



Answering
tomorrow's
challenges
today

Maatschappelijke visitatie

De Woonplaats

Rotterdam, 26 mei 2024

Datum volgende visitatie: 26 mei 2028

Maatschappelijke visitatie

De Woonplaats

2020 tot en met 2023

Opdrachtgever:

De Woonplaats

Visitatiecommissie:

Maarten Nieland

Robert Kievit

Rixt Bos

Rotterdam, 26 mei 2024

Volgende visitatiedatum: 26 mei 2028



Inhoudsopgave

Voorwoord.....	1
Position paper.....	2
Recensie.....	5
Visitatie in één oogopslag	9
1 Maatschappelijke waarde	10
2 Maatschappelijke verankering.....	22
3 Besturing.....	26
4 Maatschappelijke capaciteit	28
A.1 Bestuurlijke reactie	32
A.2 Maatschappelijke reactie	33
B Onafhankelijkheidsverklaringen.....	34
C Curriculum vitae	35
D Onderzoeksverantwoording	38
E Ontwikkelvragen.....	40
F Voorbeeldprojecten	41



Voorwoord

Woningcorporaties werken dagelijks aan het leveren van maatschappelijke waarde. Het leveren van maatschappelijke waarde doet de corporatie samen met huurders, gemeenten, zorg- en onderwijsinstellingen, collega-corporaties en andere samenwerkingspartners. De maatschappelijke visitatie is een belangrijk instrument om de betreffende maatschappelijke waarde aan te tonen en bespreekbaar te maken. De herziene Woningwet verplicht corporaties zich ten minste eens in de vier jaar te laten visiteren. De visitatie is gestructureerd op basis van een methodiek die is opgesteld door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN). De methodiek die wordt gehanteerd is methodiek 7: Samenwerken aan opgaven. Het uitgangspunt van methodiek 7 is dat de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en wordt uitgedaagd om te leren en te verbeteren. Daarnaast is in methodiek 7 nadrukkelijk aandacht voor de corporatie als samenwerkingspartner in het lokale netwerk.

De maatschappelijke visitatie van De Woonplaats

De Woonplaats heeft Ecorys in 2023 de opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De visitatie heeft betrekking op de periode van 2020 tot en met 2023. De Woonplaats is een corporatie met een werkgebied in de gemeenten Enschede, Aalten, Oost Gelre en Winterswijk en heeft ongeveer 16.650 woningen in eigendom.

Leeswijzer

Het visitatierapport start met het position paper van De Woonplaats, de recensie van de visitatiecommissie en een samenvatting met de belangrijkste bevindingen op de vier visitatievelden: [Maatschappelijke waarde](#), [Maatschappelijke verankering](#), [Besturing](#) en [Maatschappelijke capaciteit](#). De verschillende visitatievelden zijn vervolgens uitgewerkt en voorzien van een waardering van samenwerkingspartners en een waardering van de visitatiecommissie. Als laatste is het visitatierapport voorzien van verschillende bijlagen, waaronder de bestuurlijke reactie, de onafhankelijkheidsverklaringen, de cv's van de visitatoren en de onderzoeksverantwoording.

Beoordelingssystematiek

In methodiek 7 wordt voor de verschillende visitatievelden gebruik gemaakt van een beoordelingssystematiek op een vijfpuntsschaal met een bijbehorende kleurcodering. De visitatiecommissie geeft voor ieder visitatieveld een beoordeling. De vijfpuntsschaal is:

- De corporatie presteert **uitstekend**, waarbij de visitatiecommissie ziet dat de corporatie op één of meerdere onderwerpen een voorbeeld is voor andere corporaties;
- De corporatie presteert **goed** en doet meer dan verwacht mag worden, de visitatiecommissie ziet wel enige mogelijkheden tot verbetering;
- De corporatie presteert **naar behoren**, doet daarbij wat verwacht mag worden en de visitatiecommissie ziet op een aantal onderwerpen ruimte voor verbetering;
- De prestaties van de corporatie zijn **voor verbetering vatbaar** en de visitatiecommissie ziet nadrukkelijk ruimte voor verbetering;
- De corporatie presteert **onvoldoende** en de visitatiecommissie ziet dat op één of meerdere onderwerpen urgent actie gewenst is.

Tot slot

De leden van de visitatiecommissie danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Carmen Blokvoord, Thijs Holtus en Madelon Kokos voor de prettige samenwerking.



Position Paper

de woonplaats

alle ruimte!

Visitatie 2020 tot en met 2023

- 🏠 16.650 woningen
- 👤 235 medewerkers
- 📍 Enschede en de Achterhoek

Wie wij zijn

Wij zijn een woningcorporatie die een thuis biedt aan meer dan 30.000 mensen. Vooral in de gemeenten Aalten, Oost Gelre, Winterswijk en Enschede, het gebied waar wij ons thuis voelen.

Wij kijken verder dan woningen

Een thuis is een goede en betaalbare woning. In een buurt waar je fijn woont en leeft. Wij kijken daarom verder dan alleen woningen. En daar investeren we ook in. Hoe? We zijn gek op innovatie, maar houden in alles rekening met de impact op de maatschappij. Dat betekent vooruitdenken, slim beslissen en tegelijkertijd lef hebben. Het zit in ons DNA.

Mensen op de eerste plaats

Dat zijn de huurders van nu, maar ook de huurders van de toekomst. Woningen moeten daar steeds bij blijven passen. Daarom vernieuwen en verduurzamen we continu. Met onderhoud, renovatie, sloop en nieuwbouw. Dit doen we allemaal niet alleen. Vaak werken we samen met andere organisaties. Dan betekenen en bereiken we meer. Dat is goed voor onze woningen, maar nog belangrijker voor onze huurders.

Onze missie

Goede en betaalbare woningen voor onze sociale doelgroep in prettige en leefbare buurten, op een innovatieve en maatschappelijk verantwoorde manier, nu en in de toekomst.

Benieuwd hoe we dit doen? Lees ons ondernemingsplan of bekijk de animatie.

Onze focus

De wereld om ons heen verandert snel en wordt steeds complexer en dynamischer. De Woonplaats volgt die ontwikkelingen, groeit mee en loopt daarom ook vooruit. Wij willen ons steeds verder ontwikkelen. In alles wat we doen, komt de huurder op de eerste plaats. Om te weten wat er leeft en speelt binnen en buiten de organisatie, zoeken wij actief de samenwerking op met andere partijen. We trekken gezamenlijk op met onze partners in vraagstukken als goed en betaalbaar wonen, huisvesting van kwetsbare groepen, innovatie, verduurzaming en leefbaarheid. Door deze verbinding kunnen we elkaars kwaliteiten optimaal benutten en onze doelen bereiken.

De opgave voor alle woningcorporaties is groot. Dat is niet anders voor De Woonplaats. We zien dat de huishoudsamenstelling van onze woningzoekenden verandert en steeds meer mensen reageren op ons woningaanbod. Ook zien we dat kwetsbare groepen steeds vaker de mogelijkheid hebben zelfstandig te wonen in onze woningen. De druk op de sociale huurmarkt neemt verder toe. De zoektijden worden langer en de beschikbaarheid staat onder druk. Het bouwen van nieuwe woningen én onderhouden van de bestaande woningen worden steeds duurder, waardoor de uitgaven stijgen. Huurverhogingen zijn door wet- en regelgeving beperkt, waardoor de inkomsten niet of maar beperkt meestijgen. Onze financiële ruimte voor nieuwbouw en onderhoud blijft daardoor krap.

Hoe blijven we zorgen voor voldoende woningen voor onze doelgroep, hoe houden we onze woningen betaalbaar, kunnen we extra aandacht geven aan mensen die dit nodig hebben en tegelijkertijd onze woningen verduurzamen en toekomstbestendig houden? Dit vraagt om meer dan alleen innovatief denken en doen. Dit vraagt om focus: voor onze primaire doelgroep, voor onze kerngemeenten én voor onze stakeholders.

Een terugblik

Een greep uit onderwerpen en projecten van afgelopen jaren waar wij trots op zijn.

⇒ Financiële ruimte wordt optimaal benut

Als gevolg van het strategisch WSW programma in 2020 had De Woonplaats weinig financiële armslag voor nieuwbouw, renovatie en verduurzaming.

In de afgelopen jaren hebben we hard gewerkt om deze situatie om te buigen, en dat is gelukt! Onze derivatenportefeuille is afgebouwd en in 2023 hebben we de laatste derivaten beëindigd. De Woonplaats is een financieel gezonde organisatie. We benutten de financiële ruimte optimaal voor onze maatschappelijke opgave.

⇒ Ons handelen tijdens de coronapandemie

Ook stond 2020 in het teken van het coronavirus. Wij hebben tijdens de eerste golf onze oudere huurders gebeld om een praatje te maken. Huurders in financiële problemen hielpen we met maatwerk en door snelle digitalisering verhuurden we 'gewoon' onze woningen. Ons maatschappelijke én innovatieve karakter kwam duidelijk naar voren. We waren na intreding van corona binnen een paar dagen volledig digitaal aan het werk.



⇒ Gebiedsgericht werken

Sinds 2021 organiseren we onze dienstverlening dichterbij de klant. In drie gebiedsteams werken medewerkers vanuit leefbaarheid, verhuur en onderhoud samen. Ze werken vanuit onze wijkkantoren. Hierdoor zijn de lijntjes met onze bewoners korter en hebben we vaste gezichten in de wijk. Uit de evaluatie in 2023 blijkt dat wij door deze manier van werken écht dichterbij onze huurders staan.

⇒ Huurderstevredenheid gestegen

Onze klanttevredenheid is afgelopen jaren gestegen. Het keurmerk KWH-huurlabel is dan ook verlengd tot 2025. Uit het onderzoek in 2022 bleek dat nieuwe huurders ons een 7,6 gaven, vertrokken huurders een 7,7 én voor reparaties gaven ze ons een 8,0. Op alle onderdelen hadden we meer dan 90% tevreden huurders!

⇒ Versneld bouwen

In 2 jaar 200 extra woningen bijbouwen in Enschede, dat is versneld bouwen. Samen met gemeente Enschede en Stichting Jongeren Huisvesting Twente (SJHT) maken we gebruik van de kans die de aangepaste crisis- en herstelwet geeft: sneller tot woningbouw komen en kortere procedures. Een uniek project waarbij De Woonplaats eind 2022 de handschoen heeft opgepakt om de druk op de woningmarkt te verlagen. Inmiddels wordt op vier locaties in Enschede gebouwd aan de sociale huurwoningen en gaan we daadwerkelijk de aantallen realiseren in 2 jaar tijd.

⇒ Huizenhoge ambities én nieuwe collega's

Met de vernieuwde investeringsruimte zijn er met lef en ambitie nieuwe plannen gemaakt. Van het nog meer bijbouwen van sociale huurwoningen tot de samenwerking met SJHT. En van versnelling van verduurzaming tot plaatsen van extra zonnepanelen en warmtepompen.

Om deze ambities waar te maken hebben we goed personeel nodig: onze huidige collega's behouden én nieuwe medewerkers werven. Met een nieuwe website www.werkenbijde woonplaats.nl en door campagnes met onze eigen collega's in de hoofdrol worden we gezien als aantrekkelijke werkgever. Als eerste woningcorporatie bieden we medewerkers de ruimte om brutoloon uit te ruilen voor duurzaamheid en vitaliteit. Zo kunnen ze zonnepanelen of een warmtepomp voor hun eigen woning aanschaffen of een (elektrische) fiets leasen. Ook hebben we een eigen Woonplaats Academy opgericht. Nieuwe medewerkers krijgen een warm welkom met een op maat gemaakte onboarding.

⇒ Innovatiefestival

We richten onze blik van binnen naar buiten. Door ons duidelijk te profileren en onze verhalen en kennis met de buitenwereld te delen. Zo hebben we in 2023 het innovatiefestival georganiseerd. Een week vol inspiratie en ontmoeting met maar liefst 150 stakeholders. De invulling van het festival, verzorgd door onze eigen medewerkers, liet zien waar onze innovatiekracht ligt. Denk aan een podcast over versneld bouwen, sessies over circulariteit, onze n=1 aanpak bij verduurzamen, participatie en robotisering.



⇒ **Nieuwbouw en verduurzaming**

Met onze bouwactiviteiten hebben we Enschede en de Achterhoek een stukje mooier en duurzamer gemaakt. Er waren veel verschillende vastgoedprojecten. Een aantal daarvan verdient extra aandacht: [de eerste zeven circulaire huurwoningen](#) van Twente die wij bouwden in 2020. [De renovatie van 96 appartementen](#) in Enschede met circulaire toepassingen. [Een badkamer van recyclede PET-flessen in Winterswijk](#) en [de start van de verduurzaming van 176 appartementen](#) in de Enschedese wijk Twekkelerveld. Daarover schreef Tubantia: '[renovatie gaat over mensen, niet over stenen](#)'. Meer weten over onze vastgoedprojecten? Kijk dan op onze recent vernieuwde [website](#) waar [onze projecten](#) een speciale plek hebben gekregen, zodat iedereen makkelijk kan volgen waar we mee bezig zijn.



De toekomst

Onze plannen voor 2024 en verder. Welke onderwerpen hebben onze aandacht en waar moeten we nog verder ontwikkelen?

⇒ **Beschikbare en betaalbare sociale huurwoningen**

Dat is waar wij ons iedere dag sterk voor maken. Niet alleen nu, maar ook in de toekomst. Op dit gebied zien wij veel uitdagingen. De omvang van de sociale doelgroep is gewijzigd en fors toegenomen. Er is een woningtekort. Krimp in onze kerngemeenten blijft uit, er sprake is van groei. Daarnaast ontstaat er ook een grote druk in het huisvesten van bijzondere doelgroepen, bijvoorbeeld statushouders. Met gezamenlijke gebiedsvisies willen we sturen op waarde. Niet alleen vanuit het geld of de stenen, maar ook vanuit de mensen.

⇒ **Samenwerking als oplossing**

Dit alles vergt nog meer samenwerking met onze partners, ieder vanuit zijn eigen rol en kunde. Na het ontwikkelen van een gezamenlijk woonruimteverdeelsysteem [WoningHuren.nl](#) met de Twente collega-corporaties, een strategische verkenning met Domijn en Sint Joseph, blijven

wij alle kansen voor samenwerken zoeken én benutten. We blijven actief de samenwerking opzoeken met kerngemeenten, huurdersvertegenwoordiging, de collega-corporaties, bouwers en de zorg- en welzijnspartijen.

⇒ **Meer bouwen**

De Woonplaats wil meer nieuwe woningen bouwen. In 2024 gaan we veel [bouwprojecten](#) opleveren én starten. We investeren in ruim 600 nieuwe woningen in Enschede en de Achterhoek. De Woonplaats wil in deze tijd van woningtekort een verschil maken voor onze bestaande en toekomstige huurders. Daar hebben we veel enthousiaste Woonplaatsers voor nodig. Ook een dosis lef en innovatief denken, want we weten dat er ook uitdagingen zijn, zoals een gebrek aan bouwlocaties, stijgende materiaalkosten en een arbeidsmarkttekort.

⇒ **Sneller verduurzamen**

Naast nieuwe woningen bouwen gaan we het verduurzamen van onze bestaande woningvoorraad verder versnellen, vooral bij appartementencomplexen en woningen met een slecht energielabel. We zijn al goed op weg: 50% van onze woningen hebben energielabel B of hoger. Het doel is duidelijk: al onze 16.650 woningen CO₂ neutraal én 100% circulair in 2050. [Ons duurzaamheidsbeleid](#) geeft de richting, maar er zijn ook nog veel vraagtekens. Daarom doen we duurzame pilots om ervaringen op te doen, zoals het gebruik van [isolatiemateriaal van oude spijkerbroeken](#), [verduurzamen van een VvE-complex](#) en [biobased verduurzamen](#). Door deze en andere pilots kunnen we de beste koers voor komende jaren bepalen!

Tot slot

Ik hoop dat wij door deze position paper een goed beeld hebben gegeven waar De Woonplaats (voor) staat. Ik zie een organisatie met lef en ambitie die op stoom is om veel te bereiken voor onze huurders en woningzoekenden. Ik hoop dat u hetzelfde ziet!

Ik verheug me op de uitkomsten van deze visitatie en ik bedank alle deelnemers voor de tijd en energie die ze stoppen in de visitatie van De Woonplaats. Na afronding van de visitatie zullen we ons ondernemingsplan gaan vernieuwen, waarbij we resultaten uit deze visitatie mee zullen nemen.

Leon Buiting
directeur-bestuurder a.i.

Recensie

De Woonplaats is een corporatie met een werkgebied in de gemeenten Enschede, Aalten, Oost Gelre en Winterswijk en heeft ongeveer 16.650 woningen in eigendom.

Position paper beschrijft belangrijkste opgaven en ontwikkelingen

In het position paper gaat de directeur-bestuurder in op de belangrijkste opgaven, ontwikkelingen en uitdagingen. Wat hierbij duidelijk opvalt is dat De Woonplaats, naast de gebruikelijke opgaven zoals het realiseren van nieuwbouw en het verduurzamen van de woningvoorraad is geconfronteerd met een omslag van krimp naar groei. De visitatiecommissie kan zich goed vinden in de bewering in het position paper dat De Woonplaats nadrukkelijk heeft ingezet op het (organisatorisch) mogelijk maken van deze omslag en in de praktijk heel veel heeft ondernomen. Daarnaast valt het op dat in de missie van De Woonplaats belang wordt gehecht aan innovatie en samenwerking. De visitatiecommissie is van mening dat zowel innovatie als samenwerking in de praktijk worden waargemaakt. De Woonplaats heeft meerdere initiatieven gericht op innovatie uitgevoerd en een innovatiefestival georganiseerd. Bovendien profileert de corporatie zich steeds meer als innovatieve corporatie. Daarnaast is de samenwerking met de partners de afgelopen jaren uitgebouwd en wordt meer samengewerkt als partners.

Voorgaande visitatie

De Woonplaats is in 2020 gevisiteerd over de periode van 2015 tot en met 2019. De toenmalige visitatiecommissie kwam tot de conclusie dat De Woonplaats goed presteerde, maar de prestaties beter kon uitdragen naar de samenleving. Daarbij werden een aantal verbeterpunten meegegeven. De belangrijkste waren:

- Zorg voor input van belanghebbenden in het nieuwe ondernemingsplan.
- Bedenk op welke wijze de externe beleidsbeïnvloeding meer kansen kan krijgen.
- Onderzoek, gezien de specifieke kwalitatieve opgaven en de goede samenwerking, de mogelijkheid om met de drie in Enschede werkzame

corporaties een gezamenlijk strategisch voorraadbeleid te ontwikkelen, met input van de gemeente.

- Onderzoek de mogelijkheid om de interne innovatie-academie nog meer extern te verbinden, zowel met belanghebbenden als met corporaties. Besteed meer aandacht aan het naar buiten brengen van innovaties en prestaties.
- Wees eindelijk eens echt trots op de eigen prestaties en straal dat uit.
- Zorg voor politieke gevoeligheid/ inlevingsvermogen in de organisatie, niet alleen bij het bestuur, maar ook bij het management en de medewerkers. Selecteer erop en train. Eerst begrijpen, dan begrepen worden.
- Doe een pilot of een experiment op beperkte schaal, evalueer en leer. Doe dit als variatie op de zeer degelijk onderbouwde, maar ook langdurige interne besluitvorming die er nu is over voorstellen.
- Faciliteer en train medewerkers goed om hun regelruimte in de praktijk te nemen.

Huidige visitatie

De visitatiecommissie concludeert dat dat De Woonplaats goed aan de slag is gegaan met de aanbevelingen uit de vorige visitatie. De corporatie is duidelijk meer naar buiten getreden en laat beter zien wat zij voor toegevoegde waarde levert. Daarnaast zijn samenwerkingspartners goed meegenomen in het opstellen van het ondernemingsplan. Het Huurdersplatform geeft aan dat er sprake is van een (zeer) prettige samenwerking en dat de afgelopen jaren grote stappen zijn gezet in de wijze waarop het Huurdersplatform wordt betrokken bij het beleid. Tegelijkertijd wordt door het Huurdersplatform aangegeven dat De Woonplaats beter moet omgaan met de informatieverstrekking richting het Huurdersplatform, de daarbij aangesloten huurdersverenigingen en de individuele huurders. Het Huurdersplatform mist voornamelijk duidelijke terugkoppelingen vanuit De Woonplaats, waardoor de opvolging van een vraag of melding niet helder is. Daarbij heeft het Huurdersplatform de indruk dat de interne afstemming binnen de organisatie niet altijd goed verloopt, waardoor er onduidelijkheid kan ontstaan en het Huurdersplatform zich niet altijd serieus genomen voelt.



De omslag van krimp naar groei als uitdaging

Zoals eerder in deze recensie aangegeven heeft De Woonplaats een omslag moeten maken van het denken in krimp-scenario's naar het inzetten op groei van de woningvoorraad. De visitatiecommissie is van mening dat De Woonplaats inmiddels op de juiste weg is om aan de toegenomen vraag naar woningen te voldoen. Daarbij valt het de visitatiecommissie op dat De Woonplaats dit op een eigen wijze probeert te realiseren. Enerzijds besteedt de corporatie veel tijd aan het begrijpen en doorgronden van de opgaven. Anderzijds zoekt men in samenwerking met bijvoorbeeld gemeenten en andere samenwerkingspartners naar mogelijkheden. Bij het verkennen van mogelijkheden schuwt De Woonplaats bovendien niet om 'out-of-the-box' te denken en met een innovatieve werkwijze te komen. Versneld bouwen is daar een goed voorbeeld van.

Het versneld bouwen als voorbeeld voor andere corporaties

Om een grotere bijdrage te kunnen leveren aan de beschikbaarheid van woningen is De Woonplaats samen met gemeente Enschede en Stichting Jongeren Huisvesting Twente (SJHT) aan de slag gegaan om de kansen te pakken die de aangepaste crisis- en herstelwet geeft. Deze kansen liggen vooral op het gebied van sneller tot woningbouw komen door kortere procedures.

De bedoeling is om in een heel kort tijdsbestek van 2 jaar 200 woningen op te leveren. Inmiddels wordt op vier locaties in Enschede gebouwd aan deze sociale huurwoningen. De verwachting is dat de doelstelling wordt gerealiseerd. Belangrijke succesfactoren bij het project 'Versneld bouwen' zijn volgens de betrokken medewerkers van De Woonplaats, de bouwbedrijven en de gemeente het vertrouwen hebben in toezeggingen en het niet te ingewikkeld maken qua hoeveelheid keuzen. In de praktijk leidt de aanpak tot een kortere doorlooptijd. Het feit dat gemeente Enschede haar procedures heeft ingekort bij bijvoorbeeld het verstrekken van vergunningen heeft eveneens positief bijgedragen.

Ook ten aanzien van het informeren van de buurtbewoners zijn belangrijke lessen geleerd die er uiteindelijk voor gezorgd hebben dat de betreffende projecten zonder, de gebruikelijke, vaak lange inspraakprocedures zijn gestart. Succesfactoren hier waren het ruim van te voren inlichten van (buurt)bewoners en duidelijk zichtbaar te zijn op de bouwplaats om vragen te kunnen beantwoorden en onduidelijkheden snel weg te kunnen nemen. Als laatste leerpunt ziet de

visitatiecommissie dat commitment van alle betrokken partijen en regelmatig overleg om eventuele plooiën glad te strijken cruciaal zijn gebleken.

De Woonzorgopgave is nog in ontwikkeling

De ontwikkelingen in de woonzorgopgave vraagt van De Woonplaats en haar samenwerkingspartners (nieuwe) visievorming, strategiebepaling en onderlinge samenwerking. De Woonplaats heeft de afgelopen periode de opgave en haar bijdrage verkend en vastgelegd in een visie. De concrete doorvertaling naar projecten moet de komende periode volgen. Daarnaast heeft De Woonplaats de afgelopen periode in verschillende regionale en lokale verbanden de samenwerking opgezocht en is aangehaakt wanneer gemeenten en zorgorganisaties betrokkenheid van De Woonplaats vroegen. De Woonplaats heeft naast strategische of beleidsmatige bijdrage via projecten een bijdrage geleverd. Een voorbeeld is project Kattenberg in Aalten. De visitatiecommissie constateert dat De Woonplaats in het kader van wonen en zorg een goede rol heeft opgepakt en goede stappen heeft gezet, waarop zij de komende jaren voort kan bouwen, samen met haar partners.

De samenwerking in het netwerk

De visitatiecommissie is van mening dat De Woonplaats goed het besef heeft dat opgaven in samenwerking met haar partners moeten worden opgepakt. Dit komt bijvoorbeeld tot uitdrukking in de goede aandacht voor het betrekken van huurders en samenwerkingspartners bij De Woonplaats en het beleid van de corporatie. De samenwerkingspartners zijn over het algemeen (zeer) tevreden over de samenwerking met De Woonplaats en de mate waarin zij invloed op het beleid kunnen uitoefenen. Uit de aandacht voor de externe zichtbaarheid en profilering van haar prestaties blijkt bovendien dat De Woonplaats het aandachtspunt uit de vorige visitatie ter harte heeft genomen.

Wat verder opvalt is dat de samenwerking zich uitstrekt tot alle gemeenten in het werkgebied en er goed wordt samengewerkt met de collega-corporaties, zowel in Enschede als in de Achterhoek en via WoOn Twente en ACo-verband. In de samenwerkingen is De Woonplaats een gewaardeerde partner die een rol pakt die bij de betreffende samenwerking of opgave past.



De samenwerking vanuit een gezamenlijke position paper als voorbeeld

Een goed voorbeeld van een succesvolle samenwerking is van de in Enschede werkzame corporaties De Woonplaats, Ons Huis, Domijn, De Veste en SJHT. Zij hebben een gezamenlijke position paper geschreven waarin wordt ingegaan op hun visie op de Enschedese woningmarkt. Daarbij wordt een concreet aanbod richting de gemeente Enschede gedaan om het woningtekort terug te dringen. In het kort komt het aanbod neer op het opleveren van 2.000 woningen in een tijdsbestek van 10 jaar. De visitatiecommissie waardeert het initiatief omdat het goed aansluit bij de opgaven en een goed voorbeeld is hoe samenwerking tussen corporaties in de praktijk kan worden vormgegeven. De visitatiecommissie heeft daarom uitgebreid gesproken over de gezamenlijke position paper, de voortgang van de bouw en de uitdagingen die daarbij horen. Als belangrijkste uitdaging wordt de financiële positie van de betrokken corporaties gezien. Als gevolg van de gestegen kosten bij renovatie- en duurzaamheidsprojecten kan wellicht minder worden geïnvesteerd in het realiseren van nieuwbouwwoningen. De corporaties zijn daarom nu bezig te onderzoeken wat mogelijke oplossingen zijn.

Ondanks de uitdagingen om het gewenste aantal woningen op te leveren, zijn de betrokken partijen heel enthousiast over de samenwerking. De verstandhouding en collegialiteit wordt als zeer goed omschreven. Belangrijk voor het succes is dat de betrokken corporaties elkaar niet als concurrenten, maar als partners met een gemeenschappelijk doel ervaren. Uiteraard zijn er wel verschillen in werkwijzen en cultuur, maar deze vormen in de praktijk geen belemmering. Een ander leerpunt is daarom dat ruimte geboden moet worden voor een eigen invulling, maar dat men elkaar wel kan aanspreken als dat tot onduidelijkheden of vertragingen gaat leiden. De goede ervaringen hebben ervoor gezorgd dat de corporaties gaan verkennen of er op andere terreinen, zoals de duurzaamheid van de woningvoorraad, eveneens gezamenlijk kan worden opgetrokken.

Het innovatiefestival om kennis en ervaring te delen

De visitatiecommissie is het opgevallen dat De Woonplaats graag haar kennis en ervaring deelt met haar samenwerkingspartners. Dit helpt bij het duidelijker profileren van de prestaties, maar helpt ook bij het vergroten van successen. Het delen van kennis en kunde met de buitenwereld is daarom de inzet geweest van een in 2023 georganiseerd innovatiefestival. In het position paper geeft de directeur-bestuurder terecht hoog op over deze week 'vol inspiratie en ontmoeting

met maar liefst 150 stakeholders'. Door het festival kregen de deelnemers een goed beeld van de innovatiekracht van De Woonplaats en wat zij daarvan kunnen leren.

Het succes van de innovatiepilots stelt De Woonplaats tegelijkertijd weer voor een nieuwe uitdaging. Hoe gaat men het succes van de pilots opschalen zodat er grotere slagen worden gemaakt?

Een lerende organisatie gericht op wendbaarheid

De visitatiecommissie heeft in de gesprekken met de raad van commissarissen, het managementteam, de ondernemingsraad en medewerkers vastgesteld dat De Woonplaats doordrongen is van het belang een lerende en wendbare organisatie te zijn. Op deze wijze kan men immers goed inspelen op de eisen die de steeds sneller veranderende omgeving stelt. Het integraal benaderen van de opgaven in de wijken en buurten en de daarbij behorende verdergaande samenwerking met partners uit het sociale domein vraagt bijvoorbeeld om een professionele organisatie die weet er speelt, passende verantwoordelijkheid neemt en medewerkers heeft die in de wijken het verschil kunnen maken op basis van hun eigen inzichten.

De visitatiecommissie is van mening dat De Woonplaats op de goede weg is. De corporatie is op hoogte van de uitdagingen en herkent de aanbevelingen uit de eigen evaluatie en zet vanuit de besturingsfilosofie en de Strategische personeelsplanning (SPP) de passende stappen. De Woonplaats heeft daarom een ontwikkeling ingezet gericht op het versterken van de organisatorische capaciteit en het vergroten en faciliteren van eigenaarschap bij medewerkers. De Woonplaats heeft daar (logischerwijs) nog verdere stappen in te zetten. Tegelijkertijd begrijpt de visitatiecommissie dat de omvangrijke organisatieontwikkeling tijd vraagt, onder andere vanwege de continu veranderende omstandigheden, de instroom van een groot aantal nieuwe medewerkers en de omvang van de organisatie.

De afbouw derivatenportefeuille zorgt voor meer financiële slagkracht

Een onderwerp dat niet onbesproken mag blijven, is de afhandeling van de zogenoemde derivatenkwesitie. Als gevolg van het strategisch WSW programma in 2020, dat toezag op het afbouwen van de derivatenportefeuille, had De Woonplaats weinig financiële armslag voor nieuwbouw, renovatie en

verduurzaming. Dit heeft, zoals beschreven in onder andere hoofdstuk 4, uiteraard zijn weerslag gehad op de activiteiten en ambities. De visitatiecommissie vindt het daarom bewonderenswaardig dat De Woonplaats met volle overtuiging heeft gewerkt aan de opgaven vanuit de gedachte zoveel mogelijk te doen. De Woonplaats heeft veel prestaties gerealiseerd en is weer flink aan het investeren. In 2023 zijn de laatste derivaten beëindigd. De Woonplaats heeft aangegeven de ontstane vermogensruimte te gaan inzetten voor extra inspanningen op de toekomstige opgaven. De samenwerkingspartners herkennen de intenties van De Woonplaats en geven aan dat de 'derivatenkwestie' eigenlijk geen onderwerp van gesprek meer is.

De ontwikkelkansen voor de toekomst

De visitatiecommissie is van mening dat De Woonplaats heel duidelijk maatschappelijke waarde levert. De corporatie heeft weliswaar door de afwikkeling van de derivatenportefeuille minder te besteden gehad voor de maatschappelijke opgaven, maar heeft zich daar niet bij neergelegd. De Woonplaats zet bovendien goede stappen om ook in de (nabije) toekomst deze belangrijke maatschappelijke waarde te kunnen blijven leveren en heeft de plannen aanzienlijk uitgebreid nu de financiële beperking door de derivatenkwestie niet meer speelt. De visitatiecommissie heeft dan ook een positieve indruk van de maatschappelijke prestaties van De Woonplaats. Op het verbeteren van de communicatie richting de huurders, de huurdersverenigingen en het Huurdersplatform na zijn er daarom geen grote verbeterpunten gesignaleerd. De visitatiecommissie wil wel een aantal ontwikkelkansen benoemen:

- Verbeter de communicatie en terugkoppeling richting de huurders, de huurdersverenigingen en het Huurdersplatform.
- Ontwikkel een blauwdruk voor (pilot)projecten om de efficiëntie te verbeteren.
- Houd aandacht voor in De Achterhoek ervaren verschil in de aandacht van De Woonplaats voor Twente ten opzichte van De Achterhoek en treed in gesprek met lokale huurdersverenigingen (en eventueel de gemeenten) in de Achterhoek over de verwachtingen die zij hebben.
- Structureer en (wellicht) vereenvoudig de PDCA-cyclus, aan de hand van de strategische en tactische doelen uit het ondernemingsplan en leg één

jaarplan vast, waarin vanuit de verschillende afdelingen en voor De Woonplaats inzichtelijk worden gemaakt op welke wijze wordt gewerkt aan het realiseren van de strategische en tactische doelstellingen. Daarbij is tevens het vergroten en structureren van de betrokkenheid van medewerkers van belang.

- Zet in op het versterken van het gebiedsgericht werken en het versterken van de aandacht voor eigenaarschap, het doorzetten van de organisatieontwikkeling en van daaruit het stimuleren van de innovatiekracht onder medewerkers (naar 'een innovatieve corporatie met lef').



De visitatie in één oogopslag

De Woonplaats

De Woonplaats verhuurt ongeveer 16.500 woningen in de gemeente Aalten, Oost Gelre, Winterswijk en Enschede

GOED

Maatschappelijke waarde

- ✓ De positieve houding en de aandacht voor samenwerking
- ✓ De focus op volkshuisvestelijke opgaven, de realisatie van toonaangevende projecten en de profilering als innovatieve corporatie
- ⚠ Het opschalen of implementeren/borgen van de resultaten en geleerde lessen van pilots in de bestaande processen en werkwijzen
- ⚠ Het aandacht blijven geven aan de kleinere kernen in de Achterhoek en de communicatie over de inzet aldaar
- ⚠ De leegstand bij mutatie en het effect op de beschikbaarheid

GOED

Maatschappelijke verankering

- ✓ De aandacht voor het betrekken van huurders en samenwerkingspartners bij De Woonplaats en het beleid van de corporatie
- ✓ De samenwerking met gemeenten en collega-corporaties
- ✓ De aandacht voor de externe zichtbaarheid
- ⚠ De communicatie met en met name de terugkoppeling aan het Huurdersplatform, de huurdersverenigingen en reguliere huurders
- ⚠ Het in De Achterhoek ervaren verschil in de aandacht van De Woonplaats voor Twente ten opzichte van De Achterhoek

NAAR BEHOREN

Besturing

- ✓ De betrokkenheid van medewerkers en samenwerkingspartners bij de totstandkoming van het ondernemingsplan.
- ✓ De aandacht voor het verbeteren van de PDCA-cyclus
- ✓ Het jaarlijks opstellen van een kadernota en jaarlijks actualiseren van de portefeuillestrategie
- ⚠ Het verder structureren en vereenvoudigen van de PDCA-cyclus met één jaarplan
- ⚠ Het vergroten en structureren van de betrokkenheid van medewerkers bij de PDCA-cyclus

NAAR BEHOREN

Maatschappelijke capaciteit

- ✓ De aandacht voor het afkopen van de derivatenportefeuille
- ✓ De aandacht voor de ontwikkeling van de organisatie vanuit een besturingsfilosofie
- ✓ De uitwerking van een SPP, waarin de externe ontwikkelingen, de besturingsfilosofie en de competentie van medewerkers per afdeling tegen elkaar zijn afgezet
- ⚠ Het versterken van het gebiedsgericht werken.
- ⚠ Het versterken van de aandacht voor eigenaarschap en het doorzetten van de organisatieontwikkeling

De Woonplaats levert goede maatschappelijke prestaties, zoekt continu samenwerking en werkt aan de ontwikkeling van de organisatie.

- 1 Verbeter de communicatie en terugkoppeling richten de huurders, de huurdersverenigingen en het Huurdersplatform.
- 2 Ontwikkel een blauwdruk voor (pilot)projecten om de efficiëntie te verbeteren.
- 3 Zet in op het versterken van het gebiedsgericht werken en het versterken van de aandacht voor eigenaarschap, het doorzetten van de organisatieontwikkeling en van daaruit het stimuleren van de innovatiekracht onder medewerkers

4

Houd aandacht voor het in De Achterhoek ervaren verschil in de aandacht van De Woonplaats voor Twente ten opzichte van De Achterhoek en treed in gesprek met lokale huurdersverenigingen (en eventueel de gemeenten) in de Achterhoek over de verwachtingen die zij hebben.

5

Structuur en (wellicht) vereenvoudig de PDCA-cyclus, aan de hand van de strategische en tactische doelen uit het ondernemingsplan en leg één jaarplan vast, waarin vanuit de verschillende afdelingen en voor De Woonplaats inzichtelijk worden gemaakt op welke wijze wordt gewerkt aan het realiseren van de strategische en tactische doelstellingen.

1 Maatschappelijke waarde

Het visitatieveld Maatschappelijke waarde richt zich op de prestaties van de corporatie, in verhouding tot de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven.

De visitatiecommissie heeft de maatschappelijke waarde voor verschillende opgaven beoordeeld en in beeld gebracht hoe huurders en samenwerkingspartners de prestaties op de betreffende opgaven waarderen. Bovendien heeft de visitatiecommissie samen met de woningcorporatie, de huurders en de samenwerkingspartners leer- en verbeterpunten voor de toekomst geïdentificeerd. In samenspraak met De Woonplaats zijn zes opgaven geselecteerd die in de visitatie verdiept worden (tabel 1-1).

Tabel 1-1: Opgaven visitatieveld Maatschappelijke waarde

- De beschikbaarheid van de woningvoorraad
- De betaalbaarheid van de woningvoorraad
- De duurzaamheid en kwaliteit van de woningvoorraad
- De leefbaarheid in wijken en buurten en het gebiedsgericht werken
- Wonen en zorg
- De kwaliteit van de dienstverlening

1.1 Opgave: de beschikbaarheid van de woningvoorraad

1.1.1 De opgaven en de prestaties

De druk op de woningmarkt neemt landelijk toe. Zo ook binnen het werkgebied van De Woonplaats. De corporatie ziet dat de sociale doelgroep een andere samenstelling en een grotere omvang heeft gekregen. Daarnaast blijft de verwachte krimp binnen de kerngemeenten uit en neemt de druk van bijzondere doelgroepen op de woningvoorraad toe, waardoor de beschikbaarheid verder onder druk komt te staan.

Bovendien staat de corporatie voor verschillende uitdagingen binnen haar werkgebied. Het kerngebied van De Woonplaats bestaat uit de gemeenten Enschede, Aalten, Oost Gelre en Winterswijk. De woningmarkt in de kerngemeenten verschilt, vanwege het stadse karakter van Enschede en het landelijke karakter van Aalten, Oost Gelre en Winterswijk, die gelegen zijn in de Achterhoek.

De Woonplaats benadrukt in het ondernemingsplan 2021-2025 'Een organisatie die staat als een huis' het streven om in iedere kerngemeente waar het actief is een slagingskans binnen een redelijke termijn te realiseren. In dit kader heeft De Woonplaats haar portefeuillestrategie in 2022 herijkt. De portefeuillestrategie richt zich op het toevoegen van met name woningen voor één- en tweepersoonshuishoudens en woningen voor gezinnen. Daarbij wordt in gelijke mate ingezet op woningen voor de huurtoeslaggerechtigde doelgroep en de sociale doelgroep met een iets hoger inkomen. Binnen het kerngebied zijn er enige verschillen: in de Achterhoek wordt ingezet op het realiseren van (levensloopbestendige) appartementen; in Enschede op betaalbare appartementen of studio's voor studenten en jongeren. Daarnaast gaat de portefeuillestrategie in op het beter bedienen van middeninkomens, het spreiden van doelgroepen en het huisvesten van bijzondere doelgroepen.

In lijn met de omslag binnen het kerngebied van krimp naar groei en de herijkte portefeuillestrategie heeft De Woonplaats de realisatie van nieuwbouw opgevoerd en de woningvoorraad vernieuwd. De woningvoorraad is in de visitatieperiode toegenomen met ruim 300 woningen.

Om een aantal nieuwbouwprojecten te versnellen, heeft De Woonplaats de korting op de verhuurdersheffing ingezet. De Woonplaats heeft in de visitatieperiode 229 nieuwbouwwoningen gerealiseerd. Daarbij heeft De Woonplaats verschillende projecten die zich in de visitatieperiode in de planvormingsfase bevonden en naar verwachting vanaf 2024 gerealiseerd worden. Bovendien heeft De Woonplaats met het oog op het verbeteren van de beschikbaarheid in lijn met het verkoopbeleid en de herijkte portefeuillestrategie een gematigd verkoopprogramma gevoerd met betrekking tot de sociale huurwoningen in de kerngemeenten.



Om middeninkomens beter te bedienen, biedt De Woonplaats woningen met een huurprijs boven de liberalisatiegrens aan huishoudens die niet tot de sociale doelgroep behoren. Naast het bedienen van middeninkomens, dragen middenhuurwoningen bij aan het realiseren van een wooncarrière in de wijk, de spreiding van doelgroepen en de leefbaarheid in wijken en buurten. Het aantal middenhuurwoningen is vanwege de kerntaak en de beperkte financiële mogelijkheden niet toegenomen in de visitatieperiode. De corporatie is momenteel de mogelijkheden voor toename aan het onderzoeken.

De Woonplaats wil tevens een bijdrage leveren aan de behoefte van 3.500 woningen voor studenten- en jongerenhuisvesting in de periode tot 2030. De collega-corporatie SJHT is namelijk gericht op het huisvesten van studenten en jongeren, maar heeft geen mogelijkheden om nieuwbouw te realiseren. Op verzoek van SJHT zijn De Woonplaats, die geen ervaring heeft met de verhuur aan studenten, en SJHT een nauwere samenwerking aangegaan. De twee corporaties hebben in 2023 een intentieovereenkomst getekend om gezamenlijk een bijdrage aan de opgave te leveren. De Woonplaats is als investeerder en ontwikkelaar inmiddels met een tweetal projecten gestart, die SJHT van de corporatie zal huren ten behoeve van de doelgroep van SJHT. Daarnaast zijn de partijen in gesprek over een ontwikkelovereenkomst.

Voorbeeldproject: Versneld bouwen in Enschede

In het licht van de urgente beschikbaarheidsopgave in Enschede, heeft De Woonplaats de ambitie om in twee jaar (tot eind 2024) 189 sociale huurwoningen te realiseren voor kleine huishoudens, senioren en studenten. De Woonplaats is samen met de gemeente Enschede en collega-corporatie SJHT gestart met het project. Later in het traject is vereniging Hof Enschede aangehaakt. De Crisis- en Herstelwet is aangewend om een woonbestemming te realiseren op de beschikbare bouwkvavels (zie ook bijlage F).

Voorbeeldproject: Ludgerstraat in Aalten

In Aalten heeft De Woonplaats met samenwerkingspartners 56 nieuwbouw sociale huurwoningen gerealiseerd op een oud schoolterrein in het centrum van het dorp. In deze ontwikkeling zijn drie typen woningen gerealiseerd, gericht op verschillende behoeften en doelgroepen. Hierop is ook de toewijzing toegespitst. Bijzonderheid in het project zijn de samenwerkingen met onder meer de aannemer/bouwer, de (potentiële) hofjeshuurders en de gemeente (zie ook bijlage F).

Voorbeeldproject: position paper corporaties Enschede

De Enschedese corporaties hebben in 2022 gezamenlijk het position paper 'Beschikbaarheid betaalbare woningen in Enschede' opgesteld. Het position paper pleit voor een gecoördineerde aanpak. De beschikbare plancapaciteit, kwalitatieve opgave, kostenaspect en maatschappelijk rendement moeten hierbij in overweging worden genomen. Het position paper bevat de doelstelling om een uitbreiding van 2.000 sociale woningen te realiseren binnen de gemeente Enschede (zie ook bijlage F).

Voorbeeldproject: gezamenlijk woonruimteverdeelsysteem

De Woonruimteverdeling was tot voor kort op gemeentelijk niveau georganiseerd, terwijl woningzoekenden juist de Twentse woningmarkt vanuit een regionaal perspectief benaderen. Hierop hebben 13 woningcorporaties in Twente en de Achterhoek de krachten gebundeld. Na een intensief traject zijn de woningcorporaties in 2023 gekomen tot één portaal, waarop alle woningen in de regio worden aangeboden (zie ook bijlage F).

1.1.2 De waardering door de samenwerkingspartners

Gemeenten

De gemeenten Aalten, Enschede, Oost-Gelre en Winterswijk zijn tevreden over de prestaties van De Woonplaats. Zij waarderen de samenwerkingsbereidheid van De Woonplaats en zien De Woonplaats als een waardevolle partner. Bovendien uiten alle gemeenten dat De Woonplaats de ontwikkeling van krimp naar groei in goede



afstemming benaderd. Als aandachtspunt wordt het beter in kaart brengen en monitoren van de sociale woningmarkt genoemd.

Huurdersplatform

Het Huurdersplatform geeft aan dat de beschikbaarheid een lastig onderwerp is. Het Huurdersplatform heeft het idee dat De Woonplaats binnen de mogelijkheden die zij heeft doet wat zij kan. Tegelijkertijd heeft het Huurdersplatform de indruk dat De Woonplaats in Enschede actiever is dan in de Achterhoek, terwijl de opgave in het hele werkgebied groot is. Het Huurdersplatform begrijpt echter ook dat De Woonplaats hierin afwegingen moet maken, ook in relatie tot de andere opgaven.

Verder geeft het Huurdersplatform ten aanzien van de toewijzing aan dat men geen zicht meer heeft op de wachttijden en het maximum van 12 maanden, omdat de oudere gegevens niet meer beschikbaar zijn sinds de overgang naar woninghuren.nl.

Lokale huurdersverenigingen

Alle huurdersverenigingen geven aan dat het erg lastig is voor huurders om een woning te vinden. Men heeft het idee dat de relatief beperkte nieuwbouw en de groeiende groep urgente doelgroepen de komende periode de beschikbaarheid alleen maar kleiner zullen maken. Verder lopen de meningen van de huurdersverenigingen over de prestaties van De Woonplaats uiteen. De huurdersverenigingen uit Enschede, Winterswijk en Groenlo zijn tevreden. Zij hebben de indruk dat De Woonplaats open staat om een goede bijdrage te leveren wanneer kansen zich voordoen. De huurdersvereniging uit Enschede geeft bovendien aan betrokken te worden bij plannen en inspraak te kunnen leveren. De huurdersverenigingen uit Aalten en Dinxperlo zijn minder tevreden. Zij geven aan dat De Woonplaats in de Achterhoek beperkt projecten oppakt en daarbij ook niet alle mogelijke kansen benut. Soms ligt dit bij de gemeente, maar soms ook bij De Woonplaats. De huurdersvereniging uit Aalten noemt het project Ludgerstraat wel als een positief voorbeeld van de inzet van De Woonplaats.

Overige samenwerkingspartners

De samenwerking binnen het project Versneld Bouwen is door de betrokken partijen als anders, leuk en uitdagend ervaren. Vooral omdat er hoge ambities lagen en dit veel vroeg van de directe betrokkenen in het project, maar ook van de

interne organisaties. Er moesten procedures en regels worden aangepast en ingekort, wat een andere houding vraagt, gericht op oplossingen en zaken die echt moeten, in plaats van procedures. Hierbij is aangegeven dat De Woonplaats hierin ruimte geeft voor het gesprek, en blijft zoeken naar verbinding in de samenwerking.

In de gesprekken rondom project Ludgerstraat wordt duidelijk dat partijen elkaar en elkaars rol moesten leren kennen in het begin, vooral vanwege de rol die de aannemer in het proces had als 'ontwikkelaar'. Toen de samenwerking zich ontwikkelde en intensiverde ging dit steeds beter lopen. Daarnaast hebben de betrokken partijen intensief samengewerkt met de potentiële hofjesbewoners, rondom de toewijzing, en de start van de community-building.

De gesproken collega-corporaties vanuit het gezamenlijk position paper in Enschede zijn erg blij met de samenwerking die de corporaties onderling hebben. Binnen de samenwerking varieert de rol van elke corporatie per thema, waardoor de kracht van elke corporatie optimaal wordt benut. Het gezamenlijke position paper heeft de samenwerking tussen de corporaties gestructureerd, waarbij strategieën en portefeuilleplannen open met elkaar gedeeld worden.

De samenwerkingspartners vanuit het gezamenlijk woonruimteverdeelsysteem geven aan dat de brede betrokkenheid en commitment van de corporaties en Enserve, ervoor hebben gezorgd dat het is gelukt om tot één portaal voor woningzoekenden in Twente en delen van de Achterhoek te komen. De goede samenwerking, het vertrouwen en de goede projectstructuur zorgden voor een succesvolle samenwerking in het traject.

De succesfactoren, de uitdagingen, de lessen en de toekomst per voorbeeldproject zijn nader uitgewerkt in bijlage F.

De gesproken zorgorganisatie waardeert de inzet voor woningbeschikbaarheid en streeft naar locatie-uitbreiding voor gemengde doelgroepen. De zorgorganisatie wil de mogelijkheden voor een community verkennen, waarbij De Woonplaats niet alleen verhuurder is, maar ook partner.



1.1.3 De waardering door de visitatiecommissie

De visitatiecommissie waardeert de prestaties van De Woonplaats ten aanzien van de beschikbaarheid van de woningvoorraad met 'goed'. De corporatie heeft adequaat gehandeld op de ontwikkeling van krimp naar groei. De Woonplaats heeft ingezet op het versnellen van nieuwbouwprojecten met het project Versneld Bouwen als voorbeeld.

1.2 Opgave: de betaalbaarheid van de woningvoorraad

1.2.1 De opgaven en de prestaties

In het licht van stijgende woonlasten voor huurders en eveneens stijgende lasten voor corporaties, is het toegankelijk houden van de woningvoorraad voor de sociale doelgroep een belangrijke opgave. De Woonplaats monitort de betaalbaarheid van de woningvoorraad per kerngemeente, zodat men kan inspelen op de lokale verschillen en ontwikkelingen.

De Woonplaats benadrukt het belang van het bieden van betaalbare woningen in het ondernemingsplan 2021-2025. De corporatie streeft naar een goede en passende verdeling van het schaarse woningaanbod. Om dit te realiseren gebruikt De Woonplaats de volgende instrumenten voor haar huurbeleid: de huursombenadering, het streefhuurbeleid en woningtoewijzing.

De sociale doelgroep staat centraal binnen het huurprijsbeleid van De Woonplaats. De Woonplaats biedt bijvoorbeeld bewust een relatief lage streefhuur. Daarnaast heeft De Woonplaats een tweehurenbeleid voor circa 1.100 woningen die voor senioren zijn gelabeld. Door middel van het tweehurenbeleid worden woningen bereikbaar voor huishoudens met een inkomen onder de aftoppingsgrens.

Naast maatregelen voor het huurbeleid heeft De Woonplaats aandacht voor betaalbaarheid middels haar toewijzingsbeleid. In dit kader maakt De Woonplaats gebruik van Product Markt Combinaties (PMC's), waarbij een koppeling wordt gemaakt tussen de huurprijs, het inkomen, de huishoudensgrootte en de leeftijd van de woning (product) en een woningzoekende (markt). PMC's bieden de mogelijkheid om de betaalbaarheid te verdelen en de woningvoorraad toegankelijker te maken. Bovendien geeft het De Woonplaats een sturingsmogelijkheid bij de toewijzing van woningen. Het streefhuurbeleid en de PMC's zijn ontstaan in afstemming met de gebiedsteams en tactische

werkgroepen, waarbij een balans is gezocht tussen de verschillende doelgroepen binnen de wijken en complexen.

Naast deze beleidsinstrumenten is De Woonplaats gebiedsgericht gaan werken, onder andere met het team Huurincasso, waardoor de samenwerking met de woonconsulenten en wijkbeheerders is toegenomen en er sneller gehandeld wordt als er door een van de teams problematiek gesignaleerd wordt (zie hoofdstuk 4).

De Woonplaats is vanaf 2021 meer gaan inzetten op vroegsignalering van betalingsachterstanden en het voorkomen van hoge(re) schulden. De Woonplaats neemt deel aan de convenanten Vroeg Eropaf in haar werkgebied, waarbinnen wordt samengewerkt met gemeenten, collega-corporaties, nutsbedrijven, zorgverzekeraars en gemeentelijke belastingdiensten. Bovendien kiest De Woonplaats er bewust voor om altijd maatwerk te leveren in geval van betalingsproblemen. Als laatste heeft de corporatie om energiearmoede te bestrijden samengewerkt met verschillende gemeenten en welzijnsorganisaties om huurders te helpen, bijvoorbeeld door het inzetten van energiecoaches.

De actieve inzet op vroegsignalering leidde ertoe dat in 2022 het aantal huurders met een betalingsachterstand niet is toegenomen, ondanks de stijgende inflatie en energiekosten. Tegelijkertijd is in dat jaar de gemiddelde schuld van huurders wel licht toegenomen, evenals het aantal uitzettingen op basis van huurachterstanden.

1.2.2 De waardering van samenwerkingspartners

Gemeenten

De gemeenten zijn over het algemeen tevreden over de betaalbaarheid van de woningvoorraad door De Woonplaats. Ze waarderen de inzet van De Woonplaats bij het vroegtijdig signaleren van schulden en de zorgvuldige aanpak bij de huuraanpassing. De Woonplaats wordt geprezen voor het actief deelnemen aan het team voor vroegsignalering en het tijdig melden van huurachterstanden. De gemeente Enschede geeft als aandachtspunt mee om meer inzicht te krijgen in de betaalbaarheid per inkomensgroep.



Huurdersplatform

Het Huurdersplatform geeft aan dat de betaalbaarheid onder druk staat en ziet dat de goedkoopste woningen vaak direct worden toegewezen aan urgente doelgroepen. Van daaruit komen de betaalbaarheid en beschikbaarheid van woningen onder de aftoppingsgrenzen steeds meer onder druk te staan. Het Huurdersplatform merkt tegelijkertijd op dat De Woonplaats gebonden is aan wet- en regelgeving. In dit kader zou het Huurdersplatform bij voorkeur meer meegenomen worden in het beleid met betrekking tot de betaalbaarheid en beschikbaarheid van de woningvoorraad.

Verder geeft het Huurdersplatform aan dat De Woonplaats het streefhuurbeleid nog eens tegen het licht zou moeten houden, zodat huurders die het financieel kunnen dragen op woningen boven de aftoppingsgrenzen kunnen reageren.

Lokale huurdersverenigingen

Huurdersverenigingen uit Aalten, Dinxperlo, Enschede en Winterswijk, sluiten aan bij de reactie onder het Huurdersplatform. De huurdersvereniging uit Groenlo geeft aan dat de betaalbaarheid van De Woonplaats op orde is: 80% van de woningvoorraad heeft een huurprijs onder de aftoppingsgrenzen, De Woonplaats topt huurprijzen af en er is sprake van flexibele huurprijzen. Tegelijkertijd merkt de huurdersvereniging dat de woonlasten als geheel steeds hoger worden, waardoor huurders het wel steeds moeilijker krijgen. De Woonplaats heeft hier oog voor.

1.2.3 De waardering van de visitatiecommissie

De visitatiecommissie waardeert de prestaties van De Woonplaats ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad met 'goed'. De corporatie heeft goed aandacht voor de sociale doelgroep door onder meer haar huurbeleid aan te passen. Bovendien zet De Woonplaats zich actief in voor de vroegsignalering van schulden onder huurders en levert altijd maatwerk in geval van betalingsachterstanden.

1.3 Opgave: de duurzaamheid en kwaliteit van de woningvoorraad

1.3.1 De opgaven en de prestaties

De Woonplaats profileert zich als een innovatieve corporatie die zich inzet voor de wereld van morgen. De corporatie stelt zich in het ondernemingsplan 2021-2025

het doel om te beschikken over een toekomstbestendige en duurzame vastgoedvoorraad in gevarieerde wijken en buurten, waarbij alle woningen CO2 neutraal en De Woonplaats 100% circulair werkt in 2050.

Om dit te bereiken heeft De Woonplaats in 2021 haar duurzaamheidsbeleid geactualiseerd, waarbij de focus ligt op de energietransitie, circulariteit en klimaatadaptatie. In 2022 heeft De Woonplaats het beleid doorvertaald naar haar vastgoed door de uitwerking in de routekaart CO2-neutraal in 2050 en in de herijking van de portefeuillestrategie.

Voor de realisatie van de duurzaamheidsdoelstellingen heeft De Woonplaats zich in 2020 en 2021 gericht op het (energetisch) verbeteren van woningen en de planmatige aanpak van complexen. Als gevolg daarvan behaalde De Woonplaats in 2020 de doelstelling om de energie-index van de voorraad op gemiddeld minimaal 1,4 te hebben. Voor 2022 en 2023 stelde de corporatie zich de norm om jaarlijks gemiddeld 2% van haar vastgoedvoorraad te transformeren, waarvan sloop-nieuwbouw onderdeel uitmaakt. De betreffende verbetering vindt plaats in samenspraak met lokale partners, zoals gemeenten en bewonersorganisaties. Daarbij geldt dat de focus van De Woonplaats verbreed; zowel het isoleren van eengezinswoningen als het verduurzamen van meergezinswoningen. Hierbij hebben woningen en complexen met E, F, G-labels prioriteit. Bovendien zoekt De Woonplaats in toenemende mate de samenwerking op, bijvoorbeeld met aannemers en collega-corporaties. Aan het einde van 2023 had De Woonplaats nog 1.461 woningen met een E, F, G-label.

De Woonplaats hanteert de N=1 methode bij de verduurzaming van eengezinswoningen, waarbij verduurzaming plaatsvindt bij mutatie en op verzoek van zittende huurders. Dit betekent dat vooral individuele woningen worden aangepakt, niet complete woningcomplexen/-blokken. Aannemers zijn op de hoogte van welke woningen beschikbaar komen en handelen daar direct naar. De Woonplaats communiceert actief richting haar huurders over de mogelijkheden tot verduurzaming.

Een uitdaging voor De Woonplaats is het ontbreken van helder beleid op de warmtetransitie vanuit de gemeenten, hetgeen effect heeft op de beslissingen die De Woonplaats moet maken in het aanpakken van de woningvoorraad. Bovendien



vormt de beperkte netcapaciteit een uitdaging, waardoor projecten vertraging oplopen.

Naast de energietransitie vormen circulariteit en klimaatadaptatie belangrijke onderdelen van het duurzaamheidsbeleid van De Woonplaats. In dit kader voert de corporatie innovatieve pilots uit om te leren en evalueren welke innovaties wel en niet werken. Het is de bedoeling dat De Woonplaats de ervaringen in de pilots gebruikt om het beleid ten aanzien van circulariteit en klimaatadaptatie verder invulling te geven. In de visitatieperiode hebben er verschillende innovatieve pilots plaatsgevonden, waaronder pilots voor een petflesbadkamer en circulaire keukens en badkamer. Daarnaast kijkt De Woonplaats naar circulaire mogelijkheden in sloop-, renovatie- en nieuwbouwprojecten, door te werken met materiaalpaspoorten en regionale tweedehands materialen platforms zoals WoCo2WoCo in de Achterhoek. De uitdagingen voor een bredere uitrollen van de pilots zijn dat het ontwikkelen vergt in de markt en het anders inrichten van processen, prijzen en een andere manier van werken, zowel intern als extern.

Voorbeeldproject: renovatie Fazantstraat in Enschede

In 2022 heeft De Woonplaats bij de renovatie van 96 appartementen aan de Fazantstraat een pilot uitgevoerd met het toepassen van circulaire keukens. In de pilot wordt in de keukens een basisframe geplaatst waarop losse frontjes worden geklikt. Te zijner tijd hoeven dan in principe alleen de frontjes vervangen te worden en kan het basisframe behouden blijven. Daarnaast hebben ook de oude wastafels, wasmachinekranen, privacy schermen en borstwerkingspanelen een tweede leven gekregen (zie ook bijlage F).

Verder zoekt De Woonplaats de samenwerking op met collega-corporaties. In de Achterhoek werken de corporaties samen binnen het kader 'samen biobased bouwen', waarmee zij het belang van een transitie in de bouw willen agenderen in de regio. Om deze reden zijn workshops georganiseerd, waarbij de corporaties, provincie, gemeenten en bouwers gezamenlijk zoeken naar mogelijkheden en oplossingen. In Twente wordt, binnen netwerk WoON Twente, eveneens samengewerkt aan de duurzaamheid van woningvoorraad. Binnen het netwerk is een visie uitgestippeld met zes thema's, waarbij leden uit het netwerk trekker zijn van een thema. De Woonplaats heeft een trekkersrol op de onderwerpen: energiebesparing en circulariteit. Binnen het netwerk wordt kennis gedeeld. In de

Achterhoek bestaat het ACo samenwerkingsverband en sluit De Woonplaats aan bij Cirkelregio Achterhoek. De Woonplaats heeft in 2023 ook een innovatiefestival georganiseerd om opgedane kennis te delen met de buitenwereld.

1.3.2 De waardering van samenwerkingspartners

Gemeenten

De vier gemeenten hebben verschillende meningen over de duurzaamheid en kwaliteit van de woningvoorraad van De Woonplaats. De gemeente Aalten ziet ruimte voor verbetering, vooral in het buitengebied van het werkgebied. De gemeente Enschede is tevreden met de prestaties van De Woonplaats en ziet de corporatie als een koploper, maar merkt op dat meer samenhang mogelijk is met de gemeentelijke wijkaanpak en de TOF-regeling. De gemeente Oost-Gelre is eveneens tevreden en merkt op dat De Woonplaats goed in kaart heeft waarin het moet investeren. De gemeente Winterswijk waardeert De Woonplaats voor de voortgang op het gebied van duurzaamheid en de proactieve houding ten aanzien van klimaatadaptatie. Alle gemeenten zien de waarde van de pilots in termen van kennisuitwisseling en opschaling van duurzaamheidsmaatregelen.

Huurdersplatform

Het Huurdersplatform heeft de indruk dat De Woonplaats zich goed inzet om haar bezit te verduurzamen en hierin vooroploopt. De projecten die De Woonplaats oppakt verbetert de woonsituatie voor huurders. Het Huurdersplatform zou echter bij voorkeur meer informatie vanuit De Woonplaats willen ontvangen. Als aandachtspunt geeft het Huurdersplatform aan dat het verduurzamingsproces lang(er) kan duren, waardoor woningen (bij mutatie) soms wel zeven maanden leegstaan. In het kader van beschikbaarheid is leegstand niet uit te leggen, vooral niet in de kleinere kernen.

Lokale huurdersverenigingen

De meningen van de huurdersverenigingen lopen uiteen over de duurzaamheid en kwaliteit. De huurdersverenigingen zijn tevreden met onder andere algemeen onderhoud, de aanpak van woningen met E, F en G-labels en de planmatige aanpak van woningcomplexen. Tegelijkertijd benoemen de huurdersverenigingen dat duurzaamheid een onderwerp is waar De Woonplaats mee bezig is, maar waar meer snelheid wenselijk is, bijvoorbeeld in het plaatsen

van zonnepanelen en het vervangen van installaties. Daarnaast wordt de communicatie richting huurders als aandachtspunt genoemd.

Overige samenwerkingspartners

De gesproken samenwerkingspartners vanuit het project Fazantstraat geven aan dat de manier waarop werd samengewerkt voor de realisatie van dit project nieuw was voor beide partijen. De planvorming, uitvoering en oplevering werden gezamenlijk aangepakt. De participatie en communicatie werden bij de aannemer belegd; wel was De Woonplaats nauw betrokken. Door het regelmatige contact en wederzijdse vertrouwen verliep de samenwerking soepel. In het kader van verduurzaming en kwaliteit zijn mooie innovaties toegepast, zowel in het proces als in de woningen.

De succesfactoren, de uitdagingen, de lessen en de toekomst per voorbeeldproject zijn nader uitgewerkt in bijlage F.

De gesproken zorgorganisatie geeft aan graag meer meegenomen te willen worden in de afwegingen in onderhoud en verduurzaming van de panden. Daarnaast merkt de organisatie op dat sommige oude (huur)contracten niet meer houdbaar zijn gezien de financiering. Het is belangrijk om hierover met elkaar in gesprek te gaan en elkaars knelpunten te begrijpen.

1.3.3 De waardering van de visitatiecommissie

De visitatiecommissie waardeert de prestaties van De Woonplaats ten aanzien van de duurzaamheid en kwaliteit van de woningvoorraad met 'goed'. De corporatie zoekt naar innovatieve oplossingen en heeft in de visitatieperiode verschillende pilots gerealiseerd. Deze innovativiteit van De Woonplaats wordt echter nog niet door alle samenwerkingspartners gezien of herkend.

1.4 Opgave: de leefbaarheid en het gebiedsgericht werken

1.4.1 De opgaven en de prestaties

De Woonplaats heeft het beleid voor leefbaarheid meer in balans gebracht in de visitatieperiode. De focus tussen stenen en financiën en een meer mensgerichte aanpak is meer in evenwicht. In het ondernemingsplan 2021-2025 stelt De Woonplaats zich daarom ten doel om ervoor te zorgen dat huurders prettig

kunnen wonen in veerkrachtige wijken en buurten. Daarbij zijn op twee niveaus opgaven te identificeren: de leefbaarheid op wijkniveau en op individueel niveau.

Leefbaarheid op wijkniveau

De Woonplaats heeft als doel om in wijken waar het veel bezit heeft de leefbaarheid te bevorderen. Voor wijken waar de leefbaarheid onder druk staat, streeft De Woonplaats naar een verbeterde leefomgeving. Voor wijken waar de leefbaarheid op een goed niveau is, heeft De Woonplaats de ambitie om de wijken ook in de toekomst leefbaar te houden. De Woonplaats wil dit realiseren in samenwerking met haar partners in de wijk.

Voor het bepalen van de leefbaarheidsopgave op wijkniveau gebruikt De Woonplaats buurtprioritering, waarbij de buurten een kleur (groen, oranje en rood) toegewezen krijgen die de gewenste inzet aangeeft. De uiteenlopende kenmerken binnen het werkgebied van De Woonplaats maken dat er niet één strategie of maatregel toepasbaar is. Leefbaarheidsproblematiek speelt meer in steden dan in dorpen. Bovendien speelt leefbaarheidsproblematiek in de Achterhoek op een kleiner schaalniveau: meer op complex- dan op buurtniveau. De centra van de dorpen en steden in de Achterhoek vragen wel om meer inzet vanwege het leefbaar houden van de kernen. In de stad Enschede kleuren dan ook meer buurten oranje of rood dan in de dorpen en steden in de Achterhoek.

Om recht te doen aan de lokale verschillen binnen haar werkgebied, dichterbij de huurders te kunnen staan en sneller te kunnen reageren op ontwikkelingen in de wijk heeft De Woonplaats in 2021 gebiedsgericht werken doorontwikkeld. Het gebiedsgericht werken betekent bovendien dat de corporatie op wijkniveau samenwerkt met huurders en andere samenwerkingspartners om de leefbaarheid te monitoren en waar nodig te verbeteren. De Woonplaats heeft tevens een evaluatie uitgevoerd naar het gebiedsgericht werken, waaruit blijkt dat er voorbeelden zijn waarin beter maatwerk geleverd is, maar dat er nog geen overtuigend bewijs is dat men ook echt dichterbij de huurder staat (zie ook hoofdstuk 4).

Naast het gebiedsgericht werken zet De Woonplaats zich in voor leefbaarheid door middel van leefbaarheidsactiviteiten. In de visitatieperiode konden vanwege de coronamaatregelen echter minder leefbaarheidsactiviteiten georganiseerd worden. Vanuit het leefbaarheidsbudget wordt tevens bijgedragen aan



bijvoorbeeld Buurtbemiddeling en Schuldhulpmaatje. Daarbij werkt De Woonplaats samen met verschillende maatschappelijke partners, zoals Stichting Present.

De Woonplaats werkt in 2024 een leefbaarheidsstrategie, inclusief een actieplan, uit. De strategie zal verwerkt worden in gebiedsvisies en wijkplannen.

Leefbaarheid op individueel niveau

Naast algemene leefbaarheidsinzet, merkt De Woonplaats dat het toenemende aantal en de concentratie van bijzondere doelgroepen invloed heeft op de leefbaarheid. Daarom biedt De Woonplaats, in bepaalde gevallen, maatwerk bij het huisvesten van bijzondere doelgroepen, zowel op het gebied van huisvesting als op het gebied van (psychische) begeleiding. De corporatie werkt samen met de gemeenten en andere samenwerkingspartners als collega-corporaties, maatschappelijke opvang en zorgorganisaties (zie voorbeeldproject).

Verder draagt De Woonplaats bij aan het huisvesten van bijzondere doelgroepen, zoals statushouders of personen die uitstromen uit Beschermd Wonen en de Maatschappelijke opvang. Voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen werkt De Woonplaats samen met collega-corporaties. De corporaties stemmen onderling af over het verdelen van de bijzondere doelgroepen op basis van de specialisatie van de corporaties. In Enschede verloopt de samenwerking naar tevredenheid en wordt het huisvesten van bijzondere doelgroepen ervaren als een gemeenschappelijke opgave; de corporaties zitten op één lijn. Bovendien draagt het gebiedsgericht werken van De Woonplaats bij aan de opgave. In de Achterhoek is De Woonplaats in twee van de drie kerngemeenten de enige corporatie, waardoor samenwerking niet nodig is. In Oost-Gelre werkt De Woonplaats samen met ProWonen aan het realiseren van de taakstelling. Deze samenwerking verloopt goed. Daarnaast wisselt De Woonplaats in ACo-verband informatie uit.

Tot slot is het noemenswaardig dat De Woonplaats, waar mogelijk, zoekt naar een manier om het effect van projecten zo groot mogelijk te maken, onder andere door doelstellingen en opgaven te combineren. Een voorbeeld is de wijkaanpak in Tweekelerveld, die zowel fysiek als sociaal-maatschappelijk een impuls aan de wijk moet geven, bijvoorbeeld het project Maanstraat

Voorbeeldproject: WoonStAP in Enschede

De Woonplaats is oprichter en deelnemer van WoonStAP. WoonStAP biedt woningzoekenden met een huurbelemmering een tweede kans en helpt hen aan een woning. Dit kan door middel van ondersteuning in het zelfstandig reageren op een woning of door directe bemiddeling door de corporatie. Als gevolg van de werkwijze wordt voorkomen dat mensen in de maatschappelijke opvang terecht komen of langdurig niet bemiddelbaar zijn (zie ook bijlage F).

Bij het nieuw opgestarte Transferpunt voor uitstroom van de Maatschappelijke Opvang in Twente, wordt de WoonStAP-werkwijze gehanteerd.

1.4.2 De waardering van samenwerkingspartners

Gemeenten

De gemeenten zijn over het algemeen positief over de inspanningen van De Woonplaats voor de leefbaarheid in wijken en buurten. De gemeenten benadrukken het belang van samenwerking bij het aanpakken van leefbaarheidsproblematiek en het huisvesten van kwetsbare doelgroepen. Ze moedigen De Woonplaats aan om deze inspanningen voort te zetten. De gemeente Aalten benadrukt de noodzaak om de leefbaarheid in kleine kernen te verbeteren, gezien de dubbele vergrijzing. De gemeente Oost-Gelre geeft aan dat de corporatie haar zichtbaarheid in de wijken kan verbeteren.

Huurdersplatform

Het Huurdersplatform zou graag meer activiteiten van De Woonplaats in het kader van leefbaarheid willen zien. Het Huurdersplatform heeft de indruk dat De Woonplaats er steeds meer aandacht voor heeft en dat de corporatie zichtbaar is geworden in de wijken en buurten. Tegelijkertijd ziet het Huurdersplatform een opgave in het werkgebied, die steeds meer toeneemt als gevolg van de toename van urgente doelgroepen in bepaalde delen van wijken en buurten. Daarnaast heeft het Huurdersplatform de indruk dat de leefbaarheidsuitgaven van De Woonplaats nog relatief beperkt zijn. Het Huurdersplatform geeft aan dat de afstemming en afspraken hierover met de gemeenten wellicht ook nog beter zouden kunnen, zodat er meer bereikt wordt.

Lokale huurdersverenigingen

De huurdersverenigingen geven aan dat De Woonplaats steeds meer aandacht heeft voor de leefbaarheid. De corporatie kijkt steeds meer in de toewijzing naar het spreiden van doelgroepen. Daarnaast is er aandacht voor signalering en het doorzetten van signalen in het netwerk. De Woonplaats probeert bovendien zichtbaarder te zijn in de wijken en buurten. De huurdersverenigingen zien wel verschillen tussen Enschede en de Achterhoek. In Enschede is De Woonplaats regelmatig aanwezig en aanspreekbaar en krijgt hierdoor meer mee uit en over de buurt. In de Achterhoek is de aanwezigheid van De Woonplaats in wijken en buurten beperkter.

Overige samenwerkingspartners

De samenwerkingspartners vanuit WoonStAP geven aan dat WoonStAP is ontstaan vanuit de behoefte uit de dagelijkse praktijk en deze praktijkgerichte aanpak bleek succesvol. De samenwerking verloopt goed, zowel binnen de stuur- als de werkgroep. Het succes is zichtbaar: een aanzienlijke groep mensen die voorheen geen huurwoning konden krijgen bij een corporatie, wordt nu wél gezien en krijgt vaak een woning via de corporatie of de gemeente.

De succesfactoren, de uitdagingen, de lessen en de toekomst per voorbeeldproject zijn nader uitgewerkt in bijlage F.

1.4.3 De waardering door de visitatiecommissie

De visitatiecommissie waardeert de prestaties van De Woonplaats ten aanzien van de leefbaarheid en het gebiedsgericht werken met 'naar behoren'. De Woonplaats laat zien dat het werkt aan de leefbaarheid in wijken en buurten en heeft oog voor de verschillen aan leefbaarheidsproblematiek binnen haar werkgebied. Daarnaast wordt met het gebiedsgericht werken ingezet op het verkleinen van de afstand tot de huurders. Het voornemen om een leefbaarheidsstrategie uit te werken in 2024 toont dat de corporatie stappen in de juiste richting zet.

1.5 Opgave: de opgaven met betrekking tot wonen en zorg

1.5.1 De opgaven en de prestaties

De Woonplaats staat voor de uitdaging om binnen haar werkgebied te voldoen aan de groeiende behoefte aan wonen en zorg. In het gehele werkgebied is namelijk sprake van vergrijzing; in de Achterhoek is zelfs sprake van een dubbele vergrijzing. Daarnaast bestaat de noodzaak om senioren en mensen met een zorgbehoefte langer zelfstandig thuis te laten wonen.

De Woonplaats heeft daarom in 2022 nieuw beleid voor wonen en zorg opgesteld. De focus van het beleid ligt op het faciliteren van zo lang mogelijk zelfstandig thuis wonen van huurders. De nieuwe woonzorgvisie van De Woonplaats richt zich voornamelijk op: levensloopbestendige wonen, geclusterd wonen, tussenvormen voor mensen die zorg nodig hebben en nog niet helemaal zelfstandig kunnen wonen, en ontmoetingsruimtes.

De voortgang van het bredere beleid voor wonen en zorg verschilt binnen het werkgebied. In Enschede heeft De Woonplaats in 2022 samen met collega-corporaties en zorgorganisaties deelgenomen aan de werkgroep voor de woonzorgvisie. Deze werkgroep heeft een concept woonzorgvisie opgesteld voor senioren. Voor andere aandachtsgroepen in Enschede wordt de woonzorgvisie in regionaal verband ontwikkeld. Daarnaast heeft De Woonplaats deelgenomen aan het platform wonen en zorg en de taskforce ouderen. In de Achterhoek zijn gemeenten nog niet gestart met het opstellen van woonzorgvisies. De Woonplaats is wel, in samenwerking met de collega-corporaties Prowonen, Sité en Wonion, actief betrokken geweest bij het project Zlimsamen Achterhoek. Een tussentijdse evaluatie leidde echter tot het besluit om deze aanpak niet voort te zetten.

Voor het ondersteunen van langer zelfstandig thuis wonen, wil De Woonplaats de woningvoorraad toekomstbestendig maken. De toenemende woonzorgvraag komt vooral voort uit het wegvallen van alternatieven, zoals verzorgingshuizen. Het is daarom essentieel om voldoende geschikte woningen voor senioren en mensen met een zorgbehoefte te hebben. Daarnaast wil De Woonplaats tussenvormen creëren waarbij extra zorg het langer thuis wonen faciliteert. De aanpak van De Woonplaats is als volgt:



- Bestaande voorraad: De Woonplaats past de bestaande voorraad aan door voorzieningen, zoals sensoren, in de woningen aan te brengen. Ook het bevorderen van doorstroming naar levensloopbestendige woningen of complexen met zorgvoorzieningen in de buurt kan een oplossing zijn.
- Nieuwbouw: De Woonplaats heeft het voornemen om geen specifiek zorgvastgoed meer te realiseren, vanwege de snelle veranderingen in de zorgverlening (en daarmee behoefte) en financiering van de zorg. Het beleid is daarom gericht op het realiseren van reguliere woningen waar de nodige zorg kan worden verleend en de woningen indien nodig kunnen worden aangepast.

Daarnaast werkt De Woonplaats samen met zorgorganisaties aan het realiseren van passend en toekomstbestendig zorgvastgoed voor zwaardere vormen van zorg. Op dit onderwerp voert men verkennende gesprekken naar de mogelijkheden en de haalbaarheid van dergelijke gezamenlijke ontwikkeling, waarbij zowel De Woonplaats als de zorgorganisatie investeren en ontwikkelen. In dit kader zijn er de afgelopen periode ook meer bestuurlijke gesprekken gevoerd tussen De Woonplaats en enkele zorgorganisaties. Men heeft een visie en ideeën, maar de vertaling naar concrete projecten moet komende periode volgen.

Voorbeeldproject: De Kattenberg in Aalten

In samenwerking met gemeente Aalten en zorgorganisatie Marga Klompé heeft De Woonplaats een woonvorm gerealiseerd: appartementen voor senioren en appartementen voor seniore echtparen waarvan één van de partners beginnende dementie heeft. Het project vormt een brug tussen zelfstandig wonen en een verpleeghuis. Het project was een pilot en de samenwerkende partijen zijn gezamenlijk opties aan het verkennen voor het verder uitrollen van de pilot (zie ook bijlage F).

1.5.2 De waardering van de samenwerkingspartners

Gemeenten

De gemeenten zijn tevreden over de inzet van De Woonplaats voor de woonzorgopgaven. De gemeente Aalten waardeert de succesvolle samenwerking met De Woonplaats voor het project Kattenberg. De gemeente Enschede benadrukt de betrokkenheid van De Woonplaats bij de werk- en stuurgroep

Wonen en Zorg. De gemeente Oost-Gelre waardeert de inzet van De Woonplaats voor wonen en zorg, vooral gezien de vergrijzing in de Achterhoek. De gemeente Winterswijk erkent de bereidheid van De Woonplaats om mee te denken en oplossingen te zoeken, ondanks het ontbreken van een duidelijke visie van de gemeente.

Huurdersplatform

Het Huurdersplatform heeft de indruk dat De Woonplaats zich goed inzet op het gebied van wonen en zorg. De Woonplaats heeft aandacht voor de opgave en kijkt actief naar de bestaande woningvoorraad en de mogelijkheden voor aanpassing. Het Huurdersplatform noemt het afgeronde project Kattenberg als een sterk voorbeeld.

Verder geeft het Huurdersplatform aan dat De Woonplaats inzet op doorstroming, maar merkt op dat doorstroming niet eenvoudig te realiseren is door hogere huurprijzen en de beperkte beschikbaarheid. Het Huurdersplatform is nieuwsgierig naar de wijze waarop verdere initiatieven vorm gaan krijgen en geeft aan dat De Woonplaats hier meer opvolging aan mag geven in de communicatie richting het Huurdersplatform.

Lokale huurdersvereniging

De huurdersverenigingen geven aan dat De Woonplaats aandacht heeft voor de opgave en noemt het project Kattenberg als een sterk voorbeeld. De Woonplaats signaleert als er zaken spelen en verwijst goed door. Daarnaast staat De Woonplaats open om voorzieningen aan te brengen indien nodig. Tegelijkertijd constateert de huurdersvereniging in Enschede wel dat er behoefte is naar meer woon-zorg locaties.

Overige samenwerkingspartners

De overige samenwerkingspartners zijn tevreden met de inzet van De Woonplaats voor de woonzorgopgave. De gesproken verzekeraar waardeert dat De Woonplaats duidelijk communiceert over hun activiteiten en actief bezig is met vernieuwingen gericht op de toekomst. Daarbij wordt de noodzaak van levensloopbestendige woningen en stimulering van doorstroom door corporaties benadrukt. De gesproken zorgorganisatie merkt op dat het samen met De Woonplaats in de verkenningsfase zit voor een gezamenlijke woonzorgvisie.

Tegelijkertijd ziet de organisatie wel ruimte voor verbetering in de afstemming van belangen en verantwoordelijkheden. De samenwerkingspartners erkennen het belang van samenwerking en dialoog bij het aanpakken van deze uitdagingen.

De gesproken samenwerkingspartners vanuit het project Kattenberg geven aan dat gezamenlijk een mooie prestatie is neergezet. Binnen de samenwerking is geen sprake van een klassieke rol- en taakverdeling, want de samenwerking is gebaseerd op gelijkwaardigheid en het bundelen van expertise. De betrokken partijen hebben een sterk gevoel van gezamenlijke verantwoordelijkheid. Ieder brengt een eigen specialisme in en door goed naar elkaar te luisteren, hebben ze een project gerealiseerd dat op het snijvlak van ieders activiteiten ligt.

De succesfactoren, de uitdagingen, de lessen en de toekomst per voorbeeldproject zijn nader uitgewerkt in bijlage F.

1.5.3 De waardering door de visitatiecommissie

De visitatiecommissie waardeert de prestaties van De Woonplaats ten aanzien van de opgave met betrekking tot wonen en zorg met 'goed'. De Woonplaats is op de hoogte van de ontwikkelingen met betrekking tot de woonzorgopgave binnen het werkgebied en heeft de afgelopen periode gewerkt aan haar eigen visie en ideeën rondom de opgave. Ook is De Woonplaats actief betrokken in verschillende samenwerkingsverbanden. Daarnaast speelt de corporatie passend in op de groeiende vraag naar zorg binnen het werkgebied, bijvoorbeeld met het project Kattenberg.

1.6 Opgave: de kwaliteit van de dienstverlening

1.6.1 De opgaven en de prestaties

De Woonplaats scoorde in 2018 een C in de AEDS benchmark ten aanzien van klanttevredenheid. Sindsdien heeft de corporatie ingezet op het verbeteren van de dienstverlening. Verschillende werkgroepen hebben maatregelen doorgevoerd op het gebied van verhuur, reparaties en nieuwbouw, hetgeen in 2020 resulteerde in een B score.

De Woonplaats streeft naar verdere verbetering van de score. In het ondernemingsplan 2021-2025 benadrukt De Woonplaats daarom de ambitie om een hoge huurderstevredenheid te hebben: (1) minimaal gelijk aan corporaties van vergelijkbare omvang en (2) minimaal een 7 op alle onderdelen en 85% voldoende.

De corporatie wil de klantgerichtheid verbeteren door het efficiënter en klantvriendelijker inrichten van werkprocessen. Een van de manieren waarop De Woonplaats haar dienstverlening wil verbeteren is de overgang naar gebiedsgericht werken, waardoor zij dichterbij haar huurders komt te staan (zie paragraaf 1.4 en 4.2). Daarnaast probeert De Woonplaats de dienstverlening te verbeteren door onder andere digitalisering.

Om vinger aan de pols te houden wordt periodiek de huurderstevredenheid gemeten door middel van Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH). De Woonplaats gebruikt de resultaten van de KWH-onderzoeken om te zien wat goed gaat en wat beter kan. De corporatie heeft een werkgroep Klanttevredenheid waarin de uitkomsten van de onderzoeken worden besproken en verbeteracties worden uitgezet.

In 2022 scoorde De Woonplaats op verschillende processen hetzelfde als corporaties van een vergelijkbare grootte. Alleen op het onderdeel vertrokken huurders (huur opzeggen) scoort de corporatie net iets lager. Binnen de werkgroep Klanttevredenheid heeft dit onderdeel prioriteit. Op het onderdeel reparaties scoorde De Woonplaats hoger dan het gemiddelde van corporaties van dezelfde grootte.

1.6.2 De waardering van samenwerkingspartners

Gemeenten

De gemeente Winterswijk geeft aan beperkt zicht te hebben op de kwaliteit van de dienstverlening. De gemeente geeft wel aan dat de woningzoekenden het lotingssysteem niet prettig vinden, omdat zij dan continu moeten reageren, wat wel iets van woningzoekenden vraagt. Een deel wordt overgebracht in het aanbodmodel. In het kader van verwachtingsmanagement zou De Woonplaats meer inzicht moeten geven voor woningzoekenden.

Huurdersplatform

Het Huurdersplatform geeft aan dat de dienstverlening over het algemeen goed verloopt en merkt op dat het goed is dat De Woonplaats het klantcontactcentrum zelf organiseert, waardoor de corporatie zelf communiceert en zaken snel kan oppakken. Het Huurdersplatform heeft namelijk de indruk dat het juist fout gaat wanneer er (onder)aannemers betrokken zijn, omdat er dan sprake is van een extra

'schakel' is. Daarbij merkt het Huurdersplatform op dat de terugkoppeling naar het Huurdersplatform en individuele huurders te wensen overlaat. Het Huurdersplatform geeft aan dat de opvolging dan niet altijd helder is.

Lokale huurdersverenigingen

De huurdersvertegenwoordigingen zijn tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening en waarderen dat De Woonplaats het beheer van het klantcontactcentrum zelf uitvoert. De huurdersvertegenwoordigingen noemen de communicatie als aandachtspunt. Huurders ervaren soms dat zij van 'het kastje naar de muur' gestuurd worden. Daarbij bestaat de behoefte voor een duidelijkere terugkoppeling.

1.6.3 De waardering door de visitatiecommissie

De visitatiecommissie waardeert de prestaties van De Woonplaats ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening met 'goed'. De corporatie toont zich adaptief en heeft ingezet op het verbeteren van de score C in de Aedes Benchmark van 2018. De corporatie heeft verschillende werkgroepen ingericht en de overgang naar gebiedsgericht werken ingezet. De aandacht voor de kwaliteit van de dienstverlening heeft vruchten afgeworpen: in 2022 scoorde De Woonplaats op verschillende processen hetzelfde als corporaties van een vergelijkbare grootte.

1.7 De Woonplaats presteert 'goed'

De visitatiecommissie waardeert het visitatieveld **Maatschappelijke waarde** met **goed**. De visitatiecommissie ziet dat De Woonplaats een nadrukkelijke bijdrage levert aan de verschillende opgaven en samenwerking zoekt met partners. De corporatie heeft bijvoorbeeld aandacht voor de toenemende druk op de woningvoorraad, waarbij het project Versneld Bouwen in het oog springt. Daarnaast werkt de corporatie aan de kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad en zoekt daarbij naar innovatieve oplossingen. Bovendien heeft de corporatie, vanuit de externe ontwikkelingen, steeds meer aandacht voor de leefbaarheid in wijken en buurten en de woonzorgopgaven.

Tabel 1-2: Overzicht van sterke, aandachts- en geleerde punten

GOED



Maatschappelijke waarde

Sterk

- De positieve houding en de aandacht voor samenwerking.
- De focus op volkshuisvestelijke opgaven en de realisatie van toonaangevende en vernieuwende projecten.
- De profilering als innovatieve corporatie.
- In de samenwerking zijn commitment, betrokkenheid en vertrouwen van belang om het 'anders' doen tot een succes te maken.
- Het begeleiden van huurders en de omgeving bij vernieuwingen en projecten is essentieel voor het draagvlak en een soepel proces.

Aandacht (blijven) geven

- Het opschalen of implementeren/borgen van de resultaten en geleerde lessen van pilots in de bestaande processen en werkwijzen.
- Het aandacht blijven geven aan de kleinere kernen in de Achterhoek en de communicatie over de inzet aldaar.
- De leegstand bij mutatie en het effect op de beschikbaarheid.

Geleerd

- De openheid en transparantie zijn belangrijk voor de samenwerking.
- Het is belangrijk om intern en extern goed te luisteren naar wat er speelt
- Het vermogen om vooruit te kijken, verder dan alleen de initiële investering, is cruciaal bij innovatieve projecten.
- Het voeren van een open gesprek op basis van vertrouwen en een goede relatie helpen de samenwerking verder.
- De samenwerking om het anders te doen vraagt ook wat van de interne organisatie. Een andere houding en andere toepassing van systemen en procedures. Dit maakt het werk voor medewerkers juist ook leuk.

2 Maatschappelijke verankering

Het visitatieveld Maatschappelijke verankering richt zich op de invloed van huurders, huurdersorganisatie(s) en andere belanghebbenden op de corporatie en hoe concreet en tastbaar de betreffende invloed is.

2.1 De Woonplaats is lokaal verankerd

De Woonplaats heeft een belanghebbendenbeleid uitgewerkt en gepubliceerd. In het belanghebbendenbeleid wordt onderscheid gemaakt in formele belanghebbenden, informele belanghebbenden en relaties. Voor ieder type belanghebbende is uitgewerkt op welke wijze De Woonplaats met hen wil samenwerken en op welke wijze reeds wordt samengewerkt. De samenwerking met samenwerkingspartners wordt geëvalueerd via de evaluatie van de prestatieafspraken en de visitatie. De Woonplaats heeft frequent overleg met de samenwerkingspartners, zowel op formele als meer informele wijze. Zo is bijvoorbeeld een relatiedag georganiseerd tijdens het innovatiefestival en organiseert De Woonplaats wijk safari's met medewerkers en samenwerkingspartners.

De Woonplaats zet in op huurdersparticipatie op verschillende niveaus

De Woonplaats overlegt structureel met het Huurdersplatform, de zes lokale huurdersverenigingen en de bewoners- en activiteitencommissies. Zij worden betrokken bij onder andere beleids- en marktontwikkelingen. De lokale huurdersverenigingen zijn onderdeel van het tripartite-overleg met de gemeenten over de prestatieafspraken. Bovendien betreft De Woonplaats huurders bij renovatie- en duurzaamheidsprojecten.

Als laatste heeft de corporatie verschillende wijkkantoren en het gebiedsgericht werken geïmplementeerd om dichtbij en zichtbaar voor huurders te zijn. De Woonplaats heeft in alle stadsdelen in Enschede een wijkkantoor. In de Achterhoek is De Woonplaats met een wijkkantoor aanwezig in Aalten en Dinxperlo. In de kleinere wijkkantoren in Groenlo en Winterswijk ontvangt De Woonplaats huurders (zie hoofdstuk 4).

De Woonplaats werkt samen met collega-corporaties

De Woonplaats staat met de collega-corporaties in de Achterhoek en Twente voor gemeenschappelijke opgaven. De samenwerking tussen de corporaties in het werkgebied van De Woonplaats is gestructureerd via WoON Twente en ACo (De vijf Achterhoekse Corporaties). De samenwerkingsverbanden zijn bedoeld om kennis te delen en samen te werken aan verschillende volkshuisvestelijke opgaven, zoals de regionale woningmarkt, de duurzaamheid van de woningvoorraad en de opgaven in het sociaal domein. Daarnaast heeft De Woonplaats een strategische samenwerking met collega-corporatie Domijn verkend aan de hand van zes projecten. Daarbij is geconcludeerd dat, om écht meerwaarde voor de Enschedese huurders te creëren, een verdere samenwerking met alle corporaties in Enschede via het Platform Enschedese Woningcorporaties (PEW) noodzakelijk is.

De Woonplaats werkt samen met zorg- en welzijnsorganisaties

De Woonplaats ziet dat de demografische en maatschappelijke ontwikkelingen tot nieuwe wensen en inzichten met betrekking tot wonen en zorg. Van daaruit heeft De Woonplaats via werkgroepen bijgedragen aan het ontwikkelen van woonzorgvisies in verschillende gemeenten in het werkgebied. Bovendien heeft De Woonplaats namens de Enschedese corporaties deelgenomen aan het Platform Wonen en Zorg van de gemeente. In 2022 is tevens een werkgroep over intramuraal zorgvastgoed opgericht met de Enschedese corporaties en zorgorganisaties. Als laatste ziet De Woonplaats in overleg met zorgorganisaties dat zij zoeken naar nieuwe woonvormen, waarbij cliënten zelfstandig kunnen wonen en de zorg afnemen bij een zorgorganisatie. De woonvormen die zij voor zich zien sluiten nog niet altijd aan bij de flexibiliteit die De Woonplaats wenst om een woningcomplex in de toekomst tevens als reguliere woningen te kunnen verhuren, in het kader van risicomitigatie. Hierover voert De Woonplaats verkennende gesprekken met zorgaanbieders, om de haalbare mogelijkheden te onderzoeken, waarbij De Woonplaats vooral zoekt naar mogelijkheden om gezamenlijk met een zorgpartij te investeren, om tot duurzame en toekomstbestendige oplossingen te komen.

De Woonplaats werkt in het kader van leefbaarheid daarnaast samen met een breed scala aan partners. Voorbeelden zijn welzijnsorganisaties, sociaal domein gemeenten, politie, en jongerenwerkers. Ook worden bewonerscommissies hierbij betrokken. Bijvoorbeeld bij het opstellen van wijkvisies.

De Woonplaats heeft ingezet op het vergroten van de externe gerichtheid

De Woonplaats is zich ervan bewust dat de complexiteit in de samenleving groot is en dat de maatschappelijke opgaven alleen gerealiseerd kunnen worden in samenwerking met huurders en partners. Van daaruit investeert de corporatie in het versterken van de relatie en de samenwerking met de huurders en de samenwerkingspartners en het vergroten van de externe gerichtheid. De Woonplaats heeft in 2022 bijvoorbeeld gebiedsgerichte bijeenkomsten voor lokale huurders en samenwerkingspartners georganiseerd over de leefbaarheid in wijken en buurten.

Daarnaast heeft De Woonplaats gewerkt aan een communicatiestrategie met als doel om De Woonplaats extern te profileren; op welke wijze onderscheidt De Woonplaats zich van anderen? De corporatie heeft vanuit de besturingsfilosofie en het ondernemingsplan haar positie bepaald en is inmiddels actief met het uitdragen van haar positie. De ambitie is dat iedereen De Woonplaats in 2025 ziet als een innovatieve corporatie met lef. Om deze ambitie te realiseren heeft De Woonplaats aan sociale mediastrategie en is de corporatie op verschillende kanalen actief. Op de betreffende kanalen probeert De Woonplaats de interactie en verbinding met huurders en andere geïnteresseerden aan te gaan. Bovendien is de website aangepast, is de arbeidsmarktcommunicatie verbeterd, wordt nadrukkelijk de publiciteit gezocht en is een innovatiefestival georganiseerd. Tijdens het innovatiefestival stonden naast innovatieve projecten, ook de externe zichtbaarheid van De Woonplaats en het verbinden en ontmoeten van samenwerkingspartners centraal. Naast medewerkers namen ongeveer 150 samenwerkingspartners deel. De aandacht voor arbeidsmarktcommunicatie heeft ervoor gezorgd dat De Woonplaats meer reacties ontvangt op vacatures en de organisatie daadwerkelijk heeft kunnen versterken met nieuwe medewerkers.

2.2 De samenwerking in de praktijk

De visitatiecommissie heeft in het kader van de visitatie gesprekken gevoerd met de belangrijkste samenwerkingspartners van De Woonplaats (zie bijlage D). Uit deze gesprekken blijkt dat de samenwerkingspartners over het algemeen erg tevreden zijn over de samenwerking met De Woonplaats. In de volgende paragrafen wordt aangegeven wat zij De Woonplaats meegeven ten aanzien van de samenwerking en de invloed op beleid.

Huurdersplatform

Het Huurdersplatform is erg tevreden over de relatie met De Woonplaats. Het contact is goed, en men weet elkaar goed te vinden. Het Huurdersplatform geeft aan goed begeleid te worden door de corporatie. Daarbij zijn de medewerkers van De Woonplaats altijd bereid om aanvullende vragen te beantwoorden of toelichting te geven als daar behoefte aan is.

Voor het Huurdersplatform is de communicatie vanuit De Woonplaats het belangrijkste aandachtspunt. Zij missen voornamelijk een duidelijke terugkoppeling vanuit De Woonplaats, waardoor de opvolging niet altijd helder is. Daarnaast heeft het Huurdersplatform de indruk dat de interne afstemming binnen de organisatie niet altijd goed verloopt, waardoor er onduidelijkheid kan ontstaan. Een ander (daaraan gelieerd) aandachtspunt is, dat er veel wisselingen zijn geweest in de organisatie van De Woonplaats, waarbij het Huurdersplatform ervaart dat de overdracht niet altijd goed verloopt.

Het Huurdersplatform geeft voor de invloed op het beleid aan dat de mate waarin het Huurdersplatform betrokken wordt door De Woonplaats enorm verbeterd is. Ze wordt goed meegenomen, begeleidt en er is ruimte voor inbreng, waarbij het Huurdersplatform het gevoel heeft dat er daadwerkelijk geluisterd wordt. De huurdersorganisaties van de andere Enschedese corporaties zijn vaak onder de indruk van de wijze waarop De Woonplaats het Huurdersplatform meeneemt. Het aandachtspunt is gelijk aan hetgeen genoemd onder de relatie.

Verder is het Huurdersplatform blij dat er stappen zijn gezet in de relatie tussen hen en de RvC. Men voert steeds meer goede en open gesprekken en er is sprake van toegenomen wederzijdse betrokkenheid.

Lokale huurdersverenigingen

De huurdersverenigingen zijn wisselend tevreden over de relatie en communicatie met De Woonplaats. De huurdersverenigingen in Enschede en Groenlo zijn erg tevreden met de relatie en communicatie vanuit De Woonplaats. Zij geven aan goed meegenomen te worden en zich gehoord te voelen. In Enschede helpen de maandelijkse kernteambijeenkomsten, waarbij de huurdersverenigingen, de gemeente en de corporaties met elkaar in gesprek gaan, de relatie en betrokkenheid.

De drie andere huurdersverenigingen in de Achterhoek geven aan dat de verstandhouding moeilijker is. De huurdersverenigingen hebben de indruk veel te missen, omdat ze maar tweemaal per jaar in overleg zijn met de gemeente en De Woonplaats. Zij zouden bij voorkeur een meer frequent tripartite afstemmingsoverleg willen, zoals in Enschede met de kernteambijeenkomsten. Daarnaast geven zij aan dat de communicatie vanuit De Woonplaats niet goed verloopt; wat men ook doet, waar men ook over belt, er wordt niet teruggekoppeld. Dit geldt voor de individuele huurders, maar ook voor de huurdersverenigingen.

De huurdersverenigingen ervaren de invloed op beleid en de verhoudingen eveneens verschillend. In Enschede en Groenlo zijn de huurdersverenigingen erg tevreden met de mogelijkheden om hun visie in te brengen. Men heeft ook het gevoel alles op tafel te kunnen leggen en serieus genomen te worden. De drie andere huurdersvertegenwoordigingen in de Achterhoek voelen zich een beetje 'het vergeten kind' bij De Woonplaats, waardoor zaken minder goed lopen en worden afgestemd dan in Enschede. De huurdersverenigingen hebben de indruk dat er geen sprake is van één verankerde visie op de betrokkenheid van huurders.

Verder geven alle huurdersverenigingen mee dat De Woonplaats hen ook beter zou kunnen betrekken in de communicatie naar en met individuele huurders, zodat ze op de hoogte zijn, maar ook mee kunnen denken, omdat de communicatie naar individuele huurders niet altijd goed verloopt. Ook ten aanzien van Huurdersplatform 2.0 zouden de huurdersvertegenwoordigingen graag meer meegenomen willen worden.

Gemeenten

De gemeenten ervaren allemaal een positieve ontwikkeling in de samenwerkingsbereidheid van De Woonplaats en een meer proactieve houding. Dit heeft ook invloed op de ervaren relatie, die door alle gemeenten als steeds prettiger wordt aangeduid. Men weet elkaar goed te vinden en de lijnen zijn op alle niveaus kort. Enkele gemeenten waarderen nadrukkelijk de steeds opener en transparantere houding van De Woonplaats in de gesprekken, waarbij men wederzijds meer begrip heeft voor elkaars belangen en context.

Een gemeente geeft aan dat de samenwerking in de beginperiode stroef verliep, onder meer door de beperkte financiële mogelijkheden bij De Woonplaats. Hierover heeft met constructieve gesprekken gevoerd met de corporatie en de RvC, en sindsdien gaat het beter. Verder geven enkele gemeenten nog aanmoedigingen mee:

- Probeer nog nieuwsgieriger te zijn naar de plannen van de gemeente, want de gemeente merkt dat er enige voorzichtigheid heerst bij De Woonplaats. De gemeente erkent dat hierin ook een informatieve taak bij haar ligt.
- Ga creatiever en nog proactiever om met de volkshuisvestelijke opgaven.
- Blijf aandacht geven aan de communicatie over de activiteiten en prestaties in de Achterhoek, zodat De Woonplaats een beter beeld kan geven over wat zij in de Achterhoek doet voor de maatschappelijke opgaven.

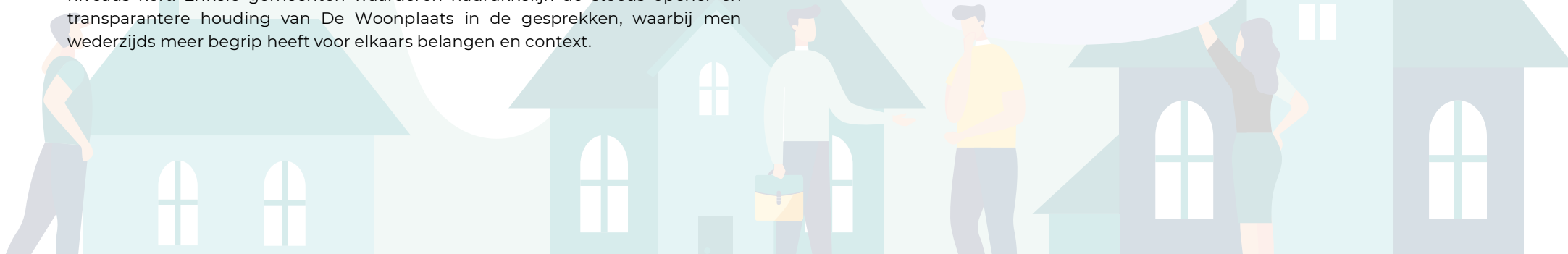
Overige samenwerkingspartners

De overige samenwerkingspartners zijn eveneens allemaal tevreden over de samenwerking met De Woonplaats. Zij geven aan dat de corporatie een actieve, constructieve en open houding heeft, en graag meedenkt op zoek naar passende oplossingen.

In de reflectiegesprekken rondom projecten komt ook expliciet naar voren dat de gezamenlijke houding van 'we gaan er samen voor' helpt om de betrokkenheid te vergroten en het vertrouwen te krijgen en ook daadwerkelijk vernieuwend te kunnen zijn (zie voor meer verdieping per project bijlage F).

2.3 De Woonplaats presteert 'goed'

De visitatiecommissie waardeert het visitatieveld [Maatschappelijke verankering met goed](#). De visitatiecommissie ziet dat De Woonplaats op verschillende wijzen heeft gewerkt aan de 'maatschappelijke verankering' (zie tabel 2-1). Daarnaast zijn de samenwerkingspartners tevreden over de samenwerking met en de betrokkenheid bij het beleid van de corporatie.



Tabel 2-1: Overzicht van sterke, aandachts- en geleerde punten

GOED



Maatschappelijke verankering

Sterk

- De aandacht voor het betrekken van huurders en samenwerkingspartners bij De Woonplaats en het beleid van de corporatie;
- De aandacht voor de externe zichtbaarheid en profilering;
- De samenwerking met de gemeenten in het werkgebied, en de ontwikkeling daarvan de afgelopen jaren;
- De samenwerking met collega-corporaties, zowel in Enschede als in de Achterhoek, via WoOn Twente en in ACO-verband;
- Het innovatiefestival voor medewerkers en samenwerkingspartners.

Aandacht (blijven) geven

- De communicatie met en terugkoppeling aan het Huurdersplatform, de huurdersverenigingen en reguliere huurders
- Het ontwikkelen en verbreden van de huurdersparticipatie (2.0)
- Het sentiment in De Achterhoek over een verschil in de aandacht van De Woonplaats voor Twente ten opzichte van De Achterhoek

Geleerd

- De helderheid over doelstellingen en belangen helpt de samenwerking en relatie te bevorderen;
- Het vertrouwen is belangrijk in het laten slagen van projecten;
- Het mag schuren in de samenwerking, zolang men elkaar maar terugvindt op de doelstellingen en de persoonlijke relatie.



3 Besturing

Het visitatieveld Besturing richt zich op het proces van strategievorming en prestatiesturing. De visitatiecommissie kijkt naar de kwaliteit, de robuustheid en adaptiviteit van het proces van strategievorming en prestatiesturing.

3.1 De Woonplaats heeft de PDCA-cyclus verbeterd

De Woonplaats heeft vanaf 2021 gewerkt aan het verbeteren van de PDCA-cyclus en een nieuw ondernemingsplan opgesteld. De PDCA-cyclus wordt aangestuurd door een stuurgroep bestaande uit het managementteam en medewerkers vanuit de teams Financiële sturing en Strategie & beleid. Het ondernemingsplan (2021-2025) van De Woonplaats beschrijft verschillende thema's met een strategisch doel en een aanpak met tactische doelstellingen. De thema's en de strategische doelen zijn vanuit de gedachte 'meten is weten' uitgewerkt naar een 'strategische vertaling' en een norm. Het ondernemingsplan is tot stand gekomen met inbreng van medewerkers en samenwerkingspartners.

De kadernota vormt de start van de jaarlijkse PDCA-cyclus van De Woonplaats, is gebaseerd op het ondernemingsplan en geeft per strategisch doel uit het ondernemingsplan de (interne) focuspunten of activiteiten voor het komende jaar. Daarnaast wordt de portefeuillestrategie jaarlijks geactualiseerd, waarin eveneens de richting voor het komende jaar is bepaald.

Het bestuur, de managers en de teamleiders bespreken de kadernota en de portefeuillestrategie als basis voor de activiteiten voor het komende jaar. In 2022 is De Woonplaats gestart met het werken met jaarplannen per afdeling en per team. De teamleiders dragen zelf verantwoordelijkheid voor de betrokkenheid van medewerkers bij het opstellen van een jaarplan. De jaarplannen worden echter niet gestructureerd vastgelegd, maar vormen de basis voor de toelichting op de begroting (als jaarplan).

Naast de activiteiten voor het komende jaren worden verschillende (interne) projecten geïdentificeerd en geprioriteerd die voor het komende jaar belangrijk zijn, zoals het opstellen van beleid, het implementeren van software of het aanpassen van de kantooromgeving. De voortgang van de interne projecten wordt

gemonitord in de periodieke rapportages. De Woonplaats werkt aan het inrichten van portfoliomanagement om voortgang op de jaarplannen en de interne projecten nog beter te kunnen organiseren.

De jaarplannen en de interne projecten zijn input voor de begroting. In de toelichting op de begroting is de structuur van het ondernemingsplan niet gebruikt, maar worden de strategische doelen uit het ondernemingsplan wel aangehaald. Daarnaast start de begroting met een beschrijving van de belangrijkste activiteiten voor het betreffende jaar. De begroting wordt samen met het jaarverslag tevens vertaald naar een factsheet per gemeente, waarin de voorgenomen activiteiten per gemeente zijn uitgewerkt. De begroting en het jaarverslag worden jaarlijks gepresenteerd aan medewerkers.

De Woonplaats monitort de prestaties aan de hand van periodieke rapportages. In 2021 is de corporatie overgegaan van kwartaal- naar tertiaalrapportages. De tertiaalrapportages bestaan uit verschillende (deel)rapportages, waarin de voortgang met betrekking tot de treasury, de winst- en verliesrekening, de risicobeheersing, de projecten en de kritische prestatie-indicatoren wordt toegelicht. De tertiaalrapportages met de kritische prestatie-indicatoren zijn gestructureerd aan de hand van de strategische en tactische doelen uit het ondernemingsplan. Voor ieder tactisch doel wordt de voortgang toegelicht en worden afwijkingen geduid.

De visitatiecommissie ziet een uitgebreide PDCA-cyclus, die continu wordt verbeterd en aangepast door De Woonplaats. De visitatiecommissie waardeert de stappen die De Woonplaats in de voorbije jaren heeft gezet en heeft De Woonplaats leren kennen als een corporatie die actief zoekt naar optimalisatie.

De visitatiecommissie ziet tegelijkertijd mogelijkheden om de PDCA-cyclus verder te optimaliseren. De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om de PDCA-cyclus verder, aan de hand van de strategische en tactische doelen uit het ondernemingsplan, te structureren en (wellicht) te vereenvoudigen en één jaarplan vast te leggen, waarin vanuit de verschillende afdelingen en voor De Woonplaats helder inzichtelijk wordt gemaakt op welke wijze wordt gewerkt aan het realiseren van de strategische en tactische doelstellingen. Daarbij is het belangrijk om oog te houden voor het verschil tussen interne en externe activiteiten. Het jaarplan kan vervolgens gestructureerd worden gemonitord in de

tertiaalrapportages en (eventueel) worden gebruikt voor het bod richting de gemeenten en de huurdersorganisaties. Op deze wijze wordt de lijn van het ondernemingsplan, via de kadernota en het jaarplan naar de tertiaalrapportages meer zichtbaar.

De visitatiecommissie concludeert op basis van het gesprek met medewerkers echter dat zij niet allen gestructureerd betrokken worden bij de doelstellingen of de beleidskeuzes, zoals bij het opstellen van het jaarplan per afdeling. Om deze reden ziet de visitatiecommissie dat de betrokkenheid van medewerkers bij het opstellen van jaarplannen vergroot en gestructureerd zou kunnen worden. Bovendien kan dat een mogelijkheid bieden om eigenaarschap onder medewerkers verder te stimuleren.

Eén overkoepelend jaarplan als schakel tussen het ondernemingsplan en de kadernota enerzijds en de begroting en de tertiaalrapportages anderzijds kan daarnaast bijvoorbeeld bijdragen aan de interne communicatie en de helderheid met betrekking tot de doelstellingen richting medewerkers. Het presenteren en bespreken van de begroting en het jaarverslag met medewerkers is een stap die De Woonplaats reeds heeft gezet.

3.2 De Woonplaats presteert 'naar behoren'

De visitatiecommissie waardeert het visitatieveld **Besturing** met **naar behoren**. De visitatiecommissie ziet dat De Woonplaats gestructureerd werkt aan en aandacht heeft voor het verbeteren van de PDCA-cyclus. Tegelijkertijd ziet de visitatiecommissie mogelijkheden om de PDCA-cyclus verder te optimaliseren (zie tabel 3-1).

Tabel 3-1: Overzicht van sterke, aandachts- en geleerde punten

NAAR BEHOREN



Besturing

Sterk

- De betrokkenheid van medewerkers en samenwerkingspartners bij de totstandkoming van het ondernemingsplan.
- De aandacht voor het verbeteren van de PDCA-cyclus.
- Het jaarlijks opstellen van een kadernota en jaarlijks actualiseren van de portefeuillestrategie.

Aandacht (blijven) geven

- Het verder structureren en vereenvoudigen van de PDCA-cyclus, aan de hand van de strategische en tactische doelen uit het ondernemingsplan, met een jaarplan als schakel tussen het ondernemingsplan en de kadernota enerzijds en de begroting en de tertiaalrapportages anderzijds. Daarbij is het belangrijk om oog te houden voor het verschil tussen interne en externe activiteiten.
- Het vergroten en structureren van de betrokkenheid van medewerkers bij de PDCA-cyclus en van daaruit het stimuleren van eigenaarschap onder medewerkers (zie hoofdstuk 4).

Geleerd

- Het vergroten van de betrokkenheid van medewerkers bij de PDCA-cyclus, via het bespreken en het presenteren van de begroting en het jaarverslag.



4 Maatschappelijke capaciteit

Het visitatieveld Maatschappelijke capaciteit richt zich op de randvoorwaarden voor het maatschappelijk presteren. Daarbij gaat het om de vraag of de corporatie voldoende is toegerust voor de opgaven, zowel organisatorisch als financieel.

4.1 Financiële capaciteit

De toezichthouder heeft in de visitatieperiode twee discontinuïteitsratio's, te weten de dekkingsratio en de onderpandratio, ingevoerd die behoorlijke gevolgen voor de financiële ruimte van De Woonplaats hebben gehad. De dekkingsratio kwam net boven de maximum norm uit en de onderpandratio net onder de norm. Om die reden zijn er vanaf begin 2020 intensieve gesprekken gevoerd tussen De Woonplaats en WSW. Onderdeel van de gesprekken was de derivatenportefeuille van De Woonplaats. De Woonplaats heeft echter al ruim voor 2020 uit eigen beweging ingezet op het afkopen van haar derivatenportefeuille. Het afkopen van de derivatenportefeuille leidde tot een forse financieringsbehoefte, die naast de reguliere financieringsbehoefte kwam te staan. De Woonplaats heeft hier op geanticipeerd door investeringsplannen bij te stellen of te temporiseren, op een wijze dat de kwaliteit van de woningvoorraad niet geraakt werd. Zo zijn bijvoorbeeld de Investerings nieuwbouw met 1/3 verlaagd en zijn in 2021 en 2022 vrijwel geen nieuwe plannen opgestart. De investeringen in bestaand bezit zijn met 16% verlaagd door onder andere minder woningen te verduurzamen en renovatieprojecten uit te stellen.

Uit een analyse blijkt verder dat door het (versneld) afbouwen van de derivatenportefeuille de financiële ratio's zijn verbeterd. De Woonplaats voldoet vanaf het einde van 2021 voor alle financiële ratio's aan de norm en wil de ontstane financiële ruimte gebruiken voor het verhogen van de ambities op het gebied van nieuwbouw en duurzaamheid. Als gevolg van de toegenomen druk op de woningmarkt en de duurzaamheidsopgave voor de woningvoorraad is dat passend. De plannen daartoe zijn verwerkt in de meerjarenbegroting 2021-2025 en gelden als uitgangspunt voor de nieuwe portefeuillestrategie. De Woonplaats heeft haar portefeuillestrategie, die gebaseerd is op het ondernemingsplan en verwerkt is in de meerjarenbegroting, doorgerekend. De doorrekening laat zien

dat alle relevante, financiële ratio's, zoals ICR, LTV en solvabiliteit, eveneens (ruim) onder de normen van de toezichthouder blijven. Van daaruit kwam worden geconcludeerd dat De Woonplaats, bij ongewijzigde omstandigheden, de opgaven en haar portefeuillestrategie vanuit financieel oogpunt op verantwoorde wijze kan uitvoeren. Bovendien blijft De Woonplaats borgbaar bij het WSW.

Noemenswaardig is verder nog dat de overgang naar gebiedsgericht werken ook in de beoordeling van de investeringsplannen terugkomt, waarbij door De Woonplaats nu meer integrale afwegingen worden gemaakt, en er naast het vastgoed en financiën ook andere maatschappelijke aspecten worden meegenomen.

4.2 Organisatorische capaciteit

De Woonplaats werkt vanuit een besturingsfilosofie

De Woonplaats heeft een besturingsfilosofie met als doel om duidelijk te maken waar De Woonplaats voor staat en hoe de corporatie de maatschappelijke opgaven wil realiseren. De besturingsfilosofie biedt kaders voor het dagelijkse functioneren van de medewerkers. In het kader van het verankeren van de besturingsfilosofie zijn in 2021 drie inspiratiebijeenkomsten zijn georganiseerd. In de betreffende bijeenkomsten zijn het vergroten van eigenaarschap, het improviseren in een dynamische omgeving en het geven van complimenten besproken. Aansluitend is 'het Woonplaatsgesprek' geïntroduceerd, waarin organisatiebrede onderwerpen worden besproken en het onderlinge gesprek continu wordt gestimuleerd om te zorgen voor meer begrip, kortere lijnen en minder eilandvorming.

Daarnaast heeft De Woonplaats gewerkt aan een Strategische Personeels-Planning (SPP), waarin de externe ontwikkelingen, de besturingsfilosofie en de competentie van medewerkers per afdeling tegen elkaar zijn afgezet. De SPP en de besturingsfilosofie gaan samen met bijvoorbeeld het aantrekken van meer coachende teamleiders en het opleiden van teamleiders, die ervoor zorgen dat medewerkers vanuit hun kracht verantwoordelijkheid kunnen nemen voor hun werkzaamheden.

De visitatiecommissie herkent de richting van de organisatieontwikkeling, maar concludeert op basis van de gesprekken met het managementteam, de ondernemingsraad, de medewerkers en de samenwerkingspartners dat verdere

stappen wenselijk zijn. Daarbij wordt namelijk aangegeven dat de ontwikkeling naar meer eigenaarschap nog niet bij iedereen leeft, dat de aandacht voor 'eigenaarschap' wat is weggeëbd, dat de hiërarchische en procedurele lijnen meer dan eens dwingend zijn en dat de samenwerking tussen afdelingen en teams niet optimaal verloopt. Daarnaast wordt aangegeven dat De Woonplaats in de voorbije jaren een aanzienlijk aantal nieuwe medewerkers heeft aangenomen, hetgeen uiteraard ook uitdagingen oplevert voor de uitvoering van de gewenste organisatieontwikkeling.

De visitatiecommissie begrijpt dat een dergelijke grote verandering in de organisatie niet van vandaag op morgen is gerealiseerd, maar een langjarig traject is waarbij vertraging kan optreden. Om De Woonplaats hierbij te helpen geeft de visitatiecommissie als aanbeveling om de aandacht voor eigenaarschap te versterken en de organisatieontwikkeling door te zetten. Tegelijkertijd vraagt de omvangrijke organisatieontwikkeling dus tijd, onder andere vanwege de continue veranderende omstandigheden, de instroom van een groot aantal nieuwe medewerkers en de omvang van de organisatie.

Samenvattend onderschrijft de visitatiecommissie de richting van de noodzakelijke ontwikkeling, ziet dat De Woonplaats op de hoogte is van de uitdagingen en herkent de aanbevelingen uit de eigen evaluatie. De visitatiecommissie voegt daar ter overweging aan toe om tevens te onderzoeken op welke wijze de PDCA-cyclus kan bijdragen aan het vergroten van eigenaarschap in de organisatie (zie hoofdstuk 3).

De Woonplaats heeft het gebiedsgericht werken geïmplementeerd

De Woonplaats heeft tegelijkertijd het gebiedsgericht werken als 'leidend principe' geïmplementeerd met als doel een betere samenwerking tussen de woonconsulenten en de wijkbeheerders op gebiedsniveau, waardoor sneller contact met huurders gezocht kan worden en/of ondersteuning geboden kan worden. Daarbij zijn drie gebiedsteams geformeerd, te weten team Achterhoek/Landelijk, team Enschede Zuid/Oost/West en team Enschede Noord/Centrum. Ieder team bevat een technisch verhuurmedewerker, een woonconsulent, een wijkbeheerder, een toezichthouder, een niet-planmatig opzichter en een vastgoedregisseur. In 2022 hebben de medewerkers in de gebiedsteams een ontwikkeltraject gevolgd, waarin klantgerichtheid, samenwerken en eigenaarschap centraal stonden. Daarnaast wordt vanuit de

vastgoedsturing meer gebiedsgericht gewerkt. De Woonplaats heeft drie assetmanagers aangesteld voor de doorontwikkeling van tactische werkgroepen naar gebiedsgerichte tactische werkgroepen (GTW). De werkgroepen zijn verantwoordelijk voor het inrichten van het tactische niveau binnen De Woonplaats, passend bij de besturingsfilosofie en het gebiedsgericht werken. Het vergroten van het eigenaarschap per gebied, het vergroten van de beslissingsbevoegdheid en de slagkracht op tactisch niveau en het beter afstemmen met samenwerkingspartners op tactisch niveau zijn uitgangspunten. Bovendien is aandacht voor wat centraal en wat gebiedsgericht op tactisch niveau wordt georganiseerd.

De evaluatie van het gebiedsgericht werken, uitgevoerd door De Woonplaats, laat zien dat het gebiedsgericht werken een positieve verandering heeft bewerkstelligd, maar nog niet optimaal werkt. De vraag of De Woonplaats 'dichterbij de klant' is gekomen kan nog niet eenduidig met 'ja' beantwoord worden. De visitatiecommissie herkent de conclusies uit de evaluatie en merkte in het gesprek met medewerkers dat onduidelijkheden worden ervaren over gebiedsgericht werken. Hoe verhouden de verantwoordelijkheden van een gebiedsteamleider zich bijvoorbeeld tot de verantwoordelijkheden van een reguliere teamleider?

De Woonplaats zet in op de ontwikkeling van medewerkers en de organisatie

De Woonplaats stuurt op de kwalitatieve en kwantitatieve bezetting van de organisatie door 'werven, boeien en binden' en heeft De Woonplaats Academy gelanceerd, een onboardingsprogramma geïntroduceerd, een nieuw functieboek opgesteld en een strategische personeelsplanning uitgewerkt. Voor de strategische personeelsplanning is een analyse gemaakt van het huidige en het toekomstige personeelsbestand en zijn de wenselijke kennis en vaardigheden van een medewerker van De Woonplaats benoemd. Bovendien is De Woonplaats aangesloten bij Corpofit. Corpofit is een platform opgericht door zestien corporaties uit Oost-Nederland met loopbaancoaches, workshops en trainingen.

4.3 De Woonplaats presteert 'naar behoren'

De visitatiecommissie waardeert het visitatieveld [Maatschappelijke capaciteit met naar behoren](#). De visitatiecommissie onderschrijft de noodzakelijke ontwikkeling, ziet dat De Woonplaats op de hoogte is van de uitdagingen en herkent de



aanbevelingen uit de eigen evaluatie. De Woonplaats zet vanuit de besturingsfilosofie en de SPP de passende stappen. Tegelijkertijd begrijpt de visitatiecommissie dat de omvangrijke organisatieontwikkeling tijd vraagt, onder andere vanwege de continu veranderende omstandigheden, de instroom van een groot aantal nieuwe medewerkers en de omvang van de organisatie. De visitatiecommissie heeft De Woonplaats leren kennen als een open en zelfkritische corporatie en twijfelt er niet aan dat De Woonplaats de organisatieontwikkeling tot een succes zal maken.

Tabel 4-1: Overzicht van sterke, aandachts- en geleerde punten

NAAR BEHOREN



Maatschappelijke capaciteit

Sterk

- De aandacht voor het afkopen van de derivatenportefeuille.
- De aandacht voor de ontwikkeling van de organisatie vanuit een besturingsfilosofie.
- De uitwerking van een SPP, waarin de externe ontwikkelingen, de besturingsfilosofie en de competentie van medewerkers per afdeling tegen elkaar zijn afgezet.

Aandacht (blijven) geven

- Het versterken van het gebiedsgericht werken.
- Het versterken van de aandacht voor eigenaarschap, het doorzetten van de organisatieontwikkeling en van daaruit het stimuleren van de innovatiekracht onder medewerkers (naar 'een innovatieve corporatie met lef').

Geleerd

- Het aantrekken van meer coachende teamleiders en het opleiden van teamleiders als noodzakelijke stap in de organisatieontwikkeling.
- Het ontwikkelen van de organisatieelagen naast de teams als noodzakelijke stap in de organisatieontwikkeling.



Bijlagen



Bestuurlijke reactie De Woonplaats Visitatierapport 2020 - 2023

'Ga door met deze koers!' is voor ons de belangrijkste aanbeveling vanuit het visitatierapport. We hebben afgelopen jaren hard gewerkt om te staan waar wij nu staan, daarom zijn we trots dat onze huurders, samenwerkingspartners én de visitatiecommissie dit gezien hebben en onze ingeslagen weg vol ambitie en innovatie waarderen. De Woonplaats levert heel duidelijk maatschappelijke waarde, dat is het grootste compliment dat we kunnen krijgen als woningcorporatie.

Met een enthousiaste groep mensen geven we dagelijks invulling aan het realiseren van onze missie: *"goede en betaalbare woningen voor onze sociale doelgroep in prettige en leefbare buurten, op een innovatieve en maatschappelijk verantwoorde manier, nu en in de toekomst."*

We durven een extra stap te zetten, gaan uitdagingen niet uit de weg, zoeken actief de samenwerking met andere partijen op en tonen daarbij lef en ondernemerschap. Onze huurders en woningzoekenden staan altijd centraal. Uit de resultaten blijkt dat dit in de praktijk ook zo gevoeld en ervaren wordt. Daar worden we blij van!

Daarom blijven we deze koers volgen. Samen met onze huurders, gemeenten, collega-corporaties, samenwerkingspartners en andere relaties willen we bijdragen aan de volkshuisvestelijke opgave(n) in Enschede en de Achterhoek. Daarbij zijn zowel de stad Enschede als de kernen in de Achterhoek even belangrijk en blijven we op deze plekken in de toekomst onverminderd actief.

En dat kunnen we niet zonder onze medewerkers! Onze Woonplaatsers maken zich iedere dag sterk voor fijn wonen. Zij maken samen De Woonplaats en wij blijven ze daarin alle ruimte geven om zich verder te ontwikkelen. Ook dat viel positief op in de resultaten: dat we als organisatie investeren in het wendbaar maken van onszelf en we dit blijven doen naar de toekomst toe.

De conclusie die we uit het visitatierapport trekken is dat De Woonplaats goed aan de slag is gegaan met de aanbevelingen uit de vorige visitatie. We zijn een betrokken organisatie die verbonden is met haar omgeving en de maatschappelijke opgaven samen met de partners moeten worden oppakt. Ook profileren we onszelf nog beter en laten we zien wie we zijn én wat we doen.

Natuurlijk zijn er deze visitatie ook ontwikkelpunten naar voren gekomen. Wij stelden onszelf de vraag: is er voldoende invloed van huurders en stakeholders op ons beleid en de uitvoering daarvan? Hoe kunnen we huurdersparticipatie breder inzetten, zodat we in de toekomst op meer thema's in gesprek kunnen? Daarin zijn we bezig een mooie stap te maken met het project Huurdersplatform 2.0. Zo kijken we naar een nieuwe stijl van betrokkenheid en participatie onder huurders.

Als De Woonplaats zijn we innovatief bezig en voeren jaarlijks heel wat pilots uit. Pilots hebben als doel om dingen uit te proberen en ervan te leren. Daarom evalueren we onze pilotprojecten. Bij een succesvolle innovatie wordt de pilot onderdeel van ons standaardproces en zetten we deze breed in. We zorgen dat onze pilots nog beter geborgd worden in onze organisatie. Zo blijven we werken aan een doelgerichte organisatie. En dat geldt ook voor onze PDCA-cyclus die we nóg verder kunnen optimaliseren. De doelen uit ons ondernemingsplan staan als een huis, naar aanleiding van de feedback uit de visitatie hebben we droomsessies georganiseerd. Zo zijn medewerkers beter betrokken bij het opstellen van de jaarplannen.

Ook herkennen wij de punten die zijn genoemd over het gebiedsgericht werken van De Woonplaats. Wij werken continu aan het doorontwikkelen van onze werkwijze en onze interne samenwerking. Zo komen wij nog dichterbij onze huurders en woningzoekenden te staan en vergroten we het eigenaarschap van onze medewerkers.

Wij kijken terug op een fijne samenwerking met Ecorys in deze visitatie. Ook het Huurdersplatform en andere stakeholders hadden een grote rol. Dit heeft ons dichterbij elkaar gebracht. We zijn niet alleen maar bevroegd op onze resultaten, er werd ook geluisterd, gediscussieerd, geleerd en gelachen. Dat maakt niet alleen het rapport, maar ook de weg ernaartoe zeer waardevol.

Wij bedanken iedereen die een bijdrage heeft geleverd aan de totstandkoming van het visitatierapport. Het was een succesvol traject, die mooie maatschappelijke resultaten en waardevolle punten heeft opgeleverd voor de organisatie en de samenwerking met onze huurders en partners!

Leon Buiting
Directeur-bestuurder
De Woonplaats

Martin Bijker
Voorzitter Raad van Commissarissen
De Woonplaats



Secretariaat: De Hare 3 – 7121 XG Aalten tel 0543-473827
email: info@vereniging-huurdersplatformdewoonplaats

Woningcorporatie De Woonplaats
T.a.v. de heer Bijker, Voorzitter Raad van Commissarissen
Postbus 23
7500 AA Enschede

Aalten, 23 juli 2024

Geachte leden van de Raad van Commissarissen van woningcorporatie De Woonplaats,
Hierbij De reactie van het Huurdersplatform De Woonplaats op de visitatie die dit jaar heeft plaatsgevonden.

Het Huurdersplatform de Woonplaats is een samenwerkingsverband van een achttal huurdersorganisaties (doorgaans huurdersverenigingen), binnen het verband van De Woonplaats.
In het bestuur zijn in elk geval de vier grootste huurdersverenigingen vertegenwoordigd.

Onderstaand bericht is dus mede namens de aangesloten huurdersorganisaties opgesteld.

Ons is in de eerste plaats opgevallen dat de aan de visitatie deelnemende Huurders en Huurdersorganisaties vanaf de start van het visitatieproces bij de organisatie daarvan werd betrokken en ook serieus werd genomen. Dat was ronduit een verademing ten opzichte van onze ervaringen met eerdere visitaties.

Ook werd ons belangrijkste aandachtspunt, dat er verschil kan zijn en vaak ook is, tussen de opvatting van het Huurdersplatform en de opvatting van de aangesloten verenigingen over veel onderwerpen, dit keer wel serieus is genomen. Dat verschil hangt immers samen met de verschillende verantwoordelijkheden van de diverse organen. Zo hebben de decentrale verenigingen weinig tot geen invloed op de beleidsvorming van de corporatie, terwijl dat voor het platform juist essentieel is. De verenigingen zijn dan weer betrokken bij de prestatieafspraken per gemeente, en het huurdersplatform juist helemaal niet. Bij vorige visitaties werden alle aangetroffen meningen van huurders bij elkaar geveegd, met als gevolg dat niemand zich in de scores kon herkennen.

Daar is bij de afgelopen visitatie voor het eerst wel duidelijk rekening mee gehouden. Wij kunnen ons dus uitstekend vinden in de voorliggende tekst.

Ook was een positief en door ons zeer gewaardeerd punt, dat wij in de gelegenheid zijn gesteld om onze mening over het rapport te geven. Hetgeen we bij deze met plezier hebben gedaan.

Met vriendelijke groeten
Namens de vereniging huurdersplatform De Woonplaats

Mevr. T. Hollink (voorzitter)

B Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van De Woonplaats in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft Ecorys geen zakelijke relatie met De Woonplaats gehad. In de komende twee jaar na afloop van de visitatie zal Ecorys geen enkele zakelijke relatie met De Woonplaats hebben.

Rotterdam, 1 december 2023

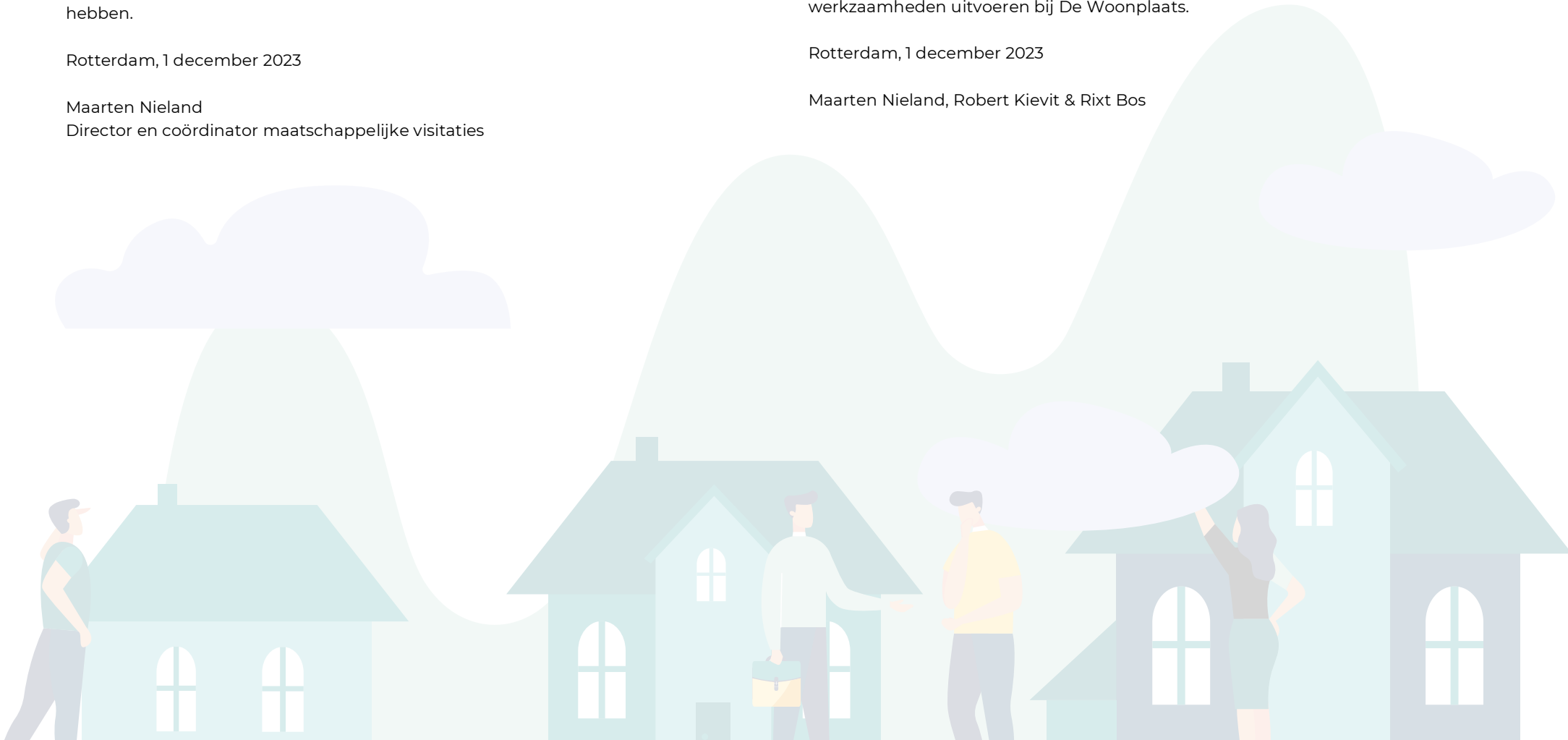
Maarten Nieland
Director en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren

De visitatoren verklaren dat de visitatie van De Woonplaats in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. De visitatoren hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie hebben de visitatoren geen zakelijke relatie met de De Woonplaats gehad. In de komende twee jaar na afloop van de visitatie zullen de visitatoren geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij De Woonplaats.

Rotterdam, 1 december 2023

Maarten Nieland, Robert Kievit & Rixt Bos



C Curriculum vitae

Voorzitter

Maarten Nieland

Naam, titel, voorletters

Nieland, Drs., R.A., M.

Geboorteplaats en –datum

Hilversum, 26 februari 1968

Huidige functie

Director

Onderwijs

1994 - 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

Loopbaan

2017 - heden Director Consultant Ecorys Regions & Cities, voorzitter en projectleider visitaties woningcorporaties

2012 - 2016 Senior Manager EY, branchgroep Woningcorporaties

2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate

1994 - 2011 Principal Manager PwC

Profiel

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

Maarten is vanaf 2005 betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van visitaties. Naast visitaties heeft Maarten zich gericht op beleidsmatige en strategische vraagstukken bij woningcorporaties. In 2006 is hij verantwoordelijk geworden voor het uitvoeren van visitaties binnen PwC, waarna hij in 2012 een vergelijkbare rol bij EY heeft gehad. Vanaf 2017 is Maarten verbonden aan Ecorys, alwaar hij zich eveneens op de maatschappelijke visitaties richt. Maarten vormt, met zijn achtergrond in maatschappelijke visitaties en advieservaring met beleidsmatige, strategische en financiële vraagstukken bij woningcorporaties een belangrijke schakel in het uitvoeren van de maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties. Maarten beheerst alle onderdelen van de visitatie.

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



Secretaris

Robert Kievit

Naam, titel, voorletters:

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

Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

Huidige functie:

Principal Consultant

Onderwijs:

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

Loopbaan:

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

Profiel

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

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

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



Commissielid

Rixt Bos

Naam, titel, voorletters

Bos, MSc, R.A.

Geboorteplaats en -datum

Hengelo, 9 maart 1993

Huidige functie

Senior Consultant

Onderwijs

- 2016 - 2017 Master Urban and Regional Planning, Universiteit van Amsterdam
- 2015 - 2016 Premaster Spatial, Transport, and Environmental Economics, Vrije Universiteit Amsterdam (7mnd)
- 2012 - 2016 Bachelor Sociale Geografie en Planologie, Rijksuniversiteit Groningen
- 2014 - 2015 Minorvakken buitenland, Lunds Universitet in Zweden (5mnd)
- 2005 - 2011 Atheneum, Montessori College Twente

Loopbaan

- Sinds 2017 Consultant Regions and Cities, Ecorys
- 2017 Afstudeerstagiaire Omgevingswet, Rho Adviseurs voor Leefruimte
- 2016 Stagiaire Actieprogramma Slim Ruimtegebruik, Provincie Zuid-Holland

Profiel

Rixt is commissielid voor deze visitatie. Rixt heeft sociale geografie en planologie in Groningen gestudeerd, en heeft tijdens haar studie ook ervaring opgedaan met ruimtelijke economie. Rixt heeft kennis en ervaring met het structureren, organiseren en uitvoeren van onderzoek naar vraagstukken waarin de uiteenlopende invalshoeken en belangen van belanghebbenden samenkomen. Rixt heeft een brede interesse in ruimtelijke vraagstukken in het publieke domein, is analytisch sterk en is in staat om te verbinden.

Rixt werkt als senior consultant bij Ecorys aan verscheidene onderzoeks- en adviesopdrachten. Dit doet zij voornamelijk in het (semi) publieke domein, voor woningcorporaties, lokale overheden, regio's en ministeries. Zij voert naast visitaties onder andere beleidsevaluaties en effectenonderzoek uit in het woondomein, bijvoorbeeld met betrekking tot flexwonen, wooncoöperaties, wonen & zorg en administratieve lasten.



D Onderzoeksverantwoording

Een visitatie in overeenstemming met methodiek 7

De voorliggende visitatie is uitgevoerd in overeenstemming met methodiek 7 'Samenwerken aan opgaven'. In methodiek 7 staan drie hoofdthema's centraal:

1. De huurdersinvloed en het perspectief van de huurder in de visitatie

De visitatie is het enige sectorbrede verantwoordingsinstrument dat het huurdersoordeel een centrale plaats geeft in de beoordeling over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Het huurdersoordeel is in methodiek 7 meer geïntegreerd in het volledige visitatierapport. Daarnaast wordt in het visitatieveld Maatschappelijke verankering ingegaan op de wijze waarop de corporatie zich laat beïnvloeden door huurders en andere belanghebbenden. De visitatiecommissie heeft wat zij heeft gehoord vanuit huurders, de gemeente(n) en overige samenwerkingspartners gerelateerd aan feitelijke prestaties van de corporatie. Daarbij is een verbinding gelegd tussen de wereld van strategie en bestuur enerzijds en de leefwereld van de huurders en andere belanghebbenden anderzijds.

2. Het doel van de visitatie is leren en verantwoorden

De visitatie heeft als uitgangspunt dat de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt voor de (beleids)keuzes en de prestaties, waarbij de visitatie input geeft voor het proces van leren en continu verbeteren. De visitatiecommissie heeft samen met de corporatie gekeken naar de sterke punten, de aandachtspunten en de geleerde punten. De visitatiecommissie heeft samen met de corporaties, de huurders en de overige samenwerkingspartners gereflecteerd op het maatschappelijk presteren.

3. De aandacht voor samenwerken en netwerken in de visitatie

De visitatie is gericht op samenwerken en wederkerigheid in het netwerk. De aandacht voor de corporatie als samenwerkingspartner heeft tot gevolg dat de visitatiecommissie de corporatie evenals de samenwerkingspartners heeft

gevraagd om te reflecteren op de samenwerking in het netwerk. Daarnaast zijn de samenwerkingspartners van de corporatie gevraagd naar de bijdrage die zij leveren aan het realiseren van de maatschappelijke opgaven.

De documentatie voor de visitatie

De visitatiecommissie heeft voor het uitvoeren van de visitatie verschillende documenten ontvangen van de corporatie, die zijn bestudeerd en als basis zijn gebruikt voor de gesprekken met de corporatie, de huurders en de overige samenwerkingspartners. De documentatie die ter beschikking is gesteld, betreft onder andere de ondernemingsplannen, de jaarverslagen, de prestatieafspraken, de begrotingen, de periodieke rapportages, de verslagen van de RvC-vergaderingen, de zelfevaluaties van de RvC en de oordeelsbrieven van de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW).

De samenwerkingspartners van De Woonplaats

De visitatiecommissie heeft voor de maatschappelijke visitatie verschillende medewerkers, commissarissen en samenwerkingspartners gesproken.

Naam	Functie
Medewerkers	
Leon Buiting	Directeur-bestuurder
Carmen Blokvoord	Bestuurssecretaris
Erwin Hofhuis	Manager Financiën
Bert Stamsnieder	Manager Vastgoed
Rixt Wibiër	Manager Klant en Wijken
Thijs Holtus	Bedrijfsjurist
Madelon Kokos	Business Controller
Agnes Bijmold-Venema	Vice voorzitter OR
Marcel Scheeper	Lid Ondernemingsraad
Marije Boerrigter	Lid Ondernemingsraad
Niek Baas	Lid Ondernemingsraad
Mathijs Kiewik	Voorzitter Ondernemingsraad
Jolijn Biesheuvel	Lid Ondernemingsraad
Bas Boltjes	Lid Ondernemingsraad
Wendy Mentopawiro	Secretariële ondersteuning Ondernemingsraad

Maarten van Wietmarschen	Portefeuillemanager/teamleider Strategie en Beleid
Marriëlle Geessinck	Ontwikkelmanager Vastgoed
Chantal Poelhuis	Consulent Wonen
Josette Minten	Programmamanager Wijken
Bert Timmen	Programmamanager Wijken
Rob Engbers	Projectmanager Vastgoed
Evelien Schurink	Projectleider Innovaties en Verbetersteam
Jeroen Fial	Consulent Wonen, Werkgroep WoonSTAP
Elisa Bakhuis	Consulent Wonen, Werkgroep WoonSTAP
Karen Westendorp-Spaik	Consulent Wonen
Stef Oude Sanderink	Projectmanager Vastgoed
Meine van der Heide	Assetmanager
Raad van Commissarissen	
Martin Bijker	voorzitter RvC
Jan Bram de Groot	vicevoorzitter RvC
Dick Janssen	lid RvC, op voordracht huurdersvertegenwoordiging
Bernd Jan Klein Entink	lid RvC
Cevdet Örnek	lid RvC, op voordracht huurdersvertegenwoordiging
Véronique Gremmen – de Groot	lid RvC
Huurdersvertegenwoordiging	
Trijnie Hollink	Huurdersplatform, voorzitter Huurdersbelangenorganisatie Enschede, bestuurslid
Joke te Lindert	Huurdersplatform, secretaris Huurdersvereniging Winterswijk, bestuurslid
Louise de Slegte	Huurdersplatform, bestuurslid Huurdersvereniging 't Walfort Aalten, bestuurslid
Henny Giesen	Huurdersplatform, bestuurslid Huurdersvereniging Dinxperlo, bestuurslid
Koos van Leeuwen	Huurdersplatform, bestuurslid
Jan Janssen	B.B.V. Bastion '95, voorzitter
René Penterman	B.B.V. Bastion '95, secretaris
Gemeenten	
Ted Kok	Gemeente Aalten, wethouder Ruimte en Financiën
Joop Wikkerink	Gemeente Aalten, wethouder Werk & Inkomen, Wmo, publieke gezondheid

Jan Veuger	Gemeente Aalten, adviseur Volkshuisvesting
Miriam Schreurs	Gemeente Aalten, beleidsmedewerker Wonen
Bert Tjeertes	Gemeente Aalten, beleidsadviseur Wonen en Volkshuisvesting
Jeroen Diepemaat	Gemeente Enschede, wethouder
Belinda van Oosten-Bronsgest	Gemeente Enschede, ambtelijk opdrachtgever
Bart Porskamp	Gemeente Oost-Gelre, wethouder
Gosse Visser	Gemeente Winterswijk, wethouder Wonen
Marit Muijtjens	Gemeente Winterswijk, beleidsadviseur Wonen
Gerben Beunk	Gemeente Winterswijk, beleidsadviseur Wonen
Overige samenwerkingspartners	
Guido Baten	Buro Ontwerp & Omgeving, landschapsarchitect
Wendy Berkel	Domijn, Coördinator Klantprocessen
Henri Lammers	Domijn, Manager Strategie en Innovatie
Robin Schoenmaker	Domijn, Manager Wonen, stuurgroep WoonSTAP
John Slot	Domijn, Manager Vastgoedsturing
Harold Heshusius	Dura Vermeer Hengelo, Bedrijfsleider
Margreet Kaemingk	Enserve, Relatiemanager
Debora Citgez	Hemink Groep, directeur Klant en Markt
Tom Peeze	Hemink Groep, manager Planvorming
Gerard Dijkhuis	Janssen de Jong bouw, projectleider
Rino Veldhuis	Koopmans bouw, projectleider
Heidi Pot-Witbreuk	Liberein, bestuurder
Patrick Wijlens	Liberein, concern controller
Mariëlle van der Heide	Menzis, SAG inkoper
René ten Hove	Ons Huis, Manager Vastgoed
Tom Jacobs	Ons Huis, Manager Wonen, stuurgroep WoonSTAP
Wouter van Hemert	SJHT, directeur-bestuurder
Nicole Koekkoek	SJHT, Adviseur Strategie & Beleid
Jolanda Borggreve	SMD, projectcoördinator WoonSTAP
Richard Ditzel	Vechtdal Wonen, strategisch manager studenten
Christiaan Elferink	Vereniging Hof Enschede, secretaris
Peter Lansink	Wijkteam Enschede, wijkteammanager, stuurgroep WoonSTAP

E Ontwikkelvragen

Maatschappelijke waarde

- Wat zijn de lessen die geleerd kunnen worden uit de projecten (zie bijlage F) en die wellicht ook in de toekomst ingezet kunnen worden? En wat zijn leereffecten uit projecten die niet succesvol waren? (specifiek ook voor gemeenten deze laatste vraag)
- Hoe kijken samenwerkingspartners tegen leefbaarheidsprojecten aan? Wat willen ze De Woonplaats meegeven om verder te verbeteren hierin?
- De Woonplaats moest anticiperen op de ontwikkeling van krimp naar groei. Hoe kijken samenwerkingspartners hier tegenaan?
- In hoeverre hebben de innovatieve pilots daadwerkelijk bijgedragen aan het hoger op de agenda zetten van de verduurzaming zodat De Woonplaats al veel heeft gedaan? Wat is de meerwaarde geweest van de pilots?
- Tegen de achtergrond van de derivatenkwestie, en de invloed hiervan op de bestedingsruimte, merkt De Woonplaats dat er intern nog steeds actief gekeken wordt of iets wel kan. Aan de andere kant voldoet men intussen aan de ratio's en is er een verdubbeling van de investeringsruimte. Hoe kijken samenwerkingspartners in dit opzicht tegen De Woonplaats aan, merken zij dat dit (nog) speelt?

Maatschappelijke verankering

- Welke rolverwachtingen hebben samenwerkingspartners van De Woonplaats?
- Hoe kan de huurdersparticipatie breder worden ingericht, naast de formele huurdersvertegenwoordiging, zodat men richting de toekomst ook op thema's meer het gesprek kan worden aangegaan?

Maatschappelijke capaciteit

- Hoe kan De Woonplaats beter sturen op het worden van een wendbare organisatie?
- Hoe kijken medewerkers van De Woonplaats aan tegen het innovatieve imago van de corporatie? Herkennen zij dat innovatie breed in de organisatie terugkomt?



F Voorbeeldprojecten

Project Versneld bouwen

Project Versneld bouwen is ontstaan in het licht van de urgente beschikbaarheidsopgave in Enschede. In dit kader heeft de gemeente Enschede gevraagd welke corporaties mee wilden denken hoe er in korte tijd 200 sociale huurwoningen gerealiseerd zouden kunnen worden. Vervolgens hebben De Woonplaats en collega-corporatie SJHT deze opgave samen met de gemeente opgepakt. Later zijn ook Hof Enschede en de aannemers hierbij aangehaakt. Gezamenlijk hebben de partijen de ambitie om in twee jaar (tot eind 2024) 189 sociale huurwoningen te realiseren voor kleine huishoudens, studenten en senioren die graag in hofjes willen wonen. De Crisis- en Herstelwet is aangewend, om een woonbestemming te realiseren op de vier beschikbare locaties.

Voor meer achtergrond over het project: [Versneld bouwen - De Woonplaats](#)

Samenwerking

De samenwerking binnen het project is door de betrokken partijen als anders, leuk en uitdagend ervaren. Vooral omdat er hoge ambities lagen en dit veel vroeg van de directe betrokkenen in het project, maar ook van de interne organisaties. Er moesten procedures en regels worden aangepast en ingekort, wat een andere houding vraagt, gericht op oplossingen en zaken die echt moeten, in plaats van procedures. Hierbij is aangegeven dat De Woonplaats hierin ruimte geeft voor het gesprek, en blijft zoeken naar verbinding in de samenwerking.

Succesfactoren

- Het label 'versneld bouwen' helpt het proces, zowel bij de direct betrokken partijen, als bij de leveranciers en onderaannemers om het project ook echt snelheid te geven en tot een succes te maken. Hoe men gezamenlijk kon versnellen was in iedere stap wel onderwerp van gesprek, waarbij men echt bereid is te zoeken naar mogelijkheden;
- In de samenwerking wordt aangegeven dat [elkaar kennen](#), [goede communicatie](#), [gezamenlijk commitment](#) en [betrokkenheid](#) (op alle niveaus)

belangrijke factoren zijn geweest voor het succes van het traject. Hierdoor ontstaat onderling vertrouwen en durft men risico's te nemen en beslissingen te nemen die buiten de gebaande paden gaan.

- Elkaar [ruimte geven om beslissingen te nemen](#) wordt ook aangegeven als belangrijke succesfactor. Vooral omdat de trajecten veel vragen intern van de van de betrokken partijen. Wanneer er zowel vooraf als achteraf wordt teruggekoppeld, versterkt dit het vertrouwen.

Uitdagingen

- Het was niet bij alle grondposities duidelijk hoe de [businesscase](#) eruit zou gaan zien bij het verwerven van de grond. Hierover hebben de corporaties en de gemeente goede gesprekken gevoerd, wat het vertrouwen heeft gegeven om verder te gaan, zonder 100% zekerheid. Dit betekende ook dat er concessies zijn gedaan, bijvoorbeeld in de overname van grond in plaats van pacht, en door de locatie met pacht de termijn te verlengen (naar 30 jaar).
- [Tijdsdruk](#) zorgde er soms voor dat het 'zachtere deel' in de samenwerking onderbelicht raakte. Hierin zijn de informele relaties ook erg belangrijk. Dan kan en mag het soms schuren, als men elkaar in de basis maar vindt in het zoeken naar mogelijkheden en oplossingen.
- De [druk op de organisatie](#) die de versnelling vraagt is groot. Bijvoorbeeld in de participatietrajecten, waarbij er sprake was van 16 bijeenkomsten voor de omwonenden in 2,5 maand. Dit levert in het formele proces veel winst op, omdat de zienswijzen beperkt zijn gebleven, maar vragen veel van de betrokken personen en organisaties.
- In eerste instantie was het [verhuurproces van de hofjeswoningen](#) een uitdaging: voornamelijk om de goede mensen te werven voor het wonen in hofjes. Hierop hebben De Woonplaats en Hof Enschede gezamenlijk een nieuw proces ingericht, zodat het binnen het reguliere verhuursysteem paste, maar er ook een aparte status en goede bemiddeling (met Hof Enschede) geborgd kon worden.

Geleerde punten

- Er is vooral [tijdswinst te halen in het voortraject](#) door parallelle en snellere procedures, planvorming, procedures en het vormen van de samenwerking. In de bouw zelf is de tijdswinst beperkter mogelijk, maar ook daar zijn in het



proces stappen gezet. Voorbeelden zijn dat er palen werden geslagen voor de voorwaardelijke vergunning er lag.

- **Vernieuwing** in het proces, onder tijdsdruk, heeft **voor inzichten gezorgd** die ook in andere reguliere trajecten een plek kunnen krijgen. Bijvoorbeeld door meer werkzaamheden parallel op te pakken in de voorbereiding.
- **Aan de voorkant betrokken worden en meegenomen worden** is voor alle betrokken partijen van belang. Dit geldt zowel voor de samenwerking tussen partijen, als intern bij de organisaties. Zo heeft een aannemer de warme overdracht van de bijzonderheid van het project gemist, waardoor het lang onduidelijk bleef wat er nu bijzonder was aan het proces, wat er daarop van hen verwacht werd en wie ze waarvoor moesten hebben. Door vroegtijdiger of andersoortige (meer co-creatie) betrokkenheid zou dit verholpen kunnen worden. Ook binnen organisaties is het een aandachtspunt om de beweging in gang te zetten om uit het systeem en proces denken te komen.

Toekomst

Het project Versneld bouwen was een project dat ontstaan is uit de hoge urgentie, de kans die er op dat moment lag, en de commitment van betrokkenen om ervoor te gaan. Het succes van het project leidt er wel toe dat partijen allen onverdeeld enthousiast zijn over de mogelijkheden en kansen die het kan bieden in het kader van de beschikbaarheidsopgave. De vraag naar de toekomst is voor de betrokkenen nog wel hoe men deze houding kan vasthouden, ook als dit (ooit) het 'normaal' zou worden.

Figuur 1: Versneld bouwen



Bron: De Woonplaats



Project Kattenberg

Het project Kattenberg te Aalten biedt een woonvorm met appartementen voor senioren en appartementen voor seniore echtparen waarvan één van de partners beginnende dementie heeft. Het project vormt een brug tussen zelfstandig wonen en een verpleeghuis. Door het hebben van passende huisvesting kunnen de echtparen namelijk langer zelfstandig bij elkaar blijven wonen en wordt de behoefte aan intensieve zorg uitgesteld. Bovendien zijn leefbaarheidsaspecten meegenomen in het project, onder andere door het hebben van een ontmoetingsruimte en wooncoach. Het project is opgestart in 2020 en opgeleverd in 2024.

Voor meer achtergrond over het project: [Kattenberg - De Woonplaats](#)

Samenwerking

De gemeente Aalten, zorgorganisatie Marga Klompé en De Woonplaats werken samen voor het project Kattenberg. Binnen de gemeente Aalten groeit de vraag naar seniorenhuisvesting. De Woonplaats had daarom binnen de gemeente opgehaald aan welke vorm van seniorenhuisvesting precies behoefte was. Hieruit kwam de doelgroep seniore echtparen waarvan één partner beginnende dementie heeft. De Woonplaats en Marga Klompé zijn al jarenlang partner en vervolgens werd de gemeente aangehaakt. Binnen de samenwerking is geen sprake van een klassieke rol- en taakverdeling, want de samenwerking is gebaseerd op gelijkwaardigheid en het bundelen van expertise. De betrokken partijen hebben een sterk gevoel van gezamenlijke verantwoordelijkheid. Ieder brengt een eigen specialisme in en door goed naar elkaar te luisteren, hebben ze een project gerealiseerd dat op het snijvlak van ieders activiteiten ligt.

Succesfactoren

- Gevoelde **gezamenlijke verantwoordelijkheid** onder de betrokken partijen.
- Achterhoekse **nuchterheid** die zich vertaalde in een pragmatische aanpak: gewoon beginnen en problemen oplossen wanneer ze zich voordoen.
- **Langjarige projectplanning** en een commitment van alle partijen voor lange termijn, ondanks onzekerheid over de uitkomst.

Uitdagingen

- **Financiering**, vanwege het benodigde budget voor de aanpassingen van het complex en de inzet van een wooncoach. De partijen zijn met elkaar in gesprek gegaan en hebben gebruikgemaakt van subsidies.
- **Techniek**, voor het bepalen van de benodigde voorzieningen. Om de woningen toekomstbestendig te maken, hebben de partijen gekozen om de woningen achter de voordeur op het voorzieningenniveau van een verpleeghuis te brengen.
- **Zorg**, want het zorgteam moest aangepast worden aan de unieke woonvorm. Het complex vraagt om een langjarige inzet van het zorgteam. Daarom hebben de partijen ervoor gekozen om over te gaan van thuiszorg naar verpleegzorg. Het betrekken van de woonconsulent bij werkoverleggen en de voorbereiding door de wooncoach waren belangrijk voor deze overgang.

Geleerde punten

- Het hebben van een **wooncoach** als essentiële ondersteuning voor zowel bestaande als nieuwe huurders. Hierbij lag de nadruk op het begeleiden van huurders door het proces van verandering, met communicatie gericht op de bewoner in plaats van alleen de woning.
- Het integreren van **leefbaarheidsaspecten** in het project, zoals de ontmoetingsruimte.
- Het beter in kaart hebben van de **toekomstige zorgbehoeften** in het complex. Er vindt meer informele steun plaats onder bewoners dan aanvankelijk verwacht, wat implicaties heeft voor toekomstige voorzieningen en samenwerkingen met zorgorganisaties.

Toekomst

Het project Kattenberg was een pilot. Het succes van het project heeft geleid tot het verkennen van mogelijkheden om het project regionaal of zelfs landelijk verder uit te rollen. De partijen streven ernaar om in 2024 het project verder uit te rollen, maar erkennen dat financiële kokers moeten worden doorbroken voor een verdere implementatie.



Project Ludgerstraat

In Aalten heeft De Woonplaats met samenwerkingspartners 56 nieuwbouw sociale huurwoningen gerealiseerd op een oud schoolterrein in het centrum van het dorp. In deze ontwikkeling zijn drie typen woningen gerealiseerd, gericht op verschillende behoeften en doelgroepen. Het gaat om 12 woningen in Aaltens Hofje waar de noaberschapsgedachte centraal staat, 21 appartementen voor senioren in een drie laags complex, en een 23 eengezinswoningen voor een- en tweepersoons huishoudens. De toewijzing van de woningen is ook toegespitst op de doelgroepen. Zo zijn de hofjeswoningen toegewezen aan mensen die bewust kiezen voor het hofjes wonen, en is voor de 21 appartementen een doorstroomregeling ingezet die voorrang gaf aan huurders van De Woonplaats die een eengezinswoning achterlieten. Alle woningen zijn in overeenstemming met de doelstellingen verhuurd. Voor meer achtergrond over het project: [Ludgerstraat - De Woonplaats](#)

Figuur 2: Project Ludgerstraat



Bron: De Woonplaats

Samenwerking

In het project heeft De Woonplaats samengewerkt met onder meer de gemeente, de aannemer en een ruimtelijk ontwerp bureau. De aannemer was betrokken vanuit een 'ontwikkelen bouwen' perspectief, wat betekent dat de aannemer aan de voorkant al eerder betrokken is bij het proces. Dit heeft iets gevraagd van de gemeente en De Woonplaats, omdat het traject anders in elkaar steekt dan regulier. Daarnaast hebben de betrokken partijen ook intensief samengewerkt met de potentiële hofjesbewoners, rondom de toewijzing, en de start van de community-building.

Succesfactoren

- Elkaar goed leren kennen, korte communicatie lijnen en een open houding hebben ervoor gezorgd men het vertrouwen in elkaar kreeg en de samenwerking soepel verliep. Dit betekent ook dat het soms kan schuren, maar men er vervolgens op basis van vertrouwen weer goed uitkomt met elkaar.
- Aandacht voor de omgeving is belangrijk, zowel in het voortraject als in de bouw en na de oplevering. De Woonplaats gaat hier in de ogen van de gesprokenen goed mee om.
- De doorstroomregeling was een succes door de beperkte beschikbaarheid, de gerichte advertentiestrategie en de aandacht die er was voor ondersteuning in het verhuisproces. (informatie) en de betrokkenheid bij te maken keuzes in de nieuwbouw. Zo zijn de oudere huurders in eengezinswoningen gericht aangeschreven middels een kaart over het project en mochten huurders mee beslissen over de keuken- en badkamer materialen.
- Participatie en betrokkenheid van de hofjes-huurders in de ontwerp en bouw fase zijn belangrijk in het vormen van de noaberschapsgedachte en de community die men beoogd. Als voorbeeld wordt het ontwerp van de gemeenschappelijke binnentuin genoemd, wat de huurders hebben opgepakt samen met het ruimtelijk ontwerp bureau.

Uitdagingen

- Men moest wel even wennen aan de rolverdeling in de samenwerking in het proces met een ontwikkelende bouwer. Hierbij hielp het om elkaar beter te leren kennen en de verwachtingen in openheid uit te kunnen spreken.

- De relatie en samenwerking is ook persoonsafhankelijk, waardoor men soms moet zoeken naar de juiste gemeenschappelijke deler en houding. Men komt er altijd weer uit, maar het is een aandachtspunt voor de relatie.
- Partijen liepen soms tegen afwachtende houdingen aan van een van de betrokkenen. Zo ervaaarden de ontwikkelend-bouwer en De Woonplaats een afwachtende houding in het voortraject van de gemeente, waarop men besloot door te gaan. Dit heeft lef gevraagd. Het ruimtelijk ontwerpbureau ervaaarde bijvoorbeeld een afwachtende houding bij de corporatie in het toepassen van biodiversiteitsinnovaties, waardoor men soms in een spagaat belandt tussen De Woonplaats en bijvoorbeeld de gemeente. Men zou in dit kader graag nog meer een open houding willen zien, om het gesprek hierover aan te gaan.

Geleerde punten

- Deze wijze van ontwerpen en bouwen levert uiteindelijk tijd op, omdat er stromen parallel en in afstemming soepel verlopen. Voornamelijk tussen de ontwikkelend-bouwer en De Woonplaats.
- Door het open gesprek te voeren tussen de betrokken partijen, komt men verder. Hierdoor helpen juist het voeren van discussies, op basis van vertrouwen en een goede relatie.
- De samenwerking om het anders te doen vraagt ook wat van de interne organisatie. Een andere houding en andere toepassing van systemen en procedures. Dit maakt het werk voor medewerkers juist ook leuk.
- De Woonplaats heeft in samenwerking met de ruimtelijk ontwerper en de gemeente een verkenning uitgevoerd naar de behoefte van hofjes wonen. Dit waren drie sessies met 70 geïnteresseerden. Hieruit bleek dat het concept gemengd met koop lastig te realiseren bleek, maar dat in sociale huur wel mogelijkheden waren. Hierop is dit concept ook doorgezet in het project.

Toekomst

De goede en intensieve samenwerking tussen de betrokken partijen vanaf het begin, maakt het mogelijk om deze processen te doen. Die net wat anders zijn dan anders. Dit maakt het ook leuk voor de betrokken organisaties om mee te doen. Wanneer men aan de voorkant een open houding heeft en ervoor wil gaan, zorgt dit voor het benodigde vertrouwen in het verdere proces.



Project Fazantstraat

De Woonplaats heeft in samenwerking met Hemink het project Fazantstraat te Enschede gerealiseerd. Het project behelsde een grootschalige renovatie en verduurzaming van 96 appartementen die meer omvatte dan de gebruikelijke onderhoudswerkzaamheden. De werkzaamheden waren met name gericht op onderhoud en verbeteringen om het wooncomfort te vergroten. Een bijzonder aspect van de renovatie was het plaatsen van circulaire keukens en badkamers. Het project is inmiddels afgerond.

Voor meer achtergrond over het project: [Fazantstraat - De Woonplaats](#)

Figuur 3: Project Fazantstraat



Bron: De Woonplaats

Samenwerking

De Woonplaats en aannemer Hemink werken samen in kader van het project Fazantstraat. De partijen werkten voor de start van het project al regelmatig samen. De manier waarop werd samengewerkt voor de realisatie van dit project was echter nieuw voor beide partijen. De planvorming, uitvoering en oplevering werden gezamenlijk aangepakt. De participatie en communicatie werden bij de aannemer belegd; wel was De Woonplaats nauw betrokken. Door het regelmatige contact en wederzijdse vertrouwen verliep de samenwerking soepel. Bovendien konden de partijen snel schakelen, waardoor het proces niet stagneerde.

Succesfactoren

- De **gezamenlijke aanpak**, waarbij geen sprake was van een traditionele opdrachtgever-opdrachtnemer relatie. De open houding van de partners had een positief effect en resulteerde in een verbreding van de scope, zoals de betrokkenheid van lokale hbo-studenten.
- Het hebben van **vertrouwen en transparantie** binnen de samenwerking.
- Het onderhouden van **direct contact** met bewoners via Whatsapp.

Uitdagingen

- Tijdens de voorbereidingsfase van het project ontstonden er vertragingen. Deze waren deels te wijten aan De Woonplaats, omdat het project werd geïnitieerd vanuit onderhoud. Dit resulteerde in extra aspecten die in het project moesten worden opgenomen
- Hemink heeft, mede vanwege de rolverdeling, een hoog aantal uren besteed. Voor De Woonplaats zou het kostefficiënter om meer taken zelf op te pakken.

Geleerde punten

- Het is belangrijk om een nieuwe vorm van samenwerken toe te passen. Dit maakt de organisatie flexibeler, ook richting samenwerkingspartners toe.
- Het per project kijken of het proces- of planmatig aangepakt moet worden. Als een project ingrijpend is voor een huurder, moet het projectmatig aangepakt worden.

- Het aan de voorkant afstemmen van de werkzaamheden. De bergingen zouden eerst niet worden meegenomen in het project, maar werden later wel aangepakt. Dit leidde tot merkbare verschillen.
- Het werken binnen een vast projectteam met twee á drie aannemers zodat er meer duidelijkheid is aan de voorkant.
- Het afnemen van huisbezoeken in de avond met minimaal twee personen, in kader van de veiligheid.

Toekomst

De Woonplaats heeft het voornemen om de pilot uit te breiden naar kleine(re) projecten vanwege het behouden van de betrokkenheid. Richting de toekomst, raadt Hemink De Woonplaats aan om een blauwdruk te ontwikkelen die gebruikt kan worden voor andere projecten. Hierdoor kan efficiëntie en een consistent kwaliteitsniveau beter geborgd worden..



WoonStAP

Het project WoonStAP heeft als doel om huisvestingsproblematiek te bespreken en aan te pakken, zonder dat de woningzoekende hierop veroordeeld wordt. De woningzoekende, de zorgaanbieder en de woonconsulent onderzoeken gezamenlijk de oorzaken van de huisvestingsproblematiek. Deze analyse vormt de basis van het plan van aanpak en er worden passende middelen ingezet om terugval te voorkomen. WoonStAP monitort vervolgens de gemaakte afspraken die als voorwaarde worden gesteld bij het aangaan van een huurcontract.

Voor een overzicht van het proces: [InfoGraphic_WoonStAP_DEF \(dewoonplaats.nl\)](#)

Samenwerking

Het project WoonStAP is een samenwerking tussen de Enschedese woningcorporaties (De Woonplaats, Ons Huis en Domijn), de gemeente Enschede en de maatschappelijke opvang. De samenwerking vloeide voort uit de behoefte om bewoners met huurbelemmeringen een passende woonplek te bieden. WoonStAP is ontstaan vanuit de voeten in de klei en deze praktijkgerichte aanpak bleek succesvol. De samenwerking verloopt goed, zowel binnen de stuur- als de werkgroep. De lijnen zijn kort en de werkgroep biedt de juiste setting om te overleggen en samen te werken. Het succes is zichtbaar: Een aanzienlijke groep mensen die voorheen geen huurwoning konden krijgen bij een corporatie, wordt nu wél gezien en krijgt vaak een woning via de corporatie of de gemeente.

Succesfactoren

- De betrokken medewerkers zijn **toegewijd** aan het onderwerp.
- **Sterke verbondenheid** tussen organisaties vanwege de trots op het werk en de gedeelde focus op oplossingen.
- Er is sprake van **collegialiteit**: men ziet elkaar niet alleen als vertegenwoordigers van verschillende organisaties, maar als collega's.
- Het hebben van **informele contacten** en sterke persoonlijke relaties.

Uitdagingen

- Het is lastig om de impact op bewoners minimaal te houden.

- Sommige projecten (zoals de tussenvoorzieningen) liepen vertraging op vanwege enige mate van schuring tussen de samenwerkende partijen.
- Commitment en gelijke inspanning moeten worden vastgelegd, zonder te verzanden in discussies over kostenverdeling.

Geleerde punten

- Rekening houden met de **werkbaarheid van beslissingen**: kritisch kijken naar wat praktisch uitvoerbaar is.
- Het **vastleggen** van zaken en tegelijkertijd pionieren en ruimte bieden aan flexibiliteit, bijvoorbeeld door het sneller vastleggen van een structuur.
- Het hebben van **vertrouwen** en **commitment**, bijvoorbeeld bij de keuze voor een stuurgroep.

Toekomst

In de toekomst willen de samenwerkende partijen WoonStAP blijven ontwikkelen en verbeteren. Zo wordt er gewerkt aan de rol van wijkteams en het duidelijk vastleggen van overkoepelende afspraken en processen. Ook de verbinding tussen stuurgroep en werkgroep moet verder groeien. Binnen de eigen organisaties worden de lijnen goed gevonden, maar daarbuiten is er nog ruimte voor verbetering. Het behouden van elkaars taal en het omgaan met privacy (AVG) zijn eveneens belangrijke aandachtspunten voor de toekomst



Position paper corporaties Enschede

De Enschedese corporaties (De Woonplaats, De Veste, Domijn, Ons Huis en SJHT) hebben gezamenlijk de position paper 'Beschikbaarheid betaalbare woningen in Enschede' opgesteld in 2022. Het position paper pleit voor een gecoördineerde aanpak, waarbij zowel binnen- als buitenstedelijk bouwen wordt gestimuleerd. De beschikbare plancapaciteit, kwalitatieve opgave, kostenaspect en maatschappelijk rendement moeten hierbij in overweging worden genomen. Het position paper bevat de doelstelling om een uitbreiding van 2.000 sociale woningen te realiseren binnen de gemeente Enschede.

Samenwerking

De Enschedese corporaties hebben gezamenlijk het position paper opgesteld. De aanleiding hiervan was de nieuwe woonvisie van de gemeente die zich richtte op groei in plaats van krimp, en de nieuwe portefeuillestrategie van Ons Huis. Ons Huis heeft een leidende rol gespeeld in de totstandkoming van het position paper. Binnen de samenwerking varieert de rol van elke corporatie per thema, waardoor de kracht van elke corporatie optimaal wordt benut. Bij elke bouwlocatie zitten meerdere corporaties met de gemeente aan tafel, en de verdeling van taken en verantwoordelijkheden wordt gaandeweg ingevuld. De gezamenlijke position paper heeft de samenwerking tussen de corporaties gestructureerd, waarbij strategieën en portefeuilleplannen open met elkaar gedeeld worden.

Succesfactoren

- Er is een goede dialoog met de gemeente om de verschillende 'werelden' op elkaar te laten aansluiten en goede afspraken te maken over de programmering.
- Het hebben van transparantie en openheid om zaken aan de voorkant te bespreken zodat samenwerkingspartners beter op de hoogte zijn en gezamenlijk naar oplossingen kunnen zoeken.

Uitdagingen

- Er is een **kloof tussen beleid en uitvoering**, met name bij het omzetten van het position paper naar concrete acties. Corporaties hebben een andere cultuur en spreken soms een andere taal.
- De **financiële continuïteit** van de corporaties komt onder druk te staan door een disbalans tussen investeringen in verduurzaming en sloop.
- **Landelijke regelgeving** in combinatie met de regie over volkshuisvesting kan impact hebben op het gezamenlijke proces in Enschede.
- De **flora-en faunawetgeving** zorgde voor vertraging bij projecten.
- Er is slechts een beperkt aantal **bouwlocaties** beschikbaar.

Geleerde punten

- Het eerder delen van ideeën in een vroeg stadium zodat samenwerkingspartners aan de voorkant kunnen meedenken.
- De mogelijkheid om deze gezamenlijke aanpak toe te passen bij andere onderwerpen, zoals de energietransitie.

Toekomst

Het doel om 2.000 sociale woningen te realiseren is nog niet bereikt. Onder de corporaties heerst een hoge bereidheid om gezamenlijk het doel te realiseren, bijvoorbeeld via andere samenwerkingsverbanden en bouwstromen. Een brede en integrale aanpak is hiervoor nodig. De uitdaging voor de toekomst is netto groei, wat afhankelijk is van de beschikbaarheid van bouwlocaties.



Gezamenlijk woonruimteverdeelsysteem

De Woonruimteverdeling was tot voor kort op gemeentelijk niveau georganiseerd, terwijl woningzoekenden juist de Twentse woningmarkt vanuit een regionaal perspectief benaderen. Hierop hebben 13 woningcorporaties in Twente en de Achterhoek de krachten gebundeld, vanuit de consensus dat er iets moest gebeuren om de woonruimteverdeling voor de woningzoekende in de regio toegankelijker te maken. Na een intensief traject zijn de woningcorporaties in 2023 gekomen tot één portaal, waarop alle woningen in de regio worden aangeboden.

Voor meer informatie: [Home \(woninghuren.nl\)](https://www.home.woninghuren.nl)

Samenwerking

De samenwerking tussen de corporaties is het uitgangspunt van dit traject. De brede betrokkenheid en commitment van de corporaties en Enserve, hebben ervoor gezorgd dat het relatief lange traject goed is gelopen. Er lag een goede projectstructuur, en daarnaast had men vertrouwen in elkaar dat het goed zou komen.

Succesfactoren

- Bestuurlijke consensus dat er voor woningzoekenden in de regio;
- Een gestructureerde en grondige aanpak, vanuit gezamenlijk commitment;
- Een helder en gezamenlijk doel, zonder de doelstelling direct al het beleid te integreren.. Een groeimodel met kleine stappen. Nu ligt er een goede basis, en uitbouw richting gezamenlijke beleid kan eventueel volgen;
- Er is vanuit de inhoud consensus gezocht, waarop de doorvertaling naar de techniek is gemaakt. Deze getrapte aanpak met mijlpalen hielp het proces te stroomlijnen, het overzicht te behouden en de beslissingen te doordenken;
- Gelijkwaardigheid van de corporaties in het proces;
- Lol met elkaar is belangrijk om de relatie en het proces goed door te kunnen zetten.

Uitdagingen

- De inhoudelijke afstemming over de inrichting en processen was een uitdaging. Men heeft gewerkt met werkgroepen en een stuurgroep, die commitment hadden van alle 13 corporaties. Dit werkte goed, maar vraagt alsnog betrokkenheid van alle corporaties op gezette momenten.
- Een valkuil was dat men op sommige momenten eigenlijk te snel wilde gaan, terwijl het proces juist gebaad is bij zorgvuldigheid in afstemming en afweging. Daar heeft men ook op gestuurd.
- Lastigheid was en is de ambivalentie bij overheden, waarbij regionaal gestuurd wordt vanuit Woondeals, urgentieverordeningen en nu het woonruimteverdeelsysteem, terwijl er tegelijkertijd lokaal nog sterk de behoefte is aan inzicht en sturing van de lokale situatie.

Geleerde punten

- Vanuit helderheid over de doelstelling is men gewoon begonnen, waarop er een mooie basis lag, en iedere corporatie zijn eigen beleid grotendeels in het platform kwijt kon. Eerder heeft men ook geprobeerd dit initiatief van de grond te krijgen, en dit bleef onder meer hangen in gesprekken.
- De toegepaste projectstructuren zouden ook langer in de uitvoering nog actief betrokken kunnen worden, zodat de keuzes en afwegingen teruggehaald zouden kunnen worden.
- De doorlooptijd van dergelijke projecten is fors, waardoor de tijd de ontwikkeling kan inhalen. Hiervoor moet men flexibiliteit inbouwen.

Toekomst

Richting de toekomst hopen de corporaties, op basis van de huidige goede samenwerking, het woonruimteverdeelsysteem verder uit te bouwen en ook beleidsmatig meer gelijk te trekken. Gedacht wordt bijvoorbeeld aan de inkomenstabel en urgentieverordeningen.





Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00