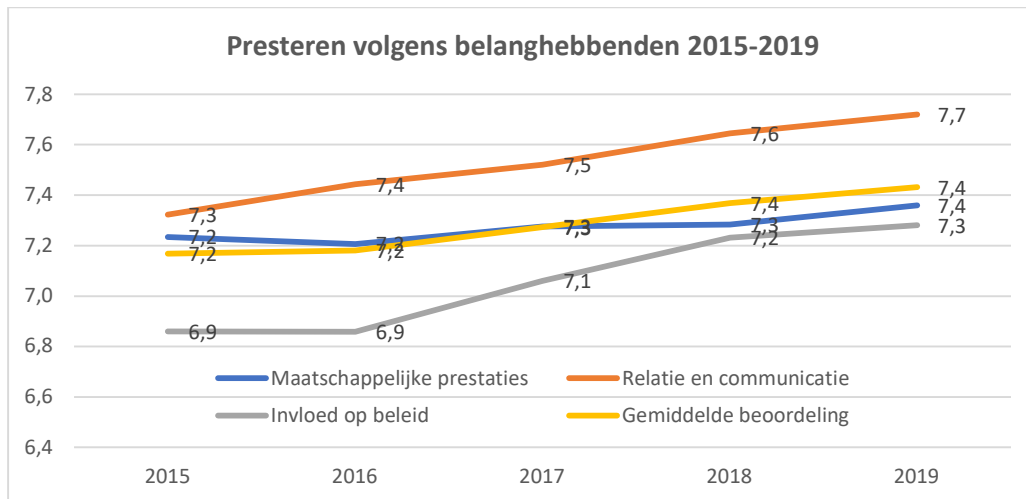


## Belanghebbenden en corporaties weten elkaar meer te vinden

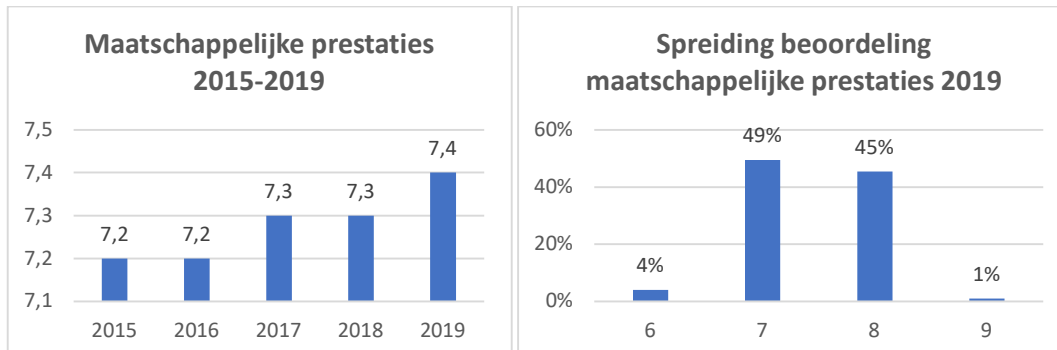
In een maatschappelijke visitatie krijgen belanghebbenden uitdrukkelijk de gelegenheid zich uit te spreken over het functioneren van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Belanghebbenden geven hun oordeel over drie onderwerpen: (1) de maatschappelijke prestaties van de corporatie, (2) de relatie en wijze van communicatie met de corporatie en (3) de invloed op het beleid van de corporatie. Daarnaast kunnen de huurders, gemeenten en overige belanghebbenden zoals zorg- en welzijnsinstellingen verbeterpunten aandragen. Uit een analyse van Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) blijkt dat de corporaties en de belanghebbenden elkaar steeds meer weten te vinden.

De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over het maatschappelijk presteren en het functioneren van de woningcorporaties. De gemiddelde beoordeling over 2019 (99 visitatierapporten) ligt op alle onderdelen op of boven de 7,2. Het algemene beeld is dat er vanaf 2015 op elk onderdeel een stijgende lijn zichtbaar is, vooral op het gebied van 'relatie en communicatie' en 'invloed op beleid'. Opvallend is dat de tevredenheid van de belanghebbenden van kleine corporaties aanzienlijk groter is dan die van belanghebbenden van grote corporaties.



### Maatschappelijke prestaties

De belanghebbenden beoordelen de maatschappelijke prestaties van de woningcorporaties in 2019 iets hoger dan de voorgaande jaren. Vrijwel alle corporaties (96%) worden met een 7 of hoger beoordeeld. Tussen de verschillende groepen belanghebbenden zijn geen opvallende verschillen zichtbaar. De huurders (7,2), gemeenten (7,4) en de overige belanghebbenden (7,4) waarden de prestaties allen met een ruime 7.

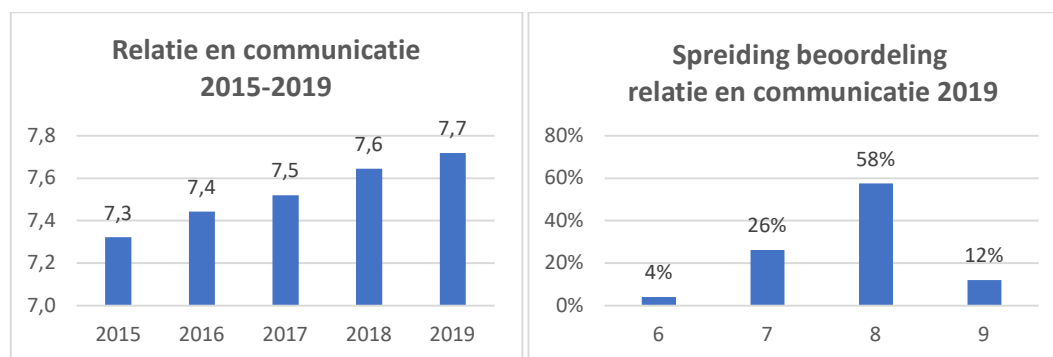


De corporaties die met methodiek 5.0 gevisiteerd zijn (tot begin 2019) werden door de belanghebbenden op vijf vooraf gedefinieerde prestatievelden<sup>1</sup> beoordeeld. Met de invoering van methodiek 6.0 is dit gewijzigd in de beoordeling van de thema's zoals die in de prestatieafspraken van de corporatie met de gemeente en huurdersorganisatie zijn vastgelegd.

Door de jaren heen is er in de beoordeling van de huurders wel een grotere variatie zichtbaar dan in de scores van gemeenten en overige belanghebbenden. In veel gevallen gaat het goed, maar de negatieve uitschieters in de beoordelingen van de huurders zijn groter. Dit is voornamelijk te verklaren doordat het presteren van de corporatie direct invloed heeft op het woongenot van de huurders, terwijl gemeenten en overige belanghebbenden meer aan de zijlijn staan.

### Relatie en communicatie

Op het gebied van relatie en communicatie zet de stijgende lijn zich 'gewoon' voort. Met gemiddeld een 7,7 wordt er op dit onderdeel het hoogst gescoord. 70% van de corporaties is beoordeeld met een 8 of hoger en geen enkele corporatie behaalde een cijfer lager dan een 5,5.



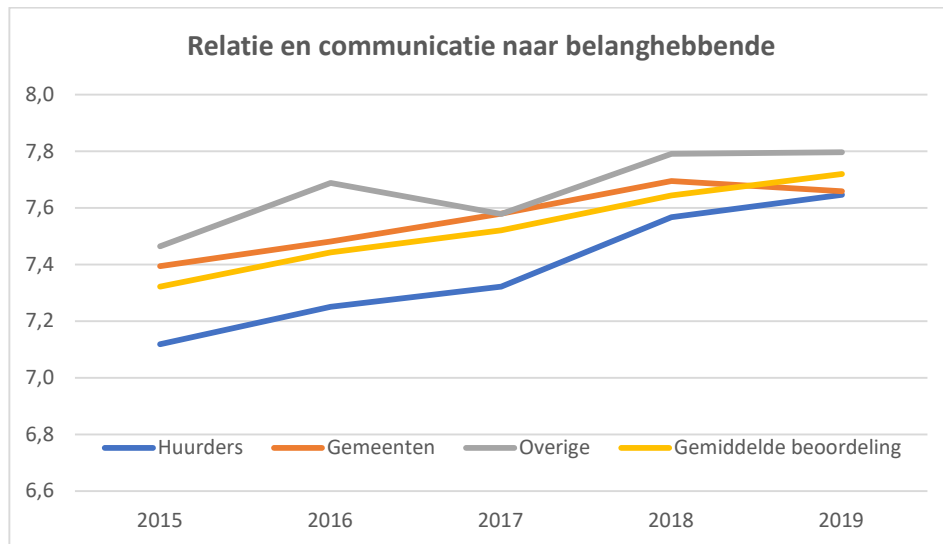
De relatie en communicatie is voor elke groep belanghebbenden het best scorende onderdeel. De corporaties maken hier volgens de belanghebbenden duidelijk werk van. Steekwoorden die in veel visitatierapporten terugkomen zijn: laagdrempelig, proactief, korte lijnen en prettige contacten.

De huurders merken dat met de invoering van de Woningwet in 2015 de relatie in veel gevallen op een positieve manier veranderd is, waardoor de band met de corporatie verstevigd is. Dit komt ook duidelijk tot uiting in de beoordeling die de huurders aan de corporaties geven: van een 7,1 in 2015 is de score geleidelijk opgelopen naar een 7,6 over 2019.

Gemeenten hechten waarde aan een goede wederzijdse relatie, zowel op bestuurlijk als ambtelijk niveau. Het is belangrijk dat er open communicatie is met de corporatie, waarbij zowel positieve als negatieve punten over en weer benoemd mogen worden, zolang de insteek positief kritisch is. De gemiddelde score van de gemeenten nam toe van 7,3 in 2015 naar 7,7 in 2019.

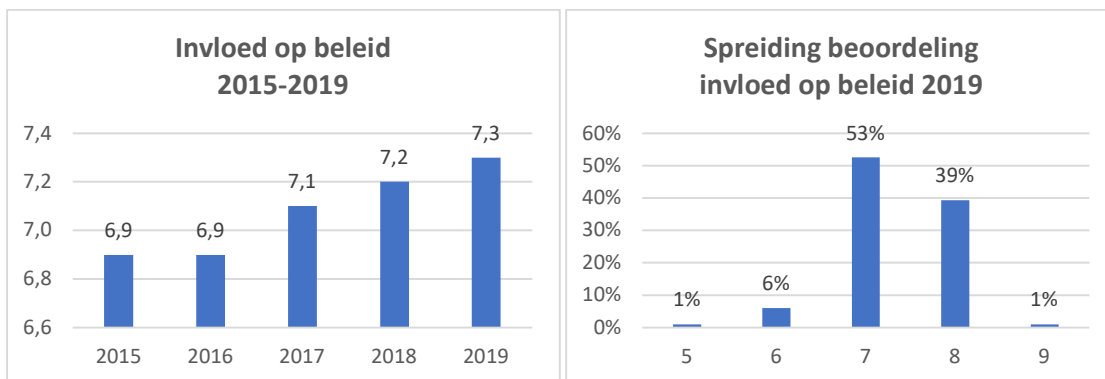
Naast gemeenten en huurders wordt ook aan overige belanghebbenden gevraagd hoe de corporatie heeft gepresteerd. Over het algemeen zijn dit zorginstellingen en welzijnsorganisaties. De overige belanghebbenden vinden het belangrijk dat er regelmatig contact is met de corporatie en dat men elkaar weet te vinden, ook als de zaken spannend of kritisch zijn. Het wordt gewaardeerd als corporaties serieus met vraagstukken omgaan en bereid zijn om mee te denken. Hun beoordeling is door de jaren heen relatief het minst veranderd: van 7,5 in 2015 naar 7,8 in 2019.

<sup>1</sup> (1) Huisvesting primaire doelgroep, (2) Huisvesting van bijzondere doelgroepen, (3) Kwaliteit Woningen en woningbeheer, (4) (Des)investeringen in vastgoed en (5) Kwaliteit van wijken en buurten.



### Invloed op beleid

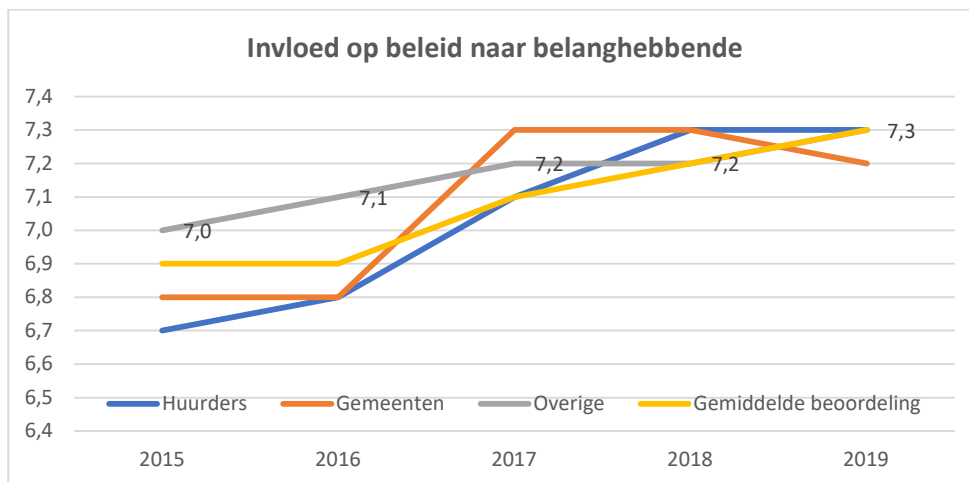
De belanghebbenden zijn tevreden over de mate waarin ze invloed hebben op het beleid van de corporatie. In 2019 werden de corporaties gemiddeld met een 7,3 beoordeeld en heeft 93% van de corporaties een 7 of hoger gekregen. Dit is aanzienlijk meer dan het gemiddelde over de jaren 2014-2018 (70%).



Voor de huurders (met een gemiddelde score van 7,3 in 2019) is op dit onderdeel is de uitwerking van de Woningwet het meest duidelijk zichtbaar. Onder 'relatie en communicatie' werd al even aangestipt dat na de invoering van de Woningwet de band met de corporaties is versterkt. Onder andere doordat de huurders een formele plek aan tafel hebben gekregen en, bij de beter scorende corporaties, doordat de input die ze geven voor het corporatiebeleid en de prestatieafspraken serieus genomen wordt. Niet alle adviezen hoeven te worden opgevolgd, zolang de corporatie maar onderbouwt en uitlegt waarom ze bepaalde keuzes maakt.

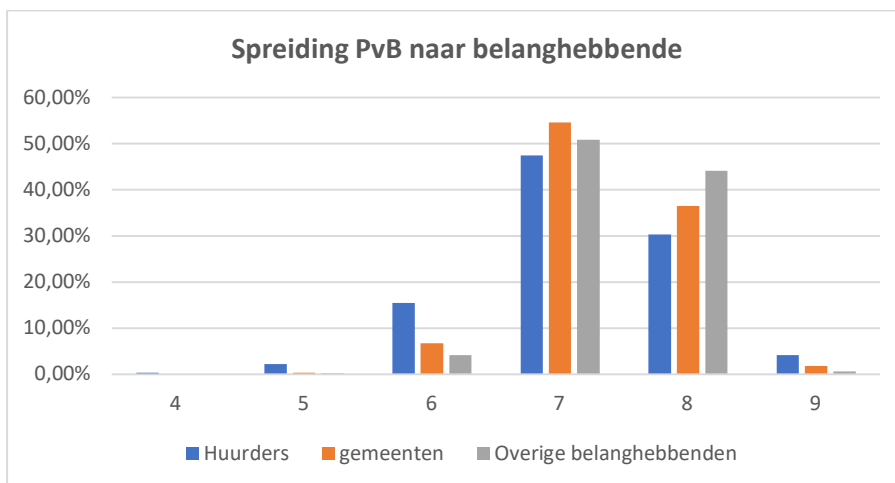
Gemeenten waarderen het als er op verschillende gebieden samen opgetrokken wordt, als er wordt gevraagd – en geluisterd – naar elkaars mening en/of ideeën. Zij geven een gemiddeld een 7,2 in 2019. De gemeenten zien graag dat het beleid van de corporatie wordt aangesloten op de lokale opgaven, waarbij de woonvisie wordt gebruikt als leidraad. Als inhoudelijke verschillen van inzicht zeer moeizaam of niet overbrugd kunnen worden, leidt dit in een aantal gevallen tot frictie tussen de corporatie en de gemeente(n).

De overige belanghebbenden (7,3) laten door de jaren heen de meest stabiele scores zien op dit onderdeel. Ze merken dat structureel overleg in veel gevallen leidt tot een goede samenwerking.



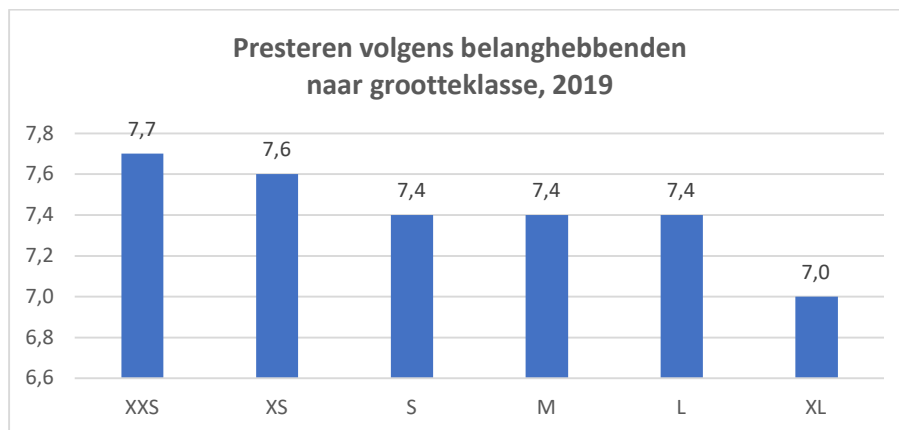
#### Beoordeling huurders laat grotere spreiding zien

Het oordeel van de huurders over het presteren van de corporaties laat een grotere spreiding zien dan de beoordeling van de gemeenten en overige belanghebbenden. De huurders geven de meeste hoge scores (9+), maar ook de meeste lage scores (6-). De voornaamste oorzaak hiervoor ligt in het feit dat de huurders het dichtst bij de corporatie staan. Zij ervaren het direct in hun woonomgeving als een corporatie goed presteert en duidelijk communiceert. Tegelijk hebben ze er ook als eerste last van als het functioneren van een corporatie te wensen over laat. Gemeenten en overige belanghebbenden staan wat meer op afstand.

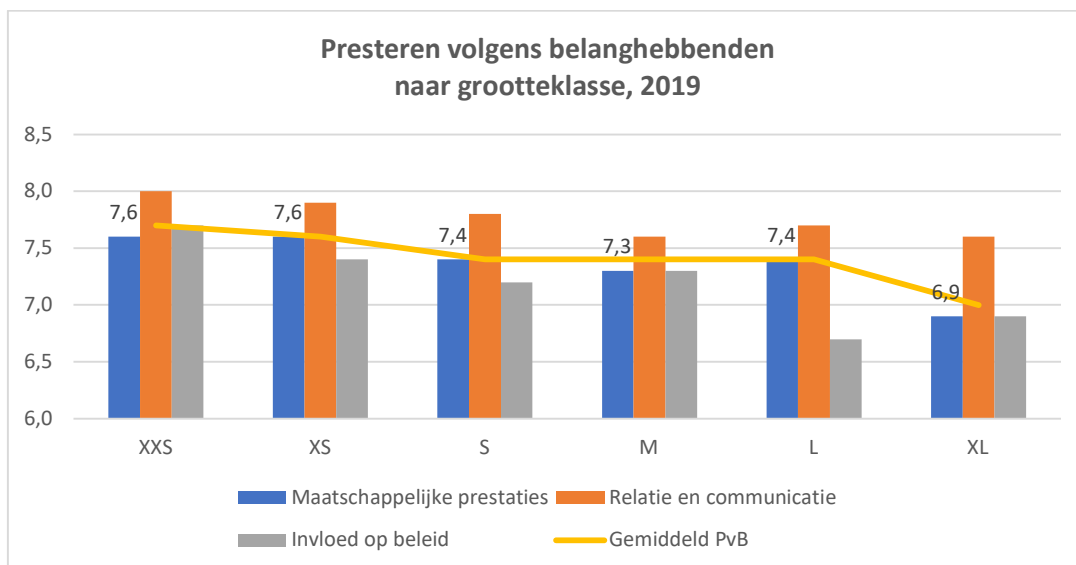


#### Hoe kleiner hoe beter de relatie met belanghebbenden

Kleine corporaties worden door de belanghebbenden beter beoordeeld dan de grote(re) corporaties. Het is met name opvallend dat de beoordeling van de grootste corporaties (7,0) weliswaar ruim voldoende is, maar meer dan een half punt lager ligt dan de beoordeling van de kleinere corporaties.



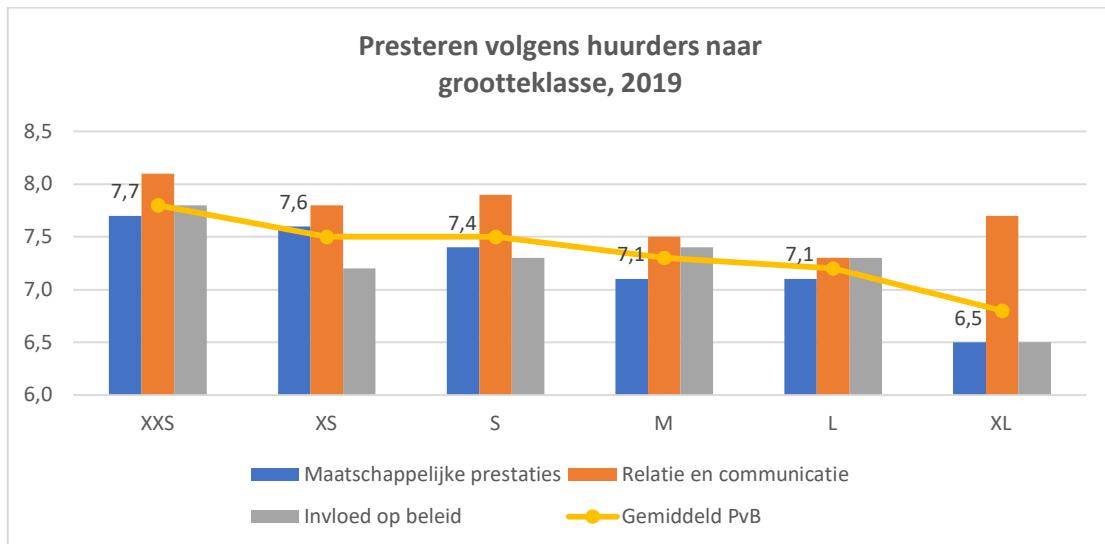
Hetzelfde beeld is zichtbaar op de verschillende onderdelen. De kleinste corporaties krijgen op alle gebieden de hoogste beoordeling van de belanghebbenden. De relatie en communicatie wordt door de belanghebbenden hoger gewaardeerd dan de overige onderdelen. Op het onderdeel invloed op beleid is zichtbaar dat de grote corporaties (L, XL) lager beoordeeld worden dan de corporaties in de overige grootteklassen.



De huurders waarderen de korte lijnen die ze hebben met de kleine corporaties. Hoewel ook de grotere corporaties ruim voldoende worden beoordeeld door de huurders is er in de rapporten regelmatig te lezen dat de huurders deze corporaties door hun omvang lastiger benaderbaar vinden. Zowel huurders als gemeenten geven aan vaak met verschillende aanspreekpunten binnen de corporatie te maken te hebben, waardoor het niet altijd direct duidelijk is bij wie ze terecht kunnen.

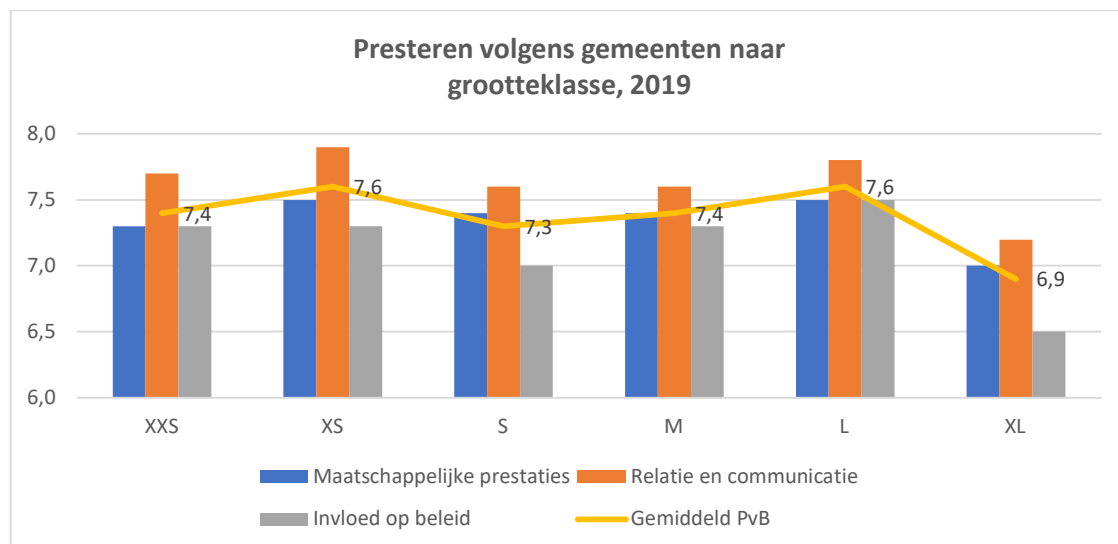
De beoordeling van de maatschappelijke prestaties en de invloed op beleid van de grootste corporaties blijft achter bij de overige grootteklassen. Dit geldt niet alleen voor 2019. Ook gemiddeld de periode 2015-2019 scoren de grootste corporaties (XL) op alle onderdelen lager.

De huurders maken bij de invloed op het beleid van de grootste corporaties regelmatig de opmerking dat ze pas bij de keuzes worden betrokken als het beleid als vaststaat. Daarnaast krijgt men regelmatig het idee dat er weinig met de adviezen wordt gedaan. In verschillende recente visitierapporten wordt echter ook opgemerkt dat er binnen het laatste deel van de visitatieperiode een verbetering heeft plaatsgevonden. Omdat de visitatie een periode van 4 jaar beslaat is het mogelijk dat deze ontwikkeling zich nog niet heeft geuit in de beoordelingen.

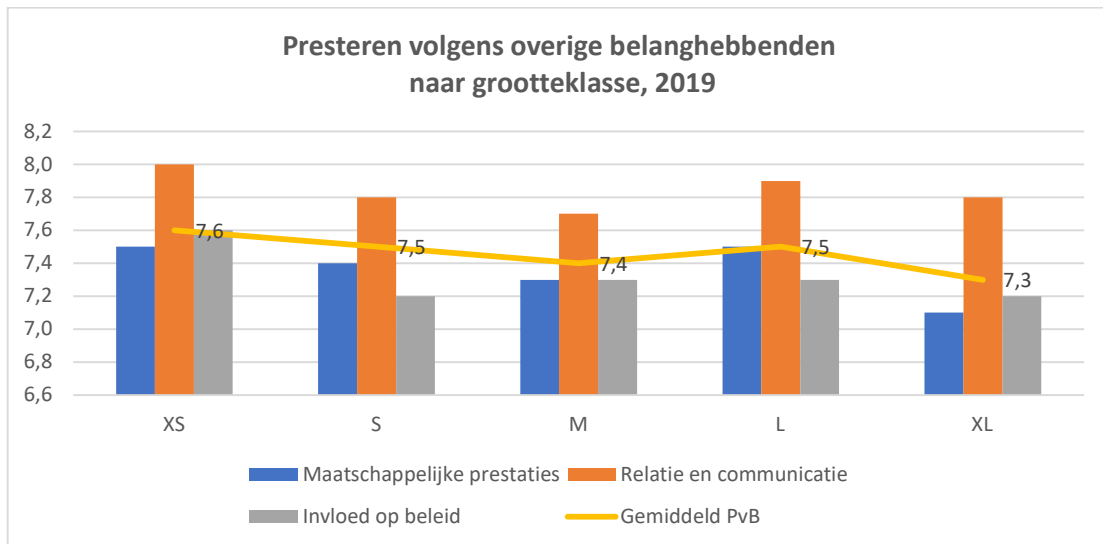


Bij de gemeenten is eenzelfde, maar meer verdeeld beeld zichtbaar. De beoordelingen voor de verschillende grootteklassen liggen dicht bij elkaar, met name op het onderdeel maatschappelijke prestaties. Voor de invloed op beleid liggen de scores dicht bij elkaar, maar net als bij de huurders is ook hier zichtbaar dat de grootste corporaties beduidend minder goed beoordeeld worden. Ook hier is dat niet alleen in 2019 het geval, maar ook gemiddeld voor de periode 2015-2019.

Gemeenten verwachten van grote corporaties dat ze zichtbaar zijn, zowel op ambtelijk als op bestuurlijk niveau. De grote corporaties zijn vaak werkzaam in meerdere gemeenten, met een ongelijk verdeeld woningbezit. De aandacht van de corporaties focust zich vaak op de gemeenten met het meeste bezit. Het lukt de corporaties nog niet in alle gevallen om de wederzijdse verwachtingen goed te managen.

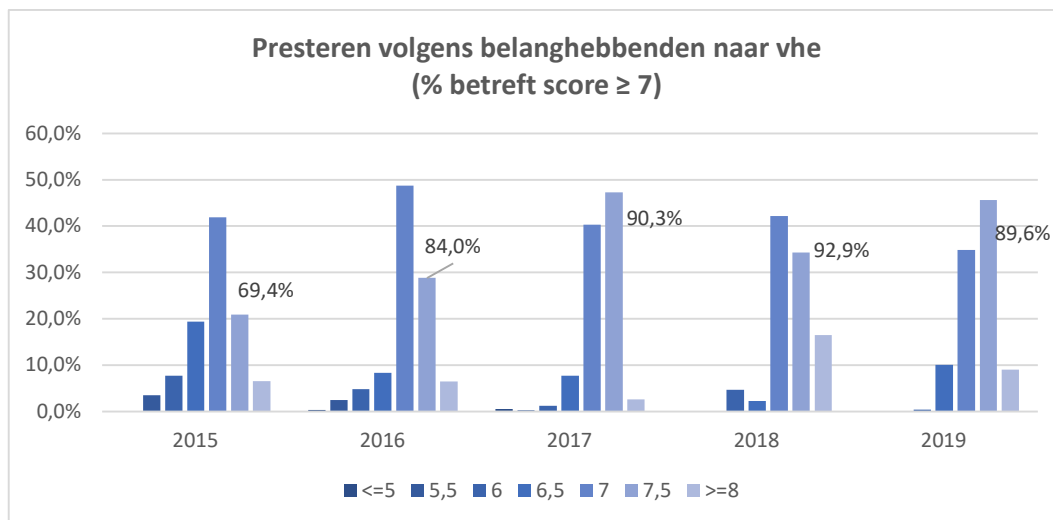


De overige belanghebbenden laten over 2019, en over de periode 2015-2019, een evenwichtiger beeld zien. De grote corporaties scoren minder goed dan de kleine corporaties, het verschil is echter minder groot. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat bij de kleinste corporaties in 2019 geen oordeel is gegeven door de overige belanghebbenden.



#### Betekenis voor de huurder

Bovenstaande cijfers kunnen ook vanuit de invalshoek van de huurders worden belicht. De vraag is hoeveel huishoudens huren bij een corporatie die goed of juist slecht beoordeeld wordt door de belanghebbenden. Door de beoordeling van de belanghebbenden te wegen naar het aantal verhuureenheden van de corporatie wordt zichtbaar bij welk percentage woningen (lees: huishoudens) welke gemiddelde score hoort. Het aantal huishoudens dat een woning huurt van een corporatie die een score van 7 of hoger heeft, is de afgelopen jaren gestegen tot boven de 90%. In 2019 is er een lichte daling zichtbaar in het percentage huishoudens dat een 7 of hoger scoort, maar tegelijk is te zien dat vrijwel alle huishoudens huren bij een corporatie die een 6,5 of hoger scoort.



#### Beoordeling van de prestatieafspraken

Over het algemeen wordt de kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken goed beoordeeld door de belanghebbenden. Voor de huurders geldt dat ze het belangrijk vinden dat de input die ze leveren wordt meegenomen in de overwegingen die de corporatie maakt en dat er duidelijk wordt onderbouwd waarom er bepaalde keuzes worden gemaakt.

Ook gemeenten vinden de prestatieafspraken en het proces daaromheen over het algemeen goed verlopen. Wel geven ze regelmatig aan dat er nog veel te winnen is als de communicatie, overlegvormen en betrokkenheid van de partijen kan worden verbeterd. Dit vereist echter meer inzet van menskracht, aan de kant van de corporatie, de huurdersorganisatie(s) en de gemeente zelf. Daarnaast is de rolverdeling tussen gemeente en corporatie niet in alle gevallen duidelijk. Dit kan in veel gevallen worden weggenomen door vooraf de verwachtingen en uitgangspunten te delen.

