

WOONSERVICE IJSSELLAND



raeflex
?

Visitatierapport

Woonservice IJsselland

2015 - 2018

WOONSERVICE
IJSSELLAND





Visitatierapport
Woonservice IJsselland
2015 - 2018



Bennekom, 28 oktober 2019

Colofon

Raeflex

Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
secretariaat@raeflex.nl
www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer drs. B.J.A. Wouters (Ben) | Voorzitter
De heer A.T.A. Koopmanschap AC (Bert) | Algemeen commissielid
De heer Dr. ir. A.J. van Overmeeren (Arne) | Secretaris
Mevrouw E. Simon (Eveline) MSc, secretaris | Secretaris

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex meer dan 360 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet en in de Veegwet in 2017 is opgenomen dat de Aw de visitatietermijnen strikt gaat handhaven op vier jaar. Daarmee constateren we dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten die er voor woningcorporaties bestaan.

Raeflex wil corporaties tijdens de visitaties meer bieden dan 'afvinklijsten' en het voldoen aan de verplichting. Visitatie is een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, de oordelen van belanghouders en om verbetertips mee te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen mee te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 6.0. Wij feliciteren Woonservice IJsselland met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de eigen verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Woonservice IJsselland zich herkennen in het rapport en kritische sparring partners blijven voor de corporatie.

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

Directie Raeflex

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inhoudsopgave	5
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort.....	7
A Recensie Woonservice IJsselland	9
B Scorekaart Woonservice IJsselland	13
C Scorekaart in beeld Woonservice IJsselland	15
D Samenvatting in beeld Woonservice IJsselland	17
E Reactie Woonservice IJsselland	19
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	21
1 Visitatie bij Woonservice IJsselland	23
1.1 Schets Woonservice IJsselland	24
1.2 Werkgebied Woonservice IJsselland	24
2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces	25
2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's	25
2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces.....	27
2.3 Verbeterpunten	28
3 Presteren naar Opgaven en Ambities.....	29
3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken	29
3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven.....	31
4 Presteren volgens Belanghebbenden.....	33
4.1 De belanghebbenden van Woonservice IJsselland	33
4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties.....	34
4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden	36
5 Presteren naar Vermogen	37
5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Woonservice IJsselland	37
6 Governance van maatschappelijk presteren	39
6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing.....	39
6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC.....	40
6.3 Oordeel over de externe legitimering en openbare verantwoording.....	42
Deel 3 Bijlagen bij het rapport.....	43
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	45
Bijlage 2 Curricula vitae.....	47
Bijlage 3 Bronnenlijst	53
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	55
Bijlage 5 Position paper	57
Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen	61
Bijlage 7 Meetschaal	69

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



A Recensie Woonservice IJsselland

Terugblik op visitatie 2011-2014

In 2016 stelde de toenmalige visitatiecommissie vast dat Stichting Woonservice IJsselland (hierna te noemen WIJ) ruim voldoende tot goed presteerde. WIJ presteerde met name goed op de huisvesting van bijzondere doelgroepen, doelmatigheid en het functioneren van de raad van commissarissen. Belanghebbenden waren tevreden.

De toenmalige commissie noemde de volgende verbetermogelijkheden:

- Blijf aandacht houden voor de opgave buiten Doesburg (volgens belanghebbenden).
- Betrek (overige) belanghebbenden eerder in proces bij beleidsvorming.
- Streef naar een nog beter te volgen voortgang inzake doelstellingen in verantwoordingsdocumenten door een uniforme presentatiewijze van het ondernemingsplan en de overige documenten zoals jaarverslagen. Hiermee samenhangend kan door een uniforme opzet de inzet van vermogen in relatie tot de doelen verder aan transparantie winnen.
- Hanteer de Governancecode met betrekking tot de zittingstermijn van leden van de Raad van Commissarissen.
- Wees nog zorgvuldiger in de openbare verantwoording (beter leesbaar, beter op doelgroep afgestemd en website overzichtelijker).

Resultaten visitatie 2015-2018

Verbeterpunten opgepakt

WIJ reflecteert in het position paper op de verbeterpunten uit de vorige visitatie. WIJ schrijft dat de meeste verbeterpunten zijn opgepakt en blijvend aandacht krijgen. Zo worden belanghebbenden vroeger betrokken bij beleidsontwikkeling en is de zittingstermijn van de commissarissen op orde. Er is een uniforme presentatiewijze van het ondernemingsplan en documenten zoals jaarverslagen en kwartaalrapportages. In het ondernemingsplan zijn SMART jaardoelen opgenomen. De relatie tussen vermogensbeleid en de achterliggende (maatschappelijke) doelstellingen legt WIJ sterker. WIJ monitort de voortgang van geplande activiteiten en doelstellingen overzichtelijker en structureel.

Degelijke Doesburgse doener

De commissie heeft WIJ leren kennen als een zelfbewuste woningcorporatie met ruim 2000 woningen in Doesburg die de basis goed op orde heeft. WIJ typeert zichzelf in het position paper als laagdrempelig, slagvaardig, betrouwbaar, nuchter en financieel solide. De visitatiecommissie onderschrijft deze typering van harte. De commissie ziet een goed functionerende corporatie met in- en extern korte lijnen, een overzichtelijk werkdomein en een corporatie die goed bereikbaar is voor bewoners en andere belanghebbenden. Uit het position paper spreekt een kernachtige en eenvoudige benadering van het DNA van de corporatie. De corporatie staat met beide benen op de grond. Dat blijkt ook uit de gesprekken die de commissie met het MT en de OR heeft gevoerd. De prestatie staat en stond centraal. De inzet voor betaalbaarheid gegeven de omvang van de lage inkomensgroep in Doesburg kleurt het beleid van de corporatie. WIJ toont zich in het position paper bewust van de overgangsfase vanuit een periode waarin zorg en aandacht besteed is aan de interne organisatie en het voorraadbeheer. De Raad van Commissarissen heeft hierin een stimulerende en initiërende rol.

Verduurzamingsopgave verbonden met betaalbaarheid en vraag doelgroepen

De activiteiten van WIJ passen bij haar missie: "WIJ zorgt voor betaalbaar en prettig wonen voor onze huurders in alle wijken." WIJ heeft zich in de afgelopen periode vooral gericht op de betaalbaarheid en de vernieuwing (verduurzaming) van de woningvoorraad. Doesburg is een stadje met relatief veel huishoudens met lage inkomens. De vergrijzing en energieopgave vraagt om aanpassing van het woningbezit. WIJ doet dit op een slimme manier. Verschillende doelen worden gecombineerd. Er wordt hoge kwaliteit geleverd (bijvoorbeeld in het project Hanzehave) met behoud van betaalbaarheid. Daarnaast wordt het bezit energiezuiniger gemaakt en geschikt voor kleine huishoudens.

Nauwe band met gemeente, andere belanghebbenden meer op afstand

WIJ is lokaal verankerd. Met de gemeente en andere belanghebbenden wordt op een pragmatische manier samengewerkt. De gemeente en WIJ weten elkaar makkelijk te vinden, zowel op strategisch als operationeel niveau. Met andere belanghebbenden, zoals zorg- en welzijnspartijen en collega-corporaties is er meer afstand. Op operationeel niveau gaat het contact naar behoren. WIJ is open en benaderbaar. Op strategisch gebied kan de afstemming in het netwerk van wonen, zorg en welzijn verbeteren, waardoor de positie van WIJ duidelijker wordt. Voorafgaand is het wenselijk dat WIJ nadenkt over de wijze waarop de corporatie zich beweegt in het netwerk en tot hoever het domein strekt. Uiteraard belangrijk de gemeente hierbij te betrekken. Het resultaat van dit overleg is niet alleen afstemming, maar ook richting en kaders (financieel/capaciteit) voor de uitvoering.

Verwachtingen met het Huurdersplatform bespreken

WIJ is voor huurders goed benaderbaar en heeft regelmatig overleg met het Huurdersplatform dat de belangen van de huurders behartigt. Tweemaal per jaar overlegt het Huurdersplatform bestuurlijk met WIJ en maandelijks met de manager woondiensten. Daarnaast besteedt WIJ, in het geval van verduurzaming en renovaties, veel aandacht aan participatie in commissies.

Het Huurdersplatform is divers samengesteld met mensen met verschillende verwachtingen over de participatie. De overlegstructuur voldoet niet helemaal aan hun verwachtingen. Het Huurdersplatform beschouwt het overleg met het bestuur als een overleg met status en hecht hier veel waarde aan. Het overleg met de organisatie wordt meer als informatief beschouwd. Het Huurdersplatform wil zelf professioneler werken. Hier liggen voor WIJ kansen om het Huurdersplatform vroegtijdig te betrekken bij de discussies over het beleid en de prestatieafspraken. Start daarom de dialoog met (een afvaardiging van) het Huurdersplatform over positie, ontwikkeling, structuur en inhoudelijke agenda voor de komende jaren.

Wisseling in bestuur markeert een nieuwe periode

De visitatie kwam op het moment waarop er zowel bij de RvC als in het bestuur een wisseling van de wacht heeft plaatsgevonden. De bestuursstijl tijdens de visitatieperiode was praktisch en werd getypeerd door de uitvoering van vastgoedprojecten, gebaseerd op een pragmatische planning en afspraken met de gemeente.

Na de verbeteringen die de afgelopen jaren intern zijn doorgevoerd, worden nu de ramen opengezet om de wensen van de samenleving sterker van invloed te laten zijn. De RvC is zich bewust van de noodzaak de samenleving dichterbij te brengen. De RvC heeft de vernieuwing aangegrepen om te streven naar een meer waardegedreven toezicht. Toezicht waarbij, naast toetsing en controle, gezocht wordt naar maatschappelijke meerwaarde en verbinding met de samenleving.

De visie van de RvC is dat toezicht de prestaties van de organisatie moet verbeteren. De RvC heeft veel aandacht en tijd besteed aan de analyse van het profiel van de nieuwe bestuurder. De RvC heeft adequaat gereageerd op de ontwikkeling van de organisatie. Dit wordt ook door de Ondernemingsraad gezien en onderkend. In de zoektocht naar een nieuwe directeur-bestuurder heeft de RvC zich gericht op iemand met een sociaal profiel om de transitie ook in de karakteristiek van de leiding tot uitdrukking te brengen. Prettig om vast te stellen dat dit herkend wordt bij de belanghebbenden.

Verantwoorde vermogensinzet met behoud van een solide financiële positie

WIJ heeft de verantwoording en motivering van de visie op vermogensinzet verbeterd. De visie om vermogen vooral in te zetten voor betaalbaarheid en fysieke verbetering van haar bezit voor haar primaire doelgroep is gebaseerd op de ambities van WIJ en de lokale situatie. WIJ is met deze focus in staat geweest om te investeren in nieuwbouw en verduurzaming met behoud van een gezonde vermogenspositie.

Sterke punten

- + Consistente lijn tussen ambities en activiteiten.
- + Afspraken worden nagekomen.
- + Verduurzaming voortvarend opgepakt.
- + Hoge kwaliteit projecten.
- + Sterke inzet bij vastgoedbeheer om de gebruikers naar de zin te zijn en mee te denken.
- + RvC heeft de werving van een nieuwe bestuurder aangegrepen om een beweging naar buiten te maken.
- + Sterke focus op bereikbaarheid, betaalbaarheid en verhuurbaarheid van woningen.
- + Huurdersparticipatie op projectniveau

Vooruitblik

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie constateert dat Woonservice IJsselland op alle perspectieven ruim voldoende presteert en dat WIJ bezig is met een beweging van binnen naar buiten. WIJ is sterk praktisch gericht, heeft een nuchtere kijk op het domein van de corporatie en maakt zich waar als doener. Ga daar vooral mee door! De navolgende adviezen zijn niet bedoeld als een grote verandering maar als accentueringen, redenerend vanuit de kernkwaliteiten van de corporatie. De commissie geeft de volgende verbeteruggesties mee.

Expliciteer inzet op sociaal domein

Wees trots op de activiteiten in het sociaal domein. Maak ze beter zichtbaar, onder andere door ze terug te laten komen in de prestatieafspraken en door ze te verbinden aan een strategische visie. Ontwerp deze nieuwe visie op inzet en samenwerking op het sociaal domein samen met de zorg- en welzijnspartijen. Denk na over de rol die WIJ wil en kan spelen in de Doesburgse samenleving en wijken. Wat kan WIJ leveren en wat krijgt WIJ hiervoor terug? Krijg zicht op gewenste resultaten van de samenwerking voor WIJ en haar huurders en benoem de investeringscapaciteit die ermee gemoeid is. Toets de nieuwe strategie en maak hierover afspraken met gemeente en andere partners.

Zet de ramen open naar de lokale en regionale samenleving

Open je naar de regio, spiegel je meer aan anderen om te weten te komen of WIJ de dingen goed doet. Verbeter samen met gemeente en Huurdersplatform het proces van de prestatieafspraken, vergroot de wederkerigheid en betrek, informeer en committeer andere partijen. Maak een volgende slag in het afwegingskader: laat expliciet zien wat je financieel laat liggen, wat de maatschappelijke betekenis is en wat alternatieven zijn in termen van maatschappelijk rendement, vastgoedrendement en financieel rendement. Presenteer deze afwegingen niet alleen aan bestuur en RvC, maar gebruik die afwegingen ook in de legitimering naar buiten.

Eigentijdse en dynamische governance

Treed over de invulling van de participatie in overleg met de huurders en vind een vorm die past bij WIJ. Geef ze status en positie in het proces van de prestatieafspraken en de beleidscyclus, betrek ze in een vroeg stadium bij keuzes.

Versterk de verbinding tussen het portefeuillebeleid (marktanalyse en wensportefeuille) en het SVB (maatregelen op complexniveau).

De commissie geeft de RvC mee om de dialoog met de bestuurder aan te gaan over de wederzijdse rollen, toetsingskader en de accenten (van binnen naar buiten) in de voorliggende periode.

De RvC is sterk betrokken bij de lokale samenleving. Dit commitment kan verder geoperationaliseerd worden door in de bestaande aanpak van beleidsnotities uitgesproken aandacht te besteden aan betrokken partners, doelgroepen, wijken e.d. Informatie en opvattingen over omstandigheden en lokale achtergrond vergroten de legitimatie van besluiten.

Verbeterpunten van belanghouders

De commissie vindt het belangrijk om de verbeterpunten van de belanghouders hier expliciet onder de aandacht te brengen en heeft ze daarom in deze recensie opgenomen. Het gaat hier dus om de mening van de belanghouders.

Het Huurdersplatform geeft aan het gesprek over beleidsafwegingen aan de voorkant te willen voeren, wanneer zij nog invloed kunnen hebben. Daarbij willen ze ook in hun eigen rol investeren. Ook wil het Huurdersplatform in gesprek over de verbetering van operationele processen. Tot slot zou het graag zien dat het bestuurlijk overleg meer frequent en van groter belang wordt.

De gemeente Doesburg vindt dat WIJ zich meer mag profileren op de vlakken waar ze goede prestaties leveren, dat WIJ initiatiefrijker kan zijn in het aandragen van gezamenlijke opgaven, dat meer rekening gehouden kan worden met de toekomstige opgaven uit de regio en de vraag naar middenhuur en dat WIJ, naast haar eigen duurzaamheidsprestaties, meer kan bijdragen aan de gemeentelijke ambities op het gebied van duurzaamheid.

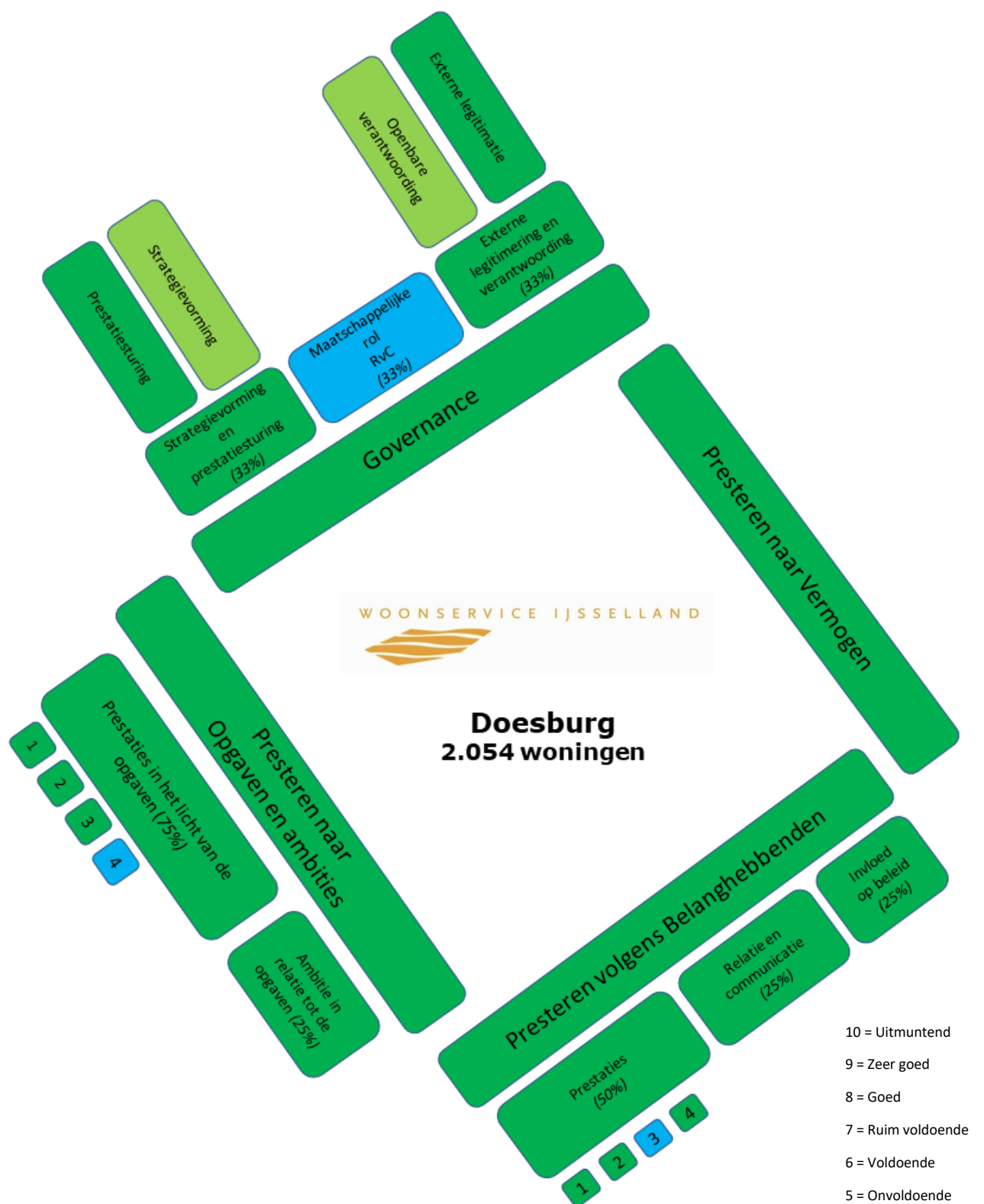
De zorg- en welzijnspartijen willen de samenwerking op strategisch niveau versterken en betrokken worden bij de prestatieafspraken op de thema's waar het ook hen betreft.

Collega-corporaties vinden dat WIJ meer kan samenwerken in de regio, zodat WIJ zich zowel kan laten inspireren als een inspiratiebron voor anderen kan zijn.

B Scorekaart Woonservice IJsselland

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal*)				Gemiddeld cijfer	Weging	
	1	2	3	4			
Presteren naar Opgaven en Ambities							7,2
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	7,0	7,0	8,0	7,3	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven					7,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden							7,1
Prestaties volgens belanghebbenden	7,2	6,8	7,6	7,4	7,3	50%	
Relatie en communicatie					7,3	25%	
Invloed op beleid					6,5	25%	
Presteren naar Vermogen							7,0
Vermogensinzet					7,0	100%	
Governance							7,0
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming		6,0	6,5	33%		
	Prestatiesturing		7,0				
Maatschappelijke rol RvC					8,0	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie		7,0	6,5	33%		
	Openbare verantwoording		6,0				
1. Beschikbaarheid, betaalbaarheid en verhuurbaarheid							
2. Investering in de wijk t.b.v. sociale cohesie							
3. Verkoop en terugkoop van woningen							
4. Duurzame ontwikkeling en bouw van woningen							

C Scorekaart in beeld Woonservice IJsselland



Thema's:

1. Beschikbaarheid, betaalbaarheid en verhuurbaarheid
2. Investering in de wijk t.b.v. sociale cohesie
3. Verkoop en terugkoop van woningen
4. Duurzame ontwikkeling en bouw van woningen

- 10 = Uitmuntend
 9 = Zeer goed
 8 = Goed
 7 = Ruim voldoende
 6 = Voldoende
 5 = Onvoldoende
 4 = Ruim onvoldoende
 3 = Zeer onvoldoende
 2 = Slecht
 1 = Zeer slecht
 0 = Geen oordeel



D Samenvatting in beeld Woonservice IJsselland

Visitatie Woonservice IJsselland

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018) en vond plaats tussen juni 2019 en september 2019.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitatierapporten niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er sinds de invoering van het visitatiestelsel verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

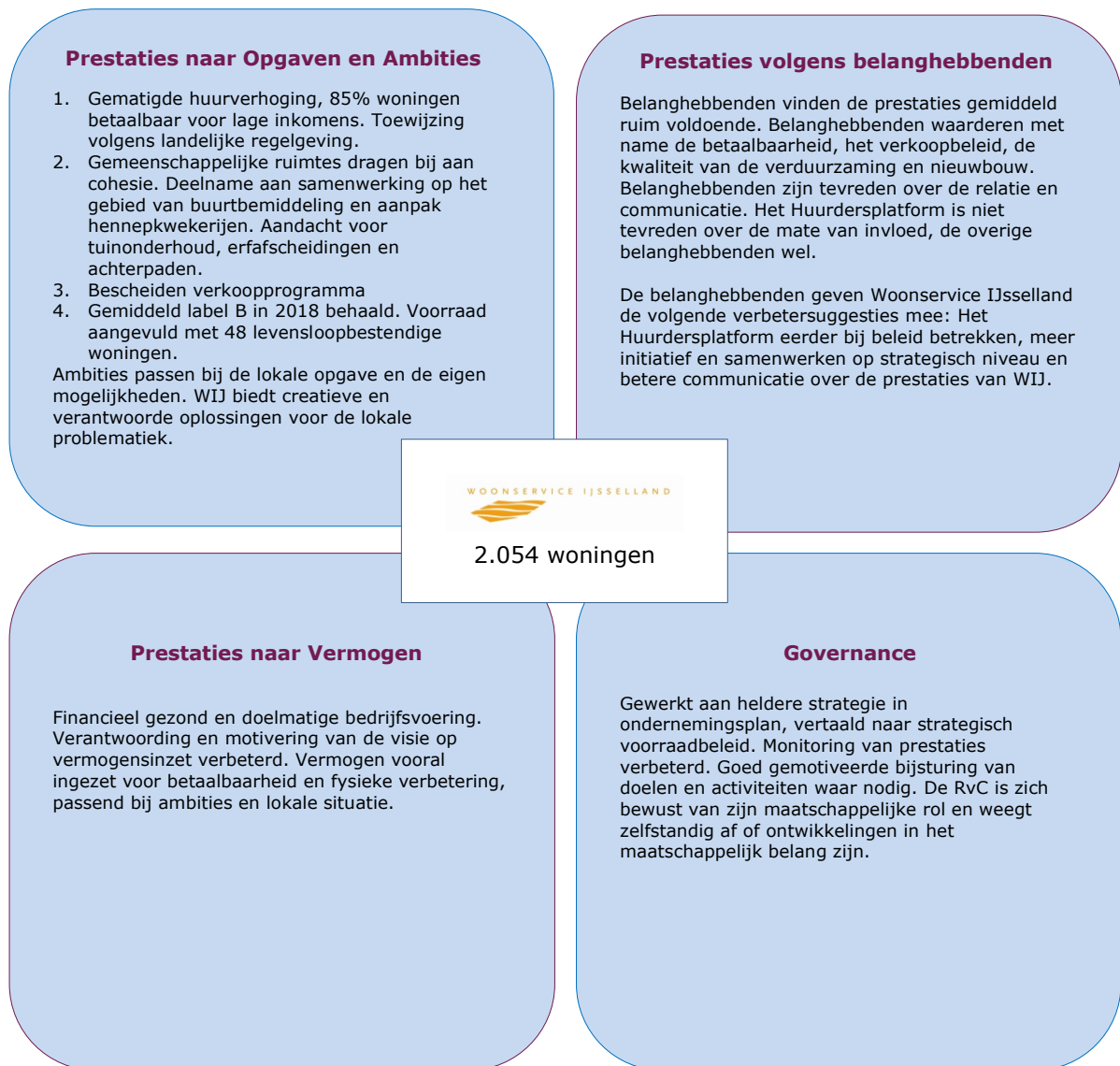
Korte schets Woonservice IJsselland

Woonservice IJsselland (WIJ) is opgericht in 1919. WIJ is een woningcorporatie met 2.054 woningen in de stad Doesburg, een gemeente met ca. 11.000 inwoners. Daarnaast bezit WIJ maatschappelijk en commercieel vastgoed en parkeervoorzieningen. Belangrijkste belanghebbenden zijn het Huurdersplatform, de gemeente Doesburg en de Zorg- en welzijnsinstellingen Buurtacademie, Caleidoz en Attent Wonen & Zorg. In Doesburg zijn naast WIJ ook Mooiland en Woonzorg Nederland actief (elk 12 woningen). Bij Woonservice IJsselland werken 20 medewerkers; in totaal 17,3 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben.

Beoordelingen Woonservice IJsselland

Totale beoordeling			
Perspectief			Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities			7,2
Presteren volgens Belanghebbenden			7,1
Presteren naar Vermogen			7,0
Governance			7,0

Samenvatting in beeld Woonservice IJsselland



E Reactie Woonservice IJsselland

WOONSERVICE IJSSELLAND

Bestuurlijke reactie Woonservice IJsselland op het visitatierapport

Doesburg, 23 oktober 2019

In de periode juni tot en met september 2019 heeft Raeflex, in opdracht van bestuur en raad van commissarissen bij Woonservice IJsselland (hierna te noemen WIJ) de vierjaarlijkse maatschappelijke visitatie uitgevoerd. De visitatie is uitgevoerd volgens de methodiek 6.0 en beslaat de periode 2015 – 2018.

In deze reactie blikken wij, bestuur en raad van commissarissen, terug op het visitatieproces. Daarna gaan we in op enkele hoofdpunten en waardevolle aanbevelingen in het rapport. Tenslotte beschouwen we kort hoe de belanghebbenden tegen ons aankijken.

Het visitatieproces

De keuze voor Raeflex als visitor is vooral ingegeven doordat Raeflex tijdens het selectieproces blijk gaf gevoel te hebben bij onze relatief kleinere wooncorporatie in de Doesburgse situatie. Dit gaf ons het vertrouwen dat de visitatiecommissie voldoende genuanceerd naar onze opgaven en prestaties zou kijken. Daarbij sloot Raeflex het beste aan op onze wens om het visitatieproces toekomstgericht in te steken. Dit met het oog op het dit jaar op te stellen nieuwe ondernemingsplan.

Het visitatieproces is professioneel en prettig verlopen. We zijn content met de kwaliteit van de gesprekken. De relevante thema's, aansluitend op de position paper zijn besproken. Ons positieve gevoel wordt gedeeld door de geïnterviewde belanghouders. Omdat wij ons minder herkenden in sommige conclusies, had het eindgesprek een grote meerwaarde. Hier was ruimte voor verdieping en discussie over diverse zienswijzen. Het visitatietraject heeft veel van onze beperkte capaciteit gevraagd.

Het visitatierapport

Algemeen

Het bestuur en de raad van commissarissen van WIJ kunnen zich in het algemeen vinden in de resultaten en conclusies van het rapport. De conclusies sluiten goed aan bij de aandachtspunten die in de position paper zijn benoemd. Kritisch zijn wij over het belang dat wordt gegeven aan externe legitimering en openbare verantwoording. Dit is naar onze mening relatief te groot. Hiermee wordt ook de overtuiging van WIJ blootgelegd dat de prestaties en de focus op het kernproces centraal staat. WIJ koestert haar pragmatische eenvoud.

WIJ heeft zich volgens de visitatiecommissie op diverse fronten structureel verbeterd ten opzichte van 2015. Helaas komt dit vanwege de gewijzigde methodiek niet tot uitdrukking in hogere cijfers. Dit doet geen recht aan de verbeteringen die zijn gerealiseerd bij WIJ. Deze lijn doortrekkend kan dit ook sector breed een verkeerd beeld geven.

Aanbevelingen

Na de resultaten vervolgt de visitatiecommissie met de beleidsagenda. Met de toekomstgerichte aanbevelingen voldoet het rapport aan onze verwachtingen om te leren van dit visitatietraject.

Enkele aanbevelingen zijn gericht op samenwerking met partners. WIJ ziet hierin ook kansen om meer voor haar huurders te bereiken en zal dit doelgericht insteken. Daarnaast geeft de visitatiecommissie aan om de financiële ruimte in relatie tot onze maatschappelijke betekenis expliciet af te wegen en te laten zien. Wij willen hier gericht inhoud aan geven, waarbij het laten zien van onze maatschappelijke investeringsruimte en -prestaties ondersteunend moet zijn aan het vragen van prestaties aan samenwerkingspartners.

In het kader van governance adviseert de commissie om in overleg met onze huurders te treden over de invulling van de participatie en om een vorm te vinden die past bij WIJ. Dit sluit aan bij het

WOONSERVICE IJSSELLAND

thema in ons ondernemingsplan om de strategische participatie te versterken. Het Huurdersplatform wenst eerder bij beleidsontwikkelingen betrokken te worden. Hier gaan we het komende jaar gezamenlijk mee aan de slag.

Presteren volgens belanghebbenden

Juist omdat we inzetten op samenwerking is het prettig te constateren dat belanghebbenden positief tegen ons aankijken. Dit biedt een goede basis om samenwerking te versterken. Daar waar belanghebbenden aandachtspunten benoemen, nemen we deze mee in de plannen voor de komende jaren. De meerwaarde voor onze huurders is en blijft het doel waaraan sterkere samenwerking moet bijdragen.

Een voorbeeld hiervan is dat onze collega corporaties graag zien dat WIJ meer samenwerkt in de regio, zodat ze zich kan laten inspireren en een inspiratiebron voor anderen kan zijn. WIJ wil samen blijven optrekken op thema's, daar waar we samen meer kunnen bereiken.

Ook de uitnodiging van de Gemeente Doesburg als belangrijke partner voor WIJ nemen wij graag aan. We gaan de samenwerking met de Gemeente Doesburg naar het volgende niveau brengen, en gaan de dialoog aan om gezamenlijk te ontdekken welke wederzijdse initiatieven versnelling kunnen brengen in gezamenlijke opgaven.

Dankwoord

Wij danken Raeflex en in het bijzonder de leden van de visitatiecommissie voor dit waardevolle visitatietraject. Ook bedanken we de organisatie van WIJ voor de extra inzet en de openheid waarmee dit visitatietraject is doorlopen. We zijn blij met dit rapport. Tenslotte bedanken we onze belanghouders voor hun kritische en uitnodigende houding.

Namens bestuur en raad van commissarissen,

S.H.A. Hakstege
Directeur-bestuurder

J.L. Gijsman
Voorzitter raad van commissarissen



Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij Woonservice IJsselland

Reden voor visitatie

In april 2019 heeft WIJ opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren.

Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren was voor WIJ de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren om de visitatie te gebruiken als input voor het nieuwe ondernemingsplan. De visitatie betreft de periode 2015-2018.

Het visitatieproces

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018) en vond plaats tussen juni 2019 en september 2019.

Op basis van alle door WIJ verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off en een rondleiding door delen van het woningbezit van WIJ. De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 4 juli 2019. Daarnaast zijn er telefonische interviews gehouden op 8 en 10 juli 2019.

Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en het position paper toegestuurd aan de belanghebbenden. De huurdersorganisatie heeft op 19 juni 2019 een voorlichtingsbijeenkomst bijgewoond die door een accountmanager van Raeflex is verzorgd.

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

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitatierapporten niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er sinds de invoering van het visitatiestelsel verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd. Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit:

de heer drs. B.J.A. Wouters (voorzitter),

de heer A.T.A. Koopmanschap (algemeen commissielid),

de heer dr. ir. A.J. van Overmeeren (secretaris),

mevrouw E. Simon MSc (tweede secretaris).

In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets Woonservice IJsselland

WIJ is opgericht in 1919. WIJ beheert 2.054 woningen (beheer/eigendom) en werkt uitsluitend in de gemeente Doesburg. Daarnaast bezit WIJ maatschappelijk en commercieel vastgoed en parkeervoorzieningen. Doesburg telt ca. 11.000 inwoners.

Belangrijkste belanghebbenden zijn de gemeente Doesburg, het Huurdersplatform, de collagecorporaties Plavei, Baston Wonen en Vryleve en de Zorg- en welzijnsinstellingen Buurtacademie, Caleidoz en Attent Wonen & Zorg.

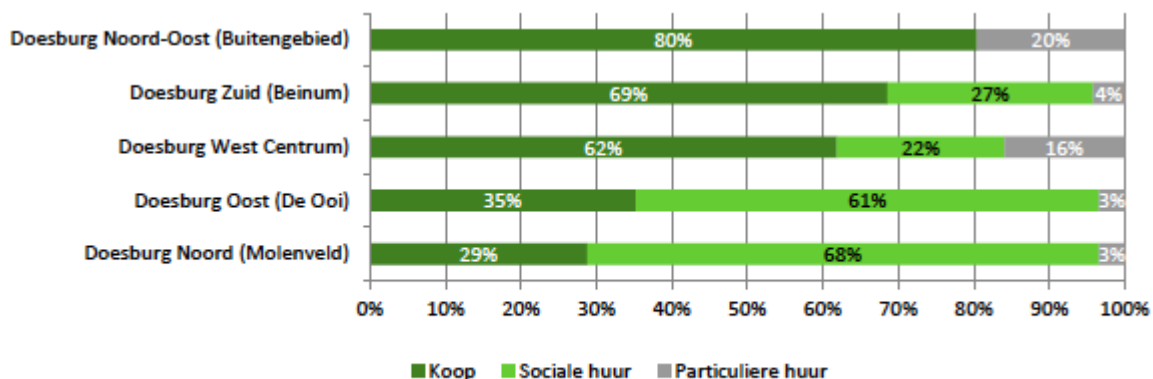
In dit werkgebied zijn ook Mooiland en Woonzorg Nederland actief. Zij beheren elk 12 woningen. Bij WIJ werken 20 medewerkers; in totaal 17,3 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Sinds 1 februari 2019 is vanwege pensionering van de directeur-bestuurder het bestuur gewisseld. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben. Eind 2018 heeft de voorzitter zijn functie overgedragen aan een bestaand lid. De afgetreden voorzitter is nog tot 1 juli 2019 in functie gebleven als lid. Verder liep eind 2018 de zittingstermijn van een lid af en heeft een ander lid zijn functie vervroegd neergelegd.

1.2 Werkgebied Woonservice IJsselland

WIJ is werkzaam in de gemeente Doesburg, provincie Gelderland. Doesburg is een landelijke gemeente met een historische Hanzestad als kern. Doesburg werkt samen met de gemeenten in de Liemers. Dit zijn de gemeenten Duiven, Montferland, Westervoort en Zevenaar.

In deze regio zijn de volgende corporaties werkzaam waar WIJ mee samenwerkt: Plavei, Baston Wonen en Vryleve. Ook neemt WIJ deel aan het samenwerkingsverband Woonkr8 met 20 corporaties in het KAN-gebied. Daarnaast wordt er in de woningmarktregio Arnhem-Nijmegen samengewerkt in het woonruimteverdeelsysteem Entree.

De gemeente heeft te maken met vergrijzing en ontgroening, wat binnen enkele jaren leidt tot krimp van de bevolking. In Doesburg staan ca. 5.175 woningen verspreid over vijf wijken. Van het totaal aantal woningen is 52 procent koop, 40 procent sociale huur en 7 procent particuliere huur. Het sociale bezit concentreert zich vooral in de wijken De Ooi en Molenveld.



Bron: WOZ-registratie – Gemeente Doesburg, bewerking Companen, 2017.

2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit hoofdstuk gaat in op de lokale prestatieafspraken die Woonservice IJsselland heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeente Doesburg en het Huurdersplatform. Ten eerste treft u een beschrijving aan van de prestatieafspraken van Woonservice IJsselland met het Huurdersplatform en de gemeente en voor zover relevant, ook landelijke en regionale prestatieafspraken. De daaropvolgende paragrafen gaan in op enerzijds de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces in de lokale driehoek. Paragraaf 2.2. geeft de mening van het Huurdersplatform, de gemeente en de commissie hierover weer. In paragraaf 2.3 geven het Huurdersplatform, de gemeente en de commissie een aantal verbeterpunten voor de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken.

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

Landelijk: Energieconvenant

In het [Convenant Energiebesparing Huursector](#) van 28 juni 2012 als onderdeel van het Energieakkoord is afgesproken dat woningcorporaties hun woningbezit gaan verduurzamen naar gemiddeld energielabel B in 2020 op sectorniveau. Hoewel corporaties de laatste jaren substantieel meer zijn gaan investeren in verduurzaming, wordt dit doel op basis van de huidige plannen van corporaties niet gehaald. Daarom zijn er in 2017 nieuwe afspraken vastgelegd. Die afspraken zijn dat woningcorporaties een inhaalslag zullen maken om in 2021 gemiddeld energielabel B op sectorniveau te bereiken en de sector zal er ook voor zorgen dat al de corporatiewoningen in 2050 CO₂-neutraal zijn. Dat is afgesproken in de [Woonagenda 2017-2021](#) met de titel 'Aan de slag in buurten, wijken, dorpen en steden'. Daarmee geeft de corporatiesector aan dat hij zelf verantwoordelijkheid wil nemen voor het realiseren van de energiebesparing die voor de sector is afgesproken in het [Energieakkoord](#)¹. Bovendien is er in de Woonagenda vastgelegd dat iedere corporatie in 2018 een vastgesteld plan heeft om in 2050 een CO₂-neutraal woningbezit te hebben.

Landelijk: Toewijzen

80-10-10-regel

WIJ moet minimaal 80 procent van de sociale woningen toewijzen aan huishoudens met een jaarinkomen tot 38.035 euro (prijsspeil 2019), maximaal 10 procent aan huishoudens met een jaarinkomen tot 42.436 euro en maximaal 10 procent aan huishoudens met een hoger inkomen.

Passend toewijzen

95 procent van de huishoudens met recht op huurtoeslag moeten een woning worden toegewezen met een huur onder de eerste (een- en tweepersoonshuishoudens) of tweede aftoppingsgrens (drie- of meerpersoonshuishoudens).

Landelijk: Huisvesting vergunninghouders

De totale taakstelling van de gemeente Doesburg voor de periode 2015-2018 was het huisvesten van 84 personen. Deze taakstelling wordt bijna geheel uitgevoerd door WIJ.

¹ Nieuwsbrief Rijksoverheid augustus 2017: "Woningcorporaties aan zet voor Energiebesparing"

Regionaal: Het recept van de Liemerse Woonagenda 2017-2027

In 2017 hebben de Liemerse gemeenten afspraken gemaakt over de woningbouw in De Liemers. Er wordt voor de lange termijn (na 2025) een dalende behoefte aan sociale huur voorzien. Groei vindt voornamelijk plaats bij alleenstaande huishoudens en senioren. De Woonagenda kent zeven uitgangspunten:

1. Meer nadruk op transformatie: ambitie is om 30 procent van de woningbouw op transformatielocaties te realiseren (voor Doesburg gaat het om leegstaande bedrijfspanden aan de Oude IJssel).
2. Prioriteit bij inbreiding, afbouw uitbreidingslocaties.
3. Verduurzaming en vernieuwing woningvoorraad (voor Doesburg sloop-nieuwbouw 95 woningen in de Ooi).
4. Flexibele en kleinschalige invullingen.
5. Maatwerk per kern (voor Doesburg in de wijk Beinum toevoegen van nultredenwoningen).
6. Flexibel en tijdelijk woningaanbod.
7. Ruimte voor goede woningbouwplannen (behoefte voor Doesburg bepaald op 99 woningen).

Lokaal: Prestatieafspraken

In 2015 hebben de gemeente en WIJ een convenant gesloten voor de periode 2015-2020 gebaseerd op de woonvisie 2007-2020. De prestaties betreffen de volgende vier thema's:

1. Bereikbaarheid, betaalbaarheid en verhuurbaarheid van de bestaande woningvoorraad.
2. Investerings in de directe omgeving van corporatiewoningen ter bevordering van de cohesie en de kwaliteit van de wijk.
3. Verkoop en terugkoop van woningen.
4. Duurzame ontwikkeling en bouw van woningen.

In het convenant worden 12 concrete projecten op het gebied van verduurzaming, renovatie, (sloop-)nieuwbouw, asbestsanering en verkoop genoemd die bijdragen aan deze thema's.

Aan het convenant is in 2015 geen formeel bod op de woonvisie vooraf gegaan. Het convenant bevat de concrete afspraken voor de jaren 2015 en 2016. In 2016, 2017 en 2018 heeft WIJ vóór 1 juli in samenspraak met het Huurdersplatform een bod uitgebracht. Voor 2017 zijn naast de eerder in het convenant gemaakte prestatieafspraken extra investeringen in duurzaamheid en zorgvastgoed overeengekomen. Ook is opgenomen dat er geen jaarlijkse huurverhoging in rekening wordt gebracht. Voor 2018 zijn extra investeringen in duurzaamheid en een start van de ontwikkeling locatie Halve Maanweg 1 overeengekomen. Voor 2019 wordt extra ingezet op verduurzaming en betaalbaarheid.

De prestaties, zoals door Woonservice IJsselland geleverd, worden beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, ingedeeld volgens de vier thema's uit het convenant. In bijlage 6 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

In deze paragraaf staat een beschouwing van de commissie over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces en betreft hierbij de mening van de belanghouders en de corporatie.

Kwaliteit van de prestatieafspraken

De commissie constateert dat de prestatieafspraken die gemeente, Huurdersplatform en WIJ tijdens de visitatieperiode maakten, sterk in lijn liggen met het ondernemingsplan van WIJ. De inhoud van de afspraken is voornamelijk ingekleurd door de corporatie. De keerzijde is dat er in de afspraken weinig rekening gehouden wordt met invloeden van buiten.

Hoewel vier brede thema's zijn geformuleerd, bevatten de prestatieafspraken voornamelijk fysieke projecten. Niet-fysieke prestaties op bijvoorbeeld de thema's leefbaarheid en wonen en zorg zijn niet afgesproken. De commissie vindt dit een gemis. WIJ verklaart dit door de goede relatie met en de omvang van de gemeente. Er was bij partijen geen behoefte om veel te formaliseren. Indien nodig, weten gemeente en WIJ elkaar te vinden. De prestatieafspraken passen in het regionale en landelijke beleid. Expliciet is rekening gehouden met regionale ontwikkelingen, zoals vastgelegd in de Ruimtelijke Structuurvisie en de Liemers Woonagenda. De commissie stelt vast dat corporatie, huurderorganisatie en gemeente bij het maken van prestatieafspraken impliciet zijn omgegaan met landelijke kaders als energieconvenant, energieakkoord, passend toewijzen, huisvesting vergunninghouders. Dat wil zeggen dat partijen zich bewust zijn van het presteren van WIJ op deze kaders, maar het niet expliciet hebben vastgelegd in de prestatieafspraken. Het zou de prestatieafspraken meer compleet maken als de relatie wat sterker wordt gelegd. Zo zijn de 95 woningen in de Ooi een voorbeeld van de uitvoering van vernieuwing en verduurzaming waar landelijk en regionaal afspraken over bestaan.

De commissie ziet dat de afspraken voldoende SMART zijn. Aantallen woningen en de planning van de projecten maken onderdeel uit van de afspraken. De prestatieafspraken zijn actueel. De in 2015 gemaakte meerjarenafspraken zijn jaarlijks aangevuld met extra jaarafspraken. Voor de afspraak om woningen toe te voegen op de locatie Halve Maanweg wordt een voorbehoud gemaakt in afwachting van de uitkomsten van het woningmarktonderzoek. Zo kan worden ingespeeld op de actuele behoefte.

De gemeente is tevreden over de prestatieafspraken. Ze zijn in lijn met de woonvisie die de gemeente heeft opgesteld en passen bij de lokale marktomstandigheden. De gemeente is ook tevreden over de uitvoering van de afspraken en de wisselwerking. Vanuit de gemeente en WIJ is geïnvesteerd in kennis en middelen om de activiteiten uit de afspraken voor elkaar te krijgen. Ook de huurders zijn tevreden over de inhoud van de afspraken voor zover zij zich hierover wilden uitspreken.

Kwaliteit van het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken

De commissie kenschetst het proces als pragmatisch. In 2015 is gestart met een meerjarenconvenant met jaarlijks een beknopt bod (projectenoverzicht) ter aanvulling.

Er zijn geen uitvoerige onderhandelingen geweest. Het bod wordt jaarlijks per brief geaccordeerd door de gemeente. Dit past bij de bestaande praktijk waarbij gemeente en WIJ elkaar goed kunnen vinden in de richting die gewenst is voor Doesburg.

Het Huurdersplatform geeft aan dat zijn betrokkenheid en inbreng gering is geweest. WIJ erkent dit en ziet dit als een groeiproces. Na de komst van de woningwet is de bestaande systematiek van het maken van prestatieafspraken voortgezet. WIJ geeft aan dat de invloed van de huurders in het proces langzaam groter wordt.

De commissie ziet geen wederkerigheid in de afspraken. Het gaat enkel om prestaties die WIJ levert. Bijdragen van gemeente en Huurdersplatform ontbreken. Andere partijen, zoals zorg- en welzijnspartijen worden ook niet betrokken of genoemd.

2.3 Verbeterpunten

Het Huurdersplatform is van mening dat er meer uit de prestatieafspraken te halen valt, en legt daarbij de bal vooral bij zichzelf. De commissie ziet hierin voor WIJ echter ook een opgave om het Huurdersplatform beter te faciliteren.

De gemeente vindt ook dat ze zelf meer aandacht aan het maken van de prestatieafspraken moet geven. Daarnaast kunnen de afspraken explicieter, en kan er meer verbinding gelegd worden met het sociaal domein en met de vraagstukken uit de wijk (gebieds- en themagebonden).

De commissie is van mening dat de afspraken aan betekenis kunnen winnen door:

- Meer niet-fysieke activiteiten op te nemen en projecten duidelijker in de context te plaatsen. Welk maatschappelijk doel willen WIJ en andere partners met de projecten behalen? Hoe dragen deze projecten bij aan de kwaliteit van de wijk? Dit kan bijvoorbeeld door de thema's anders (minder fysiek) te formuleren, zodat deze beter aansluiten op de maatschappelijke opgaven in Doesburg.
- In de prestatieafspraken meer helderheid te geven over de verschillende rollen van partijen. Het is niet alleen WIJ die levert. Projecten en activiteiten van WIJ kunnen meer maatschappelijk effect krijgen wanneer er verbinding is met activiteiten van anderen. Organiseer bijvoorbeeld themasessies, stakeholdersbijeenkomsten en strategische sessies op bestuurlijk niveau om input en betrokkenheid van deze partijen te vergroten.
- Het proces om tot prestatieafspraken te komen op te delen in heldere stappen en de inzet van de gemeente, huurdersplatform en waar mogelijk ook andere partijen (op het gebied van leefbaarheid/welzijn/zorg) in het proces te beschrijven.

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

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

Presteren naar Opgaven en Ambities			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,3	75%
1. Beschikbaarheid, betaalbaarheid en verhuurbaarheid bestaande voorraad	7,0		
2. Investeren in de wijk t.b.v. sociale cohesie	7,0		
3. Verkoop en terugkoop van woningen	7,0		
4. Duurzame ontwikkeling en bouwen van woningen	8,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		7,0	25%
Gemiddelde score		7,2	

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

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten en opgaven zoals blijkt uit de woonvisie, position paper en ondernemingsplan. De commissie beoordeelt deze prestatie met een 7,3 gemiddeld. Woonservice IJsselland heeft de afgelopen visitatieperiode de gemaakte prestatieafspraken ruim geëvenaard. De commissie heeft bijzonder veel waardering voor de prestaties gericht op duurzaamheid en het bouwen van woningen. Zo heeft WIJ in 2018 gemiddeld label B gehaald waarbij dit pas in 2020 behaald hoeft te worden volgens afspraken in de corporatiesector.

Bereikbaarheid, betaalbaarheid en verhuurbaarheid van de bestaande woningvoorraad

Woonservice IJsselland heeft in de visitatieperiode een inflatievolgend huurprijsbeleid gehanteerd en in 2017 geen huurverhoging doorgevoerd. Daarnaast heeft 85 procent van de voorraad een huur onder de tweede aftoppingsgrens. De corporatie heeft als doel dat de woningen een goede prijs/kwaliteitverhouding hebben. De corporatie voldoet aan de Europese toewijzingsregels en het passend toewijzen.

Woonservice IJsselland voldeed met het huisvesten van statushouders aan de gestelde taakstelling/afpraak met de gemeente Doesburg. Bovendien heeft WIJ de volgende prestaties geleverd:

- Woonservice IJsselland heeft de afgelopen jaren voor betaalbaarheid gekozen en de huren niet of nauwelijks verhoogd. Dit heeft plaatsgevonden zonder dat er ingeleverd is op kwaliteit en zonder de nodige duurzaamheidsinvesteringen door te rekenen aan hun huurders.

- Woonservice IJsselland heeft als doel om aan te sluiten bij de noodzakelijke betaalbaarheid van Doesburg. Dit is terug te vinden in haar strategie, operationele activiteiten en is dus herkenbaar voor buiten. Woonservice IJsselland zet zich hier actief voor in zonder daar veel over te communiceren. Dit wordt ook herkend bij belanghebbenden zoals de gemeente en welzijn- en zorgpartijen.

De feitelijke prestaties overtreffen de prestatieafspraken daarom in belangrijke mate. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Investerings in de directe omgeving van corporatiewoningen ter bevordering van de cohesie en de kwaliteit van de wijk

Woonservice IJsselland biedt in verschillende complexen de mogelijkheid om gemeenschappelijke ruimten te gebruiken voor maatschappelijke activiteiten door bewoners ter bevordering van de cohesie. Woonservice IJsselland brengt hiervoor niets of nauwelijks iets in rekening. Daarnaast wordt er geïnvesteerd in de openbare ruimte en in onderhoud. Dit is geen onderdeel van de prestatieafspraken.

De feitelijke prestaties overtreffen de prestatieafspraken daarom in belangrijke mate. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Verkoop en terugkoop van woningen

Er worden elk jaar een aantal woningen verkocht, conform prestatieafspraken. De opbrengsten worden ingezet ten behoeve van investeringen in de woningvoorraad. De prestatieafspraken zijn op dit terrein gevolgd. WIJ heeft het verkoopbeleid bijgesteld toen dit nodig bleek. Dit geeft de actieve wijze van handelen aan.

De feitelijke prestaties overtreffen de prestatieafspraken daarom in belangrijke mate. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Duurzame ontwikkeling en bouw van woningen

Woonservice IJsselland investeert in het duurzaam maken van de bestaande voorraad en in duurzame nieuwbouw. De investeringen in duurzaamheid worden niet doorgerekend aan zittende huurders zodat de woonlasten positiever uitvallen. Woonservice IJsselland heeft in 2018 gemiddeld label B over de woningvoorraad behaald.

Behalve het voldoen aan de prestatieafspraken, constateert de commissie dat:

- Woonservice IJsselland een relatief kleine corporatie is die fors investeert in duurzaamheid. Het bezit zat gemiddeld op energielabel B in 2018.
- Het hierbij gaat om divers woningbezit dat niet het meest eenvoudig is om te verduurzamen.
- Bij (sloop-)nieuwbouw is ingezet op (vervangende) nieuwbouw van hoge kwaliteit.
- Woonservice IJsselland divers bezit heeft en dit in nieuwbouw ook heeft aangevuld met levensloopbestendige woningen.

De commissie constateert dat WIJ meer prestaties heeft geleverd dan volgens de prestatieafspraken waren vastgelegd. Op basis van deze extra prestaties, grote creativiteit om tot prestaties te komen en actieve wijze van handelen komt de commissie tot het oordeel 8.

3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

In 2016 heeft WIJ haar ondernemingsplan vastgesteld voor de periode 2016–2019. De titel van dit ondernemingsplan is: 'Duurzaam en betaalbaar'. In het ondernemingsplan beschrijft WIJ haar missie als volgt: "WIJ zorgt voor betaalbaar en prettig wonen voor onze huurders in alle wijken."

De visie die WIJ beschrijft bestaat uit drie onderdelen.

Flexibel omgaan met onze woningvoorraad

Binnen de wettelijke (inkomens) grenzen bedient WIJ een zo breed mogelijke doelgroep. Ze doen dit door meerdere typen woningen in de portefeuille te hebben die voor meerdere typen huishoudens geschikt zijn (te maken). Met de verkoop van woningen, maakt WIJ financiële middelen vrij om de diversiteit van de voorraad te versterken met levensloopbestendige woningen. Op korte termijn geeft WIJ hiermee een antwoord op de toenemende vraag van ouderen en zorgbehoevenden. Deze levensloopbestendige woningen kunnen echter ook ingezet worden voor starters, één- en tweepersoonshuishoudens en jonge gezinnen.

Verduurzamen als topprioriteit

Verduurzamen van het woningbezit doet WIJ door nieuwe woningen te bouwen, maar vooral door de energieprestaties van de bestaande woningvoorraad te verbeteren. Met het verduurzamen van de woningen, worden de woonlasten gereduceerd. Op die manier investeert WIJ in de betaalbaarheid van de woningvoorraad.

Goede dienstverlening als drager

Volgens WIJ vormen woningzoekenden, huurders en kopers haar bestaansrecht. Daarnaast is WIJ zich er bewust van dat de corporatie voorziet in een primaire levensbehoefte en dat de huurders afhankelijk zijn van WIJ. Daarom is dienstverlening de belangrijkste 'drager' om kwaliteit te bieden. Dit houdt voor WIJ in, dat:

1. De woningen een goede prijskwaliteitverhouding hebben .
2. WIJ keuzes biedt, maar ook afspraken nakomt.
3. WIJ de huurders de ruimte biedt om 'het wonen' zelf vorm te geven.

De basishouding van WIJ richting haar huurders is gebaseerd op gelijkwaardigheid en wederkerigheid.

Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

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

De ambitie van de corporatie heeft de afgelopen jaren een sterke inkleuring gekregen via de realisatie van vastgoedprojecten. Dit doet de corporatie conform de externe opgaven zoals vastgelegd in plannen en prestatieafspraken. Het sociale domein wordt hierin ad hoc meegenomen. Concluderend is het beeld positief en is het de volgende stap om de prestaties te verbreden, te beschrijven en uit te dragen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 op basis van het volgende punt:

- + Woonservice IJsselland kent de lokale situatie goed. De corporatie heeft de neiging om vanuit het 'doen' te reageren, meer dan vanuit vastgelegde afspraken. De doelstellingen en ambities passen bij de externe opgaven en zijn sterk in relatie tot de gesignaleerde lokale problematiek en de eigen mogelijkheden hierin. WIJ zoekt met beperkte eigen mogelijkheden zeer creatief naar verantwoorde oplossingen voor de lokale opgaven. Dit is een pluspunt en passend bij hoe WIJ functioneert. Een voorbeeld hiervan is de diversiteit in het bezit en hoe ze door ingrepen in de wijk en complexen de woonomgeving van hun huurders verbeteren. Er is oog voor detail bij ingrepen: een naamsverandering of aandacht voor de aankleding in de hal.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Woonservice IJsselland. Belanghebbenden van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kunnen er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht.

Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. Met alle geïnterviewde personen is door de voltallige commissie tijdens in totaal vier face-to-facegesprekken gesproken. Er zijn twee telefonische interviews gehouden, één met de voorzitter en één met een lid van de commissie.

Presteren volgens Belanghebbenden						
	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Cijfer	Cijfer	Weging
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie					7,3	50%
1. betaalbaarheid, beschikbaarheid en verhuurbaarheid bestaande voorraad	7,0	7,7	7,0	7,2		
2. Investeren in de wijk t.b.v. sociale cohesie	6,7	6,7	7,0	6,8		
3. Verkoop en terugkoop van woningen	7,1	8,0	-	7,6		
4. Duurzame ontwikkeling en bouwen van woningen	7,3	8,0	7,0	7,4		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	7,4	8,0	6,6	7,3	7,3	25%
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	5,6	7,0	6,9	6,5	6,5	25%
Gemiddelde score					7,1	

4.1 De belanghebbenden van Woonservice IJsselland

Huurdersplatform

WIJ beschikt over een Huurdersplatform dat niet formeel is verenigd in een rechtspersoon. Het huurdersplatform bestaat uit ca. 10 leden. Twee keer per jaar is er een bestuurlijk overleg met het Huurdersplatform. Naast dit overleg is er elke maand een overleg tussen een afvaardiging van het Huurdersplatform en de manager woondiensten. Dit overleg wordt gevolgd door een nieuwsbrief die aan alle leden van het Huurdersplatform en de Raad van Commissarissen wordt verzonden. De commissie heeft met een vertegenwoordiging van zes personen gesproken.

Gemeente Doesburg

De gemeente Doesburg is een belangrijke partner van Woonservice IJsselland. Het bestuurlijke aanspreekpunt voor Woonservice IJsselland is de wethouder wonen. De wethouder wonen heeft op 17 mei 2019 bekend gemaakt af te treden. Ten tijde van de visitatieperiode was er nog geen opvolger bekend. De commissie heeft daarom gesproken met een collega-wethouder die deel uitmaakte van het vorige College. Daarnaast heeft er een telefonisch interview plaatsgevonden met de ambtenaar op het terrein van wonen.

Zorg- en Welzijnspartijen

Woonservice IJsselland werkt met meerdere zorg- en welzijnspartijen samen.

De belangrijkste partners zijn: de Buurtacademie Doesburg die zich richt op het bevorderen van welzijn, ontwikkeling en zelfredzaamheid van inwoners van Doesburg; Caleidoz die zich richt op het bevorderen van het welzijn van mensen, met bijzondere aandacht voor mensen die in een kwetsbare positie zitten of daarin terechtkomen; Attent Wonen & Zorg, zij leveren diensten op het gebied van wonen en zorg en huurt een aantal complexen van Woonservice IJsselland. De commissie heeft gesproken met de coördinator van Buurtacademie, de directeur-bestuurder a.i. van Caleidoz en telefonisch met het hoofd vastgoed van Attent Wonen en Zorg. WIJ verhuurt ook woningen aan cliënten met een beperking van ZoZijn en Philadelphia. Deze organisaties zijn niet geïnterviewd.

Collegacorporaties

Woonservice IJsselland werkt samen met drie andere woningcorporaties in de regio KAN-Oost, de evenknie van het samenwerkingsverband van de gemeenten in de regio de Liemers. Er is een Liemerse woonagenda opgesteld waarin de gemeenten zich verenigd hebben. Het samenwerkingsverband KAN-Oost bestaat, naast WIJ, uit de corporaties: Woningbouwvereniging Plavei, Baston Wonen en Woonstichting Vryleve. De commissie heeft gesproken met de directeur-bestuurders van deze woningcorporaties. Ook neemt WIJ deel aan het samenwerkingsverband Woonkr8 met 20 corporaties in het KAN-gebied. Daarnaast wordt er in de woningmarktregio Arnhem-Nijmegen samengewerkt in het woonruimteverdeelsysteem Entree.

4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Woonservice IJsselland een 7,1 op het Presteren volgens Belanghebbenden.

a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

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

Bereikbaarheid, betaalbaarheid en verhuurbaarheid van de bestaande woningvoorraad

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,2

De gemeente geeft WIJ een hoge score voor de betaalbaarheid en de diversiteit in het aanbod. Wel vraagt de gemeente zich af of het huidige aanbod nog aansluit bij een aantal doelgroepen zoals starters. Dit komt ook terug in het gesprek met de huurders.

Het Huurdersplatform meent dat jongeren, mede door hun kort opgebouwde inschrijfduur, wegtrekken omdat het aanbod voor hen mager is. De overige belanghebbenden geven aan dat over het algemeen de huurprijzen laag liggen in Doesburg, ook vergeleken met andere gebieden in de regio.

Investerings in de directe omgeving van corporatiewoningen ter bevordering van de cohesie en de kwaliteit van de wijk.

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 6,8.

De gemeente vindt dat WIJ hier zeker een bijdrage levert, maar dat dit actiever kan.

Er wordt adequaat op meldingen gereageerd maar een meer strategische aanpak samen met partners komt nog niet van de grond. Als voorbeeld wordt het onderhoud aan de achterpaden genoemd. De huurders noemen dit ook als voorbeeld waar WIJ actiever kan acteren. Volgens de huurders kan WIJ ook een actievere rol spelen in de informatievoorziening rondom het bijhouden van de groenvoorziening. Volgens hen weten nu veel huurders niet dat zij dit zelf in gezamenlijkheid moeten bijhouden. Het is zonde dat WIJ dan veel moeite doet om de wijk op te knappen en dat ze tekortschiet bij het afdwingen van onderhoud door de bewoners zelf.

Verkoop en terugkoop van woningen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,6.

De gemeente is zeer tevreden over het verkoop- en terugkoopbeleid van WIJ.

Financiële middelen uit verkoop van bezit worden gebruikt om nieuwe projecten op te zetten en woningen beter aan te laten sluiten bij de vraag van de doelgroep.

De huurders noemen het koopgarantproduct als positieve maatregel.

De overige belanghebbenden hebben onvoldoende zicht op dit thema om hier een score te geven.

Duurzame ontwikkeling en bouw van woningen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,4.

De gemeente heeft de afgelopen jaren in de verduurzaming en in nieuwbouw veel kwaliteit gezien. Wel zien ze een aantal doelgroepen die niet wordt bediend zoals de middeninkomens, mede door de aangescherpte regels voor woningcorporaties.

De gemeente ziet ook dat hier wel steeds meer aandacht voor is vanuit de corporatie.

Op het gebied van duurzaamheid is de gemeente van mening dat WIJ duurzaamheid breder op kan pakken, door bijvoorbeeld meer oog te hebben voor de gehele wijk en door mee te doen aan een verkenning voor een warmtenet. De huurders zijn tevreden over de genomen maatregelen op het gebied van duurzaamheid. Ze hebben moeite met het feit dat nieuwe huurders moeten betalen voor zonnepanelen en zittende huurders niet. De huurders willen graag meegenomen worden waarom er bepaalde afwegingen gemaakt worden op het gebied van duurzaamheid.

Eén van de zorg- en welzijnspartijen geeft aan dat er op het gebied van duurzaamheid meer ingespeeld mag worden op signalen van belanghebbenden. Het gaat om het gebouw dat deze partij huurt van WIJ. De partij geeft aan dat zij het gevoel heeft geen inspraak te hebben in duurzaamheidsaanpassingen aan het gebouw. Graag voeren zij het gesprek met de corporatie waar zij zelf als huurder een bijdrage kunnen leveren aan de duurzaamheidsopgave en waar ze de corporatie nodig hebben. De indruk bij de collega-corporaties is dat er de afgelopen jaren veel is gebeurd op het gebied van duurzaamheid, maar dat hierover weinig is gecommuniceerd.

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

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

De gemeente beschrijft de relatie als erg goed. De corporatie is voor hen een betrouwbare partij die altijd bereid is om mee te denken. De huurders omschrijven de relatie als laagdrempelig en persoonlijk en waarderen dit.

Over het algemeen zijn overige belanghebbenden ook tevreden over de relatie, al zijn de cijfers wat wisselend. Met name de collega corporaties in de regio geven aan dat de relatie er formeel wel is, maar dat ze interactie missen buiten de formele contactmomenten.

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

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 6,5

De gemeente is in de relatie en communicatie op zoek naar een actievere wisselwerking tussen corporatie en gemeente. De afgelopen jaren is er ruimte geweest voor dialoog maar hield WIJ vooral vast aan eigen standpunten. De gemeente geeft verder aan dat zij voor zichzelf én voor WIJ in de toekomst een actievere agenderende rol zouden zien, zodat opgaven eerder in beeld komen en gezamenlijk opgepakt worden. Dit geldt bijvoorbeeld voor ieders rol in de openbare ruimte. Daar is de afgelopen vier jaar niet of nauwelijks over gesproken. De huurders vinden hun invloed op het beleid mager. Ze hechten waarde aan bestuurlijk overleg en willen daar meer aandacht voor. Ze zien ook dat zij hier zelf een verantwoordelijkheid in hebben. Deze handschoen willen zij, met hulp van WIJ, graag oppakken.

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Huurdersplatform

- Het Huurdersplatform geeft aan het gesprek over beleidsafwegingen aan de voorkant te willen voeren, wanneer zij nog invloed kunnen hebben. Daarbij willen ze ook in hun eigen rol investeren.
- Het Huurdersplatform wil in gesprek gaan over operationele activiteiten zoals klachtenonderhoud, mutatieonderhoud en reparatieverzoeken. De nazorg bijvoorbeeld bij reparaties kan verbeterd worden door te controleren of de reparaties naar tevredenheid zijn uitgevoerd.
- Het Huurdersplatform hecht veel waarde aan bestuurlijk overleg. Zij zouden graag zien dat hier meer aandacht aan besteed wordt, naast de informele overleggen en het overleg op projectniveau met bewonerscommissies.

Gemeente Doesburg

- De corporatie mag zich wat meer profileren op de vlakken waar ze goede prestaties leveren, zoals duurzaamheid bij nieuwbouw en verduurzaming van de bestaande voorraad.
- In de relatie met de gemeente kunnen de partijen wat initiatiefrijker zijn in het aandragen van gezamenlijke opgaven.
- Rekening houden met de toekomstige opgave uit de regiovisie en de vraag naar middenhuur.
- De ambities op het gebied van lokale duurzaamheid vergroten

Zorg- en Welzijnspartijen

- De samenwerking op strategisch niveau versterken
- De welzijnspartijen betrekken bij de prestatieafspraken op de thema's waar het hen raakt.
- Maak het mogelijk dat belanghebbenden hun inbreng kunnen hebben op het gebied van duurzaamheid om samen naar oplossingen te zoeken.

Collega-corporaties

- Zoek naar samenwerking in de regio.
- Laat je inspireren door je omgeving en wees een inspiratie voor anderen.

5 Presteren naar Vermogen

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

Presteren naar Vermogen		
	Cijfer	Weging
Vermogensinzet	7,0	100 %

5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Woonservice IJsselland

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of en hoe de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert.

Oordeel Aw en WSW over financiële continuïteit

WIJ krijgt van de Aw in de visitatieperiode geen opmerkingen over de financiële continuïteit. De ratio's zien er goed uit. Het WSW constateert dat WIJ een laag risicoprofiel heeft. In 2016 geeft het WSW aan dat een intensivering van het investeringsprogramma verstandig is in het licht van de toekomstige verhuurbaarheid van het bezit. De daling in de Indicatieve Bestedingsruimte en de daarmee gepaard gaande toename van de voornemens in de dPi (van 88 naar 139 nieuwbouw; verbeterinvestering van 9,2 naar 10 miljoen euro) laten zien dat WIJ deze aanbeveling ter harte heeft genomen.

Doelmatigheid

In 2015 behaalde WIJ een B-score in de Aedes-benchmark. Sinds 2016 neemt WIJ niet meer deel aan de Aedes Benchmark, omdat de inspanning van deelname volgens WIJ niet opweegt tegen het profijt ervan. WIJ geeft zelf in het position paper aan dat WIJ aandacht heeft voor kostenbewustzijn en efficiency. WIJ streeft naar bedrijfslasten conform het sectorgemiddelde. Signalen hiervoor zijn de kleine personeelsformatie (ca. 7,5 fte per 1000 vhe) en de relatief lage lasten voor personeel, onderhoud, rente en overig in verhouding tot de lasten bij corporaties van vergelijkbare grootte. Ook de Aw zag in haar onderzoek naar het toezichtsveld doelmatigheid geen aanleiding om een opmerking te maken.

Visie op vermogensinzet

WIJ maakt in haar ondernemingsplan en strategisch voorraadbeleid de keuze zich in eerste instantie te richten op investeringen in de bestaande voorraad (verduurzaming).

WIJ verantwoordt deze keuze met een heldere visie op de opgave voor Doesburg. Er is slechts een kleine uitbreidingsbehoefte.

WIJ speelt met name in op de vraag van kleine huishoudens (o.a. door de vergrijzing) door nieuw te bouwen woningen functioneler en compacter uit te voeren. Deze woningen zijn zowel geschikt voor ouderen en zorgbehoevenden als voor starters, één-en tweepersoonshuishoudens en jonge gezinnen.

WIJ ziet verkoop als middel om de wensportefeuille te realiseren (minder eengezinswoningen), als middel om financiële middelen vrij te maken en als middel om wooncarrière mogelijk te maken.

WIJ hanteert de normen van het WSW voor de solvabiliteit en de DSCR. Voor de ICR en de LTV is er een interne norm die behoudender is (ICR 1,6 en LTV 65 procent), om meer speelruimte te hebben wanneer WIJ met onzekerheden wordt geconfronteerd.

Voor de benodigde investeringen volgens het SVB zijn er voldoende middelen. De plannen conform het SVB zijn in 2018 in de meerjarenbegroting in vier scenario's uitgewerkt. Hieruit blijkt dat WIJ ook bij tegenslag aan de normen blijft voldoen en de plannen uit het SVB uit kan voeren. Wanneer er echter bovenop het SVB extra verduurzamingsmaatregelen nodig zijn, is er in de toekomst onvoldoende financiële ruimte. Dit heeft WIJ mondeling aan de RvC en de gemeente kenbaar gemaakt.

WIJ heeft in de visitatieperiode gewerkt aan de aanbeveling uit de vorige visitatie om de inzet van vermogen in relatie tot de doelen transparanter te maken. WIJ heeft de consequenties van verschillende keuzes beter in beeld. In de prestatieafspraken wordt bijvoorbeeld expliciet vermeld wat de huurmatiging jaarlijks kost.

Woonservice IJsselland voldoet aan het ijkpunt. WIJ verantwoordt de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties. De corporatie doet dit bijvoorbeeld in de meerjarenbegroting. Ook in andere stukken (zoals de prestatieafspraken) laat WIJ zien wat de financiële consequenties zijn van gemaakte keuzes om maatschappelijke prestaties te behalen. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van het volgende punt:

- + WIJ heeft de verantwoording en motivering van de visie op vermogensinzet verbeterd. De visie om vermogen vooral in te zetten voor betaalbaarheid en fysieke verbetering van haar bezit voor haar primaire doelgroep is gebaseerd op de ambities van WIJ en de lokale situatie. WIJ is met deze focus in staat geweest om te investeren in nieuwbouw en verduurzaming met behoud van een gezonde vermogenspositie. De commissie waardeert het proces dat is ingezet om de afweging tussen maatschappelijk en financieel rendement te verbeteren.

6 Governance van maatschappelijk presteren

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het besturen, de maatschappelijke rol van de Raad van Commissarissen en de externe legitimatie en verantwoording.

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

6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing

De beoordeling van de strategievorming en sturing op prestaties bestaat uit twee meetpunten. Dit zijn: strategievorming en sturing op prestaties. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiesturing met een 6,5.

Strategievorming

Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele lange termijnvisie heeft op haar positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en dat deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn.

WIJ heeft gedurende de visitatieperiode gewerkt met een langetermijnvisie. Deze visie is in 2016 uitgewerkt in een ondernemingsplan voor de periode 2016-2019, met als speerpunten een passende woningvoorraad, verduurzaming en adequate dienstverlening. De speerpunten zijn uitgewerkt in concrete doelen en acties. In 2017 heeft de in het ondernemingsplan opgenomen veranderopgave een vertaling gekregen naar het strategisch voorraadbeleid voor de periode 2018-2028. Hierin zijn per complex strategieën geformuleerd voor de aanpak van het woningbezit, waardoor de visie te monitoren is. De commissie is van mening dat het portefeuillebeleid explicieter kan worden geformuleerd en dat de verbinding met de maatregelen op complexniveau duidelijker kan worden gelegd. WIJ had zich in het ondernemingsplan voorgenomen om samen met zorgpartners in 2017 een woonzorgstrategie vast te stellen. Deze strategie is tot op heden niet gereedgekomen. Dit is slechts een van de weinige beleidspunten die niet zijn gerealiseerd. WIJ gaf prioriteit aan de uitvoering van projecten.

De formele strategie van WIJ is vooral gericht op de huisvesting van de doelgroep en op de verduurzaming van het woningbezit. Buiten de formele strategie is WIJ ook actief op andere gebieden. De visie en strategie die hierachter zit, is gebaseerd op gedegen kennis van de lokale situatie en een goede uitwisseling met de gemeente.

WIJ heeft de ondernemingsdoelstellingen helder geformuleerd en vertaald in tastbare en toetsbare operationele activiteiten.

De commissie constateert op basis van het voorgaande dat Woonservice IJsselland voldoet aan het ijkpunt en beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Sturing op prestaties

Een aandachtspunt uit de vorige visitatie was het beter volgen van de voortgang van de doelstellingen in verantwoordingsdocumenten door een uniforme presentatiewijze van het ondernemingsplan en de overige documenten zoals jaarverslagen.

WIJ heeft tijdens de afgelopen vier jaar de monitoring van prestaties verbeterd. WIJ monitort de voortgang van geplande activiteiten en doelstellingen overzichtelijker en structureel. In 2018 zijn vernieuwde financiële kwartaalrapportages geïntroduceerd waardoor de leden van de Raad van Commissarissen de processen beter kunnen volgen. Hierin staan kritische prestatie-indicatoren zoals huuropbrengsten, huurderiving en betalingsachterstand. Ook rapporteert de directeur-bestuurder elk kwartaal de voortgang van de realisatie van strategie en plannen.

WIJ stuurt bij waar nodig. Zij doet dit door acties om doelen alsnog te realiseren, bijvoorbeeld bij het project Hanzehave waarbij op korte termijn plannen werden aangepast. Daarnaast worden doelen aangepast. Zo is in 2018 het verkoopdoel naar beneden bijgesteld (van 30 naar 20 in de periode 2016 t/m 2019) als gevolg van de toenemende vraag van herstructureringsurgenden. Andere voorbeelden van bijsturing zijn de aanpassingen om de projecten Halve Maanweg en PeGe-woningen gasloos uit te voeren, het op verzoek van de gemeente liberaliseren van ca. 50 woningen.

De corporatie volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd: In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing). In tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing). De commissie constateert op basis van het voorgaande dat WIJ voldoet aan het ijkpunt en beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van het volgende pluspunt:

- + De commissie is van mening dat WIJ tijdig en actief bijstuurt wanneer nodig. De bijsturing is goed gemotiveerd vanuit het maatschappelijk belang.

6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC

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

In 2017 hield de Aw een governance inspectie. De Aw concludeerde dat WIJ de zaken goed op orde had en compliant is op de onderwerpen die bij de inspectie aan bod zijn gekomen. De inspectie gaf geen aanleiding tot het doen van interventies. Wel gaf de Aw enkele verbeterpunten (o.a. op het gebied van risicomanagement). WIJ heeft deze de afgelopen periode goed opgepakt.

In de afgelopen vier jaar zijn er wisselingen in de RvC geweest. Eind 2018 zijn twee leden afgetreden en is er een nieuwe voorzitter aangesteld. De RvC heeft in overleg met het Huurdersplatform, de OR en een delegatie van het personeel in 2018 een nieuwe directeur-bestuurder geworven. In het profiel van de nieuwe bestuurder heeft de RvC bewust de keuze gemaakt voor een ander type bestuurder, met een sociaal en verbindend profiel. De vernieuwde RvC wil zijn visie herijken en hierover de dialoog aangaan met de directeur-bestuurder. Hij is zich bewust van het karakter van de afgelopen periode waarin de focus vooral op vastgoedontwikkeling lag en neemt de tijd om de koers te verbreden en meer verbinding te zoeken.

De RvC heeft een uitgesproken visie op het toezicht. De RvC streeft naar toezicht dat een herkenbare bijdrage levert aan de prestaties van het bedrijf. Toezicht is meer dan het voldoen aan formaliteiten. Het gaat de RvC om de inhoud en het onderkennen van echte risico's. Naast toetsing en controle wordt gezocht naar maatschappelijke meerwaarde en verbinding met de samenleving. Het toezicht wordt vanuit een sterk commitment met de doelgroep in Doesburg ingevuld. De RvC heeft hierin een goede weg gevonden. Zo is een afvaardiging van de RvC bijvoorbeeld aanwezig bij het overleg met het Huurdersplatform, maar gaat het hierbij alleen om een rol als toehoorder.

De RvC is zich bewust van het tijdsgewricht en heeft goed ingespeeld op het noodzakelijk veranderend profiel van de leiding van het bedrijf. Daarnaast zoekt de RvC bewust naar het juiste commitment en betrokkenheid bij de samenleving. Dit blijkt niet alleen uit opvattingen geformuleerd in het gesprek met de RvC maar ook uit bijvoorbeeld de durf om projecten on hold te zetten, de wetenschap dat de afgelopen periode vastgoedgekleurd is, de wil om uitdrukkelijk op de hoogte te zijn van de lokale beweging en de overtuiging dat een nieuwe periode aanbreekt voor de corporatie met andere vereisten en ambities.

De commissie is van mening dat de RvC een hoge mate van bewustzijn heeft van wat er speelt binnen WIJ, van zijn rol om de prestaties van de organisatie omhoog te krijgen en van welke doelgroepen WIJ wil bedienen. De RvC begeeft zich voldoende in het lokale netwerk. De RvC is vertegenwoordigd bij diverse gelegenheden (Huurdersplatform, participantenoverleg, openingen e.d.).

Woonservice IJsselland voldoet op basis van het voorgaande aan het ijkpunt. De RvC is zich bewust van zijn maatschappelijke rol in het lokale netwerk en geeft deze professioneel vorm. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8 op basis van de volgende pluspunten:

- + De RvC weegt zelfstandig af of ontwikkelingen in het maatschappelijk belang zijn. Zo heeft de RvC de verkoop van een aantal sociale huurwoningen aan een ontwikkelaar tegengehouden. De RvC zag het maatschappelijke belang niet om goed verhuurbare woningen te onttrekken aan het sociale segment.
- + De RvC is zich bewust van het tijdsgewricht en heeft goed ingespeeld op het noodzakelijk veranderend profiel van de leiding van het bedrijf. Daarnaast zoekt de RvC bewust naar het juiste commitment en betrokkenheid bij de samenleving

6.3 Oordeel over de externe legitimering en openbare verantwoording

Bij de beoordeling van de externe legitimering en openbare verantwoording kijkt de commissie naar hoe de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en dialoog met hen voert over de uitvoering van beleid. Eveneens is van belang dat de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,5.

Externe legitimatie

Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijke verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt.

De commissie acht de mate waarin gelegenheid wordt geboden aan belanghebbenden om invloed te hebben voldoende. Met het Huurdersplatform is twee keer per jaar bestuurlijk overleg. In dit overleg worden diverse beleidsvoorstellen toegelicht (bijv. PMC-beleid, huurbeleid, bod op de woonvisie).

Bij het bestuurlijk overleg zijn twee leden van de RvC als toehoorder aanwezig. Verder heeft een afvaardiging van het Huurdersplatform meerdere keren per jaar overleg met de manager Woondiensten. Van deze overleggen wordt vervolgens een samenvatting als nieuwsbrief gestuurd aan alle leden van het Huurdersplatform. Huurders nemen bij renovaties zitting in projectgroepen.

Ook met de gemeente is veelvuldig contact, vooral op het gebied van projecten. Het contact met andere belanghebbenden is er vooral op operationeel niveau.

Woonservice IJsselland voldoet op basis van het voorgaande aan het ijkpunt. WIJ verantwoordt haar beleid naar belanghebbenden en maakt beleidsbeïnvloeding mogelijk. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van het volgende pluspunt:

- + De actieve en passende wijze waarop de RvC contact heeft met het Huurdersplatform.

Openbare verantwoording

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt.

WIJ heeft naast het jaarverslag een factsheet uitgegeven waarin op overzichtelijke wijze de prestaties op het gebied van verhuur, betaalbaarheid, financiën, huurverhoging, klachten onderhoudsuitgaven en duurzaamheid staan weergegeven. De commissie ziet hierin een goede start om de openbare verantwoording te verbeteren.

WIJ voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende, omdat ze haar prestaties in het jaarverslag en op andere wijzen presenteert en daarbij de afwijkingen toelicht. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Raeflex

Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
Tel. 0318 – 746 600
secretariaat@raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Woonservice IJsselland te Doesburg
Jaar visitatie : 2019

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

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

Bennekom, 15 april 2019 drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Woonservice IJsselland te Doesburg verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Bennekom, 26 mei 2019 A.T.A. Koopmanschap AC | voorzitter

Bennekom, 4 juni 2019 drs. B.J.A. Wouters | algemeen commissielid

Bennekom, 23 mei 2019 dr. ir. A. van Overmeeren | secretaris

Bennekom, 1 juni 2019 E. Simon | secretaris

Bijlage 2 Curricula vitae

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



Voorzitter A.T.A. Koopmanschap AC (Bert)

Mijn achtergrond is breed en bestaat uit toezichhoudende en bestuurlijke ervaring, ervaring met organisaties en kennis van de volkshuisvesting. Mijn huidige functies zijn lid Toezichtraad bij GroenLinks vanaf 2016 daarnaast ben ik bestuurslid bij de BZI vanaf 2017. Ik houd me daarnaast als organisatiecoach onder meer bezig met training en coaching. Ik onderzoek hoe organisaties werken: hoe wordt de combinatie van mensen, processen en middelen ingezet om de gewenste resultaten neer te zetten? En hoe kan dat beter? Omdat iedere organisatie anders is, blijft dat elke keer weer een boeiende zoektocht.

Visitaties

Mijn kennis van de volkshuisvesting, mijn ervaring als controller en coach, in combinatie met mijn brede bestuurlijke visie op de volkshuisvesting, kan ik als visitor goed inzetten. Ik zie mezelf als generalist met een aantal aandachtspunten. Kwaliteit (processen), Organisatie, Leiderschap/Toezicht, Financiën en Personeel. Ik merk dat corporaties steeds vaker werken in netwerken. Daar heb ik in diverse functies ervaring mee opgedaan. Bij mijn opleiding als INK-auditor ging het specifiek over netwerkorganisaties en het auditen daarop. In mijn functie als wethouder van een kleine gemeente in de Randstad en meer specifiek als AB-lid van de gezamenlijke Milieudienst (huidige Omgevingsdienst) en lid van een aantal portefeuillehouder-soverleggen was de enige manier om in de Utrechtse regio (Verkeer en Vervoer, Volkshuisvesting en Milieu) resultaten te behalen om te participeren in netwerken. Ik ben me de afgelopen decennia blijven interesseren voor de literatuur op het gebied van participatie en netwerkorganisaties. Zoals o.a. Corporate Governance, Alliantiebesturing, Ondernemen in Netwerken, Regievoeren zonder macht, Innovatie 3.0 en WEcomy. Voor Raeflex heb ik diverse visitaties uitgevoerd sinds 2002 in de rol van voorzitter en algemeen commissielid. Bij visitaties let ik op de samenhang tussen de doelen die een corporatie nastreeft en hoe die weerklanken in de gesprekken met belanghebbenden. Wat levert een corporatie aan maatschappelijke prestaties, hoe zijn die tot stand gekomen en hoe verhouden die zich tot wat er lokaal of regionaal nodig is? Visitaties helpen om die samenhang in beeld te brengen en op die manier verantwoording af te leggen aan de omgeving. Corporaties hebben vervolgens de mogelijkheid om daaruit lering te trekken en stappen te zetten richting de toekomst. Corporaties kunnen het meest van visitaties profiteren als ze zich van te voren afvragen hoe zij een visitatietraject kunnen inzetten in hun eigen beleids- en of organisatieontwikkeling.

Specifieke deskundigheid

- Kennis van het lokale en provinciale openbaar bestuur. Werken in een netwerk
- Uitgebreide ervaring als bestuurslid in diverse, meest maatschappelijke, organisaties
- Inhoudelijke kennis van de volkshuisvesting en ruimtelijke ordening
- Kennis van business control en auditing
- SVWN visitatie-experimenten

Uitgevoerde visitaties

- 2019 **Woonstichting Patrimonium**, Barendrecht;
Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting, Oostzaan; **Woonservice IJsselland**, Doesburg
- 2018 **De Vooruitgang**, Volendam; **Woonstede**, Ede; **Stichting Woondiensten Enkhuizen (Welwonen)**; SJHT, Enschede
- 2017 **De Veste**, Ommen
- 2016 **Woningstichting Gouderak**; **R.K. Woningbouwvereniging Zeist**; **De Kernen**, Hedel; **Woningstichting Naarden**
- 2015 **De Huismeesters**, Groningen; **Volkshuisvesting Arnhem**; **Woningstichting Nieuwkoop**; **Beter Wonen**, Ammerstol; **l'escaut woonservice**, Vlissingen; **Woningstichting Heteren**
- 2014 **de Sleutels**, Leiden; **Woningbeheer Betuwe**, Lienden; **Rhenense Woningstichting**; **Woningstichting Bergh**, 's-Heerenberg
- 2013 **Bernardus Wonen**, Oudenbosch
- 2012 **Accolade**, Heerenveen
- 2011 **Kennemerhave**, IJmuiden; **Zaandamse Volkshuisvesting**; Warmunda, Warmond
- 2010 **Stek**, Lisse; **Beter Wonen**, Ammerstol; **Woningstichting Hellendoorn**; **VechtHorst**, Nieuwleusen
- 2009 **De Marken**, Schalkhaar; **Goed Wonen**, Gemert
- 2008 **Sint Joseph**, Almelo; **Casade Woondiensten**, Waalwijk
- 2006 **Christelijke Woonstichting**, 's-Gravendeel; **Bevo Woningbeheer**, Gorinchem; **Woningstichting Rivierengebied**, Benede-Leeuwen
- 2007 **Harmonisch Leven**, Lelystad
- 2005 **Wooncom**, Emmen; **Union**, Oud-Beijerland
- 2004 **Woningbouwvereniging Volksbelang**, Raamsdonksveer; **De Wieren**, Sneek

Kort CV

Opleiding

1985-heden Hbo en post-hbo opleidingen op het gebied van bedrijfskunde, controller, procesmanagement, mediation, auditing, volkshuisvesting en besturen non-profit opleidingen

- Cultureel Werk

Carrière

2001-heden Werkzaam bij Organisatiecoaching.nl als interim concerncontroller; coach; adviseur; INK-auditor; gastdocent

1992-2001 Div. projectleiders en (interim) controller functies, o.a. als projectleider Stadswachten, opzetten financieel administratiesysteem woonwagenvakken, controller Dienst Water en Milieu en concerncontroller bij een gemeente

1985-1992 Werkzaam bij Dienst Woningbeheer Utrecht, o.a. als business unit manager Ouderenhuisvesting

Nevenfuncties

2016-heden Zitting in landelijke Toezichtraad van GroenLinks

2011-2014 Wethouder gemeente Bunnik, Portefeuilles: Volkshuisvesting, V&V, Sport, Toekomstvisie, Milieu en EZ

2011-2013 Bestuurslid Boeddhistische Unie Nederland

2009-2013 Lid raad van beheer FNV-Bond voor zelfstandigen

2008-2011 Penningmeester Meander Omnium instelling voor Zorg en Welzijn

2005-2007 Statenlid Provinciale Staten Utrecht

<http://nl.linkedin.com/pub/bert-koopmanschap/b/452/475>



Algemeen commissielid drs. B.J.A. Wouters (Ben)

Vanaf 1 januari 2014 ben ik werkzaam als zelfstandig adviseur of interimmanager. Ik zet de kennis die ik heb opgedaan als directeur en bestuurder bij woningcorporaties en in de zorgsector in, voor het oplossen van strategische en veranderkundige vraagstukken. In de laatste periode als directeur/bestuurder was ik werkzaam bij een landelijk werkzame toegelaten instelling met een werkgebied in meer dan 150 gemeenten en was ik verantwoordelijk voor de strategie en beleidsontwikkeling, externe relaties, vastgoedportefeuille, communicatie en reputatie-management. In mijn huidige rol begeleid ik als tijdelijk bestuurder corporaties om de transitie te maken naar een nieuw bestuur. Recentelijk heb ik bijvoorbeeld corporaties mogen ondersteunen met continuïteitsproblemen, aardbevingsvraagstukken en de sanering van WSG. 8 gemeenten in Noord Limburg heb ik begeleid bij het ontwerp van een regionale structuurvisie. Ik ben goed thuis in de (actuele) vraagstukken van de volkshuisvesting en de zorg. Hierin staan de thema's maatschappelijk ondernemen, stakeholdermanagement, investeringscapaciteit, samenwerking in netwerken en bewonersparticipatie centraal. Verder begeleid ik organisaties bij het implementeren van de nieuwe eisen ten aanzien van governance en het aanpassing van organisaties met een maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Visitaties

Visiteren brengt de buitenwereld van corporaties naar binnen. Als commissie halen wij meningen en adviezen van belanghebbenden op, waar een corporatie verder mee aan de slag kan. Aan de andere kant laten corporaties meer van hun binnenwereld zien, door bijvoorbeeld de resultaten met belanghebbenden te bespreken. Ik zie ook nog een andere functie van visitaties ontstaan, namelijk als sturingsinstrument. Commissies oordelen over verschillende prestatievelden. Corporaties kunnen die prestatievelden als kapstok gebruiken in jaar- en kwartaalrapportages. Dat helpt bestuurders en commissarissen om zicht te houden op de voortgang van de activiteiten. Mijn expertise ligt vooral op het gebied van strategie, organisatieontwikkeling en governance. Verder kijk ik vanuit mijn ervaring naar de volkshuisvestelijke en maatschappelijke opgaven van de te visiteren corporaties. Een interessante vraag daarbij is hoe corporaties binnen hun financiële mogelijkheden zo goed mogelijk hun maatschappelijke rol kunnen vervullen.

Specifieke deskundigheid

- Brede inhoudelijke kennis van de volkshuisvesting
- Uitgebreide bestuurlijke ervaring met corporaties
- Expertise in strategische vraagstukken, ruimtelijke ordening/woningmarkt en governance.

Uitgevoerde visitaties

2019 **Woonservice IJsselland**, Doesburg
2015 **Clavis**, Terneuzen; **Mijande Wonen**, Weerselo
2014 **Elan Wonen**, Haarlem

Kort CV

Opleiding

1989 Sioo sturing verandering in organisaties
1980 Westerse sociologie, met als hoofdvak Urbane en Rurale sociologie

Carrière

2018 directeur-bestuurder a.i. Helpt Elkander Nuenen
2017 directeur-bestuurder a.i. Woonvizier Made
2016 directeur-bestuurder a.i. Woongroep Marenland Appingedam
2015 directeur-bestuurder a.i. Woonpartners Helmond
2014-heden associate partner van Atrive
2014-heden Adviesbureau Evive Consultancy
2008-2013 Voorzitter Raad van Bestuur Mooiland, Ede
1994-2014 Directeur, vanaf 2000 directeur-bestuurder bij Woonmaatschappij Maasland, Grave
1992-1994 Adjunct directeur regio kantoor NCIV Noord-Brabant/Zeeland, later Zebra Advies
1980-1992 Diverse functies bij het NCIV, vanaf 1984 als hoofd algemene dienstverlening Noord-Brabant/Zeeland en vanaf 1989 in Zuid-Nederland

Nevenfuncties

2014-heden Voorzitter Stichting Stadsherstel Grave

<https://nl.linkedin.com/in/ben-wouters-172085110>



Secretaris dr. ir. A. van Overmeeren (Arne)

Tijdens mijn opleiding Bouwkunde (afstudeerrichting Volkshuisvesting) raakte ik gefascineerd door het werk van woningcorporaties. Ik trad toe tot het bestuur van de ABo, de bewonersvereniging die de belangen van student-huurlers in Delft behartigde. Mijn afstudeeronderzoek had als onderwerp 'Nevenactiviteiten van woningcorporaties'. Na mijn afstuderen werkte ik voor woningcorporaties, als onderzoeker en als docent. Ik deed onder andere onderzoek naar visitatie van woningcorporaties, waarbij ik een aantal visitaties heb geëvalueerd. In 2014 ben ik gepromoveerd op een proefschrift over 'Gebiedsgericht voorraadbeleid van woningcorporaties'. Sinds 2014 werk ik als beleidsadviseur bij Woningstichting Leusden.

Visitaties

Bij visitatiecommissies vervul ik de rol van secretaris. Ik bewaak de voortgang van het visitatietraject. Mijn taak is om ervoor te zorgen dat het visitatietraject goed verloopt en de commissie over voldoende informatie beschikt om tot een goed oordeel te komen. Daarnaast ben ik penvoerder van het rapport. Visitatie zie ik vooral als een instrument waar corporaties van kunnen leren. Ook levert een visitatie een mooie verbeteragenda op. De raad van commissarissen, de gemeente en de huurders kunnen de corporatie hierop aanspreken.

Specifieke deskundigheid

- Brede kennis van volkshuisvesting en wonen
- Specifieke kennis van voorraadbeleid en stedelijke vernieuwing

Uitgevoerde visitaties

- 2019 **Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting**, Oostzaan; **Woonservice IJsselland**, Doesburg
- 2018 **De Vooruitgang**, Volendam; **Woonstad Rotterdam**
- 2015 **Rondom Wonen**, Pijnacker; **Portaal**, Baarn; **De Goede Woning**, Apeldoorn; De Woonmensen, Apeldoorn; **Ons Huis**, Apeldoorn

Kort CV

Opleiding

- Bouwkunde (TU Delft), afstudeerrichting Volkshuisvesting

Carrière

2014-heden Beleidsadviseur Woningstichting Leusden

2012-2014 Docent bij Hogeschool Utrecht

2006-2014 Onderzoeker bij TU Delft, gepromoveerd op een onderzoek naar gebiedsgericht voorraadbeleid van woningcorporaties

2005-2005 Beleidsmedewerker bij Woondrecht en adviseur bij Damen Consultants

<https://www.linkedin.com/in/arnevanovermeeren/>



Secretaris E. Simon (Eveline) MSc

Na afronding van het tweejarig traineesprogramma van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) ben ik gaan werken voor een adviesbureau dat zich richt op samenwerkingen tussen corporaties, gemeenten en welzijnsorganisaties. In dat jaar heb ik de corporatiesector en de uitdagingen waar zij voor staan leren kennen. Mijn passie ligt toch bij het werken vanuit een lokale overheid dus ben ik medio 2018 aan de slag gegaan als beleidsmedewerker wonen bij de werkorganisatie HLTsamen: een ambtelijke samenwerking van de gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen. Als beleidsmedewerker wonen ben ik het eerste aanspreekpunt voor wonen in de gemeente Lisse. Daarnaast ben ik bezig om flexibele huisvesting te realiseren en ben ik trekker van de dossiers duurzaamheid en huisvesting arbeidsmigranten. Door mijn bestuurskundige en sociologische achtergrond kijk ik met een kritische en frisse blik naar samenwerkingen tussen organisaties en hun maatschappelijke meerwaarde. Het schakelen tussen verschillende niveaus, de buitenwereld naar binnen halen en daarbij organisatie-doelen niet uit het oog verliezen zijn actuele vraagstukken voor veel organisaties. Dit geldt zowel voor gemeenten als voor corporaties, zorginstellingen en het maatschappelijk middenveld.

Visitatie

Een visitatie is in mijn ogen een belangrijk verantwoordings-instrument en heeft is daarmee van vaste waarde voor woningcorporaties. Daarnaast is een visitatie een goede manier om verbeterpunten te identificeren en intern en extern het gesprek daarover te voeren. Als secretaris hecht ik aan een helder, toegankelijk en leesbaar rapport waarmee een corporatie haar verantwoording aan de buitenwereld aflegt en het rapport makkelijk kan gebruiken om verbeterpunten te concretiseren op verschillende niveaus in de organisatie.

Specifieke deskundigheid

- Brede kennis van samenwerkingsverbanden in het publiek domein
- Ondersteuning bij het maken van prestatieafspraken
- Teamspeler

Uitgevoerde visitaties

2019 **Ons Huis**, Apeldoorn; **Woonservice IJsselland**, Doesburg

Kort CV

Opleiding

2017-2018 Erasmus Universiteit, Rotterdam, Master sociologie, grootstedelijke vraagstukken en beleid

2011-2015 Thorbecke Academie, Leeuwarden, Bachelor bestuurskunde/overheidsmanagement

Carrière

2018-heden Werkorganisatie HLTsamen, beleidsmedewerker Wonen

2017-2018 FRAEY, Partners in publieke waarde, junior adviseur

2016- 2017 Gemeente Rotterdam, beleidsmedewerker onderwijs (onderdeel VNG traineeship)

2016 VNG, programmamedewerker regionale economische ontwikkeling en arbeidsmarkt (REOA) (onderdeel VNG traineeship)

2015 - 2016 Gemeente Coevorden, beleidsmedewerker economie (onderdeel VNG traineeship)

Nevenactiviteiten

2015–2017 Deelgenomen aan het wekelijkse opleidingsprogramma van VNG Trainees

<https://nl.linkedin.com/in/eveline-simon-74953128>

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	• Position paper • Nieuwsbrieven Huurdersplatform 2015-2018 • SVB vanaf 2002 en 2018-2028 • Het recept van de Liemerse Woonagenda 2017 - 2027 • Ondernemingsplannen 2012-2015 en 2016-2019 • Convenant prestatieafspraken 2015-2020 • Prestatieafspraken 2017, 2018, 2019 • Rapportages Verhuringen 2015-2018 • Eindrapport Woningmarktonderzoek 2017 • Jaarverslagen 2015-2018 • Rapportage tevredenheidsonderzoek 2014 • Verslagen bestuurlijk overleg 2015-2018 • Volkshuisvestelijk bod 2017, 2018 en 2019 • Woonvisie 2017-2022
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	• Enquêtes nieuwe huurders en klachten 2015-2018 • Notulen Overleg met Huurdersplatform 2015-2018
Presteren naar Vermogen (PnV)	• Meerjarenbegrotingen 2015-2018 • Risicoanalyse Woonservice IJsselland oktober 2017 • Kwartaalrapportage 2019-1 • WSW brieven over borgingsplafond en beoordeling 2015-2018 • Accountantsverslag 2015 • Oordeelsbrieven AW 2015-2018 • Managementletter 2015-2018 • Governance inspectie 2017
Governance van maatschappelijk presteren	• Besluitenlijsten 2015-2018 • RvC Jaaragenda 2015-2018 • Verslagen zelfevaluatie 2015-2018 • Verslagen RvC-vergaderingen 2015-2018

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal acht face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woonservice IJsselland.

Raad van commissarissen

- J. Gijsman (voorzitter)
- H. Haarlemmer
- I. Siebelink
- G. van der Steen

Directeur/bestuurder

- S. Hakstege
- H. Esselink (voormalig directeur-bestuurder)

Managementteam

- R. Rasing (manager financiën)
- R. ter Welle (manager vastgoed)
- R. Droste (manager woondiensten)

OR

- A. van der Waal (voorzitter)
- A. Hommerson
- J. Nieuwenhuis

Huurdersplatform

- B. Egberts
- J. Gansner
- R. Bulten
- W. Jansen
- A. Nieuwenhuis
- I. Holtkamp

Gemeente Doesburg

- P. Bollen (wethouder)

Zorg- en welzijnsinstellingen

- E. Bosgoed (coördinator Buurtacademie)
- K. Hillen (interim bestuurder Caleidoz)

Collega-corporaties

- S. van Zaal (directeur-bestuurder Baston Wonen)
- A. ter Bogt (directeur-bestuurder Plavei)
- D. Hoogland (directeur-bestuurder Vryleve)

Telefonische interviews

Gemeente Doesburg

- A. van Buuren (ambtenaar)

Zorg- en welzijnsinstellingen

- D. Ruyg (Hoofd Vastgoed Attent Wonen & Zorg)



Bijlage 5 Position paper

Inleiding

Dit position paper is een reflectie- en strategiedocument. Het is voorbereidend op de visitatie van Woonservice IJsselland (WIJ) over de periode 2015 tot en met 2018 en bedoeld voor de visitatiecommissie en de aan dit traject deelnemende belanghebbenden. Het geeft aan wie WIJ is, wat onze ambities zijn en waar we nu staan. Het geeft een reflectie op ons maatschappelijke functioneren en het functioneren van de lokale driehoek. De visitatie zetten we toekomstgericht in om onze ambities vast te leggen in ons ondernemingsplan 2020 tot en met 2023. Dit wordt in de tweede helft van 2019 opgesteld.

Wie is Woonservice IJsselland

WIJ bezit ruim 2.000 huurwoningen in Doesburg, waarvan 11% in het centrum. Dat is ruim 40% van het totaal aantal woningen in de stadsgemeente. Onze corporatie is sterk lokaal verankerd. De organisatie bestaat uit 19 enthousiaste en gemotiveerde mensen. Onze kracht is dat we laagdrempelig en slagvaardig zijn en we onze huurders en woningen goed kennen. WIJ is een betrouwbare en nuchtere corporatie die op een financieel solide basis werkt aan haar kerntaak. De door het Rijk in 2015 in gang gezette “terug naar de kerntaak” betekende geen grote wijziging van onze taakopvatting, maar beperkt ons wel in onze beleids- en investeringsruimte. Onze kernwaarden zijn: proactief, bevlogen en betrokken, ondernemerschap en een effectieve en efficiënte werkwijze. In 2019 bestaat WIJ 100 jaar en dit vieren we samen met de huurders en belanghouders met verschillende feestelijke activiteiten.

Lokale context - Binnen Doesburg is WIJ vrijwel de enige sociale verhuurder. Het aandeel huishoudens in de lagere inkomenscategorie is in Doesburg relatief groot en er is sprake van een behoorlijke financieel-sociale problematiek. De politieke kleur is veranderd van rood naar liberaal. Binnen deze context levert WIJ een belangrijke bijdrage in betaalbaar wonen. In alle wijken zijn huurwoningen en wooncomplexen gerealiseerd met een goede prijs-kwaliteit verhouding. Daarnaast is sinds de eeuwwisseling geïnvesteerd in wonen met zorg, groepswonen, voorzieningen in de wijk en in bedrijfsgebouwen voor artsen, apotheek, bibliotheek en welzijn. Hier zijn we trots op en binnen de mogelijkheden van de Woningwet gaan we door. WIJ investeert in de komende 10 jaar ca. € 18 mln. in onderhoud en verduurzaming van haar woningen. Vanaf dit jaar herstructureren we in drie jaar tijd 93 Pégé woningen in de wijk de Ooi en bouwen we 24 appartementen in het centrum.

Missie en visie - Het is onze missie om te voorzien in betaalbare en goede huurwoningen. Onze visie is kernachtig: WIJ zorgt voor betaalbaar en prettig wonen voor onze huurders in alle wijken.

Wat wil WIJ bereiken

Onze ambities in de visitatieperiode zijn vastgelegd in de twee ondernemingsplannen “WIJ gaat voor de wijk (2012-2015) en “Duurzaam en Betaalbaar (2016-2019)”. Ze sluiten aan bij Woonvisie van de gemeente Doesburg en de rijks prioriteiten. Bij onderstaande maatschappelijke doelen is ook de realisatie ervan tot nu toe beschreven:

Gegarandeerde betaalbaarheid - Voor de doelgroep die hierin ondersteuning nodig heeft, bieden we een betaalbaar aanbod in Doesburg. Uit onderzoek blijkt dat 40% van de huurders moeite heeft om financieel rond te komen. Dit heeft te maken met een inkomensprobleem, en dus niet met te hoge huurprijzen. Onze doelstelling is dat minimaal 85% van onze woningen betaalbaar is (huurprijs tot € 640²). Met behulp van inflatievolgend huurbeleid werken we aan deze doelen. In 2017 is geen huurverhoging in rekening gebracht. Eind 2018 ligt het genoemde percentage op 85% en bedraagt onze gemiddelde huur 64% van de gemiddelde maximaal redelijke huur.

²Prijspeil 2018



Verduurzaming - Dit geeft een kwaliteitsimpuls voor de langere termijn, de belasting op onze leefomgeving wordt verminderd en de lagere energielasten dragen direct bij aan betaalbaarheid. Door al vanaf 2010 en in het bijzonder in de periode 2016 - 2019 in totaal € 1.6 mln. te investeren in energiemaatregelen zonder huurverhoging voor de zittende huurder, hebben we eind 2018 de ambitie gehaald om eind 2020 gemiddeld op label B uit te komen (energie-index 1,4). Dit is conform het Aedes convenant. Bij nieuwbouw vertaalt de energie investering zich in een hogere, maar nog steeds betaalbare huurprijs en lagere woonlasten voor de huurders.

Voldoende én passende woningvoorraad - De huurder woont bij ons in een woning en woonomgeving naar keuze. Voor de woningzoekenden, ook voor de starters, zijn er voldoende mogelijkheden binnen onze voorraad. Volgens ons ondernemingsplan groeit onze voorraad huurwoningen met netto 36 woningen naar 2020. Gekoppeld aan de ontwikkeling van toenemende vergrijzing en het zorgvraagstuk en ook onze ambitie om kleiner en compacter te bouwen zijn dit appartementen en levensloopbestendige woningen. Om deze ambitie te realiseren slopen we vanaf 2019 95 eengezinswoningen, waarvoor 93 voornamelijk levensloopbestendige woningen terug worden gebouwd. Daarnaast hebben we 24 appartementen gebouwd in de vorm van een complex voor groepswonen en is de bouw van nog eens 24 appartementen in voorbereiding. Deze staan voor oplevering gepland in 2020. De ambitie is om jaarlijks 5 eengezinswoningen te verkopen en dit resultaat halen we gemiddeld ook.

Aandacht voor Wonen & Zorg - WIJ speelt in op de ontwikkeling van langer zelfstandig wonen en ziet af van verdere ontwikkeling van intramurale zorgcomplexen. In 2017 is een inventarisatie van de huidige woonvormen en zorgpartijen opgesteld. De wenselijke volgende stap is om in samenwerking met zorg- en welzijn partijen en gemeente een zorgstrategie op te stellen om onder meer woonvormen te verstevigen die langer zelfstandig thuis wonen mogelijk maken.

Kwaliteit van onze woningen - Om de kwaliteit op peil te houden en tegelijk te verduurzamen is per wijk de investeringsaanpak van de bestaande woningen in een wijkgericht actieprogramma 2016-2019 bepaald dat aansluit op de wijkgerichte ambities in het ondernemingsplan 2012-2015. Aan de orde zijn renoveren (al dan niet bij verhuizing), herstructureren en vitaliseren. De ambities zijn voor een groot deel gehaald of er wordt aan gewerkt.

Inzet in leefbaarheid in de wijk - Samen zorgen we voor een prettige buurt. WIJ stimuleert de eigen kracht van bewoners voor een goede leefbaarheid in de woonbuurten. Elke huurder kan rekenen op een schone en veilige buurt. Voor zover nog toegestaan en waar nodig, verbeteren we samen met de gemeente de woonomgeving. Met name daar waar we investeren in de woningen. De organisatie heeft zich ook enkele keren fysiek ingezet voor verbetering van het aanzicht van bepaalde straten, om de bewoners te activeren.

Adequate dienstverlening - WIJ wil haar dienstverlening goed afstemmen op de behoefte. Ons beleid stellen we op in samenspraak met het huurdersplatform op organisatieniveau. Op wijk- en buurtniveau organiseren we de participatie laagdrempelig en kleinschalig. Wij faciliteren huurders daar waar nodig, zonder de regie over te nemen. De waardering voor onze dienstverlening willen we op het niveau van een 7,4 houden. Dit meten we in 2019 weer grootschalig. Om huurderscontact via verschillende middelen en ongeacht tijd en plaats te kunnen bieden, hebben we een start gemaakt met digitale dienstverlening. Onze huurder kan op de website via contactformulieren diensten aanvragen.

Eigentijdse organisatie - Er is aandacht voor interne sturing, monitoring, kosten bewustzijn en efficiency. We zijn kritisch zodat onze bedrijfslasten conform het sectorgemiddelde blijven. Tussen 2019 en 2024 bereikt ca. 30% van de medewerkers de pensioen gerechtigde leeftijd. Er is aandacht voor de continuïteit van werk bij vertrek van personeelsleden. Onze ambitie is om in 2019 een personeelsplanning op te stellen. De organisatie van WIJ ontwikkelt zich verder in het geven en nemen van verantwoordelijkheid en in een lerende en klantgerichte houding. Ook besteden we aandacht aan risicobeheersing.

Financiële continuïteit - Onze ambitie is dat we een positief resultaat halen op de operationele kasstroom. Voor onze ratio's hanteren we de normen van het WSW als ondergrens, ofwel formuleren we deze scherper. Tot en met 2018 voldoen we hier (ruimschoots) aan. In onze meerjarenbegroting zijn extra financiële middelen meegenomen voor verduurzaming van onze



woningen. We ontwikkelen financiële scenario's ter ondersteuning van beslissingen over onze vermogensinzet.

Waar staat WIJ nu

Veel van onze ambities en doelen zijn gehaald of we zijn goed op weg om deze te bereiken. Ook zijn in de visitatieperiode de herziene Woningwet, de Governancecode en de AVG geïntegreerd in onze bedrijfsvoering.

Leren van vorige visitatie - De meeste verbeterpunten uit de vorige visitatie (2016) zijn doorgevoerd en krijgen blijvend aandacht. Zo worden belanghebbenden vroeger betrokken bij beleidsontwikkeling en is de zittingstermijn van de commissarissen op orde. Er is een uniforme presentatiewijze van het ondernemingsplan en documenten zoals jaarverslagen en kwartaalrapportages. In het ondernemingsplan zijn SMART jaardoelen opgenomen. De relatie tussen ons vermogensbeleid en de achterliggende (maatschappelijke) doelstellingen leggen we sterker, de recentelijk ingevoerde beleidswaarde van ons woningbezit is hierbij een hulpmiddel. We monitoren de voortgang van geplande activiteiten en doelstellingen overzichtelijker en structureel. Ook is er aandacht voor de opgave buiten Doesburg.

Overgangsfase - WIJ bevindt zich in een overgangsfase als gevolg van het 'aflopen' van het ondernemingsplan en personele wisselingen: een directiewisseling die kortgeleden plaatsvond wegens pensionering van de oud bestuurder, een wisseling van drie leden van onze RvC en twee personeelsleden zijn gepensioneerd en opgevolgd.

WIJ presteert al geruime tijd goed en er is geen noodzaak tot een grote koerswijziging. Wel zullen zich naar verwachting beleidsnuanceringen voordoen die ervoor zorgen dat de prestaties minimaal gelijk blijven dan wel verbeteren.

Reflectie op het maatschappelijke functioneren van WIJ

Hoe functioneert WIJ maatschappelijk in de lokale context gelet op de vier perspectieven die in de visitatiemethodiek worden onderscheiden? Welke ontwikkelingen/dilemma's zijn hierop van invloed?

Presteren naar opgaven en ambities - Onze te leveren prestaties zijn in de afgelopen vier jaar jaarlijks concreet uitgewerkt en vastgelegd in de met de gemeente en de huurdersvertegenwoordiging gemaakte prestatieafspraken. De centrale thema's hierin zijn:

- Bereikbaar, betaalbaar en verhuurbaar;
- Leefbaarheid woonomgeving;
- Bevorderen woningbezit;
- Bouwen van woningen.

Deze hoofdthema's zijn ontleend aan het "Convenant Prestatieafspraken Wonen 2015 – 2020" en de "Gemeentelijke woonvisie". Hiermee in lijn zijn ook de ambities en jaardoelen in ons ondernemingsplan. Bij de jaarlijkse evaluaties blijkt dat WIJ de afgesproken prestaties steeds (grotendeels) heeft geleverd in een goed samenspel.

Presteren volgens belanghebbenden - Onze inzet is samenwerking met en betrokkenheid bij onze belanghebbenden. Verbeterpunt hierbij is dit doelgerichter in te richten. Er is een structureel samenwerkingsgericht samenspel met de gemeente en de huurdersvertegenwoordiging. Daarnaast, zij het wat minder intensief, is er goed contact met aanbieders van zorg en welzijn. WIJ participeert buiten de grenzen van Doesburg actief in samenwerkingsverband Woonkr8. Dit bestaat uit corporaties in het woningmarkt gebied Arnhem – Nijmegen, waarmee we ook gezamenlijk de woonruimteverdeling organiseren. Daarnaast werkt WIJ samen met drie corporaties in onze directe omgeving. Deze samenwerking met collega-corporaties levert een uitwisseling op van kennis en ervaringen. Aandachtspunten bij het presteren volgens belanghebbenden zijn:

- De samenwerking met zorg en welzijn partijen is geen onderdeel van de prestatieafspraken. Dit thema zou als 'maatschappelijke prestatie' intensiever door WIJ en de belanghebbenden kunnen worden ingevuld. We delen tenslotte een groot deel van onze doelgroep en ondervinden samen de invloed van ontwikkelingen zoals vergrijzing, vereenzaming en verzwarende van psychische problematiek. Graag gaan we hierover met onze belanghebbenden in gesprek om hier invulling aan te geven.



- De kwaliteit en continuïteit van de huurdersvertegenwoordiging is cruciaal om te kunnen blijven participeren in te maken (lastige) beleidskeuzes en in de lokale driehoek bij de prestatieafspraken. Deze is kwetsbaar. De Raad van Commissarissen (RvC) van WIJ werkt intensiever samen met het huurdersplatform en WIJ ondersteunt waar mogelijk en gewenst. Om zorgvuldige beleidsvorming tot stand te blijven brengen, zal dit van beide kanten inspanningen vragen voor een duurzame invulling aan huurderparticipatie.

Presteren naar vermogen - Vanuit onze verantwoordelijkheid en (financiële) mogelijkheden zetten we ons vermogen bewust in om te presteren naar opgaven en ambities. WIJ zet de betaalbaarheid voor haar huurders steeds voorop. Verduurzaming en betaalbaarheid moeten hand in hand gaan met behoud van onze stabiele financiële positie. Deze staat meer onder druk als gevolg van de verhuurdersheffing, saneringssteun en Anti Tax Avoidance Directive (ATAD). Aandachtspunt bij deze reflectie is steeds te toetsen of onze ambities haalbaar zijn ten opzichte van ons beschikbare vermogen. De uitdaging is om onze belanghebbenden hierin mee te nemen.

Governance van maatschappelijk presteren - WIJ beheerst de strategievorming en de sturing op prestaties steeds beter. Bij strategievorming wordt de inbreng van lokale belanghebbenden meegenomen en de RvC vroegtijdig betrokken. Onze ambities en doelen zijn vastgelegd in ons ondernemingsplan en hebben een plek in de prestatieafspraken en onze (meerjaren)begroting. Van daaruit zijn ze vertaald in activiteiten, waarvan we de voortgang volgen in rapportages. Aandachtspunt bij deze reflectie is het volgen van de voortgang van de uitvoering van de prestatieafspraken in onze rapportages. Ook kunnen we onze RvC en belanghebbenden in een eerder stadium betrekken bij de inhoud van het Bod en de prestatieafspraken. Daarbij kunnen we openstaan voor hun invloed en wederzijds ook van hen verantwoording verwachten.

Reflectie op de lokale driehoek

In het Convenant Prestatieafspraken Wonen voor de periode 2015 - 2020 zijn het doel en het proces om jaarlijks tot prestatieafspraken te komen helder omschreven. Jaarlijks neemt WIJ het initiatief en wordt in samenspraak met het Huurdersplatform het Bod aan de gemeente voorbereid als intentieovereenkomst. Hierin staan concreet alleen de door WIJ voorgenomen prestaties. Het is de basis voor de later in het jaar tussen de drie partijen vast te leggen prestatieafspraken. Het proces verloopt soepel en naar tevredenheid. Aandachtspunt is dat de rol van de huurdersvertegenwoordiging prominenter kan zijn. Dit kan door hen te betrekken bij het opstellen van het volgende meerjarige "Convenant Wonen" en door hierin de taak en verantwoordelijkheid van alle drie partijen in de lokale driehoek te omschrijven. De driehoek komt dan nog meer in evenwicht. De Inhoudelijke prestatieafspraken kunnen ook evenwichtiger de te leveren bijdrage van elk van de drie partijen bevatten. Hierdoor ontstaat meer wederkerigheid tussen de partijen en dit komt de uiteindelijke volkshuisvestelijke en maatschappelijke waarde ten goede.

De uitkomsten uit het visitatietraject en de gesprekken tussen de visitatiecommissie en onze belanghebbenden nemen wij mee in ons nieuwe ondernemingsplan. Wij kijken uit naar de opbrengsten.

Doesburg, 12 juni 2019

Saskia Hakstege
directeur bestuurder
Woonservice IJsselland



Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen

Geleverde prestaties op de thema's 2015-2018					
1. Bereikbaarheid, betaalbaarheid en verhuurbaarheid					7
Woningtoewijzing en doorstroming De gemeenten in de voormalig stadsregio Arnhem-Nijmegen hebben in 2016 een regionale modelverordening vastgesteld die de woonruimteverdeling regelt in de gehele regio.					
<i>Woningtoewijzing door Woonservice IJsselland</i>					
	2015	2016	2017	2018	
Aanbodmodel	90%	85%	86%	86%	
Loting	10%	15%	14%	14%	
Totaal	144	103	131	86	
Aantal woningen via bemiddeling (buiten wrv om)	7	18	45	32	
Bron: jaarverslagen en rapportages vanuit woonruimteverdeelsysteem Enserve					
Mutatiegraad					
<i>Mutatiegraad</i>					
	2015	2016	2017	2018	
Woonservice IJsselland	7,4%	6,1%	8,5%	5,8%	
Bron: Jaarverslagen					
Toewijzen volgens EU-regeling (80-10-10)					
De corporatie heeft de afgelopen periode de huurwoningen toegewezen volgens de Europese normen (staatssteunregeling). De EU-regeling stelt als voorwaarde dat minimaal 80% van de sociale huurwoningvoorraad wordt verhuurd aan woningzoekenden met een inkomen tot € 36.798, maximaal 10% aan woningzoekenden met een inkomen tot € 41.056 en 10% mag naar hogere inkomensgroepen (prijspeil 2018).					
<i>Toewijzen tot lage EU-inkomensgrens (EU-norm is minimaal 80%)</i>					
	2015	2016	2017	2018	
Woonservice IJsselland	-%	95,9%	90,9%	100%	
Bron: jaarverslagen					
Passend toewijzen					
Sinds 2016 moet Woonservice IJsselland passend toewijzen. Dit houdt in dat minimaal 95% van de woningen die verhuurd worden aan huishoudens met recht op huurtoeslag een huur hebben onder de eerste (1- of 2-persoonshuishoudens) of tweede aftoppingsgrens (3- of meerpersoonshuishoudens).					
<i>Passend toewijzen tot EU-inkomensgrens (EU-norm is minimaal 90%)</i>					
	2015	2016	2017	2018	
Woonservice IJsselland	n.v.t.	97%	99%	97%	
Bron: jaarverslagen					
<i>Passendheid afspraken binnen de regio (jaarverslag 2015):</i>					
- Instandhouding van de slaagkansen voor diverse doelgroepen. - Huur tot € 586,68 voor huishoudens met een inkomen tot € 30.050 (primaire doelgroep) en van € 30.050 tot € 35.739 (secundaire doelgroep). - Huur € 586,68 tot € 628,76 voor alle 3+ huishoudens met recht op huurtoeslag en alle huishoudens zonder huurtoeslag met een inkomen tot € 35.739 - Huur € 628,76 tot € 710,68 voor huishoudens met een inkomen boven € 30.050 tot € 39.874 of € 43.000 (keuze van corporatie). - Huur vanaf € 710,68 voor huishoudens met een inkomen boven € 35.739					

Geleverde prestaties op de thema's 2015-2018

Huurprijsbeleid Woonservice IJsselland

In het nieuwe PMC-beleid wordt bij een mutatie de vastgestelde streefhuur in rekening gebracht. Dit kan een verhoging of verlaging van huur tot gevolg hebben. Bij de wijziging in het woningwaarderingsstelsel is de maximale huurprijs eenmalig met 3,8% verlaagd. Met de veranderde waarderingsgrondslagen is een nieuwe streefhuur van circa 65% vergelijkbaar met circa 60% in het "oude stelsel".

Maatregelen voor specifieke doelgroepen als starters, statushouders of jongeren

Statushouders

Woonservice IJsselland voldeed met het huisvesten van statushouders aan de gestelde taakstelling/afspraken met de gemeenten.

Aantal gehuisveste statushouders

	2015	2016	2017	2018
Woonservice IJsselland	25	30	16	9

Starters

In 2015 had Woonservice IJsselland het beleid om 15% van de vrijkomende woningen te verhuren aan starters.

Aantal woningen toegewezen aan starters (t.o.v. aangeboden woningen via het regionale woonruimteverdeelsysteem)

	2015	2016	2017	2018
Starters	17%	17%	21%	24%
Herstarters*	13%	16%	9%	9%

* Herstarters zijn woningzoekenden die reeds zelfstandig wonen, maar geen woonruimte achterlaten (bijvoorbeeld bij een echtscheiding). Bron: rapportages vanuit woonruimteverdeelsysteem Enserve.

Andere bijzondere doelgroepen

Woonservice IJsselland heeft een complex woningen ("De Marke") verhuurd aan de stichting Philadelphia. Daarin verblijven 16 cliënten met verschillende verstandelijke handicaps. In de Hessegracht, verhuurd aan Attent zorg en begeleiding, wonen dementerende ouderen. Zo zijn huurt vijf appartementen aan het Burgemeester Keiserplein en negen appartementen aan de Oranjesingel 10/12 voor de opvang van cliënten met een niet aangeboren hersenafwijking (NAH).

Betaalbaarheid woningen

Het grootste deel van de woningen zit in de 'betaalbaar' categorieën, maar laat wel een dalende trend zien. Het streven in het ondernemingsplan is om 85% van de voorraad onder de tweede aftoppingsgrens te houden (Jaarverslag 2018).

Woningvoorraad

Categorieën	2015*	2016	2017	2018
Goedkoop (tot € 414,02)	(15%)	Niet bekend	301 (15%)	209 (10%)
Betaalbaar (tot € 592,55)	(75%)	1659 (81%)	1.391 (67%)	1.329 (65%)
Betaalbaar (tot € 635,05)	(- %)	179 (9%)	167 (8%)	144 (7%)
Duur tot huurtoeslaggrens (tot € 710,68)	(9%)	183 (9%)	178 (9%)	236 (11%)
Vrije sector (vanaf € 710,68)	(1%)	22 (1)	22 (1%)	136 (7%)
DAEB en niet-DAEB				
Totaal	2.071	2.043	2.059	2.054 (100%)

*2015: alleen percentages weergegeven.

*2016: samengestelde categorie 'goedkoop' en 'betaalbaar'.

Bron: jaarverslagen

Betaalbaarheid en huurprijsbeleid

Woonservice IJsselland heeft als doel een goede prijs/kwaliteit verhouding van woningen.

2018:

- De gemiddelde huurverhoging per 1 juli 2018 bedroeg 1,38%
- Inflatievolgend huurbeleid

2017:

- Geen huurverhoging
- In het nieuwe PMC-beleid is voor alle complexen een streefhuurpercentage aangegeven. Gelet op de passendheidseisen vanaf 1 januari 2016 is er voor een aantal woningen een lagere streefhuur vastgesteld zodat zij bereikbaar blijven voor woningzoekenden met een laag inkomen.

Geleverde prestaties op de thema's 2015-2018

2016:

- Voor 2016 en is een inflatievolgend huurbeleid (0,7%) met een huursom benadering het uitgangspunt geweest.
- woningen die een huur hebben die 10% onder de streefhuur ligt, met de jaarlijkse huurverhoging maximaal (binnen de mogelijke bandbreedte) verhoogd. Bij woningen die meer dan 10% boven de streefhuur liggen was de huurverhoging 0%.
- In het nieuwe PMC-beleid wordt bij een mutatie de vastgestelde streefhuur in rekening gebracht. Dit kan een verhoging of verlaging van huur tot gevolg hebben. Bij de wijziging in het woningwaardering systeem is de maximale huurprijs eenmalig met 3,8% verlaagd. Met de veranderde waarderingsgrondslagen is een nieuwe streefhuur van circa 65% vergelijkbaar met circa 60% in het "oude systeem".

2015:

- Maximaal 2% huurverhoging. Woonservice IJsselland is principieel tegen inkomensafhankelijke huurverhoging.
- Indeling bezit naar Product Markt Combinaties (PMC's), waar per categorie een streefhuurpercentage is bepaald.

Woonlasten

De woonlasten bij Woonservice IJsselland zijn gelijk aan het landelijk gemiddelde. De gemiddelde huurprijs voor DAEB-woningen was in 2017 €516 per maand.

Aanpak huurachterstanden

De huurachterstand is bij Woonservice IJsselland in vergelijking met het Nederlandse gemiddelde relatief laag.

Huurachterstanden

	2015	2016	2017	2018
Woonservice IJsselland	0,7%	0,7%	0,7%	0,5%

Bron: Jaarverslag 2018

Huurprijs van maximaal redelijke huurprijs

	2015	2016	2017	2018	Landelijk 2017
Woonservice IJsselland	63,4%	63,4%	64,7%	64,3%	72,1%
DAEB				(voorlopig cijfer)	

Bron: CiP 2017

2. Investing in de wijk t.b.v. sociale cohesie

7

Leefbaarheid

Investeringen in leefbaarheid per vhe

	2015	2016	2017	2018	Landelijk 2017
Woonservice IJsselland	€ 20	€ 23	€ 95	€59	€ 95

Bron: CiP, jaarverslag 2018

Wijk- en buurtbeheer

Er wordt jaarlijks gerapporteerd over de geleverde inspanningen van wijk- en buurtbeheer (jaarverslagen).

2018:

- Conflict- en buurtbemiddeling: wij participeren in het regionale project buurtbemiddeling Rheden, Rozendaal en Doesburg dat door Rijnstad uit Arnhem wordt uitgevoerd. Samen met de gemeenten financieren corporaties deze structurele aanpak van conflicten. Vrijwillige buurtbemiddelaars zorgen voor een laagdrempelige en informele aanpak. Organisaties, gemeenten en particulieren kunnen een verzoek tot bemiddeling indienen. Over geluidsoverlast, pesten en bedreigingen en problemen betreffende tuinen worden de meeste klachten ingediend. De opdracht is dat in 75% van de situaties buurtbemiddeling positief moet worden afgesloten. Ook in 2018 is deze doelstelling gehaald.
- Leefbaarheidsactiviteiten: eind 2015 is een convenant integrale aanpak hennepkwekerijen afgesloten. Met een integrale aanpak door alle partners door preventieve en repressieve maatregelen wordt getracht gevaarlijke situaties te beëindigen, kwekerijen te voorkomen en te bestrijden en de leefbaarheid en veiligheid in straten te verbeteren.

Geleverde prestaties op de thema's 2015-2018

Wij handhaven ons "zero tolerance" beleid waarbij een aangetroffen plantage in een woning wat ons betreft altijd het einde van de huurovereenkomst betekent. Zo nodig wordt ontbinding en ontruiming bij de kantonrechter aangevraagd. In 2018 zijn er twee hennepplantages in woningen van ons aangetroffen. Op ons advies heeft één huurder de huur van de woning zelf opgezegd. In de tweede situatie is het lopende strafrechtproces gestopt na het overlijden van de huurder.

- In meerdere "multiprobleem" situaties wordt op basis van maatwerk individuele ondersteuning aan huurders gegeven. Dit varieert van het beschikbaar stellen van een container voor het opruimen van rommel, tot het schoonmaken in en om de woning met zo nodig fysieke ondersteuning en hulpverlening.

2017:

- Conflict- en buurtbemiddeling: wij participeren in het regionale project buurtbemiddeling Rheden, Rozendaal en Doesburg dat door Rijnstad uit Arnhem wordt uitgevoerd. Samen met de gemeenten financieren corporaties deze structurele aanpak van conflicten. Vrijwillige buurtbemiddelaars zorgen voor een laagdrempelige en informele aanpak. Organisaties, gemeenten en particulieren kunnen een verzoek tot bemiddeling indienen. In 2017 zijn er in Doesburg 21 situaties besproken waarvan er 17 zijn door verwezen. Over geluidsoverlast, pesten en bedreigingen en problemen betreffende tuinen worden de meeste klachten ingediend. De opdracht is dat in 75% van de situaties buurtbemiddeling positief moet worden afgesloten. Ook in 2017 is deze doelstelling gehaald.
- Leefbaarheidsactiviteiten: eind 2015 is een convenant integrale aanpak hennepkwekerijen afgesloten. Met een integrale aanpak door alle partners door preventieve en repressieve maatregelen wordt getracht gevaarlijke situaties te beëindigen, kwekerijen te voorkomen en te bestrijden en de leefbaarheid en veiligheid in straten te verbeteren. Wij handhaven ons "zero tolerance" beleid waarbij een aangetroffen plantage in een woning wat ons betreft altijd het einde van de huurovereenkomst betekent. Zo nodig wordt ontbinding en ontruiming bij de kantonrechter aangevraagd. In 2017 is er geen hennepplantage in een woning van WIJ aangetroffen. Wel heeft een huurder op basis van illegale dealeractiviteiten na een sommatie van ons de huur van zijn woning opgezegd.
- Op initiatief van de gemeente Doesburg en Woonservice IJsselland is in juni 2016 door de bewoners van complex "De Maartenshof" een voorlichtingsbijeenkomst over brandveiligheid georganiseerd. Aandachtspunten als voorkomen van brand en verantwoordelijkheden kwamen daarbij aan de orde. In 2018 zal een vergelijkbare voorlichting in het wooncomplex "Grotenhuys" worden gegeven.
- In september 2017 is op basis van een projectplan een actiedag in Smitsweide in de wijk Beinum georganiseerd. De focus lag daarbij vooral op het tuinonderhoud, erfafscheidingen, het verwijderen van slechte opstallen en het afvoeren van overtollig groen en materialen. Met participatie van vele huurders, de wijkraad en diverse bedrijven leverde dit zichtbare resultaten op en werd de dag door bewoners en WIJ als zeer positief ervaren. In 2017 wordt opnieuw een groter project geïnitieerd.

2016:

- Conflict- en buurtbemiddeling: Wij participeren in het regionale project buurtbemiddeling Rheden, Rozendaal en Doesburg dat door Rijnstad uit Arnhem wordt uitgevoerd. Samen met de gemeenten financieren corporaties deze structurele aanpak van conflicten. Vrijwillige buurtbemiddelaars zorgen voor een laagdrempelige en informele aanpak. Organisaties, gemeenten en particulieren kunnen een verzoek tot bemiddeling indienen. In 2016 zijn er in Doesburg 19 situaties besproken waarvan er 11 zijn door verwezen. Over geluidsoverlast, pesten en bedreigingen en problemen betreffende tuinen worden de meeste klachten ingediend. De opdracht is dat in 75% van de situaties buurtbemiddeling positief moet worden afgesloten. Met een percentage van 87% in 2016 is deze doelstelling ruimschoots gehaald.
- Leefbaarheidsactiviteiten: eind 2015 is een convenant integrale aanpak hennepkwekerijen afgesloten. Met een integrale aanpak door alle partners door preventieve en repressieve maatregelen wordt getracht gevaarlijke situaties te beëindigen, kwekerijen te voorkomen en te bestrijden en de leefbaarheid en veiligheid in straten te verbeteren. Wij handhaven ons "zero tolerance" beleid waarbij een aangetroffen plantage in een woning wat ons betreft altijd het einde van de huurovereenkomst betekent. Zo nodig wordt ontbinding en ontruiming bij de kantonrechter aangevraagd. Op initiatief van de gemeente Doesburg en Woonservice IJsselland is in juni voor de bewoners van complex "De Maartenshof" een voorlichtingsbijeenkomst over brandveiligheid georganiseerd. Aandachtspunten als voorkomen van brand en verantwoordelijkheden kwamen daarbij aan de orde. In 2017 zal een vergelijkbare voorlichting in het wooncomplex "IJsselzicht" worden gegeven.
- In het najaar van 2016 is op basis van een projectplan een actiedag onder het motto "Opgefrist de winter in" in de Iepenstraat in de wijk de Ooi georganiseerd. De focus lag daarbij vooral op het tuinonderhoud, erfafscheidingen, het verwijderen van slechte opstallen en het afvoeren van overtollig groen en materialen. Na een zeer matig bezochte informatieavond zijn alle huurders individueel benaderd. Dit leverde op de actiedag zelf toch een grote participatie van bewoners en zichtbare resultaten op. In 2017 worden opnieuw twee grotere projecten geïnitieerd.

2015:

- Ook in 2015 is door het onderhouden van achterpaden en achterpadverlichting ervoor gezorgd dat bewoners hun woningen goed en veilig kunnen bereiken. Bij onze huurwoningen zijn de voorzieningen hiervoor door ons verzorgd. De gemeente Doesburg is verantwoordelijk voor het dagelijks onderhoud. De kosten van elektra zijn voor onze rekening. Bij de complexen Maartenshof en IJsselzicht verzorgen wij gladheidsbestrijding.
- Op de Linie bieden de Buurtacademie en de Stichting Caledoz voorzieningen voor diverse doelgroepen en verzorgen zij de coördinatie van het vrijwilligerswerk. Door de vestiging van de Bibliotheek op de Linie 4 is het scala aan activiteiten uitgebreid.

Geleverde prestaties op de thema's 2015-2018					
- Met een "social return" programma verzorgt de werkvoorziening Presikhaaf Bedrijven, met uitkeringsgerechtigden uit Doesburg, werkzaamheden voor de gemeente Doesburg. Aanvullend hebben wij een contract met Presikhaaf Bedrijven buitenbeheer afgesloten waardoor cliënten bij diverse van onze complexen zwerfvuil opruimen. - In 2015 zijn in ons bezit drie hennepplantages aangetroffen, in ons oude kantoor aan de Halve Maanweg en in woningen in de wijken De Ooi en de Binnenstad. Aan de huurders is het dringende advies gegeven de huurovereenkomst zelf op te zeggen ter voorkoming van een juridische procedure en zij hebben hieraan gevolg gegeven. - Bij het groot onderhoud project van HAT-woningen aan de Smitsweide is naast de aanpak van de woningen ook de infrastructuur rondom het complex meegenomen. In overleg met de bewoners zijn de voortuinen aangepast, bomen gerooid en meer parkeerplaatsen gerealiseerd. - In overleg met het huurdersplatform is in september 2011 een leefbaarheidsfonds met een jaarlijkse invulling van maximaal € 3.000 opgezet. Met dit fonds kunnen initiatieven van bewoners, bewonersgroepen, wijkraden en/of organisaties ondersteund worden. Op basis van vastgestelde criteria zijn diverse aanvragen door het Huurdersplatform en Woonservice IJsselland in 2015 beoordeeld en konden er twee worden gehonoreerd. - Op verzoek van de bewonerscommissie van het appartementencomplex M'Ooizicht (Burgemeester Keiserplein) is in de centrale hal een bankje geplaatst zodat bewoners zittend kunnen wachten op de Plusbus of een taxi. Incidenteel worden we geconfronteerd met multiprobleemgezinnen waarbij regelmatig, door het ontbreken van financiële middelen, de aanpak van de vele problemen bij deze huurders ernstig wordt bemoeilijkt. In bijzondere situaties kan aan deze huishoudens een handreiking worden gegeven met een ondersteuningsprogramma. Met hulp en begeleiding, door bijvoorbeeld te helpen met het opknappen van de woning of tuin of het opruimen en afvoeren van rommel, worden deze huishoudens weer op weg geholpen.					
Aanpak overlast en ontruiming Op overlastmeldingen wordt snel gereageerd en met de betrokkenen wordt bekeken hoe de overlast kan worden beëindigd, dan wel hoe er afspraken kunnen worden gemaakt om problemen beheersbaar te maken. Op initiatief van Woonservice IJsselland, gemeente of huurders kan buurtbemiddeling worden ingeschakeld. In bijzondere situaties is ook de politie betrokken. Wij hebben korte lijnen en prima contacten met de wijkagenten en zo nodig wordt door hen, al dan niet samen met ons, tegen overlastveroorzakers opgetreden (jaarverslagen).					
Ontruiming 2018: - In 2018 werden twee woningen ontruimd. Eén op basis van huurachterstand en één op basis van overlast. 2017: - In 2017 werden drie woningen met 2 éénpersoonshuishoudens en 1 tweepersoonshuishouden ontruimd. Het tweepersoonshuishouden had waarschijnlijk niet het hoofdverblijf op dit adres en had daarnaast huurachterstand. Ook bij de andere twee woningen was sprake van huurachterstand. 2016: - In 2016 werden vier woningen met éénpersoonshuishoudens ontruimd. In twee van deze gevallen betrof het woningen waarbij de rechtmatige huurder het hoofdverblijf niet op dit adres had en er daarnaast sprake was van huurachterstand. Ook bij de andere twee woningen was sprake van huurachterstand. 2015: - In 2015 werden vier woningen ontruimd. Drie op basis van huurachterstand en één op basis van overlast.					
3. Verkoop en terugkoop van woningen					7
<i>(Des) investeringen woonservice IJsselland in aantallen woningen</i>					
	2015	2016	2017	2018	
Nieuwbouw	24	0	24	0	
Sloop	0	0	0	0	
Verkoop	5	2	8	5	
Aankoop	0	0	0	0	
Bron: CiP, Jaarverslag 2018					
Maatschappelijk vastgoed Woonservice IJsselland heeft gedurende de visitatieperiode vijf gebouwen die onder maatschappelijk vastgoed vallen in bezit.					

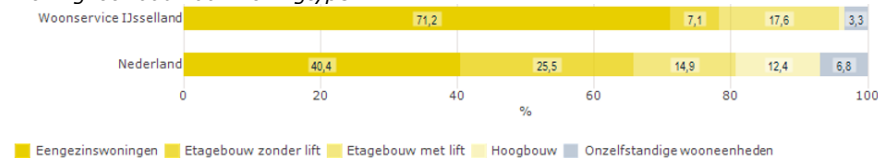
Geleverde prestaties op de thema's 2015-2018

4. Duurzame ontwikkeling en bouw van woningen

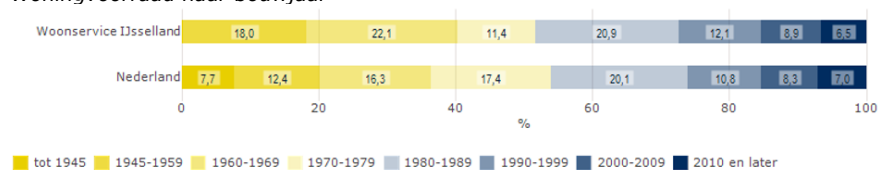
8

Woningkwaliteit

Woningvoorraad naar woningtype



Woningvoorraad naar bouwjaar



Bron: CIP 2017

Kwaliteit dienstverlening

Woonservice IJsselland doet niet mee in de Aedes benchmark op het onderdeel 'dienstverlening'. In 2014 is er een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd waar gemiddeld een 7,4 is gescoord. Dit onderzoek wordt in 2019 herhaald.

Nieuwe huurders worden digitaal benaderd met een enquêteformulier. Hierin wordt gevraagd naar zaken als het verhuurproces, bezichtiging en acceptatie, technische staat van de woning en tevredenheid.

Percentage tevreden nieuwe huurders

Nieuwe huurders	2015	2016	2017	2018
Technische staat	-	83%	72%	78%
Huurders met reparatieverzoek	-	63%	76%	78%
Tevreden na afhandeling reparatieverzoek	-	86%	59%	67%
Klantvriendelijkheid	-	97%	95%	93%
Bereikbaarheid	-	97%	95%	89%

Bron: jaarverslagen

Energie en Duurzaamheid

Energie index

Het landelijke doel voor corporaties is om in 2020 gemiddeld energielabel B te hebben en een energie-index van 1,4.

Energie-index

	2015	2016	2017	2018
Woonservice IJsselland	1,47	1,44	1,41	1,39

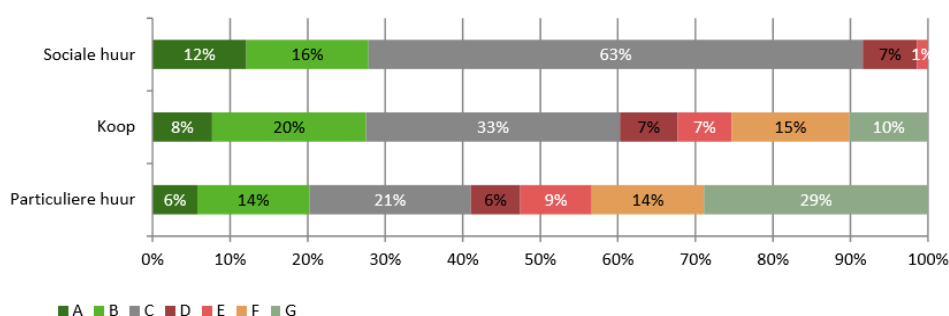
Bron: contact WIJ

Geleverde prestaties op de thema's 2015-2018

Energielabels

In het woningmarktonderzoek van de gemeente Doesburg is een overzicht gegeven van de energielabels van de woningvoorraad in de gemeente, uitgesplitst naar eigendom. In de jaarverslagen wordt niet gerapporteerd over de energielabels.

Figuur 6.3: Gemeente Doesburg. Woningvoorraad naar energielabels naar eigendom



Bron: Rijksdienst voor Ondernemend Nederland en WOZ-registratie gemeente Doesburg, 2017.

Bron: Woningmarktonderzoek gemeente Doesburg, 2017

Investerings in Duurzaamheid

Prestatieafspraken 2015 – 2020:

In totaal zullen tot 2020 circa 400 woningen worden verduurzaamd:

- Renovatie 75 Vaneg woningen in de wijk De Ooi: het aanbrengen van gevelisolatie
- Hermaat/Potsmaat: het na-isoleren van 55 woningen i.c.m. het vervangen van de natte hoek (toilet, bad, keuken).
- Smitsweide/De Pol: het na-isoleren van 150 woningen i.c.m. van de natte hoek.

2018:

- In jaarverslag 2017 wordt geschreven over extra investeringen in duurzaamheid in 2018, naast eerdere afspraken uit het convenant. Niet gespecificeerd om welke afspraken dit gaat.

2017:

- Maatregelen treffen aan de woningen aan de Acaciastraat, opdat het energieverbruik van deze woningen verder wordt teruggedrongen. De hiermee gemoeide kosten zijn door Woonservice IJsselland begroot op € 520.000.- Eerdere wooncomplexen, waarbij de zittende huurders een keuzepakket is aangeboden, zijn aan de Acaciastraat vooraf gegaan.

2016:

- Bij diverse complexen heeft WIJ hr++glas en/of dakisolatie aangebracht. Bij het complex Julianastraat/Emmastraat/Prins Hendrikstraat is dakisolatie aangebracht in combinatie met zonnepanelen.

2015:

- In 2015 is € 491.000 geïnvesteerd in energiebesparende maatregelen. De gemiddelde energie index is verlaagd van 1,52 in 2014 naar 1,47 in 2015. Vanuit het programma "Robuuste Investeringsimpuls Gelderland" van de provincie Gelderland is een subsidie ontvangen van € 112.700. Aan dertig woningen aan de Smitsweide en de Pol heeft groot onderhoud plaatsgevonden. Gelijktijdig zijn isolerende maatregelen genomen.

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

Zie ook genoemde verbeteringen bij duurzaamheid

Onderhoudskosten (x € 1.000)

Soort onderhoud	2018	2017	2016	2015
Reparatieonderhoud	399	393	396	391
Mutatieonderhoud	215	326	375	436
Contractonderhoud	236	258	245	209
Planmatig onderhoud	1.280	1.300	1.024	1.977
Projectmatige verbeteringen	416	0	0	0
Verbeteringen bij mutatie	327	0	0	0
Asbestsanering	86	98	264	106
Onderhoudsdeel VvE Het Mauritsveld	65	76	60	93
Totaal	3.024	2.451	2.364	3.212
Per woning (x € 1)	1.472	1.190	1.157	1.571

Bron: jaarverslag 2018

Geleverde prestaties op de thema's 2015-2018

Realisatie nieuwbouw

2018:

- In 2018 zijn geen nieuwbouwwoningen opgeleverd. Wel is er in 2018 met de gemeente Doesburg een overeenkomst gesloten voor de bouw van 20 tot 25 appartementen aan de locatie Halve Maanweg. Verder zijn in 2018 de plannen voor het slopen van 95 PéGé woningen en herbouwen van 93 levensloopbestendige en eengezinswoningen verder ontwikkeld.

2017:

- In mei 2017 is het nieuwbouwproject Hanzehave aan de Kraakselaan voor de Vereniging Groepswonen Doesburg opgeleverd. Het complex bestaat uit 24 zelfstandige appartementen met gemeenschappelijke groepsruimten. Hiermee is invulling gegeven aan de wens van de overheid om het langer thuis wonen mogelijk te maken

2016:

- In 2016 zijn geen nieuwbouwwoningen opgeleverd.

2015:

- Begin 2015 zijn de 11 patiowoningen, fase 1 in Beinum-west opgeleverd. De 13 woningen fase 2 zijn vervolgens in juni 2015 opgeleverd. Alle woningen zijn levensloopbestendig.

Bijlage 7 Meetschaal

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

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

Cijfer	Score benaming
1	zeer slecht
2	slecht
3	zeer onvoldoende
4	ruim onvoldoende
5	onvoldoende
6	voldoende
7	ruim voldoende
8	goed
9	zeer goed
10	uitmuntend

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten

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

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader. De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als *hulpmiddel* en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.