



raeflex
?

Visitatierapport

Site

2015 - 2018





Visitatierapport

Sité

2015 - 2018



Bennekom, 25 februari 2020

Colofon

Raeflex

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

secretariaat@raeflex.nl

www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer A.T.A. Koopmanschap AC | voorzitter

Mevrouw drs. W.M.R. de Water | algemeen commissielid

Mevrouw drs. A. de Klerk | secretaris

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit. Raeflex rondde meer dan 380 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen andere advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Deze visitatoren zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet en de Veegwet. In 2017 is opgenomen dat de Autoriteit woningcorporaties (Aw) de visitatietermijnen strikt handhaaft op vier jaar. Daarmee constateren we dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten voor woningcorporaties.

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, oordelen van belanghebbenden duidelijk te hebben en om verbetertips te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

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

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

drs. Alex Grashof
directeur Raeflex

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inhoudsopgave	4
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort.....	5
A Recensie Sité	6
B Scorekaart Sité	11
C Scorekaart in beeld Sité	12
D Samenvatting in beeld Sité.....	13
E Reactie Sité.....	15
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	16
1 Visitatie bij Sité.....	17
1.1 Schets Sité	18
1.2 Werkgebied Sité	18
2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces	19
2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's	19
2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces.....	22
2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden	26
3 Presteren naar Opgaven en Ambities.....	28
3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken	28
3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven.....	32
4 Presteren volgens Belanghebbenden.....	34
4.1 De belanghebbenden van Sité.....	34
4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties.....	35
4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden	41
5 Presteren naar Vermogen	44
5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Sité	44
6 Governance van maatschappelijk presteren	47
6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing.....	47
6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC	48
6.3 Oordeel over de externe legitimatie en openbare verantwoording.....	49
Deel 3 Bijlagen bij het rapport.....	50
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	51
Bijlage 2 Curricula vitae.....	52
Bijlage 3 Bronnenlijst	56
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	59
Bijlage 5 Position paper	61
Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen	68
Bijlage 7 Meetschaal.....	87

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



A Recensie Sité

Terugblik op visitatie 2011-2014

Sité heeft tijdens de vorige visitatie in 2016 scores variërend van een 7,1 tot 8,7 gekregen. Bijzondere hoge scores werden gegeven voor de velden van Presteren naar Vermogen, voor het intern toezichtskader en voor de rol die Sité speelde in de Achterhoek.

De visitatiecommissie constateerde dat de overtuigingskracht, bevologenheid en inzet van Sité in sterke mate hebben bijgedragen aan de realisering van de samenwerking tussen corporaties, overheden en marktpartijen in de regio.

De visitatiecommissie constateerde destijds dat Sité fors had bespaard op de bedrijfslasten, de financiële positie goed was en Sité de samenwerking in de regio op een bevologen manier stimuleerde. Sité was zich bewust van de problemen die krimp met zich mee zou brengen en zag dat er een accentverschuiving nodig was naar de kwaliteit (duurzaamheid) en herstructurering (bewoonbaarheid) van de bestaande voorraad. Sité positioneerde zichzelf toen als 'aanspreekbare verhuurder' en vertaalde dat onder meer in nieuwe vormen van bewonersparticipatie: digitaal klantenpanel, basisdienstverlening en maatwerk.

De commissie gaf tijdens de vorige visitatie vier verbeter suggesties mee:

1. De huisvesting van statushouders biedt kansen in een krimpgebied.
2. De zoektocht naar basisdienstverlening en maatwerk kan krachtig worden voortgezet.
3. De samenwerking met collega-corporaties (ProSiWo) kan formeel worden vastgelegd.
4. De mogelijkheden voor verdere verbetering van en besparing op de bedrijfsvoering kunnen worden voortgezet.

Resultaten visitatie 2015 – 2018

Luisterende en vraaggerichte corporatie

In haar position paper schrijft Sité dat het betrekken van, beter luisteren naar huurders en inspelen op hun vragen en wensen voor haar leidend is. De visie van 'dé aanspreekbare verhuurder' heeft Sité hiermee zichtbaar verder uitgebouwd in haar werkgebied: de stad Doetinchem en enkele dorpen. De organisatie is en wordt in lijn met deze visie (verder) vernieuwd; ook door de nieuwe bestuurder (sinds januari 2019). De commissie ziet in Sité een corporatie met een luisterend oor voor haar huurders en hart voor het huisvesten van kwetsbare groepen in de samenleving. Sité werkt hiertoe op betrokken wijze samen met lokale zorgpartijen. Sité betreft sinds 2017 bewoners in een vroegtijdig stadium bij renovatie- en herstructureringsprojecten. Zo heeft Sité laten zien te luisteren naar suggesties van huurders, variërend van hun wens de afmeting van de ramen aan te passen tot hun stemrecht over sloop of renovatie. Ook faciliteert ze initiatieven van huurders, zoals 'schuurtjes-initiatief' en bij het terugdringen van overlast. De commissie constateert dat Sité zo steeds meer aandacht heeft voor de leefwereld van de huurder.

De commissie vindt dit positief en zichtbaar door alle thema's heen en ziet ook dat de organisatie dit doorleeft. Ook belanghebbenden zijn tevreden over deze werkwijze van Sité. Sité let ook in toenemende mate op huurders die minder mondig zijn. Sité besteedt zowel aandacht aan maatwerk als dat zij doet wat nodig is voor alle huurders.

De commissie vindt de luisterende en vraaggerichte houding van de organisatie positief, maar het is de commissie niet altijd helder geworden welke afwegingen en keuzes Sité zelf maakt. Ook een aantal belanghebbenden geeft aan meer zicht te willen hebben op het strategisch beleid van Sité. De commissie mist in de position paper de keuzes van Sité evenals een reflectie op het verleden, zoals een terugblik op het vorige visitatierapport, het vorige koersplan en een reflectie op het eigen handelen. In plaats hiervan kijkt Sité in haar position paper vooral vooruit. Zij benoemt thema's met een groot aantal vragen en dilemma's. De corporatie heeft er voor gekozen om niet in te gaan op het verzoek van de commissie om de position paper aan te passen door ook een reflectie top haar eigen maatschappelijk functioneren op te nemen. Hierdoor was de position paper minder goed bruikbaar in de visitatie.

Hart voor het huisvesten van kwetsbare groepen

De stad Doetinchem heeft een regionale functie voor kwetsbare groepen. Sité heeft duidelijk hart voor het goed huisvesten van deze groepen. De commissie ziet dit doordat de corporatie actief inspeelt op vragen van zorgpartijen. Sité betreft zorgpartijen nauw bij het opstellen van het programma van eisen bij aanbesteding, waardoor de corporatie goed inspeelt op de behoeften van de doelgroep. Eveneens heeft Sité aandacht voor de leefbaarheid in de buurt wanneer zij huisvesting voor kwetsbare jongeren realiseert. Zij maakt dan bijvoorbeeld afspraken met de zorgpartij om het gebouw open te stellen voor de buurt. Daarnaast heeft Sité volop aandacht voor huurders die in de problemen raken. De corporatie werkt hierbij samen met partners aan vroegsignalering, terugdringen van huurachterstanden en het voorkomen van huisuitzettingen.

Sterke relatie en communicatie met belanghebbenden

Belanghebbenden zijn tevreden over de relatie en communicatie met Sité. Zij vertrouwen Sité en vinden de organisatie open en toegankelijk. 'De bestuurder stapt zo op de fiets als er ergens een probleem is', zeggen ze. Om belanghebbenden goed te informeren maakt de corporatie jaarlijks een overzichtelijk filmpje van haar jaarverslag. De commissie ziet dat Sité zich niet profileert op een specifiek thema (zoals duurzaamheid, sociaal domein of betaalbaarheid), maar voortdurend de balans zoekt tussen de verschillende thema's. Sité betreft belanghebbenden in de uitvoering van projecten. Een aantal belanghebbenden geeft aan om ook op strategisch niveau meer bij het beleid betrokken te willen zijn.

Korte termijnvraag versus toekomstige krimp

De regio waarin de corporatie werkt (Achterhoek) heeft te maken met krimp. Sité staat daarmee voor een grote opgave. De bevolking vergrijsst, huishoudens worden kleiner en de vraag naar woonruimte verandert. De te verwachten omslag naar krimp verschuift steeds verder naar de toekomst. Op korte termijn blijft er daardoor nog vraag naar woningen. Dit is regelmatig onderwerp van gesprek tussen corporaties, de regio, de gemeenten en huurders. De gemeente Bronckhorst heeft als reactie op de te verwachten krimp de nieuwbouwpoging beperkt. De gemeente Doetinchem heeft ervoor gekozen om nog ruimte te bieden voor nieuwbouw. De nieuwbouw die Sité realiseert, is daarom voornamelijk in de stad Doetinchem.

Verbindende rol in de regio

Sité heeft een goede relatie met haar huurdersvereniging en de gemeenten in haar werkgebied. Tijdens de vorige visitatie was de relatie met de gemeente Doetinchem slecht, deze is aan het begin van de visitatieperiode hersteld.

Bij het maken van de prestatieafspraken is sprake van onderling vertrouwen. De gemeenten en Sité delen hierin de regie. Sité heeft een verbindende rol in de regio, daar waar het gaat om het gezamenlijk neerzetten van het krimpvraagstuk. En die rol is met de komst van de nieuwe bestuurder gegroeid. Eveneens speelt Sité een rol in het uitwisselen van kennis en ervaringen op het terrein van de GGZ-problematiek. Dit doet Sité onder meer als voorzitter van het samenwerkingsverband van Achterhoekse corporaties (ACo) en door – namens de Achterhoekse corporaties – lid te zijn van de Achterhoekse Thematafel Wonen. De samenwerking met collegacorporaties is inmiddels formeel vastgelegd, wat geleid heeft tot een heroriëntatie van de samenwerking bij de drie corporaties. Hiermee is voldaan aan een van de verbeterpunten uit de vorige visitatie.

Maatschappelijke inzet vermogen op orde

Sité heeft gedurende de visitatieperiode verder gewerkt aan het verlagen van haar bedrijfslasten (zie vernieuwing van de organisatie). Sité heeft onder meer geïnvesteerd in betaalbare huren, in een groot aantal renovatieprojecten en een beperkter aantal nieuwbouwprojecten. De corporatie is goed in staat te investeren. Zo investeerde Sité middels de verlaging van streefhuren en maakte ze haar bezit toekomstbestendig door renovatie en verduurzaming en realiseerde ze nieuwbouw. Bij de afweging over de inzet van het vermogen is zij voorzichtig. Dit is met name te zien bij investeringen in duurzaamheid, waar de corporatie er bewust voor kiest om beproefde maatregelen (zoals isolatie en zonnepanelen) toe te passen, niet te investeren in innovatie en een afwachtende houding heeft waardoor het doel om gemiddeld energielabel B te behalen eind 2020 waarschijnlijk niet wordt gehaald.

Vernieuwing van de organisatie

De afgelopen jaren heeft de corporatie haar organisatie aangepast en vernieuwd. Het onderhoud is recent uitbesteed aan een externe partij. Er is bezuinigd op het management door van drie naar twee managers te gaan. Er is daarentegen wel een extra consultant ingezet om het contact met de huurders te intensiveren. Dit past volgens de commissie goed bij de ambities om 'de aanspreekbare verhuurder' te willen zijn. Anno 2019 is de corporatie bezig met het ontwikkelen van een nieuwe vastgoedsturing gebaseerd op assetmanagement, waarbij de nu nog afzonderlijke beleidsstukken voor huurbeleid, verkoopbeleid, duurzaamheidsbeleid, onderhoudsbeleid, doelgroepenbeleid, toewijzingsbeleid en de wensportefeuille geïntegreerd worden. De ontwikkeling van eigenaarschap en leiderschap bij medewerkers zijn de komende tijd belangrijke ontwikkelthema's voor de organisatie. De commissie vindt deze ontwikkelingen positief.

Aandacht voor aanpak multi-probleemsituatie in besturing en bij RvC

Het is de commissie opgevallen dat in de managementrapportages –met zorg en passend bij het hart dat Sité heeft voor kwetsbare groepen- wordt ingezoomd op de wijze waarop huisuitzettingen en multi-probleemsituaties worden aangepakt. Ook de Raad van Commissarissen (RvC) heeft hiervoor nadrukkelijk aandacht. De RvC heeft gedurende de visitatieperiode regelmatig verdiepingsbijeenkomsten gehouden rondom maatschappelijk relevante thema's, zoals: samenwerking met andere corporaties, duurzaamheid, betaalbaarheid en overlast.

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

Sterke punten

- + Gedreven om kwetsbare huurders huisvesting te bieden in een goede woning en woonomgeving.
- + Belanghebbenden zeer tevreden over relatie en communicatie.
- + 'Dé aanspreekbare verhuurder' past bij het gezicht dat Sité heeft bij haar belanghebbenden.
- + Sité luistert naar huurders in een vroegtijdig stadium bij renovatie en herstructurering.
- + Bedrijfslasten zijn verder gedaald.
- + Betrokkenheid medewerkers bij het waarmaken van de ambities.
- + Jaarverslagen vertaald in heldere filmpjes.

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie constateert dat Sité al (ruim) voldoende presteert. De commissie is het met belanghebbenden eens dat het goed is als Sité het sociale gezicht, het luisterend oor en oog voor kwetsbare huurders behoudt en versterkt. Als de corporatie zich verder wil ontwikkelen, dan geeft de commissie de volgende verbeteruggesties mee:

Betrek belanghebbenden ook bij het lange termijnbeleid

De corporatie vult het contact met belanghebbenden nu vooral in op operationeel niveau, hetgeen naar tevredenheid van belanghebbenden verloopt. De commissie adviseert Sité haar belanghebbenden ook op strategisch en tactisch niveau beter te informeren en te betrekken. Hierbij kan naast beleidsthema's ook gesproken worden over financiële en maatschappelijke afwegingen. De commissie benadrukt het belang om eerst intern helder te krijgen wat Sité wanneer doet (en wat ze niet doet) en waar zij prioriteit aan geeft. Dit is nodig om belanghebbenden goed te informeren over het beleid. Zorg voor transparantie over beleid, het besluitvormingsproces, de planning van projecten en communiceer tijdig met huurders en belanghebbenden wanneer er uitstel of vertraging optreedt. Dit is zowel in het belang van de organisatie als van de huurders en andere partijen. In de volgende alinea worden hiervoor verbeteruggesties gegeven.

Verbeterpunten voor de in ontwikkeling zijnde vastgoedsturing

Sité heeft een globale overkoepelende langetermijnvisie waarin thema's zijn benoemd. Eveneens zijn er per thema beleidsnotities en wordt er gericht samengewerkt met samenwerkingspartners op het sociaal domein. De organisatie mist echter een expliciete, sturende visie en strategie, die houvast biedt aan de organisatie bij de invulling en uitvoering van vastgoedprojecten en langetermijninvesteringen. Dit is ook terug te zien in de position paper waar Sité vooral dilemma's benoemd, maar geen keuzes maakt en prioriteiten benoemd. De commissie vindt het positief dat Sité werkt aan het vernieuwen van haar vastgoedsturing, waarbij meer integraal de afzonderlijke beleidsthema's (zoals huurbeleid, duurzaamheid, doelgroepen, leefbaarheid en verkoopbeleid) belicht worden en er gewerkt wordt met assetmanagement. De vernieuwde vastgoedsturing kan volgens de commissie bijdragen aan het opstellen van integrale strategie en kaders op basis waarvan uitvoering van projecten vorm gegeven kan worden.

De commissie geeft enkele suggesties mee ter verbetering:

- Bied richtinggevende kaders (ook financieel) bij projecten met flexibiliteit in de uitwerking en een heldere rol van bewoners. De commissie adviseert de PDCA-cyclus zo in te richten dat rekening gehouden kan worden met 'flexibiliteit' op projecten, zodat het inspelen op wensen van huurders past in het beleid, de planning en de financiën.

'Flexibiliteit' betekent eveneens dat er rekening gehouden moet worden met veranderingen of vertragingen. Het volgen en bijsturen van projecten vraagt daarom extra aandacht. Sité heeft een financiële thermometer voor de stand van zaken bij renovatieprojecten, maar een integraal overzicht is ook nodig volgens de commissie.

- Maak huisvesting van doelgroepen onderdeel van vastgoedsturing. Partijen geven aan dat er meer passende woningen nodig zijn voor ouderen, voor bijzondere doelgroepen, jongeren die begeleiding nodig hebben en voor urgente situaties.
- Maak de wijze waarop Sité de energietransitie vormgeeft onderdeel van de vastgoedsturing. Vertaal de visie om in 2050 CO₂-neutraal te zijn in concrete doelen voor de korte termijn en naar wijken en complexen.
- Maak afstemming van projecten met de gemeenten onderdeel van het proces. De commissie ziet dat er mede door het onderlinge vertrouwen tussen partijen kansen liggen dit te verbeteren. Allereerst door intern het proces en de planning van vastgoedsturing en – projecten te verbeteren (zie suggesties in de vorige alinea). Ten tweede door eerder en beter informatie over projecten en plannen uit te wisselen. Ten derde helpt een proactieve houding van Sité hierin. Er zijn ook al goede voorbeelden (Drenth, Steenderen), waarvan geleerd kan worden. De prestatieafspraken kunnen verder nog meer onderdeel van de besturing van Sité worden, als de voortgang van de prestatieafspraken opgenomen worden in de bestuursrapportages.
- Verken welke meerwaarde regionale samenwerking kan bieden op het gebied van de (beperkte) nieuwbouw, het ontwikkelen van tijdelijke woningen, duurzaamheid en leren van elkaars sterke punten. Sité kan hier wellicht een verbindende rol spelen.

Weeg af en maak keuzes voor de maatschappelijke inzet van het vermogen

De afweging van de maatschappelijk inzet van het vermogen kan verbeteren door meer inzicht te krijgen in de maatschappelijke effecten van investeringen en deze onderdeel te laten zijn van scenario's die Sité hanteert. Bij de afwegingen kan Site meer aandacht besteden aan de maatschappelijke meerwaarde van investeringen. Deze manier van denken helpt ook bij het maken van keuzes en het stellen van prioriteiten.

B Scorekaart Sité

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal*)							Gemiddeld cijfer	Weging	
	1	2	3	4	5	6	7			
Presteren naar Opgaven en Ambities										7,2
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	8,0	7,0	6,0	8,0	8,0	7,0	7,3	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven								7,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden										7,4
Prestaties	7,2	7,6	7,7	7,0	8,0	8,0	8,0	7,6	50%	
Relatie en communicatie								7,7	25%	
Invloed op beleid								6,6	25%	
Presteren naar Vermogen										7,0
Vermogensinzet								7,0	100%	
Governance										6,7
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming						6,0	6,0	33%	
	Prestatiesturing						6,0			
Maatschappelijke rol RvC								7,0	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimering						7,0	7,0	33%	
	Openbare verantwoording						7,0			
Thema 1: Woningmarkt en woningvoorraad										
Thema 2: Betaalbaarheid en beschikbaarheid										
Thema 3: Nieuwbouw en renovatie										
Thema 4: Duurzaamheid										
Thema 5: Wonen, zorg en welzijn										
Thema 6: Leefbaarheid en participatie										
Thema 7: De aanspreekbare verhuurder										

C Scorekaart in beeld Sité



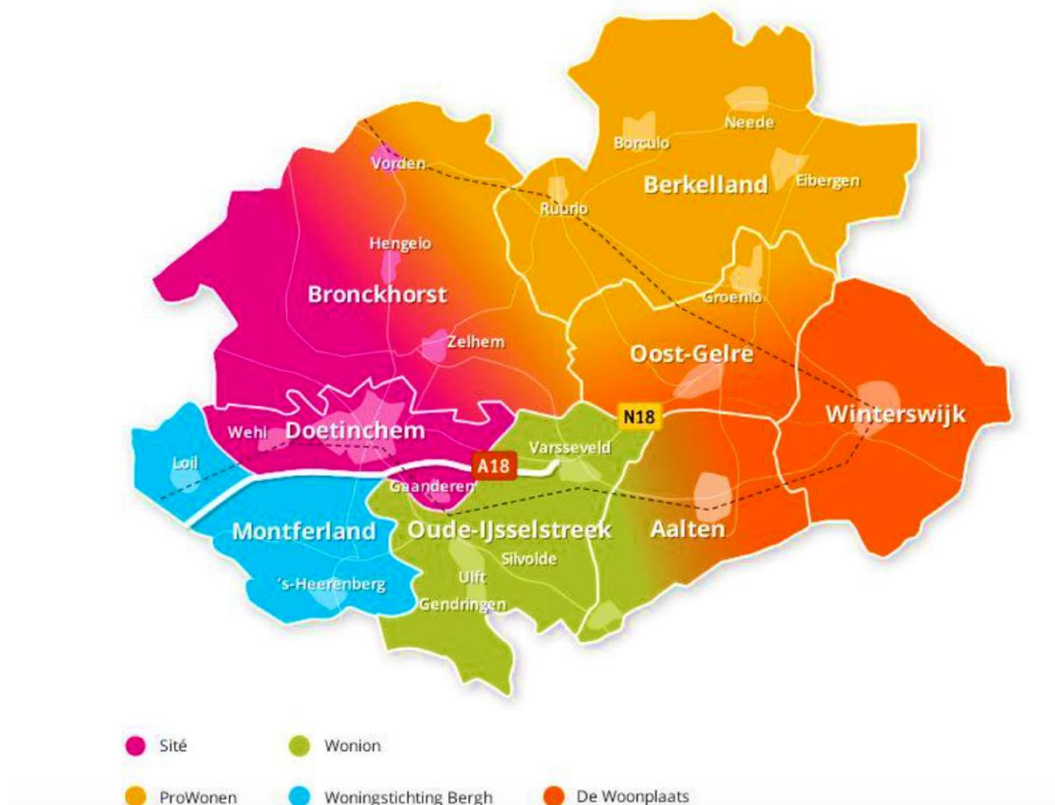
D Samenvatting in beeld Sité

Visitatie Sité

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, 2018) en vond plaats tussen september 2019 en januari 2020.

Korte schets werkgebied Sité

Sité is werkzaam in de gemeenten Doetinchem en Bronckhorst, in de regio Achterhoek (provincie Gelderland). Doetinchem is een provinciale stad met een regionale centrumfunctie. De gemeente Doetinchem bestaat naast de stad uit nog enkele dorpen (Gaanderen, Wehl, Nieuw-Wehl en Wijnbergen) en enkele buurtschappen. De gemeente Bronckhorst, waar 7,5% van het bezit van Sité te vinden is, bestaat uit een groot aantal (44) kernen. Sité heeft in enkele van deze kernen bezit. Het werkgebied kenmerkt zich als stads- en plattelandsgebied.



Beoordelingen Sité

Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie			
Perspectief		2015	2019
Presteren naar Opgaven en Ambities		7,6	7,2
Presteren volgens Belanghebbenden		7,1	7,4
Presteren naar Vermogen		8,7	7,0
Governance		7,5	6,7

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.



E Reactie Sité

Visitatie Sité 2015-2018: bestuurlijke reactie

Onze maatschappelijke visitatie over de periode 2015-2018 is afgerond. Een periode waarin onze organisatie hard is blijven werken om een bijdrage te leveren aan een leefbare Achterhoek. We deden dit onder meer door ons maximaal in te spannen om huurders aan het wonen te houden, fors te investeren in het toekomstproof maken van onze woningvoorraad, er te zijn voor kwetsbare groepen en zo goed mogelijk te anticiperen op maatschappelijke ontwikkelingen die het wonen van onze huurders raakten.

Dit konden we alleen door samen te werken met anderen. We bestendigden de relaties met gemeenten en andere professionals in ons werkgebied, grepen nieuwe samenwerkingsmogelijkheden aan, spanden ons in om de nieuwe vorm waarin de Achterhoek met elkaar samenwerkt te laten slagen en gaven onze huurders daadwerkelijk inspraak bij de keuzes die we maakten.

We willen ons als aanspreekbare verhuurder onderscheiden en zijn dan ook blij dat zowel huurders als partners volgens de visitatiecommissie onze aanspreekbaarheid herkennen en hoog waarderen. We zijn ook blij met de achten die we scoorden op betaalbaarheid & beschikbaarheid, wonen, zorg & welzijn, leefbaarheid & participatie en de prima scores op de overige onderdelen.

Als lerende organisatie die zichzelf voortdurend ontwikkelt om te kunnen blijven doen wat nodig is kijken we komende periode hoe we de aandachtspunten die de visitatiecommissie noemt daar bij kunnen gebruiken. In ieder geval bieden de positieve reflectie van onze huurders en partners plus de mooie cijfers in het rapport voldoende basis om verder te gaan op de weg die we zijn ingeslagen.

Namens Sité

Els Birkenhäger
Directeur-bestuurder

Mike Gries
Voorzitter Raad van Commissarissen

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij Sité

Reden voor visitatie

In juli 2019 heeft Sité opdracht gegeven om een visitatie te laten uitvoeren.

Woningcorporaties zijn door De Woningwet verplicht om eenmaal per vier jaar een visitatie uit te laten voeren. De visitatie van Sité is in dezelfde periode uitgevoerd als de visitaties van de collegacorporaties Wonion en ProWonen waar Sité nauw mee samenwerkt. Hierdoor was het mogelijk zaken onderling af te stemmen en tijdens de visitatie oog te hebben voor regionale thema's, zoals het krimpvraagstuk. Eveneens wil Sité mede door de visitatie de prestatieafspraken op een hoger plan brengen en vraagt ze reflectie op thema's die passen bij het gewenste profiel van de corporatie 'De aanspreekbare verhuurder'.

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 2018/2) en vond plaats tussen september 2019 en januari 2020.

Op basis van een beperkte hoeveelheid informatie die door Sité ter beschikking werd gesteld aan de commissie, is de visitatie gestart met een kick-off en een rondleiding door delen van het woningbezit van Sité. Naar aanleiding van de kick-off heeft de commissie op verzoek nog aanvullende documenten en informatie over de prestaties ontvangen. De commissie heeft aangegeven dat de position paper, vanwege de dilemma's en het ontbreken van keuzes, minder goed bruikbaar was voor de visitatie die vooral terugblijkt. Ter voorbereiding van de visitatiegesprekken, hebben de belanghebbenden van de lokale driehoek (Sité, huurdersvereniging en gemeenten) de vragenlijst 'Samen werken aan afspraken voor maatschappelijke prestaties' ingevuld. De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders heeft de commissie op 7 november 2019 gehouden. Met de bewonersvereniging Siverder is een (extra) apart gesprek ingepland op 14 november 2019. Hierbij waren twee commissieleden aanwezig. Doordat de commissie na de visitatiedag nog extra documenten kreeg toegezonden, zijn op 26 november extra visitatiegesprekken gehouden met de bestuurder, managementteam (MT) en RvC. Hierbij was de voltallige commissie aanwezig. Daarnaast heeft de commissie enkele telefonische interviews gehouden.

Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de factsheet en de position paper van tevoren toegestuurd aan de belanghebbenden. Bij hoofdstuk 3 'Presteren volgens belanghebbenden' worden de oordelen van belanghebbenden genoemd en toegelicht. Het oordeel van de gemeenten is gewogen naar het aandeel van het bezit. Het oordeel van de gemeente Doetinchem weegt daarom 92,5% en dat van de gemeente Bronckhorst 7,5% mee in de beoordeling van gemeenten.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Sité, 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 A.T.A. Koopmanschap AC (voorzitter), mevrouw drs. W.M.R de Water (commissielid) en mevrouw drs. A. de Klerk (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets Sité

Sité is opgericht in 1998 na een fusie tussen Woningstichting De Goede Woning en Stichting Volkshuisvesting Doetinchem. Woningcorporatie Sité beheert 7.834 woningen (Bron: Jaarverslag 2018) en werkt in twee gemeenten: Doetinchem en Bronckhorst. Deze gemeenten samen tellen ruim 83.700 inwoners.

Belangrijkste belanghebbenden zijn de bewonersvereniging Siverder, de gemeenten, diverse zorginstellingen (zoals Estinea, Leger des Heils) en de Achterhoekse collegacorporaties. In de Achterhoek zijn collegacorporaties Wonion, ProWonen en De Woonplaats actief. Zij werken samen in het Achterhoekse Corporatie overleg (ACo).

Sité heeft in totaal 87,28 fte (Bron: Jaarverslag 2018). De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Eind 2018, aan het eind van de visitatieperiode, is er een nieuwe directeur-bestuurder aangetreden. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van toezicht zitting hebben.

1.2 Werkgebied Sité

Sité is werkzaam in gemeenten Doetinchem en Bronckhorst, in de regio Achterhoek (provincie Gelderland). Doetinchem is een provinciale stad met een regionale centrumfunctie. De gemeente Doetinchem bestaat naast de stad uit nog enkele dorpen (Gaanderen, Wehl, Nieuw-Wehl en Wijnbergen) en enkele buurtschappen. De gemeente Bronckhorst, waar 7,5% van het bezit van Sité te vinden is, bestaat uit een groot aantal (44) kernen. Sité heeft in enkele van deze kernen bezit. Het werkgebied kenmerkt zich als stads- en plattelandsgebied. De woningmarkt in de gemeente Doetinchem heeft een aandeel van 32% corporatiehuurwoningen, 13% overige (huur)woningen en 55% koopwoningen. Sité verhuurt meer dan 7.000 sociale huurwoningen in de gemeente Doetinchem. De gemeente Bronckhorst heeft een aandeel van 18% corporatiehuurwoningen, 11% overige (huur)woningen en 71% koopwoningen (Bron: allecijfers.nl).

2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit hoofdstuk gaat in op de lokale prestatieafspraken die Sité heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeenten Doetinchem en Bronckhorst en bewonersvereniging Siverder.

Ten eerste treft u een beschrijving van de prestatieafspraken van Sité met de huurdersvereniging en de gemeenten en voor zover relevant, ook landelijke en regionale prestatieafspraken (2.1). Hieruit volgen de volkshuisvestelijke thema's die in de visitatie worden beoordeeld. De daaropvolgende paragrafen gaan in op enerzijds de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces in de lokale driehoek.

In Paragraaf 2.2 komt de mening van de huurdersbelangenvereniging, de gemeenten en de corporatie aan bod. De visitatiecommissie geeft in die paragraaf een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van totstandkoming van de prestatieafspraken. Tenslotte worden in paragraaf 2.3 verbeterpunten gegeven van alle belanghebbenden gegeven (huurdersorganisatie, gemeenten) en de corporatie zelf.

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

Sité verhuurt woningen in zowel de gemeente Doetinchem (7.240 in 2018) als in de gemeente Bronckhorst (594 in 2018). Beide gemeente zijn gelegen in de Achterhoek. De gemeente Doetinchem en Sité Woondiensten maakten voor de periode 2012-2016 prestatieafspraken. Met de Woningwet 2015 is naast de gemeente en de corporatie ook de lokale bewonersvereniging Siverder betrokken bij het tot stand komen van prestatieafspraken. Gedurende de visitatieperiode 2016 t/m 2019 hebben partijen jaarlijks prestatieafspraken gemaakt aan de hand van maatschappelijke thema's. Daarnaast heeft Sité prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Bronckhorst in de periode 2012-2013 en met bewonersvereniging Siverder erbij, zijn er afspraken gemaakt over de jaren 2017 en 2018. Eveneens zijn er gemeentelijke woonvisies en is er een Regionale woonagenda Achterhoek 2015-2025 'Werken aan vitale kernen in een krachtige regio'. De afspraken heeft Sité vertaald in de jaarlijks geactualiseerde Kadernota. Eveneens benoemt Sité in haar position paper de maatschappelijke thema's. Een van de speerpunten uit haar beleid is dat Sité 'Dé aanspreekbare verhuurder' wil zijn. Onlangs is dit speerpunt in het nieuwe beleid nog extra benadrukt doordat het als overkoepelende visie is benoemd. Sité wilde dit thema daarom toevoegen aan de thema's voor de visitatie.

De maatschappelijke prestaties die in het kader van deze visitatie worden beoordeeld komen voort uit de prestatieafspraken en de eigen ambities van Sité. Dit zijn:

1. Woningmarkt en woningvoorraad
2. Betaalbaarheid en beschikbaarheid
3. Nieuwbouw en renovatie
4. Duurzaamheid
5. Wonen, zorg en welzijn (kwetsbare personen en overlast)
6. Leefbaarheid en participatie (prettige buurten en wijken)
7. De aanspreekbare verhuurder

Over deze maatschappelijke prestaties heeft de visitatiecommissie aan de belanghouders van Sité een oordeel gevraagd.

De afspraken zijn hieronder samengevat en terug te vinden in de Factsheet (Bijlage 6), waar ook de bijbehorende prestaties staan vermeld.

Woningmarkt en woningvoorraad

Sité heeft voor de periode 2016-2025 afspraken gemaakt over nieuwbouw in relatie tot toekomstige krimp. Sité voegt maximaal 400 sociale huurwoningen toe in de gemeente Doetinchem, rekening houdend met de marktontwikkelingen en regionale afspraken. Volgens de Regionale Woonagenda zou Sité in de gemeente Bronckhorst maximaal 251 woningen toe kunnen voegen, maar met de gemeente Bronckhorst heeft Sité afgesproken geen woningen toe te voegen. Als de vraag op termijn afneemt, neemt Sité woningen uit de markt. Naast nieuwbouw heeft Sité toegezegd kansen te pakken in de gemeente Bronckhorst voor transformatie van bestaand vastgoed naar woningen.

Betaalbaarheid en beschikbaarheid

Sité heeft afspraken gemaakt over toewijzing, waarbij de landelijke regels van passend toewijzen en conform EU-regels toewijzen eveneens zijn genoemd. Sité heeft afgesproken om 75% van de vrijkomende huurwoningen in 2018 een huur heeft onder de 1^e of 2^e aftoppingsgrens (een huurprijs tot € 607 of € 651, waarvoor huurtoeslag kan worden aangevraagd). Eveneens is afgesproken dat er voldoende betaalbare woningen zijn, waarbij gestreefd wordt naar een wachttijd van maximaal 1 jaar voor actief woningzoekenden uit de doelgroep. Woningen in de goedkope voorraad (< € 424, prijspeil 2019) wijst Sité in 2018 met voorrang toe aan de doelgroep tot 23 jaar met een inkomen onder de huurtoeslaggrens. In de gemeente Bronckhorst zal Sité in 2018 jongeren informeren over hoe zij een woning kunnen vinden en alle vrijkomende woningen aan te bieden via 'zoekgericht'. Eveneens zullen er pilots zijn voor het bij voorrang toewijzen van woningen aan jongeren van 23 tot 30 jaar die niet in aanmerking komen voor huurtoeslag. Sité heeft afspraken gemaakt om betalingsachterstanden en huisuitzettingen zoveel mogelijk te voorkomen, waarbij ze met de gemeente en andere partijen samenwerkt. Sité heeft eveneens afgesproken om een terughoudend verkoopbeleid te voeren en in de gemeente Bronckhorst in 2018 een gematigd huurbeleid te hebben.

Nieuwbouw en renovatie

Sité heeft afspraken gemaakt over renovatie. Gedurende de visitatieperiode betreft het de volgende projecten in Doetinchem: 500 woningen in de Caenstraat, 1^e fase Schöneveld, Nieuweweg, Themansstraat. In de gemeente Bronckhorst betreft het: 50 woningen in de wijken De Marke, ds. De Graaffweg, Gildeweg, Kerkweg en ds. Hulsmanplantsoen in Drempt. Sité heeft afgesproken om samen met de gemeente Doetinchem in gesprek te gaan met bewoners over integrale aanpak bij projecten. In 2016 is hiertoe een pilot gestart in de West-Indische Buurt.

Eveneens is afgesproken om projecten met de gemeente te stemmen om renovatie en onderhoud openbare ruimten zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen. Sité heeft ook afgesproken nieuwbouw te realiseren met name in Doetinchem: 27 energieneutrale woningen in de Bloemenbuurt, 12 levensloopbestendige woningen in Gaanderen (het Nieuwe Pelgrim) en 32 woningen op Iseldoks. Daarnaast zal Sité zorgen voor de afronding van de projecten het Lookwartier, Saronixterrein en Bloemenbuurt. Nieuwbouwoningen moeten geschikt zijn voor de doelgroep nu en in de toekomst (eigen ambitie Sité).

Duurzaamheid

Sité heeft afgesproken om bij acties om woningen energiezuiniger te maken af te stemmen met de gemeente, zodat particuliere eigenaren in buurten waar Sité renoveert, indien gewenst, mee kunnen liften met de duurzaamheidsmaatregelen. In 2016 betrof dit de wijk Overstegen. Eveneens zal Sité samenwerken met gemeente aan acties gericht op gedrags(verandering).

Daarnaast heeft Sité afgesproken zonnepanelen aan te bieden aan huurders in de gemeente Doetinchem (de afspraak is om in 2018 bij 500 huurders zonnepanelen te plaatsen en in 2016 400 zonnepanelen).

In de gemeente Bronckhorst worden zonnepanelen complexgewijs geplaatst, bijvoorbeeld bij renovatie. Uitgangspunten hierbij is dat de woonlasten voor de huurder omlaaggaan. Verder zal het verbeteren van duurzaamheidsprestaties standaard onderdeel zijn bij renovatieprojecten. Voor 2018 heeft Sité afgesproken 500 woningen te verduurzamen, naar minimaal label B (en waar het kan naar A of A+). Bij nieuwbouw overweegt de corporatie gasloos bouwen. In 2018 werkt Sité samen met de gemeente Doetinchem aan een gezamenlijk warmtetransitieplan voor de bestaande woningvoorraad. Conform het landelijke Convenant Energiebesparing Huursector dienen de woningen in 2021 gemiddeld label B te hebben. Dat is een Energie-Index tussen 1,2 en 1,4.

Wonen, zorg en welzijn

Op het terrein van wonen, zorg en welzijn zijn diverse afspraken gemaakt om samen te werken aan:

- Maatwerk Wonen om overlast te verminderen overlast en om samen met gemeente zorg te dragen voor situaties waar overlast ontstaat als gevolg van betalingsproblemen of multi-probleemsituaties, onder andere door middel van 'een zachte landing in de wijk'.
- Langer zelfstandig thuis wonen: Aantrekkelijker maken van woningen geschikt voor ouderen, bijvoorbeeld met comfortpakket. Comfortpakket aanbieden in de buurten Bezelhorst en De Hoop. Deelnemen aan het project Schavenweide in de wijk Schöneveld. Samenwerken aan de Belevingswoning en resultaten inbedden in beleid. Inzichtelijk maken op welke manier er gewerkt wordt aan bewustwording rondom zelfstandig thuis wonen. Sité wijst aangepaste huurwoningen in de gemeente Bronckhorst zoveel mogelijk toe aan mensen met een bijpassende zorgvraag.
- Betrokkenheid Sité bij het wijknetwerk.
- Maximaal 20% van de vrijkomende huurwoningen stelt Sité beschikbaar voor bijzondere doelgroepen (en maakt hierover afspraken met zorginstellingen en gemeente) in de gemeenten Doetinchem en Bronckhorst. Het betreft onder meer: uitstroom uit beschermd wonen, huisvesting statushouders en alleenstaande minderjarige vreemdelingen (amv's) huisvesting dak- en thuislozen.
- Woningzoekenden die via 'Thuis in de Achterhoek' een urgentie hebben gekregen, krijgen binnen zes maanden een woning aangeboden in de gemeente Bronckhorst.

Leefbaarheid en participatie

Sité heeft afgesproken om samen met gemeente en lokale zorgpartijen multi-probleemhuishouders te begeleiden naar een goede woon- (en zorg) situatie. Eveneens heeft Sité afgesproken om bewonersvereniging Siverder meer inzicht te geven over welke ontmoetingsmogelijkheden er in de buurtcentra zijn.

Sité verleent daarnaast diverse bijdragen aan organisaties voor leefbaarheid en maatschappelijke activiteiten. Sité heeft afgesproken om de uitkomsten van de LEMON-enquête (leefbaarheidsmonitor) in diverse wijkplannen en beleidsdocumenten te verwerken en nieuwe vormen van bewonersbetrokkenheid te ontwikkelen. Sité zet in de gemeente Bronckhorst diverse leefbaarheidsinstrumenten in (Buurtbemiddeling, financiële ondersteuning, bewonersinitiatieven, Regionaal Hennepeconvenant, ontmoetingsruimten, inzet in wijken en buurten). Tot slot zijn er afspraken gemaakt omtrent social return on investment (SROI): bij aanbestedingen is aannemer verplicht voor 5% van de loonsom mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt aan te nemen (gemeente Bronckhorst).

De 'aanspreekbare verhuurder'

Er zijn geen prestatieafspraken voor dit thema. Het is wel een eigen ambitie van Sité om een 'aanspreekbare verhuurder' te zijn. Sité is ervan overtuigd dat aanspreekbaar en zichtbaar zijn een positieve bijdrage levert aan haar dienstverlening en het prettig wonen van huurders. Hun betrokkenheid bij en invloed op de vastgoedontwikkelingsprojecten van Sité is tot nog toe het meest kenmerkend voor de aanpak waarmee Sité zich van andere organisaties onderscheidt. Medewerkers, in de notitie 'De aanspreekbare organisatie' zetten op papier wat nodig is.

2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Deze paragraaf beschrijft de mening van de belanghebbenden en van de corporatie over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om tot prestatieafspraken te komen; gevolgd door een beschouwing van de commissie over de kwaliteit en de totstandkoming van de prestatieafspraken. Het betreft de prestatieafspraken met de gemeente Doetinchem, die in onderstaande tekst de meeste aandacht krijgen, omdat zich daar 92,5% van Sité's bezit bevindt.

Alle partijen zijn tevreden over de relatie en het proces van totstandkoming van de prestatieafspraken. Waardering van alle partijen is er vooral voor de prettige manier van samenwerking, de openheid, het vertrouwen en duidelijkheid van het overleg. Partijen nemen elkaar serieus. Bij het bespreken van de prestatieafspraken in Doetinchem worden naast de partijen van de lokale driehoek, ook andere belanghebbende organisaties uitgenodigd voor gezamenlijke werksessies. Er wordt gewerkt in thema's en in groepjes met daarna een plenaire bespreking. De werksessies leggen een inhoudelijke basis voor de prestatieafspraken. Sité heeft samen met gemeente de regie over het proces. In de prestatieafspraken is verwoord wie welke rol vervult en hoe wordt samengewerkt.

De **bewonersvereniging Siverder** vindt dat het samenwerkingsproces gestroomlijnd verloopt en goed werkt. Wie de regie heeft is duidelijk, maar wie waarvoor verantwoordelijk is, is volgens huurders niet altijd duidelijk. Dat komt omdat sommige thema's nogal complex zijn. Siverder geeft aan het op prijs te stellen dat ook andere partijen betrokken worden, zoals partijen die bij leefbaarheid van de wijken betrokken zijn (B.U.H.A. BV en Buurtplein B.V.). Hierdoor krijgen de huurders informatie over andere werkvelden. Het meedoen met het proces van prestatieafspraken vraagt veel van de (bestuurs)leden van Siverder. Bestuursleden van Siverder werken op vrijwillige basis in hun eigen tijd en hebben bovendien kennisachterstand ten opzichte van de professionele partijen. Er zijn veel overleggen in de regio en de gemeenten en daar kunnen/mogen huurders lang niet altijd bij zijn.

De gemeente(n) en Sité zien dit ook. Sité is zich bewust van haar verantwoordelijkheid voor bewonersvereniging Siverder. Siverder heeft onlangs begeleiding en ondersteuning van de Woonbond gekregen, betaald door Sité. Siverder is daar blij mee en voelt zich als huurdersorganisatie serieus genomen. Siverder kan met vragen, opmerkingen of andere zaken bij Sité terecht. Siverder vindt dat het contact en het overleg met Sité prima verloopt. Informatie wordt zeker aangeleverd, maar soms wat laat en/of rommelig. Ten aanzien van het contact met de gemeenten heeft Siverder verschillende ervaringen, dat hangt af van de overleggroep, werkgroep of personen. De ene keer volgt er na afloop wel een verslag, de andere keer niet. Siverder geeft aan dat vooral in Doetinchem verbeterlagen zijn gemaakt bij de prestatieafspraken.

De gestelde doelen voor de prestatieafspraken zijn duidelijk, vindt Siverder. De bereidheid tot 'geven-en-nemen' is er gewoonlijk wel, maar is volgens de huurders weleens lastig omdat zij het idee hebben alleen een adviserende stem hebben. Bovendien bieden beleidsregels vanuit de gemeente en rijk/provincie vaak weinig ruimte. Siverder vindt dat de te behalen doelen op zich helder en duidelijk zijn, maar wel 'smarter' kunnen worden gesteld. Verschil van opvatting is er soms over hoe de doelen bereikt moeten worden. Siverder signaleert verder dat de urgentie om resultaten te behalen bij de ene partij groter is dan bij de andere.

Siverder gaf op een beperkt aantal punten haar mening en plaatste bij de prestatieafspraken met gemeente Doetinchem voor 2018 een kanttekening bij de toereikendheid van de instrumenten om overlast terug te dringen. Deze kanttekening is in de prestatieafspraken verwerkt door hier een gesprekspunt van te maken.

De **gemeente Doetinchem** en Sité weten elkaar ook buiten de ingeplande momenten over prestatieafspraken te vinden. Het directe contact tussen gemeente en huurdersvereniging is beperkt. Besluiten die betrekking hebben op het proces om te komen tot prestatieafspraken worden uitgevoerd/nageleefd, vindt de gemeente Doetinchem. De gemeente is van mening dat er met de prestatieafspraken een mooie leercurve is gemaakt. Via een gestructureerd proces komen allerlei onderwerpen aan bod. Ook intern bij de gemeente levert het maken van prestatieafspraken meerwaarde op. Steeds meer ambtenaren en portefeuillehouders zijn erbij betrokken. Het gezamenlijk doorlopen van het proces maakt dat alle deelnemers zich kunnen vinden in de proces- en/of resultaatafspraken die in de prestatieafspraken worden opgenomen en dat deze afspraken ook voor hen duidelijk zijn. De gemeente is positief over het feit dat er meerjarenprestatieafspraken worden gemaakt. Voor de gemeente kan het activiteitenoverzicht van Sité aanleiding zijn voor vragen over bepaalde onderwerpen en de behoefte om daarover nader geïnformeerd te worden. Hieruit vloeit voort dat (wederzijdse) informatievoorziening een punt van aandacht is, volgens de gemeente. Dit is met name van belang voor een goede afstemming van projecten van Sité en die van de gemeente.

Het bezit van Sité staat voor een beperkt deel (7,5%) in de gemeente Bronckhorst. **Gemeente Bronckhorst** heeft naast woningen van Sité ook woningen in de gemeente van woningcorporatie ProWonen. Op dit moment maakt de gemeente afzonderlijk met iedere corporatie en diens huurdersvereniging afspraken. De gemeente wil dit in de komende periode niet meer apart doen maar met beide corporaties gezamenlijk. Sité sluit hierbij aan.

Sité geeft aan dat de bestuurlijke verhoudingen (met name in Doetinchem) afgelopen jaren sterk zijn verbeterd (sinds de vorige visitatieperiode). Zij meent dat dit de totstandkoming en uitvoering van de prestatieafspraken ten goede kwam. Sité is ook blij dat bewonersvereniging Siverder groeit in het positie innemen bij de maken van de prestatieafspraken. In de eerste jaren van afgelopen visitatieperiode waren partijen, volgens Sité, zoekende naar ieders verantwoordelijkheid bij het opstellen en uitvoeren van de prestatieafspraken. Dit heeft zich in positieve zin ontwikkeld. Sité is blij dat het meerjarenperspectief in de prestatieafspraken voor komend jaar meer plek krijgt dan afgelopen jaren. Dit is mede toe te schrijven aan de vorm en het proces waarvoor is gekozen. Sité ziet dat de wederkerigheid in de prestatieafspraken verbetert. Uitgangspunt is dat alle partijen beschikken over de informatie die nodig is om de prestatieafspraken op te stellen, uit te voeren en te bewaken. Sité is zich er van bewust dat professionele partijen in algemene zin over meer informatie beschikken dan Siverder. Punten waar Sité en Siverder inhoudelijk van elkaar verschillen zijn op alle niveaus bespreekbaar met de insteek om tot een oplossing te komen.

Beschouwing van de commissie

Samenwerking en proces

De commissie constateert op basis van de gesprekken dat het vertrouwen tussen de partijen van de lokale driehoek groot is. Partijen waarderen de prestatieafspraken positief. Dit onderlinge vertrouwen heeft voordelen: partijen vinden elkaar snel.

Compleetheid, concreetheid en onderbouwing prestatieafspraken

De commissie constateert dat alle relevante thema's zijn benoemd in de prestatieafspraken. Het thema 'Dé aanspreekbare verhuurder' is in het kader van deze visitatie op verzoek van Sité toegevoegd. De commissie signaleert dat in de prestatieafspraken een aantal zaken is opgenomen, waaraan Sité toch al (wettelijk) moet voldoen, zoals het passend toewijzen. De zaken die Sité in haar jaarlijkse activiteitenoverzicht opneemt zijn overgenomen in de prestatieafspraken. Enkele afspraken zijn SMART, zoals dat de wachttijd voor actief woningzoekenden niet langer mag zijn dan 12 maanden gemiddeld, de wijze van toewijzingen van woningen aan jongeren, concrete renovatie- of nieuwbouwprojecten, het te behalen energielabel en het voldoen aan de taakstelling voor het huisvesten van statushouders. Bij (overige) afspraken die minder concreet zijn, is lastiger te bepalen wat van partijen verwacht wordt of wat het doel is. Dat is bijvoorbeeld te zien bij afspraken over leefbaarheid en overlast. Een volgende stap kan zijn om te bespreken welke concrete oplossingen of doelen met elkaar behaald moeten worden en wie welke rol daarbij heeft.

De prestatieafspraken kunnen verder nog meer onderdeel van de besturing van Sité worden als de voortgang van de prestatieafspraken opgenomen worden in de bestuursrapportages. Als prestatieafspraken op gewenste maatschappelijke outcome benoemd worden en waar mogelijk SMART geformuleerd worden, is dit goed te monitoren. Sommige thema's lenen zich meer voor lange termijn afspraken. De commissie vindt het positief dat partijen recentelijk onderscheid zijn gaan maken tussen langetermijn- en kortetermijnafspraken.

Een discussiepunt tussen de gemeente Doetinchem, bewonersvereniging Siverder en Sit e blijft de mate waarin nieuwbouw wenselijk is. De standpunten zijn over en weer uitgewisseld en bekend. Datgene wat in de prestatieafspraken te vinden is, is wat Sit e zelf nodig en verantwoord vindt om te bouwen. De commissie vindt het positief dat relevante partijen als Buurtplein B.V. betrokken worden bij bijeenkomsten van de prestatieafspraken. Kennisuitwisseling vindt dan plaats en afspraken omtrent samenwerking, regieverantwoordelijkheid en onderzoek worden gemaakt.

Actualiteit en evaluatie prestatieafspraken

De commissie constateert dat er jaarlijks prestatieafspraken worden gemaakt, waarbij het bod van Sit e belangrijke input vormt. De commissie constateert dat partijen jaarlijks werken aan verdere verbetering van de prestatieafspraken. Het proces vinden partijen waardevol, maar het kost veel tijd.

Schriftelijke evaluatie en monitoring van de gemaakte afspraken vindt (nog) niet plaats. Dit komt wellicht doordat partijen er vertrouwen in hebben dat een groot aantal van de prestatieafspraken toch wel uitgevoerd wordt. De commissie vindt monitoring van belang, zodat ook bijgestuurd kan worden waar nodig. De commissie acht het verder van belang dat bij een nieuwe vorm van prestatieafspraken de focus meer komt te liggen op zaken waar partijen samen stappen in moeten maken. Een van de thema's is: het verbeteren van de afstemming van plannen en projecten.

Om te voorkomen dat het maken van prestatieafspraken partijen te veel tijd (en energie) kost geeft de commissie in overweging om te werken met meerjarige afspraken, die jaarlijks worden geactualiseerd en geconcretiseerd. De jaarlijkse cyclus zou hierdoor vereenvoudigd kunnen worden, waardoor het partijen minder tijd kost en in het proces ruimte is voor meer inspiratie. De meer inhoudelijke gesprekken en bijeenkomsten kunnen dan eens per twee of vier jaar worden gevoerd.

Betrokkenheid partijen en wederkerigheid

Zoals eerder aangegeven zijn de partijen van de lokale driehoek betrokken bij het opstellen van de prestatieafspraken. Er is vertrouwen in elkaar en de commissie ziet hierin een goede basis om de prestatieafspraken verder te ontwikkelen en te verbeteren. De commissie signaleert evenals de partijen dat in de prestatieafspraken veel zaken zijn opgenomen die Sit e toch al van plan was uit te voeren.

De prestatieafspraken kunnen maatschappelijke meerwaarde bieden wanneer de focus in het proces komt te liggen op de discussiepunten en de gezamenlijke uitdagingen, bijvoorbeeld de aanpak van de toenemende overlast en het afstemmen van projecten. De commissie vindt het positief dat in het proces ook andere partijen betrokken worden. Eveneens waardeert de commissie het dat Siverder sinds kort ondersteund wordt door de Woonbond en dat dit gefaciliteerd wordt door Sit e. De rol van de huurdersorganisatie kan versterkt worden in het ophalen van signalen bij de achterban en (nog) meer te werken met de leefwereld als uitgangspunt in plaats van standaard-thema's. De commissie realiseert zich dat dit wel veel vraagt van vrijwilligers en dat afbakening van de rol belangrijk is.

2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Continueren

Partijen willen het overleg en de werkwijze om te komen tot prestatieafspraken graag zo voortzetten en op punten verder verbeteren. De partijen van de lokale driehoek zijn goed betrokken en er is onderling vertrouwen. Dat andere partijen eveneens betrokken worden, ervaren partijen als positief. Dit geeft partijen (met name de huurders) veel informatie. Siverder is blij met de ondersteuning van de Woonbond en de vertegenwoordiging van huurders kan verder versterkt worden als ook signalen uit de achterban beter bekend zijn.

Meer aandacht besteden aan:

Siverder geeft aan dat de gesprekken die tijdens het proces gevoerd worden met verschillende partijen heel fijn zijn, maar dat deze in verschillende subgroepjes worden gevoerd en het soms ontbreekt aan een verslag. Huurders hebben behoefte aan een betere terugkoppeling daarvan. Eveneens zijn ze zoekend naar hoe ze het meer informele contact met RvC, de politiek (gemeenteraad) en Sit  en vorm willen geven.

De gemeente Doetinchem geeft eveneens aan dat uitwisseling van informatie met Sit  over het activiteitenoverzicht meer aandacht behoeft. Dit ten behoeve van het verbeteren van de afstemming met gemeentelijke projecten in de wijk. Daarnaast heeft de gemeente behoefte om meer te verkennen wat de betekenis is van de prestatieafspraken. De gemeente Bronckhorst wil volgend jaar met beide corporaties en huurdersverenigingen gezamenlijk tot prestatieafspraken komen. Sit  wil graag dat er nog scherper onderscheid wordt gemaakt tussen afspraken voor de korte en lange termijn.

Minder aandacht besteden aan:

Huurders signaleren dat er vaak sprake is van een overlegagenda, die dermate vol is dat punten moeten worden doorgeschoven naar een volgend overleg. Sit  vindt dat er minder aandacht besteed zou kunnen worden aan afspraken over zaken die in haar werk als vanzelfsprekend geacht mogen worden en meer aan zaken die minder vanzelfsprekend zijn. De prestatieafspraken kunnen hierdoor compacter worden.

Welke thema's verdienen prioriteit te krijgen?

De partijen uit de lokale driehoek vinden dat de volgende thema's prioriteit behoeven bij de prestatieafspraken:

- **Energietransitie/ Duurzaamheid:** alle drie de partijen uit de lokale driehoek vinden dat dit thema prioriteit verdient.
- **Betaalbaarheid:** zowel de huurdersorganisatie als Sit  noemen dit thema. Siverder vindt dat de woonlasten steeds hoger worden. Zij willen daarom dat er in de prestatieafspraken komt te staan dat de huurverhoging maximaal inflatievolgend is voor ieder huishouden (en niet gemiddeld maximaal inflatievolgend).
- **Beschikbaarheid en huisvesting van de primaire doelgroep:** De huurdersorganisatie en de gemeente Doetinchem noemen dit punt. Dit punt verdient aandacht omdat er verschillende meningen zijn ten aanzien van krimpverwachting in de Achterhoek.
- **Tegengaan van de toenemende overlast (genoemd door Siverder):** Door extramuralisering in de zorg, zijn er steeds meer huurders in de wijken komen wonen, die zorg en begeleiding nodig hebben. Dat geeft druk op de buurt. Deze huurders hebben enerzijds extra aandacht en begeleiding nodig (van Sit  en andere partijen) om zo overlast te voorkomen. Anderzijds is het belangrijk om bij overlast snel te handelen.

- Het verbeteren van de uitvoering van projecten in een gebiedsgerichte en integrale aanpak door Sité en gemeenten gezamenlijk. Zowel de gemeenten als Sité noemen dit een verbeterpunt. De gemeente Doetinchem wil de afstemming verbeteren voor de gebiedsvisies op de lange termijn als opmaat naar omgevingsvisie. Het gaat om elf werkgebieden. De gemeente Doetinchem wil dat ook de corporatie haar langetermijnagenda deelt, waardoor in de uitvoering van projecten in wijken beter gecombineerd kunnen worden.
- Kwaliteit bestaande woningvoorraad (genoemd door gemeente Doetinchem en Sité)

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 huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met de regionale en/of nationale overheid en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert. De commissie beoordeelt in dit hoofdstuk eveneens of Sité 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%
Thema 1: Woningmarkt en woningvoorraad	7,0		
Thema 2: Betaalbaarheid en beschikbaarheid	8,0		
Thema 3: Nieuwbouw en renovatie	7,0		
Thema 4: Duurzaamheid	6,0		
Thema 5: Wonen, zorg en welzijn	8,0		
Thema 6: Leefbaarheid en participatie	8,0		
Thema 7: De aanspreekbare verhuurder	7,0		
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 het eigen beleidsthema van Sité 'de aanspreekbare verhuurder'. Voor de prestaties in het licht van de opgaven wordt Sité beoordeeld met een 7,3 gemiddeld.

Thema 1: De Woningmarkt en woningvoorraad: 7,0

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0. Sité voldoet hier aan de gemaakte afspraken.

Sité heeft afgesproken nieuwbouw toe te voegen op korte termijn en tegelijkertijd rekening te houden met de krimp op lange termijn. Het aantal afgesproken nieuwbouwwoningen staat door de krimpopgave op lange termijn sterk ter discussie. De corporatie is hierover samen met andere corporaties in gesprek met gemeenten in de Achterhoek. Dit heeft al geleid tot een regionale woonagenda waarin de nieuwbouwpoging beperkt is. Daarnaast zijn er verschillen per gemeente/kern. De gemeente Bronckhorst heeft met Sité afwijkende afspraken gemaakt ten opzichte van de regionale woonagenda, namelijk om geen nieuwbouwwoningen toe te voegen. In de gemeente Doetinchem heeft Sité wel nieuwbouw toegevoegd, namelijk 127 sociale huurwoningen gedurende de visitatieperiode. Hiermee blijft Sité ruim binnen het maximaal aantal afgesproken woningen van 400 in de periode 2015-2025. Naast nieuwbouw heeft Sité afspraken gemaakt met de gemeente Bronckhorst over transformatie van leegstaand vastgoed.

In 2017 heeft Sité het door een zorgpartij verlaten pand aan de Hummelose Pennkampweg getransformeerd tot woningen voor jongeren en vergunninghouders.

Thema 2: Betaalbaarheid en beschikbaarheid: 8,0

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

Sité voldoet hier ruimschoots aan de gemaakte afspraken over toewijzing van woningen. Eveneens ligt de gemiddelde wachttijd voor actief woningzoekenden ruim onder het afgesproken maximum van 12 maanden. De wachttijd neemt recent wel toe. Hetgeen een aandachtspunt is. Jaarlijks kwamen er voor jongeren gedurende de visitatieperiode 12% tot 23% van de vrijkomende woningen beschikbaar in het betaalbare segment. Deze woningen werden met voorrang toegewezen aan jongeren, waarmee Sité voldoet aan de afspraak. Een pluspunt voor de betaalbaarheid was dat Sité in 2016 haar streefhuren naar beneden aanpaste, hetgeen de corporatie op lange termijn meer dan € 2 miljoen aan huuropbrengsten kost. Bovendien voerde zij jaarlijks een relatief beperkte huurverhoging door ten opzichte van wat wettelijk mogelijk was. De commissie constateert dat Sité hiermee op goede wijze aandacht besteedt aan het betaalbaar houden van de woningen voor huurders. De commissie constateert verder dat Sité veel aandacht heeft besteed aan het terugdringen van huurachterstanden en huisuitzettingen, hetgeen resulteerde in aanzienlijk lagere huurachterstanden in 2017 en 2018. Waar nodig heeft de corporatie maatwerk geboden, bijvoorbeeld via het Laatste Kans-contract, en werkte zij samen met andere partijen. De maatregelen, die tijdens de visitatieperiode zijn genomen, hebben geleid tot een daling van het aantal huisuitzettingen, waardoor het aandeel huisuitzettingen in 2018 vergelijkbaar is met het landelijk beeld. De commissie waardeert dit positief. Verder heeft Sité gedurende de visitatieperiode – zoals afgesproken – een terughoudend verkoopbeleid gevoerd. Sité heeft gemiddeld slechts negen woningen per jaar verkocht.

Thema 3: Nieuwbouw en renovatie: 7,0

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Sité is werkzaam in een krimpgebied met een beperkte behoefte aan nieuwbouwwoningen. Met de gemeente Bronckhorst is afgesproken geen nieuwbouw toe te voegen. Met de gemeente Doetinchem is afgesproken maximaal (netto) 400 woningen toe te voegen in de periode 2015-2025. Sité voldoet hier op goede wijze aan en heeft meerdere projecten gerealiseerd. Sité renoveerde bijna 1.250 woningen, voegde 127 nieuwbouwwoningen toe en heeft de bouw van nog eens 200 nieuwbouwwoningen in voorbereiding. Gedurende de visitatieperiode betrof het meer dan tien renovatieprojecten en vier nieuwbouwprojecten, voornamelijk in de gemeente Doetinchem. Sité is sinds 2017 steeds meer vraaggestuurd gaan werken. Dat wil zeggen dat ze voorafgaand aan de planvorming in gesprek gaat met bewoners, om zoveel mogelijk de wensen van bewoners mee te kunnen nemen. Dit is inmiddels bij vijf renovatieprojecten toegepast en bij nieuwe renovatieprojecten voert Sité ook eerst gesprekken met huurders. De evaluaties van deze nieuwe werkwijze zijn in 2019 beschikbaar gekomen.

Thema 4: Duurzaamheid: 6,0

Sité startte tijdens de vorige visitatieperiode met het verduurzamen van woningen. Sité heeft ook de afgelopen jaren bij renovatie geïnvesteerd in duurzaamheid en zonnepanelen geplaatst. De corporatie monitort het effect van de verduurzamingsmaatregelen. Door de maatregelen is het percentage woningen met energielabel A, B of C gestegen van 63% begin 2015 naar 79% eind 2019. Voor wat betreft de gemiddelde Energie-Index van Sité zijn de prestaties verbeterd van 1,84 in 2015 naar 1,71 in 2019.

Hiermee presteert de corporatie nog wel lager dan het landelijke gemiddelde en lijkt het doel van het landelijke Energieconvenant om gemiddeld label B te behalen in 2021 niet tijdig behaald te worden. De commissie ziet ook geen plannen van de corporatie om dit alsnog te behalen. In 2019 heeft Sité haar duurzaamheidsambitie om energielabel B in 2021 te behalen aangepast naar de lange termijn CO₂-besparing in 2050. In de lokale prestatieafspraken is afgesproken om in 2018 500 woningen die gerenoveerd worden te verbeteren naar minimaal energielabel B. De corporatie houdt zich aan de afspraak om bij renovatie duurzaamheidsmaatregelen te treffen en heeft in 2018 429 woningen gerenoveerd. Eveneens wordt bij nieuwbouw – conform afspraak - overwogen gasloos te bouwen. Sité gaat hiervoor een experiment starten bij de nieuwbouw in de Hofstraat. De commissie constateert dat Sité stappen zet in het verduurzamen, zich houdt aan de lokale afspraken, maar de landelijke afspraken waarschijnlijk niet gaat halen. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Thema 5: Wonen, zorg en welzijn: 8,0

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0, omdat de commissie vindt dat Sité goed presteert ten aanzien van de afspraken uit de prestatieafspraken over Maatwerk in Wonen, langer zelfstandig thuis wonen, betrokkenheid bij het wijknetwerk en het beschikbaar stellen van woningen aan bijzondere doelgroepen.

Op basis van de visitatiegesprekken constateert de commissie dat Sité op een goede en prettige manier samenwerkt met veel partijen op het gebied van zorg en welzijn. Met veel partijen zijn hiervoor in 2018 afspraken gemaakt. Doetinchem is een centrumgemeente in de Achterhoek, bijvoorbeeld voor jongeren die begeleid wonen nodig hebben. Sité heeft duidelijk hart voor bijzondere doelgroepen en heeft gedurende de visitatieperiode diverse projecten voor huisvesting voor bijzondere doelgroepen gerealiseerd. Sité zorgt daarbij voor maatwerk en heeft om dit mogelijk te maken onder andere een extra wijkconsulent aangesteld. Samen met de gemeente probeert Sité overlast te beperken door een 'zachte landing in de wijk'. De commissie constateert dat de corporatie daarvoor creatieve oplossingen bedenkt, bijvoorbeeld door afspraken te maken met zorgpartijen om de wijk te betrekken bij bepaalde woonprojecten. Eveneens is er het project 'Maatwerk Wonen' waarbij Sité samenwerkt met gemeente en Buurtplein B.V. om extreme overlast op te lossen. Door de extramuralisering in de zorg is het aantal overlastsituaties toegenomen. De opgave is complex en Sité geeft hier op gepaste wijze aandacht aan door samen te werken met relevante partijen. Eveneens zet zij extra in op het voorkomen van huurachterstand en huissuitzetting en biedt maatwerk waar nodig.

Voor ouderen werkt Sité aan het project 'zelfstandig thuis'. In dat kader heeft Sité 65-plussers met fysieke beperkingen een comfortpakket aangeboden. Het gaat om relatief kleine en eenvoudige aanpassingen die niet onder de WMO vallen. Bij renovatie neemt Sité dit sinds kort ook mee. Ook stelde Sité in de wijk Schöneveld een woning beschikbaar als 'belevingswoning'. Daarin zien mensen op welke manier zij er zelf aan kunnen bijdragen langer zelfstandig te kunnen blijven wonen. De commissie waardeert deze prestaties als goed.

Thema 6: Leefbaarheid en participatie: 8,0

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

De leefbaarheid is volgens het AWLO-onderzoek redelijk goed in het werkgebied van Sité. Er is wel aandacht nodig voor bepaalde gebieden, met name in bepaalde wijken in Doetinchem is overlast een issue. In de dorpen betekent leefbaarheid vooral het behouden van het dorps karakter. Sité is daarom op verschillende manieren actief op het gebied van leefbaarheid en participatie.

Conform prestatieafspraken heeft Sité in samenwerking met relevante (wijk)organisaties een aanpak ontwikkeld om multi-probleemhuishoudens te begeleiden naar een goede woon- (en zorg)situatie en overlast tegen te gaan. Eveneens constateert de commissie op basis van de visitatiegesprekken dat Sité ontmoeting in de wijk/het dorp stimuleert. Dit doet zij door de verhuur van buurtcentra en buurtkamers. Daarnaast maakt ze hierover afspraken met zorgpartners die woningen huren. Met Buurtplein B.V., die ontmoetingen organiseert en stimuleert, heeft Sité een jarenlange samenwerking. De corporatie doet met deze prestaties meer dan zij heeft afgesproken in de prestatieafspraken.

Conform een van de prestatieafspraken heeft Sité nieuwe vormen van bewonersparticipatie ontwikkeld. Sinds 2017 werkt Sité bij planvorming voor renovatie, sloop en/of nieuwbouw met participatie van bewoners in een vroegtijdig stadium. Dit doet zij zowel in de stad als in de dorpen. Een goed voorbeeld daarvan is het dorp Hummelo, waar de dorpsraad in een vroeg stadium betrokken wordt bij de planvorming. Ook speelden dorpsbewoners een actieve rol bij het welkom heten van statushouders die de afgelopen jaren werden gehuisvest in het dorp. Sité faciliteerde dit. Statushouders konden ook aan het werk geholpen worden doordat Sité met aannemers afspraken had gemaakt om voor 5% van de loonsom mensen met achterstand tot de arbeidsmarkt aan te nemen. De commissie waardeert dit positief.

Een ander voorbeeld is een braakliggend terrein in Gaanderen waarmee Sité ruimte bood om het te ontwikkelen tot natuurpark. En in de Doetinchemse Bloemenbuurt is een braakliggend terrein ingezet voor een fietscrossbaan. Dit was geen onderdeel van de prestatieafspraken, waarmee ze de prestatieafspraken dus overtreft.

Thema 7: De aanspreekbare verhuurder: 7,0

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 Sité wil aanspreekbaar en zichtbaar zijn voor haar huurders. Dit is niet opgenomen in de prestatieafspraken, maar wel een belangrijk speerpunt van Sité gedurende de visitatieperiode (bron: Kadernotities 2015 t/m 2018). Een aanspreekbare verhuurder betekent voor Sité onder meer dat er niet alleen maatwerk wordt geboden voor de groep huurders met problemen, maar dat ze doet wat nodig is voor iedere huurder.

De commissie signaleert dat de corporatie de afgelopen jaren een organisatievernieuwing heeft ingezet om haar aanspreekbaarheid en daaruit voortvloeiende kwaliteit van dienstverlening te vergroten. De corporatie heeft (nog) geen systeem om verbeteringen op dit thema te meten. In hoeverre de huurders van deze inzet reeds vruchten plukken is nog niet bekend. De commissie heeft haar oordeel daarom grotendeels gebaseerd op de waarderingen in de Aedes-benchmark voor de kwaliteit van dienstverlening.

De commissie constateert dat Sité volgens de landelijke Aedes-benchmark gedurende de visitatieperiode een gemiddelde score krijgt van huurders, namelijk categorie B. De scores voor reparatieverzoeken zijn gedurende de visitatieperiode licht gedaald (van 7,6 naar 7,4). De scores van vertrekkende huurders zijn sterk verbeterd (van 6,9 naar 7,7). De scores van nieuwe huurders wisselen tussen de 7,2 en 7,5. De commissie heeft op basis van deze uitkomsten het thema de aanspreekbare verhuurder gewaardeerd met een 7,0.

3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Koers 2014-2017 en Koers 2018-2021

Sité heeft in 2014 voor vier jaar een koers opgesteld en actualiseert deze jaarlijks. De koers, waarin zij op hoofdlijnen de richting bepaalt, vertaalt Sité jaarlijks in zogeheten 'kadernotities' met beleidskeuzes waaraan zij concrete doelen en resultaten voor het betreffende jaar verbindt. In 2018 heeft de corporatie het koersplan vernieuwd voor de periode 2018-2021. De nieuwe koers is een continuering van de vorige koers. Wel worden sommige aspecten in het nieuwe koersplan meer belicht.

Sité is een stads- en plattelandscorporatie in de gemeenten Doetinchem en Bronckhorst. Zij wil goede en betaalbare woningen bieden voor mensen die daar zelf niet of moeilijk in kunnen voorzien. Zij wil een aanspreekbare verhuurder zijn voor klanten en relaties. Site gaat voor leefbare buurten en wijken waar mensen zich thuis voelen. Sité wil huurders die door persoonlijke omstandigheden financieel in de knel komen helpen. Zij wil nieuwe, beschermde woonvormen ontwikkelen, daar waar huurders niet meer vanzelfsprekend in een zorginstelling terecht kunnen.

Sité werkt vanuit de kernwaarden open, bevlogen, realistisch. Dé aanspreekbare verhuurder willen zijn vraagt om een open houding, het luisteren naar en zich laten inspireren door meningen en ideeën van anderen. Ze wil hierbij zowel realistisch als ambitieus zijn.

De koersplannen spelen in op landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen. Denk aan de vraag naar sociale huurwoningen, die ondanks de bevolkingskrimp niet afneemt. Het aantal mensen met een zorgvraag dat een beroep op Sité doet neemt toe. De landelijke ambities duurzaamheid liggen hoog. Er is financiële druk (verhuurdersheffing) vanuit het rijk. In het koersplan 2014-2017 werden drie speerpunten genoemd: 1) Goed en betaalbaar (en energiezuinige) wonen; 2) Een prettige woonomgeving; 3) Dé aanspreekbare verhuurder. In het nieuwe koersplan is het speerpunt 'dé aanspreekbare verhuurder' de visie van Sité geworden. Wat 'dé aanspreekbare verhuurder' inhoudt, heeft Sité doorontwikkeld. Sité wil onderscheid maken door maximaal in te zetten op maatwerk én door aan de sluiten bij de wensen en ideeën van huurders en partners.

De drie speerpunten van het vorige koersplan zijn verweven in de speerpunten van het nieuwe koersplan:

1. Samen leven: Mensen kunnen – op maat - wonen. Bewoners laten meedenken en – beslissen over hun eigen woning en woonomgeving. Samen met partners tot creatieve oplossingen komen. Goed uitleggen wat en waarom Sité iets wel of niet doet.

2. Toekomstgericht: door niet meer en sneller stoffen uit de aarde en chemische stoffen in het milieu te brengen dan de natuur kan verwerken. De natuur niet sneller afbreken dan de tijd die nodig is om te herstellen. Geen dingen doen waardoor mensen worden beperkt in het vervullen van hun basisbehoeften.
3. Juiste woning, goede prijs met focus op de minst draagkrachtigen: waarbij de kwaliteit van de woning bepalend is voor de huurprijs en de corporatie transparant is over de huurprijsbepaling. Maatwerk waar nodig en mogelijk.
4. Samen werken: door krachtenbundeling met andere partijen. De organisatie aanpassen aan wat nodig is en een gezonde financiële situatie behouden.

Koersplannen vertaald naar SVB 2016 en jaarlijkse Kadernotities

De thema's uit het koersplan 2014-2017 zijn gedurende de visitatieperiode opgenomen in de jaarlijkse kadernotities en aangevuld met jaarlijkse doelen. Eveneens is in 2016 een strategisch voorraadbeleid op hoofdlijnen en wensenportefeuille opgesteld en zijn complexen gelabeld. In 2016 heeft Sité wensportefeuilles op prijs, grootte en energieprestatie als richting voor de komende tien jaar vastgesteld. En hebben alle complexen een strategisch label gekregen. De complexen met het label kwaliteit verbeteren, slopen en toekomst verkennen zijn opgenomen in de zogenaamde SVB lijst en hebben een uitvoeringjaar toegekend gekregen voor de meerjarenbegroting en de werkplanning.

In 2018 heeft een extern bureau een analyse gedaan voor de verdere professionalisering van de vastgoedsturing en het verhelderen van de kaders. Hierin werden verbeterpunten genoemd op basis waarvan Sité een nieuwe vastgoedsturing heeft ingezet. Anno 2019 is de corporatie bezig met het ontwikkelen van een nieuwe vastgoedsturing gebaseerd op assetmanagement, waarbij de nu nog afzonderlijke beleidsstukken voor huurbeleid, verkoopbeleid, duurzaamheidsbeleid, onderhoudsbeleid, doelgroepenbeleid, toewijzingsbeleid en de wensportefeuille geïntegreerd worden.

Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven: 7,0

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

Sité voldoet aan het ijkpunt, omdat Sité haar eigen ambities verwoordt in een koersplan en dit iedere vier jaar actualiseert. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + Sité kijkt nadrukkelijk welke actuele ontwikkelingen van invloed zijn op het beleid en speelt goed in op vragen uit de maatschappij. Alle relevante thema's benoemt Sité in haar koersplannen. Het betreft zowel landelijke als regionale en lokale ontwikkelingen, zoals verhuurdersheffing, krimp, betaalbaarheid en extramuralisering van de zorg.
- + Sité heeft haar ambities uit het koersplan vertaald naar jaarlijkse kadernotities. Hierin zijn de thema's en ambities uit het koersplan vertaald in jaarlijkse doelen. Eveneens heeft de corporatie op basis van de koers 2014-2017, in 2016 een strategisch voorraadbeleid opgesteld. Anno 2019 wordt dit strategisch voorraadbeleid geactualiseerd en ontwikkelt de corporatie een meer integrale vastgoedsturing en assetmanagement.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven over de prestaties van Sité. Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens vijf face-to-facegesprekken en drie telefonische gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Sité.

	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Cijfer	Cijfer	Weging
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie					7,6	50%
Thema 1: Woningmarkt en woningvoorraad	6,8	7,9	7,0	7,2		
Thema 2: Betaalbaarheid en beschikbaarheid	6,5	8,9	7,3	7,6		
Thema 3: Nieuwbouw en renovatie	7,5	7,1	8,5	7,7		
Thema 4: Duurzaamheid	7,8	6,2	7,0	7,0		
Thema 5: Wonen, zorg en welzijn	8,0	7,1	9,0	8,0		
Thema 6: Leefbaarheid en participatie	7,5	8,0	8,5	8,0		
Thema 7: De aanspreekbare verhuurder	7,5	8,0	8,7	8,0		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	7,5	8,0	8,0	7,8	7,8	25%
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	6,0	6,5	7,6	6,7	6,7	25%
Gemiddelde score					7,5	

De scores van de gemeenten tellen evenredig naar de omvang van het bezit in e betreffende gemeente mee (de gemeente Doetinchem = 92,5% en de gemeente Bronckhorst = 7,5%).

4.1 De belanghebbenden van Sité

Bewonersvereniging Siverder

Bewonersvereniging Siverder is belangenbehartiger van de huurders van Sité. Sité en Siverder hebben reguliere vergaderingen, waarbij de directeur-bestuurder spreekt met het bestuur van bewonersvereniging Siverder. Naast het huurprijsbeleid, het functieprofiel voor de nieuwe directeur-bestuurder en de prestatieafspraken met de gemeenten, wordt onder meer gesproken over: de uitkomsten van de governance-inspectie, Kadernotitie, renovatieplannen en – werkzaamheden en tal van andere onderwerpen (Bron: Jaarverslag 2018)

Gemeenten Doetinchem en Bronckhorst

Het meeste bezit van Sité (92,5%) is te vinden in de gemeente Doetinchem. Een kleiner deel is gelegen in de gemeente Bronckhorst (7,5%). Met beide gemeenten heeft Sité (samen met Siverder) prestatieafspraken opgesteld en zijn er diverse projecten (renovatie, nieuwbouw, transformatie).

Zorgpartij Estinea

Sinds najaar 2018 huurt Estinea 20 nieuwbouwappartementen van Sité op het Saronix-terrein. 18 daarvan worden bewoond door cliënten, 2 gebruikt Estinea als gezamenlijke ontmoetingsruimte, kantoor en slaapwacht. In eerste instantie verhuurt Sité de woningen op intramurale wijze. De huurovereenkomst biedt de ruimte om op termijn over te gaan naar een scheiding van wonen en zorg.

Leger des Heils

Het Leger des Heils kon in een woning van Sité diverse zorgmijdende daklozen een dak boven hun hoofd geven.

Dorpsraad Hummelo

De Dorpsraad Hummelo is een belangenvereniging met leden. De Dorpsraad wil zich inzetten voor een goede leefomgeving in het dorp Hummelo en het daarbij behorende buitengebied. Daarbij is de Dorpsraad een aanspreekpunt voor de inwoners van Hummelo en sluit zij zich aan bij de gemeentelijke politiek omtrent thema's als wonen, zorg, jeugd, recreatie, economie en cultuur.

Buurtplein B.V.

Buurtplein B.V. is de nieuwe organisatie in Doetinchem voor de uitvoering van gemeentelijke taken in het sociale domein in de wijk. In elke wijk en in elk dorp van de gemeente zijn sinds 2015 buurtcoaches actief. Bij hen kunnen bewoners terecht met vragen of een probleem op het gebied van werk, wonen, zorg, opvoeding, samenleven in wijken en buurt of ontmoeting.

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 Sité een 7,4 op het Presteren volgens Belanghebbenden.

Belanghouders zijn zeer tevreden over de relatie en communicatie met en door Sité. Eveneens is er grote tevredenheid over de maatschappelijke prestaties de afgelopen jaren. Belanghebbenden beoordelen dit gemiddeld ruim voldoende tot goed (7,0 tot 8,0). De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van Sité scoort met een 6,6 het laagst.

De visitatiecommissie heeft zowel vertegenwoordigers van bewonersvereniging Siverder gesproken als enkele individuele huurders. In dit hoofdstuk worden alleen de scores van Siverder vermeld, omdat dit de formele vertegenwoordiging is van de huurders. De scores van de individuele huurders zijn niet meegenomen in dit hoofdstuk, omdat tijdens het gesprek bleek dat deze huurders alleen hun ervaring omtrent de renovatie van hun eigen woning konden delen. De mening van individuele huurders is daardoor alleen terug te zien in de tekstuele toelichting bij de beoordeling van thema 'niewbouw en renovatie'.

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.

Thema 1: Woningmarkt en woningvoorraad: 7,2

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,2. De gemeente Doetinchem, Dorpsraad Hummelo en zorgpartij Estinea zijn over de prestaties op dit thema het meest tevreden en geven het oordeel 8. De huurdersvereniging, de gemeente Bronckhorst en het Leger des Heils geven lagere scores, variërend van een 5,0 tot een 6,8.

Bewonersvereniging Siverder geeft Sité een 6,8 voor de prestaties op het themaveld 'woningmarkt en woningvoorraad'. De huurders vinden dat er te weinig woningen aangeboden worden, waardoor er geen verhuisstroom op gang komt. Zij geven aan dat woningzoekenden op sommige plekken te lang moeten wachten op een woning (soms meer dan 1 jaar). De huurders geven aan dat er weinig bouwlocaties beschikbaar zijn en dat dit niet Sité te wijten is. Ze geven daarom een ruime voldoende. De Dorpsraad Hummelo geeft goed oordeel omdat Sité goed meedenkt als zich kansen voordoen om woningen in de gewenste categorieën toe te voegen.

De gemeente Doetinchem is zeer tevreden over de prestaties van Sité (8,0). Sité heeft de afgelopen periode nieuwbouw gerealiseerd. Desondanks wordt de druk op de woningmarkt groter. Dat is te zien aan de (recent) toenemende wachttijden. Het is balanceren tussen nieuwbouw en krimp op termijn. Er is een opgaven van 400 nieuw te bouwen woningen. Het vinden van locaties voor de eerste 200 woningen was relatief makkelijk. Het vinden van nieuwe locaties is een uitdaging (komende visitatieperiode). De gemeente voert hierover goed overleg met Sité. De gemeente Bronckhorst, waar Sité beperkt aantal woningen in bezit heeft, geeft Sité op dit onderdeel een 6,5. De gemeente ligt in een krimpgebied en daarom wordt er in principe niet meer gebouwd. Tegelijkertijd is er nu behoefte aan woningen voor starters en senioren.

Zorgorganisatie Estinea is zeer tevreden omdat Sité ondanks de beperkte bouw mogelijkheden toch tientallen woningen wist toe te voegen voor hun cliënten. Tevredenheid uit de zorgpartij ook over de wijze waarop de corporatie haar betrokken bij de aanbesteding. Hier werd duidelijk het sociaal maatschappelijk gezicht van Sité zichtbaar.

Het Leger des Heils was met een onvoldoende score (5,0) het meest kritisch op dit thema. Dit heeft niet zozeer te maken met ontevredenheid over de samenwerking met Sité, maar alles met de opgave die er ligt ten aanzien van kleine, betaalbare wooneenheden voor de doelgroep van het Leger des Heils. De doelgroep moet volgens het Leger des Heils vaak lang op een woning wachten, terwijl het juist voor hen belangrijk is snel een woning te vinden.

Thema 2: Betaalbaarheid en beschikbaarheid: 7,6

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,6, waarbij evenals het vorige thema de gemeente Doetinchem, Dorpsraad Hummelo en zorgpartij Estinea het meest positief zijn (8,0 of 9,0) en bewonersvereniging Siverder en het Leger des Heils lager scoren.

Bewonersvereniging Siverder geeft een score 6,5 voor de prestaties op 'betaalbaarheid en beschikbaarheid'. Tot 2018 was er een gematigde huurverhoging, maar dat is recent (in 2019, na visitatieperiode) flink gestegen, volgens Siverder. Beschikbaarheid van woningen is ook beperkt, omdat 20% van de woningen gelabeld is voor bijzondere doelgroepen.

Site houdt goed de vinger aan de pols bij betalingsachterstand. Daar zijn zij de afgelopen 4 jaar flink in vooruitgegaan volgens Siverder. Eveneens biedt Sité maatwerk als mensen de huur echt niet kunnen betalen. Dat waardeert de huurdersvereniging.

De gemeente Doetinchem geeft Sité een 9,0. Zij vindt dat Sité consistent werkt aan de afspraak om gemiddeld binnen 12 maanden een woning toe te wijzen aan actief woningzoekenden. Eveneens wordt zeer goed samengewerkt met Sité ten aanzien van omklapwoningen (woningen die zowel intramuraal als extramuraal verhuurd kunnen worden), laatste Kans-contracten, huisuitzettingen en betaalbaarheid. Ook de beschikbaarheid van woningen verloopt conform de afspraken. De gemeente Bronckhorst en de Dorpsraad Hummelo zijn ook tevreden (score 7,75 en 8,0) over de visie die Sité heeft op de betaalbaarheid. Lage inkomens zijn echt een speerpunt van Sité. Over het algemeen zijn de wachttijden in de gemeente Bronckhorst minder dan een jaar, met uitzondering van een paar kernen waar de wachttijd langer is. Volgens de dorpsraad geeft Sité voldoende aandacht aan het huisvesten van jongeren. Ook statushouders heeft Sité naar tevredenheid huisvesting geboden.

Estinea geeft evenals de gemeente Doetinchem een score 9,0. Estinea vindt dat Sité goed heeft meegedacht bij een nieuwbouwproject voor hun doelgroep. De huren zijn betaalbaar gehouden voor de cliënten. Er zijn achttien appartementen gebouwd en twee appartementen dienen als tijdelijke ontmoetingsruimte. Omdat Sité de huren betaalbaar houdt, is afgesproken dat Estinea iets terug doet voor de wijk. Estinea stelde gezamenlijke ruimte en binnentuin open voor de buurt en nodigt hiervoor actief mensen uit. Estinea stelt zich zo op als goede buur en wil zo een verbindende schakel zijn in de buurt. Estinea merkt dat de buurt dit waardeert.

Het Leger des Heils geeft een onvoldoende (5,0), omdat er te weinig betaalbare woningen zijn voor huishoudens tot en met 27 jaar. Het Leger des Heils geeft wel aan dat Sité er van alles aan doet en hiervoor ook ambitie heeft, maar wil met de onvoldoende benadrukken dat het tekort nijpend is.

Thema 3: Nieuwbouw en renovatie: 7,7

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,7 waarbij de scores variëren tussen de 7,0 en 9,0. De gemeente Bronckhorst en de zorgpartijen het Leger des Heils en Estinea geven hierbij de hoogste beoordeling (8,0 tot 9,0). Bewonersvereniging Siverder geeft een 7,5. De gemeente Doetinchem geeft een 7,0.

Siverder vindt dat Sité goed bezig is met renovaties. Sité denkt goed mee met bewoners. Bewoners kunnen bij sloop of renovatie terugkeren naar hun woning. Bij de eerste renovatieprojecten heeft Sité de leerpunten gebruikt om het bij volgende projecten beter te doen. Het blijkt wel lastig voor Sité om goede bouwvakkers te vinden. Soms komen er bouwvakkers over de vloer die geen Nederlands spreken en dat communiceert lastig met de huurder. De huurders zien wel dat Sité nu bij renovatie meer streeft naar maatwerk. Voor wat betreft nieuwbouw vindt Siverder dat er meer gebouwd zou moeten worden. De dorpsraad van Hummelo is heel erg tevreden over de wijze waarop Sité met hen in overleg treedt over de plannen. Dat gebeurt reeds in een vroegtijdig stadium, nog voordat een besluit is genomen over renovatie of sloop. De dorpsraad kan echter nog geen cijfer geven, omdat projecten nog gerealiseerd moeten worden.

De gemeente Doetinchem geeft een ruime voldoende (7,0) voor nieuwbouw en renovatie. De gemeente geeft aan dat nieuwbouw soms ingewikkeld is. Het is lastig locaties te vinden en soms vallen locaties ook af om financiële redenen. Personele wisselingen bij Sité hebben ook voor vertragingen gezorgd. De renovaties die de corporatie heeft uitgevoerd zijn volgens de gemeente Doetinchem prima gedaan. Wel mag er zoals is afgesproken nog meer afstemming in projecten van Sité enerzijds en gemeente anderzijds komen.

De gemeente Bronckhorst is zeer tevreden (8,0) en er is sprake van een goede samenspraak en het combineren van projecten, bijvoorbeeld in Steenderen waar werkzaamheden gezamenlijk gepland worden. Er wordt integraal gewerkt met de aannemer.

Zorgorganisaties Estinea en het Leger des Heils zijn eveneens zeer tevreden over de samenwerking met Sité. Er was sprake van een langlopend huurcontract en Sité stond er voor open om hierover in gesprek te gaan met Estinea. Ook de samenwerking bij een nieuwbouwproject vond Estinea goed. Estinea werd door Sité betrokken bij de aanbesteding en ook kon zij input leveren omtrent ICT-voorzieningen voor zorgtechnologie. Hierdoor voelde Estinea zich mede-eigenaar van het proces. Het Leger des Heils geeft aan dat door nieuwbouw van Sité wijken mooi zijn opgeknapt.

Thema 4: Duurzaamheid: 7,0

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,0, (iets) lager dan de overige thema's. Belanghebbenden vinden dat Sité ruim voldoende presteert en geven tegelijkertijd aan dat er nog een grote opgave ligt op het gebied van duurzaamheid.

Bewonersvereniging Siverder, de gemeente Bronckhorst en de Dorpsraad Hummelo geven Sité een goede score voor duurzaamheid. De dorpsraad geeft aan dat Sité al over duurzaamheid begint bij de planvorming en zo tevredener klanten krijgt. Als voorbeeld noemt de dorpsraad het wooncentrum Zandewierde. De gemeente Bronckhorst ziet dat Sité bij renovatie de woning direct duurzamer maakt, waardoor de sprong naar het A-label wordt gemaakt. De gemeente vindt het verstandig dat Sité niet teveel vooruitloopt, omdat technologie snel verandert. Sité werkt wijk- of dorpsgewijs. Siverder schets een vergelijkbaar beeld. Siverder ziet dat Sité woningen verduurzaamt als ze een laag label hebben of als de wijk toch gerenoveerd moet worden. Siverder vindt dat Sité verstandige keuzes maakt, bijvoorbeeld de keuze om nog geen warmtepomp toe te passen omdat een goede werking ervan nog onzeker is. Huurders geven wel aan dat Sité verder had kunnen gaan, bijvoorbeeld door het plaatsen van zonnepanelen bij woningen die niet gerenoveerd worden. Daarnaast zijn bij de eerdere renovatieprojecten soms zaken over het hoofd gezien (bijvoorbeeld isolatie van vloeren). Bij latere renovatieprojecten heeft Sité dat beter gedaan.

De gemeente Doetinchem en zorgorganisatie Estinea geven Sité een 6,0 voor duurzaamheid. De gemeente geeft aan dat Sité niet vooroploopt op dit terrein en dat dit een bewuste keuze is van Sité. Sité maakt wel maximaal gebruik van subsidies en co-financiering en dat is verstandig. De gemeente geeft aan dat Sité duurzaamheid wel meeneemt in de aanbesteding van projecten. Estinea heeft haar oordeel gebaseerd op een nieuwbouwproject dat zij huurt van Sité en geeft aan dat er wel sprake is van dak-, muur-, vloerisolatie, maar dat Sité meer duurzaamheidsmaatregelen had kunnen nemen. Dit had Estinea graag gezien.

Thema 5: Wonen, zorg en welzijn: 8,0

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 8,0. Estinea en de Dorpsraad onthouden zich van het geven van een score.

Over wonen, zorg en welzijn zijn het Leger des Heils, bewonersvereniging Siverder en de gemeente Bronckhorst zeer tevreden. Zij waarderen dit met een 9,0 respectievelijk een 8,0 en 8,0. Het Leger des Heils geeft aan niet zonder Sité te kunnen. Het leger des Heils is heel blij dat Sité haar verantwoordelijkheid oppakt en de huurders die zorg nodig hebben 'omarmt'. Dat is echt anders dan in andere gemeenten. De doelgroep is niet altijd makkelijk, maar Sité staat altijd klaar volgens het Leger des Heils. Ook bij overlast zijn er goede afspraken gemaakt en wordt er samen opgetrokken. Per keer kijken partijen wat nodig is en wordt er maatwerk geleverd. Siverder geeft aan dat er een opgave ligt in Doetinchem en dat Sité doet wat zij kan en dat ze dat goed doet. De gemeente Bronckhorst is positief over de wijze waarop het thema wonen, zorg en welzijn in Hummelo collectief wordt opgepakt en wordt gekeken wat passend is voor het dorp.

De gemeente Doetinchem geeft Sité een 7,0 voor wonen, zorg en welzijn. Sité heeft de afgelopen periode enkele flats opgeleverd voor wonen met zorg. Sité heeft veel aandacht voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Doetinchem heeft wat dat betreft een regiofunctie. De gemeente ziet nog een opgave voor meer grondgebonden sociale huurwoningen voor ouderen.

Thema 6: Leefbaarheid en participatie: 8,0

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 8,0. Bewonersvereniging Siverder geeft hiervoor een 7,5; de gemeenten een 8,0 en de overige partijen een 8,5. Belanghebbenden vinden dat Sité goed aandacht geeft aan multi-probleemgezinnen. Huurders geven aan dat de leefbaarheid in sommige gebieden flink achteruit is gegaan. Juist na renovatie komen er nieuwe huurders en valt de onderlinge band weg en komen er nieuwe problemen bij (bijvoorbeeld drugsoverlast). Sité probeert daar samen met andere partijen wel iets aan te doen, maar het is lastig. De dorpsraad Hummelo is zeer positief en geeft een 9,0, omdat Sité actief meedraait in klankbordgroepen en ook bij het huisvesten van statushouders op een goede manier in gesprek ging met omwonenden en gestimuleerd heeft dat er gezamenlijke activiteiten werden opgepakt. Er was sprake van veel 'bezieling' en bewoners kregen ook de kans om allerlei zaken op te pakken.

De gemeenten geven Sité een 8,0, omdat Sité betrokken is in wijken en dorpen. Sité is aanspreekbaar. Een voorbeeld hiervan is de aanwezigheid van Sité bij avonden over kwalitatieve woningbehoefte in Wehl. Sité werkt goed samen met andere partijen zoals de gemeente en sociale teams. Buurtplein B.V. werkt als relatief nieuwe organisatie sinds 2015 samen met Sité. Geleidelijk aan is de samenwerking met Sité uitgebouwd tot partnerschap. De aandacht gaat vooral uit naar de gezamenlijke aanpak van multi-probleemhuishoudens en overlast. Sité draagt bij aan projecten in 'moeilijke' wijken zoals Doetinchem Noord, Beethovenlaan, Schöneveld, Indische wijk. Dan is Site echt een belangrijke partner bij de revitalisering van wijken. Buurtcoaches van Buurtplein en wijkconsulenten van Sité hebben contact om 'achter de voordeur' tot oplossingen te komen. Daaruit is maatwerk voortgekomen. Buurtplein B.V. wordt door Sité goed betrokken bij het voorkomen van huisuitzettingen en huurachterstanden. Het gaat om een integrale aanpak. Site maakt zich verder hard om daklozenopvang te realiseren.

Zorgpartij Estinea heeft geen score gegeven, maar geeft aan dat zij ervaart dat Sité oog heeft voor de leefbaarheid. Zo heeft Sité, bij een van de gebouwen die Estinea huurt van Sité, gevraagd om een 'tegenprestatie' te leveren die goed is voor de buurt. Ook het Leger des Heils vindt dat Sité oog heeft voor de leefbaarheid. Sité werkt met zorgconsulenten en heeft veel aandacht voor multi-probleemgezinnen. Ook bij huurachterstanden heeft Sité aandacht voor de doelgroep.

Thema 7: De aanspreekbare verhuurder: 8,0

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 8,0, waarbij de dorpsraad Hummelo en het Leger des Heils de hoogste score geven van een 9,0. De dorpsraad vindt dat Sité haar verantwoordelijkheid neemt. Het Leger des Heils vindt dat Sité visie heeft en zichtbaar is voor huurders; ook in media en op social media. De corporatie is goed bereikbaar. Sité gaat daar ver in en luistert goed naar de doelgroep en heeft het lef moeilijke doelgroepen te huisvesten. Ook zoekt Sité samen met partners en bewoners naar oplossingen en biedt maatwerk.

Sité is volgens bewonersvereniging Siverder, de gemeenten en Estinea aanspreekbaar en persoonlijk richting huurders. Ook aan andere partijen zijn ze bereid om uit te leggen wat hun beleid is. De aanspreekbaarheid geldt zowel voor de werkvloer als ook voor de bestuurder.

Sité gaat naar de klant toe en luistert. Siverder vindt wel dat de opvolging van klachten kan verbeteren. Daarnaast moeten huurders nu zelf afspraken maken met de externe onderhoudsdiensten en dat is voor oudere huurders of huurders die de Nederlandse taal niet beheersen lastig. Siverder en de gemeenten geven een ruime voldoende tot goed.

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

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,7. De gemeente Bronckhorst geeft hierbij een 9,0, Bewonersvereniging Siverder een 7,5, overige partijen een 8,0 en de gemeente Doetinchem een 7,5.

Bewonersvereniging Siverder geeft aan dat er gedurende de visitatieperiode een goede communicatie was met Sité en dat deze recent verder is verbeterd. Ook de dorpsraad is zeer tevreden over de goede intenties van Sité. Het hangt volgens de dorpsraad overigens wel vaak van personen af of iets vervolgens goed lukt of niet. De gemeenten geven aan dat ze vanuit wederzijds respect samenwerken met Sité en ze waarderen het dat recentelijk de lijnen met het bestuur korter zijn geworden.

Afstemming van plannen kan over en weer wel verbeterd worden, vindt de gemeente Doetinchem. De gemeente Bronckhorst is op dit punt juist heel tevreden over de samenwerking met Sité. Ook zorgorganisatie Estinea waardeert de open en eerlijke wijze waarop zaken besproken kunnen worden met Sité. Als iets niet kan dan geven ze dat duidelijk aan, maar als iets wel kan ondernemen ze actie. Sité is verantwoordelijk voor de huisvesting, maar stelt ook voorwaarden aan de zorg die verleend moet worden, om overlast te voorkomen. Sité wordt gezien als een betrouwbare partner. Leger des Heils onderschrijft de positieve waardering en ziet ruimte voor verdere verbetering als Sité proactiever zou acteren, met meer visie, meer kennis van de doelgroep. Nu pakken ze vooral zaken op naar aanleiding van vragen. Buurtplein B.V. toont grote tevredenheid over de wijze van communiceren van Sité.

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

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 6,6, waarbij de huurdersvereniging en de gemeente Doetinchem met een 6,0 de laagste score op dit onderdeel hebben gegeven. De zorgpartijen geven gemiddeld een 7,5. De gemeente Bronckhorst, Buurtplein B.V. en de Dorpsraad Hummelo zijn zeer tevreden en geven een 8,0 respectievelijk een 9,0.

Bewonersvereniging Siverder (huurdersvereniging van Sité) vond de invloed op het beleid gedurende de visitatieperiode beperkt, maar vindt het recent verbeterd. De vereniging zegt het strategisch voorraadbeleid niet te kennen. Zij geeft aan niet vooraf op de hoogte te zijn van renovatie- en sloopplannen en hierover gelijktijdig met de huurders van de complexen te worden geïnformeerd.

De gemeente Doetinchem vindt dat er ruimte is voor groei. Dat geldt zowel voor Sité als voor de gemeente. De gemeente zou graag informatie en beleid op een goede manier met elkaar delen. Een voorbeeld is dat de gemeente graag een beeld wil krijgen van het verkoopbeleid. De afgelopen vijf jaar is de gemeente niet gekend in het beleid van de corporatie.

De gemeente Bronckhorst, Buurtplein B.V. en de dorpsraad zijn zeer tevreden over de invloed die zij op plannen en beleid hebben. De gemeente Bronckhorst ziet een goede basis en kans om nog meer samen op te trekken en daarin slagen te maken. Buurtplein B.V. werd door Sité betrokken bij het proces van prestatieafspraken. Buurtplein B.V. had ook invloed op beleid, omdat zij proactief kon aangeven wat wel en niet goed werkte en daar luisterde Sité naar.

Zorgorganisatie Estinea geeft een 7,0 voor de invloed op beleid. Zij is blij dat ze veel van haar wensen in het programma van eisen voor de aanbesteding kwijt kon; ook ingewikkelde zorgtechnologie is meegenomen. Ook is Sité tegemoetgekomen aan de wens om lage huurprijzen te vragen. Een opgave ligt er nog voor beleid voor huisvesting voor jongeren onder de 23 jaar.

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

De door de belanghebbenden aangedragen verbeterpunten voor de corporatie.

Het sociale gezicht behouden en versterken

Diverse belanghebbenden willen graag dat Sité haar sociale gezicht behoudt en enkele belanghebbenden geven tips om dit verder te versterken en uit te bouwen.

Denk bijvoorbeeld aan het klantvriendelijker maken van de entree of het hebben van een locatie in de wijk. Sité speelt al goed in op vragen van zorgorganisaties en dit kan nog beter als Sité met een eigen visie op de doelgroepen komt en haar kennis over de doelgroepen (en hun huisvestingsbehoefte) vergroot. Daarnaast hoopt een van de belanghebbenden dat Sité andere corporaties weet te 'injecteren' met het Sité-virus en om zo het aantal passende woningen voor woningzoekenden met een zorgvraag te vergroten.

Betrekken belanghebbenden bij en beter informeren over beleid

Belanghebbenden willen meer betrokken worden bij het lange termijnbeleid van Sité, bijvoorbeeld door het houden van een belanghebbendenbijeenkomst of met elkaar in gesprek te gaan over elkaars lange termijnbeleid. Daarnaast vinden belanghebbenden dat Sité de communicatie en transparantie over beleid kan verbeteren. Het betreft onder meer: wanneer renovatie of sloop op het programma staat (Siverder) en het verkoopbeleid (gemeente Doetinchem).

Eveneens vraagt Siverder meer aandacht bij sloop/renovatieplannen voor het meenemen van de wensen van huurders. Gemeente Bronckhorst wil aan de hand van het woontevredenheidsonderzoek samen met Sité bespreken waar actie nodig is.

Klantcontact

De huurdersvereniging geeft aan dat Sité de opname van klachten en de opvolging ervan verder kan verbeteren (Siverder). Het is nu niet altijd duidelijk wie wat doet (Sité of de aannemer die het onderhoud doet). Het versnellen van reparaties bij complexen met een vereniging van eigenaren (met huur/koop gemengd) verdient ook aandacht. Volgens Siverder kan Sité ook (nog) meer rekening houden met oudere huurders of huurders die de Nederlandse taal niet spreken.

Verbeter afstemming plannen en projecten

Beide gemeenten willen de onderlinge afstemming van projecten en plannen verder verbeteren. Dit is een verbeterpunt voor zowel Sité als de gemeenten. Bijvoorbeeld bij het aanpassen van de riolering is het van belang dat plannen over en weer tijdig bij elkaar bekend zijn, zodat werk van beide organisaties op elkaar kan worden afgestemd. Het onderlinge vertrouwen is er en er zijn ook al goede voorbeelden: het project in Drenthe voor het afkoppelen van hemelwater, waar door een goede samenspraak tussen Site en de gemeente projecten konden worden gecombineerd. Een tweede voorbeeld zijn de werkzaamheden in Steenderen, die nu gezamenlijk worden gepland en waar koopwoningen onderdeel zijn van de plannen en er integraal gewerkt wordt met één aannemer. De afstemming kan nog verder verbeterd worden door het eerder doen van vooronderzoek (bijvoorbeeld naar bedreigde diersoorten). Eveneens kan meer continuïteit van personen in de organisatie van Sité vertragingen voorkomen en kan Sité een meer proactieve houding ontwikkelen.

Investeer meer in duurzaamheidsmaatregelen

Diverse belanghebbenden geven aan dat Sité meer kan investeren in duurzaamheid, bijvoorbeeld het op aanvraag van huurders plaatsen van zonnepanelen of andere maatregelen.

Het verder ontwikkelen van (meer) passende huisvesting voor doelgroepen

Zorgorganisaties willen dat Sité samen met andere corporaties nog meer passende woningen voor bijzondere doelgroepen zal bouwen.

Meer en gepaste woningen voor jongeren onder de 23 jaar

Volgens sommige belanghebbenden wacht een groot aantal jongeren, die in een ingewikkelde thussituatie zit, nu te lang op een woning; soms wel drie jaar. Dit komt volgens hen onder meer door het lotingsysteem.

Zorgpartijen geven aan dat er behoefte is aan betaalbare en begeleid kamerbewoning voor jongeren onder de 23 jaar en dat hiervoor huisvesting nodig is. De behoefte van jongeren betreft volgens het Leger des Heils vooral kleine wooneenheden (zoals HAT-eenheden). Ook de gemeente Doetinchem vraagt zich af of het huidige aanbod het meest passend is voor jongeren.

Snelle oplossing voor urgente situaties

Een van de zorgpartijen wil graag dat er een woning komt, waar iemand in een noodsituatie gehuisvest kan worden voor drie maanden. Een 'magic mix' zoals in grotere steden wordt toegepast, zou ook in de Achterhoek kunnen werken.

Meer woningen voor ouderen

De gemeente Doetinchem vraagt zich af of er voldoende nieuw aanbod is voor ouderen, bijvoorbeeld grondgebonden sociale huurwoningen. De Dorpsraad Hummelo geeft eveneens aan woningen in deze categorie te missen.

5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Sité, 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%

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. Tijdens de vorige visitatie, volgens methodiek 5.0, werd bij Presteren naar Vermogen een oordeel gegeven over drie onderdelen, namelijk: financiële continuïteit, doelmatigheid en vermogensinzet. In deze visitatie wordt volgens de methodiek 6.0 alleen de vermogensinzet beoordeeld. 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.

5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Sité

De commissie beoordeelt hier de financiële prestaties van Sité, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van de vermogensinzet. Hierbij 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. Alvorens een oordeel te vormen over de motivatie en de verantwoording van de beschikbaarheid en inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties, heeft de visitatiecommissie zich een beeld gevormd van de financiële positie van Sité. Dit wordt hieronder beschreven, maar is geen onderdeel van de beoordeling. De beoordeling betreft uitsluitend de maatschappelijke inzet.

Beoordeling Autoriteit wonen en Waarborgfonds Sociale Woningbouw

Het WSW en de Autoriteit wonen (Aw) zien Sité als een financieel gezonde corporatie met een financieel laag risicoprofiel. Uit de correspondentie met de Autoriteit Wonen (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) komt naar voren dat beide toezichthouders in de afgelopen vier jaar in het financiële beleid en in de ontwikkeling van het vermogen geen aanleiding hebben gezien voor interventies. Wel zijn er over enkele zaken gesprekken gevoerd, die op de volgende pagina worden toegelicht.

De financiële kengetallen (zie tabel) van Sité bleven gedurende 2015 tot en met 2017 binnen de normen van het WSW. De Interest Coverage Ratio (ICR) lag tussen met 1,44 en 3,83 boven de norm van 1,4. De solvabiliteit lag met 70 tot 76% gedurende de gehele visitatieperiode ruimschoots boven de norm van minimaal 20%. Hetzelfde geldt voor de Loan to Value (LtV), die met 22 tot 29% eveneens voldoet aan het maximum van 75%. De financiële continuïteit was daarmee goed geborgd.

	2015	2016	2017	2018	Norm
ICR (Interest Coverage Ratio)	1,44	3,65	3,83	0,66	➤ 1,4
Solvabiliteit (marktwaarde)	70%	74%	75%	76%	➤ 20%
LtV (marktwaarde)	29%	26%	24%	22%	< 75%

Bron: jaarverslagen

Sité voldoet dus in de eerste drie jaar van visitatieperiode aan alle beoordelingscriteria zoals solvabiliteit, ICR en Loan to Value. In 2018 is de ICR met 0,66 onder de norm van minimaal 1,4. Het WSW en de Aw hebben hierover gesprekken gevoerd met Sité en in hun oordeelsbrieven opmerkingen gemaakt. Het managementteam, de auditcommissie en RvC hebben het besproken en geanalyseerd en geconcludeerd dat er sprake is van een incidentele situatie.

De ICR van 0,66 is grotendeels toe te schrijven aan de concentratie van onderhoudsprojecten (en dus uitgaven) in 2018, de (onverwachte) vennootschapsbelasting en een verhoogde verhuurdersheffing in 2018. De (extra) vennootschapsbelasting was niet begroot en was ontstaan doordat de Belastingdienst de afwaardering van de WOZ-waarde van het bezit had afgekeurd. Sité geeft aan dat dit onvoorzien was en dat zonder deze belasting de ICR op orde was geweest. Het WSW wijst er daarnaast op dat Sité relatief veel renovatiekosten toerekent aan onderhoud (70%), hetgeen eveneens de druk op de ICR verhoogt. Aw zegt in de brief van 6 september 2019 juist: "De Aw verzoekt u om in uw toekomstige opgave, in overleg met de helpdesk van SBR wonen, de verdeling tussen onderhoud en verbetering aan te laten sluiten bij de feitelijke situatie". Sité geeft echter aan dat zij het toeschrijven van de kosten aan onderhoud in overleg doet met de Belastingdienst op basis van daadwerkelijke situatie (facturen) en dat dit een relatief nieuwe werkwijze is in de sector.

Indicatieve bestedingsruimte

De rijksoverheid monitort of corporaties over voldoende middelen beschikken om maatschappelijk te kunnen investeren in bijvoorbeeld de verduurzaming van de bestaande voorraad, met behulp van de ontwikkeling van de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties (IBW).

Dat is de ruimte die corporaties hebben om met behulp van leningen te investeren in nieuwbouw, verbetering of huurmatiging. IBW van Sité was in 2019:

- Nieuwbouw: € 58.800.000 (bij Diensten van Algemeen Economische Belang (DAEB) en € 45.800.00 (bij niet-DAEB)
- Verbetering: € 27.600.000 (bij DAEB)
- Huurmatiging: € 443.000 (bij DAEB)
- Bijdrage van uit niet-DAEB aan DAEB: € 26.300.000

De indicatieve bestedingsruimte laat zien dat Sité middelen heeft om te investeren.

De indicatieve bestedingsruimte van de afgelopen jaren is ingezet voor gematigde huurverhogingen, nieuwbouw, renovatie en verbetering en verduurzaming (zie hoofdstuk Presteren naar Opgaven en Ambities).

Gemiddeld niveau bedrijfslasten

Wat heeft bijgedragen aan de prestaties en het op peil houden van het vermogen van Sité voor de maatschappelijke prestaties is de daling van de bedrijfslasten gedurende de visitatieperiode van € 872 per verhuureenheid in 2015 naar € 750 in 2018 (Bron: Aedes-benchmark). Gedurende de visitatieperiode zat Sité met haar bedrijfslasten rond het gemiddelde in de sector (categorie B).

Risicomanagement

De wijze waarop Sité haar risicomanagement heeft ingericht staat uitgebreid beschreven in het jaarverslag 2018. Voor elk risico is vastgelegd wat er aan beheersmaatregelen is ingezet, of het risico beheersbaar is en hoe dit wordt gemonitord. Sité geeft aan een conservatief en degelijk financieel beleid te voeren. Zij let op verschillende soorten risico's: strategisch (zoals politiek, demografie en markt); operationeel (zoals ICT en vastgoedontwikkeling); economische (zoals rente, krediet en grondpositief) en; compliance (zoal wet- en regelgeving). Daarnaast heeft ze de meest kritische factoren benoemd.

Oordeel Presteren naar vermogen: 7,0

Sité voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat Sité haar vermogen passend bij haar ambities en doelen verantwoord inzet voor nieuwbouw, transformatie, duurzaamheid, woningverbetering en huurverlaging of beperkte huurverhoging. Investerings in nieuwbouw en bestaand vastgoed worden per project getoetst aan het financieel en maatschappelijk rendement. Ten aanzien van nieuwbouw en sloop houdt de corporatie rekening met vraag op korte termijn en bevolkingskrimp op de lange termijn.

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

- + Sité heeft bij de opgaven in het werkgebied passende maatschappelijk ambities en levert op dit gebied prestaties. Zij verantwoordt dit op heldere wijze in haar jaarverslagen. De jaarverslagen zijn samengevat in overzichtelijke filmpjes, waarin Sité op transparante wijze aangeeft wat haar inkomsten zijn en hoeveel ze heeft uitgegeven aan welke thema's.
- + Om de afweging te maken tussen inzet op maatschappelijke opgaven en financiën houden de organisatie van Sité en de RvC regelmatig themabijeenkomsten. Ook met de huurdersbelangenvereniging wordt buiten het reguliere overleg themabijeenkomsten belegd. Tijdens deze bijeenkomsten wordt een gesprek gevoerd aan de hand van scenario's en/of dilemma's of er is een presentatie waarbij aan 'knoppen' gedraaid wordt.
- + Sité heeft ingezet op extra formatie om zo beter in te kunnen spelen op overlastsituaties en multi-probleemsituaties, waar de laatste jaren een belangrijke opgave is komen te liggen. De commissie waardeert – evenals de samenwerkingspartners van Sité – de extra inzet hierop. Tegelijkertijd heeft Sité de bedrijfslasten verlaagd onder meer door minder managementfuncties.

6 Governance van maatschappelijk presteren

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

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

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 6,0.

Strategievorming: 6,0

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. Sité voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat Sité vierjaarlijks het koersplan actualiseert of bijstelt, dit koersplan heeft vertaald naar jaarlijkse doelen in een jaarlijkse kadernotitie en een strategisch voorraadbeleid heeft. Jaarlijks wordt tevens het bod voor de prestatieafspraken opgesteld. Eveneens is er een jaarlijkse begroting.

Een belangrijk overkoepelend element uit het koersplan is dat van 'De aanspreekbare verhuurder'. Sité heeft dat vanaf 2017 ingezet en eind 2018/2019 geformaliseerd in het koersplan en het plan 'de aanspreekbare organisatie'. De betrokkenheid van huurders bij en invloed op de renovatieprojecten van Sité is tot nog toe het meest kenmerkend voor de aanpak. De commissie signaleert dat de vraaggestuurd manier van werken van Sité ruimte geeft aan bewoners en partijen om hun wensen kenbaar te maken. Dit is positief, maar kan ook onduidelijkheid bieden, omdat de kaders per thema vooraf minder vastliggen.

Sité heeft recent (2018/2019) een analyse uit laten voeren naar haar vastgoedsturing. Daarin staat dat de organisatie behoefte heeft aan een meer integrale strategie voor een betere sturing bij de uitwerking van projecten. Sité werkt er momenteel aan om de vastgoedsturing te versterken. De commissie ziet deze ontwikkeling positief tegemoet. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Sturing op prestaties: 6,0

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). Sité voldoet aan het ijkpunt, omdat de structuur van monitoring en managementrapportages op orde is. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Er wordt gewerkt van vierjaarlijkse koersnota, naar jaarlijkse kadernotities en van voorraadbeleid naar complexlabels. Na afloop van renovatie- en nieuwbouwprojecten worden evaluatieverslagen opgesteld. De prestaties worden per vier maanden (tertiaal) gemonitord in de bestuursbrief aan de Raad van Commissarissen (RvC). In deze overzichtelijke managementrapportages worden de doelen gemonitord. Er wordt gewerkt met thermometers die monitoren wat de stand van zaken is omtrent financiën, huurachterstanden, et cetera. In de rapportages wordt ingezoomd op de wijze waarop huisuitzettingen en multi-probleemsituaties worden aangepakt. De besturingscyclus is compleet.

Sité speelt actief in op vragen uit de maatschappij en haalt bij de start van een project wensen en ideeën op bij huurders (en partners) ten behoeve van planvorming bij renovatie en nieuwbouw. Dit leidt tot een langere voorbereidingstijd. Sité geeft aan dat zich dit terugverdient in de latere fase en bij de uitvoering van projecten. De afstemming van projecten van Sité met die van de gemeente(n) kan verder versterkt worden.

6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC

Bij de maatschappelijke rol van de Raad van Commissarissen (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. Sité voldoet aan het ijkpunt, omdat de RvC in het jaarverslag een duidelijke visie heeft verwoord op zijn maatschappelijke rol. De commissie constateert op basis van de gesprekken en documenten dat de RvC zich goed bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder. De Autoriteit woningcorporaties heeft aangegeven dat de governance op orde is.

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

- + De RvC is zich van bewust van zijn maatschappelijke rol en heeft gedurende de visitatieperiode regelmatig verdiepingsbijeenkomsten gehouden rondom maatschappelijk relevante thema's, zoals: duurzaamheid, betaalbaarheid, overlast.
- + De RvC heeft een visie op zijn maatschappelijke rol als toezichthouder. De raad is alert op investeringen en de financiële polsstok op langere termijn. De RvC heeft het document 'Ijkpunten van Toezicht' als toezichtskader. Hierin heeft de RvC in 2016 uitgebreid verwoordt welke uitgangspunten en criteria hij hanteert en op welke terreinen en welke wijze hij toezicht houdt. Dit document heeft de RvC ook na 2016 enkele keren besproken.
- + De RvC laat zich goed informeren over de maatschappelijke thema's. De RvC vangt op verschillende manieren signalen op uit de lokale samenleving. Enerzijds doet de RvC dat door deel te nemen aan themabijeenkomsten en andere bijeenkomsten waar huurders of belanghebbenden van Sité aanwezig zijn, bijvoorbeeld de Dag van het Huren. De RvC is zich daardoor goed bewust van wat er speelt in het werkgebied van Sité.

6.3 Oordeel over de externe legitimatie en openbare verantwoording

Bij de beoordeling van de externe legitimatie en openbare verantwoording kijkt de commissie naar hoe de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en dialoog met hen voert over de uitvoering van beleid. Eveneens is van belang dat de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelen en hierover communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Externe legitimatie: 7,0

Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijke verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. Sité voldoet aan het ijkpunt, omdat zij conform de Overlegwet overleg heeft met bewonersvereniging Siverder. Ook de huurderscommissarissen van de RvC hebben overleg met de huurdersorganisatie. In de jaarverslagen beschrijft de corporatie de wijze waarop zij met belanghebbenden samenwerkt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + Sinds 2017 betreft de corporatie in een vroeg stadium de huurders door te luisteren naar hun wensen en deze waar mogelijk mee te nemen bij planvorming voor renovatie en (sloop/)nieuwbouw.
- + Eveneens betreft Sité zorgpartijen actief bij de aanbesteding van complexen, waar hun cliënten gaan wonen. Op deze wijze worden de wensen van de zorgpartijen ingepast in het plan. Ook stelt Sité voorwaarden aan zorgpartijen om de buurt te betrekken bij de complexen.

Openbare verantwoording: 7,0

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De prestaties worden op goed leesbare en overzichtelijke wijze beschreven in de jaarverslagen. Sité meldt alle relevante zaken: de missie en visie, de maatschappelijke prestaties, de samenwerkingspartners, de financiën en de risico's.
- + Op de website zijn de prestaties, de inkomsten en de investeringen per thema samengevat in een leuk en informatief filmpje (zie ook links in de position paper).

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

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

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Sité Woondiensten te Doetinchem
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 Sité Woondiensten te Doetinchem hebben.

Bennekom, 26 juni 2019 drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Sité Woondiensten te Doetinchem 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, 11 juli 2019 A.T.A. Koopmanschap | voorzitter

Bennekom, 11 juli 2019 drs. W.M.R. de Water | algemeen commissielid

Bennekom, 15 juli 2019 drs. A. de Klerk | 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 toezichthoudende 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 weerklinken 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
- SVVN visitatie-experimenten

Uitgevoerde visitaties

2019 **UWOON**, Harderwijk; **Sité Woondiensten**, Doetinchem; **Wonion**, Ulft, **ProWonen**, Borculo; **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 de Sleutels**, Leiden; **Woningbeheer Betuwe**, Lienden; **Rhenense Woningstichting**; **Woningstichting Bergh**, 's-Heerenberg

2014 **Bernardus Wonen**, Oudenbosch

2013 **Accolade**, Heerenveen

2012 **Kennerhave**, IJmuiden; **Zaandamse Volkshuisvesting**; Warmunda, Warmond

2011 **Stek**, Lisse; **Beter Wonen**, Ammerstol; **Woningstichting Hellendoorn**; **VechtHorst**, Nieuwleusen

2010 **De Marken**, Schalkhaar; **Goed Wonen**, Gemert

2009 **Sint Joseph**, Almelo; **Casade Woondiensten**, Waalwijk

2008 **Christelijke Woonstichting**, 's-Gravendeel; **Bevo Woningbeheer**, Gorinchem; **Woningstichting Rivierengebied**, Benede-Leeuwen

2006 **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. W.M.R. de Water (Wilma)

Mijn loopbaan staat in het teken van de corporatiesector. Na mijn studie Sociale Geografie ben ik dienst gekomen van de NWR en heb ik mij bezig gehouden met onderzoek naar ontwikkelingen in de woningmarkt en verhuurbaarheidsvraagstukken. Mijn focus heeft zich daarna verbreed naar duurzaamheid en kwaliteitszorg binnen corporaties. Vanaf 2003 was ik directeur van Raeflex en heb ik mij actief bezig gehouden met de ontwikkeling van het visitatiesysteem. Daarin komen zowel mijn kennis over het inhoudelijk werk van corporaties, als mijn kennis van kwaliteitszorg tot hun recht.

De maatschappelijke prestaties van corporaties zijn de invalshoek. Het is belangrijk dat corporaties daarover verantwoording afleggen. Vanaf 2008 werkte Raeflex samen met NQA, een adviesbureau dat kwaliteitsbeoordelingen geeft aan het hoger onderwijs. Per 1 januari 2018 heeft Raeflex met Alex Grashof een nieuwe eigenaar.

Visitaties

Visitaties hebben een integraal karakter: het gaat om de verbinding tussen de prestaties van corporaties en de vraag vanuit de samenleving. Het gaat dan ook om vragen als: Welk ondernemingsplan is er geschreven en hoe passen de jaarplannen daarin? Wordt er regelmatig in kwartaalrapportages terug gekeken hoe het met de prestaties staat? En hoe passen die prestaties bij de ambities? De externe legitimatie van het werk van corporaties heeft daarbij terecht een belangrijke plek gekregen in het visitatiestelsel. Als lid van een visitatiecommissie let ik dan ook vooral op Presteren naar Opgaven en ambities, de mening van belanghebbenden en Governance. Ik leg daarbij dwarsverbanden met het andere prestatieveld: Presteren naar Vermogen. Ik ben enthousiast over visitatietrajecten, die niet alleen als verantwoording worden gezien, maar ook een rol in de kwaliteitsverbetering van corporaties krijgen. Dan wordt het instrument ten volle benut. Bij kennismakingsgesprekken vraag ik dan ook altijd naar de aandachtspunten die een corporatie in het traject graag belicht wil zien, vanuit de ruimte die de methodiek daarvoor biedt.

Specifieke deskundigheid

- Als directeur Raeflex/accountmanager intensief betrokken bij de visitatie-experimenten bij woCom ' Participerend visiteren in het Netwerk' (2018) en Woondiensten Enkhuizen ' De kracht van het lokale Woonnetwerk' (2019)
- Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting
- Uitgebreide kennis van kwaliteitszorg
- Als directeur van Raeflex van 2003 tot augustus 2018 nauw betrokken bij de doorontwikkeling van het visitatiestelsel voor woningcorporaties
- Geeft aansprekende voorlichting voor huurdersorganisaties, corporatiemedewerkers of leden RvC over visitatie

Als directeur van Raeflex was ik betrokken bij alle visitaties die tussen 2003 en medio 2018 zijn uitgevoerd (circa 330). Vanaf augustus ben ik verbonden aan Raeflex als visitator en accountmanager. Als commissielid of projectleider betrokken bij:

Uitgevoerde visitaties

- 2020 **Volkshuisvesting Arnhem**, Arnhem; **Talis**, Nijmegen
- 2019 **Sité Woondiensten**, Doetinchem; **Wonion**, Ulft; **ProWonen**, Borculo; **Talis** Nijmegen (Experiment visitatie); **Elder Woningbouw**, Paterswolde; **De Volmacht**, Gieten
- 2018 **Woningstichting Woensdrecht**, Hoogerheide; **Lek en Waard Wonen**, Nieuw-Lekkerland; **De Volmacht**, Gieten
- 2017 **Woonlinie**, Woudrichem; **De Veste**, Ommen; **Woningbouwvereniging Langedijk**, Noord-Scharwoude; **St. Joseph**, Almelo; **Wbs Cothen**, Wijk bij Duurstede; **QuaWonen**, Bergambacht
- 2016 **Maasvallei**, Maastricht; **Woningstichting Gouderak**; **Omnia Wonen**, Harderwijk; **De Reenske Compagnie**, Hoogezand; **Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland**, Ballum
- 2015 **De Volmacht**, Gieten; **Woningstichting Nieuwkoop**; **St. Willibrordus**, Wassenaar; **Veenendaalse Woningstichting**
- 2014 **Woningstichting Maasdriel**, Kerkdriel; **Heuvelrug Wonen**, Doorn; **Woningbeheer Betuwe**, Lienden; **Eemland Wonen**, Baarn; **De Vooruitgang**, Volendam
- 2013 **Wbs Cothen**, Wijk bij Duurstede; **Woonwaard**, Alkmaar; **Wuta**, Nigtevecht
- 2012 **Valburg** (Midterm Review), Zetten; **Woonbeheer Borne**; **Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland**, Ballum; **Harmonisch Wonen**, Lelystad
- 2011 **Wetland Wonen**, Vollenhove
- 2010 **Woonbedrijf Eindhoven**

Kort CV

Opleiding

- Sociale geografie
- Diverse opleidingen gericht op kwaliteitszorg, organisatieverandering, conflicthantering: onder meer opleiding tot mediator

Carrière

2010 Ontwikkelgroep visitatiemethodiek (SVWN)

2003-2018 Directeur Raeflex

1987-2003 Onderzoeker en adviseur bij NWR, later Aedes, op het gebied van woningmarktonderzoek, milieubeleid, kwaliteitszorg, interne organisatie, ontwikkeling en innovatie

Nevenfuncties

2015-heden Bestuurslid Maitreya Instituut, Loenen

2010-2014 Bestuur VVAO Gooi en Eemland, penningmeester

2003-2007 Lid van College van Deskundigen Perspekt, kwaliteitstoetsen voor verpleeg- en verzorgingshuizen

<http://nl.linkedin.com/pub/wilma-de-water/10/98/b03>



Secretaris drs. A. de Klerk (Annet)

Als adviseur richt ik mij op strategische vraagstukken bij gemeenten en corporaties, en op samenwerkingsverbanden op het gebied van mensen, wonen en wijken. Na mijn studie Planologie heb ik onder meer gewerkt bij adviesbureaus op het terrein van wonen en wijkontwikkeling; sinds 2010 werk ik als zelfstandig adviseur. In mijn werk ga ik op zoek naar de verhalen van organisaties en de kracht van mensen. Wat ik hoor, vertaal ik in een focus die richting geeft en aanzet tot betere prestaties. Sinds 2002 ben ik regelmatig ingeschakeld als secretaris/visitor bij Raeflex. Daarnaast heb ik samen met Raeflex een publicatie uitgebracht onder de titel 'Het Geheim van de Goede Corporatie'. Daarin ben ik op zoek gegaan naar de succesfactoren die leiden tot goede prestaties van corporaties. Sinds 2018 ben ik –als auditor- ook betrokken bij visitaties in het hoger onderwijs.

Visitaties

Als secretaris neem ik mijn kennis van de volkshuisvesting mee. Deze kennis heb ik opgedaan vanuit mijn studie en mijn werk. Ik ben analytisch ingesteld, ben sterk in het leggen van verbanden tussen verschillende gegevens en kan vanuit een brij van gegevens en gesprekken, de rode draad ontwarren en vertalen in een goed leesbaar rapport. Mijn invalshoek bij visitaties zijn de prestaties die corporaties leveren: wat heeft de corporatie aan resultaten geboekt in de afgelopen vier jaar en hoe verhoudt zich dat tot haar ambities, de opgaven in het werkgebied en de verwachtingen van klanten en andere belanghebbenden? De prestaties vormen het bestaansrecht van corporaties; de inzet van het vermogen en de kwaliteit van de governance zijn de randvoorwaarden om tot die prestaties te komen. Ik vind visitaties belangrijk als middel van verantwoording. Belanghebbenden kunnen goed gebruik maken van de uitkomsten van een visitatierapport om met een corporatie in gesprek te gaan. Daarnaast kunnen corporaties hun voordeel doen bij visitaties om tot verbetering van hun prestaties te komen.

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting en gemeentelijke organisaties
- Brede ervaring als secretaris
- Sterk ontwikkelde schrijfvaardigheid
- SVWN visitatie-experimenten

Uitgevoerde visitaties

- 2020 **Land van Altena**, Nieuwendijk
- 2019 **Sité Woondiensten**, Doetinchem; **Wonion**, Ulft, **ProWonen**, Borculo; **Ons Huis**, Apeldoorn; **De Woonmensen** Apeldoorn, **De Goede Woning**, Apeldoorn; **Thús Wonen**, Dokkum; **Beter Wonen**, Ammerstol
- 2018 **SSH&**, Nijmegen; **Lek en Waard Wonen**, Nieuw-Lekkerland
- 2016 **Rijnhart Wonen**, Leiderdorp; **Stichting Uithuizer Woningbouw (SUW)**, Uithuizen
- 2015 **Volkshuisvesting Arnhem**; **Domesta**, Emmen; **Stadgenoot**, A'dam; **Salland Wonen**, Raalte; **Thús Wonen**, Dokkem; **De Delthe**, Usquert; **Stichting Huisvesting Bejaarden Oosterhout**; **De Goede Woning Driemond**, A'dam Z-O
- 2013 **Idealis**, Wageningen; **wonenCentraal**, Alphen a/d Rijn; **De Woonschakel**, Medemblik
- 2012 **Rochdale**, A'dam; **Twinta (Carintreggeland)**, Hengelo
- 2011 **Wooncorporatie Kennemerhave**, IJmuiden; **Warmunda**, Warmond; **Welbions**, Hengelo; **Ons Doel**, Leiden; **De Zaligheden**, Eersel
- 2010 **SSH&**, Nijmegen; **Stek**, Lisse; **Woningstichting Simpelveld**; **Woningstichting Urmond**, Berg-Urmond; **Woningstichting Vaals**; **Woningstichting Voerendaal**
- 2007 **Wonen Noordwest Friesland**, Sint Annaparochie; **Wonen Weert**, Weert
- 2005 **Woonvisie**, Ridderkerk; **Corporatie Holding Friesland**, Grou; **Oost Flevoland Woondiensten**, Dronten
- 2004 **St. Joseph Wonen**, Hengelo; **Waterweg Wonen**, Vlaardingen; **Westland Wonen**, 's-Gravenzande;
- 2003 **Goede Stede**, Almere; **Wonen Leerdam**
- 2002 **Huis en Erf**, Schijndel

Kort CV

Opleiding

- Planologie

Carrière

2010-heden Zelfstandig adviseur bij Ondersteboven advies

2002-heden Maatschappelijke visitaties woningcorporaties, Raeflex

1998-2010 Adviseur bij twee adviesbureaus: Kolpron/Ecorys en Laagland 'advies (wonen en wijkgericht werken)

1994-1997 Beleidsmedewerker gemeente Deventer (volkshuisvesting, wijkaanpak en stadsvernieuwing)

<http://nl.linkedin.com/in/annetdeklerk>

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode
<p>Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Position paper Sité (plus aanbiedingsbrief, brief naar aanleiding van de kick-off en notitie bewonder- en verwonderpunten vorige visitatie) • Overzicht resultaten De Aanspreekbare verhuurder t.b.v. Maatschappelijke visitatie 2015-2018 • Diverse nieuwsbrieven en krantenartikelen over prestaties Sité • Presentaties omtrent verduurzaming bij recente projecten <p>Prestatieafspraken gemeente Bronckhorst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Woonvisie gemeente Bronckhorst 2008-2017 • Woonagenda gemeente Bronckhorst 2016-2020 • Bod aan de gemeente Bronckhorst in de jaren 2016, 2017, 2018 • Prestatieafspraken met gemeente Bronckhorst en Siverder in de jaren 2017, 2018 • Woonvisie gemeente Bronckhorst 2019-2025 <p>Prestatieafspraken gemeente Doetinchem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Woonagenda gemeente Doetinchem 2016-2025 • Bod aan de gemeente Doetinchem in de jaren 2016, 2017, 2018 • Prestatieafspraken met gemeente Doetinchem 2012-2016 en bijlagen • Prestatieafspraken met gemeente Doetinchem en Siverder 2016, 2017, 2018, 2019 • Woonvisie gemeente Doetinchem 2020 <p>Overige prestatieafspraken en convenanten (vnl uit 2018):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overeenkomst met Buurtplein B.V. (2017) • Samenwerkingsovereenkomst Gaafwerk (2018) • Samenwerkingsovereenkomst Zorgbureau de Liemers (2018) • Samenwerkingsovereenkomst Zozijn (2018) • Samenwerkingsovereenkomst Stichting Present (2018) • Samenwerkingsovereenkomst SJOD (2018) • Samenwerkingsovereenkomst Pluryn (2018) • Samenwerkingsovereenkomst SAnet (2018) • Samenwerkingsovereenkomst Leger des Heils (2018) • Samenwerkingsovereenkomst Pardijs (2018) • Samenwerkingsovereenkomst KanzJongeren (2018) • Samenwerkingsovereenkomst IrisZorg (2018) • Samenwerkingsovereenkomst Humanitas (2018) • Samenwerkingsovereenkomst HV Re-integratie en Zorg (2018) • Samenwerkingsovereenkomst Autimaat (2018) • Samenwerkingsovereenkomst De Lichtenvoorde (2018) • Samenwerkingsovereenkomst Entrea Lindenhout (2018) • Samenwerkingsovereenkomst Estinea (2018) • Samenwerkingsovereenkomst GGNet (2019) <p>Beleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Koers 2014-2017 • Koers 2018-2021 • Jaarlijkse Kadernotities van de jaren 2015, 2016, 2017, 2018 • De Aanspreekbare organisatie (juli 2019)

	<p>Strategisch voorraadbeleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SVB-traject (2016) • Strategische uitgangspunten SVB (2016) • Wensportefeuille/ Portefeuillestrategie 2016 plus bijlagen • Rapportage Vastgoesting 2018 • Tussenstand SVB (2019) plus bijlagen <p>Beleid over specifieke onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scenario's huurprijsbeleid 2019 <p>Prestaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jaarverslagen 2015 t/m 2018 • Toelichting Sociale thermometers december 2015, augustus 2017 • Thermometerrapporten december 2015, augustus 2017 • Energie dashboard (februari 2019, oktober 2019)
<p>Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)</p>	<p>Bewonersvereniging Siverder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jaarverslagen Siverder 2015-2016 • Verslagen Overleg tussen Sité en Siverder (2015, 2016, 2017, 2018) • Verslagen Overleg met bestuur Siverder (2015, 2016, 2017, 2018) • Verslag overleg RvC Sité en Siverder 2015, 2016, 2017 • Adviesaanvraag Reactie van Siverder toewijzingscriteria (2015) • Adviesaanvragen en reactie Siverder Huurprijsbeleid 2015, 2016, 2017, 2018 • Diverse presentaties om Siverder te informeren over begroting en jaarrekening (2017, 2018) <p>Gemeente Doetinchem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verslagen bestuurlijk overleg met gemeente Doetinchem uit 2015 (1x), 2016 (0x), 2017 (2x), 2018 (1x) <p>Klanttevredenheidsonderzoeken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aedes-benchmark 2015 t/m 2017 • Klantpeiling over informatie over renovatiepakketten (2015) • Klantpeilingen reparatiemeldingen met inspecties (2015) • Enquête Comfortpakket (2015) en follow-up evaluatie Comfortpakket (2016) • Huurders over renovatie Paul Krugerlaan (2015) • Rapport over contact met en informatie van Sité (2015) • Oordeel huurders Wonen Bruynzeel (2015) • Klantonderzoek schoonmaakonderhoud (2016) • Klantwaardering (maart 2016) • Rapport uitkomst Renovatie deel West-indische buurt (2016) • Evaluaties van Dag van het huren (2015), Beethovenlaan Doetinchem (2015), Paul Krugerlaan Doetinchem (2015), Kloosstraat Doetinchem (2015), Ribesstraat Gaanderen (2015), SROI (2015) Zedelhoffplein (2016), West-Indische buurt (2016), Het Nieuwe Pelgrim blok 6 (2016), Inbraakpreventieweek (2016), Iseldoks (2016), Bloemenbuurt (2016), Pilot Jongerenhuisvesting (2018), Klussen met huurders (2018) • Rapport uitkomst Groot onderhoud Overstegen (2017) • Klantwaardering kwaliteit woning, buurt in beeld (2017) • Resultaat reparaties (2017, 2018) <p>Overig:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verslagen Strategietafel Tussen Wal en Schip (4x in 2018)

Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> • AW oordeelsbrieven 2015 t/m 2019 • WSW beoordelingen 2015 t/m 2019 • Aedesbenchmarkcentrum (ABC) 2015 t/m 2018 • Corporatie in Perspectief 2015 t/m 2017 • Jaarstukken 2015 t/m 2018 • Bestuursbrieven en onderleggers (tertaalrapportages) 2015 t/m 2018 • Accountantsverslagen en managementletters 2015 t/m 2018 • Begrotingen 2015 t/m 2018 • Treasury Jaarplanplannen 2016 t/m 2018 • Reglement Financieel beleid en beheer • Voorstel Risicomanagement 2016 (22-11-2016) • Handboek risicomanagement 2016 (22-11-2016) • Benoemde risico's (22-11-2016) • Herinvoering risicomanagement 2016 (30-6-2016) • Toelichting Financiële thermometers (december 2015, augustus 2017) • Interne analyse ICR 2018 • Diverse interne notities over toerekening onderhoud-investering, werkafspraken rondom ICR 2018
Governance van maatschappelijk presteren	<ul style="list-style-type: none"> • Notulen RvC 2015 t/m 2018, 2019, Auditcommissie 2019 • Terugblik op RvC-tweedaagse 2015 t/m 2018 • Terugblik op studiedag RvC 2019 • Zelevaluatie RvC 2015, 2016 ontbreekt, 2017, 2018 • IJkpunten van Toezicht (2016) • Proces- en Auditplannen 2015, 2016, 2017, 2018 • Sité Organogram (2017)

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

De geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens negen face-to-facegesprekken op 7 november 2019 geïnterviewd over de prestaties van Sité.

Met de bewonersvereniging Siverder is een (extra) apart gesprek ingepland op 14 november 2019. Hierbij waren twee commissieleden aanwezig. Omdat na de visitatiedag op 7 november nog extra documenten werden geleverd, zijn er op 26 november extra gesprekken gehouden met de bestuurder, MT en RvC. Hierbij was de volledige commissie aanwezig. Daarnaast zijn er drie telefonische interviews geweest.

Raad van commissarissen

- Mevrouw J. Hendriksen, lid RvC
- De heer S. koster, lid RvC

Directeur-bestuurder

- Mevrouw E. Birkenhäger

Managementteam

- De heer B. Gunsing, manager Bedrijfsvoering & Beheer
- Mevrouw M. De Rooter, manager Ontwikkeling & Wonen

Controller

- De heer P. de Schrijver

Medewerkers en OR

- Mevrouw M. Catineaux, secretaris OR, medewerker Bedrijfsbureau
- De heer M. Jansen, teamleider Vastgoedbeheer
- Mevrouw R. Rijpert, projectleider Wonen
- De heer E. Sasbrink, voorzitter OR, woonmakelaar
- Mevrouw M. Stegeman, lid OR tijdens visitatieperiode, medewerker Kwaliteit & Rapportage)
- De heer P. Van der Woude, projectleider Vastgoedontwikkeling

Externe gesprekken

Bewonersvereniging Siverder

- De heer J. Fellingner, waarnemend voorzitter bestuur Siverder
- Mevrouw I. de Waal, waarnemend secretaris bestuur Siverder
- Mevrouw T. Hummelink, penningmeester Siverder

Overige huurders

- De heer en mevrouw Stinissen, huurders uit Doetinchem

Gemeente Doetinchem

- Mevrouw I. Lambregts, wethouder met portefeuille Wijk- & Buurtontwikkeling, Ruimtelijke Ordening en Volkshuisvesting, Bouw- & Woningtoezicht, Water & Riolerings, Natuur & Landschap, Dierenwelzijn, Burgerparticipatie, Informatiemanagement, Automatisering
- De heer J. Meijerhof, ambtenaar gemeente Doetinchem

Zorginstantie Estinea

- Mevrouw R. Dunnewold, manager Bedrijfsvoering Estinea.

Zorginstantie Leger des Heils

- Mevrouw T. Vriezen, regiomanager Leger des Heils

Dorpsraad Hummelo

- Mevrouw E. Smeitink, voorzitter Dorpsraad Hummelo

Telefonische interviews

Gemeente Bronckhorst

- De heer E. Blaauw, wethouder met portefeuille burgerparticipatie en bestuurlijke vernieuwing (gebiedsambtenaren), vitale kernen, wonen, verduurzaming woningvoorraad, sport, cultuur, vrijwilligersbeleid, bibliotheekwerk, diversiteit, zorg (jeugd, WMO, volksgezondheid), Armoedebeleid

De Woonplaats (collegacorporatie in de regio)

- Mevrouw M. Wolters, directeur-bestuurder De Woonplaats

Buurtplein B.V. (welzijnsorganisatie)

- Mevrouw R. Ampting, voormalig directeur-bestuurder Buurtplein B.V.

Sité, de aanspreekbare verhuurder

Position paper in het kader van de maatschappelijke visitatie 2015 - 2018



Inleiding: doen wat nodig is

Deze position paper is onderdeel van de maatschappelijke visitatie van Sité over de periode 2015 – 2018 die dit jaar wordt uitgevoerd. Hierin geven we kleur aan onze resultaten. Aan de hand van de vier doelen uit onze koers beschrijven we hoe we ons de afgelopen vier jaar ontwikkelden, schetsen we met een aantal voorbeelden hoe we stelling namen en benoemen we de uitdagingen om ook in de toekomst te doen wat nodig is. Mogelijke gespreksthemata's met de visitatiecommissie hebben we steeds met een ➤ aangeduid.

Samen leven

We voelen ons verantwoordelijk voor een prettige woon- en leefomgeving

o Invloed voor huurders

Op de website van bijna alle organisaties is te lezen dat de klant bij hen centraal staat. Sité heeft de wil om dit ook echt waar te maken. Van oudsher zoeken we huurders op om te spreken over hun woon- en leefomgeving. Geen huurder is echter hetzelfde. In de vorige visitatieperiode maakten we daarom al onderscheid tussen onze reguliere dienstverlening en maatwerk. In de afgelopen vier jaar bouwden we dit uit tot 'de aanspreekbare verhuurder'. Het betrekken van onze huurders verspreidde zich als een olievlek over ons werk.

In gesprek gaan is daarbij het centrale gegeven. Als huurders bij ons aankloppen met een goed initiatief, dan denken we met ze mee.

Zo hielpen we in 2018 een 'schuurtjes-initiatief' realiseren en betrekken we huurders bij het aanpakken van overlast.

Onze aanspreekbaarheid is ook zichtbaar in de manier waarop we huurders vanaf het allereerste begin betrekken bij het verduurzamen van ons bezit. Als allereerste stap gaan we met hen in gesprek: hoe wonen zij, wat is fijn, wat kan beter? Die opbrengst speelt een grote rol in de verdere ontwikkeling van het project. We presenteren huurders dus geen kant en klaar plan waar ze alleen maar 'ja' op kunnen zeggen.

- We zijn trots op wat we afgelopen jaren hierin bereikten en zien dat onze huurders steeds meer beseffen dat ze daadwerkelijk invloed uitoefenen op ons werk. Maar we zijn er nog niet. Het vraagt voortdurend aandacht en sturing op onze organisatie om daadwerkelijk aanspreekbaar te zijn, ook voor minder mondige huurders. De ontwikkeling van eigenaarschap en leiderschap met de daarbij behorende competenties zijn komende tijd belangrijke ontwikkelthema's voor onze organisatie.
- Ook bewonersvereniging Siverder was een zeer betrokken gesprekspartner die naar vermogen invulling gaf aan haar positie. We juichen het toe als Siverder een nog krachtiger geluid laat horen en zien hierin volop kansen. Doordat het bestuur op dit moment niet op volle sterkte is, is dat nu nog lastig. En ook is het nog een zoektocht hoe we daar, samen, op de ultieme manier invulling aan geven.

o Prettige buurten & wijken

Rond samenleven ontwikkelden we instrumenten en spraken we anderen aan ook hun rol te pakken. Zo waren we ook op de plekken waar het niet zo lekker loopt en waar mensen last hebben van elkaar, continu met onze huurders in gesprek. Inmiddels is er een gezamenlijke aanpak ontstaan met gemeenten Doetinchem en Bronckhorst, hebben we een goed netwerk opgebouwd, zijn er wederkerige afspraken met zorgpartijen gemaakt, is er meer onderling begrip voor ieders verantwoordelijkheid en is voor huurders duidelijker waar eerst actie van henzelf wordt verwacht.



De overlast door personen met verward gedrag nam, vooral in de toch al kwetsbare buurten, afgelopen jaren toe door uitstroom van personen uit beschermde woonvormen en het sluiten van verzorgingshuizen. Gemeente Doetinchem (centrumgemeente) en Sité namen het initiatief om dit in onze regio te managen en kwamen tot heldere afspraken met alle gemeenten, corporaties en zorgpartijen. Samen vertellen we ook aan andere regio's over onze aanpak en ontwikkelden we vervangende beschutte woonvormen.

- Om overlast terug te dringen gaan we ver in het nemen van verantwoordelijkheid. Ook omdat we ons ervan bewust zijn dat we in het grootste deel van ons werkgebied de enige sociale huisvester zijn. We hebben hier afgelopen jaren van alles voor ontwikkeld, maar constateren dat dit nog niet voldoende is. In dat kader vragen we ons af hoe we het samen leven duurzaam met elkaar vormgeven: is er iemand voor verantwoordelijk? Het onderwerp wringt. We hebben er als Sité moeite mee dat de mensen die het betreft (met een GGZ-problematiek of 'gewone' ouderen) niet zelf mogen bepalen hoe en waar ze wonen. We hebben niet zo 1-2-3 een oplossing voor handen, maar zijn ons ervan bewust dat dit een vraagstuk is waar ook onze omgeving mee worstelt.

o **Nieuwe woonconcepten**

We zijn er voor diegenen die zelf niet in hun huisvesting kunnen voorzien: woningzoekenden met de laagste inkomens en specifieke groepen die anders buiten de boot vallen. Afgelopen jaren waren we in staat om een vijfde van onze vrijgekomen woningen aan die bijzondere groepen toe te wijzen en tegelijkertijd binnen redelijke termijn ook anderen een woning te bieden. Om te doen wat hierin nodig was deinsden we er niet voor terug andere coalities aan te gaan dan tot dan toe gebruikelijk was. Het ontwikkelen van nieuwe woonconcepten gaat niet vanzelf: het vereist zorgvuldigheid en daar is menskracht -dus tijd en geld- voor nodig. OnsHuis is zo'n voorbeeld dat anders niet van de grond gekomen was.

- Ook op dit terrein boekten we mooie resultaten. Wat ons betreft selecteren we niet op voorhand wie we huisvesten, want we willen alle doelgroepen onder dak brengen. Soms ook tegen de zin van anderen. Als wij er niet zijn voor kwetsbare groepen, wie dan wel?

Toekomstgericht

Onze woningen zijn toekomstgericht

o **Energiezuiniger woningen**

Met de provinciale Impuls-subsidie maakten we vorige visitatieperiode een start met het verduurzamen van onze woningen. Sindsdien maakten we met groot onderhoud en renovatie aan honderden van onze woningen een enorme verduurzamingsslag. Om in 2050 te beschikken over een CO₂-neutrale voorraad hebben we langzamerhand een samenhangend beleid voorhanden waarmee we steeds zoeken naar de balans tussen de korte termijn (financieel en organisatorisch verantwoord verduurzamen) en de lange termijn (ambitie, maatschappelijke verantwoordelijkheid als het gaat om de 'ecologische voetafdruk').



Wat ons hier niet bij helpt is dat zowel de energetische vereisten als de boekhoudkundige regels steeds veranderen. Daardoor is het lastig te bepalen of we het goed doen en financieel verantwoorde keuzes te maken.

- We weten dat het verduurzamen van onze woningen substantieel bijdraagt aan het 'verbeteren van de wereld'. Maar hoever willen we hier in gaan? En wat mogen we daarin van andere partijen verwachten? Onze eigen kosten wentelen we immers af op de laagste inkomens, die ook al opdraaien voor de verhuurdersheffing en het meest hinder onder- vinden van overlastgevend gedrag.

- **Naast renovatie nu ook sloop als kans**

Voor de aanpak van onze woningen focusten we voorheen op renovatie. Lange tijd was sloop vanwege financiële afwegingen en vrees voor de reactie van huurders voor ons geen reële optie. Door minder tevoren uit te denken en er in alle openheid met huurders over te praten weten we inmiddels dat sloop haalbaar kan zijn en zowel wat betreft huurders als onszelf, kans biedt om andersoortige woningen in de plaats te bouwen.

- Onze manier van in gesprek zijn met huurders over renovatie en sloop-nieuwbouw is een precair proces dat veel van onze organisatie en onze huurders vraagt. We willen dit met kracht doorzetten omdat we geloven dat we niet alleen moeten willen bepalen hoe onze huurders wonen. Tegelijkertijd hebben we ook zelf een visie op ons bezit en een portefeuillestrategie. Hoe zich dit tot elkaar verhoudt is voortdurend onderwerp van gesprek.

Juiste woning, goede prijs

We bieden betaalbare woningen aan mensen die niet op de (koop)markt in hun woonbehoefte kunnen voorzien en zijn ervan overtuigd dat iedereen overall moet kunnen wonen voor een huur die past bij de kwaliteit van de woning

- **Juiste woning?**

Aanspreekbaar zijn betekent niet dat we alles doen wat anderen van ons vragen. Zo kiezen we er, ondanks de roep om woningen voor jongeren of senioren, bewust voor niet voor specifieke doelgroepen te bouwen. Een kwalitatief juiste woning betekent voor ons dat de woning geschikt is voor doelgroepen nu en in de toekomst.

- De spanning tussen de aanhoudende druk op de woningmarkt op de korte termijn en de verwachte bevolkingskrimp is een politiek gevoelig onderwerp. Binnen de regio verschillen de meningen over de juiste aanpak. Gecombineerd met de toenemende vraag van bijzondere doelgroepen maakt dit de woningmarkt in onze regio complex. Wij zetten in op het goed in beeld hebben van de werkelijke vraag qua doelgroepen en aantal woningen op zowel korte als lange termijn.



- o Mensen aan het wonen houden

Ondanks dat we jarenlang minder huur vroegen dan wettelijk was toegestaan, waren er huurders die om wat voor reden dan ook moeite hadden met het betalen van de huur. Samen met hen en in samenwerking met beide gemeenten en tal van andere organisaties zetten we ons er maximaal voor in het dak boven hun hoofd te behouden. Door middel van een steeds gevarieerder aanbod van instrumenten (denk aan woonbepaling, laatste kans-contract, vroegsignalering en in het kwijtschelden van huurschuld) daalde het aantal ontruiming door betalingsachterstand in een aantal jaar tijd van 39 naar 9. Het is een aanpak waar we al jaren extra capaciteit op inzetten en die niet onopgemerkt is gebleven. Regelmatig mogen we elders onze manier van werken toelichten en recent zijn we gevraagd mee te doen met de Amsterdamse pilot 'Je eerste huis, wonen zonder geldzorgen'. Ook experimenteerden we met big data om onze huurincasso te perfectioneren en koesteren we de samenwerking met het Graafschap College om makkelijker met jongeren in contact te komen over (dreigende) schuldproblematiek.

- Door onze bovengemiddelde inspanning om, met partners, huurders aan het wonen te houden, daalde het aantal ontruiming. We zien de betalingsachterstand echter toenemen en realiseren ons dat we dit slechts beperkt kunnen beïnvloeden. Het tot nog toe bereikte resultaat is voor ons echter voldoende reden ons daar maximaal voor in te zetten.

Samenwerken

We zijn ervan overtuigd dat samenwerking met anderen binnen en buiten de regio noodzakelijk is om aan onze opgaven te voldoen

- o 1 + 1 = 3

Ook in het samenwerken met partners maakten we afgelopen jaren een ontwikkeling door. Op allerlei fronten zijn we dit aangegaan vanuit de overtuiging 1 + 1 = 3. Dit vereist oprechte interesse in de belangen van de ander, het gesprek daar over aangaan en werkelijk aanspreekbaar te zijn. Zo leverde het investeren in de relatie met beide gemeenten het wederzijdse vertrouwen op dat nodig is om samen, ook in regioverband, succesvol te zijn. In het sociaal domein constateerden we een overlap in diensten en sloten we samenwerkingsovereenkomsten met diverse spelers om gezamenlijk onze huurders beter te kunnen helpen. Bij het renoveren van onze woningen in Schöneveld slaagden we er in een aannemer te vinden die bereid was zijn aanpak aan te passen aan de door ons gewenste invloed voor huurders en kwamen we tot een duurzame samenwerking. Voor onszelf hebben we steeds meer een regierol voor ogen, zodat we ons kunnen focussen op waar wij zelf sterk in zijn en experts het andere voor hun rekening nemen. Zo bouwden we voor het onderhoud aan onze woningen aan een nieuw 'pact' met aannemers.

- Onze ambitie om het samenwerken op een hoger plan te tillen met duidelijke afspraken over ieders verantwoordelijkheid vereist dat we onze rol als opdrachtgever professionaliseren en dat onze bedrijfsvoering pico bello op orde is. De slagen die we hierin nog moeten maken vragen komende tijd nog het nodige van onze organisatie.

'Magic mix' moet het samen doen

De samenstelling van de 'magic mix' in Hummelo is bekend: statushouders en reguliere huurders komen om en om te wonen in voormalig zorgcomplex Zandewierde.

Kay Scholten Hummelo

Sitté Woondiensten, eigenaar van het pand, hoopt dat medio maart klaar zijn. Het pand aan de J.D. Pen-dio's en drie appartementen, erlijk-gulere bouwers.

Op voorpraak van de Dorpsraad Hummelo hebben inwoners van het dorp voorrang gekregen boven andere woningzoekenden. Er bleek lokale behoefte te zijn aan goedkope huurwoningen: nagenoeg alle appartementen zijn al verhuurd aan inwoners van Hummelo of mensen uit de omliggende dorpen. „Op sommige appartementen is meer dan 30 keer getoetst”, weet Ely Smetink, voorzitter van de dorpsraad. „Wij pleitten voor de taalkaase woningen voor dorpelinge en statushouders die achter de wilden per se dat er twee buiten-gezinnen zouden komen wonen, dat is ook goed om alle voorzieningen in stand te houden. Het moet geen doorgangshuis worden.” Samen vormen de bewoners de 'magic mix'. Zandewierde wordt de plek waar statushouders en autoch-tonen letterlijk naast en met elkaar leven. „Ze hoeven echt niet alles sa-men te doen, maar er komt wel een gemeenschappelijke ruimte waar ze bijvoorbeeld een spelletje waar-dour ook de buren hier naartoe ko-men om samen te koken.” Smetink zien worden over de betonnen kikke-ling van het voormalige zorgcom-plex. „In het begin was er veel on-rust, maar nu zijn tevreden met he-dragvlak dat langzamerhand is ontstaat.”

Sommige Hummeloërs hebben direct invloed op alle ontwikkelin-gen. Zo is er een groep die mee-pund, terwijl een klankbordgroep waakt. Smetink: „De een volgt alle met warme belangstelling, de an-der met augsogen. Dat is een goe-

We hopen dat op den duur ook de burenhier naartoe komen om samen te koken

—Ely Smetink

Dorpsraad Hummelo is op zoek naar bedden en andere bruikbare spullen voor in het pand. Mailen kan naar secretaris@dorpsraad-hummelo.nl

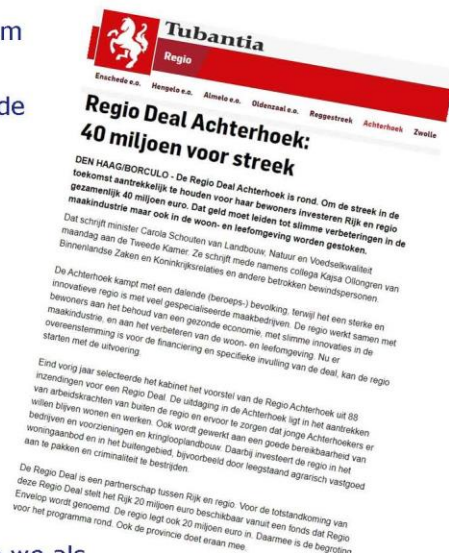
Ingrid Lambregts @ingridlambre... Samen met @SiteDoetinchem het proces en de inhoud van de jaarlijkse prestatieafspraken toelichten tijdens een drukbezochte informatieve raadsbijeenkomst. Samen zorgen we voor voldoende betaalbare huurwoningen in @gemeenteDchem



o Nieuwe kansen

We gingen er vol voor om de samenwerking met collega-corporaties ProWonen en Wonion te intensiveren en formaliseren en waren teleurgesteld over de afloop van dat traject. We realiseren ons nu dat we het misschien wel té graag wilden en dat de urgentie in de ogen van anderen (nog) ontbreekt. Daarom werken we anno 2019 niet langer samen omwille van het samenwerken maar bekijken we wat we praktisch met elkaar kunnen doen en wat voor onszelf resultaat oplevert.

- We blijven ervan overtuigd dat regionale samenwerking nodig is om te doen wat nodig is. Daarom koesteren we extra dat de samenwerking binnen de regio aan het einde van de visitatieperiode een nieuwe impuls kreeg door het instellen van de Achterhoek Ambassadeurs, waarin gemeenten en provincie Gelderland, organisaties (onderwijs, woningcorporaties en zorg) en ondernemers zowel binnen de regio als richting het Rijk samen werken aan een sterke en leefbare Achterhoek. Sité beschikt als voorzitter van de Achterhoekse corporaties, deelnemer aan de Tafel Wonen & Vastgoed en lid van de Achterhoek Board over een mooie positie om invloed uit te oefenen. Het eerste succes van deze unieke constructie is tastbaar: we haalden 40 miljoen euro binnen in het kader van de Regio Deal met het Rijk. Daar zijn we uiteraard blij mee, tegelijkertijd zien we wel hoe complex deze samenwerking is en vragen we ons af of en hoe we als corporatie meer kunnen sturen op slagvaardigheid en resultaten.
- We zijn een ambitieuze club en zien veel uitdagingen en mogelijkheden. Maar hoe verhoudt zich dat tot de feitelijke situatie rond corporaties? Door wet- en regelgeving, heffingen vanuit het Rijk en afspraken in bijvoorbeeld het Sociaal Huurakkoord dreigen woningcorporaties te verworden tot uitvoeringsorganisaties van Den Haag. Het Rijk drong woningcorporaties een aantal jaar geleden met tal van maatregelen terug tot het bouwen en beheren van huurwoningen voor mensen met lagere inkomens. Anno 2019 worden we weer gezien als oplossing voor de vraag naar duurdere woningen en huisvesting van middeninkomens. En als motor voor de verduurzaming van particulier bezit. Het gesprek hierover met Aedes levert nog weinig op. Daarom kiezen we er zo langzamerhand steeds meer voor om met onze regionale partners te denken vanuit de behoefte in de Achterhoek in plaats van de normen die het Rijk ons oplegt.



We blijven doen wat nodig is

Sité is een krachtige organisatie die tegenspel waardeert en graag anderen uitdaagt om gezamenlijk te komen tot een beter resultaat. Wij zijn ervan overtuigd dat door zowel intern als extern met elkaar in debat te zijn, dit zowel ons als organisatie, onze partners en de Achterhoek verder helpt en we samen doen wat nodig is.

Els Birkenhäger

Directeur-bestuurder

Wilt u meer weten? Bekijk ons dan ook in beeld en geluid:

- o [Terugblik op 2015 & vooruitblik op 2016](#)
- o [Terugblik op 2016 & vooruitblik op 2017](#)
- o [Terugblik op 2017 & vooruitblik op 2018](#)
- o [Terugblik op 2018 & vooruitblik op 2019](#)

Contactgegevens Sité

Openingstijden

Maandag t/m vrijdag van
9.00 - 17.00 uur telefonisch
en op afspraak.

Bezoekadres

Hofstraat 47
7001 JD Doetinchem
(tegenover de Gruitpoort)

Correspondentieadres

Postbus 172
7000 AD Doetinchem

Online

 www.swd.nl
 info@swd.nl
 @SiteDoetinchem
 SiteWoondienstenDoetinchem



Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen

Sité Woondiensten verhuurt woningen in zowel de gemeente Doetinchem (7240 in 2018) als in de gemeente Bronckhorst (594 in 2018). Beide gemeente zijn gelegen in de Achterhoek. De gemeente Doetinchem en Sité Woondiensten hadden voor de periode 2012-2016 prestatieafspraken met elkaar. Met de Woningwet 2015 is naast de gemeente en de corporatie ook de lokale bewonersvereniging Siverder betrokken bij het tot stand komen van prestatieafspraken. Gedurende de visitatieperiode 2016 t/m 2019 hebben partijen jaarlijks prestatieafspraken gemaakt aan de hand van maatschappelijke thema's. Daarnaast heeft Sité prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Bronckhorst in de periode 2012-2013 en met bewonersvereniging Siverder erbij zijn er afspraken gemaakt over de jaren 2017 en 2018. Eveneens zijn er gemeentelijke woonvisies en is er een Regionale woonagenda Achterhoek 2015-2025 'Werken aan vitale kernen in een krachtige regio'. De afspraken heeft Sité vertaald in de jaarlijks geactualiseerde Kadernota. Eveneens benoemt Sité in haar position paper de maatschappelijke thema's.

In deze factsheet zijn de maatschappelijke prestaties die voortkomen uit de prestatieafspraken, de regionale woonagenda en de eigen ambities van Sité samengevat onder de volgende thema's:

- Woningmarkt & woningvoorraad
- Betaalbaarheid & beschikbaarheid
- Nieuwbouw & renovatie
- Duurzaamheid
- Wonen, zorg & welzijn (kwetsbare personen en overlast)
- Leefbaarheid & participatie (prettige buurten en wijken)
- De aanspreekbare verhuurder

Over deze maatschappelijke prestaties zal de visitatiecommissie aan de belanghouders van Sité een oordeel vragen.

Een overzicht van de maatschappelijke prestaties heeft Sité ook samengevat in video's:

- [Terugblik op 2015 & vooruitblik op 2016](#)
- [Terugblik op 2016 & vooruitblik op 2017](#)
- [Terugblik op 2017 & vooruitblik op 2018](#)
- [Terugblik op 2018 & vooruitblik op 2019](#)



Woningmarkt & woningvoorraad

Prestatieafspraken 2015 t/m 2018

Nieuwbouw en toekomstige krimp: Voor de periode 2015-2025 is afgesproken dat Sité maximaal 400 sociale huurwoningen toevoegt in de gemeente Doetinchem, rekening houdend met de marktontwikkelingen en regionale afspraken. In de Regionale Woonagenda 2015-2025 is afgesproken dat Sité in de gemeente Bronckhorst maximaal 251 woningen toevoegt, maar met de gemeente Bronckhorst heeft Sité afgesproken geen woningen toe te voegen. Als de vraag op termijn afneemt, neemt Sité woningen uit de markt.

Kansen pakken in de gemeente Bronckhorst voor transformatie van bestaand vastgoed naar woningen (pilot in 2018 voor transformatie naar tijdelijke jongerenwoningen).

Geleverde prestaties

Nieuwbouw, toekomstige krimp en de Regionale woonagenda

De regionale woonagenda 2015-2025 streeft naar een vitale, economisch krachtige en toekomstbestendige Achterhoek. Het strategische doel is een aantrekkelijk woon- en leefmilieu, gezonde leefomgeving en een mooi landschap. De woonagenda richt zich primair op het ontwikkelen van een evenwichtige kwalitatieve en kwantitatieve woningvoorraad en secundair op het voorkomen en aanpakken van leegstand in maatschappelijk vastgoed en wonen en zorg. De kernboodschap is:

- Er zijn (bijna) voldoende woningen om te voorzien in de vraag.
- Integrale aanpak nodig voor het toekomstbestendig maken van bestaande woningen (duurzaamheid, levensloopbestendigheid).
- Leegstaand en leegkomend vastgoed is lokale aanpak nodig.
- Wonen en zorg is een belangrijk aandachtspunt.

Op sterk aandringen van de Achterhoekse Corporaties (ACo) is de focus in de Regionale Woonagenda verschoven van extra nieuwbouw naar bestaand bezit. Als ACo-voorzitter speelde Sité regiobreed een rol in het uitdragen van deze benadering en het hierop sturen, dit in samenspraak met Provincie Gelderland die deze koers ondersteunde.

Sité heeft 127 nieuwbouwwoningen opgeleverd in de gemeente Doetinchem in de periode 2015 t/m 2018. Hiermee blijft de corporatie ruim binnen het maximaal aantal afgesproken nieuw te bouwen woningen van 400 in de periode 2015-2025. Sité stuurde er de afgelopen periode op zo min mogelijk woningen toe te voegen en zich in te zetten op het gelijk houden van het aandeel sociale huurwoningen. Het aantal gesloopte woningen beperkt zich tot 23 in 2018.

In de gemeente Bronckhorst heeft Sité geen nieuwbouw gerealiseerd conform afspraken met de gemeente. De Regionale Woonvisie bood ruimte om in Bronckhorst 251 woningen toe te voegen. Gemeente Bronckhorst was een van de eerste gemeenten om het aantal extra woningen in de Achterhoek te beperken en zich daarmee te houden aan de opgave op totaalniveau. Van een nieuwbouwoopgave in deze gemeente was dan ook geen sprake.

Nieuwbouw en sloop	2015	2016	2017	2018
Aantal woningen nieuwbouw	0	71	0	56
-> Waarvan sociale huur		71		56
Aantal gesloopte woningen	0	0	0	23

Bron: Jaarverslagen

Transformatie leegstaand vastgoed naar woningen (gemeente Bronckhorst)

In 2017 verbouwde Sité het door een zorgpartij verlaten pand aan de Hummelose Pennekampweg tot woningen voor jongeren uit de gemeente Bronckhorst en voor vergunninghouders, de zogenoemde [magic mix](#). In de periode 2015-2018 had Sité in Bronckhorst geen andere leegstaande panden die geschikt waren voor transformatie. Ook paste de aankoop van panden in de visitatieperiode niet in de strategie van de bedrijfsonroerendgoed van Sité, die was gericht op het beperken en beheersbaar maken van de BOG-portefeuille en focus op DAEB-bezit.



Betaalbaarheid & beschikbaarheid

Prestatieafspraken 2015 t/m 2018

Toewijzing:

- 'Passend toewijzen': minstens 95% van de woningzoekenden met recht op huurtoeslag krijgt een huis toegewezen met een huur tot aan de aftoppingsgrens (Woningwet 2015).
- Jaarlijks wordt ten minste 80% van de vrijkomende sociale huurwoningen aan de doelgroep toegewezen (huishoudens met een inkomen tot € 38.035, prijspeil 2019). Maximaal 10% van de vrijkomende woningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen tussen € 38.035 en € 42.436 (prijspeil 2019). De overige, maximaal 10% van de vrijkomende woningen, kunnen vrij toegewezen worden.
- 75% van de vrijkomende huurwoningen in 2018 heeft een huur onder de 1^e of 2^e aftoppingsgrens (een huurprijs tot € 607 of € 651, waarvoor huurtoeslag kan worden aangevraagd).

Voldoende betaalbare woningen:

- Waarbij gestreefd wordt naar een wachttijd van maximaal 1 jaar voor actief woningzoekenden uit de doelgroep.
- Woningen in de goedkope voorraad (< € 424, prijspeil 2019) wijst Sité in 2018 met voorrang toe aan de doelgroep tot 23 jaar met een inkomen onder de huurtoeslaggrens. In de gemeente Bronckhorst zal Sité in 2018 jongeren informeren over hoe zij een woning kunnen vinden en alle vrijkomende woningen aan te bieden via 'zoekgericht'.
- Pilots voor het bij voorrang toewijzen van woningen in de gemeente Doetinchem en Bronckhorst aan niet-huurtoeslaggerechtigde jongeren van 23 tot 30 jaar.

Preventie betalingsachterstand en huisuitzetting:

- Samenwerking met gemeente Doetinchem en Buurtplein in Preventief overleg om betalingsachterstanden en huisuitzettingen te voorkomen. Sité en gemeente kunnen diverse instrumenten inzetten bij betalingsproblemen en overlast.
- Samenwerken met gemeente Doetinchem aan Laatste Kans-beleid/contracten voor multi-probleemsituaties.
- Samenwerking met gemeente Bronckhorst en Stadsbank Oost-Nederland aan Vroegsignalering.

Terughoudend verkoopbeleid.

Gematigd huurbeleid in 2018 in de gemeente Bronckhorst: < inflatie + 1%

Geleverde prestaties

Toewijzing

Woningcorporaties moeten sinds 2016 woningen passend toewijzen (Woningwet 2015). Huishoudens met een laag inkomen (€ 22.700 voor eenpersoonshuishoudens, € 30.825 voor meerpersoonshuishoudens, prijspeil) moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrens (€ 607,46 voor 1 of 2 persoonshuishoudens en € 551,03 voor drie- of meer persoonshuishoudens, prijspeil 2019). Corporaties zijn daartoe verplicht in min. 95% van de gevallen. Daarnaast moeten corporaties voldoen aan Europese regels, waarbij minimaal 80% van de woningen moet worden toegewezen aan huurders met een inkomensgrens tot € 38.035 (primaire doelgroep, prijspeil 2019). Sité heeft afgesproken dat minimaal 75% van de vrijkomende huurwoningen een huurprijs heeft onder de eerste en tweede aftoppingsgrens.

In onderstaande tabel is te zien dat Sité voldoet aan de regels en de eigen norm.

Toewijzing	2015	2016	2017	2018	Norm
Toewijzing van huurwoningen onder de aftoppingsgrens aan lage inkomens					
Percentage passend toewijzen	-	95,7%	99,6%	98,5%	95%
Aantallen passend toewijzen	-	556	554	542	
Toewijzing sociale huurwoningen aan primaire doelgroep (Eu-regel)					
Percentage	94,6%	94%	95,7%	96%	80%
Min. 75% van de vrijkomende huurwoningen heeft huur onder aftoppingsgrens					
Aantal beschikbare woningen tot aftoppingsgrens	-	84%	92%	92%	75%
Totaal aantal beschikbare woningen	620	715	637	600	

Bron: Jaarverslagen

Voldoende betaalbare woningen voor doelgroep en jongeren

De wachttijd voor actief woningzoekenden is gunstig en ligt ruim onder de afgesproken 12 maanden. Vanuit dat oogpunt bezien zijn er dus voldoende betaalbare woningen voor de doelgroep. Een substantieel deel van de woningvoorraad betreft goedkope woningen (circa 12% in 2018). De mutatiegraad in dit type woningen ligt hoger dan gemiddeld. Hierdoor is jaarlijks 18 tot 23% van de woningen die beschikbaar komen, geschikt voor jongeren onder de 23 jaar. De goedkope woningen worden met voorrang toegewezen aan deze doelgroep.

Toewijzing woningen bijzondere doelgroepen en jongeren	2015	2016	2017	2018
Beschikbare soc. huurwoningen		766	696	676
Waarbij wachttijd (in maanden) excl. Nieuwbouw incl. nieuwbouw	7,9 n.v.t.	8,4 10,3	11,2 n.v.t.	8,6 8,8
Totaal bijzondere doelgroepen/ bemiddeling	112	126	114	124
w.v. statushouders Doetinchem w.v. statushouders Bronckhorst	34	54 4	13 11	12 1
Betaalbaar voor Jongeren < 23 jaar (goedkope woningen) – volgens jaarverslagen	12%	18,2%	21%	23%

Bron: Jaarverslagen, Sité Woondiensten

Preventie betalingsachterstand en huisuitzetting

Maandelijks overleg tussen Consulent Huurincasso van Sité, buurtcoachteam, wijkagent. Hierin worden de dossiers met huurachterstand besproken en afgesproken welke acties worden uitgevoerd. De huurachterstanden zijn vanaf 2015 tot en met 2017 afgenomen en in 2018 is weer een lichte toename te zien.

Sité heeft zich extra ingespannen om, vaak samen met partners, huurders met financiële problemen aan het wonen te kunnen houden. Dit door de extra inzet van haar medewerkers en een (voortdurend geoptimaliseerd) huurincasso-proces om zo vroeg mogelijk huurachterstand te signaleren, daarop in te grijpen en waar nodig maatwerk te leveren via, bijvoorbeeld Laatste Kans-contracten. Hiermee wist Sité het aantal huisuitzettingen ten gevolge van betalingsachterstand terug te dringen. Sité wil met deze aanpak een voorbeeld zijn voor andere corporaties.

Huurachterstanden en huisuitzettingen	2015	2016	2017	2018	NL 2017
Actuele huurachterstanden	1,0%	1,4%	0,61%	0,65%	1,1%
Huurachterstanden vertrokken huurders /jaar			0,49%	0,51%	
Actuele en vertrokken huurders/jaar	1,39%	1,18%	1,10%	1,16%	
Huisuitzettingen	2,0%	1,5%	1,5%		1,7%

Bronnen: Jaarverslagen, Corporatie in Perspectief (CiP).

Samenwerking met gemeente aan Laatste Kans-contract

Sinds 2014 werkt Sité met Laatste Kans-contracten om te voorkomen dat wanbetalers en veroorzakers van (extreme) overlast dakloos worden. Sité heeft hiervoor een senior consulent Huurincasso en meerdere woonconsulenten ingezet. Van hen wordt verwacht dat ze, onder begeleiding en strikte voorwaarden, in hun huidige of nieuwe woning 'normaal' woongedrag vertonen. Een Laatste Kans-contract geldt voor 2 jaar, waarna wordt beoordeeld of de huurder (weer) in aanmerking komt voor een regulier huurcontract. In totaal zijn er gedurende de visitatieperiode 113 Laatste Kans-contracten afgesloten (zie tabel).

Laatste Kans-contracten	2015	2016	2017	2018
Aantal contracten	9	29	44	31

Terughoudend verkoopbeleid

Sité heeft gedurende de visitatieperiode een terughoudend verkoopbeleid gevoerd, zo blijkt uit de verkoopcijfers in onderstaande tabel. Een van de redenen was dat er meer dan voldoende vraag was naar sociale huurwoningen. Verder wilde Sité nieuwe eigenaren niet belasten met hoge onderhoudskosten. Ook wilde Sité voorkomen dat zij met de verkoop van haar bezit de koopmarkt zou verpesten. Bovendien zou versnipperd bezit nadelige gevolgen voor het onderhoud of renovatie van complexen hebben. Tenslotte had Sité de kasstromen uit verkoopactiviteiten niet nodig om haar opgave te realiseren.

Verkoop woningen	2015	2016	2017	2018
Aantal woningen verkocht	8	8	11	10

Bron: Jaarverslagen

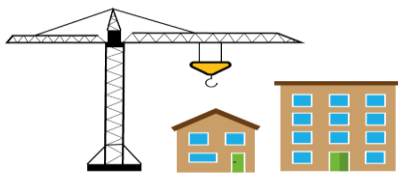
Gematigd huurbeleid

Ten opzichte van de door de overheid gestelde (maximale) huurverhoging heeft Sité – evenals veel andere corporaties in Nederland – een gematigd huurbeleid gevoerd.

	2015	2016	2017	2018	Norm '18
Gemiddelde huurverhoging	0,8%	0,6%		1,4% ¹	< 3,9%
Bij DAEB-woningen			0,9%		
Bij niet-DAEB-woningen			1,2%		

Bron: CiP en Jaarverslagen

¹ Huurprijsverhoging afhankelijk van streefhuur variërend van 0% bij huurprijs hoger dan streefhuur en maximaal 2,9% bij huurprijs meer dan € 75 lager dan streefhuur.



Nieuwbouw & renovatie

Prestatieafspraken 2015 t/m 2018

Renovatieprojecten in de gemeente Doetinchem:

- 2018: Oplevering van 500 gerenoveerde woningen (Caenstraat, 1^e fase Schöneveld, Nieuweweg, Themansstraat).

Aanpak woningen in de gemeente Bronckhorst:

- 2018: 50 woningen in de wijken De Marke, ds. De Graaffweg, Gildeweg, Kerkweg en ds. Hulsmanplantsoen in Drempt.

Samen met de gemeente Doetinchem in gesprek gaan met bewoners over integrale aanpak bij projecten. In 2016 is hiertoe een pilot gestart in de West-Indische Buurt.

Afstemming met gemeente over meerjarenplanning voor renovatie- en nieuwbouwprojecten en projecten onderhoud openbare ruimte.

Nieuwbouwprojecten:

- 2016: Oplevering 27 energieneutrale woningen in de Bloemenbuurt, 12 levensloopgeschikte woningen in Gaanderen (het Nieuwe Pelgrim) en 32 woningen op Iseldoks.
- 2016: Afrondende fase Lookwartier, Saronixterrein en Bloemenbuurt. Daarnaast ontvlechting projecten Saronixterrein en Lookwartier.
- 2017/2018: Oplevering van 30 huurwoningen op het Saronixterrein en 26 huurwoningen in het Lookwartier.

Woningen zijn geschikt voor de doelgroep nu en in de toekomst (eigen ambitie Sité)

Geleverde prestaties

Renovatieprojecten

Renovatie van woningen vindt voornamelijk plaats in Doetinchem conform de prestatieafspraken.

Opgeleverde renovatieprojecten	2015	2016	2017	2018
Caenstraat Doetinchem (label A)				342
Nieuweweg Doetinchem (label A)				14
Themansstraat Doetinchem (label A)				30
Weustenstraat (label A)				43
Overstegen			175	
West-Indische buurt Doetinchem (label B)		84		
Van Zadelhoffplein Doetinchem (label A)		16		
Kloosstraat Doetinchem	112			
Paul Krugerlaan Doetinchem	47			
Beethovenlaan Doetinchem	128			
Ribesstraat te Gaanderen, gem. Doetinchem	35			
Van Zadelhoffplein-1 Doetinchem	120			
Van Zadelhoffplein-2 Doetinchem	16			
West-Indische buurt-2 Doetinchem	93			
Aantal gerenoveerde woningen	535	100	175	429

Bron: Jaarverslagen

In haar renovatieprojecten zorgt Sité voor aanpassingen voor huurders die slecht ter been zijn of anderszins aanpassing van hun huis nodig hebben. Daarvoor heeft Sité een samenwerking met Wonion (zij geven advies aan de huurders over verdere aanpassingen). Inmiddels biedt Sité gratis pakketten aan. Zie ook onder 'Zelfstandig thuis blijven wonen'.

Voor meerdere projecten in de gemeente Bronckhorst ontwikkelde Sité afgelopen periode vergaande verduurzamingsplannen. Het betreft de verbetering van ruim 160 woningen. Door diverse oorzaken is de uitvoering van de plannen vertraagd en worden de woningen buiten de visitatieperiode opgeleverd.

Integrale aanpak in gesprek met bewoners

Tot en met 2016 maakte Sité eerste plannen voor verbetering van de woningvoorraad om deze vervolgens met bewoners te bespreken. Vanaf 2017 heeft Sité dit omgedraaid is voorafgaand aan planvorming in gesprek gegaan met bewoners. Dit om maximaal aan te kunnen sluiten bij de belangen van de huurders. Sité nam uiteindelijk besluit waarbij bewonerswensen en technische en financiële aspecten tegen elkaar werden afgewogen. In 2017 was hiervan sprake bij de volgende projecten: Caenstraat, Hofstraat/J.F. Kennedylaan, Nieuweweg, Themansstraat en Weustenstraat. In 2017/2018 werden ook gesprekken gestart over Drempt, Steenderen en Schöneveld.

Met de projectgroep Schöneveld Noord heeft Sité een logische verdeling gemaakt voor de fasering van het project. In 2018 zette Sité deze aanpak voort:

- In 2 vergelijkbare buurten in Drempt pakt Sité bijna 70 woningen aan. Op voorstel van de Dorpsraad vervangt de corporatie 41 seniorenwoningen door levensloopgeschikte woningen. Ook bewoners die willen terugkeren in de nieuwbouw mogen meedenken over de verdere uitwerking.
- In 2017 besloot Sité conform de wens van de meerderheid van de bewoners voor sloop van de respectievelijk 12 en 11 woningen aan de Hofstraat en J.F. Kennedylaan. Bij de uitwerking van de plannen voor de vervangende woningen heeft Sité het oorspronkelijke ontwerp met kleine eengezinswoningen op verzoek van de klankbordgroep gewijzigd in grotere woningen.
- In 2017 hebben de bewoners van de Nieuweweg, de Themansstraat en de Weustenstraat medebepaald dat de respectievelijk 14, 30 en 43 woningen behouden blijven en verduurzaamd worden gerenoveerd. Dit is in 2018 samen met bewoners uitgewerkt en uitgevoerd. De werkzaamheden aan de Weustenstraat vroegen veel van de bewoners, de medewerkers van Sité en de aannemers. Dit was voor een aantal bewoners aanleiding de werkzaamheden en het resultaat laag te beoordelen. De bewoners die samen met Sité de plannen hadden uitgewerkt, vonden het jammer dat het samen optrekken ophield na de oplevering. Daarom is afgesproken dat zij in 2019 onder de vlag van het Wijknetwerk aan de slag gaan met het opknappen van de achterpaden en straat.
- Met de bewoners van de ruim 230 woningen met 'platte daken' in Overstegen zijn de uitgangspunten voor de renovatieplannen uitgewerkt tot een concreet plan.
- De onderhoudsplannen voor ruim 90 woningen in Steenderen voldeden niet aan de verwachtingen van de bewoners. Met hun input stelde Sité de plannen bij. In 2018 was het exterieur van de woningen gereed. In 2019 is ook het interieur gereed.
- Na de stagnatie van het bewonerstraject en de uitvoering in 2017 voor de eerste fase van Schöneveld, is de vereiste instemming van de bewoners met de plannen afgelopen jaar vlot verkregen, zodat de renovatiewerkzaamheden konden starten. Het eerste gedeelte is in 2018 opgeleverd, komend jaar wordt de volgende fase uitgevoerd.
- Tegelijk met de uitvoering van fase 1 vonden de eerste bewonersbijeenkomsten plaats voor de 157 woningen van fases 2 en 3. De eerste reacties op de plannen waren positief. Naar verwachting kan Sité ook deze woningen in 2019 opleveren.

Afstemming renovatie, nieuwbouw en onderhoud openbare ruimte

In het jaarlijkse overleg leggen de teams Vastgoedontwikkeling van Sité, wijkontwikkeling van gemeente Doetinchem en BuHa (de buitendienst van gemeente Doetinchem) de diverse plannings naast elkaar. Waar mogelijk schuiven zij met projecten zodat er betere aansluiting is. Concreet leidde dit ertoe dat Sité en de gemeente afgelopen jaren in diverse buurten gezamenlijk werkten aan het openbaar gebied. Enkele voorbeelden:

- Afkoppeling hemelwater in o.a. de wijk Overstegen.
- Verbetering entree Verzetslaan (ook Overstegen).
- Sité, gemeente Doetinchem en BuHa zetten zich samen met bewoners maximaal in om te komen tot een gezamenlijke aanpak van de buitenruimte in de West-Indische Buurt. Voor zowel Sité als de gemeente was dit een voorbeeldproject.
- Sité en gemeente Doetinchem maakten rond de nieuwbouwwoningen op het Saronix-terrein goede afspraken over de aanpak en beheer van het openbaar gebied.

Nieuwbouwprojecten

Met de in onderstaande tabel opgenomen nieuwbouwprojecten voldoet Sité aan de gemeente prestatieafspraken hierover. Naast de opgeleverde nieuwbouwprojecten zijn er nog enkele projecten in ontwikkeling, namelijk: 33 woningen in de Hofstraat/ Kennedylaan (Doetinchem) en 8 woningen in de wijk Schöneveld (Doetinchem).

Opgeleverde nieuwbouwprojecten	2015	2016	2017	2018
Lookwartier en Saronixterrein Doetinchem (energieneutraal)	-	-	-	56
Bloemenbuurt Doetinchem	-	27	-	-
Iseldoks Doetinchem	-	32	-	-
Het Nieuwe Pelgrim (Gaanderen in gemeente Doetinchem)	-	12	-	-
Aantal nieuwbouwwoningen	0	71	0	56

Bron: Jaarverslagen

Woningen zijn geschikt voor de doelgroep nu en in de toekomst

Sité bekijkt per project welk type woningen gebouwd moet worden en let daarbij op locatie en samenstelling van de buurt. Sité waakt ervoor te specifieke woonruimte te realiseren, met name waar het zorgvastgoed betreft. Zo bouwt Sité geen onzelfstandige woningen meer, maar gaat zij uit van het scheiden van wonen en zorg. De woningen die Sité samen met zorgpartijen realiseert zijn geschikt voor zelfstandige bewoning. Voorbeelden daarvan zijn de herontwikkeling van het pand aan de Gaanderense Gieterijstraat voor De Lichtenvoorde (met een tussenvorm van beschermd en -te zijner tijd- zelfstandig wonen) en de nieuwbouw op het Saronix-terrein en aan de Ruimzichtlaan (Lookwartier), beiden in Doetinchem. Op het Saronix-terrein heeft Sité voor een zorgpartij appartementen gerealiseerd waar de cliënten een zelfstandige woning hebben én 24-uur zorg krijgen. Achter de gevel aan de Ruimzichtlaan zitten meer typen woningen dan op het eerste gezicht lijkt: daar is een mix van woningen en huurders doordat Sité er zowel levensloopbestendige woningen, woningen geschikt voor WMO- kandidaten, 1- en 2-persoonswoningen als gezinswoningen heeft laten plaatsen.



Duurzaamheid

Prestatieafspraken 2015 t/m 2018

Afstemmen acties met gemeente om woningen energiezuiniger te maken. Particuliere eigenaren in buurten waar Sité renoveert kunnen, indien gewenst, meeliften met de duurzaamheidsmaatregelen in woonblokken waar huurwoningen worden gerenoveerd. In 2016 betrof dit de wijk Overstegen. Eveneens zal Sité samenwerken met gemeente aan acties gericht op gedrags(verandering).

Zonnepanelen:

- Gemeente Doetinchem: Het aanbieden van zonnepanelen aan 500 huurders in 2018. In 2016 plaatst Sité 400 zonnepanelen.
- Gemeente Bronckhorst: complexgewijs zonnepanelen plaatsen, bijvoorbeeld bij renovatie. Kosten voor huurder zijn altijd lager dan het voordeel dat ze opleveren.

Verbeteren duurzaamheidsprestaties standaard onderdeel bij renovatieprojecten. In 2018 500 woningen verduurzamen, naar minimaal label B (en waar het kan naar A of A+).

Bij nieuwbouw gasloos bouwen overwegen. In 2018 werkt Sité samen met de gemeente Doetinchem aan een gezamenlijk warmtetransitieplan voor de bestaande woningvoorraad.

Onderzoeken of contracten voor collectieve verwarming naar een groene energieleverancier kunnen worden overgesloten (2016)

Landelijk Energieconvenant

Conform het landelijke Convenant Energiebesparing Huursector dienen de woningen in 2021 gemiddeld label B te hebben. Dat is een Energie-Index tussen 1,2 en 1,4.

Geleverde prestaties

Kopers kunnen meeliften met duurzaamheidsmaatregelen Sité

Sité heeft er belang bij dat andere eigenaren van woningen in complexen die zij wil aanpakken, meeliften. Op die manier is de uitvoering van haar eigen woningen vaak praktischer (en ook niet duurder). Op die manier kan Sité eigenaren faciliteren en draagt zij indirect ook bij aan het verduurzamen van een stukje particulier bezit. Bij projecten waar bijvoorbeeld 1 koopwoning zat tussen de woningen van Sité, bood Sité aan de woning van de eigenaar over te nemen. In een aantal gevallen maakten eigenaren daar gebruik van.

Afgelopen visitatieperiode was bij de meeste van de projecten die Sité uitvoerde geen sprake van andere eigenaren. In project Overstegen fase I (2017) was dit wel het geval. Daar hebben 16 van de 48 woningeigenaren meegedaan aan de dakrenovatie. Recent hadden 19 van de 21 woningeigenaren in Drempt interesse om mee te doen met de werkzaamheden. Uiteindelijk doen 3 eigenaren mee. Dit was mede aanleiding om het betrekken van kopers te verbeteren. Tijd en geld (in veel gevallen gaat het om voormalig huurders van Sité) zijn voor hen belangrijke factoren. Dit betekent dat de corporatie huurders eerder zal benaderen, zodat ze meer tijd hebben zich nader te laten informeren en de financiering te regelen. Sité kan dit niet alleen en het is van belang dat andere professionals ook meewerken.

Sité heeft logischerwijs een initiërende rol bij het verduurzamen van de particuliere voorraad, maar kan dit niet in haar eentje van de grond krijgen. Daar is op regionaal niveau samenwerking met gemeenten en bedrijfsleven voor nodig.

Zonnepanelen

Sité voerde beleid om huurders over te halen zonnepanelen te nemen en belegde onder meer jaarlijkse bijeenkomsten om hen de nut en noodzaak van zonnepanelen toe te lichten. Aan de hand van een jaarlijkse selectie van geschikte daken qua ligging en onderhoud deed Sité individuele huurders in de periode 2013 tot en met 2017 een aanbod om zonnepanelen aan te brengen. In 2018 leverde Sité via renovatie en nieuwbouw bijna 500 woningen met zonnepanelen op. Om hier in de toekomst snel en meer meters in te maken heeft Sité in 2018 gekozen voor een andere aanpak.

Aantal daken met zonnepanelen	2015	2016	2017	2018
Aantal aangebrachte zonnepanelen	492	126	1499	430 woningen

Bron: Jaarverslagen

Verbeteren van duurzaamheidsprestaties bij renovatie

Zie voor geleverde duurzaamheidsprestaties bij renovatie 'nieuwbouw & renovatie'. De gemeentes in de Achterhoek streven ernaar om al in 2030 CO₂-neutraal te zijn. Voor het gesprek van Aedes met het Ministerie over de investeringsbereidheid van corporaties en de onwenselijkheid van (nog meer) heffingen door het Rijk, heeft Sité de zogeheten routekaart ingevuld, waarin is opgenomen wat de corporatie realiseert qua energiebesparing en -opwekking, variërend van maximaal isoleren binnen de bestaande schil tot Nul Op de Meter-renovatie (NOM). Hiermee behaalt Sité in 2021 het doel 'gemiddeld energielabel B' en moet hiervoor nog aanzienlijke investeringen doen. De routekaart heeft Sité vertaald in een Plan van Aanpak op basis waarvan de corporatie stuurt op het verduurzamen via de meerjarenonderhoudsbegroting. Van daaruit selecteert Sité het bezit dat via groot onderhoud of renovatie wordt verduurzaamd. Sité heeft de afgelopen jaren gestuurd op het realiseren van gemiddeld energielabel B. Sité stuurt inmiddels op een CO₂-neutrale voorraad in 2050. Zij doet dit onder meer door goed uit te zoeken wat de meest lonende maatregelen zijn en te kiezen voor 'no regret'-toepassingen.

Gasloos bouwen

Sité besloot bij wijze van experiment gasloze woningen te realiseren aan de Hofstraat. Sité loopt hierin niet voorop omdat de techniek hiervoor nog in ontwikkeling is en de kosten uiteindelijk op huurders worden afgewenteld.

Contracten oversluiten naar groene energieleveranciers

De flats van Sité en het kantoor van Sité worden al jaren voorzien van groene stroom. Sité koos hier bewust voor leverancier Aenergie vanwege de kosten en de efficiënte afhandeling, hetgeen de organisatie van Sité ontlast. De huurders van laagbouw kopen zelf hun energie in, dat gebeurt niet collectief.

Landelijk Energieconvenant

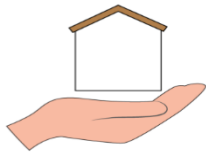
Het bezit van Sité bestaat anno 2018 voor 79% uit energielabel A, B of C. Vertaald naar de Energie-Index is dit gemiddeld 1,71. Hiermee presteert Sité lager dan gemiddeld met C (zie tabel) en dienen er nog maatregelen genomen te worden om aan de norm van het landelijk Energieconvenant om in 2021 een gemiddelde Energie-Index tussen de 1,2 en 1,4 te behalen. Sité stuurde afgelopen jaren op de afspraken het Energie-convenant. Met het klimaatakkoord van afgelopen voorjaar stuurt Sité op een CO₂-neutrale woningvoorraad in 2050.

Energie-Index en CO ₂ -uitstoot	2015	2016	2017	2018	Nederland
Gemiddelde Energie-Index (EI)	1,84	-	1,72 (B)	1,71 (C)	1,65 (B)
CO₂-uitstoot warmtevraag per m²	21,8	-	21,8 (B)	21,2 (B)	B

Bron: Landelijke Aedes-benchmark 2017 en 2018, Jaarverslagen

Energietabel	Eind 2014		Eind 2015		Eind 2018	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
A	606	8,1%	1593	20,7%		25%
B	1580	21,1%	1892	24,6%		23%
C	2501	33,4%	2485	32,3%		31%
D	1617	21,6%	638	8,3%		13%
E	831	11,1%	369	4,8%		5%
F	292	3,9%	262	3,4%		3%
G	60	0,8%	454	5,9%		1%

Bron: Jaarverslagen en Corporatie in Perspectief



Wonen, zorg & welzijn

Prestatieafspraken 2015 t/m 2018

Maatwerk Wonen: Verminderen overlast, onder meer door het (voorzetten van) Maatwerk Wonen. Samen met gemeente zorgdragen voor situaties waar overlast ontstaat als gevolg van betalingsproblemen of multi-probleemsituatie, onder andere door middel van 'een zachte landing in de wijk'.

Langer zelfstandig thuis wonen:

- Aantrekkelijker maken van woningen geschikt voor ouderen, bijvoorbeeld met comfortpakket. Een comfortpakket aanbieden in 2018 in de buurten Bezelhorst en De Hoop.
- In 2016 deelnemen aan project Schavenweide in de wijk Schöneveld.
- Samenwerken aan de Belevingswoning en resultaten inbedden in beleid.
- Inzichtelijk maken op welke manier er gewerkt wordt aan bewustwording rondom zelfstandig thuis wonen.

Sité wijst aangepaste huurwoningen in de gemeente Bronckhorst zoveel mogelijk toe aan mensen met een bijpassende zorgvraag.

Betrokkenheid Sité bij het wijknetwerk

Maximaal 20% van de vrijkomende huurwoningen stelt Sité beschikbaar voor bijzondere doelgroepen (en maakt hierover afspraken met zorginstellingen en gemeente) in de gemeenten Doetinchem en Bronckhorst. Het betreft onder meer:

- Afspraken maken over uitstroom uit beschermd wonen, conform uitkomsten regionaal overleg.
- Voldoen aan (aandeel aan) taakstelling voor het huisvesten van statushouders en (in de gemeente Doetinchem) het voorzetten van de huisvesting van AMV's.
- Afspraken maken over huisvesting van dak- en thuislozen onder voorwaarden van zorg- en/of begeleiding op maat.
- Woningzoekenden die via Thuis in de Achterhoek een urgentie hebben gekregen, krijgen binnen zes maanden een woning aangeboden in de gemeente Bronckhorst.

Geleverde prestaties

Maatwerk Wonen

Een van de speerpunten in 2018 was het verminderen van de overlast. Sité constateert dat door de maatschappelijke ontwikkelingen (extramuralisering) de overlast in algemene zin is toegenomen. Landelijk was er veel te doen rond de toename van overlast door personen met verward gedrag. Van Rijksweg moeten zij sneller een instelling vervuilen voor zelfstandigheid en zijn ze daarvoor vaak aangewezen op een sociale huurwoning. Zo ook in het werkgebied van Sité. Het kost daardoor steeds meer inspanning en tijd om adequaat met overlast om te gaan. In dat perspectief voegde Sité afgelopen visitatieperiode een extra fte wijkconsulent aan haar organisatie toe.

Bij extreme overlast is samenwerking met andere professionals onontbeerlijk. Voor een succesvolle aanpak van vaak minder extreme vormen ligt er volgens Sité ook een rol voor omwonenden. Maatwerk Wonen is in 2015 ontstaan als werkwijze tussen Sité, gemeente Doetinchem en Buurtplein B.V. om extreme overlast op te lossen. Door het besef dat deze aanpak werkt, is de samenwerking anno 2018 uitgebreid met Veiligheidskamer en zorgpartijen en gaat het inmiddels niet meer om alleen extreme overlastsituaties. Sinds de invoering van Maatwerk Wonen in 2015 nam Sité 26 cases in behandeling.

Evaluerend stelt ze met haar partners vast dat er aanvankelijk weinig cases waren, maar dat het aantal toenam naarmate het beleid daarover helderder werd. 12 cases voldeden niet aan de criteria.

Tot en met 2016 registreerde Sité het aantal meldingen, met ingang van 2017 stuurt Sité op het aantal dossiers. De algemene trend is vergelijkbaar met de rest van Nederland: een toename van overlast.

Overlastmeldingen	2015	2016	2017	2018
Aantal overlastmeldingen	23	772	438	180
Aantal dossiers hennepsteelt			6	6
Aantal dossiers met vermoeden van woonfraude	4	25	1	5

Bron: Jaarverslagen

Zelfstandig thuis blijven wonen

Sinds 2015 heeft Sité een kosteloos comfortpakket aangeboden aan huurders van 65 jaar of ouder of met een fysieke beperking, die woonden in de reguliere woningen (woningen zonder S-label). Sité heeft -mede op aangeven van huurders- het comfortpakket vernieuwd. Een deel van het oude pakket is geborgd in het herijkte kwaliteitsbeleid. Relatief kleine en eenvoudige aanpassingen die daar niet onder vallen en ook niet via de WMO worden geregeld (het egaliseren en verbreden van tegelwerk en toegangspaden bij de woning, buitenlamp met ingebouwde sensor bij de achterdeur), zijn ondergebracht in het nieuwe 'Duurzaam thuis'-pakket. Sité neemt dit pakket mee als pilot bij de aanpak van de 69 woningen in Drempt (zie hierboven). Ook stelde Sité in de wijk Schöneveld een woning beschikbaar die dient als '[belevingswoning](#)'. Daarin zien mensen op welke manier zij er zelf aan kunnen bijdragen langer zelfstandig te wonen.

Betrokkenheid Sité bij het wijknetwerk

De wijkconsulenten van Sité nemen deel aan het wijknetwerk, dat zo'n 6 keer per jaar bij elkaar komt en afspraken maakt over schoon/heel, veilig, sociaal, gezond, zorgzaam en duurzaam. Tevens worden sociale problemen in een buurt en de voortgang van bouw- of renovatieprojecten besproken. Voor elke wijk werkt men aan de hand van een aparte agenda. Op zowel casus- als strategisch niveau loopt dit goed. Partijen zien wel dat het wijkgericht werken ruimte biedt voor verbetering.

Woningen voor bijzondere doelgroepen

Sité heeft gedurende de visitatieperiode jaarlijks meer dan 112 woningen toegewezen aan bijzondere doelgroepen (zie onderstaande tabel). In de prestatieafspraken is afgesproken dat specifiek voor de groep dak- en thuislozen, zwerfjongeren, ex-gedetineerden, mensen met een psychische beperking en vrouwenopvang jaarlijks maximaal 20% van de beschikbare huurvoorraad ter beschikking gesteld zal worden. Hieraan heeft de corporatie voldaan. Sité kon dit doen doordat zij twee woonadviseurs inzette die dit, mede door een hun netwerk, in goede banen leidden.

Sité heeft samen met andere partijen diverse woonconcepten mogelijk gemaakt om doelgroepen, die anders buiten de boot zouden vallen, een plek te geven.

Voorbeelden zijn: [OnsHuis](#), de springplankwoning, 'wraparound' en [Het Passion](#).

Het kostte veel inspanning om blokkades te slechten. Inmiddels is er met diverse partijen een nieuwe samenwerking ontstaan, waardoor nieuwe ideeën sneller uitgevoerd worden.

Sité nam het initiatief om de werkwijzen van de corporaties die via het regionale woonruimteverdeelsysteem '[Thuis in de Achterhoek](#)' hun woningen aanbieden, meer gelijk te schakelen. Als woningcorporatie in een centrumgemeente, merkt Sité dat veel zorgpartijen hun cliënten in Doetinchem willen huisvesten. Tegelijkertijd maakte Sité regionale afspraken met gemeenten, de ACo-collega's en zorgpartijen om de uitstroom uit beschermd wonen in goede banen te leiden. Dit is vormgegeven in de regionale 'Werkwijze uitstroom uit beschermd wonen'. Sité was mede-initiatiefnemer in deze.

Bijzondere doelgroepen gemeente Doetinchem	2015	2016	2017	2018
Bijzondere toewijzing door Sité	3	4	-	31
Herstructureringsurgentie	6	2	-	13
Statushouders In Bronckhorst In Doetinchem Voldaan aan taakstelling?	34 ruim voldaan	4 54 ruim voldaan	11 13 voldaan	1 12 in Doet. voldaan
Lid van instantie	40	26	32	24
Sociale urgentie	15	11	11	19
Wijknetwerk	4			
WMO (incl. CIZ-indicatie, medische urgentie)	10	14	17	22
Bemiddeling instantie		11	8	2
Totaal huisvesting bijzondere doelgroepen	112	126	114	124
% van totaal beschikbare sociale huurwoningen		16,4%	16,4%	18,3%

Bron: Jaarverslagen



Leefbaarheid & participatie

Prestatieafspraken 2015 t/m 2018

Samen met gemeente en lokale zorgpartijen multi-probleemhuishoudens begeleiden naar een goede woon- (en zorg) situatie.

Inzicht geven aan bewonersvereniging Siverder over welke ontmoetingsmogelijkheden er in de buurtcentra zijn.

Inzet Sité conform Woningwet 2015 (maximaal € 126,25 per DAEB-woning per jaar voor leefbaarheid, prijspeil 2018).

- Sité verleent bijdrage aan Buurtplein B.V. In 2016 levert Sité aan Buurtplein B.V. een bijdrage van € 110.000 voor maatschappelijke activiteiten in vier wijkcentra waarvan Sité eigenaar is: De Daele, De Zonneboom, de Knoop en de Dichtershof.
- Sité stelt in 2015, 2016, 2017 en 2018 jaarlijks € 75.000 ter beschikking voor uitvoering van de leefbaarheidsagenda's.

Uitkomsten LEMON-enquête in diverse wijkplannen en beleidsdocumenten verwerken

Nieuwe vormen van bewonersbetrokkenheid ontwikkelen

Sité zet de volgende instrumenten in de gemeente Bronckhorst in:

- Buurtbemiddeling
- Financiële ondersteuning bewonersinitiatieven
- Regionaal Hennepconvenant
- Ontmoetingsruimten
- Inzet in wijken en buurten

Social Return on Investment: bij aanbestedingen is aannemer verplicht voor 5% van de loonsom mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt aan te nemen (gemeente Bronckhorst).

Geleverde prestaties

Zorg voor multi-probleemhuishoudens

Jarenlang heeft Sité met gemeente Doetinchem gesproken over een oplossing voor het huisvesten van personen die extreme overlast veroorzaken. Omdat dit niet haalbaar bleek, is er gekozen voor een meer realistische aanpak en is het in 2016 gelukt om samen met de gemeente en Buurtplein B.V. twee cases succesvol op te pakken.

Sité heeft in 2015 deelgenomen aan de landelijke pilot 'gedragsaanwijzing' en deze was zo succesvol dat Sité deze aanpak in 2016 opnieuw heeft toegepast. Laatste Kans-contracten Sité bij betalingsproblemen. Ook overlast veroorzakende bewoners heeft Sité middels een Laatste Kans-contract -met strikte voorwaarden en verplichte begeleiding- aan het wonen gehouden. Over het zorgen voor een goede woon- en zorgsituatie voor multi-probleemhuishoudens is reeds bij het thema 'Beschikbaarheid & betaalbaarheid' een en ander toegelicht over het Laatste Kans-contract. Bij het thema 'wonen, welzijn & zorg' is het Matwerk Wonen toegelicht.

Ontmoetingsmogelijkheden in buurtcentra

Binnen haar mogelijkheden zet Sité zich in ontmoetingsmogelijkheden te creëren. Zo verhuurt zij diverse buurtcentra en buurtkamers. Belangrijke partner hierin is Buurtplein B.V., met wie Sité al jarenlang op tal van gebieden in het sociaal domein samenwerkt en ook een 10-jarige samenwerkingsovereenkomst heeft afgesloten. In relatie tot de ontmoetings-mogelijkheden in buurtcentra hebben Sité en Buurtplein B.V. als doelgroepen en organisaties de mogelijkheid te bieden om bijeenkomsten en activiteiten te organiseren, deels door Buurtplein B.V., deels door derden. Daar waar mogelijk zijn ook medewerkers van Sité aanwezig bij activiteiten. Dit mede omdat deze vaak gericht zijn op personen uit haar doelgroep (denk aan: 'armoedecongres', et cetera). Voor Sité is zo'n bijeenkomst dus een mooie (extra) kans om huurders te ontmoeten.

Budget voor leefbaarheid en bijdrage aan Buurtplein

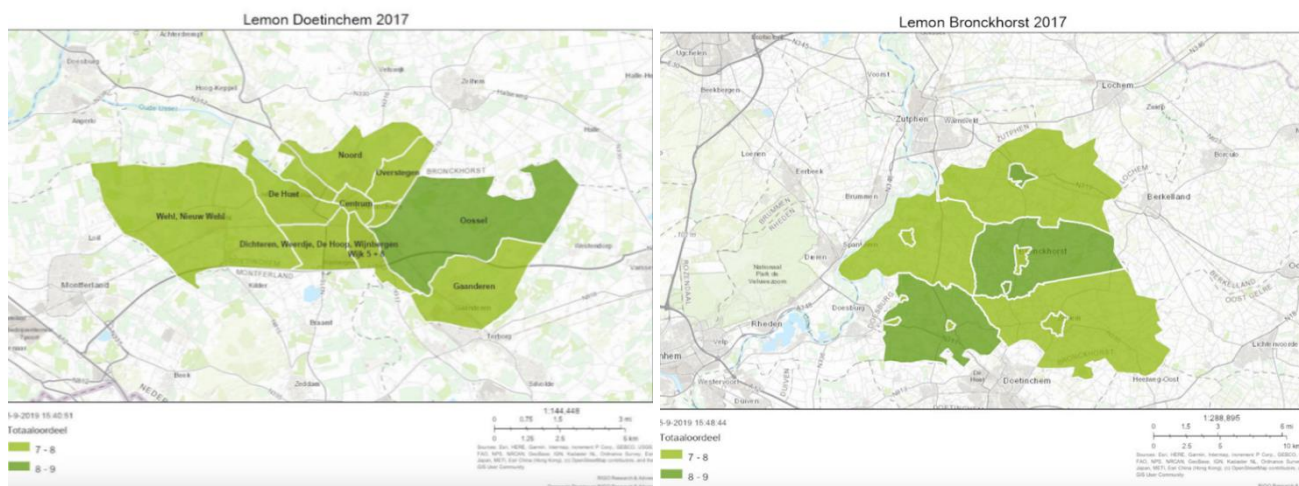
Sité geeft jaarlijks een bedrag uit aan leefbaarheid, passend binnen het wettelijk maximaal vastgestelde bedrag van € 126 per verhuureenheid. Overeenkomstig de samenwerkingsovereenkomst met Buurtplein B.V. is betreffende bijdrage geleverd.

Bijdrage uit leefbaarheidsfonds	2015	2016	2017	2018	NL 2018
per verhuureenheid	€ 86	€ 97	€ 88	€ 92	€ 96

Bron: Jaarverslagen

Uitkomsten LEMON-enquête

Via de site AWLO.nl zijn de gegevens per gemeente te vinden. Veel van de resultaten in het werkgebied waren 'groen' en noodzakten volgens Sité niet tot extra maatregelen. Voor de aandachtsgebieden maakte Sité in wijknetwerkverband een agenda. De bijdrage die Sité leverde aan de uitvoering daarvan varieerde van een financiële impuls tot grote inzet van wijkconsulenten om met bewoners en professionals aan de slag te gaan.



Bron: www.lemontonderzoek.nl

Nieuwe vormen van bewonersbetrokkenheid ontwikkelen

De participatie van de huurders van Sité heeft zich afgelopen jaren ontwikkeld. Wat bij aanvang van de visitatieperiode begon met initiatieven van bewoners om, bijvoorbeeld, braakliggend terrein in Gaanderen te ontwikkelen tot natuurpark of in de Doetinchemse Bloemenbuurt in te zetten voor een BMX-baan, verschoof naar het in een vroeg stadium betrekken van huurders bij de renovatie- of sloop/nieuwbouwplannen voor hun woning en hen daar ook daadwerkelijk zeggenschap in te geven. Die benadering ging vooral uit van de vraag wat hun huidige woonwens was. Inmiddels vraagt Sité haar huurders naar hun woonwens op termijn. Daar probeert Sité optimaal aan bij te dragen. Hetzij met fysieke ingrepen aan hun woning (renovatie, comfortpakket) of hen te helpen met het verhuizen naar een woning die beter aansluit op die wensen. Zie bij het thema 'nieuwbouw & renovatie' meer over nieuwe vormen van bewonersbetrokkenheid bij 'integrale aanpak in gesprek met bewoners'.

Eveneens heeft Sité bewoners ook betrokken bij andere projecten in de buurt:

- Op verzoek van huurders en Siverder stelde Sité de prijs van elektraverbruik en aanlegkosten van scootmobielstallingen bij seniorencomplexen naar beneden bij.
- Bij de seniorencomplexen (Atjehstraat en Hofstraat) was er ook behoefte aan stallingsmogelijkheid voor scootmobielen. Samen met de klankbordgroepen van beide complexen koos Sité voor buitenstallingen. Zowel de locatie als het ontwerp is in overleg met de bewoners bepaald.
- Medio 2016 vroegen bewoners van het Van Zadelhoffplein en een aantal nabijgelegen straten om meer bergruimte. Sité daagde hen uit zelf met een haalbaar plan te komen en faciliteerde hen om dit te kunnen realiseren. Met de benodigde vergunningen op zak startten de werkzaamheden afgelopen najaar en werden de schuren, die eigendom worden van Sité, nog voor de kerst opgeleverd.
- Onder de noemer 'Klaar die klus' probeerde Sité haar huurders in 2017 bewuster te maken van zowel hun eigen verantwoordelijkheid voor het opknappen van hun woning als de mogelijkheden om daarbij geholpen te worden door de inzet van de Present-vrijwilligers of het Servicefonds van Sité. Wat betreft dit laatste bleek het overgrote deel van de huurders weliswaar lid te zijn van het Servicefonds, maar onvoldoende te weten wat dat inhoudt. Om dit te veranderen informeerde Sité bewoners eind 2018 onder de noemer 'Wie klaart de klus?' op diverse manieren over het Servicefonds. De campagne 'Klaar die klus' werd zo afgerond.
- In het overleg tussen Sité en de ouderenbonden ging het rond de toename van personen met verward gedrag onder meer over de behoefte aan een direct aanspreekpunt, de rol van Sité en Buurtplein B.V. en hoe te handelen als omwonenden. Daarnaast is het als particulier kunnen overnemen van voormalige Vestia-woningen aan de orde gekomen, evenals de sloopkosten van leegstaand particulier koopbezit, het opwekken van zonne-energie voor de algemene verlichting in appartementencomplexen en de mogelijkheden voor hofje-achtig wonen.

Inzet leefbaarheidsinstrumenten in de gemeente Bronckhorst

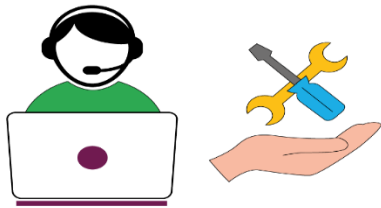
Enkele voorbeelden van de inzet van leefbaarheidsinstrumenten door Sité in de gemeente Bronckhorst:

- In een straat in Steenderen heeft Sité met bewoners en gemeente een kookboekje met en voor bewoners gemaakt.
- In Drempt maakt Sité met een klankbordgroep met bewoners concrete plannen om de leefbaarheid te verbeteren. Bijvoorbeeld door het opzetten van een spel voor alle inwoners, of het welkom heten van nieuwe inwoners.
- Sité heeft actief de samenwerking opgezocht met het sociaal team van gemeente Bronckhorst en de politie. Door meer handhaving en in gesprek gaan met bewoners hopen zij gezamenlijk dat bewoners meer bij hun woonplek betrokken raken.
- Tenslotte zijn de Sité-medewerkers Wijk- en Complexbeheer zichtbaar in de dorpen waar Sité bezit heeft.

Social Return on Investment

In de uitvraag voor het aanbesteden van groot onderhouds-, renovatie- en nieuwbouwprojecten, neemt Sité standaard op dat partijen personen uit (potentieel) kwetsbare groepen (Social Return of Investment) inzetten of werkervaringsplaatsen bieden bij het vervullen van de opdracht. Dit gaat om minimaal 5% van de totale loonsom. Gemiddeld gaat het jaarlijks om tiental(ien) personen, waaronder ook statushouders toen dit aan de orde was, die een werk- of stageplek krijgen en daar in meerdere gevallen ook een reguliere baan aan overhouden.

Als voorbeeld: van de 11 personen die in de periode 2015/2016 bij twee van Sité's renovatieprojecten via SROI aan het werk konden, behielden 7 van hen hun baan toen deze projecten waren afgerond.



Aanspreekbare verhuurder

Prestatieafspraken 2015 t/m 2018

Er zijn geen prestatieafspraken voor dit thema. Het is wel een eigen ambitie van Sité om een 'aanspreekbare verhuurder' te zijn.

Geleverde prestaties

Aanspreekbare verhuurder

Huurders geven voor de dienstverlening van Sité een ruime voldoende tot goed, hetgeen vergelijkbaar is met de gemiddelde score in de sector (categorie B). Over de gehele visitatieperiode is er een constant beeld te zien, met uitzondering van een sterk verbeterde waardering van vertrekkende huurders in 2018.

Huurdersoordeel	2015	2016	2017	2018	NL 2018
Totaal Huurders	B	B	B	B	B
Nieuwe huurders	7,3 (B)	7,2 (C)	7,5 (B)	7,3 (C)	B
Reparatieverzoeken	7,6 (B)	7,5 (B)	7,5 (B)	7,4 (B)	B
Vertrekkende huurders	6,9 (B)	6,6 (C)	7,0 (C)	7,7 (B)	B

Bron: Aedes-benchmark

Sité is ervan overtuigd dat aanspreekbaar en zichtbaar zijn een positieve bijdrage levert aan haar dienstverlening en het prettig wonen van huurders. Hun betrokkenheid bij en invloed op de vastgoedontwikkelingsprojecten van Sité is tot nog toe het meest kenmerkend voor de aanpak waarmee Sité zich van andere organisaties onderscheidt. Ook op andere gebieden haalt Sité de mening van huurders op, bijvoorbeeld via de jaarlijkse participatieagenda. In 2019 (na de visitatieperiode) zette het management, in samenspraak met medewerkers, in de notitie 'De aanspreekbare organisatie' op papier wat nodig is.

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.