



WONING
STICHTING
LEUSDEN

raeflex
&



MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE
2017-2020

Voorwoord

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

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

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet en de Veegwet.

In 2017 is opgenomen dat de Autoriteit woningcorporaties de visitatietermijnen strikt handhaaft op vier jaar. Daarmee constateren we dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten voor woningcorporaties.

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

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 6.0.

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

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

drs. Alex Grashof
directeur Raeflex



Bennekom, 22 december 2021

Raeflex

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

Visitatiecommissie

De heer drs. J.M.N. Verhoeven | Voorzitter
Mevrouw C.M.F. Bomhof MOC | Algemeen commissielid
Mevrouw drs. A. de Klerk | Secretaris

Inhoudsopgave

Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	4
A Recensie Woningstichting Leusden.....	5
B Scorekaart Woningstichting Leusden.....	10
C Scorekaart in beeld Woningstichting Leusden.....	11
D Samenvatting in beeld Woningstichting Leusden	12
E Reactie Woningstichting Leusden	14
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief.....	16
1 Visitatie bij Woningstichting Leusden	17
1.1 Schets Woningstichting Leusden	17
1.2 Werkgebied Woningstichting Leusden	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	21
2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden over prestatieafspraken	23
3 Presteren naar Opgaven en Ambities.....	24
3.1 De beoordeling over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken	24
3.2 De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven	27
4 Presteren volgens Belanghebbenden	30
4.1 De belanghebbenden van Woningstichting Leusden	30
4.2 De beoordeling van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties	32
4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden	39
5 Presteren naar Vermogen.....	41
5.1 De beoordeling van de vermogensinzet van Woningstichting Leusden.....	41
6 Governance van maatschappelijk presteren	45
6.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing	45
6.2 De beoordeling over de maatschappelijke rol van de RvC	46
6.3 De beoordeling over de externe legitimatie en openbare verantwoording	48
Deel 3 Bijlagen bij het rapport	49
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	50
Bijlage 2 Curricula vitae.....	51
Bijlage 3 Bronnenlijst	55
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	57
Bijlage 5 Position paper	58
Bijlage 6 Factsheet prestaties.....	63
Bijlage 7 Meetschaal	75

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



A Recensie Woningstichting Leusden

Terugblik op visitatie 2013-2016

Woningstichting Leusden (WSL) scoorde bij de vorige visitatie gemiddeld een ruim voldoende. Opvallend was de goede score bij Presteren naar Opgaven en Ambities op het prestatieveld (des-)investeren. Hier gaf de commissie een 10 voor het subonderdeel nieuwbouw, omdat WSL gedurende de visitatieperiode 143 sociale huurwoningen opleverde, hetgeen aanzienlijk meer was dan de afspraken en de eigen ambities. Belanghebbenden gaven vooral goede scores bij 'huisvesting primaire doelgroep'. De belanghebbenden waren over het algemeen ook zeer tevreden over de relatie en communicatie met de corporatie. De kwaliteit van wijken en buurten kreeg van de belanghebbenden de laagste score; de gemeente gaf hiervoor zelfs een onvoldoende. Presteren naar Vermogen was ruim voldoende evenals de Governance. Bij Governance beoordeelde de vorige visitatiecommissie de onderdelen plannen maken en uitvoeren en externe legitimatie het hoogst.

Als verbeterpunten bracht de vorige visitatiecommissie de volgende onderwerpen onder de aandacht: risicomanagement, kennis over (goed) beheer van zorgvastgoed, wijze van zelfevaluatie door de RvC, of en hoe WSL aandacht wil geven aan middeninkomens, duurzaamheid, het optimaal benutten van financiële ruimte, bijsturing in tertiaalrapportages en opheffen van de (juridische) verbindingen. Bij het risicomanagement wees de commissie onder meer op de personele risico's van een kleine organisatie en een gedeeltelijk overlappend aftredingsrooster van de RvC.

Resultaten visitatie 2017-2020

Dé lokale corporatie in de gemeente Leusden

Woningstichting Leusden (hierna te noemen WSL) is met circa 2.650 woningen dé lokale corporatie in de gemeente Leusden. In de position paper beschrijft WSL zich als een sterk lokaal verankerde partij. De commissie herkent deze worteling in de Leusdense samenleving. De lijnen met de huurdersorganisatie Huurders Leusden Voor Elkaar (hierna te noemen de HLVE), de gemeente en andere belanghebbenden zijn kort. Burgers met initiatieven weten de corporatie te vinden en WSL staat open voor hun ideeën en wensen, waardoor mooie samenwerkingsprojecten ontstaan en worden uitgevoerd. De corporatie gaat bijvoorbeeld proactief naar haar huurders toe met het project 'Koffie in de wijk'.

De relatie met WSL wordt hoog gewaardeerd door de belanghebbenden. De corporatie doet wat ze heeft beloofd als het om projecten gaat. WSL heeft niet alleen aandacht voor 'stenen'. Voor de individuele huurder, die het moeilijk heeft, biedt ze maatwerk. De kracht zit 'm in de relatief kleine schaal van de corporatie; een schaal die tegelijkertijd ook kwetsbaar maakt. Er ligt voor de komende jaren een grotere volkshuisvestelijke opgave dan voorheen en dit vraagt de nodige kennis, kunde en capaciteit van de organisatie. Met het recente vertrek van de directeur-bestuurder staat de Raad van Commissarissen nu voor belangrijke keuzes in het profiel voor de nieuwe bestuurder.

Forse opgaven voor betaalbaarheid, verduurzaming en nieuwbouw

WSL heeft vrijwel alle voorgenomen en afgesproken prestaties waargemaakt de afgelopen jaren. Er zijn diverse nieuwbouwprojecten opgeleverd, de verduurzaming van de voorraad is gestart en de huren zijn betaalbaar gehouden. In 2018 legde WSL in haar ondernemingsplan de prioriteit bij betaalbaar wonen. De afgelopen jaren is duidelijk geworden dat ook voor de verduurzaming van de woningvoorraad (meer) aandacht en geld nodig is, zowel op korte als op lange termijn. Bovendien is recentelijk de opgave voor nieuwbouw voor de komende jaren fors verhoogd. Er ligt dus een fikse opgave, waarvoor WSL als enige lokale corporatie zich verantwoordelijk voelt. Er liggen dus op enkele terreinen opgaven, die allen geld kosten. Investeert WSL extra in verduurzaming van de voorraad, terwijl dit veel kosten en weinig inkomsten genereert? Of in lage huren om de betaalbaarheid te garanderen? Of in nieuwbouwprojecten?

Het gesprek hierover wordt op verschillende plekken gevoerd. Zo heeft WSL recentelijk een scenarioanalyse gemaakt waarin ze de prioriteit van de opgaven bepaald heeft. WSL heeft prioriteit gegeven aan instandhouding en beschikbaarheid boven betaalbaarheid en verduurzaming. Naast huisvesting van de primaire doelgroep besteedt WSL aandacht aan de middeninkomens, die op de Leusdense woningmarkt moeilijk aan een woning komen. Ook de leefbaarheid in wijken blijft haar aandacht houden, omdat bij sommige complexen de leefbaarheid steeds meer onder druk komt te staan. Eveneens is het project 'Van Groot naar Fijn', waarmee ouderen van een eengezinswoning naar een seniorenwoning kunnen verhuizen, een succes.

Een corporatie van stenen én mensen

WSL staat bekend als een betrokken, toegankelijke en lokaal verankerde corporatie, die doet wat ze belooft. Haar visie en beleid is helder, de doelen concreet en de uitvoering praktisch. Hierdoor lukt het WSL veel doelen en afspraken na te komen of te realiseren. Dat betreft zowel de bouwopgave, verduurzaming als de meer zachte kant. Zo helpt WSL samen met andere organisaties individuele huurders met schulden en biedt ze maatwerk waar nodig. De commissie constateert dat zaken, die minder regulier of complexer zijn langer op een oplossing wachten dan wenselijk is. Dit betreft met name onderhoud (reparaties) en enkele verduurzamingsprojecten, waar huurders soms gefrustreerd raken doordat processen niet verlopen zoals afgesproken. De communicatie daarover kan ook beter. Collega-corporaties uit de regio hebben het beeld dat WSL op dit moment weinig actief is in de regio, hetgeen wellicht te wijten is aan de bestuurswisselingen.

Samenwerken vanuit partnerschap

Belanghebbenden hebben de relatie met WSL een hoge score gegeven. Ze ervaren de medewerkers van WSL als open en benaderbaar. WSL heeft een hechte samenwerking met de gemeente en werkt hierbij duidelijk samen vanuit partnerschap. De commissie heeft de indruk dat WSL open gesprekken voert met de HLVE en dat WSL – ook al is men het niet altijd met elkaar eens – met respect luistert naar hun adviezen. WSL versterkt de HLVE actief. WSL biedt ruimte aan lokale initiatieven zoals dat van de Raad van Kerken (time-outwoning) en woonzorginitiatieven van ouders van kinderen met autisme of een verstandelijke beperking. De commissie ziet dat WSL met vrijwel alle belanghebbenden samenwerkt vanuit partnerschap. Belanghouders waarderen de relatie met WSL daarom hoog. Tegelijkertijd is de waardering voor de communicatie van WSL bij lastig op te lossen reparaties of vraagstukken lager. Dan wordt de communicatie wel eens als stroperig ervaren.

Prestatieafspraken

De commissie vindt dat de inhoud van de prestatieafspraken van WSL met de gemeente in vergelijking met prestatieafspraken in veel andere gemeenten SMART en evenwichtig zijn als het gaat om WSL en de gemeente Leusden. Alle relevante thema's komen aan de orde. Eveneens worden de afspraken gemonitord. Het proces wordt aangepast als uit de evaluatie komt dat partijen dit wensen. De commissie constateert dat WSL een zeer actieve inzet en bijdrage levert aan de prestatieafspraken. Jaarlijks brengt WSL een bod uit, organiseert het proces van prestatieafspraken en vervult de rol van penvoerder. De commissie waardeert dat de HLVE actief betrokken wordt bij het proces van prestatieafspraken en dat partijen aandacht hebben voor het versterken van de positie van de HLVE. Mooi is dat de HLVE in de prestatieafspraken zelf een bijdrage leverde met een pool van vrijwillige energiecoaches die voorlichting over energiebesparing en de mogelijkheden om duurzaamheidsmaatregelen te nemen aan huurders geven. De commissie vindt de positie van de HLVE op dit moment kwetsbaar. WSL onderkent dit en zoekt actief naar mogelijkheden de HLVE hierbij te ondersteunen en te versterken.

Heldere PDCA-cyclus

WSL heeft een heldere PDCA-cyclus, waarin afwijkingen op het bereiken van de doelstellingen worden gesignaleerd. De afgelopen jaren ging veel aandacht van de RvC en de organisatie uit naar de bestuurswisseling(en). Desondanks bleef de organisatie draaien, werden projecten gerealiseerd en bleven de bedrijfslasten relatief laag. WSL heeft de verbeterpunten uit de vorige visitatie serieus genomen, waarmee WSL laat zien te willen leren, evalueren en verbeteren. De commissie herkent deze houding, maar signaleert – zoals hierboven reeds vermeld – dat de organisatie het lastig vindt om verbeteringen op tactisch niveau door te voeren bij complexe reparaties en (nieuwe projecten voor) verduurzaming. Dit was tijdens de vorige visitatie ook een punt van aandacht.

Maatschappelijke opgaven 'moreel kompas' bij toezicht RvC

De commissie heeft een RvC gezien met leden die elkaar goed aanvullen en die de volkshuisvestelijke opgave als 'moreel kompas' hebben. Op themadagen hebben zij het gesprek over de inzet van het vermogen en wordt gezocht naar een goede balans tussen investeringen in nieuwbouw, betaalbaarheid en verduurzaming. De RvC laat zich hierbij ook door externe bureaus informeren en inspireren. De RvC heeft een goede maatschappelijke oriëntatie. De raad laat zich informeren via verschillende kanalen, waardoor hij weet wat er speelt bij de huurders, in de gemeente Leusden en in de organisatie. Bij het opstellen van een profiel voor een nieuwe bestuurder heeft de RvC input opgehaald bij de OR, de HLVE en de wethouder.

Een kleine en financieel gezonde corporatie met grote toekomstige opgaven

WSL is een financieel gezonde corporatie, die de financiële ratio's goed monitort. Eveneens maakt ze een financiële vertaling van haar ambities en doelen. Ook in prognoses blijft WSL binnen de normen van de financiële ratio's. Aan de hand van scenario's brengt ze risico's in beeld. Zoals eerder vermeld staat WSL voor grotere nieuwbouw- en verduurzamingsopgaven dan voorheen. Dit vraagt veel van een corporatie met de schaal van WSL, zowel organisatorisch als financieel. WSL werkt reeds samen met Woningstichting Nijkerk en (recentelijk) met Eemland Wonen. Op alle niveaus (van RvC's tot bestuur, managers en medewerkers) werken de corporaties op een collegiale manier samen. Op het gebied van treasury is dit concreet; op andere thema's betreft het vooralsnog (vrijblijvende) collegiale uitwisseling.

Sterke punten

- + Lokaal sterk verankerd en betrokken
- + Aandacht voor zowel stenen als huurders
- + Goede relatie met belanghebbenden
- + Korte lijnen
- + Nieuwbouwprogramma op schema
- + Verduurzaming op schema
- + Biedt ruimte aan burgerinitiatieven

Vooruitblik

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie constateert dat WSL al goed presteert. Als de corporatie zich wil ontwikkelen tot excellente organisatie, dan geven wij – naast het bestendigen van bestuur- de volgende suggesties, onder meer voor het nieuwe ondernemingsplan, mee:

Volkshuisvestelijke opgaven en financiële mogelijkheden goed blijven afwegen

Verduurzaming en het betaalbaar houden van de woningvoorraad zijn kostenposten waar geen of beperkte inkomsten tegenover staan. In de gemaakte scenario's is zichtbaar dat WSL niet alle gewenste investeringen in nieuwbouw en duurzaamheid tegelijk kan betalen. WSL heeft in mei 2021 in haar scenario-analyse besloten dat beschikbaarheid gaat boven betaalbaarheid (dus nieuwbouw gaat boven het verlagen van huren en verduurzamen van de woningen). Toch gaat WSL ook de komende jaren door met zowel nieuwbouw als het verduurzamen van woningen. Laat steeds transparant zien welke afwegingen (en waarom) worden gemaakt en bespreek dit met de huurdersvereniging en de gemeente.

Organisatie versterken en gereed maken voor de toekomst

Een belangrijk organisatorisch vraagstuk is hoe WSL in de toekomst meer capaciteit en specifieke kennis kan krijgen op het terrein van duurzaamheid, (zorg)vastgoed en goed opdrachtgeverschap aan (onder)aannemers voor onderhoud en nieuwbouw. Daarnaast is het de vraag hoe kwetsbaarheid op sleutelposities ondervangen kan worden. Nu hangt het slagen van een project soms af van extern ingehuurd projectleiding. Hetzelfde geldt voor de afhandeling van complexe reparatieverzoeken door onderaannemers. Gelet op de verduurzamings- en nieuwbouwopgave vraagt de commissie zich af of de huidige organisatievorm, waarbij alle vastgoedactiviteiten zijn ondergebracht bij de afdeling wonen en de bestuurder, nog wel voldoet. Eveneens is het van belang de beleids- en ontwikkelingscapaciteit te borgen. De commissie geeft u in overweging om dit vraagstuk vanuit verschillende invalshoeken te belichten, bijvoorbeeld aan de hand van verschillende scenario's, en te onderzoeken wat intern dan wel in samenwerking met andere partijen opgepakt kan worden.

Samenwerking met andere partijen

Naast het in huis halen van meer kennis en capaciteit kan ook gedacht worden aan het op structurele wijze samenwerken met collega-corporaties of andere marktpartijen:

- Een andere wijze waarop het aannemingsproces is georganiseerd, waardoor grote opgaven gerealiseerd kunnen worden met een compacte (wendbare) organisatie en de ontwikkelrisico's bij derden komt te liggen (bijvoorbeeld construct & design¹, lean & mean);
- Naast treasury ook op andere terreinen de samenwerking met collega-corporaties verkennen en/of concretiseren, zoals beleids- en productontwikkeling; financiën; personeelszaken/HRM, onderhoud, projectontwikkeling en inkoop.
- Externe partijen betrekken bij projecten en onderhoud, waarbij de corporatie een structurele samenwerking vanuit partnerschap aangaat om zo een goede dienstverlening en communicatie hierover te waarborgen.
- Maak in de onderhoudsketen expliciet afspraken (SLA's) over hoe met urgente en/of complexe reparaties wordt omgegaan en klantervaringen mee te nemen in de evaluatie.

¹ Design & Construct (D&C) houdt in dat de ontwikkelende aannemer verantwoordelijk is voor zowel het ontwerp als de uitvoering. Bij deze contractvorm is relatief weinig eigen personeel inzet nodig.

Prestatieafspraken

De leidende rol van WSL bij de prestatieafspraken kan het lastig maken om met partijen op gelijkwaardige manier aan tafel te zitten. De vraag is of er dan voldoende ruimte is om kritisch te zijn op de inhoud van de afspraken en hoe en wanneer je positie inneemt. Wees je hiervan bewust en neem dit aspect mee in een evaluatie van de prestatieafspraken. Een onafhankelijk procesbegeleider inschakelen is ook een optie.

Versterking huurdersorganisatie

WSL biedt de HLVE ondersteuning om haar positie en bijdrage aan het prestatieafspraken te versterken. Mogelijk dat inspiratie opdoen elders in het land en/of samenwerking met huurdersorganisaties in de regio hier ook toe bij kan dragen. De commissie ziet dat de HLVE een actieve bijdrage heeft geleverd aan de prestatieafspraken, zoals de afspraak om energiecoaches in te zetten (tot 2019). De commissie ziet mogelijkheden om de rol van de huurdersorganisatie te versterken en in dit kader te bespreken of uitbreiding van betrokkenheid van huurders op andere thema's wenselijk en haalbaar is. Dit kan ter sprake komen tijdens een evaluatie van de prestatieafspraken.

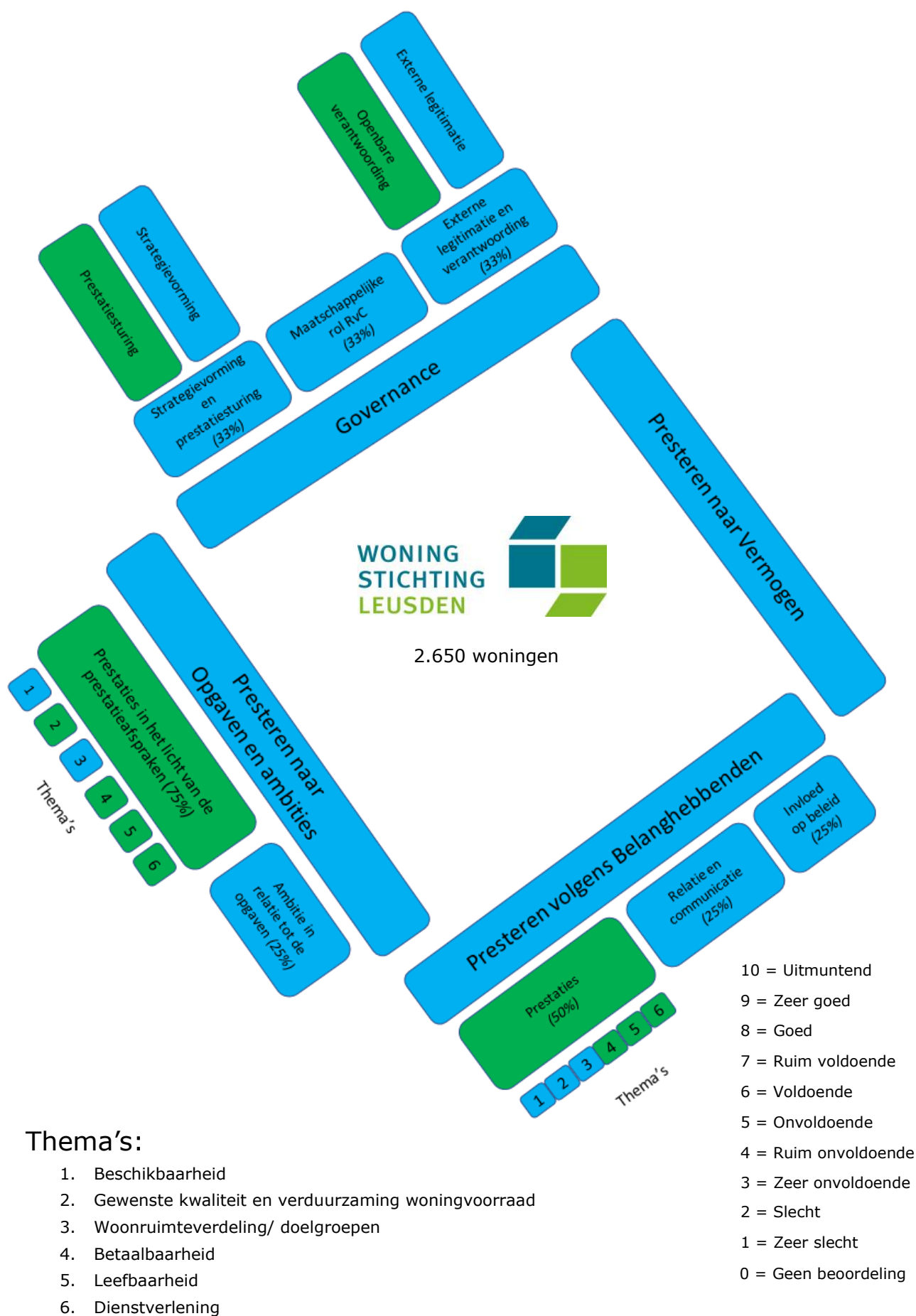
Bijsturing in de planning-en-controlcyclus versterken

De planning-en-controlcyclus ziet er goed uit. De ambities en doelen zijn helder en ze worden goed gemonitord. Afwijkingen worden gemeld, maar niet altijd tijdig bijgestuurd. Het is de commissie opgevallen dat WSL het op bepaalde onderdelen (waar externe partijen nodig zijn) lastig vindt om bij te sturen. Zo wijst de accountant enkele jaren achter elkaar dat bijsturing op de aanbesteding van het onderhoud nodig is. Bijsturing op tactisch niveau (met name bij onderhoud) is verbetering mogelijk. De commissie ziet hierin ruimte voor verbetering door de voortgang op de aanbevelingen van de accountant in de tertiaalrapportages op te nemen. Belangrijker nog is te onderzoeken of een andere manier van werken tot betere resultaten kan leiden (zie mogelijke scenario's hierboven).

B Scorekaart Woningstichting Leusden

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal							Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Thema:	1	2	3	4	5	6				
Presteren naar Opgaven en Ambities										7,5
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	8,0	7,0	8,0	7,0	7,0	7,0		7,3	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven								8,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden										7,5
Prestaties	8,0	7,7	7,6	7,3	7,4	6,6		7,4	50%	
Relatie en communicatie								7,8	25%	
Invloed op beleid								7,5	25%	
Presteren naar Vermogen										8,0
Vermogensinzet								8,0	100%	
Governance										7,7
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming						8,0	7,5	33%	
	Prestatiesturing						7,0			
Maatschappelijke rol RvC								8,0	33%	
Externe legitimatie en verantwoording	Externe legitimatie						8,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording						7,0			
Thema 1: Beschikbaarheid										
Thema 2: Gewenste kwaliteit en verduurzaming woningvoorraad										
Thema 3: Woonruimteverdeling/ Doelgroepen										
Thema 4: Betaalbaarheid										
Thema 5: Leefbaarheid										
Thema 6: Dienstverlening										

C Scorekaart in beeld Woningstichting Leusden



D Samenvatting in beeld Woningstichting Leusden

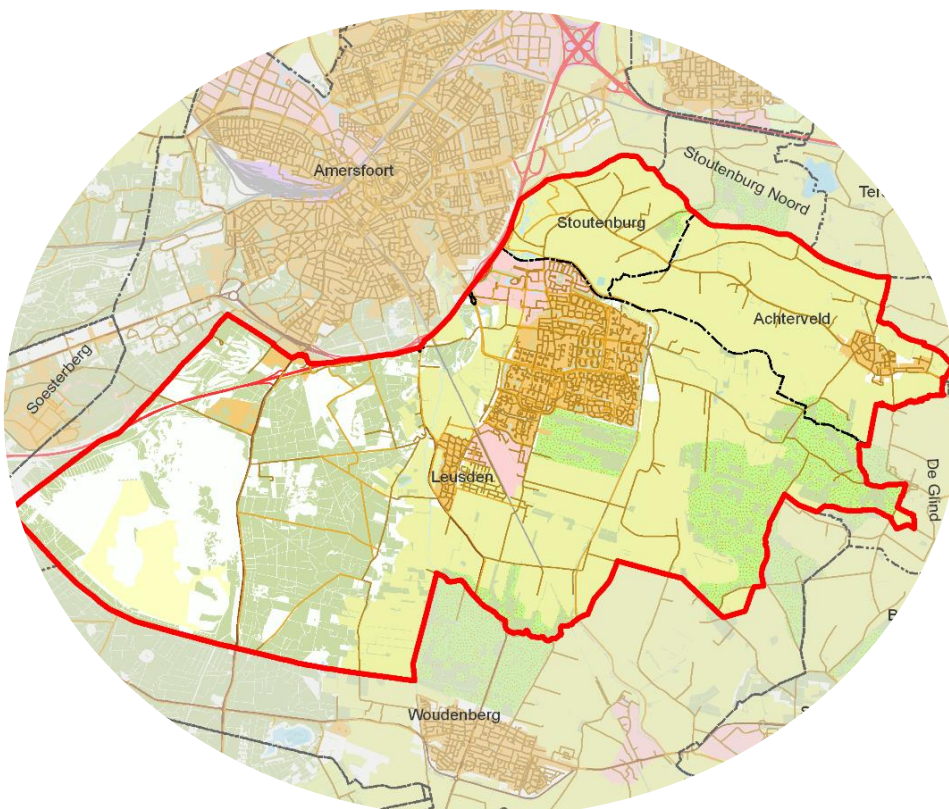
Visitatie Woningstichting Leusden

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 2021 en november 2021.

Korte schets Woningstichting Leusden

Woningcorporatie Woningstichting Leusden heeft 2.650 zelfstandige woningen in beheer, waarvan 78 van de Alliantie (WSL, 2021) en werkt in de gemeente Leusden. De gemeente Leusden telt 30.540 inwoners (CBS, 2021).

Bij Woningstichting Leusden werken 28 medewerkers; in totaal 22,64 fte (Bron: Jaarverslag 2020). De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Op het moment van visiteren werd deze functie vervuld door een interim-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden die op voordracht van de huurders(organisatie) in de Raad van Commissarissen zitting hebben.



Bron: OpenStreetMap

Beoordelingen Woningstichting Leusden

Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie			
Perspectief		2017	2021
Presteren naar Opgaven en Ambities		7,3	7,5
Presteren volgens Belanghebbenden		7,2	7,5
Presteren naar Vermogen		6,7	8,0
Governance		7,3	7,7

Samenvatting in beeld Woningstichting Leusden

Prestaties naar Opgaven en Ambities: 7,5

De volkshuisvestelijke prestaties zijn ruim voldoende tot goed conform de prestatieafspraken. Pluspunten zijn gegeven dankzij mooie nieuwbouwprojecten en de aandacht voor bijzondere doelgroepen. De ambities van WSL zijn actueel en sluiten goed aan bij de opgaven. WSL heeft huurders, gemeente en andere belanghebbenden betrokken bij het opstellen hiervan.

Prestaties volgens belanghebbenden: 7,6

- Belanghebbenden beoordelen de volkshuisvestelijke prestaties met een ruim voldoende tot goed, met grote tevredenheid over nieuwbouw en aandachtspunten voor afhandeling van complexe reparatieverzoeken.
- Belanghebbenden zijn zeer tevreden over relatie en communicatie en de mate van invloed op beleid.

Verbeterpunten die zij meegeven zijn:

- Continuïteit van de organisatie;
- Samenwerking in de driehoek: zorg, corporatie en gemeente;
- Tips voor het verder uitrollen van het project 'Van Groot naar Fijn';
- Communicatie en dienstverlening op onderdelen verbeteren.



Prestaties naar Vermogen: 8,0

- Financieel gezonde corporatie met relatief lage bedrijfslasten
- Risicomanagement op orde, scenario's doorgerekend.
- Bewuste keuzes gemaakt en balans gezocht tussen investeringen in nieuwbouw en duurzaamheid.

Governance: 7,7

- Strategie en bijsturing is ruim voldoende tot goed.
- Maatschappelijke oriëntatie RvC is goed, omdat RvC kompas heeft op opgaven, klankbord is via themadagen, signalen opvangt uit de maatschappij en belanghebbenden betreft bij opstellen profiel bestuurder.
- WSL heeft aandacht voor goed functioneren huurdersvertegenwoordiging.

Woningstichting Leusden (WSL) heeft het visitatieproces van 2021 (over de jaren 2017–2020) beleefd als een prettig en leerzaam proces, mede dankzij de plezierige werkwijze van en samenwerking met de visitatiecommissie. Wij danken de commissie voor de gekozen aanpak, de observaties en de aanbevelingen.

Samenwerken maakt ons sterker

We zijn erover verheugd dat de commissie zag dat WSL actief en met succes heeft gewerkt aan de aanbevelingen vanuit de visitatie van 2017.

Het doet ons goed dat onze belanghouders de wijze van samenwerken een goede waardering geven: wij hechten zeer aan goede verhoudingen met onze belanghouders en partners in het maatschappelijk veld. We zijn blij dat onze belanghouders en partners de meerwaarde zien van de korte lijnen en goede relaties met WSL. De commissie herkent deze worteling in de Leusdense samenleving: de lijnen met de huurdersorganisatie Huurders Leusden Voor Elkaar (HLVE), de gemeente en andere belanghebbenden zijn kort. Burgers met initiatieven weten, zo geeft de commissie aan, de corporatie te vinden en WSL staat open voor hun ideeën en wensen, waardoor mooie samenwerkingsprojecten ontstaan en worden uitgevoerd. Een prachtige aanbeveling om daarmee vooral door te gaan!

Onze gerichtheid op samenwerking blijkt ook uit de jaarlijkse prestatieafspraken met de gemeente Leusden en de HLVE. De commissie vindt dat de inhoud van de prestatieafspraken van WSL met de gemeente in vergelijking met prestatieafspraken in veel andere gemeenten SMART en evenwichtig zijn. Alle relevante thema's komen aan de orde. Wij herkennen ons in dit beeld van een hands-on organisatie, gericht op 'doen'.

De wensen en aanbevelingen bij complexere vraagstukken etc. over actievere communicatie en kortere doorlooptijd van onze afwegingsprocessen herkennen wij en zullen wij verbeteren.

Verbetering over de hele linie

Natuurlijk zijn wij trots op de verbeteringen in de eindscores van alle vier de prestatieperspectieven die de visitatie onderzoekt. De verbetering op 'presteren naar vermogen' van 6,7 naar 8,0 zien wij als een uitdrukking van een bewust steviger inzet op dit perspectief. Het biedt ons ook een goede uitgangspositie bij het bijdragen aan de extra bouw- en verduurzamingsopgaven die de overheid van de corporaties vraagt.

WSL heeft niet alleen aandacht voor 'stenen'. Voor de individuele huurder, die het moeilijk heeft, bieden we maatwerk, zo geeft de commissie aan. Dit is en blijft voor een belangrijk anker voor ons handelen.

We blijven leren en ons verbeteren

Graag doen wij ons voordeel met de aangegeven verbeterpunten. Hierin brengen wij een prioritering aan, waarbij gelet op de toekomstbestendigheid en vraag vanuit de maatschappij, het advies wordt opgevolgd om focus te leggen op de volgende punten:

- a. De borging naar de toekomst van onze inzet heeft de aandacht van bestuur en RvC. Daarbij kijken we naar een vermindering van onze kwetsbaarheden, die onder meer worden ervaren door enkele wisselingen van bestuurder. Daarbij kijken wij ook naar onze wendbaarheid en het vermogen expertise aan te trekken en te behouden. Een actievere rol in regioverband zal daarvan ook een uiting zijn.

- b. Vernieuwing van werkwijzen bij planprocessen, bij opdrachtverstrekking en bij de rolverdeling van bouw- en onderhoudsprojecten herkennen wij als een mooie uitdaging. De bestaande meerjarige samenwerking met onze partners in verduurzaming van de bestaande woningen en in de nieuwbouwopgave in Achterveld hebben ons al veel ervaring gebracht in dit opzicht.
- c. Rond 'langer zelfstandig thuis wonen' zullen wij graag met onze partners in zorg en welzijn een langere termijn aanpak ontwikkelen, en tegelijk oog houden voor realisatie van quick-wins.
- d. Onze communicatie zal onze aandacht hebben, zowel wat betreft de begrijpelijkheid voor de ontvanger als de tijdigheid van (tussen)berichtgeving.

We kijken goed terug op de visitatie

Juist omdat de periodieke visitatie plaatsvindt vanuit een goed beschreven en uniforme methode is deze voor WSL waardevol voor onze eigen reflectie en voor de verantwoording aan onze belanghouders. Raeflex heeft hieraan op stimulerende wijze invulling gegeven en onze keuze voor deze visitator daarin bevestigd.

Afsluitend zien wij terug op een mooi en leerzaam proces van visitatie. Daarvoor danken wij de commissieleden John Verhoeven (voorzitter), Carry Bomhof (secretaris) en Annet de Klerk (lid). Ook onze projectleider Astrid Dijkstra komt dank toe voor haar goede begeleiding en dienstbaarheid aan het werk van de commissie.

Johan Westra
directeur-bestuurder a.i.

Gert-Jan Waterink
voorzitter Raad van Commissarissen

Bestuurlijke reactie
Visitatie 2017-2020
December 2021



Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij Woningstichting Leusden

De reden voor visitatie

In februari 2021 heeft Woningstichting Leusden (WSL) opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, was het voor woningcorporatie WSL ook belangrijk om inzicht te krijgen in de beelden en wensen van belanghebbenden nu WSL halverwege het lopende ondernemingsplan is. De visitatie betreft de periode 2017 tot en met 2020.

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 2021 en november 2021.

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

De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 30 september en 1 oktober 2021 en een interview via MS Teams werd afgenomen op 14 oktober 2021. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de factsheet prestaties, de position paper en de enquête over prestatieafspraken voor de gesprekken toegestuurd naar de belanghebbenden.

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

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer drs. J.H.N. Verhoeven (voorzitter), mevrouw C.M.F. Bomhof en mevrouw A. de Klerk (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets Woningstichting Leusden

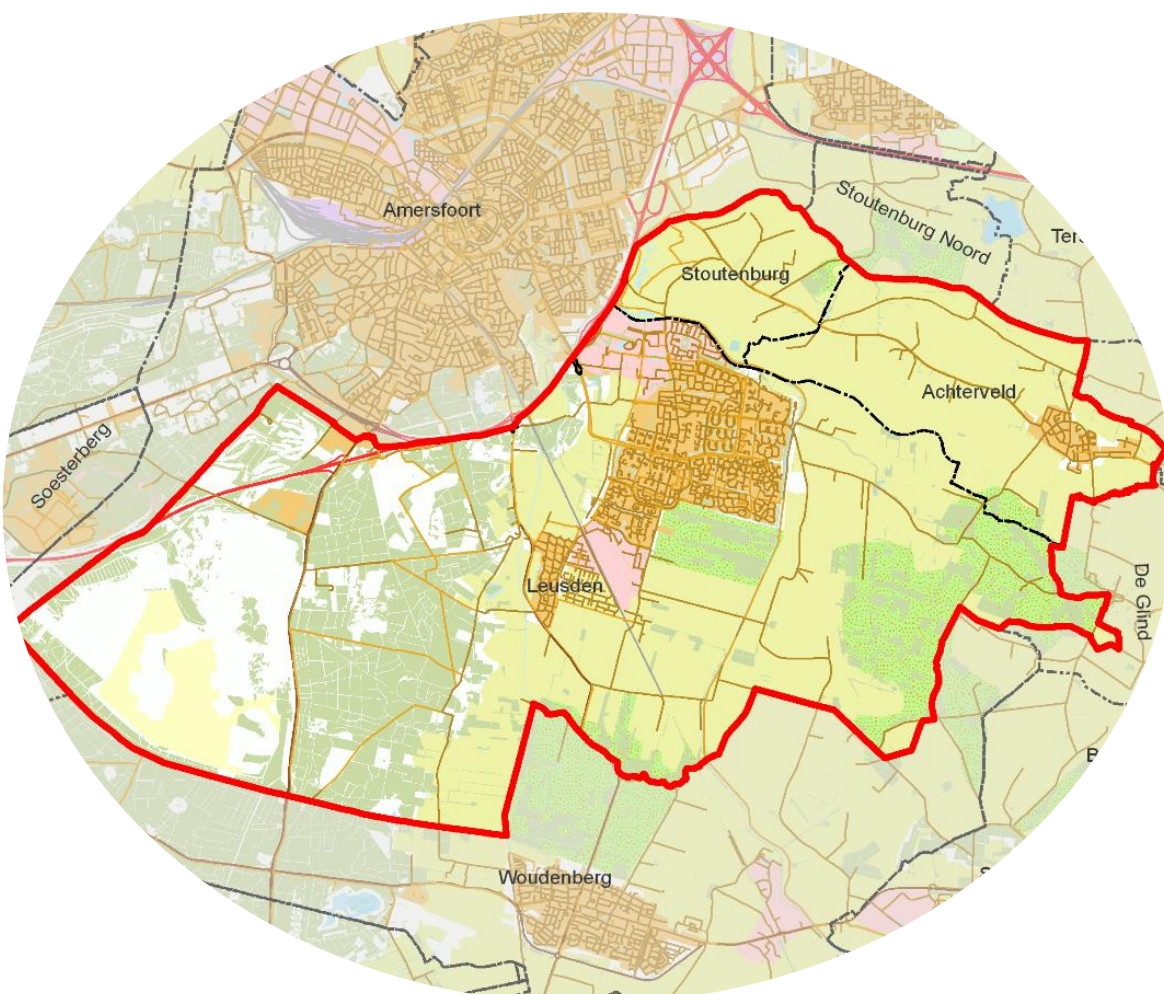
WSL heeft 2.650 zelfstandige woningen in beheer (WSL, 2021), waarvan 78 van de Alliantie (WSL, 2021) en werkt in de gemeente Leusden. Deze gemeente Leusden telt 30.540 inwoners (CBS, 2021). De belangrijkste belanghebbende is de huurdersorganisatie Huurders Leusden voor Elkaar (de HLVE). WSL is de enige lokale corporatie in de gemeente Leusden, met uitzondering van De Alliantie die een beperkt aantal woningen heeft.

Bij WSL werken 28 medewerkers; in totaal 22,64 fte (Bron: Jaarverslag 2020). De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Op het moment van visiteren werd deze functie vervuld door een interim-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden die op voordracht van de huurders(organisatie) in de Raad van Commissarissen zitting hebben.

1.2 Werkgebied Woningstichting Leusden

WSL is werkzaam in de gemeente Leusden in de provincie Utrecht. De gemeente Leusden ligt midden in Nederland en grenst enerzijds direct aan de middelgrote stad Amersfoort en is anderzijds landelijk gelegen. De corporatie werkt in de regio Amersfoort samen met andere corporaties. Zo zijn er onder meer afspraken gemaakt over een gezamenlijke woonruimteverdeling via WoningNet.

Leusden is een groeiende gemeente en de woningmarkt bestaat voor 71 procent uit koopwoningen, 21 procent uit corporatiehuurwoningen en 8 procent uit particuliere huurwoningen. De woningvoorraad in de gemeente bestaat voornamelijk uit eengezinswoningen (81 procent). De gemiddelde WOZ-waarde in 2020 was € 337.000. Er is sprake van vergrijzing.



Bron: OpenStreetMap

2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit hoofdstuk gaat over de lokale prestatieafspraken die Woningstichting Leusden (WSL) heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeente in haar werkgebied en de huurdersorganisatie HLVE.

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

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

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

Vanaf 2017 heeft WSL jaarlijks prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Leusden, corporatie de Alliantie en de huurdersorganisatie HLVE. Deze prestatieafspraken hebben voor een belangrijk deel de maatschappelijke prestaties van WSL in de afgelopen vier jaar bepaald.

In overleg met WSL zijn de volgende thema's gedefinieerd, afkomstig uit bovengenoemde prestatieafspraken, aangevuld met het thema dienstverlening. Dit thema noemt WSL in het ondernemingsplan onder 'organisatie als motor' evenals in de position paper. Deze thema's zijn leidend bij de beoordelingen in de hoofdstukken Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens belanghebbenden. De thema's zijn:

1. Beschikbaarheid
2. Gewenste kwaliteit en verduurzaming woningvoorraad
3. Woonruimteverdeling/ Doelgroepen
4. Betaalbaarheid
5. Leefbaarheid
6. Dienstverlening.

Ad. 1 Beschikbaarheid

Ten aanzien van de omvang van de sociale huurvoorraad is afgesproken dat dit minimaal 95 procent van de woningvoorraad van WSL is. Minimaal 65 procent van de woningvoorraad van WSL moet volgens afspraak een huur hebben lager dan de 2e aftoppingsgrens (tot € 665,41, prijspeil 2021). In de periode 2016-2020 bouwt WSL circa 150 sociale huurwoningen met op lange termijn een opgave om te komen tot 2.800 sociale huurwoningen in 2025. De gemeente heeft toegezegd aan derden de voorwaarde te stellen om op een bouwlocatie minimaal 30 procent sociale huurwoningen te realiseren. WSL verkoopt gemiddeld circa 10 woningen (sinds 2018 circa 5 woningen) per jaar. Huurders van WSL krijgen voorrang wanneer een Koopgarantwoning beschikbaar komt.

Ad. 2 Gewenste kwaliteit en verduurzaming woningvoorraad

Het landelijk energieconvenant is op dit moment van toepassing op alle corporaties. In het [Convenant Energiebesparing Huursector](#) als onderdeel van het Energieakkoord, is afgesproken dat woningcorporaties hun woningbezit gaan verduurzamen naar een gemiddeld energielabel B in 2021 op sectorniveau en de sector zal er ook voor zorgen dat al hun woningen in 2050 CO2-neutraal zijn.

Dat is afgesproken in de [Woonagenda 2017-2021](#) met de titel 'Aan de slag in buurten, wijken, dorpen en steden'. Bovendien is er in de Woonagenda vastgelegd dat iedere corporatie in 2018 een vastgesteld plan heeft om in 2050 een CO₂-neutraal woningbezit te hebben. WSL heeft in lijn met het landelijke convenant tot doel een energieneutrale voorraad te hebben in 2050, waarbij zij streeft naar een gemiddelde energie-index van 1,25 (gemiddeld label B) in 2020.

Voor wat betreft de kwaliteit is een basiskwaliteitsnorm van 2 tot 3 afgesproken volgens NEN2767. Bij bouwkundig planmatig onderhoud voert WSL duurzaamheidsmaatregelen door. WSL zal duurzaam gedrag van huurders stimuleren na toepassen van duurzaamheidsmaatregelen. Hiervoor ondersteunde de corporatie een pool van energiecoaches (de HLVE). Inmiddels heeft WSL een nieuwe samenwerking opgestart met De Groene Belevenis/ 'IkWilWatt'. Huurders kunnen duurzaamheidsmaatregelen zelf toepassen conform het ZAV-beleid.

Nieuwbouwwoningen van WSL zijn sober. Bij het Programma van Eisen wordt Woonkeur 2015 gehanteerd. WSL bouwt op grond uitgegeven door de gemeente grondgebonden Nul-op-de-meterwoningen. Appartementen op gemeentegrond worden gerealiseerd met minimaal EPC_0. In samenhang daarmee levert de gemeente de grond per woning voor € 12.500 voor eengezinswoningen en € 15.000 voor meergezinswoningen. Bij woningen die niet op gemeentegrond worden gebouwd, spant WSL zich in om EPC-norm van nul te realiseren (de gemeente biedt dan 30 procent korting op de bouwleges).

Ad 3. Woonruimteverdeling/ doelgroepen

Er zijn prestatieafspraken over verschillende doelgroepen: urgent woningzoekenden, vergunningshouders, zorgbehoevenden, gezinnen, jongeren, huishoudens met een middeninkomen.

Urgent woningzoekenden kunnen reageren op een passende woning via het aanbodmodel². Ook biedt WSL in een periode van een half jaar twee passende woningen aan. Voor overige 'urgent' woningzoekenden is er een vangnetoverleg, waarin een oplossing wordt gezocht. Ten aanzien van de taakstelling voor het huisvesten van statushouders is afgesproken dat als de druk op woningmarkt te groot wordt en/of projecten vertraging oplopen of (deels) geen doorgang vinden, WSL en gemeente een oplossing zoeken. Voor senioren komen er meer rollatorgeschikte woningen en zal nieuwbouw van eengezinswoningen waar mogelijk rolstoelgeschikt zijn. Eveneens zal WSL de doorstroming van senioren bevorderen ('Van Groot naar Fijn').

WSL verleent medewerking aan aanpassingen in het kader van de Wet maatschappelijke ontwikkeling (WMO).

Minimaal 300 woningen met een streefhuur tussen de 1e en 2e aftoppingsgrens, worden met voorrang toegewezen aan gezinnen. 5-kamerwoningen hebben een bezettingsnorm van minimaal 3 bewoners en gaan met voorrang naar gezinnen. Voor 500 4-kamerwoningen geldt een norm van minimaal 2 bewoners.

² Hierin worden vrijkomende woningen via advertenties aangeboden en kunnen woningzoekenden daarop reageren. Vervolgens worden de woningen toegewezen op volgorde van inschrijfduur, woonduur of leeftijd.

Seniorenwoningen die vrijkomen worden bij voorrang aangeboden aan kandidaten voor 'Van Groot naar Fijn'. Bij nieuwbouwappartementen biedt WSL – indien geschikt – een deel aan in het kader ('Van Groot naar Fijn').

WSL labelt minimaal 100 woningen met een streefhuur onder de kwaliteitskortingsgrens voor jongeren t/m 22 jaar.

Vanaf 2020 is afgesproken dat wanneer er geen commerciële investeerders zijn voor middeldure huur, de gemeente aan WSL vraagt om hierin te investeren. WSL maakt daarnaast gebruik van vrije toewijzingsruimte voor middeninkomens. Vrijesectorwoningen voor middeninkomens hebben een huurprijs van € 738 tot € 972 (prijsspeil 2020).

Ad 4. Betaalbaarheid

70 tot 80 procent van de woningen die vrijkomen hebben een huur beneden de 1e of 2e aftoppingsgrens en zijn daardoor bereikbaar voor huishoudens met recht op huurtoeslag.

20 tot 30 procent is beschikbaar voor huishoudens die geen recht hebben op huurtoeslag, maar wel tot de EU-groep behoren. In het Sociaal Huurakkoord is afgesproken om huren de komende jaren gemiddeld met niet meer dan het inflatiepercentage te verhogen, tenzij er onvoldoende investeringscapaciteit is. Afspraken over huuraanpassingen bij duurzaamheidsinvesteringen zijn eveneens conform Het Sociaal Huurakkoord. Tot slot is afgesproken om huurschuld en huisuitzetting zoveel mogelijk te voorkomen.

Ad 5. Leefbaarheid

WSL heeft twee medewerkers Sociaal Beheer. WSL heeft daarmee één centraal aanspreekpunt voor de leefbaarheid en vitaliteit van de wijk. Doelen zijn om in overleg met netwerkpartners (gemeente, politie en Lariks) overlast te voorkomen of op te lossen, de veiligheid te bevorderen in en rondom de complexen en betrokken te zijn bij de aanpak van multiprobleemsituaties achter de voordeur. Onder Sociaal Beheer vallen ook de volgende taken: het ondersteunen bij leefbaarheidsinitiatieven van bewoners, bewaken van de kwaliteit van algemene ruimten en directe woonomgeving. WSL heeft het project 'Koffie in de wijk'.

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

2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De gemeente Leusden, WSL, de Alliantie en de HLVE maken jaarlijks prestatieafspraken. WSL doet ter voorbereiding daarvan jaarlijks een bod, waarin ze aangeeft wat zij wil bijdragen aan de volkshuisvesting in Leusden. Eens in de vier jaar worden meerjarenafspraken gemaakt. Jaarlijks worden de Prestatieafspraken gemaakt voor het komende jaar vastgesteld.

De meerjarenafspraken worden gemonitord en alleen tussentijds aangepast als dit dringend noodzakelijk door wijzigingen in de opgave.

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

De bij prestatieafspraken betrokken partijen zijn over het algemeen voldoende tot goed tevreden over de kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken. WSL beschrijft in haar position paper de relatie en gesprekken in het tripartiteoverleg als open, betrokken en constructief te ervaren. Er is waardering en interesse voor elkaars inbreng. WSL vindt dat het tripartiteoverleg zichzelf in de afgelopen jaren heeft bewezen. Soms was het zoeken naar een (soms creatieve) middenweg en tot nu toe altijd leidde dat volgens WSL tot prestatieafspraken waar alle partijen achter stonden.

WSL geeft aan dat ze wel merkt dat waar de ambities net niet op één lijn liggen (of door factoren in tijd bijgesteld moeten worden), het een lang proces is de juiste lijn te (her)vinden.

De HLVE hecht er veel belang aan om het jaarlijks oplopende woningtekort tegen te gaan. Ze vindt daarom dat er meer sociale huurwoningen moeten komen en vindt het jammer dat de andere partijen hier minder nadruk op leggen. WSL wil wel, maar de gemeente houdt de boot af. WSL heeft daarin volgens de HLVE teveel begrip voor de gemeente. De HLVE vindt verder dat WSL door moet gaan met het verduurzamen van haar bezit en de huurverhogingen moet (blijven) matigen.

De gemeente Leusden vindt dat het proces en de gesprekken over de prestatieafspraken op dezelfde voet moeten worden voortgezet. De gemeente is blij dat de eerdere werkwijze om jaarlijks eenjarige en lange termijnafspraken te maken is aangepast. Partijen maken nu op basis van het lange termijn beeld uit de woonvisie jaarafspraken. WSL legt hiertoe jaarlijks een bod neer en neemt de trekkersrol bij het proces en is penvoerder van de prestatieafspraken. De gemeente zet deze werkwijze graag voort en wil hierbij ook aandacht voor sociale thema's. Op duurzaamheid ligt er een grote opgave en gemeente en WSL hebben elkaar hard nodig om dit te realiseren.

Zowel WSL als de gemeente Leusden uiten hun zorgen over de continuïteit van de HLVE. Enkele bestuursleden hebben afscheid genomen en ondanks intensieve werving is het niet gelukt voldoende nieuwe bestuursleden te vinden. De HLVE heeft nu een relatief klein bestuur. De gemeente vraagt ook aandacht voor de positie van de HLVE omdat er sprake is van ongelijkheid in kennis en kunde. WSL heeft besloten ambtelijke ondersteuning aan de HLVE te bieden. Daarnaast stimuleert WSL dat de HLVE met hulp van een externe partij een professionaliseringsslag maakt, waarbij het werven van nieuwe bestuursleden en (of) het zoeken naar andere participatiemogelijkheden centraal staan.

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

De commissie constateert dat globaal genomen alle thema's aan de orde komen in de prestatieafspraken. Er zijn specifieke afspraken gemaakt over de omvang én nieuwbouw van de sociale woningvoorraad, de verduurzaming van de woningvoorraad (conform de landelijke afspraken), het bouwen van NOM-woningen bij nieuwbouw op gemeentegrond en de verkoop van sociale huurwoningen. De gemeente heeft toegezegd bij bouwlocaties aan derden als voorwaarde te stellen dat minimaal 30 procent in de sociale huur wordt gerealiseerd.

Ten aanzien van de prijs van gemeentegrond voor NOM-woningen in de sociale huur zijn vaste prijsafspraken gemaakt. Voor betaalbaarheid en huisvesting van de specifieke doelgroepen zijn eveneens specifieke afspraken gemaakt. Op het gebied van leefbaarheid biedt WSL één centraal aanspreekpunt voor een wijk, organiseert ze 'Koffie in de wijk' en werkt zij samen met de gemeente aan leefbaarheid en problematiek achter de voordeur.

De commissie vindt hiermee dat de inhoud van de prestatieafspraken SMART is op onderdelen, zoals betaalbaarheid, nieuwbouwprojecten en verduurzaming. Tussen WSL en de gemeente zijn tevens afspraken gemaakt over locaties en prijzen, hetgeen wederkerigheid brengt in de prestatieafspraken. Eveneens worden de afspraken gemonitord. Het proces wordt aangepast als partijen dit wensen, zoals tijdens de visitatieperiode ook is gebeurd.

De commissie constateert dat WSL een zeer actieve inzet en bijdrage levert aan de prestatieafspraken. Jaarlijks brengt WSL een bod uit, organiseert het proces van prestatieafspraken en vervult de rol van penvoerder. De commissie waardeert de actieve rol van WSL in dit proces, maar ziet daarbij ook een kans op rolverwarring tussen die van procesbegeleider en partij bij de afspraken. De vraag is of er dan voldoende ruimte is om kritisch te zijn op de inhoud van de afspraken en hoe en wanneer je positie inneemt. Wees je hiervan bewust en neem dit aspect mee in een evaluatie van de prestatieafspraken. Een onafhankelijk procesbegeleider inzetten is ook een optie.

De commissie waardeert dat de HLVE actief betrokken wordt bij het proces van prestatieafspraken en dat partijen aandacht hebben voor de versterking van de positie van de HLVE. Mooi is dat de HLVE in de prestatieafspraken zelf een bijdrage levert om met een pool van vrijwillige energiecoaches voorlichting te geven over energiebesparing aan huurders en de mogelijkheden om duurzaamheidsmaatregelen te nemen (tot 2019). WSL biedt de HLVE ondersteuning om haar positie en bijdrage aan het maken van prestatieafspraken te versterken. Mogelijk dat samenwerking met huurdersorganisaties in de regio hier ook toe kan bijdragen. De commissie ziet mogelijkheden om de rol van de huurdersorganisatie te versterken en om in dit kader te bespreken of uitbreiding van betrokkenheid van huurders op andere thema's in de prestatieafspraken wenselijk en haalbaar is. Dit kan ter sprake komen tijdens een evaluatie van de prestatieafspraken.

2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden over prestatieafspraken

Proces en evaluatie

WSL vraagt om aandacht te besteden aan het proces van opstellen van afspraken (tijd), de inbreng van de HLVE (kennis en professionalisering) en het evalueren van lopende jaar- en meerjarenafspraken (monitor).

WSL vindt dat partijen minder lang stil hoeven te staan bij logische afspraken die elk jaar ongewijzigd terugkeren. Deze punten zouden in een 'statische inleiding' opgenomen kunnen worden als vaste eigenschap in de samenwerking in plaats van als nieuwe afspraak. Op een aantal punten is er behoefte om de prestatieafspraken nog eens onder de loop te nemen met betrokken partijen. WSL geeft aan dat waar ambities niet op één lijn liggen het lang duurt voordat er afspraken gemaakt zijn. Naast monitoring van de prestatieafspraken wenst WSL daarom ook een verdiepende evaluatie op dat punt. De tools voor evaluatie zijn er en kunnen daarvoor benut worden, vindt WSL.

Meer aandacht voor uitbreiding sociale woningvoorraad

De HLVE vindt dat de gemeente beter moet luisteren naar haar wensen (en die van WSL) daar waar het gaat om de opgave om de sociale huurvoorraad uit te breiden. Zij vindt dit noodzakelijk en vindt dat er onderzoek gedaan moet worden naar de toekomstige behoefte van de verschillende doelgroepen (ouderen, jongeren, starters, et cetera) met focus op betaalbaar wonen. Huurmatiging en verduurzaming zijn hierbij belangrijke aanpalende thema's.

De gemeente ziet op gebied van duurzaamheid een grote opgave waarbij de gemeente WSL hard nodig heeft (en vice versa). Daar waar WSL in bepaalde wijken veel bezit heeft kan verduurzaming een motor zijn voor het verduurzamen in de rest van de gemeente.

De Huurdersorganisatie Huurders Leusden Voor Elkaar (de HLVE)

Alle partijen zijn het erover eens dat de HLVE behoefte heeft aan ondersteuning voor het versterken van haar positie en haar rol bij prestatieafspraken. Wellicht dat huurdersorganisaties uit de regio samen kunnen werken, bijvoorbeeld met thematische bijeenkomsten.

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, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert. De commissie beoordeelt in dit hoofdstuk eveneens of Woningstichting Leusden (WSL) 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 prestatieafspraken		7,3	75%
Thema 1: Beschikbaarheid	8,0		
Thema 2: Gewenste kwaliteit en verduurzaming woningvoorraad	7,0		
Thema 3: Woonruimteverdeling/ Doelgroepen	8,0		
Thema 4: Betaalbaarheid	7,0		
Thema 5: Leefbaarheid	7,0		
Thema 6: Dienstverlening	7,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		8,0	25%
Gemiddelde score		7,5	

3.1 De beoordeling over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten. Op alle thema's heeft de commissie een ruim voldoende tot goed oordeel gegeven. De beste prestaties zijn te vinden op het gebied van nieuwbouw en doelgroepen. De ambities in relatie tot de opgaven waardeert de commissie als goed.

Thema 1: Beschikbaarheid: 8,0

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0, omdat WSL voldaan heeft aan alle afspraken en verdient daarnaast enkele pluspunten.

De corporatie heeft in de periode 2016-2020 de afgesproken 150 sociale huurwoningen gerealiseerd, waardoor sprake was van een toename in dit segment. Naast de sociale nieuwbouw heeft de corporatie ook 35 koop- en middeldure huurwoningen gerealiseerd. De nieuwbouw realiseerde de corporatie op verschillende locaties in de gemeente Leusden: 't Palet (22 sociale huurappartementen); Huis van Leusden (29 sociale huurappartementen voor mensen met een verstandelijke beperking); Groot Agteveld (mix van huur en koopgezinswoningen). Eveneens heeft WSL een kantoor getransformeerd tot 52 sociale huurappartementen en 2 vrijesectorwoningen en zijn 6 woningen toegevoegd aan het Multifunctioneel Centrum Antares. De commissie waardeert de bijzondere projecten die WSL heeft gerealiseerd met een pluspunt. Het betreft projecten zoals de transformatie van een kantoorpand naar woningen en woonvormen voor bepaalde groepen, die WSL in samenwerking met ouders heeft opgezet.

Met deze plannen bleef, zoals afgesproken, meer dan 95 procent (namelijk 97 procent) van de woningvoorraad van WSL in het DAEB-segment en meer dan 65 procent (namelijk 69 procent) in het prijssegment tot de aftoppingsgrens³.

WSL verkocht woningen via zowel Koopgarant als in de vrije verkoop. De aankoop en terugkoop van Koopgarantwoningen was in evenwicht. Ten aanzien van de vrije verkoop werden de eerste jaren gemiddeld tien woningen per jaar verkocht en in 2020 drie woningen.

Thema 2: Gewenste kwaliteit en verduurzaming woningvoorraad: 7,0

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

In 2017 is WSL gestart met een meerjarenplan voor de verduurzaming van circa 750 woningen doorlopend tot en met 2024. Zij doet gecombineerd met grootschalig onderhoud. Eind 2020 is het label van gemiddeld B (EPC van 1,25) behaald. De corporatie voldoet hiermee ruimschoots en bijtijds aan de afspraken en het landelijk energieakkoord om in 2021 gemiddeld energielabel B te behalen voor de woningvoorraad.

WSL heeft naast duurzaamheidsmaatregelen in bestaande bouw ook 22 NOM-nieuwbouwwoningen gerealiseerd op de voormalige schoollocatie 't Palet. WSL heeft niet alleen gekeken naar de technische kant, maar ook het duurzaam gedrag van huurders gestimuleerd. WSL heeft de HLVE hierbij betrokken en is sprake van de inzet van vrijwillige energiecoaches. Daarnaast heeft WSL 36 woningen over in de nieuwbouwwijk Maanwijk. Deze woningen zijn gasloos en hebben een EPC van 0 (Energieprestatiecoëfficiënt).

Thema 3: Woonruimteverdeling/doelgroepen: 8,0

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0. Er zijn voor verschillende doelgroepen specifieke prestatieafspraken gemaakt. In de visitatieperiode voldoet WSL (ruimschoots) aan de afspraken voor het huisvesten van statushouders en urgenten en heeft tevens 168 woningen onder de kwaliteitskortingsgrens gelabeld voor jongeren tot 23 jaar (Bron: Portefeuillestrategie 2019). Ook middeninkomens krijgen steeds meer aandacht.

De visitatiecommissie vindt het project 'Van Groot naar Fijn' van meerwaarde, omdat de corporatie hiermee goede resultaten heeft bereikt voor het beschikbaar maken van de woningvoorraad voor woningzoekende gezinnen. Doel van het project was om ouders te laten doorstromen van een eengezinswoning naar een appartement. Huurders van WSL betalen hierbij na verhuizing niet meer dan hun oude netto huurprijs. In totaal is dit in periode 2018-2020 bij 27 woningen gelukt. Het project loopt nog. Daarnaast is de commissie positief over de goede wijze waarop WSL inspeelt op initiatieven uit de samenleving. Zo heeft de corporatie in samenwerking met ouders een appartementencomplex gerealiseerd voor kinderen met een Autisme Spectrum Stoornis. Een vergelijkbaar project wordt opgezet in samenwerking met ouders van jongeren met een licht verstandelijke beperking. WSL heeft op verzoek van zorgpartijen woonruimte gerealiseerd voor jongeren met psychisch en psychosomatisch problemen. Eveneens heeft zij appartementen in het Huis van Leusden opgeleverd, waar cliënten van Abrona met een licht verstandelijke beperking wonen. WSL heeft samen met andere relevante partijen aandacht voor problematiek achter de voordeur. Door de lokale binding van WSL zijn de lijnen kort.

³ De 'aftoppingsgrens' is een begrip uit de huurtoeslag. Als je huurprijs hoger is dan deze grens wordt je huurtoeslag 'afgetopt' ofwel verlaagd. De aftoppingsgrens is in 2021 voor een- en tweepersoonshuishoudens € 633,25 en voor meerpersoonshuishoudens € 678,66.

Thema 4: Betaalbaarheid: 7,0

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0, omdat de corporatie ruim voldoet aan de prestatieafspraken.

De prijzen zijn relatief hoog in vergelijking met het landelijke gemiddelde, maar de kwaliteit is ook beter. De huurprijs is 71 procent van maximaal redelijk, hetgeen vergelijkbaar is met het landelijk gemiddelde. De huren worden conform afspraken verhoogd (met niet meer dan het inflatiepercentage). Bij het treffen van duurzaamheidsmaatregelen verhoogt de corporatie de huurprijs beperkt, met een bedrag dat lager is dan de bezuiniging op energielasten. Aantallen huurschulden en huisuitzettingen zijn relatief laag in vergelijking met het landelijk gemiddelde. Daarnaast heeft WSL in 2019 op advies van de HLVE 262 huurbevriezingen doorgevoerd voor huurders met een bijstandsinkomen.

Thema 5: Leefbaarheid: 7,0

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0, omdat WSL levert conform de opgaven.

De opgaven voor leefbaarheid zijn relatief laag, blijkt uit de Leefbaarometer. Een paar wijken/buurtten vragen extra aandacht en er is incidenteel sprake van overlastsituaties. De commissie heeft de indruk dat WSL in ruim voldoende mate de vinger aan de pols houdt. De commissie waardeert het initiatief van WSL voor 'Koffie in de wijk' en de inzet van twee leefbaarheidsmedewerkers. Samenwerkingspartners van WSL sluiten aan bij 'Koffie in de wijk'. De lijnen met samenwerkingspartners zijn kort, waardoor de problematiek achter de voordeur snel wordt aangepakt in samenwerking met welzijnsorganisatie Lariks. Lariks biedt ontmoetingsmogelijkheden en is er voor mensen die problemen hebben bijvoorbeeld met echtscheiding, eenzaamheid, opvoeding, mantelzorg of discriminatie.

Thema 6: Dienstverlening: 7,0

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Zoals eerder is vermeld zijn er ten aanzien van dienstverlening geen prestatieafspraken gemaakt. De corporatie heeft in haar beleid wel aangegeven dienstverlening belangrijk te vinden en heeft zichzelf een gemiddelde 8,0 voor de AedesBenchmark als doel gesteld voor de periode 2019-2022. Daarnaast beoordeelt de commissie beoordeelt dit thema in het licht van de landelijke ontwikkelingen en (benchmark) gegevens

Gedurende de visitatieperiode varieerde de gemiddelde beoordeling van huurders voor dienstverlening van WSL tussen de 6,8 en 8,1. Vertrekkende huurders geven over het algemeen relatief lagere scores dan huidige of nieuwe huurders. Voor de dienstverlening op reparatieverzoeken gaven huurders in 2017 gemiddeld een 8,1, terwijl dit anno 2020 was gedaald naar 7,5. Hiermee is de dienstverlening op reparatieverzoeken van een bovengemiddelde score gedaald naar een ondergemiddelde score (Bron: landelijke Aedes-benchmark). Uit de gesprekken met zowel interne als externe partijen blijkt dat het afhandelen van complexe reparatieverzoeken niet altijd zo snel verloopt als is beoogd en dat terugkoppeling van de stand van zaken naar de huurder verbeterd kan worden. Dat is wellicht zichtbaar geworden in de dalende trend van de waardering voor de dienstverlening. De commissie beoordeelt de dienstverlening met een gemiddelde score over de gehele visitatieperiode met een 7,0. Hierbij merkt ze op dat het ombuigen of voorkomen van een dalende trend aandacht behoeft.

3.2 De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven

Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Gedurende het eerste deel van de visitatieperiode was het Ondernemingsplan 2015-2018 van toepassing. Deze was iets anders van opzet dan het huidige ondernemingsplan. Wel werd gewerkt vanuit dezelfde missie “We doen ons werk vanuit de overtuiging dat goed en betaalbaar wonen bijdraagt aan de kwaliteit van leven van onze huurders.” Ook de kernwaarden – hoewel anders geformuleerd – kwamen met elkaar overeen of lagen in elkaars verlengde. Het nieuwe ondernemingsplan 2019-2022 was een logisch vervolg erop. Wel was er een accentverschuiving te zien met meer aandacht op betrokkenheid en wijken.

Ondernemingsplan 2019-2022

De kernwaarden van WSL zijn: Open, betrokken en respectvol. Vanuit deze kernwaarden werkt de corporatie aan de opgaven in Leusden. Het dorpse en groene woonmilieu, de nabijheid van de stad Amersfoort en de gunstige ligging in het midden van Nederland maakt Leusden tot een aantrekkelijke plek waar veel mensen met plezier wonen, beschrijft WSL in haar ondernemingsplan. Tegelijkertijd zorgt deze aantrekkelijke ligging voor extra druk op de woningmarkt. De stijgende woningprijzen, de toename van het aandeel één- en tweepersoonshuishoudens en een beperkt aantal bouwlocaties maken het een uitdaging om wonen in Leusden voor een brede doelgroep beschikbaar te houden. WSL wil focus houden op betaalbaar wonen en zo een brede sociale doelgroep bedienen. Bovendien vergroot ze ook haar woningaanbod voor de zogeheten ‘middeninkomens’, die door de stijgende woningprijzen en onvoldoende aanbod moeite hebben een woning te kopen of huren.

Als lokaal verankerde partij zoekt WSL meer afstemming binnen de regionale woningmarkt, om zo te komen tot een op de vraag afgestemd aanbod voor de sociale doelgroep. Naast de focus op beschikbaarheid gaat in de dienstverlening meer aandacht uit naar het oplossen van vraagstukken over wonen & zorg, overlast en huurders met een combinatie van problemen. Daarom willen WSL op het niveau van de wijk samen met bewoners en maatschappelijke partners het verschil maken. Dit is een gedeelde verantwoordelijkheid.

WSL heeft in haar ondernemingsplan 2019-2022 ‘Dichtbij en betrokken’ drie speerpunten benoemd:

- Regie op betaalbaar wonen
- Samen verschil maken in de wijk *en*
- Organisatie als motor

Deze speerpunten heeft WSL uitgewerkt naar opgaven en een uitvoeringsagenda en -planning van doelstellingen die zijn vertaald naar activiteiten in de jaren 2019 tot en met 2022. Deze agenda bestond uit de volgende zaken:

Regie op betaalbaar wonen:

- 1) Uitbreiding van de woningvoorraad: minimaal 2.800 woningen (waarbij een verschuiving is naar meer appartementen)
- 2) Behouden van betaalbaarheid
- 3) Meer mogelijkheden voor middeninkomens
- 4) Duurzaam investeren in betaalbaarheid
- 5) Flexibel aanbod in wonen

Samen verschil maken in de wijk:

- 1) Ouder worden in de wijk
- 2) Wijkgerichte aanpak
- 3) Eén aanspreekpunt
- 4) Doorpakken op wat we al doen

Doelstellingen voor de organisatie:

- 1) Optimale inzet op dienstverlening
- 2) Breder bereik van de dienstverlening
- 3) Communicatie en participatie
- 4) Met onze medewerkers toekomstgericht aan de slag
- 5) Presteren naar vermogen

In jaarplannen met concrete acties geeft de corporatie inhoud en gevolg aan de speerpunten, aangevuld met actuele thema's en (wettelijke) beheer- en verantwoordings taken.

In de position paper stelt WSL dat tijdens de uitvoering van het ondernemingsplan de middeninkomens en het verduurzamen van het woningbezit prominentere rollen in de bedrijfsvoering kregen.

Portefeuillestrategie 2019

In aansluiting op het ondernemingsplan zet de portefeuillestrategie verder in op uitbreiding van de voorraad, behouden van betaalbaarheid, meer aanbod voor middeninkomens, verduurzaming, doorstroming en flexibele woonvormen. Daarnaast sluit de portefeuillestrategie aan op de gemeentelijke woonvisie en de daaruit voortvloeiende prestatieafspraken over onder andere de verdeling in huursegmenten, de groei en verduurzaming van het bezit, beleid voor jongeren, senioren en middeninkomens. De portefeuillestrategie speelt in op de lokale volkshuisvestelijke opgaven. Leusden is een groeiende gemeente met een sterke relatie met de omliggende gemeentes Amersfoort, Nijkerk, Barneveld en Woudenberg. Het aantal gezinnen en jongeren blijft redelijk constant. De groei wordt voornamelijk veroorzaakt door oudere huishoudens. Leusden is dus naast een groeiende, ook een vergrijzende gemeente.

Leusden is een welvarende gemeente. Leusden heeft relatief weinig huishoudens met een laag inkomen. Relatief weinig huishoudens (circa 1100) hoeven een beroep te doen op huurtoeslag. Het besteedbaar inkomen van huurders nam de laatste jaren licht toe.

WSL verwacht dat naast de reguliere vraag met name de vraag van de volgende doelgroepen in omvang toe zal nemen:

- senioren door de vergrijzing;
- zorgbehoevenden door vergrijzing en extramuralisering (meer uitstroom vanuit en minder instroom naar instellingen);
- huishoudens met een middeninkomen door de stijging van de koopprijzen;
- spoedzoekers door de algehele druk op de woningmarkt.

Leusden heeft relatief veel grote eengezinskoopwoningen. Het aandeel sociale huurwoningen is 21 procent. Woningen in Leusden hebben (mede hierdoor) gemiddeld een hoge waarde. De leefbaarheid is goed (nergens in Leusden lager dan een ruim voldoende). De tekorten op de Leusdense woningmarkt nemen toe. De ontwikkeling van het aantal woningen houdt de vraag niet bij. Er is in de regio vooral behoefte aan groen (klein)stedelijk en centrum dorpse woonmilieus. Vooral jongeren (tot 35 jaar) zijn actief op zoek naar een sociale huurwoning in Leusden, de activiteit van woningzoekende 65-plussers neemt toe. Actief woningzoekende huishoudens zijn meestal huurtoeslaggerechtigd en bestaan meestal uit een- of tweepersoonshuishoudens.

De druk op de sociale huurmarkt van Leusden is hoog en neemt toe, maar is lager dan gemiddeld in de regio. Vooral de vraag naar woningen met een lage huur (tot de aftoppingsgrenzen) neemt (onder invloed van passend toewijzen) toe. Er is vooral vraag naar reguliere woningen (zonder jongeren- of seniorenlabel).

In het portefeuilleplan heeft WSL de volgende doelen voor 2030 benoemd:

- naar 3.078 woningen in 2030;
- meer levensloopbestendige woningen;
- toename in het segment tot de aftoppingsgrens;
- energielabel A in 2030;
- meer reguliere woningen;
- Transformatieopgave 2030 (197 sloop, 223 vervangende nieuwbouw, 381 uitbreidingsnieuwbouw)

Koopgarant

In 2020 startte WSL met het verruimen van het Koopgarant-pakket. Inmiddels biedt de corporatie nieuwbouwwoningen aan als Koopgarantwoning voor de middeninkomens.

In Leusden blijkt meer interesse te zijn voor deze vorm van kopen met korting, dan voor woningen met een middeldure huur. Wel blijft de corporatie middeldure huurwoningen aanbieden, maar zorgt WSL voor een mooie mix in deze twee mogelijkheden voor deze doelgroep. Daarnaast biedt de corporatie kopers van Koopgarantwoningen aan om - zonder extra kosten - mee te doen met de verduurzaming van het woningbezit, waarbij een aangevuld koopcontract wordt afgesloten.

De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven: 8

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

WSL voldoet aan het ijkpunt omdat de opgaven goed staan verwoord in het ondernemingsplan en hieruit speerpunten, een agenda, een portefeuillestrategie, jaarplannen en andere beleidsdocumenten voortvloeien.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + Het ondernemingsplan en beleid zijn compleet, actueel en bevatten goed onderbouwde ambities op basis van woningmarktonderzoek en de gemeentelijke woonvisie. Het ondernemingsplan werd regelmatig geactualiseerd. De portefeuillestrategie is eveneens actueel en mede opgesteld op basis van de complexgesprekken met medewerkers. Verder speelt WSL bijvoorbeeld goed in op de behoefte van woningzoekenden met het inzetten van de Koopgarantportefeuille voor middeninkomens. Op basis van het ondernemingsplan heeft WSL een concrete agenda passend bij de lokale context en opgaven. Het ondernemingsplan heeft WSL in samenspraak met huurders, gemeente en andere belanghebbenden opgesteld. Het overleg over en de inhoud van de gemeentelijke woonvisie, prestatieafspraken en het beleid van de corporatie zijn op elkaar afgestemd.
- + WSL laat zien dat ze rekening houdt met de lokale opgaven en behoeften in de gemeente Leusden door in haar plannen op te nemen dat ze bij nieuwbouw naast sociale woningbouw ook woningen realiseert voor starters op de koopmarkt en middeninkomens. De reden daarvan is dat deze laatste groepen op de woningmarkt van Leusden moeilijk aan een woning komen. Daarnaast is er binnen de kaders van het ondernemingsplan en de portefeuillestrategie voldoende ruimte voor WSL om in te spelen op woonzorginitiatieven van burgers. Denk hierbij aan het project Time Out in samenwerking met de Raad van Kerken en aan de samenwerking met Stichting de Grasboom voor het woonproject voor autistische jongeren. Belanghebbenden ervaren hierin openheid en initiatief van WSL om samen te werken.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft de beoordeling weer die belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Woningstichting Leusden (WSL). Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens negen face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van WSL.

Presteren volgens Belanghebbenden							
	Huuders- vereniging HLVE	Gemeente Leusden	Zorg- en Welzijnspartijen	Collega- corporaties	Cijfer	Cijfer	Weging
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie						7,4	50%
Thema 1: Beschikbaarheid	7,0	9,0			8,0		
Thema 2: Gewenste kwaliteit en verduurzaming woningvoorraad	7,0	8,0	8,0		7,7		
Thema 3: Woonruimteverdeling/Doelgroepen	7,0	8,5	8,0	7,0	7,6		
Thema 4: Betaalbaarheid	7,0	8,0		6,8	7,3		
Thema 5: Leefbaarheid	7,0	7,0	8,2	7,5	7,4		
Thema 6: Dienstverlening	6,5		6,0	7,3	6,6		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	8,0	8,0	7,7	7,3	7,8	7,8	25%
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	8,0	7,5	8,0	6,5	7,5	7,5	25%
Gemiddelde score						7,5	

4.1 De belanghebbenden van Woningstichting Leusden

De Huurdersorganisatie Stichting Huurders Leusden voor Elkaar (de HLVE)

In 2016 is uit de themagroepen van huurders een formele huurdersvertegenwoordiging opgericht: de HLVE. Na jaren kreeg WSL daarmee weer een formele huurdersvertegenwoordiging. De HLVE heeft tot doel het behartigen van de belangen van de huurders van WSL. Zij doet dit onder andere door het organiseren van bijeenkomsten en het overleggen met de verhuurder en de gemeente over alle zaken die huurders aangaan. De HLVE is ook betrokken bij de prestatieafspraken, relevante thema's (huuraanpassing, sociaal plan, strategisch voorraadbeleid) en de benoeming van de nieuwe bestuurder. Zij betreft bij het gesprek rondom bepaalde thema's huurders en heeft overleg met bewonerscommissies. Het bestuur van de HLVE is al geruime tijd onderbezet. In 2020 is er een wervingsactie gehouden om nieuwe (bestuurs-)leden te vinden. Helaas heeft dit niet geleid tot nieuwe aanmeldingen. In 2021 heeft dit wederom grote aandacht.

**HUURDERS
LEUSDEN
VOOR
ELKAAR**

Gemeente Leusden

WSL heeft als enige lokale corporatie een nauwe band met de gemeente Leusden. Partijen werken samen op verschillende terreinen van nieuwbouw tot en met leefbaarheid en het sociaal domein. WSL heeft reguliere bestuurlijke overleggen met de gemeente en daarnaast ook overleg over de prestatieafspraken.

Woon-zorginitiatieven

Met diverse stakeholders zijn gesprekken gevoerd over mogelijke ontwikkel- en bewoners- initiatieven voor geclusterd wonen, sociale huur, middenhuur en Koopgarant.

De Grasboom Leusden – in Groot Krakhorst

De Grasboom Leusden is er voor jongeren met autisme, die op eigen benen willen staan. Die prettig, veilig én op zichzelf willen wonen. In een eigen appartement, in een veilige omgeving, met begeleiding in de buurt én een professioneel vangnet om zich heen.

Stichting Voila Leusden

Voila staat voor Verschuillend Onderwijs In Leusden Achterveld. Voila verzorgt op elf scholen met ruim 200 personeelsleden voor circa 2000 kinderen onderwijs in Leusden en Achterveld. Voila huurt van WSL ruimte voor twee scholen en was deelnemend partij in de project- en stuurgroep voor de bouw van Multifunctioneel Centrum Antares. Op dit moment werken WSL en Voila samen aan een nieuw Integraal kindercentrum (IKC), met ernaast een appartementencomplex. Geen gezamenlijke bouw, maar wel een gezamenlijk bouwterrein.

Beweging 3.0

Beweging 3.0 werkt op drie woonzorglocaties in de gemeente Leusden: Woonzorgcentrum 't Hamersveld (Leusden), psychogeriatrisch zorgcentrum Lisidunahof (Leusden) en Woonzorgcentrum Sint Joseph in Achterveld. In 2018 heeft Beweging 3.0 het woonzorgcomplex 't Hamersveld verkocht aan WSL. Beweging 3.0 huurt dit complex sindsdien van WSL, vanwege de lange wachtlijsten vooralsnog als woonzorgwoningen. WSL kocht grond van woonzorgcomplex Lisiduna, waar op dit moment Hof van Liz op wordt gebouwd. Het woonzorgcomplex Sint Joseph is verouderd. Aan dit complex grenzen -eveneens- verouderde aanleunwoningen van WSL. Partijen werken aan een intentieovereenkomst om deze locatie gezamenlijk te herontwikkelen.

Welzijnspartijen

Lariks

WSL werkt samen met Lariks Welzijn en Zorg bij overlast, verslaving en schuldproblematiek. WSL neemt samen met Lariks, deel aan het Maatschappelijk Onrust Team (MOT)-overleg. In dit team bespreken ze de risico's en welke maatregelen er nodig zijn om maatschappelijke onrust te voorkomen.

Raad van Kerken

In de time-outwoning die WSL in samenwerking met de Raad van Kerken beschikbaar heeft gesteld kunnen vier mensen tijdelijk terecht als ze een time-out nodig hebben uit hun persoonlijke woonsituatie. Tevens is in Achterveld een vluchtwoning ingericht voor de opvang van een of twee ouders met kinderen die een tijdelijke noodopvang nodig hebben.

Stadsring 51

Bij Stadsring51 kunnen bewoners terecht voor hulp bij schulden. Stadsring51 kan dankzij subsidie gratis hulp bieden aan inwoners van Amersfoort en Leusden.

Samenwerkende Ouderenorganisaties (SOL)

De SOL is de stichting waarin de drie afdelingen van de ouderenbonden LAS (Leusdense Algemene Seniorenvereniging), Katholieke Bond Ouderen Leusden-Achterveld (KBO) en de Protestants Christelijke Ouderenbond (PCOB) van Leusden, (en sinds oktober 2009) met als waarnemer ook de afdeling van de ouderenbond KBO te Achterveld, samenwerken. Doel is de collectieve belangenbehartiging van oudere inwoners van Leusden en Achterveld en, voor zover relevant, de ouderen in de regio en in de provincie Utrecht. Onder collectieve belangen worden aangelegenheden verstaan die voor een ruime groep ouderen van belang zijn. Bij collectieve belangenbehartiging wordt geen onderscheid gemaakt tussen leden en niet-leden van de ouderenbonden.

Collega-corporaties

Woningstichting Nijkerk en Eemland Wonen

WSL werkt samen met collega-corporaties uit de regio met als doel de slagkracht, professionaliteit en efficiëntie te versterken. Het gaat hierbij zowel om de afstemming van externe activiteiten als om organisatorische samenwerking. WSL werkt samen met Woningstichting Nijkerk en Eemland Wonen (Baarn). Deze corporaties behoren net als WSL tot de kleinere woningcorporaties, die vanuit plaatselijke verankering invulling willen geven aan de volkshuisvestelijke taak. Gezien de beperkte omvang van de individuele corporaties is het niet haalbaar om op bepaalde onderdelen specifieke expertise in huis te hebben. Juist door de krachten te bundelen, kunnen de corporaties zaken zo optimaal mogelijk regelen. De corporaties werken samen of onderzoeken mogelijke samenwerking op het gebied van: automatisering; beleids- en productontwikkeling; financiën; personeelszaken/HRM en projectontwikkeling.

De Alliantie

Met de Alliantie Eemvallei en de Alliantie Ontwikkeling werkt WSL samen op het gebied van projectontwikkeling. De Alliantie Eemvallei is mede-eigenaar van vastgoed in Tabaksteeg. Samen met de Alliantie Ontwikkeling werk(t)e WSL aan de ontwikkeling van de projecten Groot Agteveld en Tabaksteeg. Tevens beheert WSL de woningen die gezamenlijk eigendom zijn van de Alliantie en WSL in Leusden.

SWEV-verband

SWEV staat voor Samenwerkende Woningcorporaties Eemland en Gelderse Vallei. Dat is een samenwerking van zeven woningcorporaties. Samen richten zij zich op de woonruimteverdeling en het onderzoeken, verwerven, ontwikkelen en bouwen om diverse woonkansen te benutten. De SWEV wordt steeds actiever. Men verwacht zich bezig te houden met thema's als bijzondere doelgroepen, ouderen in de regio, duurzaamheid en woonruimteverdeling.

4.2 De beoordeling van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties

De belanghebbenden hebben hun beoordeling gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

Gemiddeld scoort WSL een ruim voldoende tot goed op het Presteren volgens Belanghebbenden, waarbij de hoogste (gemiddelde) score is voor beschikbaarheid (8,0) en de laagste score voor dienstverlening (6,5). Deze laatste is alleen door de huurdersorganisatie HLVE beoordeeld. Grote tevredenheid is er over de relatie en de mate van invloed op beleid.

a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

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

Thema 1: Beschikbaarheid: 8,0

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 8,0. Dit is een gemiddelde van de 9,0 die de gemeente Leusden heeft gegeven en een 7,0 van de huurdersorganisatie HLVE.

De **huurdersorganisatie HLVE** vindt dat er mooie projecten gerealiseerd zijn door WSL, zoals Maanwijk, Biezenkamp en in Achterveld. De HLVE vindt wel dat er meer projecten voor sociale huurwoningen nodig zijn. De HLVE zegt al jaren dat 50 woningen per jaar aan nieuwbouw te weinig is. De HLVE geeft aan dat er voor jongeren nog steeds een tekort is en dat in de jongerenwoningen die er zijn te weinig doorstroming is. De stap naar koop of huur is lastig. Koop is vaak te duur en eengezins huurwoningen komen maar beperkt beschikbaar. De HLVE is blij dat in de nieuwe woonvisie het aantal nieuw te bouwen woningen na 2026 verdubbelt naar 100 per jaar. Eveneens is de HLVE blij met het project voor 65-plussers 'Van Groot naar Fijn', waarbij huishoudens in eengezinshuurwoningen kunnen doorstromen naar een appartement. De HLVE ziet de doelgroep graag verbreed worden naar huishoudens onder de 65 jaar waarvan de kinderen al de deur uit zijn.

De **gemeente Leusden** is zeer tevreden met de prestaties van WSL en geeft een 9,0. WSL doet het volgens de gemeente goed. Ze hebben woningen gebouwd en zijn hard op weg om er meer te bouwen. De gemeente is zeer tevreden over de wijze waarop WSL vragen uit de samenleving oppakt. De gemeente vindt dat er voldoende woningen zijn gebouwd en dat dit conform de woonvisie van de afgelopen periode is gebeurd. Er is nu meer diversiteit in het woningaanbod en dat geeft evenwicht: woningen in het lage huursegment, met middeldure huur en goedkope koop. Het realiseren van minimaal 30 procent sociale woningbouw lukt op grote locaties (met meer dan 100 woningen) en bij kleinere locaties wordt er geclusterd. Als voorbeeld wordt het transformatiegebied Prinsenhof genoemd. WSL heeft de Olmenlaan getransformeerd van kantoren naar woningen en hiermee is het percentage voor sociale woningbouw voor het hele gebied reeds behaald. De gemeente geeft wel aan dat het stellen van minimaal 30 procent sociale huurwoningen als voorwaarde bij nieuwbouwprojecten van derden ingewikkelder is.

Overige belanghebbenden, als zorg- en welzijnsorganisaties en collega-corporaties, hebben geen score gegeven voor beschikbaarheid. Het beeld bestaat bij hen dat Leusden een krappe woningmarkt heeft en er altijd meer woningen nodig zijn. Aandacht wordt gevraagd voor ouderenhuisvesting. Het project 'Van Groot naar Fijn' ziet men als positief. Ook hebben collega-corporaties het beeld dat WSL goed kan inschatten wat nodig en passend is in de gemeente Leusden.

Thema 2: Gewenste kwaliteit en verduurzaming woningvoorraad: 7,7

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,7. Dit is een gemiddelde van de 8,0 die de gemeente Leusden heeft gegeven, een 7,0 van de HLVE en een 8,0 van Beweging 3.0. De scores betreffen voornamelijk de prestaties op het gebied van verduurzaming.

De **huurdersorganisatie HLVE** vindt dat WSL verduurzaming goed heeft opgepakt. WSL heeft veel jaren '70 woningen en heeft de verduurzaming twee jaar geleden intensief opgepakt. WSL haar best heeft gedaan om grote renovaties gelijk op te laten lopen met verduurzaming. Dat was volgens de HLVE soms ingewikkeld en de communicatie verliep niet altijd soepel. Bijvoorbeeld wanneer de corporatie verrassingen tegenkwam als betonrot. Sommige projecten werden vooruitgeschoven, anderen naar voren gehaald. Voor de huurders was dit lastig. In de plannen voor verduurzaming zijn nog niet alle wijken meegenomen.

De **gemeente Leusden** is blij met de wijze waarop zij samenwerkt met WSL aan verduurzaming. WSL wordt vanaf moment nul betrokken bij het maken van het plan van aanpak en de routekaart om wijken te gaan afkoppelen van gas. Partijen proberen op een slimme manier met elkaars plannen rekening te houden. Bij nieuwbouw is het uitgangspunt EPC = 0. De gemeente wil dat er NOM-woningen gebouwd worden en gebiedsplannen worden alleen goedgekeurd als ze energieneutraal zijn. Als er NOM-woningen gebouwd worden verlaagt de gemeente de grondprijs en geeft ze korting op de leges.

Verder is de gemeente tevreden over het feit dat WSL voldoet aan de landelijke afspraken over energielabels. En is ze blij dat WSL samen met De Groene Belevens energicoaches heeft ingezet.

Beweging 3.0 vindt dat WSL goed bezig is. De organisatie geeft aan dat de seniorenwoningen die WSL heeft gebouwd in de nieuwbouwwijk Biezekamp prachtig zijn en dat de corporatie ook bij nieuwbouwwontwikkeling kwaliteit en duurzaamheid voor ogen heeft. WSL heeft na de overname van 't Hamersveld het gebouw uitgerust met zonnepanelen.

De **overige belanghebbenden**, als zorg- en welzijnsorganisaties en collega-corporaties, hebben meestal geen score gegeven voor kwaliteit en duurzaamheid van de voorraad. De Raad van Kerken heeft wel goede ervaringen met de verduurzaming van de time-outwoning. De projectleider was aanspreekbaar voor vragen over de uitvoering. Collega-corporaties melden dat ze het beeld hebben dat het goed loopt in Leusden; ze zien dat er een verduurzamingsprogramma wordt uitgevoerd.

Thema 3: Woonruimteverdeling/ doelgroepen: 7,6

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,6. Vrijwel alle belanghebbenden hebben een score gegeven op dit prestatieveld. De gemeente gaf een score 8,5, de HLVE een 7,0, de zorg- en welzijnsorganisaties gemiddeld een 8,0 en collega-corporaties een 7,0.

De **huurdersorganisatie HLVE** maakt zich zorgen over de tekorten aan woningen voor doelgroepen als senioren, jongeren en bijzondere doelgroepen. Desalniettemin vindt ze dat WSL het goed doet en treft haar kritiek eerder andere partijen. De corporatie is gemotiveerd en doet moeite om statushouders goed te huisvesten. WSL heeft voor diverse bijzondere doelgroepen nieuwbouwprojecten gerealiseerd. Daarnaast heeft WSL zorgpartijen betrokken bij het opstellen van het ondernemingsplan.

De **gemeente Leusden** vindt dat WSL goed presteert bij het huisvesten van urgenten en statushouders. Urgentie is een publiekrechtelijk sluitstuk. Voor mensen die niet onder de urgentieregeling vallen, maar wel geholpen moeten worden, hebben gemeente, WSL en Lariks een vangnetoverleg. Daarin zoeken partijen de menselijke maat. De corporatie is congruent in wat ze doet.

WSL is ook altijd bereid mee te denken met vragen vanuit doelgroepen, zoals een groep ouders van kinderen die begeleid wonen nodig hebben. Inmiddels heeft de gemeente met WSL ook goede afspraken over WMO-vergoedingen voor woningaanpassingen.

De **Raad van Kerken** is zeer tevreden over WSL. De Raad van Kerken heeft gedurende de visitatieperiode met WSL samengewerkt aan een pilot. De pilot betrof een pand dat op termijn gesloopt zou worden. Het werd ingezet voor een maatschappelijk initiatief, waarin voor een specifieke doelgroep huisvesting werd geboden. Deze pilot heeft WSL samen met de Raad van Kerken geëvalueerd. De Raad van Kerken noemt het een bewonderenswaardige manier van uitvoering geven aan het doelgroepenbeleid en heeft daarom een 9,0 gegeven. Nu moet de stap van pilot naar reguliere voorziening nog gemaakt worden.

Welzijnsorganisatie Lariks en ouderenorganisatie SOL vinden dat WSL een 7,5 verdient op dit onderdeel. Ze vinden dat WSL goed meedenkt met projecten als Groot Krakhorst voor Stichting de Grasboom en oudereninitiatieven. Lariks voert ook WMO-zaken uit en merkt op dat er bij sommige woningen van WSL wel hoge drempels liggen en/of dat er deurdrangers zijn die de toegankelijkheid van de woningen beperken. De ouderenorganisatie SOL is zeer tevreden over het project 'Van Groot naar Fijn' dat boven verwachting goed loopt. Op de bijeenkomst voor geïnteresseerden voor dit project waren 90 mensen aanwezig. Dertig huishoudens hebben inmiddels een andere woning gekregen en enkelen staan nog op de wachtlijst. SOL is blij dat WSL ervoor heeft gezorgd dat ouderen niet meer huur hoeven te betalen na verhuizen.

Eveneens heeft WSL breder gekeken naar individuele behoeften, bijvoorbeeld de mogelijkheid dat een buurvrouw/mantelzorgers mee kan verhuizen. SOL vindt overigens wel dat er meer woningen moeten komen voor beschermd wonen.

De **zorgorganisatie Beweging 3.0** en **ouderinitiatieven De Grasboom en Woondroom** zijn zeer tevreden en geven WSL een 8,0. De Grasboom geeft aan dat er vanaf het begin plezierig contact was met WSL en dat de corporatie met enthousiasme werkt aan het project. Er is een autistismevriendelijk en prikkelarm gebouw gerealiseerd. Woondroom is nog in gesprek over een project en geeft aan dat de gesprekken met WSL naar tevredenheid verlopen. Beweging 3.0 ziet dat WSL zowel op strategisch niveau als uitvoerend niveau actief is. De organisatie is eveneens blij met het project 'Van Groot naar Fijn'.

Thema 4: Betaalbaarheid: 7,3

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,3. De gemeente Leusden beoordeelt dit met een 8,0, de HLVE met een 7,0 en collega-corporaties met een 7-. Zorg- en welzijnsorganisaties hebben geen score gegeven.

De **Huurdersorganisatie HLVE** vindt dat WSL naar tevredenheid bezig is met betaalbaarheid van huren. Dit is ook te merken in de huuraanpassingen. WSL is alert bij huurschulden. Zo was ze in coronatijd soepel wanneer iemand zijn baan verloren had.

De **gemeente Leusden** vindt WSL gematigd bij het doorvoeren van huurverhogingen. De corporatie zoekt goed de balans tussen betaalbaarheid en nieuwbouw. Daarnaast hebben gemeente en WSL goede afspraken wanneer er sprake is schuldproblematiek bij een huurder.

Stadsring51 werkt samen met WSL bij schuldenproblematiek. De organisatie geeft aan alleen contact te hebben met de corporatie over individuele situaties. WSL informeert Stadsring tijdig en doet een 'warme' overdracht. De indruk is dat WSL het sociaal beleid op orde heeft en maatwerk levert.

Welzijnsorganisatie Lariks werkt met WSL samen in het triageteam, die mensen met hulpvragen of problemen (waaronder schulden/betalbaarheid) op weg helpt. De leden van het triageteam weten elkaar goed te vinden. De **ouderenorganisatie SOL** merkt op dat WSL bij het realiseren van sommige voorzieningen (bijvoorbeeld voor duurzaamheid) extra huur vraagt en over deze extra huur ook weer jarenlang een huurverhoging berekent. Er is behoefte aan uitleg hierover.

Collega-corporaties geven aan dat WSL hogere huren heeft dan gemiddeld in de regio, maar zien ook dat WSL maatwerk levert als dat nodig is.

Thema 5: Leefbaarheid: 7,4

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,4. De gemeente en de HLVE geven beiden een 7,0, de collega-corporaties een 7,5 en de zorg- en welzijnsorganisaties een 8,2 gemiddeld.

De **huurdersorganisatie HLVE** vindt het goed dat WSL 'Koffie in de wijk' organiseert. De HLVE maakt zich wel zorgen over sommige buurten. De HLVE ziet dat er steeds meer huishoudens met sociale en psychische problematiek in de wijk komen wonen. Dit heeft te maken met de uitstroom van intramuraal wonen naar extramuraal (zelfstandig) wonen. Het zorgt ervoor dat de druk op de leefbaarheid toeneemt. Zo wordt er op sommige plekken drugs gedeald, volgens de HLVE. WSL geeft er wel aandacht aan, maar het is lastig. De politie krijgt weinig meldingen binnen, omdat mensen geen melding (durven te) maken.

De **gemeente Leusden** geeft aan over het thema leefbaarheid veel gesprekken te hebben gevoerd met WSL, waarbij de vraag centraal stond: Wat zou je willen en wat mag de corporatie (nog)? Tot voor kort bakende WSL haar taken op het gebied van leefbaarheid strikt af, nu staat ze meer open om zaken in de wijk samen op te pakken. Zo werken gemeente en WSL samen aan het project “maatschappelijke onrust”, daar waar de situatie dreigt te escaleren. Dit is nodig omdat door het passend toewijzen en de extramuralisering in de zorg de druk op de leefbaarheid groter wordt. De gemeente verwacht hierdoor dat onbegrepen gedrag van kwetsbare personen wel meer voor zal gaan komen dan voorheen. Op de schaal en maat van Leusden betreft het eerder een aanpak op complexniveau dan op wijkniveau. Welzijnsorganisatie Lariks speelt hierin een rol en de gemeente is bezig die verder te verstevigen. WSL kijkt ook waar ze kwetsbare huishoudens het beste kan huisvesten en wat dat oplevert voor de druk op de buurt.

De **welzijnsorganisaties** geven gemiddeld een 8,3. Zij vinden WSL zeer benaderbaar. Lariks noemt hierbij ‘Koffie in de wijk’. Lariks heeft zich daarbij aangesloten. WSL zoekt volgens Lariks proactief contact, bijvoorbeeld naar aanleiding van klachten in de wijk. Er bleken veel nieuwe huurders met begeleiding gehuisvest te zijn in bepaalde buurten. Huisvesting was via het reguliere WoningNet verlopen. WSL heeft toen contact opgenomen met zorgorganisaties om in het vervolg vooraf te kijken waar mensen die uitstromen het beste gehuisvest kunnen worden. De Raad van Kerken is tevreden over de wijze waarop WSL contact heeft gezocht met de bureaus van de time-outwoning en heeft ook gezorgd dat de tuinen van de woning er redelijk uitzien. De woonzorginitiatieven Woondroom en De Grasboom zeggen dat WSL goed rekening houdt met wijken en buurten en heeft gezocht naar een locatie waar het project past. WSL zorgt ook voor een ‘zachte landing’ in de buurt/wijk. Beweging 3.0 heeft vooral ervaring met de wijze waarop de bewonerscommissie van ‘t Hamerveld contact heeft met WSL. De lijnen zijn kort en zaken worden snel geregeld.

Collega-corporaties zien geen grootschalige vraagstukken in de gemeente Leusden en geven daarom een 7,5.

Thema 6: Dienstverlening: 6,6

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 6,6, hetgeen van alle thema’s de laagste score is. De HLVE en de organisaties met woonprojecten hebben hiervoor vergelijkbare scores gegeven. Zij vinden dat de afhandeling (complexe) reparatieverzoeken voor verbetering vatbaar is, evenals de communicatie over de stand van zaken hiervan.

De **Huurdersorganisatie HLVE** geeft aan dat eenvoudige reparatiewerkzaamheden naar behoren worden uitgevoerd en tijdig worden afgehandeld. Het nieuwe digitale systeem ‘Mijn WSL’ werkt hierbij goed. Tegelijkertijd krijgen ze van huurders te horen dat het afhandelen van complexere reparatieverzoeken niet goed verloopt en dat er ook niet gecommuniceerd wordt over de stand van zaken. Bij duurzaamheidsprojecten kreeg de HLVE ook veel klachten van huurders te horen, bijvoorbeeld over zaken die waren kapotgegaan tijdens de renovatie. De HLVE heeft wel de indruk dat WSL het afgelopen jaar verbeterstappen heeft gemaakt.

De **gemeente Leusden** heeft geen score gegeven omdat ze weinig zicht heeft op de dienstverlening van WSL. De gemeente krijgt weinig klachten te horen. De indruk is dat de dienstverlening van WSL ruim voldoende tot goed loopt.

De organisaties die huurders zijn van WSL zijn **Beweging 3.0**, **Voila** en **De Grasboom** geven gemiddeld een 6,0 voor de dienstverlening. Ze zijn tevreden over het reguliere onderhoud, maar vinden dat de dienstverlening van complexere reparaties sneller en oplossingsgerichter moet. Reparaties en onderhoud heeft WSL gedelegeerd aan onderaannemers en daar stagneert de afhandeling van complexere reparaties

vaak. Dit geldt ook voor andere ingewikkelde kwesties, zoals een juridische onduidelijkheid over een warmte-koude-installatie. Daarnaast kan de communicatie over wie wanneer langs komt om reparaties uit te voeren beter. WSL is daarvoor verantwoordelijk. Klachten, zoals verstopte toiletten, blijven bestaan en worden niet opgelost.

Collega-corporaties hebben beperkt zicht op de dienstverlening van WSL. Ze hebben het beeld dat WSL functioneert zoals je mag verwachten van een corporatie. Er is een internet-klantenportaal en WSL is 24 uur per dag bereikbaar.

b. Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie: 7,8

De belanghebbenden zijn zeer tevreden over de relatie en communicatie en beoordelen deze gemiddeld met een 7,8. Hierbij is het de commissie opgevallen dat belanghebbenden vooral tevreden zijn over de goede relatie met WSL, maar minder tevreden zijn over de communicatie met (hen als) huurders. Enkele belanghebbenden hebben daarom twee verschillende scores gegeven, namelijk een voor de relatie en een voor de communicatie.

De **huurdersorganisatie HLVE** geeft een 8,0. De organisatie ervaart de communicatie als prettig, open, communicatief, benaderbaar en constructief. Zoals reeds bij dienstverlening is aangegeven, benadrukt de HLVE dat de communicatie met huurders bij complexere reparaties en duurzaamheidsprojecten aandacht behoeft.

De **gemeente Leusden** is zeer tevreden over de relatie met WSL en geeft een 8,0. WSL staat in de dagelijkse praktijk dicht bij de gemeente en WSL zit volgens de gemeente qua visie en beleid op hetzelfde spoor. De gemeente noemt WSL goed benaderbaar, ook bij acute problemen rondom huisvesting. Dan zijn de lijnen kort en wordt er snel een oplossing gevonden. WSL heeft een positieve grondhouding. Zowel op ambtelijk als bestuurlijk niveau kan/kon men elkaar makkelijk vinden.

De welzijnsorganisaties geven allen een goede tot zeer goede score, met uitzondering van de organisaties die ook huren van WSL. De **Raad van Kerken** is zeer tevreden en heeft een 9,0 gegeven. In 2017 startte een bevolgen samenwerking tussen WSL, Lariks en de Raad van Kerken. Het was een periode waarin werd samengewerkt aan een pilot, die werd geëvalueerd en opgeschaald naar structurele voorzieningen. De Raad van Kerken heeft WSL ervaren als partij waarmee adequaat en voortvarend samengewerkt kan worden, die de drive heeft om het project voor mekaar te krijgen. Er was sprake korte lijnen. **Stadsring51** (score 8,5) typeert WSL als een organisatie met korte lijnen, snelle reacties, meedenkend, oplossingsgericht. **Lariks** (score 8,0) vindt de relatie en samenwerking met WSL, die zich vooral richt op het zoeken van oplossingen voor een kwetsbare doelgroep, goed. WSL reageert snel en is bereid om mee te denken.

Ouderenorganisatie SOL heeft in het kader van het project 'Van Groot naar Fijn' ervaring met WSL opgedaan en beoordeelt de communicatie en relatie met een 8,5.

Beweging 3.0 is zeer tevreden over de relatie en communicatie en geeft een 8,0. In alle lagen van de organisaties is sprake van een goede communicatie. Er zijn korte lijnen als het gaat om onderhoud en installaties. Dit hangt ook af van mensen, die er al lang werken en de gebouwen erg goed kennen. Op managementniveau is er eveneens sprake van goed overleg, ook bij zakelijke afspraken (bijvoorbeeld verkoop) en logistieke processen. Zowel bij WSL als bij Beweging 3.0 was sprake van een bestuurswisseling, waardoor de communicatie op strategisch niveau soms iets moeilijker verliep.

Voila en De Grasboom, organisaties die tevens huurder zijn van WSL, geven lagere scores dan de andere zorg- en welzijnsorganisaties. **Voila** ervaart de relatie als ruim voldoende (7,0), maar de communicatie als onvoldoende (4,0). Dit komt omdat de communicatie bij afhandeling van reparatieverzoeken en klachten niet soepel verloopt en de organisatie ziet daar graag verbetering in. **De Grasboom** maakt eveneens duidelijk onderscheid tussen de relatie (8,0) en de communicatie (6,0). De Grasboom geeft voorbeelden om de verschillende scores toe te lichten. Er waren duidelijk afspraken gemaakt over de wijze waarop de opzegtermijn van het zorg- en huurcontract aan elkaar gekoppeld waren. Toen dit in de praktijk niet goed liep, verliep de communicatie hierover via een advocaat, terwijl het volgens De Grasboom ook met een goed gesprek opgelost had kunnen worden. WSL informeert De Grasboom niet altijd tijdig als een huurder van het project het huurcontract heeft opgezegd. De zorgkosten lopen dan gewoon door en komen voor rekening van De Grasboom. Over de relatie is De Grasboom overigens zeer tevreden. Daar waar de communicatie niet goed verliep, ligt dit vooral aan het proces van afhandeling van klachten en niet aan de wil van medewerkers. De Grasboom vindt dat WSL er is als je de corporatie nodig hebt. **Woondroom** geeft verschillende scores, namelijk voor het begin én voor het eind van de visitatieperiode (een 6,0 respectievelijk een 8,5). Woondroom vindt de relatie ontzettend goed en werkt met plezier samen met WSL aan het project. Echter in de opstartfase van het project was de communicatie minder duidelijk en duurde het lang voordat het project van start ging.

De **collega-corporaties** beoordelen de communicatie met WSL vanuit het regionaal samenwerkingsverband (SWEV-verband) en/of de (meer praktische) samenwerking met andere kleine corporaties in de regio (Woningstichting Nijkerk en Eemland Wonen). Gemiddeld geven de corporaties WSL een 7,3 voor de relatie en communicatie. Woningstichting Nijkerk geeft hierbij een hoge score voor het begin van de samenwerking. De samenwerking betreft uitwisseling op bepaalde thema's (zoals P&O, communicatie, controller en treasury). Samenwerking op het gebied van ICT is onderzocht, maar dat is niet van de grond gekomen. Woningstichting Nijkerk vindt de samenwerking nu te vrijblijvend en wil graag verder de mogelijkheden verkennen om de samenwerking te verdiepen. De samenwerking van Eemland Wonen en WSL is nog maar van korte duur en verloopt naar tevredenheid. De Alliantie werkt vooral met WSL samen in de regio waar WSL woningen in Leusden beheert van de Alliantie. De Alliantie vindt de relatie met WSL ruim voldoende. Medewerkers van WSL zijn vriendelijk, luisteren goed en gesprekken zijn opbouwend. Er zijn goede samenwerkingsafspraken over het bezit dat WSL beheert.

c. Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie: 7,5

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,5.

De **huurdersorganisatie HLVE** is zeer tevreden over de mate van invloed op het beleid van WSL. De HLVE krijgt tijdig (beleids)documenten van WSL. Als er een advies vanuit een themagroep komt, pakt WSL dit ook goed op. De HLVE heeft het gevoel dat de corporatie serieus luistert naar huurders. Onderwerpen als huurprijzen, sociaal plan en duurzaamheid worden behandeld.

De **gemeente Leusden** is ruim voldoende tot goed tevreden over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. WSL heeft de gemeente destijds gevraagd om input te leveren op haar ondernemingsplan. Vice versa was WSL betrokken bij het opstellen van de gemeentelijke woonvisie. De prestatieafspraken zijn een inkleuring van de kaders uit de woonvisie. Over en weer hebben partijen invloed op elkaars beleid, ook via de prestatieafspraken.

De **Zorg- en welzijnsorganisaties** geven een ruim voldoende tot zeer goed voor de mate waarop zij invloed hebben op het beleid van WSL. Het betreft dan vooral de onderwerpen waarop de partijen met elkaar samenwerken aan een gemeenschappelijk belang. Voor Beweging 3.0 betreft dat wonen en zorg; daarin werkt de organisatie samen met WSL en de gemeente. Partijen hebben het gevoel een samenwerkingspartner te zijn van WSL en dat er bereidheid is om signalen uit de omgeving op te pakken. Op die wijze laten ze wederzijds hun beleid beïnvloeden. De Raad van Kerken is positief over de wijze waarop de pilot is ingezet om te bepalen of het project een structurele voorziening kan worden.

De **collega-corporaties** zijn tevreden over de invloed op beleid en geven scores variërend tussen een voldoende en ruim voldoende. Woningstichting Nijkerk geeft aan dat beïnvloeding plaatsvindt op vrijblijvende basis. Woningstichting Nijkerk heeft van WSL geleerd om sociale media beter te gebruiken. WSL heeft het project 'Van Groot naar Fijn' ingezet op basis van ervaringen bij Woningstichting Nijkerk. De samenwerking met Eemland Wonen is nog vrij jong en het invloed uitoefenen op elkaars beleid moet nog vorm krijgen. De Alliantie heeft een samenwerking op beheer en (nieuwbouw)ontwikkeling. De aanpak van WSL is wat traditioneler dan die van de Alliantie. WSL heeft een goede lokale binding.

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

De door de belanghebbenden aangedragen verbeterpunten voor WSL.

Zorg voor versterking van en continuïteit in de organisatie

- Belanghebbenden wensen continuïteit in de projecten (bijvoorbeeld Woondroom) en hopen dat een nieuwe bestuurder deze kan bieden. Nu hangt het slagen van een project (soms) te veel af van extern ingehuurde projectleiding of een betrokken medewerker.
- Collega-corporaties geven aan dat corporaties steeds wendbaarder moeten worden. Als kleine corporatie ben je slagvaardig, maar de capaciteit is beperkt. WSL heeft niet de ruimte om meer mensen in het middenkader aan te trekken en die moet je dan tijdelijk inhuren. Zij vragen zich af: Hoe houdbaar is een organisatie met zo'n kleine omvang? Hoe houd je je wendbaar? Aansluiting/samenwerking met andere corporaties kan hierbij helpen.
- WSL pakt beheer/onderhoud en nieuwbouw traditioneel aan, volgens de Alliantie. Dat zou innovatiever kunnen. De lokale worteling is zeer waardevol en kan nog meer aangevuld worden met leren van en samenwerken met andere corporaties. Bij andere corporaties is soms expertise en ervaring aanwezig die WSL niet heeft. WSL kan hierin meer kansen pakken. WSL is nu bijvoorbeeld veel tijd kwijt met het aansturen van aannemers en kan dat moeilijk uit handen geven, terwijl andere corporaties met effectieve nieuwe methodes werken. Op deze wijze zou wellicht ook de afhandeling van urgente en niet-reguliere reparatieverzoeken verbeterd kunnen worden, evenals de communicatie hierover richting huurders.

Samenwerking in driehoek zorg-corporatie-gemeente urgent

- De driehoek zorg-corporatie-gemeente wordt steeds belangrijker. Beweging 3.0 ziet dat mensen steeds langer thuis moeten blijven. De organisatie vindt het cruciaal om deze opgave op te pakken in de driehoek: zorg, gemeente en corporatie. Beweging 3.0 wil een gezamenlijke strategie en aanpak met WSL uitwerken om zo de opgaven bij de politiek voor het voetlicht te brengen.
- Lariks benoemt ook het oplossen van enkele praktische punten zoals het verlagen van drempels en aanpassen van deurdrangers, zodat woningen en complexen geschikter worden voor ouderen.

Tips voor het verder uitrollen van het project 'Van Groot naar Fijn'

- De HLVE ziet de doelgroep bij het project 'Van Groot naar Fijn' graag verbreed worden naar jongere huishoudens waarvan de kinderen al de deur uit zijn. Deze huishoudens willen soms ook verhuizen en kunnen er dan ook voor zorgen dat er een gezinswoning beschikbaar komt voor woningzoekenden.
- Lariks ziet in het kader van het project 'Van Groot naar Fijn' dat ouderen die kleiner willen gaan wonen het lastig vinden om elke week te moeten reageren op een advertentie. WSL zou dit kunnen vergemakkelijken voor ouderen die dat willen.

Communicatie op onderdelen verbeteren

- Communicatie over en afhandeling van met name complexe reparatieverzoeken kan beter.
- De Raad van Kerken ziet dat de time-out-plek nog beter benut kan worden en ziet graag dat WSL hieraan iets doet in de communicatie, zodat het eerder bekend is bij mensen die zo'n plek nodig hebben.
- De ouderenorganisatie SOL geeft aan regelmatig brieven van WSL te zien, die ouderen (en anderen) hebben ontvangen, die ze niet begrijpen. SOL zou willen dat de brieven minder formeel en makkelijker te lezen zijn voor alle huurders.
- Voila wil graag meer betrokkenheid bij het beheer van de multifunctionele gebouwen die zij huren, bijvoorbeeld doordat er iemand af en toe in het gebouw aanwezig is.
- De Grasboom nodigt WSL uit om zo nu en dan eens koffie te komen drinken in de gemeenteschappelijke ruimte. Zo leren de jongeren die daar wonen WSL beter kennen (en vice versa).

Samenwerken in de regio

- Collega-corporaties hopen de komende periode in SWEV-verband meer samen te werken op bepaalde thema's. En ze hopen dat WSL in het SWEV-verband meer zichtbaar wordt en kan bijdragen.

5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Woningstichting Leusden (WSL), 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		8,0	100%

5.1 De beoordeling van de vermogensinzet van Woningstichting Leusden

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of de corporatie verantwoording en motivatie heeft ten aanzien van de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie.

Oordeel de Aw en WSW over financiële risico's en continuïteit

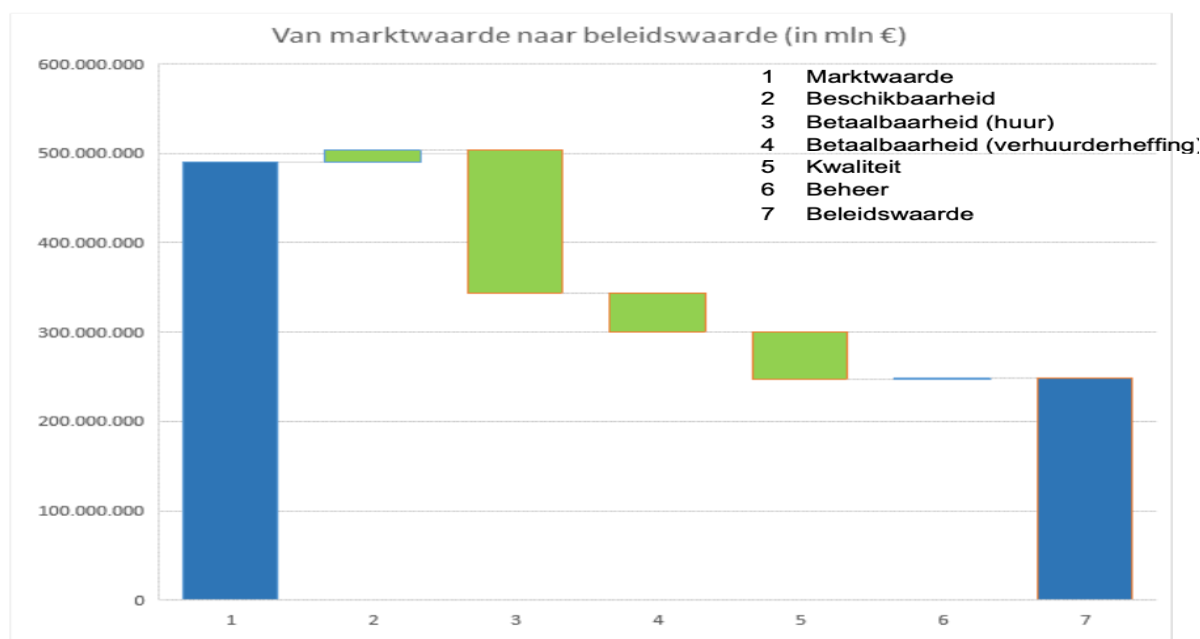
In de beoordelingsbrief 2019 van 7 januari 2020 gaf de Autoriteit woningcorporaties (Aw) aan dat WSL het risicomanagement voldoende heeft opgenomen in de PDCA-cyclus. Voor de interne beheersing beoordeelde de Aw de risico's als laag. Wel noemde de Aw destijds enkele verbeterpunten voor WSL op het gebied van kwaliteit van data. In de toezichtsbrieven die in de jaren daarna (2020 en 2021) werden gestuurd en waarin sprake was van een gezamenlijk beoordelingskader van de Aw en Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW), staat dat de risico-inschatting voor WSL laag is op alle onderdelen.

In haar brief van 20 december 2020 beoordeelde WSW het risicoprofiel als (blijvend) laag tot gemiddeld. De financiële positie was volgens WSW toereikend om invulling te geven aan de door de corporatie geformuleerde ambities. WSW zag enkele mogelijkheden tot verbetering. Hierbij doelde WSW op het hanteren van een afwegingskader waarbij diverse criteria een rol spelen, zowel financieel als maatschappelijk. Dit kan volgens WSW de diepgang en kwaliteit van de investerings- en vastgoedbeslissing verhogen. Ten aanzien van het nieuwe investeringsstatuut maakte WSW de opmerking dat WSL een opvallend uitgangspunt hanteert, namelijk verkoop na een exploitatieduur van 20 jaar, terwijl de corporatie er naar streeft langer dan 20 jaar actief te zijn als sociaal huisvester.

Van marktwaarde naar beleidswaarde

Het bestuur van WSL maakt een inschatting van het gedeelte van het eigen vermogen dat bij ongewijzigd beleid niet of pas op zeer lange termijn te verwezenlijken is. Deze schatting ligt in lijn met het verschil tussen de beleidswaarde van het gehele bezit in exploitatie en de marktwaarde in verhuurde staat hiervan. Dit verschil circa € 249 miljoen. Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde eind 2020 bestaat uit verschillende onderdelen (zie figuur 'Van marktwaarde naar beleidswaarde'). Dit impliceert dat circa 50,8 procent van het totale eigen vermogen niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is.

Gezien de volatiliteit⁴ van (vooral) de beleidswaarde, is dit aan (kleine) veranderingen onderhevig. In het nieuwe beleid (zie scenarioanalyse van mei 2021) is er een verschuiving naar beschikbaarheid mogelijk, omdat hieraan in de scenarioanalyse prioriteit aan gegeven is.



Bron: Jaarverslag 2020

Visie op vermogensinzet

De vorige visitatiecommissie gaf de aanbeveling aan WSL om zichtbaar te maken welke extra financiële ruimte er is (en ook benut moet worden) voor een impuls aan bijvoorbeeld betaalbaarheids- en duurzaamheidsdoelen. WSL maakt inmiddels in de jaarrekeningen zichtbaar welk bedrag beschikbaar is voor onrendabele investeringen. In de afgelopen jaren heeft WSL vermogen ingezet voor duurzaamheidsprojecten en nieuwbouw. In de terugkoppeling op de verbeterpunten van de vorige visitatie schrijft WSL verder dat zij in het voorjaar van 2021 een groot aantal scenario's heeft doorgerekend voor de nieuwbouw- en verduurzamingsopgaven van WSL tot 2050, mede gebaseerd op de in 2021 vastgestelde Woonvisie, routekaart naar energieneutraal Leusden 2040 en Regionale Energiestrategie (RES). In de voorgaande jaren heeft WSL geparticipeerd in de totstandkoming van deze visie, kaart en strategie. Ook de komende jaren gaat WSL hiermee door. In de onderzochte scenario's is zichtbaar dat WSL niet alle gewenste investeringen in nieuwbouw en duurzaamheid tegelijk kan betalen. WSL heeft besloten dat beschikbaarheid gaat boven betaalbaarheid (dus nieuwbouw gaat boven het verlagen van huren en verduurzamen van de woningen). WSL gaat zal overigens de komende jaren nog wel verduurzamen, maar minder dan zij zou wensen.

Investeringsstatuut

Investeringen in nieuwbouw worden bij WSL gedaan binnen de kaders van het Investeringsstatuut (van 2017, geactualiseerd in 2020), na goedkeuring door de Raad van Commissarissen. Bij nieuwe projecten wordt een risicoanalyse gemaakt en worden verschillende scenario's verkend. Nieuwbouwprojecten worden vooraf getoetst aan de portefeuillestrategie.

⁴ De mate van beweeglijkheid van de koers van een financieel product.

Doelmatigheid

De bedrijfslasten van WSL zijn gedurende de gehele visitatieperiode relatief laag in vergelijking met het landelijke gemiddelde.

	2017	2018	2019	2020
Score op doelmatigheid uit Aedes-benchmark	€ 724 A	€ 735 A	€ 709 A	€ 725 A

Bron: Aedes-benchmark

Risicomanagement

In het jaarverslag beschrijft WSL op welke wijze ze het risicomanagement heeft ingericht. Elke vier maanden bepaalt het managementteam de vijf belangrijkste risico's voor de activiteiten en continuïteit van WSL. Deze risico's en de beheersmaatregelen daarvoor legt de corporatie vast in de termijnrapportage. Verder bespreekt WSL van alle lopende nieuwbouwprojecten de mogelijke risico's. Bij elk project worden voor de risico's, die volgens het normenkader roodgekleurd (negatief) zijn, beheersmaatregelen besproken en doorgevoerd. De belangrijkste projecten worden in een risicoklankbordgroep van het samenwerkingsverband van corporaties besproken. De corporaties wijzen elkaar op mogelijke risico's en adviseren elkaar over beheersmaatregelen. Door Corona zijn er in 2020 geen bijeenkomsten van de risicoklankbordgroep geweest.

De beheersing van de renterisico's is geregeld in het Treasurystatuut. Er is genoeg ruimte binnen de door het WSW vastgestelde grenzen (normratio's). Deze worden bewaakt bij het opstellen van de jaarlijkse begroting met het doorrekenen van een aantal scenario's. WSL beoordeelt de kasstroomrisico's door verschillende scenario's door te rekenen. Bij het basisscenario voldoet de begroting nog 7 jaar aan de normen van het WSW. Bij het slechtweerscenario voldoen de parameters nog 4 jaar aan de normen van het WSW. In het slechtweerscenario wordt geen rekening gehouden met bijstelling van het beleid. Er zijn dan dus nog diverse mogelijkheden om toch aan de normen van het WSW te blijven voldoen. Door het beleid aan te passen kan WSL financiële problemen voorkomen. Daarom is het kasstroomrisico laag.

WSL verkocht relatief veel Koopgarantwoningen. Terugkoop is een verplichting, waardoor de corporatie binnen een korte periode geconfronteerd kan worden met veel terug te kopen woningen. In de afgelopen jaren bleek dat zelfs bij een worstcasescenario de omvang van de Koopgarantportefeuille geen risico vormt.

In de vorige visitatie werd gemeld dat de juridische verbindingen hun nut hadden bewezen en dat beide lege Bv's wellicht konden worden geliquideerd. WSL geeft aan dat zij het liquideren van de Bv's heeft onderzocht, maar heeft besloten dit niet te doen. De kosten van het aanhouden van de Bv's zijn minimaal. Wanneer de Bv's worden opgeheven is het maar de vraag of WSL nieuwe Bv's kan oprichten, wanneer dit wenselijk zou zijn.

Beoordeling Presteren naar Vermogen: 8,0

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of de corporatie verantwoording en motivatie heeft ten aanzien van de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie.

WSL voldoet aan het ijkpunt, omdat zij – zoals hierboven is omschreven – de basis op orde heeft en de financiële continuïteit is gewaarborgd volgens de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). WSL zet haar vermogen passend in.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + WSL zet verantwoord haar vermogen in en werkt hierbij met scenario's: mooi weer, bewolkt weer, slecht weer. Hiermee kunnen eventuele risico's goed worden opgevangen. In het voorjaar van 2021 is een groot aantal scenario's doorgerekend voor de nieuwbouw- en verduurzamingsopgaven van WSL tot 2050, mede gebaseerd op de in 2021 vastgestelde Woonvisie, routekaart naar energieneutraal Leusden 2040 en Regionale Energiestrategie (RES). In de voorgaande jaren heeft WSL geparticipeerd in de totstandkoming van deze visie, kaart en strategie.
- + In het ondernemingsplan lag de prioriteit nog bij betaalbaarheid. Uit de berekeningen van de beleidswaarde blijkt dat de corporatie een belangrijk deel van haar vermogen daarvoor inzet. Inmiddels verschuift de focus naar nieuwbouw en verduurzaming. De nieuwbouwopgave voor de komende jaren is verdubbeld en ook op het gebied van duurzaamheid zijn er (landelijk) hoge ambities. WSL zoekt nadrukkelijk naar een goede balans. Meer verduurzaming betekent minder nieuwbouwinvesteringen en vice versa.
- + Met een relatief kleine en doelmatige organisatie heeft WSL nieuwbouwprojecten weten te realiseren en heeft ze haar bezit verduurzaamd. De bestuurswisselingen en het tijdelijk inzetten van interim-bestuurders hebben niet geleid tot een sterke stijging van de bedrijfslasten. WSL had gedurende gehele visitatieperiode relatief lage bedrijfslasten in vergelijking met andere corporaties in het land, waarmee ze laat zien op verantwoorde en doelmatige wijze om te gaan met de beschikbare middelen. Met het laag houden van de bedrijfslasten heeft de corporatie meer geld beschikbaar voor haar maatschappelijk opgaven.



6 Governance van maatschappelijk presteren

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

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

6.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing

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

Strategievorming: 8,0

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. WSL voldoet aan het ijkpunt, omdat er gedurende de visitatieperiode actuele ondernemingsplannen en op basis van het ondernemingsplan een portefeuillestrategie is opgesteld. De beleidsplannen bevatten concrete handvatten voor de uitvoering.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + Het ondernemingsplan beschrijft de opgaven, ambities, speerpunten en heeft een concrete uitvoeringsagenda voor uitbreiding van de woningvoorraad, betaalbaarheid, huisvesting voor middeninkomen, duurzaamheid, flexibel aanbod in wonen, wijkgerichte aanpak, inzet op dienstverlening en toekomstgericht aan de slag. Verankering van de ambities in de organisatie is eveneens meegenomen in het ondernemingsplan. Daarnaast wordt het ondernemingsplan uitgewerkt in jaarplannen.
- + Als uitwerking op het ondernemingsplan heeft WSL een portefeuillestrategie opgesteld, waarin een concrete vertaalslag naar de woningvoorraad is gemaakt tot 2030. Hierbij is gekeken naar typen, huurprijzen, energielabels en doelgroepen. Een en ander is financieel doorgerekend, waarbij verschillende scenario's zijn gehanteerd.
- + WSL houdt in haar strategie rekening met de behoeften en wensen van belanghebbenden. Zo zijn belanghebbenden betrokken geweest bij het opstellen van het ondernemingsplan.

Sturing op prestaties: 7,0

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). WSL voldoet aan het ijkpunt, omdat zij een duidelijke planning-en-controlcyclus heeft. Er is een ondernemingsplan, gevolgd door een portefeuillestrategie, meerjarenbegroting, bod/prestatieafspraken en tertiaalrapportages.

De commissie geeft een 7,0 op basis van het volgende pluspunt:

- + De commissie vindt de tertiaalrapportages van goede kwaliteit en compleet. WSL monitort hierin de gestelde doelen en maakt zichtbaar wat de stand van zaken is en of er sprake is van afwijkingen. In het derde en laatste tertiaal van het jaar benoemt de corporatie, mede op basis van eventuele afwijkingen, de doelen voor het volgende jaar. In 2020 is de Balanced Scorecard onderdeel geworden van de tertiaalrapportages, waardoor de stand van zaken nog beter inzichtelijk is gemaakt. WSL heeft zo evaluatie en verbeteren in haar cyclus geborgd. De commissie constateert dat mede dankzij deze cyclus WSL ruimschoots de gestelde doelen behaald. Bij bijsturing op tactisch niveau ziet de commissie nog mogelijkheden om de trends en ontwikkelingen beter in beeld te brengen.

6.2 De beoordeling over de maatschappelijke rol van de RvC

Bij de maatschappelijke rol van de RvC beoordeelt de commissie of de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vormgeeft. Alvorens het oordeel te geven en toe te lichten schetsen we de wijze waarop het toezicht is georganiseerd.

Autoriteit woningcorporaties (Aw)

De Aw schrijft in haar beoordelingsbrief van 17 januari 2020 de bevindingen over de opzet van het interne toezicht. In 2018 ontving de RvC voor de benoeming van drie commissarissen een positieve zienswijze. De Aw stelt vast dat in de RvC de diversiteit, relevante deskundigheid en competenties voldoende geborgd waren. In 2019 waren er geen herbenoemingen. De Aw ziet voor het intern toezicht geen verhoogd risico.

De Aw verwoordt in haar brief dat WSL in haar jaarverslag aangeeft dat er sprake is van een open cultuur, met ruimte voor reflectie en tegenspraak. De accountant bevestigt dit beeld. Jaarlijks organiseert de corporatie workshops waarin dilemma's worden bediscussieerd. De Aw stelt vast dat de corporatie voldoende aandacht heeft voor integriteit en beoordeelt dit risico als laag.

Er is nog geen uitgebreide governance-inspectie van de Aw uitgevoerd bij WSL.

Visie op toezicht

In het jaarverslag geeft de RvC een uitgebreide weergave van zijn activiteiten, de invulling van de toezichthoudende rol, de werkgeversrol en de klankbordrol, de samenstelling en commissies, de relatie met de medewerkers en de HLVE.

De RvC van WSL heeft een toezichtvisie opgesteld waarin de verschillende rollen van de RvC zijn uitgewerkt. De RvC wil werken vanuit de volgende leidende principes: aanspreekbaar, situationeel toezicht en moreel kompas. De houding ten opzichte van het moreel kompas is open, betrokken en respectvol. De maatschappelijke oriëntatie vertaalt de raad als 'wij stellen de dialoog centraal'.

Dat wil zeggen dat de raad en de bestuurder ieder een eigen, maar onlosmakelijke verantwoordelijkheid hebben in het realiseren van de volkshuisvestelijke opgave in Leusden. Daarvoor is dialoog noodzakelijk. De volkshuisvestelijke opgave is immers geen blauwdruk die geïmplementeerd kan worden. Het verwezenlijken van de opgave vraagt om verdieping, maatwerk en afwegingen, ofwel het goede gesprek.

De RvC werkt met twee commissies: de remuneratiecommissie en de auditcommissie. De commissies adviseren over onderwerpen die binnen hun taakgebied vallen en bereiden de besluitvorming van de raad voor. Dit laat onverlet dat de verantwoordelijkheid voor de besluitvorming bij de RvC als geheel ligt.

Oordeel Maatschappelijke rol RvC: 8,0

Bij de maatschappelijke rol van de RvC beoordeelt de commissie of de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze rol professioneel vormgeeft. WSL voldoet aan het ijkpunt, omdat de RvC is zich bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder en hieraan op passende wijze invulling geeft. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De RvC heeft in haar werkgeversrol gedurende de visitatieperiode veel aandacht besteedt aan het zoeken naar nieuwe bestuurders en interim-bestuurders. Hierdoor kon de continuïteit in de organisatie en de strategie worden geborgd. Bij het opstellen van een profiel voor een nieuwe bestuurder heeft de RvC input opgehaald bij de OR, de HLVE en de wethouder. In dit kader kijkt de RvC ook breder naar wat de organisatie van WSL in de toekomst nodig heeft om de opgave te realiseren. Zaken als kennis, kunde, samenwerking en de stabiliteit van de organisatie spelen hierbij een rol.
- + De commissie heeft een RvC gezien met leden die elkaar aanvullen en die bij het invullen van hun toezichtsrol en klankbordrol de volkshuisvestelijke opgave als 'moreel kompas' hebben. Op themadagen hebben zij het gesprek over de inzet van het vermogen en wordt gezocht naar een goede balans tussen investeringen in nieuwbouw, betaalbaarheid en verduurzaming. De RvC laat zich hierbij door externe adviseurs informeren en inspireren. Een afwegingskader is in de maak. Met RvC's van Woningstichting Nijkerk en Eemland Wonen (en voorheen met Woningstichting Barneveld en Vallei Wonen Woudenberg) wisselt de RvC ideeën uit over relevante volkshuisvestelijke thema's.
- + De RvC heeft een goede maatschappelijke oriëntatie. De raad laat zich informeren via verschillende kanalen, waardoor hij weet wat er speelt bij de huurders, in de gemeente Leusden en in de organisatie. Voorafgaand aan iedere raadsvergadering ontvangt de raad een bijlage met achtergrondinformatie. Bij incidenten die mediagevoelig zijn, worden ze tijdig geïnformeerd onder meer via een WhatsApp groep. Daarnaast legt de RvC zijn oor te luisteren in het lokale netwerk. De door de HLVE voorgedragen leden van de RvC hebben tweemaal per jaar overleg met de HLVE. De RvC is aanwezig op stakeholdersbijeenkomsten die WSL organiseert. Eens per jaar wordt met de wethouder en gemeentebesturen van gedachte gewisseld over woningbouw. Daarnaast is er eens per jaar een ronde door de gemeente waarbij zowel huurders als raadsleden worden uitgenodigd.

6.3 De beoordeling over de externe legitimatie en openbare verantwoording

Bij de beoordeling van de externe legitimatie en openbare verantwoording kijkt de commissie naar hoe de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en dialoog met hen voert over de uitvoering van beleid. Eveneens is van belang dat de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelen en hierover communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,5.

Externe legitimatie: 8,0

Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijke verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. WSL voldoet aan het ijkpunt, omdat WSL regelmatig overleg voert met de huurdersorganisatie HLVE over relevante volkshuisvestelijke thema's. De HLVE kan ook advies uitbrengen over beleid.

De commissie beoordeelt dit thema met een 8,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + WSL vindt een goed functionerende huurdersvertegenwoordiging belangrijk en besteedt hier daarom veel aandacht aan. De corporatie ondersteunt de HLVE actief, ook nu enkele bestuursleden gestopt zijn en het lastig blijkt te zijn om nieuwe bestuursleden aan te trekken. WSL biedt ambtelijke ondersteuning en de HLVE zoekt hulp van een extern bureau, bijvoorbeeld bij het werven van nieuwe bestuursleden. Eveneens zijn er diverse bewonerscommissies.
- + WSL betreft belanghebbenden, zoals huurders, gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen, bij het ondernemingsplan en het beleid via stakeholdersbijeenkomsten. WSL was betrokken bij het opstellen van de gemeentelijke woonvisie. Als er vragen zijn in de gemeenteraad komt WSL langs. De lijnen met belanghebbenden zijn kort, waardoor ook op meer informele wijze sprake is van invloed op het beleid.
- + Daarnaast speelt WSL in op initiatieven uit de maatschappij, zoals Time-out, De Grasboom en Woondroom, en legt ze haar oor te luisteren met 'Koffie in de wijk'. De coronapandemie zorgde er wel voor dat een aantal van deze activiteiten niet doorgingen de afgelopen tijd.

Openbare verantwoording: 7,0

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt. WSL voldoet aan het ijkpunt, omdat zij een helder jaarverslag heeft waarin beleid en prestaties worden gepresenteerd.

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

- + Jaarlijks doet de corporatie in een bijeenkomst direct aan stakeholders verslag van haar maatschappelijke prestaties van het voorgaande verslagjaar. En WSL organiseert jaarlijks een informatiebijeenkomst met de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de HLVE. In 2020 konden deze bijeenkomsten door de coronabeperkingen niet doorgaan.

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 : Woningstichting Leusden te Leusden
Jaar visitatie : 2021

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

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

Bennekom, 2 maart 2021 drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Woningstichting Leusden te Leusden verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2021 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, 2 maart 2021 de heer drs. J. Verhoeven | voorzitter

Bennekom, 8 maart 2021 mevrouw C.M.F. Bomhof MOC | algemeen commissielid

Bennekom, 8 maart 2021 mevrouw 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.



Algemeen commissielid

drs. J.N.M. Verhoeven (John)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Vastgoedportfoliostrategie en -beleid
- ✓ Integrale vastgoedsturing
- ✓ Brede inhoudelijke kennis over vastgoed en ruimtelijke ordening

Meer informatie:



[John Verhoeven | Raeflex](#)



[John Verhoeven | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

Gebouwen en locaties lopen als een rode draad door mijn carrière. Als aannemerszoon stond ik in de vakanties al jong op de steigers. Na mijn studie economische geografie heb ik strategische management- en advieservaring opgedaan in zowel het publieke als commerciële domein. In de eerste jaren na mijn afstuderen bij een gemeentelijke overheid, daarna op het snijvlak van retail en vastgoed. Op verschillende vastgoed (management) posities bij 's-Land grootste kruidenier heb ik geleerd hoe vastgoed- en retaildoelstellingen te combineren en hierop strategisch, tactisch en operationeel niveau sturing aan te geven. Vanaf 2017 heb ik besloten om mijn blik naar buiten te bewegen en mijn adviesbureau 'De Vastgoedstuurman' opgericht. In deze periode heb ik verschillende mooie opdrachten mogen vervullen zoals de opbouw en uitrol van het programma en team doorlopend toezicht bij NRV (Nederlands Register Vastgoed Taxateurs). In 2021 ben ik gestart als programmamanager bij de Amsterdam School of Real Estate: hét academisch instituut voor vastgoedkunde. In deze rol kan ik een bijdrage leveren aan het opleiden van vastgoedprofessionals in de vele vraagstukken rondom duurzame (her)ontwikkeling en gebruik van de gebouwde omgeving. Ambitie en verwondering hebben me altijd gedreven om het beste uit mezelf en mijn omgeving te halen. Ik voel me maatschappelijk betrokken. Wonen en volkshuisvesting heeft daarbij mijn bijzondere belangstelling en ik heb dit in het verleden in diverse bestuurs- en politieke functies in de praktijk gebracht. Op dit moment vervul ik met veel plezier nevenfuncties o.a. als toezichthouder en voorzitter van enkele gemeentelijke rekenkamercommissies.

Visitaties

Vanaf 2019 ben ik werkzaam voor Raeflex en heb ik een aantal visitaties uitgevoerd. Streven naar kwaliteitsverbetering -iedere dag weer- is in mijn ogen noodzakelijk om als corporatie zo goed mogelijk in te kunnen spelen op alle veranderingen. Uiteindelijk zelfs om te kunnen overleven. Mijn ervaring is ook dat verbeteringen inspiratie bieden aan alle betrokkenen en leuk is. Maar doe je het nu goed, maak je wel de juiste keuzes en afwegingen, hoe pakken anderen dat aan? Visitaties zijn m.i. een heel goed middel om de spreekwoordelijke spiegel voor te houden: positief kritisch van buiten naar binnen te kijken en zodoende bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering binnen de organisatie. Daar draag ik graag mijn steentje aan bij.

Kort CV

Opleiding

1992-heden Diverse vastgoedopleidingen leergang projectontwikkeling (Neprom), makelaardij (SOM), vastgoedanalyses et cetera
1986-1992 Radboud Universiteit Nijmegen MSc, Economische geografie
1980-1986 VWO

Carrière

2021-heden Programmamanager Executive Education & ASRE Online, Amsterdam School of Real Estate (ASRE)
2017-heden Oprichter van 'De Vastgoedstuurman'
2014-2017 Senior Director Real Estate Management, Real Estate & Construction Ahold Delhaize
2010-2014 Senior Director Operations Real Estate & Construction Ahold EU
2006-2010 Hoofd Vastgoedmanagement Ahold Vastgoed
2002-2006 Senior projectontwikkelaar Ahold Vastgoed
1999-2002 Assetmanager Ahold Vastgoed
1996-1999 Acquisitiemanager regio Zuid- en Oost Nederland Ahold Vastgoed
1992-1996 Bedrijvencontactfunctionaris grond- en economische zaken gemeente Achtkarspelen

Nevenfuncties

Lid Raad van Commissarissen LEKSTEDewonen
Lid Raad van Commissarissen TBV Wonen
Voorzitter Toetsingscommissie Urgentie van WoonService Regionaal
Voorzitter rekenkamercommissie gemeente Meierijstad
Voorzitter rekenkamercommissie in Midden-Brabant (Dongen, Goirle, Hilvarenbeek en Loon op Zand)



Secretaris

C.M.F. Bomhof MOC (Carry)

Specifieke deskundigheid

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

Meer informatie:



[Carry Bomhof | Raeflex](#)



[Carry Bomhof | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

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

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

Visitaties

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

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

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

Kort CV

Opleiding

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

Carrière

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



Secretaris

drs. A. de Klerk (Annet)

Specifieke deskundigheid

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

Meer informatie:



[Annet de Klerk | Raeflex](#)



[Annet de Klerk | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

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/visitator 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 ben ik vanaf 2020 betrokken geweest bij circa 50 visitaties. Ik neem 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.

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/Encorys en Laagland 'advies (wonen en wijkgericht werken) |
| 1994-1997 | Beleidsmedewerker gemeente Deventer (volkshuisvesting, wijkaanpak en stadsvernieuwing) |

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	- Position paper - Stand van zaken WSL; aandachtspunten uit visitatierapport 2013-2016 Beleid Woningstichting Leusden - Ondernemingsplan WSL 2015-2018 - Ondernemingsplan WSL 2019-2022 inclusief monitor - Jaarplannen 2018 t/m 2021 - SVB – opgaven en kaders 2019 - SVB – Resultaten en restopgave 2019 - SVB – Portefeuilleplan 2019 - Visie op duurzaamheid vanaf 2022 (10 juni 2021) - Routekaart WSL (april 2018) - Diverse Memo's MT over Arbo, PMO, MTO, RI&E, verkoopbeleid, streefhuren, planning & control, corona - Resultaten enquête jongeren 2020 - Beleid middeninkomens - Evaluatie VGNF 2019 - Opdracht en actieplan Klantvisie = focus op communicatie (2017) Woningmarktonderzoeken - Rapportage lage inkomenshuishoudens en sociale huur regio Amersfoort (sept 2017) - Bestuurlijke memo RIGO WRV Eemvallei (februari 2019) - Marktverkenning Achterveld (april 2019) Gemeente Leusden - Herijking Woonvisie 2012-2022 (april 2016) - RV Update Woonvisie 2016 (3 juni 2021) - Woonvisie Leven in Leusden 2012-2022 Bod en prestatieafspraken: - Bod aan de gemeente 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 - Prestatieafspraken 2017, 2018-2022, 2019-2023, 2020-2022 en Jaarafspraken 2020 en 2021 - Monitor Prestatieafspraken 2018 Convenanten - Convenant verwarde personen 201802020 (november 2018) - Manifest KLIMMR-corporaties 2019 - SOK WSL-HLVE 23 februari 2021 - SOK Reg WRV Wonen Eemvallei 2020-2022 Prestaties: - Jaarverslagen 2017, 2018, 2019, 2020 - Monitor Meerjarenaafspraken gemeente 2018-2020
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	- Jaarverslag GWV 2019, 2020 - Memo's (RvC) over Evaluatie/analyses KWH/Aedes-benchmark, toelichting dalende dienstverlening, Evaluatie huurdersportaal van KVS, rapportage klachten, stakeholders in beeld, samenwerkingsscan regiocorporaties - Imagorapport-Woningstichting Leusden 2020 - Actieplan borging klantvisie - Resultaten enquête jongeren (2020) - Notulen uitvoeringsoverleg HLVE WSL Gemeente 2017 t/m 2020 - Verslagen BO Gemeente – WSL 2017 t/m 2020 - Register stakeholders 2020 - BLN nieuwsbrief 2020
Presteren naar Vermogen (PnV)	- Aedes-benchmarkcentrum (ABC): 2017 (CiP), 2018, 2019, 2020 - Memo RvC over Aedes-benchmark 2020 - Leusden Vastgoed BV/Holding jaarrekeningen 2019, 2020 - Begroting 2017 t/m 2020

	• Aw toezichtsbrieven, relevante correspondentie Aw en Governance audit • WSW beoordelingen, borgbaarheidsverklaringen • Jaarrekeningen 2017 t/m 2020 • Verbindingenstatuut WSL 2017 • Investeringsstatuut WSL (22 april 2021) • Memo RvC 2020 Evaluatie verbindingenstatuut • Memo RvC 2020 Evaluatie Treasury Commissie • Memo RvC 2020 Indicatie bestedingsruimte • Treasurystatuut WSL 2019 • Investeringsbesluit Verwerving en transformatie 't Hamersveld (2017) • Actualisatie begroting Olmenlaan • Jaarverslag TC 2020 • Reglement financieel beleid en beheer 2016 en 2017 • Scheidingsvoorstel WSL (2016) • Managementletters Accountant 2017 t/m 2020 • Format Raamovereenkomst onderhoudswerkzaamheden (2016)
Governance van maatschappelijk presteren	• Bestuursvisie • Toezichtvisie (2019) • Jaarplannen 2018 t/m 2021 • Verslagen RvC 2017 t/m 2020 • Zelfevaluatie RvC 2017 t/m 2020 • Verslag themasessie 2021 • Presentatie duurzaamheid 2020 • Toezicht- en toetsingskader (2020) • Periodieke rapportages 2017 t/m 2020 en overzichten afspraken, planning & control • Besluit RvC vergadering leningruil Vestia (april 2021) • Auditplannen WSL 2017 t/m 2021 • Scenarioanalyse MJP Opgaven tot 2050 (2021) Memo's RvC: • Memo RvC Governancecode woningcorporaties 2020 • Memo RvC Overzicht corporatiewetgeving in beweging • Memo RvC WBTR per juli 2021 • Memo RvC Integriteit en gedragscode • Memo RvC Ontwikkelagenda RvC 2021 • Memo RvC Gezamenlijke visie bestuur en RvC 2020 • Memo RvC over verduurzaming woningen Groenhouten (2020) • Memo RvC over Groot Agteveld 2 en 5 (2020) • Zie ook memo's (RvC) bij overige thema's

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens tien face-to-face gesprekken (waarvan één digitaal) geïnterviewd over de prestaties van Woningstichting Leusden.

Raad van Commissarissen

- De heer G.J. Waterink, voorzitter RvC en lid RC
- Mevrouw K. Broekhuizen, vicevoorzitter RvC/huurdercommissaris en voorzitter RC
- Mevrouw M. Sijbrandij, lid RvC/huurdercommissaris
- De heer F. Schreurs, lid RvC en voorzitter AC
- De heer M. Jansen, lid RvC en lid AC

Directeur-bestuurder

De heer J. Westra, interim-directeur-bestuurder

Managementteam en controller

- De heer H. van Haastrecht, manager Wonen
- De heer L. van de Beek, manager Bedrijfsvoering
- De heer A. Frerichs, interim-controller

Medewerkers en OR

- De heer W. van Tol, voorzitter
- De heer J. Baas
- De heer R. van Haren

Externe gesprekken

De Huurdersorganisatie HLVE

- Mevrouw C. Groenewoud, interim-voorzitter
- De heer G. Hurkens, voormalig voorzitter
- Mevrouw J. van Spellen, secretaris

Gemeente Leusden

- Mevrouw F. van der Vegte, wethouder
- De heer W. van den Bedem, beleidsadviseur ruimtelijke ontwikkeling

Welzijnsinstellingen

- Mevrouw M. van den Biggelaar, projectleider Stadsring51
- Mevrouw C. Van den Heuvel namens Raad van Kerken Leusden
- Mevrouw I. ter Heerdt, teamleider Lariks welzijn en zorg
- De heer B. Keus (LAS) namens SOL (Samenwerkende Ouderenorganisaties Leusden)

Zorginstellingen/ burgerinitiatieven

- Mevrouw I. Vasterman, bestuurslid WoonDroom Leusden
- De heer P. Oudejans, voorzitter De Grasboom Leusden
- De heer G. Broekhuizen, afgevaardigde namens Stichting Voila

Zorginstelling (digitaal)

- Mevrouw C. van Ark, clustermanager Woonzorg Beweging 3.0

Collega-corporaties

- De heer P. Toonen (DB Woningstichting Nijkerk)
- De heer F. Claessens (DB Eemland Wonen Baarn)
- Mevrouw J. van der Burgt (DB de Alliantie regio Amersfoort)

Bijlage 5 Position paper



Position paper

Visitatie 2017-2020

Augustus 2021

1. Inleiding

In opdracht van WSL voert Raeflex binnenkort een visitatie uit om te beoordelen hoe de maatschappelijke prestaties van WSL in de jaren 2017 tot en met 2020 zijn geweest. Deze position paper geeft de reflectie van WSL weer op het eigen functioneren en haar maatschappelijke prestaties, zoals onder andere is beschreven in de prestatieafspraken van het lokale (tripartite) overleg. Waar relevant is dit aangevuld met thema's uit convenanten, ondernemingsplan en overige opgaven en prestaties van WSL.

2. Positionering WSL

WSL is een betrokken corporatie in de gemeente Leusden. Als sterk lokaal verankerde partij met een bezit van circa 2.650 woningen en 137 onzelfstandige wooneenheden zijn we dé sociale verhuurder van Leusden, met een betaalbaar en bereikbaar woningaanbod in de gemeente Leusden. Door onze warme verbondenheid met Leusden voelen we ons verantwoordelijk om nu en in de toekomst continuïteit te waarborgen op het gebied van sociale huisvesting en daarbij onze dienstverlening af te stemmen op de huidige en toekomstige wensen en behoeften van onze huurders en woningzoekenden. Deze verantwoordelijkheid vullen we in met betrokken medewerkers, die samen met onze maatschappelijke partners verschil maken in Leusden.

In 2021 heeft WSL 28 medewerkers in dienst (23 fte). De organisatiestructuur bestaat uit een directeur-bestuurder met stafleden en daarnaast een afdeling Wonen en een afdeling Bedrijfsvoering. De Raad van Commissarissen bestaat uit 5 leden.

Onze missie en koers

Het dorps- en groene woonmilieu, de nabijheid van de stad Amersfoort en de gunstige ligging in het midden van Nederland maakt Leusden tot een aantrekkelijke plek waar veel mensen met plezier wonen. Tegelijkertijd zorgt dit voor een extra druk op de woningmarkt. De stijgende woningprijzen, een toename van het aandeel één- en tweepersoonshuishoudens en een beperkt aantal bouwlocaties maakt het tot een uitdaging om het wonen in Leusden voor een brede doelgroep beschikbaar te houden. Daarom blijven we ook de aankomende periode investeren in voldoende betaalbare en duurzame huurwoningen. We zorgen voor passende woningen in een aantrekkelijke omgeving voor (toekomstige) huurders in verschillende levensfasen.

Met de focus op betaalbaar wonen bedienen we een brede sociale doelgroep. Hieronder verstaan we personen en huishoudens die vanwege financiële, fysieke of sociale redenen niet of moeilijk in hun eigen woonbehoefte kunnen voorzien. Bovendien vergroten we ons woningaanbod voor de zogeheten 'middeninkomens', die door de stijgende woningprijzen en onvoldoende aanbod moeite hebben een woning te kopen of huren.

Als kleine corporatie vinden we samenwerken met andere corporaties belangrijk. We werkten samen met Woningstichting Nijkerk, Woningstichting Barneveld en Vallei Wonen in Woudenberg. Woningstichting Barneveld besloot eind 2018 de focus volledig op de regio FoodValley te richten, mede door de verdeling van woningmarktregio's. Hierdoor beëindigden zij de samenwerking onze regio Eemvallei. Begin 2020 fuseerde Vallei Wonen met Omnia Wonen, waardoor ook dit samenwerkingsverband verviel. WSL stond open voor een fusie met Vallei Wonen, mede om onze

verantwoordelijkheid te nemen voor volkshuisvesting en de regio. Vallei Wonen koos ervoor om met Omnia Wonen een fusietraject te starten.

Deze ontwikkeling draagt er toe bij dat wij ons steeds opnieuw de vraag blijven stellen of we zaken zelfstandig kunnen oppakken en op welke onderdelen we (intensieve) samenwerking zoeken. In de loop van 2019 vonden een nieuwe samenwerkingspartner in Eemland Wonen in Baarn. WSL, Woningstichting Nijkerk en Eemland Wonen werken samen volgens het principe 'krachten bundelen en kennis delen'. Zo wordt er nauw samengewerkt op het gebied van Treasury, is er vaak overleg over ICT-mogelijkheden en bekijken we samen beleids- en productontwikkeling voor bijvoorbeeld seniorenhuisvesting.

In SWEV-verband (Samenwerkende Woningcorporaties Eemland en Gelderse Vallei) benaderen we de woningmarkt zowel vanuit lokaal als regionaal perspectief. Zo komen we tot een op de vraag afgestemd aanbod voor de sociale doelgroep. In 2020 zijn verdere stappen genomen in de regionale samenwerking met provincie, gemeenten, de woningmarktregio en de SWEV. Dit heeft onder meer geleid tot de ondertekening van de Woondeal in 2021. Ook is doorgewerkt aan de regionale harmonisering van de woonruimteverdeling en versterking van de SWEV.

Naast de focus op beschikbaarheid gaat in onze dienstverlening meer aandacht uit naar het oplossen van vraagstukken over wonen & zorg, overlast en huurders met een combinatie van problemen. Daarom willen we op het niveau van de wijk samen met onze bewoners en maatschappelijke partners het verschil maken. Dit is een gedeelde verantwoordelijkheid, waarin we duidelijke afspraken met elkaar maken en gebruik maken van ieders eigen expertise.

Onze kernwaarden

Medewerkers vormen tezamen de organisatie en staan garant voor de kwaliteit van onze dienstverlening. In 2017 stelde WSL haar klantvisie vast met een actie- en borgingsplan voor uitvoering in de praktijk. In 2018 volgden diverse medewerkers een cultuurtraject om de klantvisie ook in de praktijk goed over te brengen. In dit traject bespraken we de kernwaarden uit de klantvisie en het ondernemingsplan en vertaalden deze naar hoe wij met elkaar én met onze huurders en woningzoekenden om willen gaan. Na een bestuurswisseling in 2020 herhaalden we dit coaching traject met de bestuurder en nieuwe medewerkers. Onze kernwaarden zijn:

Open

Een open werkhouding is de basis voor een goed resultaat. Hiermee houden we onze prestaties en werkplezier hoog. Dit geldt ook voor de communicatie met de klant. We leggen altijd in heldere taal uit wat we doen en waarom we dat doen.

Betrokken

De kracht van WSL is de betrokkenheid bij de huurders én woningzoekenden. We weten wat er speelt en zetten ons elke dag weer in om bij te dragen aan een prettige woon- en leefomgeving. Dit doen we niet alleen, maar in samenwerking met onze netwerkpartners.

Respectvol

We handelen integer. We houden rekening met rechten, belangen en het welzijn van onze huurders, netwerkpartners en medewerkers.

3. Terugblik visitatie 2013-2016

De toenmalige commissie heeft een achttal aandachts- en verbeterpunten geformuleerd. WSL heeft zich deze ter harte genomen: we hechten veel waarde aan 'leren, evalueren en verbeteren'. Wij monitoren elk tertiaal onze plannen in onder andere een Balanced Scorecard. Zo houden we stap voor stap grip op ons werk, de prestaties en de organisatie, waarin bijsturing altijd mogelijk is. Ook de punten uit de vorige visitatie zijn hierin meegenomen.

Aan de visitatiecommissie 2021 is een document verstrekt met een uitgebreide toelichting hierop. We blijven aandacht houden voor het verder ontwikkelen van kennis over zorgvastgoed, het Act(bijstuur)-gedeelte van de PDCA-cyclus, projectmatige aanpak van vernieuwingen, denk- en doe-kracht op tactisch- c.q. strategisch niveau bij betreffende gremia.

4. Wat wil WSL bereiken?

In 2018 stelden we ons ondernemingsplan voor 2019 tot en met 2022 vast. De doelen uit het ondernemingsplan bespraken we vooraf met onze huurders, stakeholders en medewerkers. We leggen de focus op drie speerpunten:

- Regie op betaalbaar wonen
- Samen het verschil maken in de wijk
- De organisatie als motor

Deze speerpunten hebben we uitgewerkt naar opgaven en een uitvoeringsagenda en -planning van doelstellingen vertaald naar activiteiten in de jaren 2019 tot en met 2022. In jaarplannen met concrete acties geven we inhoud en gevolg aan onze speerpunten aangevuld met actuele thema's en (wettelijke) beheer- en verantwoordingstaken.

Tijdens de uitvoering van ons ondernemingsplan kregen de middeninkomens en het verduurzamen van ons woningbezit prominentere rollen in de bedrijfsvoering, waardoor we doelstellingen uit het ondernemingsplan op deze onderwerpen hebben aangesloten.

We startten in 2020 met het verruimen van ons Koopgarant-pakket. We bieden inmiddels nieuwbouwwoningen aan als Koopgarantwoning voor de middeninkomens. In Leusden blijkt meer interesse te zijn voor deze vorm van kopen met korting, dan door woningen in de midden huur aan te bieden. We blijven midden huurwoningen wel aanbieden, maar zorgen voor een mooie mix in deze twee mogelijkheden voor deze doelgroep.

Daarnaast bieden we kopers in Koopgarantwoningen aan om - zonder extra kosten - mee te doen met de verduurzaming van het woningbezit, waarbij we een aangevuld koopcontract afsluiten.

In 2017 startten we met het verduurzamen van onze huurwoningen. Op de planning tot en met 2022 staan bijna 750 woningen. Dankzij een voorspoedige start van dit project konden we onze doelstelling om eind 2021 een gemiddelde energie-index van 1,25 te realiseren, al in 2020 verzilveren. WSL vraagt een beperkte huurverhoging voor het plaatsen van zonnepanelen zodat de woning betaalbaar blijft. Bij hetzelfde energiegebruik is het voordeel van de lagere energierekening groter dan de huurverhoging.

5. Waar staat WSL nu?

De uitvoering van het ondernemingsplan heeft continu onze aandacht. WSL ligt goed op schema. De coronamaatregelen zorgden wel voor vertraging of extra druk op externe activiteiten. Het aanwezig zijn in de wijk was minder vanzelfsprekend, Koffie in de wijk kon niet doorgaan. Ons doel om inzicht te krijgen in de woonbehoeften in de wijk loopt hierdoor achter op schema. Ook het op peil houden van het huurdersoordeel (klanttevredenheid) lag onder druk. Met daarnaast enkele pittige zaken op het gebied van overlast, komen we in 2021 op adem om ons doel uit het ondernemingsplan weer op te pakken. We zien de tevredenheid weer toenemen, maar we moeten hierin nog wel flinke stappen zetten.

De toegenomen druk op de woningmarkt heeft ook onze aandacht. De wachtlijst voor de Regio Eemvallei groeit. Ondanks dat de periode tussen eerste reactie en een woningaanbod via WoningNet (zoektijd) nog geen extreme groei laat zien, zijn we ons ervan bewust dat de woningnood hoog is. Op het gebied van huurdersoordelen moeten we nog een stap maken naar ons doel, zoals opgenomen in het ondernemingsplan.

In 2020 was een groot aantal nieuwbouwprojecten in voorbereiding en zijn door de gemeente nieuwe uitbreidingsgebieden vastgesteld. Hieruit volgt een grotere woningvoorraad en een verdubbeling van de nieuwbouwopgave voor WSL en moet samen met de verduurzamings- en zorgwoningopgaven (financieel) scherper aan de wind gevaren worden.

In de Prestatieafspraken 2019-2023 zijn heldere afspraken gemaakt met huurdersorganisatie HLVE en de gemeente. Deze afspraken worden jaarlijks gemonitord en waar nodig bijgesteld. Het merendeel van de afspraken is als (feitelijk) resultaat terug te vinden in de factsheet. WSL is tevreden over de voortgang van de prestatieafspraken.

6. Overige prestaties

In 2018 heeft WSL van Beweging 3.0 het woonzorggebouw 't Hamersveld gekocht. Fasegewijs worden hier zorgwoningen getransformeerd naar zelfstandige woningen. In 2019 heeft de upgrade van 24 seniorenappartementen Esveld plaatsgevonden, met onder meer een vergrote entree, nieuwe uitstraling van het gebouw en uitbreiding met een scootmobielruimte. Ook werkten we verder aan ons 'doorschuifproject' Van Groot naar Fijn, waarbij we senioren aanbieden naar een beter passende woning te verhuizen, met behoud van hun huidige huurprijs.

In 2018 bestond WSL 45 jaar. Hieraan werd aandacht besteed door een open dag voor onze huurders te organiseren. Verder werd aan de zomerbijeenkomst voor onze stakeholders een feestelijk tintje gegeven en is het jubileum uiteraard ook met de medewerkers gevierd.

Eind 2019 leverden we project Olmenlaan op. Een transformatieproject van kantoor naar 54 sociale huurappartementen. WSL stak haar nek uit om als eerste in dit (kantoren)gebied woningen te realiseren in een vervallen kantoorpand. Inmiddels heeft een groot deel van deze wijk de bestemming wonen gekregen, waardoor andere partijen het voorbeeld van WSL volgden.

Begin 2020 werden wij overvallen door de coronapandemie. Processen zijn met vliegende vaart aangepast om de dienstverlening naar onze huurders en woningzoekenden zo goed mogelijk te laten doordraaien. Deels vanuit het kantoor en deels vanuit de thuiswerkplek van onze medewerkers. Afgelopen jaren is gewerkt aan een beleidsplan ICT en meerjarenplan van aanpak voor de verdere digitalisering van de dienstverlening, waarvan begin 2020, net voor de eerste corona-lockdown, het huurdersportaal en het klantvolgsysteem zijn opgeleverd.

Projecten konden, soms met wat vertraging, gelukkig doorgaan. In 2020 waren 139 nieuwbouwwoningen (sociale huur en koop) in voorbereiding met start bouw eind 2020 en in 2021. Daarnaast waren circa 150 woningen (sociale huur en koop) in voorbereiding.

In 2020 kon onze 'Zomerbijeenkomst' vanwege de coronamaatregelen niet doorgaan. De jaren ervoor organiseerden we jaarlijks een bijeenkomst voor onze stakeholders. Onder de noemer 'WSL verantwoordt zich' luiden we de zomerperiode in en sluiten we ons verslagjaar af. Voor ons een informele, transparante manier onze prestaties van het voorgaande jaar te presenteren.

7. Reflectie

Na de invoering van de hernieuwde Woningwet in 2015 volgde een periode waarin de vraag naar de inzet van de corporatie sterk aan verandering onderhevig is geweest. Van het inperken van het taakgebied en de financiële middelen in de eerste jaren van de visitatieperiode, naar de huidige tijd, waarin we een 'hernieuwde ontdekking' van de meerwaarde van woningcorporaties ervaren. WSL is zich ook in deze periode blijven inzetten voor de brede maatschappelijke opgave in de volkshuisvesting.

We anticiperen continu op komende ontwikkelen en werken wij eraan dat we qua organisatie en menskracht klaar zijn voor de toekomst. Wij staan open voor vragen van buitenaf en nieuwe samenwerkingsmogelijkheden. Doordat de opgaven met betrekking tot nieuwbouw en verduurzaming de komende jaren toenemen, moeten we scherpe keuzes blijven maken. Door het in balans houden

van onze financiële gezonde positie en de investering in het onderhouden en verduurzamen van onze woningen, zorgen wij ervoor dat ook onze toekomstige huurders kunnen rekenen op een (t)huis van WSL.

De relatie en gesprekken in het tripartiteoverleg in Leusden ervaren wij als open, betrokken en constructief met waardering en interesse voor elkaars inbreng. Deze zomer namen de voorzitter en een bestuurslid afscheid van huurdersorganisatie HLVE. Na twee jaar werven lukte het de HLVE niet om vervangers te vinden. Vanwege een relatief klein bestuur is de HLVE, ondanks de enorme inzet, genooddaakt te woekeren met haar tijd gezien de vele bijdragen die van een huurdersorganisatie worden verwacht. Daarom is besloten tot een ambtelijke ondersteuning, als onderdeel van de ondersteuning voor rekening van WSL. Daarnaast start de HLVE na de zomervakantie met een externe partij aan een professionaliseringsslag, waarbij het werven van nieuwe bestuursleden en (of) het zoeken naar andere participatiemogelijkheden centraal staan. Wij hopen dat het met nieuwe begeleiding lukt om tot uitbreiding van het bestuur en vrijwilligers van de HLVE te komen.

Afgelopen periode heeft de gemeente een aantal belangrijke visies en plannen vastgesteld (waaronder de Woonvisie) die een goede basis vormen voor de verdere ontwikkelingen in de komende jaren en voor de continuïteit en beschikbaarheid van de volkshuisvesting en betaalbaar, duurzaam en prettig wonen in Leusden.

Johan Westra
directeur-bestuurder a.i.

Bijlage 6 Factsheet prestaties

Vanaf 2017 heeft Woningstichting Leusden (WSL) jaarlijks prestatieafspraken gesloten met de gemeente Leusden, corporatie de Alliantie en Huurders Leusden Voor Elkaar (HLVE). De Alliantie deelt met WSL het eigendom van 163 woningen. Ook hebben WSL en de Alliantie gezamenlijk 15 onzelfstandige eenheden (stichting Plus Wonen) en 3 bedrijfsruimtes. WSL beheert de gedeelde woningen volgens de beheerovereenkomst uit 2012.

Deze prestatieafspraken hebben voor een belangrijk deel de maatschappelijke prestaties van WSL in de afgelopen vier jaar bepaald.

In overleg met WSL zijn de volgende thema's gedefinieerd, afkomstig uit bovengenoemde prestatieafspraken, aangevuld met het thema dienstverlening. Deze thema's zijn leidend bij de beoordelingen in de hoofdstukken Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens belanghebbenden.

De thema's zijn:

1. Beschikbaarheid
2. Gewenste kwaliteit woningvoorraad
3. Verduurzaming
4. Woonruimteverdeling/ Doelgroepen
5. Betaalbaarheid
6. Leefbaarheid
7. Dienstverlening.



Beschikbaarheid

Prestatieafspraken beschikbaarheid

- Minimaal 95 procent van de woningvoorraad van WSL is sociale huur. Minimaal 65 procent van de woningvoorraad van WSL heeft een huur lager dan de 2^e aftoppingsgrens.
- 2016-2020: nieuwbouw van circa 150 sociale huurwoningen met op langere termijn een opgave om te komen tot 2.800 sociale huurwoningen in 2025.
- Gemeenten stelt aan derden de voorwaarde om op een bouwlocatie minimaal 30 procent sociale huurwoningen te realiseren.
- WSL verkoopt gemiddeld circa 10 woningen (sinds 2018 circa 5 woningen) per jaar. Huurders WSL krijgen voorrang wanneer een Koopgarantwoning beschikbaar komt.

Geleverde prestaties Woningvoorraad

De woningvoorraad van WSL bestaat (per 1 januari 2021) voor 97 procent uit sociale huurwoningen. Hiermee voldoet de corporatie aan de afspraak om minimaal 95 procent aan de te houden. WSL voldoet ook aan de afspraak voor het minimale aantal sociale huurwoningen onder de 2^e aftoppingsgrens. Dit was begin 2017 69 procent en is begin 2021 gestegen naar 71 procent. WSL heeft per 1 januari 2021 73 niet-DAEB-woningen. Dit is 3 procent van het totaal aantal woningen.

WSL hanteert inkomensafhankelijke huurverhoging. Hierdoor zijn de huren van een groot aantal woningen hoger dan de liberalisatiegrens. De streefhuren van deze woningen zitten wel onder deze grens, zodat bij mutatie de huur weer onder de vrije huurgrens uitkomt. Het blijven dus sociale huurwoningen.

Woningvoorraad naar prijsklasse (in bezit en beheer)		Stand 1-1-2017		Stand 1-1-2021
< 1 ^e aftoppingsgrens < € 619,02	1.371	53%	1.231	46%
< 2 ^e aftoppingsgrens € 629,02- €663,41	406	16%	610	23%
< liberalisatiegrens € 663,41-€737,14	607	23%	580	22%
> liberalisatiegrens > € 737,14	211	8%	229 (waarvan 156 DAEB)	9% (waarvan 6% DAEB en 3 % niet-DAEB)
Aantal (zelfstandige) woningen	2.595	100%	2.650	100%
Aantal onzelfstandige zorgeenheden	27		137	

Bron: WSL

Geleverde prestaties voor nieuwbouw

De opgave is om in de periode 2016-2020 150 sociale huurwoningen in de nieuwbouw te realiseren. Uit onderstaande tabel blijkt dat WSL in de periode 2017-2020 in totaal 112 sociale huurwoningen heeft opgeleverd. Met 38 sociale huurwoningen in 2016 erbij heeft WSL haar doel uit het ondernemingsplan behaald, namelijk: 150 sociale huurwoningen in de periode 2016-2020. Circa 84 procent van de nieuwbouw betreft sociale huur. In de periode 2020-2024 heeft WSL de bouw van circa 170 woningen gepland.

Projecten	Opgeleverd 2017 t/m 2020
't Palet	22 sociale huurappartementen
Huis van Leusden	29 sociale huurappartementen, voor mensen met een verstandelijke beperking
Groot Agteveld	3 sociale huurwoningen (veld 6) appartementen 28 koopeengezinswoningen (veld 6) ism de Aliantie 3 middeldure huur eengezinswoningen (veld 4) 37 koopwoningen (velden 2 en 3) 3 kavels
Olmenlaan (transformatie kantoor)	52 sociale huurappartementen 2 vrijesectorwoningen
Woningen in Multifunctioneel Centrum Antares	6 sociale huurappartementen voor jongeren die zelfstandig wonen, met begeleiding van Ambulante Hulp Regio Amersfoort

Geleverde prestaties: Verkoop

Gedurende de periode 2017 t/m 2020 heeft WSL gemiddeld 8 woningen per jaar in de vrije verkoop verkocht. Daarnaast heeft zij via Koopgarant gemiddeld 9 woningen per jaar verkocht en ook weer gemiddeld 12 per jaar teruggekocht.

Het aantal woningen dat WSL in de verkoopvijver heeft is in totaal 177 (april 2020), waarvan 133 in Koopgarant. De woningen in de verkoopvijver zijn woningen die nu worden verhuurd en bij mutatie worden verkocht of wanneer de huurder wil kopen. Daarnaast heeft WSL een aantal koopgarantwoningen, die nu een andere eigenaar hebben, gelabeld als huurwoning. Na terugkoop gaan deze woningen terug in de verhuur.

Het aantal woningen dat nu nog in de vrije verkoop is, is door aanpassingen in de portefeuillestrategie van gemiddeld 10 naar 3 met 2/3^e gedaald en hiermee fors kleiner geworden dan in mei 2019. (Bron: Bod aan gemeente 2021).

Ontwikkeling bezit	2017	2018	2019	2020
Koopgarant	10	10	7	10
Vrije verkoop	14	6	10	3
Terugkoop Koopgarant	11	14	10	13

Bron: Corporatie in Perspectief



Gewenste kwaliteit en verduurzaming woningvoorraad

Prestatieafspraken:

- Woningen voldoen aan een basiskwaliteitsnorm (NEN2767: 2 tot 3).
- Nieuwbouwwoningen van WSL zijn sober. Bij het Programma van Eisen wordt Woonkeur 2015 gehanteerd.
- WSL heeft in lijn met het landelijke convenant tot doel een energieneutrale voorraad te hebben in 2050, waarbij zij streeft naar een gemiddelde energie-index van 1,25 (gemiddeld label B) in 2020.
- WSL bouwt op grond uitgegeven door de gemeente Nul-op-de-meter woningen. De gemeente levert de grond per woning voor € 12.500 voor eengezinswoningen en € 15.000 voor meergezinswoningen.
- Bij woningen die niet op gemeentegrond worden gebouwd, spant WSL zich in om EPC-norm van nul te realiseren (gemeente biedt dan 30 procent korting op bouwleges).
- Bij bouwkundig planmatig onderhoud voert WSL duurzaamheidsmaatregelen door.
- Duurzaam gedrag huurders stimuleren na toepassen van duurzaamheidsmaatregelen. Pool van energiecoaches (HLVE) ondersteunen. Huurders kunnen duurzaamheids-maatregelen zelf toepassen conform ZAV-beleid.

Geleverde prestaties voor de kwaliteit woningvoorraad

In 2015 heeft onderzoek conditiemeting BLNW plaatsgevonden. Nadien zijn er door WSL zelf onderzoeken uitgevoerd. De score van deze onderzoeken was steeds een 2.

Geleverde prestaties voor energie-index

De woningvoorraad bestaat voor 89 procent (1.1.2021) uit woningen met een groen energielabel (A, B of C). WSL heeft hiermee de beoogde energie-index (van 1,25) met 1,22 ruimschoots behaald.

Energie-Index (EI)	2017	2018	2019	2020	NL
				1,22 (B)	1,65 (B)

Bron: Aedes-benchmark

Energielabels 2021	A	B	C	D t/m G	Totaal
Aantal woningen	991	707	702	282	2682
Percentage	37%	26,4%	26,2%	10,5%	100%

Bron: Woningstichting Leusden

Geleverde prestaties nieuwbouw EPC-norm en bouw Nul-op-de-meter woningen

Op de voormalige schoollocatie 't Palet bouwde WSL 22 sociale huurwoningen. Het project is gerealiseerd met een EPC (energieprestatiecoëfficiënt) van 0. De woningen zijn in 2018 opgeleverd.

Heijmans bouwt 120 woningen op de locatie Maanwijk in Leusden-Zuid, waarbinnen WSL 36 sociale huurappartementen en 8 Koopgarantwoningen bouwt. De woningen zijn gasloos en hebben een EPC-waarde 0,0. De verwachting is dat de woningen in de 2^e helft van 2022 worden opgeleverd. (Bron: Jaarverslag 2019/2020)

Geleverde prestaties duurzaamheidsmaatregelen in bestaande voorraad

Eind 2017 startte WSL het project Duurzaamheid 2017-2022, waarbij de eerste 38 woningen aan de Kuperssingel als pilot werden verduurzaamd met acht energiezuinige maatregelen. Naast isolatie van de muren en het dak zijn er onder andere zonnepanelen en een zonneboiler aangebracht, waardoor de

woningen nu het energielabel A hebben. WSL draagt sindsdien bij aan het verduurzamen van woningen door dit te combineren met groot onderhoud. Dit om de overlast voor haar huurders te beperken.

In totaal is in de periode 2017 t/m 2020 een aantal van 379 woningen verduurzaamd. Het betreft 14 procent van de woningvoorraad van WSL. De volgende projecten zijn hierbij aangepakt:

- De Wetering (2019/2020)
- Groenhouten (2020)
- Esdoornhof/ Wilgenlaan (2019)
- Langebeek (2019)
- Wildenburgstraat (2018)
- Tolboomstraat (2018)
- Kuperssingel (2017)

Stappen in duurzaamheid	2017	2018	2019	2020	Totaal
Aantal woningen	42	102	130	105	379
Aantal zonnepanelen	252	1190	690	768	2900
Aantal labelstappen	126	306	390	315	1137
Besparing CO2	99540	251050	308100	331512	990202
Besparing kWh	66780	315350	213000	222840	817970

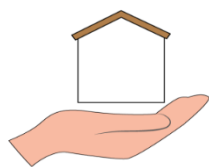
Bron: Woningstichting Leusden

Geleverde prestaties bij stimuleren duurzaam gedrag huurders

Binnenkort starten energiecoaches met de huisbezoeken bij de complexen, die zijn verduurzaamd. Tijdens het huisbezoek vindt evaluatie en nazorg met de bewoners plaats. Bij de oplevering van de woningen is reeds een uitgebreide uitleg gegeven door de aannemer.

WSL overlegt regelmatig met De Groene Belevens en de duurzaamheidscoördinator van de gemeente Leusden over het stimuleren van inwoners van Leusden om duurzamer te leven. Zo heeft de gemeente na een uitgebreide 'cash-back' campagne voor woningeigenaren deze actie op verzoek van WSL ook beschikbaar gemaakt voor huurders van WSL. Daarnaast zorgt De Groene Belevens met vrijwillige energiecoaches voor informatie in de wijk. Door hierin samen te werken, deelt WSL kennis en zet eigen expertise in om Leusden duurzamer te maken.

Met de gemeente Leusden heeft WSL afgesproken om duurzaamheidsplanningen op elkaar af te stemmen, zodat de gemeente en WSL gelijktijdig in een wijk actief zijn. Daarnaast ondersteunt de gemeente Leusden WSL in vergunningsaanvragen om ook Koopgarantwoningen te verduurzamen. Dit zorgt niet alleen voor een mooi aanzicht van een woonblok, de burens kunnen ook elkaar stimuleren in duurzaam gedrag.



Woonruimteverdeling/ Doelgroepen

Er zijn **prestatieafspraken** over verschillende doelgroepen: urgent woningzoekenden, vergunninghouders, zorgbehoevenden, gezinnen, jongeren, huishoudens met een middeninkomen.

- Urgent woningzoekenden kunnen reageren op een passende woning via het aanbodmodel. Ook biedt WSL in een periode van een half jaar twee passende woningen aan. Voor overige 'urgent' woningzoekenden is er een vangnetoverleg, waarin een oplossing wordt gezocht.
- Vergunninghouders: taakstelling huisvesting statushouders. Als druk op woningmarkt te groot wordt en/of projecten vertraging oplopen of (deels) geen doorgang vinden, zoeken WSL en gemeente een oplossing.
- Senioren: meer rollatorgeschikte woningen, nieuwbouw eengezinswoningen waar mogelijk rolstoelgeschikt. Doorstroming van senioren bevorderen.
- Zorgbehoevenden: WSL verleent medewerking aan aanpassingen in het kader van WMO.
- Gezinnen: minimaal 300 woningen met een streefhuur tussen de 1^e en 2^e aftoppingsgrens, die met voorrang worden toegewezen aan gezinnen. 5-kamerwoningen hebben een bezettingsnorm van minimaal 3 bewoners en gaan met voorrang naar gezinnen. Voor 500 4-kamerwoningen geldt een norm van minimaal 2 bewoners. Woningen die vrijkomen bij 'Van Groot naar Fijn' worden met voorrang aangeboden.
- Jongeren: WSL labelt minimaal 100 woningen met een streefhuur onder de kwaliteitskortingsgrens voor jongeren t/m 22 jaar.
- Middeninkomen (vanaf 2020): als er geen commerciële investeerders zijn voor middeldure huur vraagt de gemeente WSL om hierin te investeren. WSL maakt gebruik van vrije toewijzingsruimte t.b.v. middeninkomens. Vrijesectorwoningen voor middeninkomens hebben een aanvangshuurprijs € 738 tot € 972 (prijspeil 2020).

Geleverde prestaties voor urgent woningzoekenden

Urgent woningzoekenden met een urgentieverklaring worden binnen twee maanden gehuisvest.

Huisvesting urgenten	2017	2018	2019	2020
Aantal	9	8	6	6

Bron: Jaarverslagen 2017 t/m 2020

Geleverde prestaties voor vergunninghouders

Gemiddeld genomen heeft WSL voldaan aan het huisvesten van vergunninghouders conform de gemeentelijke taakstelling. Soms huisvestte de corporatie iets meer personen dan de taakstelling, in andere jaren iets minder. Van grote afwijkingen was geen sprake.

Huisvesting statushouders	2017	2018	2019	2020
Taakstelling (aantal personen)	40	39	25	21
Gehuisvest (aantal personen)	47	37	29	20

Bron: Jaarverslagen 2017 t/m 2020

Geleverde prestaties voor senioren

In 2017 startte WSL het doorstroomproject Van Groot naar Fijn', waarbij ouderen van 65+ de mogelijkheid wordt geboden om met voorrang door te stromen naar een beter passende woning. Huurders van WSL betalen na verhuizing niet meer dan hun oude netto huurprijs. Ongeveer 55 ouderen gaven zich in 2017 op. Alle kandidaten werden destijds thuis bezocht en na controle van de (financiële) gegevens, werden er 45 ouderen geaccepteerd voor het project. Vanaf 2018 werden de eerste ouderen een passende aanbieding ontvangen. In totaal zijn op deze wijze 27 woningen toegewezen.

Huisvesting senioren	2017	2018	2019	2020
Doorstroomproject 'Van Groot naar Fijn'	-	10	11	6

Bron: Jaarverslagen 2017 t/m 2020

Geleverde prestaties voor zorgbehoevenden

Van 2017 tot en met 2019 stelde WSL in Villa Buitenhof bij Lisidunahof een woning beschikbaar als tijdelijke opvang. Deze woning was ingericht door de Raad van Kerken. Deze pilot kamernoodopvang voor Leusdenaren in een onhoudbare thuissituatie kreeg in 2020 een structureel vervolg. Met de Raad van Kerken Leusden, WSL en Lariks is in een convenant de samenwerking en de tijdelijke opvang in de woning aan de Ereprijs 12 te Leusden vastgelegd.

Eind 2020 heeft WSL in Achterveld een andere woning die in de toekomst wordt gesloopt, ingericht als vluchtwoning. Deze woning is bedoeld om tijdelijk gezinnen uit Leusden te huisvesten die op korte termijn een (tijdelijk) onderkomen nodig hebben. De begeleiding en inplaatsing wordt verzorgd door Lariks.

WSL werkt daarnaast samen met Stichting De Grasboom voor huisvesting van jongeren met een Autisme Spectrum Stoornis, in Groot Krakhorst.

Na een zoektocht in 2020 langs meerdere locaties zijn de gemeente, WSL en WoonDroom begin 2021 uitgekomen op de Maanweg als meest geschikte mogelijkheid voor een begeleid-wonen-initiatief van jongeren met een verstandelijke beperking. In 2021 zal het project nader worden uitgewerkt. DAVA (Door Achterveld voor Achterveld) deed onderzoek naar innovatief wonen in Achterveld voor senioren en enkele begeleid-wonen-jongeren. De gemeente, WSL en DAVA onderzoeken of het mogelijk is dit bewonersinitiatief bij Sine Cura of een andere locatie mee te nemen. De verschillende plannen en ideeën worden in 2021 verder uitgewerkt.

In 2018 heeft WSL 't Hamersveld van Beweging 3.0 gekocht. In eerste instantie was het doel door natuurlijk verloop dit gebouw met intramurale zorgseenheden per verdieping om te bouwen tot sociale huurappartementen. Omdat de vraag naar dergelijke zorgseenheden nog erg hoog is, behoudt WSL 't Hamersveld voor zolang dat nodig is in de oorspronkelijke staat.

Geleverde prestaties voor jongeren

In maart 2021 start WSL met de verkoop van de 8 Koopgarantwoningen in het project Maanwijk. De woningen zijn bedoeld zijn om de doorstroming uit de sociale huur te bevorderen en bestemd voor jongeren tot 35 jaar. 246 woningen zijn gelabeld voor jongeren t/m 23 jaar (bron: Portefeuillestrategie 2019).

Geleverde prestaties voor gezinnen en middeninkomens

Via het project 'Van Groot naar Fijn' worden senioren gestimuleerd door te stromen naar een passende woningen, waardoor huurwoningen voor gezinnen vrijkomen. Voor gezinnen is het inkomen vaak te hoog om passend te kunnen huren. WSL heeft nieuwbouw gerealiseerd voor middeninkomens. Tevens mag maximaal 20 procent van de vrijgekomen sociale huurwoningen volgens landelijke regelgeving worden verhuren aan huishoudens met een inkomen boven € 39.055 (prijspeil 2020). WSL maakt gebruik van de ruimte om tegemoet te komen aan het huisvesten van middeninkomens. Gezien de grote vraag naar sociale huurwoningen en het plaatsen van urgent woningzoekenden heeft WSL minder gebruik gemaakt van deze regeling dan mogelijk. Hierdoor is het percentage toewijzingen lager dan de voorgenomen 20 procent. Daarnaast kwamen er ook minder voor deze regeling geschikte woningen dan gehoopt, waardoor WSL ook minder woningen kon toewijzen aan middeninkomens.

Huisvesting middeninkomens Vanaf € 39.055 (prijspeil 2020)	2017	2018	2019	2020
< € 737,14	17 (10%)	2 (1%)	1 (1%)	2 (1%)
> € 737,14	4	4	7	6

Bron: Jaarverslagen 2017 t/m 2020



Betaalbaarheid

Prestatieafspraken:

- Voorkomen van huurschuld en huisuitzetting.
- 70 tot 80 procent van de woningen die vrijkomen hebben een aanvangshuur beneden de 1^e of 2^e aftoppingsgrens en zijn daardoor bereikbaar voor huishoudens met recht op huurtoeslag. 20-30 procent is beschikbaar voor huishoudens die geen recht hebben op huurtoeslag, maar wel tot de EU-groep behoren.
- Sociaal Huurakkoord: huren worden de komende jaren gemiddeld met niet meer verhoogd dan inflatiepercentage, tenzij er onvoldoende investeringscapaciteit is.
- Afspraken over huuraanpassingen bij duurzaamheidsinvesteringen conform Het Sociaal Huurakkoord.

Geleverde prestaties huurschuld en huisuitzetting

WSL levert een bijdrage aan de ambitie van de gemeentelijke Woonagenda om te voorkomen dat huishoudens in betalingsproblemen raken.

In 2017 was de huurachterstand 0,28 procent, hetgeen aanzienlijk lager was dan het landelijke gemiddelde van 1,1 procent destijds. De huurachterstanden zijn in de jaren daarna op vergelijkbaar niveau gebleven.

Huurschulden	2017	2018	2019	2020
In totale bedragen (inclusief mutatiekosten die niet bij huurders geïncasseerd konden worden, exclusief commerciële huurders)	€ 20.064	€ 11.892	€ 27.316	€ 27.947
Huurachterstand zittende huurders	0,28%	0,20%	0,29%	0,30%
Huurachterstand vertrekkende huurders	0,11%	0,12%	0,12%	0,07%

Bron: Jaarverslagen 2017 t/m 2020/ WSL

Geleverde prestaties om huurprijzen onder de aftoppingsgrens te houden

De afspraak is om 70 tot 80 procent van de beschikbare woningen toe te wijzen met een huurprijs onder de aftoppingsgrens. WSL verhuurt over het algemeen boven de 80 procent verhuringen onder de aftoppingsgrens. Het aandeel actief woningzoekenden is gedaald en WSL wil in 2021 meer woningen beschikbaar krijgen met een huur tussen de aftoppingsgrens en de liberalisatiegrens, zodat het aanbod beter aansluit bij de vraag.

Geleverde prestaties voor huurprijsontwikkeling

WSL verhoogt de huren met niet meer dan gemiddeld het inflatiepercentage. WSL vraagt al een aantal jaren een inkomensafhankelijke huurverhoging voor huurders met een hoog inkomen. De extra huurinkomsten compenseren grosso modo de huurbevriezing voor de huishoudens met lage inkomens. Zo komt WSL gemiddeld op inflatie uit. In 2020 hebben 1.981 woningen een reguliere huurverhoging van 2,6 procent ontvangen. Daarnaast hebben 246 huishoudens een inkomensafhankelijke huurverhoging gekregen van gemiddeld 5,2 procent. 187 huurwoningen tot de 1^e en 2^e aftoppingsgrens hadden een gemiddelde huurverhoging van 2,2 procent. Bij 168 woningen was sprake van huurbevriezing en bij 2 woningen van huurverlaging. (Bron: Jaarverslag 2020)

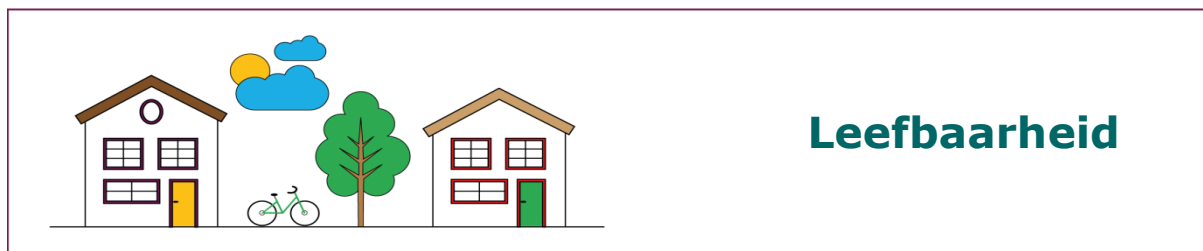
In 2017 startte de huurdersorganisatie HLVE met themagroepen huurbeleid. Elk jaar nodigen zij huurders uit om mee te praten met de HLVE, op weg naar een advies huuraanpassing. WSL is niet verplicht dit advies over te nemen. Echter, de HLVE heeft WSL hiermee wel ieder jaar gewezen op de lagere inkomens, waardoor WSL in 2019 - al voordat het een landelijk verplichte oproep werd - huurders met een bijstandsinkomen opriep zich te melden voor mogelijke huurbevriezing. Dit resulteerde in 262 huurbevriezingen in dat jaar.



Huurprijzen	2017	2018	2019	NL 2019
Huurprijsontwikkeling	2,3%	1,5%	1,8%	2,3%
Huurprijs Daeb	€ 573	€ 581	€ 591	€ 544
Huur t.o.v. maximale huurprijs	70%	70%	71%	71,2%

Bron: Aedes Benchmark 2018, 2019, 2020

WSL verhoogt de servicekosten voor het plaatsen van zonnepanelen. Hierbij wordt ongeveer 2/3e van het voordeel voor de huurder door het plaatsen van de zonnepanelen als servicekosten genomen. Verder wordt er geen huurverhoging doorgevoerd.



Prestatieafspraken

WSL zet een medewerker leefbaarheid in en een wijkbeheerder. Doelen zijn om in overleg met netwerkpartners (gemeente, politie en Lariks):

- overlast te voorkomen of op te lossen;
- de veiligheid te bevorderen in en rondom de complexen;
- betrokken te zijn bij de aanpak van multiprobleemsituaties achter de voordeur;
- huismeestertaken, ondersteunen bij leefbaarheidsinitiatieven van bewoners, bewaken van de kwaliteit van algemene ruimten en directe woonomgeving, project 'Koffie in de wijk'.

WSL heeft één centraal aanspreekpunt voor de leefbaarheid en vitaliteit van de wijk.

Geleverde prestaties voor samenwerking aan overlastsituaties

In 2017 lukte het WSL om een groot deel van de situaties op het gebied van leefbaarheid en overlast te verbeteren of op te lossen. Dit mede dankzij een verbeterde samenwerking met de netwerkpartners. Enkele zaken blijken zeer lastig oplosbaar en blijven veel aandacht vragen. In 2018 ziet WSL een toename in de complexiteit van overlast. Het gaat vaak om huurders die zorg weigeren. Hun gedrag onttaardt vaak in een combinatie van overlast naar omwonenden, vervuiling en huurachterstand. Deze zaken worden besproken in een speciaal overleg met de gemeente Leusden, Stichting Lariks en de GGD. Samen zoeken partijen naar een oplossing. Het komt voor dat er geen andere uitweg is dan via een gerechtelijke procedure de overeenkomst te ontbinden en de woning te ontruimen. In 2018 heeft WSL ook een gesprek gehad met de jongeren die in complex Walenburg wonen. Een wooncomplex waar in de jaren ervoor veel overlastzaken speelden. Aan lange tafels schoven WSL, politie, gemeente en bewoners aan om te praten over 'samen, veilig en met plezier wonen in de Walenburg'.

In 2019 is de werkwijze van de afdeling leefbaarheid onderzocht op effectiviteit. Het MT heeft, op voorstel van de afdeling, een nieuwe werkwijze vastgesteld. De grote verandering is dat leefbaarheid een taak van de gehele organisatie is. De functie sociaal beheer is inhoudelijk meer gericht op regie, signalering en netwerken. Deze wijziging heeft ertoe geleid dat er eind 2019 een kader is opgesteld. Sociaal beheer signaleert en zoekt samenwerking met stakeholders om probleemsituaties op te lossen en overlastzaken te verminderen. Binnen de huidige werkwijze is het uitgangspunt: eigenaarschap, samenwerking creëren en behouden, en een goede kennis van de sociale kaart van Leusden en omgeving. Dit resulteerde in een vermindering van het benodigde aantal uren en helderheid in- en extern over de rol die wordt opgepakt op het gebied van wijk- en buurtbeheer.

In 2020 heeft een overdracht van de coördinatierol in Leusden plaatsgevonden naar een buurtbemiddelingsorganisatie in Amersfoort. De bemiddelingen zijn weer opgestart. Kennismaking met de nieuwe coördinator vindt in het eerste kwartaal 2021 plaats.

Als gevolg van de coronacrisis merkt WSL dat veel huurders ontwricht zijn geraakt. Veel huurders die onder behandeling staan, hebben geen of te weinig begeleiding gehad. Dit heeft ertoe geleid dat op diverse adressen grote problemen zijn ontstaan.

Geleverde prestaties aan leefbaarheidsinitiatieven

Koffie in de wijk

Dit is een initiatief van WSL. In de zomermaanden zijn de medewerkers sociaal beheer maandelijks, in een van de wijken, laagdrempelig bereikbaar voor huurders. Hierbij is samenwerking gezocht met Lariks en de gemeente met functiegroep BOA. Huurders worden uitgenodigd via een brief en kunnen aanschuiven voor een vrijblijvend gesprek of informatie ophalen. Doel: verbetering participatie en contact. WSL hoopt dit in september 2021 weer op te starten nadat het vorig jaar stil kwam te liggen.

door de maatregelen in verband met Covid-19.

Een uitgebreide koffie in de wijk was de samenkomst bij de Walenburg. Zie hiervoor de 'prestaties voor jongeren'. Andere, kleinere leefbaarheidsinitiatieven zijn het in 2017 samen tekenen van de buurttuin tussen De Start en Ruige Velddreef en het aanbieden van leegstaande woningen voor oefeningen van Brandweer Leusden. Het laatste zorgt er ook voor dat WSL op deze manier ook in overleg met de brandweer blijft, over de brandveiligheid van de woningen.

Vroegsignalering huurachterstanden

WSL is een samenwerkingsverband met betrekking tot schuldhulpverlening opgestart met Lariks en Stadsring 51. Het aanmaningsproces van WSL is uitgebreid met aanmeldingen bij zowel het wijkteam van Lariks als Stadsring 51. Doel: het snel signaleren van financiële en of andere problematiek om verdere ontsporing te voorkomen.

MOT en PGA aanpak

WSL heeft in 2017 het convenant Overlast getekend en maakt deel uit van het Maatschappelijk Onrust Team. Binnen dit team worden huurders met ernstige meervoudige problematiek door een breed samengesteld team besproken en met een Persoonsgebonden Aanpak wordt begeleiding en oplossingen geboden. Naast WSL maken de volgende partners deel uit van dit team;

- Lariks wijkteam
- GGZ centraal
- Verslavingszorg
- Politie
- Gemeente

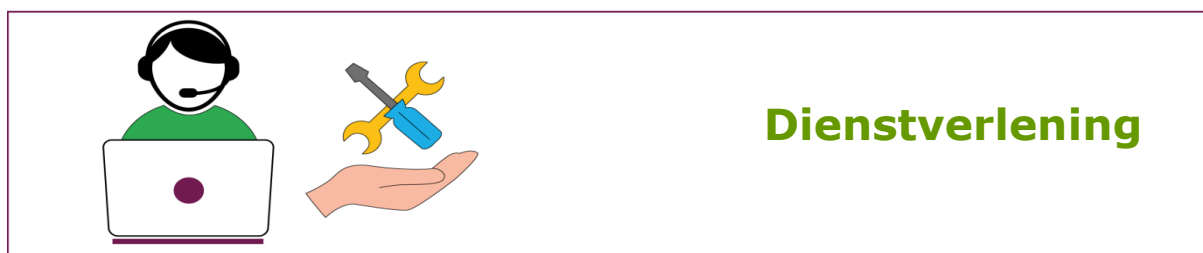
Doel: voorkomen van ernstige overlast en ontsporingen van huurders door gerichte aanpak door de juiste partijen.

Uitstroom samenwerking met zorgverleners in Leusden

Met alle instellingen zijn afspraken gemaakt over hun cliënten die na afronding van een hulpverleningstraject weer zelfstandig kunnen gaan wonen. WSL heeft afspraken gemaakt dat deze aspirant huurders ruim voor de afloop van het traject aangemeld worden bij WSL. Dan volgt een uitgebreide intake. Daarna biedt WSL via bijzondere bemiddeling een zo passend mogelijke woning, waarbij rekening wordt gehouden met de persoonlijke omstandigheden van de aspirant huurder.

In 2018 bestond WSL 45 jaar. Dit vierde WSL met een open dag in het gebouw aan de Larikslaan 2. Huurders konden terecht met vragen over wonen. Ze speelden een spel om duidelijk te maken waar WSL de door hen betaalde huur aan uitgeeft. Brandweer Leusden gaf demonstraties over brandveiligheid in huis. Op de parkeerplaats stond een oude Volkswagen bus. In de bus gaven diverse huurders van WSL hun mening over 'Wonen bij WSL'.

WSL nodigt jaarlijks in het najaar de bewonerscommissies uit voor een themabijeenkomst, welke wordt georganiseerd door onze sociaal beheerders. Het thema betreft altijd het betrekken van huurders bij de wooncomplexen en de (activiteiten van de) bewonerscommissies. Dit wordt op verschillende wijzen vormgegeven, het éne jaar door een workshop, het volgende jaar door het bezoeken van een woongerelateerde locatie.



Geleverde prestaties voor dienstverlening

De dienstverlening van WSL wordt door de huurders als ruim voldoende beoordeeld. De afgelopen periode zat WSL qua waardering voor de dienstverlening rond het Nederlands gemiddelde. In 2020 is de waardering iets minder dan het landelijk gemiddelde, maar nog steeds ruim voldoende tot goed.

Huurdersoordeel	2017	2018	2019	2020	NL 20
Totaal Huurders	A	B	B	C	
Nieuwe huurders	7,9 (A)	7,5 (B)	7,7 (B)	7,9 (B)	7,8
Reparatieverzoeken	8,1 (A)	7,8 (B)	7,8 (B)	7,5 (C)	7,7
Vertrekkende huurders	6,8 (C)	7,3 (B)	7,9 (B)	7,2 (C)	7,6

Bron: Aedes Benchmark

Categorie A is bovengemiddeld ten opzichte van het Nederlands gemiddelde.

Categorie B is vergelijkbaar met het Nederlands gemiddelde.

Categorie C is lager/slechter dan het Nederlandse gemiddelde.

Kijken we naar de onderdelen van de dienstverlening, dan zien we dat de scores variëren tussen de 7,3 en de 8,1. Een uitzondering hierop vormt de waardering van de huurders voor de dienstverlening in 2020. Deze was 6,9. De iets lagere score is te verklaren door de lock-downperiode, minder reacties op de vragenlijsten in combinatie met enkele zeer lage scores van enkele (ex-)huurders waar een gerechtelijke procedure speelde.

Huurdersoordeel	2017	2018	2019	2020
Algemene dienstverlening	7,6	7,6	7,3	6,9
Woning zoeken	7,5	7,7	7,8	7,7
Nieuwe woning	7,7	7,5	8,0	7,8
Huur opzeggen	7,4	7,9	7,9	7,5
Reparaties	8,1	7,9	8,1	7,8
Onderhoud	8,0	7,9	7,6	7,7
Gemiddeld	7,7	7,8	7,8	7,6

Bron: Jaarverslag 2020/ Aedes-benchmark

Bijlage 7 Meetschaal

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

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

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

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

Pluspunten

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

Minpunten

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

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