



raeflex
i



**Maatschappelijke visitatie
2018-2021**

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. In 2017 is opgenomen dat de Autoriteit woningcorporaties de visitatietermijnen handhaaft op vier jaar. Daarmee constateren we dat visitatie een grotere rol is gaan 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 Woningcorporatie G&O met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Woningcorporatie G&O 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, 21 december 2022

Raeflex

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

Visitatiecommissie

De heer drs. A.H. Grashof, voorzitter
Mevrouw drs. K. van der Horst MCA, commissielid
Mevrouw B.M. ten Klooster-Steenhuis, secretaris

Inhoudsopgave

Deel 1	Beoordeling van de maatschappelijke prestaties.....	4
A	Samenvatting	5
B	Samenvatting oordelen.....	7
C	Recensie Het Gooi en Omstreken.....	8
D	Ontwikkelingspotentieel Het Gooi en Omstreken.....	12
E	Vooruitblik Het Gooi en Omstreken	13
F	Scorekaart Het Gooi en Omstreken.....	14
G	Reactie Het Gooi en Omstreken	15
Deel 2	Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	16
1	Visitatie bij Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken	17
1.1	Schets Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken	18
1.2	Werkgebied Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken	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	23
3	Presteren naar Opgaven en Ambities.....	24
3.1	De beoordeling over de prestaties op thema's uit prestatieafspraken	24
3.2	De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven	27
4	Presteren volgens Belanghebbenden	29
4.1	De belanghebbenden van Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken	29
4.2	Beoordeling van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties	30
4.3	Verbeterpunten van belanghebbenden	35
5	Presteren naar Vermogen.....	36
5.1	De beoordeling van de vermogensinzet van Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken.....	36
6	Governance van maatschappelijk presteren	39
6.1	De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing	39
6.2	De beoordeling over de maatschappelijke rol van de RvC	40
6.3	De beoordeling over externe legitimatie en openbare verantwoording	41
Deel 3	Bijlagen bij het rapport.....	43
Bijlage 1	Onafhankelijkheidsverklaringen	44
Bijlage 2	Curricula vitae	45
Bijlage 3	Bronnenlijst.....	49
Bijlage 4	Lijst geïnterviewde personen	50
Bijlage 5	Position paper	52
Bijlage 6	Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen	58
Bijlage 7	Meetschaal	68

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties



A Samenvatting

Visitatie Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018) en vond plaats tussen augustus 2022 en november 2022.

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

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

Schets Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken

Het Gooi en Omstreken bezat eind 2021 8.263 woningen in de regio's Gooi en Vechtstreek en Eemland. De corporatie is in de visitatieperiode werkzaam in de gemeenten Baarn, Blaricum, Bunschoten, Gooise Meren, Hilversum, Laren en Wijdmeren. Met zo'n 80 medewerkers zet Het Gooi en Omstreken zich in voor betaalbaar en duurzaam wonen in deze gemeenten.

In 2018 fuseerde Het Gooi en Omstreken met de Woningbouwvereniging Van Erfgooiers uit Laren en de Hilversumse Woningbouwvereniging 't Goede Woonhuys. Eind 2021 nam Het Gooi en Omstreken de beslissing om 778 woningen van Ymere in Muiden en Muiderberg over te nemen in het voorjaar van 2022. Ook werd in 2021 besloten de woonportefeuille in Baarn met 116 sociale huurwoningen en twee woonwagencentra over te dragen in 2022 aan Eemland Wonen. Op dit moment heeft Het Gooi en Omstreken 8.925 woningen.

Door het weidse werkgebied in het Gooi, de Vechtstreek en Eemland heeft Het Gooi en Omstreken te maken met verschillende woningenmarkten.



Samenvatting resultaten huidige visitatie

De commissie stelt vast dat Het Gooi en Omstreken in deze periode nog betere maatschappelijke prestaties heeft weten te behalen. Op de volgende pagina een overzicht van de waarderingen die commissie en belanghebbenden hebben gegeven.

Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie		
Perspectief	2017	2021
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,6	8,0
Presteren volgens Belanghebbenden	8,2	8,1
Presteren naar Vermogen	8,0	9,0
Governance	7,7	8,2

B Samenvatting oordelen



Presteren naar opgaven 8

Het Gooi en Omstreken is een betrokken en ambitieuze corporatie die actief de samenwerking zoekt met gemeenten en belanghouders om optimaal gebruik te maken van lokale mogelijkheden.

Sterk:



Thema Betaalbaarheid: 8
Oog voor woonlasten, gematigd huurbeleid, actief incassobeleid



Thema Duurzaamheid en Kwaliteit: 9
Gemiddeld label B in 2018 al bereikt, actief in verwijderen kookgas, verduurzamingsmaatregelen niet doorberekend aan huurder

Mooi:



Thema Beschikbaarheid: 8
Hoge ambitie en goed gevulde pijplijn met bouwlocatie-opties, creatieve oplossingen zoals Tiny Houses en transformatie.



Thema Wonen met zorg en zelfstandig wonen met ondersteuning: 8
Huisvesting statushouders, verlenging Keerpunt Zuid met 5 jaar, oplevering nieuwbouw het Tweede Oor.

Voldoende:



Thema Leefbaarheid: 7
Oog voor kwaliteit van de woonomgeving.

Presteren naar ambities 8

Ambitieuze doelstellingen passend bij de regionale opgaven.

Presteren naar vermogen 9

Het Gooi en Omstreken is financieel gezond en in ontwikkeling en heeft een solide bedrijfsmatige basis. Het Gooi en Omstreken staat klaar om in en met gemeenten en partners de grote volkshuisvestingsopgaven voor de komende jaren op te pakken.



Governance 8,2

Uitstekende en heldere openbare verantwoording. Zorgvuldige prestatiebesturing.

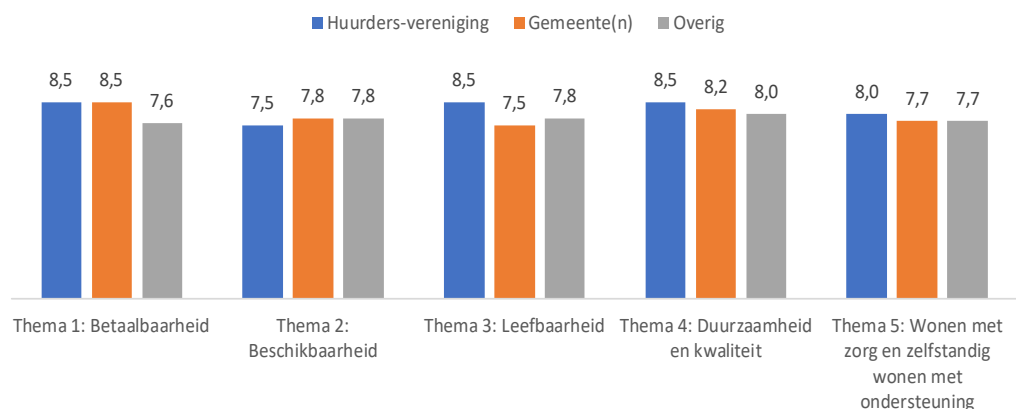


Presteren volgens Belanghebbenden 8,1



Het Gooi en Omstreken is volgens belanghebbenden een betrokken en daadkrachtige organisatie die verbinding vindt met partners in het werkveld. Belanghebbenden waarderen de bereikbaarheid van de medewerkers en het aanstekelijke enthousiasme van de bestuurder.

Tevredenheid over maatschappelijke prestaties van de corporatie



C Recensie Het Gooi en Omstreken

Terugblik op visitatie 2014-2017

Het beeld dat de vorige visitatiecommissie had van Het Gooi en Omstreken was een ambitieuze, bescheiden en gewoon goede woningcorporatie. De visitatie resulteerde in mooie cijfers, die zelfs hoger waren dan de visitatie in 2014. Er waren geen grote verbeterpunten: de commissie deed slechts een aantal verbeter suggesties, waarmee Het Gooi en Omstreken direct aan de slag is gegaan. Zo werden de governance-documenten op de website geactualiseerd en werd een communicatiestrategie gestart waarmee Het Gooi en Omstreken meer naar buiten trad met behaalde resultaten. Ook is inmiddels gestart met de verbouwing van het kantoor, waardoor de uitstraling van de receptie verbeterd wordt.

De commissie deed ook de suggestie om nog meer te proberen kansen te benutten die zich voordoen om nieuwbouw te plegen. Hoewel Het Gooi en Omstreken wel nieuwbouwwoningen heeft opgeleverd, bleven grote aantallen uit. De coronapandemie, de verhuurderheffing en het gebrek aan bouwlocaties waren de voornamelijk oorzaken hiervan. Daarom is Het Gooi en Omstreken op zoek gegaan naar alternatieve vormen om woningen toe te voegen aan het woningaanbod en heeft deze gevonden in bijvoorbeeld tiny houses en de transformatie van een oude melkfabriek in Bunschoten.

Resultaten visitatie 2018-2021

Ambitieuze maar realistische corporatie

Het Gooi en Omstreken is een zeer betrokken corporatie die zich actief inzet voor betaalbaar en duurzaam wonen. Zij zoekt daarbij steeds de samenwerking met gemeenten en belanghouders om zo optimaal mogelijk gebruik te maken van de lokale mogelijkheden die er zijn. De commissie ziet een organisatie die binnen haar mogelijkheden vooroploopt in de branche als het gaat om verduurzaming van haar woningvoorraad. De corporatie stelde de afgelopen visitatieperiode een duurzaamheidsadviseur aan, die in de regio een trekkersrol op zich neemt, waardoor nieuwe mogelijkheden onderzocht worden. De corporatie stelt zichzelf het ambitieuze doel van het toevoegen van 100 nieuwbouwwoningen per jaar. Door onder andere gebrek aan locaties is dit doel niet gehaald. Toch houdt Het Gooi en Omstreken vast aan deze ambitie omdat zij gelooft in de kracht en uitstraling van het stellen van een inspirerende ambitie. Zo blijft ze actief op zoek naar mogelijkheden. Daarbij kijkt de corporatie ook naar alternatieve woonvormen zoals tiny houses.

A. Koers en geleverde prestaties

In het position paper dat in bijlage 4 is opgenomen geeft het Gooi en Omstreken helder aan wat de koers in de afgelopen jaren is geweest. Belangrijke prestaties in de afgelopen visitatieperiode waren de volgende.

Nieuwe koers doorgezet naar een maatschappelijk gedreven organisatie

De algemene indruk van Het Gooi en Omstreken is dat zaken goed op orde zijn. Dat ziet de commissie en dat zien belanghouders. Na zijn aantreden zes jaar geleden heeft de bestuurder een analyse gemaakt van de organisatie en die besproken met de RvC. Stapsgewijs heeft hij een nieuwe koers uitgezet. In het Koersplan 2019 – 2022 en in de Portefeuillestrategie 2019 – 2028 zijn vanuit de opgaven in het werkgebied en de missie en kernwaarden van Het Gooi en Omstreken ambities geformuleerd en doelen gesteld.

Deze doelen zijn wat betreft de volkshuisvestelijke wensportefeuille in vergaande mate in financieel beleid, portefeuillebeleid, assetmanagement en woningbouwprogramma uitgewerkt. Wat betreft de organisatiestructuur en cultuur is een nieuwe richting gekozen om van een goed presterende beherende corporatie te ontwikkelen naar een meer ondernemende en bouwende corporatie die veel sterker in

verbinding staat met haar omgeving. Het Gooi en Omstreken is in de afgelopen visitatieperiode grotendeels geslaagd in die transitie. Werkwijzen en cultuur in de organisatie zijn proces- en resultaatgerichter geworden terwijl de kwaliteit, degelijkheid en klantgerichtheid in het woningbeheer zijn gebleven. De klanttevredenheid is in de afgelopen jaren zelfs gestegen van een 7,5 naar een 7,9, en dat ondanks corona, een aantal fusies, het besluit tot overname van woningbezit, de implementatie van een nieuw ERP-systeem en een tijdelijke kantoorverhuizing. Een knappe prestatie die aantoonst dat de corporatie veerkrachtig en vitaal is.

Realisatie woningbouw

In het koersplan en de portefeuillestrategie van Het Gooi en Omstreken is toevoegen van 1.000 nieuwbouwwoningen in de periode 2019 – 2028 een belangrijke doelstelling. Dat zijn 100 nieuwbouwwoningen per jaar voor de periode 2019 - 2021. In de vorige visitatieperiode 2014 – 2017 was de doelstelling 70 nieuwbouwwoningen per jaar te realiseren. Dat zijn er toen ongeveer 60 per jaar geworden, in totaal 235. In de periode 2019 – 2021 is het aantal opgeleverde nieuwbouwwoningen woningbouw-aantal blijven steken op 190 woningen, dat zijn er bijna 50 per jaar. Eind 2021 was de bouw van 123 woningen in uitvoering, 26 woningen in voorbereiding en 168 woningen in ontwikkeling (haalbaarheidsonderzoek). Omdat het realiseren van woningbouw een zeer lange adem vraagt en sterk afhankelijk is van de beschikbaarheid van geschikte woningbouwlocaties, heeft de visitatiecommissie bij Het Gooi en Omstreken nagevraagd en kunnen constateren dat er een behoorlijk grote en over het werkgebied gespreide woningbouwportefeuille is opgebouwd (harde en zachte planvoorraad) voor de periode tot en met 2028 van 1.000 tot 1.300 woningen. De doelstelling om 100 woningen per jaar op te leveren is op dit moment weliswaar nog niet gerealiseerd, maar de condities om de doelstelling over de hele periode van de portefeuillestrategie te realiseren zijn wel ingevuld. Het Gooi en Omstreken moet in staat worden geacht om het extra beroep dat deze zomer met de nationale prestatieafspraken woningbouw is gedaan op woningcorporaties om de productie van sociale en middenhuurwoningen te verhogen, in te vullen. Bovendien is het mooi om te zien hoe de bestuurder er weloverwogen voor kiest om doelen en ambities te blijven formuleren die inspireren en een verbindende kracht hebben.

Investeren in woningkwaliteit voor huurders door fusie en overname

Eind 2021 is het aantal huurwoningen van Het Gooi en Omstreken gegroeid naar 8.257 woningen als gevolg van woningbouw en fusie met twee corporaties in de gemeente Laren en één in Hilversum. Door het besluit eind 2021 tot overname van 778 woningen van Ymere in Muiden en Muiderberg, gemeente Gooise Meren, huisvest de corporatie medio 2022 maar liefst 8.925 woningen. Zowel de sociale huurwoningen vanuit de fusies als vanuit overname worden door Het Gooi en Omstreken op een hoger kwaliteitsniveau gebracht, zowel technisch, woon-technisch als qua duurzaamheid. Dat is een grote prestatie waar 'nieuwe' huurders die het al hebben meegemaakt, tevreden over zijn.

B. Organisatie en samenwerking

Overtuigende gooi naar de toekomst

Het vertrouwen van de bestuurder en het MT in het vakmanschap van medewerkers en het vertrouwen van de medewerkers in het leiderschap van het management en de bestuurder is groot. De visitatiecommissie heeft ervaren dat de organisatie van hoog tot laag samenwerkt, dat er ruimte wordt gegeven voor feedback en dat mensen elkaar op een positieve manier en met humor weten te raken. Bij Het Gooi en Omstreken zetten mensen zich in om te werken vanuit de gezamenlijke missie, is en wordt hard gewerkt aan maatschappelijke opgaven en aan de vele nieuwe projecten en uitdagingen die vanuit het management en het bestuur worden opgepakt. En dat mag best nog wat vaker worden uitgedragen, hoorden we van verschillende maatschappelijke partners. Daarmee laat je niet alleen maar je trots zien op wat je allemaal doet, het draagt ook bij aan begrip voor elkaars realiteit en bekendheid met de diversiteit van de dienstverlening waardoor anderen je nog sneller weten te vinden.

'Gooi naar de Toekomst' is de titel van het programma voor de organisatieontwikkeling. De visitatiecommissie heeft waargenomen dat de bestuurder tempo maakt om de vele uitdagingen waar de volkshuisvesting in het werkgebied voor staat op te pakken, om problemen op te lossen. Tegelijkertijd is hij ontvankelijk voor signalen binnen de organisatie om de werkdruk en haalbaarheid niet uit het oog te verliezen waardoor afspraken en beloften in het werkveld in het gedrang zouden kunnen komen. Hij zoekt, met zijn managementteam, de OR en de RvC als belangrijkste klankborden, naar mogelijkheden om zijn organisatie maximaal op te rekken naar de organisatiecapaciteit en de financiële mogelijkheden die Het Gooi en Omstreken heeft. En daarin slaagt hij. Met bewuste en gerichte groei van het aantal fte's door het aantrekken van professionals met nieuwe expertises is de organisatiecapaciteit de afgelopen jaren toegenomen. Terreinen waarop personeelswerving heeft plaatsgevonden zijn onder andere vastgoedacquisitie en -ontwikkeling, sociaal beheer en communicatie. Het management werkt onder andere via een MD-programma aan de eigen competenties en vaardigheden en verwacht van medewerkers dat zij blijven leren en ontwikkelen. Het Gooi en Omstreken biedt medewerkers mogelijkheden om zich verder te bekwamen.

Solide samenwerkingspartner

De visitatiecommissie heeft een corporatie gezien die op alle velden goed presteert. Dat horen we ook van de belanghebbenden die we hebben gesproken. Zij zien in Het Gooi en Omstreken een betrokken en daadkrachtige organisatie die er ook onder lastige omstandigheden in slaagt doelen te verwezenlijken. Ten opzichte van vier jaar geleden weet Het Gooi en Omstreken beter de verbinding te vinden met partners in de gemeenten en met collega-corporaties in het werkveld. Het Gooi en Omstreken heeft forse investeringen gedaan in de afgelopen jaren door met twee kleine corporaties te fuseren en het overnamebesluit van een grote woningportefeuille van Ymere in Muiden en Muiderberg. De corporatie is financieel gezond en in ontwikkeling en heeft een solide bedrijfsmatige basis.

C. Aandachtspunten voor de toekomst

Focus op bouwen

In de toekomst moeten er veel meer sociale huurwoningen en middenhuurwoningen worden bijgebouwd in de regio Gooi en Vechtstreek. De regio maakt onderdeel uit van de Metropoolregio Amsterdam. Ook in de regio Eemvallei, waar Het Gooi en Omstreken ontheffing heeft gekregen, bouwt Het Gooi en Omstreken in goede samenwerking met gemeente Bunschoten. De corporatie wil daar de komende jaren consequent mee door gaan, waarbij de diversiteit in de bestaande woningvoorraad niet wordt vergeten. Het Gooi en Omstreken vindt dat mensen met een kleinere beurs niet alleen aan de nieuwe randen in moeten kunnen, maar ook in bestaande woonwijken dichtbij het centrum en hun sociale netwerken. Dat is goed voor de opbouw van woonwijken en voor de sociale samenhang in de gemeente. We wensen Het Gooi en Omstreken toe dat het de verworven harde en zachte plancapaciteit weet te verzilveren naar een hogere productie van betaalbare huurwoningen in de komende jaren.

Verbinding van stenen naar mensen

Naast woningbouw is volkshuisvesting in brede zin een onderwerp dat Het Gooi en Omstreken op het netvlies heeft. Dan gaat het om de totale woonlasten voor huurders, om leefbaarheid van de buurt, het stimuleren van gezamenlijkheid en de organisatie van diensten van maatschappelijk belang zoals goede zorg en huisvesting van aandachtsgroepen. De visitatiecommissie heeft gezien dat Het Gooi en Omstreken zich op dit terrein verantwoordelijk voelt en zich als organisatie verder aan het ontwikkelen en bekwamen is. Concreet gaat dat over het introduceren van verschillende nieuwe functies binnen de organisatie die gericht zijn op "de verbinding van de stenen en de mensen". Een mooi voorbeeld hiervan is de inzet van een sociaal projectleider bij het onderhoud van 176 huurwoningen in de Electrobuurt van Hilversum. De sociaal projectleider zorgde gedurende het gehele project voor de verbinding van de technische kant van de renovatie met de vragen, wensen en behoeften van de

bewoners. Ook stelde Het Gooi en Omstreken eigen wooncoaches aan die proactief in gesprek gaan met 65-plussers en hen adviseren over zorg, welzijn en langer zelfstandig wonen. Mooie bijkomstigheid is dat dit ook geregeld tot doorstroom leidt, wat ook voor woningzoekenden dan een positief effect heeft. Daarnaast is er een wijkbeheerder die bewoners en Het Gooi en Omstreken ondersteunt bij leefbaarheidsvraagstukken en -projecten. Deze wijkbeheerder heeft als taak mensen met elkaar te verbinden vanuit het idee waar prettige samen gewoond wordt, ontstaat ook meer binding met de woonomgeving. De goede relatie met samenwerkingspartners in het sociaal domein, die veelal dezelfde doelgroep bedienen, zou nog verder verstevigd kunnen worden. Betrek deze partners samen met de gemeente bij het maken van de prestatieafspraken.

Alleen ga je sneller samen kom je verder!

Het Gooi en Omstreken is actief in twee verschillende regio's en zes gemeenten (het woningbezit in Baarn is afgestoten). Het Gooi en Omstreken slaagt er volgens belanghebbenden in om in elk van deze gemeenten zichtbaar en lokaal betrokken te zijn ook als de corporatie ten opzichte van andere corporaties een kleinere positie inneemt. Dat komt onder andere doordat de bestuurder en zijn medewerkers er in zijn geslaagd om de samenwerkingsrelatie met collega-corporaties te verstevigen onder meer in de samenwerkingsverbanden PGW, SWEV en Brede Kijk. Het gezamenlijk onderzoek met de Alliantie en Dudok Wonen heeft onder andere geleid tot het over kunnen nemen van de grote woningportefeuille van Ymere in Muiden en Muiderberg. Gemeenten geven aan dat de corporatie haar worsteling om te komen tot keuzes meer mag delen. Door de gemeenteraad meer te betrekken bij (investerings-)afwegingen, ontstaat ruimte voor discussie en kan gezocht worden naar de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor volkshuisvestelijke opgaven. Ook kan Het Gooi en Omstreken voor wat betreft nieuwbouwlocaties nog meer aansluiten bij projectontwikkelaars in de regio, waardoor Het Gooi en Omstreken minder afhankelijk wordt van gemeenten voor nieuwbouwwontwikkelingen.

Ook op het gebied van prestatieafspraken met gemeenten trekt Het Gooi en Omstreken collegiaal op met andere daar werkzame corporaties en niet te vergeten de eigen huurdersorganisatie. Voor de huurdersorganisatie is Het Gooi en Omstreken een steunpilaar en bondgenoot om de betaalbaarheid en beschikbaarheid van voldoende sociale huurwoningen te verbeteren. Met name in regio Gooi en Vechtstreek is dat een heel belangrijk thema omdat er weinig mogelijkheden voor woningbouw worden geboden en de prijsdruk groot is. Deze gerichtheid op netwerksamenwerking die in de vorige visitatie al werd geconstateerd is in de afgelopen vier jaar dus stevig doorgezet, ook domein overstijgend. Maatschappelijke partners uit het sociaal domein geven aan in Het Gooi en Omstreken een prettige en kundige partner te ontmoeten die verbindend, nieuwsgierig en serieus onderzoekend is naar verschillende mogelijkheden om de vaak gezamenlijke doelgroep optimaal te bedienen.

Het Gooi en Omstreken is een zeer solide en betrokken corporatie die bezig is haar volkshuisvestelijke rol te verbeteren en levert prestaties waar de corporatie trots op mag zijn. Het tempo van de corporatie is hoog. In korte tijd groeide de corporatie van een beheercorporatie naar een ondernemende, vooruitstrevende organisatie. De commissie wil dan ook meegeven dat het goed is geregeld even te vertragen. Waardoor ruimte ontstaat om terug te kijken, te evalueren, trots te zijn en daarna weer vol gas vooruit te kunnen.

Het Gooi en Omstreken staat klaar om in en met gemeenten en partners de grote volkshuisvestingsopgaven voor de komende jaren op te pakken.

D Ontwikkelingspotentieel Het Gooi en Omstreken

Sterke punten

- Betrokken en volkshuisvestelijk gedreven organisatie
- Strategie- en beleidsvorming
- Zakelijkheid en besluitvaardigheid
- Dicht bij de basis, dicht bij de huurder
- Kwaliteit bestuur en intern toezicht
- Goed zicht op de maatschappelijke agenda
- Prijs/kwaliteitsverhouding voor huurders en woningzoekenden
- Uitstekende relatie met huurdersorganisatie



Aandachtspunten

- Tempo doorontwikkeling naar ondernemende en ontwikkelende corporatie
- Antwoorden kunnen geven op nieuwe huisvestingsvragen
- Bewaken afstand RvC en management



Kansen

- Inzetten op investeringskracht
- Harde en zachte planvoorraad benutten voor regionale woondeals
- Verder bundelen van kennis en expertise met corporaties in de regio
- Beleidsruimte voor middenhuur



Risico's

- Onvoldoende medewerking en ruimte om sociale woningbouw te realiseren in diverse gemeenten
- Laag transformatietempo huidige woningvoorraad bij een sterk wijzigende bevolkingssamenstelling
- Te veel hooi op de vork voor de omvang van de organisatie



E Vooruitblik Het Gooi en Omstreken

Beleidsagenda voor de toekomst

Het Gooi en Omstreken heeft de zaken goed op orde constateert de commissie. De corporatie heeft de commissie gevraagd om aandachtspunten en bouwstenen, die meegenomen kunnen worden bij de ontwikkeling van het volgende Koersplan. De commissie geeft de organisatie de volgende suggesties mee.

Samenwerking

- Versterk de aanwezige synergie tussen de in de regio werkzame woningcorporaties door nog meer te kijken naar gezamenlijke volkshuisvestelijke belangen. Samen kom je verder. Voorkom dat de hoge bouwambitie geïnterpreteerd wordt als opportunisme omdat dat kan leiden tot weerstand. Door de ambitie meer te vertalen naar co-creatie kan nog meer bereikt worden.
- Werk aan een steviger relatie met samenwerkingspartners in het sociaal domein, die veelal dezelfde doelgroep bedient. Betrek ze samen met de gemeente ook bij het maken van de prestatieafspraken.
- De corporatie doet veel meer dan ze laten zien. Het Gooi en Omstreken kan nog meer vertellen wat ze doet en daar trots op zijn. Hierdoor hebben samenwerkingspartners een beter beeld van Het Gooi en Omstreken en weten ze beter waarvoor zij bij Het Gooi en Omstreken terecht kunnen.

Focus op middenhuur

- De focus van Het Gooi en Omstreken ligt bij sociale huur. Door woningen in de middenhuur toe te voegen, kan meer doorstroming gerealiseerd worden.

Organisatie en sturing

- Wees trots op behaalde resultaten en neem af en toe de tijd om te terug te kijken. De succesvolle prestaties van de afgelopen periode kunnen nieuwe energie en inzichten geven voor de aankomende opgaven.
- Bewaak het tempo van de organisatieontwikkeling voor de medewerkers in de organisatie. Met de overname van het bezit van Ymere wordt het woningbezit in één keer bijna 10 procent groter. Geef de organisatie ruimte om de daarbij horende taken goed uit te kunnen voeren.
- De directie heeft de keus gemaakt om verantwoordelijkheden laag te leggen in de organisatie. Dat vraagt niet alleen om verantwoordelijkheid met bijbehorende competenties en bevoegdheden van medewerkers, maar ook om vertrouwen van het MT, de bestuurder en de RvC in de organisatie. Waak voor uitvoeringsgerichte sturing op details.
- De kwartaalrapportages hebben de afgelopen periode een ontwikkeling doorgemaakt. Door met prognoses te werken en toelichtingen hoe doelstellingen behaald gaan worden, kan de rapportage naast een verantwoordingstool ook als sturingsinformatie worden ingezet. Je ziet immers beter waar je heen gaat door vooruit te kijken dan door de achteruitkijkspiegel.
- De bestuurder van Het Gooi en Omstreken is een enthousiaste en bevlogen volkshuisvester. Zijn snelle denken en handelen wordt gewaardeerd in het netwerk en werkt aanstekelijk. Zorg dat deze doelgerichte netwerkqualiteiten breder in de rest van de organisatie verankerd raken.

Verbeterpunten belanghouders

De belanghouders gaven in de gesprekken verbeterpunten mee op volkshuisvestelijke onderwerpen zoals het bevorderen van doorstroming, samenwerking op het gebied van wonen, zorg en ondersteuning en doorgaan met verduurzamingsmaatregelen.

F Scorekaart Het Gooi en Omstreken

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Thema:	1	2	3	4	5				
Presteren naar Opgaven en Ambities									8,0
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	8,0	8,0	7,0	9,0	8,0		8,0	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									8,1
Prestaties	8,2	7,7	7,9	8,2	7,8		8,0	50%	
Relatie en communicatie							8,4	25%	
Invloed op beleid							8,0	25%	
Presteren naar Vermogen									9,0
Vermogensinzet							9,0	100%	
Governance									8,2
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming					9,0	8,5	33%	
	Prestatiesturing					8,0			
Maatschappelijke rol RvC							8,0	33%	
Externe legitimatie en verantwoording	Externe legitimatie					7,0	8,0	33%	
	Openbare verantwoording					9,0			
Thema 1: Betaalbaarheid									
Thema 2: Beschikbaarheid									
Thema 3: Leefbaarheid									
Thema 4: Duurzaamheid en kwaliteit									
Thema 5: Wonen met zorg en zelfstandig wonen met ondersteuning									

G Reactie Het Gooi en Omstreken

BESTUURLIJKE REACTIE G&O OP MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE

In de periode augustus tot november 2022 heeft Raeflex bij G&O een visitatie uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de visitatiemethodiek. De visitatie besloeg de jaren 2018 tot en met 2021.

Klinkende cijfers

De visitatiecommissie heeft in haar rapport G&O omschreven als 'een zeer betrokken corporatie die zich actief inzet voor betaalbaar en duurzaam wonen. Zij zoekt daarbij steeds de samenwerking met gemeenten en belanghouders om zo optimaal mogelijk gebruik te maken van de lokale mogelijkheden die er zijn.' Dat is een omschrijving waarin wij ons herkennen en die voor ons geen verrassing was.

Dat gold wél voor de cijfers: wij hebben de afgelopen periode geïnvesteerd in het verder uitbouwen van de samenwerking met diverse partijen. Dat dit gezien wordt en zo goed gewaardeerd geeft ons de motivatie hiermee door te gaan en waar nodig te verbeteren. Want de cijfers die wij van de visitatiecommissie ontvingen logen er niet om: we kregen drie keer een 8 en één 9! Dat deed ons denken aan de opmerking van een van onze commissarissen, die in ons jaarverslag 2021 liet optekenen dat af en toe de borst wel wat meer vooruit mag. Volgens het bestuur en alle commissarissen van G&O is dit een van de momenten waarop dat echt van toepassing is: wij zijn trots op de door ons behaalde resultaten en zullen dat niet onder stoelen of banken steken!

Verloop visitatie

De visitatie is op een goede en persoonlijke manier en in een kort tijdsbestek uitgevoerd. We zijn verheugd dat we gedurende het visitatieproces een goed beeld hebben kunnen geven van wat wij voor onze huurders hebben gedaan tijdens de afgelopen vier jaar en van onze plannen voor de toekomst. Onze belanghebbenden en wij hebben de plezierige gesprekken met de visitatiecommissie zeer op prijs gesteld.

De resultaten

Voor presteren naar opgaven scoorden wij een 8, waarbij met name onze inspanningen op het gebied van betaalbaarheid en duurzaamheid lof oogsten van de visitatiecommissie. Eenzelfde hoge waardering kregen wij van onze belanghebbenden, die ons een 8,1 gaven en ons omschreven als een betrokken en daadkrachtige organisatie, die verbinding maakt met partners in het werkveld. De visitatiecommissie gaf ons voor de inzet van ons vermogen een 9. De commissie oordeelde dat wij "financieel gezond zijn en in ontwikkeling, dat wij een solide en bedrijfsmatige basis hebben" en de middelen voortvarend hebben ingezet ten behoeve van de volkshuisvesting. Binnen het onderdeel Governance, waarvoor wij een 8,2 kregen, roemde de visitatiecommissie vooral de zorgvuldige prestatiesturing door de Raad van Commissarissen en de uitstekende en heldere openbare verantwoording.

Ontwikkelingspotentieel

De visitatiecommissie heeft ons laten zien dat wij bijzondere aandacht moeten hebben voor drie zaken: het tempo waarin wij nog verder groeien in de richting van een ondernemende en ontwikkelende corporatie, de manier waarop wij omgaan met nieuwe huisvestingsvragen en het bewaken van voldoende afstand tussen de directeur-bestuurder en de Raad van Commissarissen. Als risico's benoemde de commissie onvoldoende medewerking en ruimte bij een aantal gemeentes om sociale woningbouw te realiseren, een te laag transformatietempo voor de huidige woningvoorraad en te veel hooi op onze vork in relatie tot de omvang van onze organisatie.

Dit alles vormt, naast een aantal sterke punten en kansen, het ontwikkelpotentieel dat de visitatiecommissie ons aanreikte. Wij hebben intern inmiddels besproken hoe wij hier opvolging aan zullen geven.

Verbeterpunten belanghebbenden

De belanghouders hebben ons in de gesprekken met de visitatiecommissie verbeterpunten aangereikt op diverse volkshuisvestelijke onderwerpen zoals het bevorderen van doorstroming, samenwerking op het gebied van wonen, zorg en ondersteuning en doorgaan met verduurzamingsmaatregelen. Wij gaan hierover met onze belanghebbenden in gesprek om gezamenlijk te bekijken hoe we dit het beste op kunnen pakken.

Op naar de toekomst

De behaalde cijfers zijn prachtig en vervullen ons met voldoening en trots. Maar ons doel voor de toekomst zal niet zijn ervoor te zorgen dat wij over vier jaar dezelfde of nóg betere cijfers zullen halen. Ons doel is en blijft om met de middelen en mogelijkheden die wij hebben het maximale te realiseren voor onze huurders en woningzoekenden. Dat doen wij met elkaar, wij allemaal van G&O, samen met al onze externe belanghebbenden.

Wij danken een ieder die heeft bijgedragen aan het behalen van de cijfers, in het bijzonder onze medewerkers. Wij danken onze huurders en andere samenwerkingspartners voor hun bijdragen aan deze visitatie. En wij bedanken de visitatiecommissie voor de prettige samenwerking.

Hilversum, januari 2023

Miranda Rovers, voorzitter Raad van Commissarissen G&O
Maarten van Gessel, directeur

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken

De reden voor visitatie

In mei 2022 heeft Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, wilde Het Gooi en Omstreken de uitkomsten van de visitatie te benutten voor suggesties voor het nieuwe Koersplan. Het Gooi en Omstreken wil de informatie uit de visitatie gebruiken om van te leren en om de dialoog met de huurders en belanghebbenden verder te verdiepen. Ook wil de corporatie graag weten hoe zij haar netwerk nog beter kan inzetten voor het gezamenlijk behalen van doelen op basis van wederkerigheid.

De visitatie betreft de periode 2018 tot en met 2021.

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 augustus 2022 en december 2022.

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

De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 22 en 23 september 2022 en via Teams op 6 en 10 oktober 2022. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen, de position paper en een enquête gericht op prestatieafspraken voor de gesprekken toegestuurd naar de belanghebbenden.

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

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

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer drs. A.H. Grashof (voorzitter), mevrouw drs. K. van der Horst MCA en mevrouw B. ten Klooster (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken

Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken heeft op dit moment bijna 9.000 woningen en is werkzaam in het Gooi, de Vechtstreek en Eemland in zes gemeenten Blaricum, Bunschoten, Gooise Meren, Hilversum, Laren en Wijdmeren. En gedurende de visitatieperiode ook in de gemeente Baarn. De belanghebbenden waarmee is gesproken zijn de huurdersorganisatie HGO, Versa Welzijn, Leger des Heils, Stichting Aunders, Proeftuin De Hilversumse Meent, Zorginstelling Sherpa en Bureau Bos. In dit werkgebied zijn ook De Alliantie, Dudok Wonen en Eemland Wonen actief. Bij Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken werken 80 medewerkers; in totaal 71,9 fte. Het Gooi en Omstreken is verdeeld in 3 bedrijfsonderdelen: Wonen, Vastgoed en Bedrijfsvoering. Elk onderdeel wordt aangestuurd door een manager. Deze managers maken deel uit van het managementteam onder voorzitterschap van de directeur-bestuurder met de Raad van Commissarissen als toezichthoudend orgaan. De Raad van Commissarissen bestaat uit 5 leden, van wie 2 leden die op voordracht van de huurders(organisaties) in de Raad van Commissarissen zitting hebben.

1.2 Werkgebied Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken

Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken is werkzaam in Het Gooi en Vechtstreek en Eemvallei. Voor de gemeente Bunschoten heeft zij tot 2030 ministeriële ontheffing om uitbreidingsinvesteringen te mogen doen. Voor de gemeente Baarn is geen ontheffing aangevraagd. In 2018 fuseerde Het Gooi en Omstreken met de Woningbouwvereniging Van Erfgooiers uit Laren en de Hilversumse Woningbouwvereniging 't Goede Woonhuys. Eind 2021 nam Het Gooi en Omstreken de beslissing om 778 woningen van Ymere in Muiden en Muidenberg over te nemen in het voorjaar van 2022. Ook werd in 2021 besloten de woonportefeuille in Baarn met 116 sociale huurwoningen en twee woonwagencentra over te dragen in 2022 aan Eemland Wonen.

Aantal woningen per gemeente eind 2021	Sociale huurwoningen	Vrije sector huurwoningen
Blaricum	886	18
Gooise Meren	782	5
Hilversum	3.150	171
Laren	842	46
Wijdmeren	1.096	0
Baarn	111	5
Bunschoten	1.127	24
Totaal	7.994	269

2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit hoofdstuk gaat over de lokale prestatieafspraken die Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeenten in haar werkgebied en de huurdersorganisatie.

Dit hoofdstuk begint met een beschrijving van de prestatieafspraken van Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken met de huurderorganisatie en de gemeenten 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 komen de meningen van de huurdersorganisatie, de gemeente en Het Gooi en Omstreken 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 (huurdersorganisatie en gemeenten) en Het Gooi en Omstreken zelf.

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

Het werkgebied van Het Gooi en Omstreken is onder te verdelen in de regio Gooi en Vechtstreek en de regio Eemland. In de regio Gooi en Vechtstreek hebben de gemeente Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren en Wijdmeren een samenwerkingsverband om gezamenlijk te werken aan een duurzame, gezonde en veilige regio. Voor 2016-2030 werd een woonvisie voor deze regio geformuleerd met een drietal sleutelambities: beweging op de woningmarkt door stimulering van doorstroming, identiteit en diversiteit door te zorgen voor meer diversiteit aan woningen en woonmilieus in de regio en samenwerking, door nauw samen te werken met alle woonpartners in de regio. Er zijn regionale ambities gemaakt op het gebied van beschikbaarheid, betaalbaarheid, wonen met zorg en duurzaamheid. In 2021 werd een woonakkoord gesloten met onderstaande actiepunten:

- Toevoegen van 11.500 woningen tot 2040;
- Aandeel betaalbare woningen groeit mee met de voorraad;
- Toevoegen 1500 middel dure huurwoningen;
- Toevoegen van voor senioren geschikte woningen waar dit strategisch handig is benutten van tijdelijke kansen waar die zich voordoen;
- Beter benutten van de bestaande voorraad;
- Vooral maar niet alleen bouwen bij ov-locaties en stations;
- Stimuleren klimaatneutraliteit, natuur-inclusiviteit en circulariteit in de volle breedte;
- Monitoren en leren door te experimenteren met stapeling van opgaven.

In de regio Eemland werken de corporaties in de regio Eemland en Gelderse Vallei samen binnen de SWEV (Samenwerkende woningcorporaties Eemland en Gelderse Vallei) aan met name de nieuwbouwopgaven en investeringskracht. In de regio Gooi en Vechtstreek werkt het Gooi en Omstreken binnen het Platform Woningcorporaties Gooi en Vechtstreek samen onder de noemer PWG.

Het Gooi en Omstreken maakte meerjarige prestatieafspraken in de gemeenten Blaricum, Gooise Meren, Hilversum, Laren, Wijdmeren, Baarn en Bunschoten. Bij de totstandkoming was Huurdersorganisatie Het Gooi en Omstreken (HGO) intensief betrokken. Het Gooi en Omstreken had in de gemeente Baarn gedurende de visitatieperiode een gering aantal woningen. Aan het eind van de visitatieperiode is besloten deze woningen in 2022 te verkopen aan een andere woningcorporatie. Om deze reden wordt in deze visitatie de focus gelegd op de prestatieafspraken die het Gooi en Omstreken maakte met de overige gemeenten waarin zij werkzaam is.

Woonvisies en prestatieafspraken

Met alle gemeenten zijn in de visitatieperiode prestatieafspraken gemaakt. Alle afspraken waren meerjarig en een aantal afspraken werd gedurende de looptijd bijgesteld.

Gemeente	Woonvisie	Prestatieafspraken
Blaricum	2017-2022	Prestatieafspraken 2018-2022
Bunschoten	2020-2025	Prestatieafspraken 2017-2021
Hilversum	2016-2020	Kaderafspraken 2017-2020 en Jaarschijven met jaarlijkse afspraken over werkzaamheden en activiteiten
Laren	2017-2022	Prestatieafspraken 2019-2022
Wijdmeren	2016-2020 en 2021-2025	Prestatieafspraken 2020-2023
Gooise Meren	2017-2025	Kader- en productieafspraken 2020-2025

Inhoud van de prestatieafspraken

Op basis van de prestatieafspraken, aangevuld met de ambities van Het Gooi en Omstreken zijn de volgende thema's voor de beoordeling in de visitatie gedefinieerd:

1. **Betaalbaarheid** – voldoende betaalbare woningen, huurprijsontwikkeling, actieve samenwerking op het gebied van voorkomen huurschuld.
2. **Beschikbaarheid** – voldoende geschikte woningen, doorstroming, wooncoaches.
3. **Leefbaarheid** - leefbaarheid, inzet buurtbeheer, woonbegeleiding en het stimuleren en faciliteren van bewonersactiviteiten, buurtbemiddeling.
4. **Duurzaamheid en kwaliteit** – kwaliteit, levensloopbestendigheid en duurzaamheid van woningbezit.
5. **Wonen met zorg en zelfstandig wonen met ondersteuning** – huisvesten van bijzondere doelgroepen zoals ouderen, statushouders en huurders uit maatschappelijke opvang.

Deze thema's dekken de rijksprioriteiten voor de periode 2018-2021.

Overige convenanten

Landelijk Energieconvenant

In het Convenant Energiebesparing Huursector van 28 juni 2012 als onderdeel van het Energieakkoord, is afgesproken dat woningcorporaties hun woningbezit gaan verduurzamen naar een gemiddeld energielabel B in 2020 op sectorniveau. Hoewel corporaties de laatste jaren substantieel meer zijn gaan investeren in verduurzaming, wordt dit doel op basis van de huidige plannen van corporaties niet gehaald. Daarom zijn er in 2017 nieuwe afspraken vastgelegd. Die afspraken houden in dat woningcorporaties een inhaalslag maken om in 2021 gemiddeld energielabel B op sectorniveau te bereiken 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'. Daarmee geeft de corporatiesector aan dat hij zelf verantwoordelijkheid wil nemen voor het realiseren van de energiebesparing die voor de sector is afgesproken in het Energieakkoord. 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.

Belangrijkste prestatieafspraken per thema

Thema 1 Betaalbaarheid

Sinds 1 januari 2016 wijzen de corporaties 'passend toe', volgens de wettelijke richtlijnen. Per 1 januari 2017 moeten corporaties de zogenaamde huursombenadering toepassen bij het berekenen van de jaarlijkse huurverhoging. Voor het thema betaalbaarheid werden verder onder andere afspraken gemaakt over het te volgen huurbeleid van de corporatie, het voorkomen van huurschuld en huisuitzetting en het realiseren van meer sociale huurwoningen.

Thema 2 Beschikbaarheid

Er zijn afspraken gemaakt dat het aantal sociale huurwoningen minimaal gelijk blijft en afspraken gemaakt over het toevoegen van woningen. Ook werden afspraken gemaakt om doorstroming te bevorderen, bijvoorbeeld door de inzet van wooncoaches en over de huisvesting van statushouders. Het Gooi en Omstreken heeft in Bunschoten afspraken gemaakt over een aantal nieuwbouwprojecten, waaronder De bouw van 47 appartementen voor senioren (De Haven) en 31 woningen die in 2017 werden opgeleverd en 16 woningen in 2018. Daarnaast worden nieuwbouwplannen gemaakt voor de aankomende jaren.

Thema 3 Leefbaarheid

Voor het thema leefbaarheid werden afspraken gemaakt over buurtbemiddeling, het tweedekansbeleid, het verbeteren van veiligheid en de aanpak bij vervuilde woningen en verwarde personen.

Thema 4 Duurzaamheid en kwaliteit

Er werden afspraken gemaakt over de verduurzaming van het woningbezit naar gemiddeld label B, de inzet van wooncoaches, de afkoppeling van hemelwaterafvoeren en aardgasloos en BENG bouwen.

Thema 5 Wonen met zorg en zelfstandig wonen met ondersteuning

Er werden afspraken gemaakt voor de inzet van wooncoaches voor ouderen (65+), het beschikbaar stellen van woningen voor uitstroom uit instellingen voor maatschappelijke opvang, de taken en rollen van de samenwerkingspartners hierbij en de toegankelijkheid van het woningbezit.

De prestaties, zoals door Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken geleverd, worden door de commissie in hoofdstuk 3 beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied.

2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

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

De visitatiecommissie heeft gesproken met de huurdersvereniging HGO, de gemeentes uit het werkgebied, regio Gooi en Vechtstreek en collega-corporaties De Alliantie, Dudok Wonen en Eemland Wonen. Daarnaast hebben de huurdersbelangenvereniging en de gemeentes hierover een enquête ingevuld.

Alle gemeentes zijn overwegend tevreden over de samenwerking en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken. Er is oog voor elkaars belangen en er wordt gewerkt vanuit een gezamenlijke lange termijn ambitie. Gemeentes geven aan dat Het Gooi en Omstreken daadkracht laat zien bij de samenwerking en dat de procedures en processen rondom de prestatieafspraken goed georganiseerd zijn.

De wijze waarop de prestatieafspraken worden vormgegeven is per gemeente verschillend. Zo worden in Hilversum kaderafspraken gemaakt voor vier jaar en gewerkt met jaarschijven, waarin concrete werkzaamheden en activiteiten worden afgesproken, geldend voor één jaar. Halfjaarlijks wordt de voortgang van de prestatieafspraken geëvalueerd. Omdat de sociale huurvoorraad in Blaricum beperkt is, wordt daar gekozen voor meerjarige prestatieafspraken zodat beleidseffecten op middellange termijn goed gemonitord kunnen worden. De voortgang van prestatieafspraken wordt daar jaarlijks formeel geëvalueerd, maar ook tussentijds weten corporatie en gemeente elkaar goed te vinden. Voor de monitoring zijn duidelijke formats opgesteld. In Gooise Meren zijn de prestatieafspraken opgesplitst in kaderafspraken en productieafspraken. De kaderafspraken betreffen samenwerkingsafspraken op verschillende thema's en hebben een looptijd van 5 jaar. Naast de kaderafspraken worden per corporatie productieafspraken gemaakt, die jaarlijks worden gemonitord.

De huurdersvereniging HGO is bij alle prestatieafspraken intensief betrokken en ervaart het proces van prestatieafspraken in samenwerking met Het Gooi en Omstreken als positief en ziet haar belangen ook terug. Er is aandacht en begrip voor elkaars opgaven, behoeften en beperkingen. Ook bij evaluaties en voortgangsbesprekingen is de huurdersvereniging betrokken. Wel geeft HGO aan dat het maken van de prestatieafspraken met de gemeente Hilversum moeizaam verliep.

De corporaties in het werkgebied proberen zo veel mogelijk samen op te trekken om zo gezamenlijk naar de opgaven te kijken. Doordat de samenwerkende corporaties in meer gemeentes bezit hebben, kijken de corporaties bij hun opgaven naar het gehele werkgebied, en soms zelfs daarbuiten. Deze brede regionale blik naar de opgave in de gehele regio, geeft soms wat wrijving met de lokale wensen van de individuele gemeentes. Zo geeft de gemeente Hilversum bijvoorbeeld aan dat de corporaties een sterke coalitie vormen. In de gemeente Hilversum wordt dat soms ervaren als een blok, waardoor in de ogen van de gemeente Hilversum niet altijd de meest optimale resultaten worden bereikt.

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

De commissie heeft de prestatieafspraken die Het Gooi en Omstreken maakte met de verschillende gemeenten, huurdersorganisatie en corporaties bestudeerd en vindt deze inhoudelijk gezien compleet. Ook de rijksprioriteiten zijn voldoende afgedekt. Er is een duidelijke verbinding tussen de regionale woonvisie Gooi en Vechtstreek, de gemeentelijke woonvisies, de prestatieafspraken en het eigen Koersplan van Het Gooi en Omstreken. De inhoud van de gemaakte prestatieafspraken is daardoor relevant voor het werkgebied.

Veel van de gemaakte afspraken in de verschillende gemeenten vertonen gelijkenis, waardoor in te zetten maatregelen door Het Gooi en Omstreken in de verschillende gemeenten dan ook hetzelfde kunnen zijn: de verduurzaming van het bezit, nieuwbouwplannen waar mogelijk, het voeren van een gematigd huurbeleid, inzetten op vroegsignalering en proactief en ondersteunend werken bij schulden en de inzet van wooncoaches.

Opvallend is dat Het Gooi en Omstreken bij de prestatieafspraken over verduurzaming in een aantal gemeenten de doelstelling al gehaald heeft op het moment van totstandkoming. In die gemeenten geeft Het Gooi en Omstreken dan ook aan haar verduurzamingsmaatregelen eerst in te willen zetten in gemeenten waar op dat moment nog niet gemiddeld label B is gehaald.

De gemaakte afspraken zijn grotendeels SMART geformuleerd, waardoor voor betrokken partijen helder is wat de te verwachten inzet is. In de loop van de jaren worden sommige afspraken bijgesteld of verder geconcretiseerd.

De commissie ziet dat Het Gooi en Omstreken een actieve bijdrage levert aan de prestatieafspraken door zeer transparant te zijn over de wensen, middelen en (on)mogelijkheden van de corporatie. Alle afspraken zijn tot stand gekomen in samenwerking met de gemeentes, overige corporaties in het werkgebied en de huurdersvereniging. Deze laatste geeft aan zeer tevreden te zijn over haar mate van betrokkenheid bij de afspraken. Hoewel een deel van de afspraken te maken heeft met de aanpak van leefbaarheid in wijken en welzijn en zorg, zijn partijen uit de zorg en welzijn (nog) niet betrokken bij het maken van de prestatieafspraken.

De gemaakte afspraken zijn actueel en worden regelmatig geëvalueerd. De voortgang van de gemaakte afspraken wordt in periodieke overleggen op ambtelijk en bestuurlijk niveau besproken en waar nodig worden afspraken bijgesteld. Ook tussen de formele overlegmomenten weten gemeenten en corporatie elkaar goed te vinden over de uitvoering van de prestatieafspraken. Zonder uitzondering zijn alle betrokken partijen positief over de werkwijze en inbreng van partijen.

2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Unaniem spreken belanghebbenden waardering uit voor de samenwerking en het proces tot het komen van prestatieafspraken. Het Gooi en Omstreken wordt gezien als een partij met wie het goed samenwerken is. In de visitatiegesprekken kwamen naast deze waardering ook een aantal verbetersuggesties naar voren.

- In de prestatieafspraken mag wonen en zorg nog wel meer aan elkaar gekoppeld worden. De vraag naar zorg groeit, de corporatie en de gemeente moeten hiermee samen met de maatschappelijke partners aan de slag.
- De corporaties geven aan dat er nog meer regionaal in plaats van lokaal gewerkt kan worden. Door naar de regionale opgave te kijken kan nog meer samengewerkt worden en meer bereikt worden, ook al kan daardoor soms niet aan een lokale ambitie voldaan worden.
- Onderzoek met welke tools wooncoaches nog beter uitgerust kunnen worden om doorstroming te bevorderen, zoals prijsprikkels, verhuishulp of verhuiskostenvergoeding.
- Experimenteer wat meer om wonen met zorg in bestaande voorraad vorm te geven. Vergrijzing neemt toe waardoor de vraag groter wordt.
- Er zouden nog betere afspraken gemaakt kunnen worden over de taken en rollen bij overlastzaken.
- Hoewel het woningbezit al energielabel B heeft, kunnen er nog meer verduurzamingsmaatregelen genomen worden, zoals bijvoorbeeld zonnepanelen of het experimenteren met nul op de meter in bestaande bouw of woningen volledig van het gas afhalen.

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 Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken 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		8	75%
Thema 1: Betaalbaarheid	8,0		
Thema 2: Beschikbaarheid	8,0		
Thema 3: Leefbaarheid	7,0		
Thema 4: Duurzaamheid en kwaliteit	9,0		
Thema 5: Wonen met zorg en zelfstandig wonen met ondersteuning	8,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		8,0	25%
Gemiddelde score		8,0	

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

Thema 1 Betaalbaarheid

In alle gemeenten werden afspraken gemaakt over een gematigd huurbeleid. In 2018 en 2019 paste Het Gooi en Omstreken inflatievolgende huurverhogingen toe, waarbij huurders van een sociale huurwoning met een netto huur boven de liberalisatiegrens geen huurverhoging kregen. In 2020 heeft Het Gooi en Omstreken gemiddeld een inflatievolgende huurverhoging doorgevoerd van 2,6 procent. Er is tevens een differentiatie in huurverhoging toegepast op basis van de afstand van de huidige huur ten opzichte van de streefhuur. Deze differentiatie is toegepast op alle woningen met een gereguleerd huurcontract. De commissie ziet de volgende pluspunten bij de prestaties van Het Gooi en Omstreken:

- + De corporatie kijkt niet alleen naar de huurprijzen, maar ook naar de woonlasten van huurders. Het woningbezit van Het Gooi en Omstreken was in 2018 gemiddeld al voorzien van energielabel B. Bij energieprojecten gaan de woonlasten van huurders omlaag en berekent Het Gooi en Omstreken geen huurverhoging.
- + Het Gooi en Omstreken voert een actief incassobeleid met huisbezoeken en telefonisch contact. Ook sloot Het Gooi en Omstreken convenanten voor vroegsignalering, waardoor betalingsproblemen van huurders vroegtijdig gesignaleerd worden.
- + Het Gooi en Omstreken voert een groot aantal onderdelen van het huurdersonderhoud kosteloos uit. Dit betreffen werkzaamheden waarvoor een huurder wettelijk gezien, zelf verantwoordelijk is. Het Gooi en Omstreken voert deze zaken echter gratis uit.

De commissie heeft bewondering voor brede woonlastenblik van de corporatie en beoordeelt dit onderdeel daarom met een **8**.

Thema 2 Beschikbaarheid

Het Gooi en Omstreken stelt zichzelf de hoge ambitie van het toevoegen van 100 woningen per jaar. Deze doelstelling wordt weliswaar (nog) niet gehaald, maar heeft de corporatie wel op scherp gezet en daagt de organisatie uit tot creativiteit in een omgeving waarin woningbouw ontzettend lastig is. De commissie ziet dat de corporatie elke mogelijkheid onderzoekt. Bovendien vraagt woningbouw om een lange adem, plannen hebben een aantal jaar nodig om van de grond te komen. En dankzij de vele inspanningen die Het Gooi en Omstreken doet, ziet de commissie dat de corporatie voldoende ijzers in het vuur heeft en een goed gevulde pijplijn met mogelijke bouwopties heeft. De commissie is onder de indruk van de actieve wijze van handelen van de corporatie en ziet hierin de volgende pluspunten:

- + In Bunschoten transformeerde Het Gooi en Omstreken de voormalige melkfabriek Eemlandia tot 25 sociale en aardgasvrije huurwoningen, waarbij de karakteristieke sfeer van vroeger werd gecombineerd met hedendaagse eisen aan kwaliteit en comfort.
- + In 2021 werd de beslissing genomen tot overname van 778 woningen van Ymere in Muiden en Muidenberg. Dit betreft bijna de volledige sociale voorraad in Muiden en Muidenberg.
- + Het Gooi en Omstreken plaatste in 2021 zestien Tiny Houses voor jongeren tot 35 jaar uit Wijdmeren. In de gemeente Wijdmeren is een grote vraag naar betaalbare starterswoningen. De helft van de woningen worden aangeboden met een jongerencontract, waarbij bewoners hun inschrijftijd behouden. Ook met de gemeente Bunschoten is Het Gooi en Omstreken in gesprek over de plaatsing van dit soort tijdelijke woonoplossingen.

De commissie beoordeelt dit thema met een **8**.

Thema 3 Leefbaarheid

Het Gooi en Omstreken is een betrokken samenwerkingspartner als het gaat om het beheer van de woonomgeving. In 2020 startte bij Het Gooi en Omstreken een wijkbeheerder die zich bezig houdt met de leefbaarheid in de wijk. Ook heeft Het Gooi en Omstreken een adviseur Participatie aangesteld om huurders meer te betrekken binnen de processen, de HGO te ondersteunen in hun werk om meer draagvlak te creëren en gemeenschapszin in buurten te stimuleren samen met de woonconsulenten. Daarnaast zetten woonconsulenten zich met samenwerkingspartners in om woonplezier te vergroten en overlastproblemen te voorkomen en op te lossen.

- + In alle gemeenten werkt Het Gooi en Omstreken met buurtbemiddeling in geval van overlast. Het Gooi en Omstreken stelt zich daarbij op als laagdrempelige en oplossingsgerichte corporatie. Er wordt gewerkt met vaste aanspreekpunten, zodat samenwerkingspartners niet verdwalen in de organisatie maar direct met de juiste persoon kunnen schakelen. Ook stelt de corporatie zich behulpzaam op bij conflicten waarbij een verhuizing noodzakelijk is, door actief te zoeken naar geschikte alternatieve woonruimte.
- + Bij een groot aantal complexen zijn de woningen de afgelopen jaren voorzien van inbraakwerend hang- en sluitwerk en zijn achterpaden voorzien van verlichting. In 2019 werd in Laren in de prestatieafspraken opgenomen om achterpadverlichting aan te brengen in de Wevers-Erfgooiersbuurt. Samen met een buurtpreventievereniging werd in kaart gebracht waar dat nodig was en verlichting aangebracht. Deze maatregelen hebben bijgedragen aan het gevoel van veiligheid van bewoners.
- + In de visitatieperiode is een sociaal wijkbeheerder gestart bij Het Gooi en Omstreken, die aanspreekpunt is voor kwetsbare bewoners en een signaalfunctie in de wijk heeft.

De commissie ziet dat de corporatie zich inzet voor leefbare wijken en beoordeelt dit onderdeel daarom met een **7**.

Thema 4 Duurzaamheid en kwaliteit

Op het gebied van duurzaamheid heeft Het Gooi en Omstreken zich de afgelopen periode laten zien als een vooroplopende corporatie. In 2018 had het woningbezit van de corporatie gemiddeld al label B. In de gemeente Bunschoten is dit label A. Ook laten conditiescores zien dat het woningbezit van Het Gooi en Omstreken een technische hoge kwaliteit heeft. De commissie heeft de volgende pluspunten geconstateerd:

- + Alle verduurzamingsmaatregelen werden zonder huurverhoging voor de huurder doorgevoerd.
- + Bij mutaties worden kookgasaansluitingen verwijderd.
- + De commissie waardeert de uitstekende aanpak van het project in een seniorencomplex in Hilversum, waar bij alle bewoners de aanbidding kregen om de gasmeter te verwijderen en over te stappen op elektrisch koken. Door de duidelijke aanpak wilde 88 procent van de bewoners gebruik maken van het aanbod om over te stappen op koken op inductie.
- + In 2020 werd in Hilversum het energetische verbeteringsproject van de 176 woningen in de Electrobuurt afgerond. De energielasten van de bewoners gingen hierdoor omlaag, zonder dat dit werd doorbelast aan de huurders.
- + Van het, als gevolg van fusies, nieuwe bezit in Laren werden direct de energielabels geïnterpreteerd. In 2019 startte een verduurzamingstraject waarbij het label naar B werd getrokken, met respect voor de uitstraling van het bezit.
- + Door de transformatie van de oude melkfabriek Eemlandia in Bunschoten, werd de historische waarde van het pand behouden en 25 duurzame starterswoningen van hoge kwaliteit gerealiseerd.
- + Het Gooi en Omstreken werkt in de gemeente Gooise Meren samen met Wattnu, een energie coöperatie die bewoners ondersteunt bij het verduurzamen van de woning. Vrijwillige energiecoaches helpen bewoners besparen door onder andere energiebewustwording.

De lijst van activiteiten op het gebied van verduurzaming en kwaliteit is groot en de commissie is vol lof over het verduurzamingstempo van Het Gooi en Omstreken en beoordeelt dit onderdeel daarom met een **9**.

Thema 5 Wonen met zorg en zelfstandig wonen met ondersteuning

Samenwerkingspartners op het gebied van wonen en zorg geven unaniem aan dat Het Gooi en Omstreken een gewaardeerde partner is met wie het fijn samenwerken is en die oog heeft voor wat de beste kwaliteit voor haar huurders is. Het Gooi en Omstreken wordt bestempeld als rolvast, waarmee partijen bedoelen dat medewerkers van de corporatie goed op de hoogte zijn van gemaakte afspraken, hiernaar handelen, maar ook duidelijk zijn waar de rol van de corporatie ophoudt. Een eigenschap die door samenwerkingspartners zeer gewaardeerd wordt en die de commissie ook terug herkent in de gesprekken en bestudeerde stukken. Door deze goede samenwerking worden afspraken over de huisvesting van kwetsbare doelgroepen goed nagekomen en weten partijen elkaar te vinden bij overlasterisaties. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8** want:

- + Samenwerkingspartners voelen zich serieus genomen, zien dat Het Gooi en Omstreken meedenkt en meezoekt naar oplossingen.
- + In alle gemeenten waar Het Gooi en Omstreken werkzaam is worden (eigen) wooncoaches ingezet. Bewoners van 65 jaar en ouder kunnen met al hun woonvragen, zoals aanpassingen, eventueel verhuizing of vragen op het gebied van zorg en welzijn terecht bij deze wooncoaches. Zo worden oudere huurders ondersteund bij het langer zelfstandig thuis wonen. Het Gooi en

Omstreken heeft deze coaches bewust zelf in dienst. Zo komen medewerkers van de eigen organisatie bij huurders over de vloer en is duidelijk wat er speelt bij bewoners.

- + In 2021 werd het project Keerpunt Zuid met 5 jaar verlengd. Keerpunt Zuid is een vorm van kleinschalig begeleid wonen in Hilversum waar voormalig daklozen wonen. Het Gooi en Omstreken werkt hier intensief samen met het RIBW, Jellinek, Leger des Heils, Kwintes en GGZ Centraal en het project zorgt voor een vermindering van overlast in het centrum van Hilversum.
- + In 2021 werd de bouw afgrond van 29 zelfstandige tweekamerwoningen voor cliënten van Sherpa met een lichamelijke beperking of niet aangeboren hersenletsel. Ook werden in de visitatieperiode plannen gemaakt voor de bouw van 22 zorgwoningen in Bunschoten voor zorginstelling 's Heerenloo.
- + Samen met zorg- en welzijnsorganisaties werkt Het Gooi en Omstreken aan 'huren onder voorwaarden', waarbij inwoners met meerdere problemen geholpen worden weer zelfstandig te gaan wonen.

3.2 De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven

Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

In de visitatieperiode werkte Het Gooi en Omstreken met het beleidsplan 'Investeren in groen en betaalbaar wonen' met een looptijd van 2013 tot 2018 en het Koersplan 'SamenWonen' met een looptijd van 2019-2022. In het beleidsplan Investeren in groen en betaalbaar wonen ziet de corporatie naast de speerpunten betaalbaar wonen, comfortabel wonen en wonen in de regio energiebesparing als een belangrijke opgave. Met het Koersplan SamenWonen zet de corporatie nog meer in op regionaal samen werken aan beter wonen. Het Gooi en Omstreken formuleerde vier kernwaarden: doen, dichtbij, dialoog en duurzaam vooruit en wil herkenbaar door hun doelgerichtheid, daadkracht en eenvoud. Het Gooi en Omstreken wil mensen met een bescheiden inkomen helpen aan geschikte woonruimte in een prettige woonomgeving en bijdragen aan een duurzame maatschappij.

Het Koersplan is de basis voor de jaar- en werkplannen van de corporatie en heeft vier ambities:

- Een fijne woning voor iedereen
- Woonplezier in de buurt
- Een duurzame maatschappij
- Klaar voor de toekomst

Het Koersplan is uitgewerkt in de portefeuillestrategie, waarin zowel op corporatieniveau als per gemeente een wensportefeuille is geformuleerd.

De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven

In het werkgebied van Het Gooi en Omstreken zijn meer corporaties actief met verschillende mogelijkheden. In het algemeen werken de corporaties steeds intensiever samen om de grote woningbouwopgave voor elkaar te krijgen, waarbij de corporaties ook regionaal en dus gemeente-overstijgend kijken. Door de hoge ambitie van Het Gooi en Omstreken om 100 woningen per jaar toe te voegen, kan de situatie ontstaan waarbij de corporatie in concurrentie met de andere corporaties komt.

Deze hoge ambitie om 100 woningen per jaar toe te voegen is een hogere ambitie dan van Het Gooi en Omstreken door haar omgeving wordt gevraagd en op dit moment waargemaakt kan worden. Toch stelt Het Gooi en Omstreken heel bewust deze ambitie niet bij. De organisatie is van mening dat als je succesvol wilt zijn, je hoog in moet zetten. De bestuurder van de corporatie manifesteert zich dan ook extern als een enthousiaste samenwerkingspartner en met het aantrekken van een ontwikkelmanager heeft de corporatie een goedgevulde pijplijn met mogelijke nieuwbouw-en transformatielocaties, die deze hoge ambitie niet irreëel maakt.

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

- + De ambitie van Het Gooi en Omstreken is compleet en zeer goed onderbouwd. Het Koersplan heeft een duidelijke relatie met regionale en lokale vraagstukken, woonvisies en prestatieafspraken. Het portefeuilleplan is een goede vertaling van het Koersplan. Per gemeente is een wensportefeuille geformuleerd die past bij de doelstellingen uit het Koersplan en de opgaven in het werkgebied.
- + De corporatie gaat creatief om met het zoeken naar verantwoorde oplossingen voor de opgave. Voorbeelden hiervan zijn het bouwen van Tiny Houses in de gemeente Wijdmeren, de transformatie van de oude melkfabriek Eemlandia in Bunschoten en het realiseren van tijdelijke woningen in het Keerpunt Zuid in Hilversum.
- + Het Gooi en Omstreken blijft, ondanks lokale politieke visieverschillen, zoeken naar mogelijkheden om in de regionale bouwopgave te voorzien. Een voorbeeld hiervan is de invulling van de locatie van de afgebrande Erfgooiers woningen in Laren. Het Gooi en Omstreken wil op deze plek meer woningen terugbouwen. De Larense politiek wil echter niet inbreiden. De corporatie gaat de uitdaging aan om de politiek te overtuigen.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft de beoordeling weer die belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken. Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens fysieke gesprekken en Teams gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Het Gooi en Omstreken.

Presteren volgens Belanghebbenden						
	Huurders- vereniging	Gemeente(n)	Overig	Cijfer	Cijfer	Weging
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie					8,0	50%
Thema 1: Betaalbaarheid	8,5	8,5	7,6	8,2		
Thema 2: Beschikbaarheid	7,5	7,8	7,8	7,7		
Thema 3: Leefbaarheid	8,5	7,5	7,8	7,9		
Thema 4: Duurzaamheid en kwaliteit	8,5	8,2	8,0	8,2		
Thema 5: Wonen met zorg en zelfstandig wonen met ondersteuning	8,0	7,7	7,7	7,8		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	9,0	8,1	8,0	8,4	8,4	25%
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	9,0	7,5	7,5	8,0	8,0	25%
Gemiddelde score					8,1	

4.1 De belanghebbenden van Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken

Huurdersvereniging

Huurdersvereniging HGO is in 1998 opgericht om de belangen te behartigen van de huurders van Het Gooi en Omstreken en heeft een vertegenwoordiging vanuit alle gemeenten waar Het Gooi en Omstreken werkzaam is. De HGO overlegt frequent met de corporatie, zowel met de raad van commissarissen, de directie als medewerkers van de corporatie. Ook spreekt de HGO met wethouders, raadsleden en medewerkers van de gemeenten.

Gemeenten

De commissie heeft gesproken met vertegenwoordigers uit alle gemeenten waar Het Gooi en Omstreken werkzaam is, behalve in de gemeente Baarn. Hier had Het Gooi en Omstreken een gering aantal woningen gedurende de visitatieperiode. In 2021 is besloten dit bezit over te dragen aan Eemland Wonen.

Zorg- en Welzijnspartijen

De commissie heeft gesproken met de volgende zorg- en welzijnspartijen:

- Het Leger des Heils; houdt zich bezig met welzijns- en gezondheidszorg, jeugdbescherming en reclassering. Het Leger des Heils en Het Gooi en Omstreken werken onder andere samen op gebied van huren onder voorwaarden en Keerpunt Zuid.
- Sherpa; is een zorginstelling in onder andere de regio Gooi en Vechtstreek en ondersteunt mensen met een beperking. Sherpa huurt van Het Gooi en Omstreken een complex met 29 appartementen voor mensen met niet aangeboren hersenletsel.

- Kwintes; biedt begeleiding bij wonen, leren, werken, financiën en structuur in de dag.
- Versa is een brede welzijnsorganisatie actief in o.a. de Gooi- en Vechtstreek. Versa verzorgt in een aantal gemeenten waar Het Gooi en Omstreken werkzaam is de buurtbemiddeling.
- Aunders is een stichting die zorg faciliteert binnen woonvormen voor jongeren met een autisme spectrum stoornis (ASS).

Collega-corporaties

In het werkgebied van Het Gooi en Omstreken zijn meerdere corporaties werkzaam. Er zijn verschillende samenwerkingsverbanden, waaronder:

- Brede Kijk, een beleidsvoorbereidend overleg tussen beleidsadviseurs van gemeenten en de corporaties in het Gooi en Vechtstreek;
- SWEV, een overleg tussen woningcorporaties in Eemland en Gelderse Vallei over nieuwbouwopgaven en investeringskracht;
- PWB, het platform woningcorporaties Gooi en Vechtstreek, het samenwerkingsverband van de Gooise corporaties;
- BOEG en RET, overleggen over energietransitie.

De commissie sprak met de Alliantie, Dudok Wonen en Eemland Wonen.

Overige partijen

Daarnaast sprak de commissie met:

- Wattnu; een energie coöperatie in de gemeente Gooise Meren die bewoners helpt met verduurzamen;
- Proeftuin Hilversumse Meent; een poeftuin om te komen tot een passend warmte alternatief voor inwoners van Hilversum;
- Bureau Bos; een architectenbureau en werkte samen met Het Gooi en Omstreken aan de transformatie van de melkfabriek Eemlandia;
- Slokker Vastgoed; een vastgoedontwikkelaar;
- De Regio Gooi en Vechtstreek.

4.2 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 Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken een 8,1 op het Presteren volgens Belanghebbenden.

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 Betaalbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **8,2**.

De **HGO** is zeer tevreden over het gevoerde gematigde huurbeleid van Het Gooi en Omstreken en is lovend over het feit dat voor verduurzamingsmaatregelen geen huurverhoging is doorberekend aan de huurders.

Ook **de gemeenten** waarderen de prestaties op het gebied van betaalbaarheid en zijn tevreden over het gematigd huurbeleid van Het Gooi en Omstreken. De gemeenten zijn zeer positief over het feit dat Het Gooi en Omstreken geen huurverhoging doorberekent bij verduurzamingsingrepen. Dit draagt enorm bij aan de betaalbaarheid en wordt gewaardeerd als een uitzonderlijk goede prestatie. De gemeente Hilversum is tevreden over ratio daeb niet-daeb woningen.

Een van **de zorginstellingen** geeft aan dat bij de verhuur van ontmoetingsruimte de corporatie oog mag hebben voor haalbare huurprijzen voor de zorginstelling.

Collega-corporaties geven aan dat betaalbaarheid grotendeels beïnvloed wordt door overheidsbeleid. Het feit dat Het Gooi en Omstreken geen huurverhoging rekent voor de verduurzamingsmaatregelen is voor huurders heel goed, maar behoeft volgens de corporaties ook een kanttekening: geen huurverhoging bij verduurzaming betekent ook minder inkomsten, waardoor andere dingen niet gedaan kunnen worden.

Overige belanghebbenden vinden dat Het Gooi en Omstreken de nek heeft uitgestoken bij de transformatie van de Melkfabriek door hier sociale huurwoningen te realiseren. Bij de keuzes voor installaties is hier ook rekening gehouden met wat dat voor gevolgen heeft voor de woonlasten van huurders. Ook bij de energietransitie zien belanghebbende een corporatie die zich goed inleeft in haar huurders.

Thema 2 Beschikbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,7**.

De **HGO** ziet dat Het Gooi en Omstreken alle mogelijkheden om nieuwbouw toe te voegen onderzoekt en is zich bewust hoe lastig het is om geschikte bouwlocaties te vinden.

Gemeente Gooise Meren is lovend over de aankoop van het woningbezit van Ymere in Muiden en Muidenberg. Ook ziet de gemeente Gooise Meren dat Het Gooi en Omstreken zich inzet om de doorstroming te bevorderen. De wooncoaches zouden uitgerust kunnen worden met iets meer tools, zoals prijsprikkels, verhuishulp, verhuiskostenvergoeding. Voor wat betreft de huisvesting van statushouders zijn alle gemeenten tevreden en wordt de taakstelling gehaald. Nieuwbouw in de regio is lastig doordat er weinig locaties beschikbaar zijn. Wat betreft nieuwbouw moet Het Gooi en Omstreken daarom niet blijven wachten op de gemeente. Gemeenten adviseren Het Gooi en Omstreken om gesprek te gaan met projectontwikkelaars om zo posities te verkrijgen. Als voorbeeld wordt de locatie van het Ter Gooi ziekenhuis genoemd, waar de projectontwikkelaar bezig is met het bestemmingsplan. Het Gooi en Omstreken zou hier kunnen proberen te participeren in de middel dure en sociale huur.

De gemeente Wijdmeren geeft aan enthousiast te zijn over de alternatieven die Het Gooi en Omstreken onderzoekt om woningen te bouwen. Zo zijn in Loosdrecht tiny houses gerealiseerd, waarvan een deel is verhuurd met een jongerencontract.

Beschikbaarheid is meer dan bouwen. De corporaties investeren ook in doorstroming, bijvoorbeeld door de inzet van wooncoaches. Het enthousiasme waarmee Het Gooi en Omstreken nieuwe initiatieven hiervoor direct omarmt, zoals het idee voor een pilot om een woning te laten bewonen door twee huishoudens, wordt zeer gewaardeerd. Ook is er lof voor de toewijzingen aan lokale inwoners, waardoor doorstroming binnen een gemeente kan plaatsvinden. Het Gooi en Omstreken draagt actief hieraan bij door goed te kijken welk type woning vrijkomt en wat hiervoor de juiste doelgroep is, waardoor de grootste verhuisketen op gang komt. De gemeente Blaricum geeft aan dat de doorstroming in de

gemeente stokt doordat veel senioren die willen verhuizen een te hoog inkomen hebben voor sociale huurwoningen. De corporatie zou meer onderzoek kunnen doen naar maatwerk.

Zorg- en welzijnspartijen waarderen dat woningen voor hun doelgroep beschikbaar worden gesteld door Het Gooi en Omstreken. Ook afspraken waarbij grote woningen vrij worden gespeeld en kleinere appartementen beschikbaar worden gesteld aan de zorginstelling verlopen goed. In geval van uitzonderlijke situaties waarbij buurtconflicten erg hoog oplopen, stelt Het Gooi en Omstreken woningen beschikbaar om zo onhoudbare situaties op te lossen.

Thema 3 Leefbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,9**.

De **HGO** vindt dat Het Gooi en Omstreken goed inzet op dit thema en is voornemens de aankomende periode zich een visie te vormen over leefbaarheid om nog beter mee te kunnen praten op dit gebied.

In alle **gemeenten** werkt Het Gooi en Omstreken samen met buurtbemiddeling. Gemeenten zijn hierover tevreden. Wel kunnen overlastdossiers soms wat adequater worden opgepakt, zodat zaken als huren onder voorwaarden beter en sneller worden afgehandeld. In een aantal gemeenten is de doorstroming in de sociale voorraad erg laag. Huisvesting van statushouders kan daardoor soms moeilijk zijn. Gemeenten spreken hun waardering uit voor het halen van de taakstellingen, waarbij door Het Gooi en Omstreken wordt meegedacht over de beste plek voor de huisvesting van grote gezinnen of mensen met urgentie.

Zorg- en welzijnspartijen waarderen de inzet van Het Gooi en Omstreken. De bereikbaarheid van medewerkers is goed en er kan vaak snel gehandeld worden. In geval van overlastsituaties is Het Gooi en Omstreken een betrouwbare en rolvaste partner. Klachten worden opgepakt en bij geluidsoverlast worden metingen verricht.

Volgens de **collega-corporaties** is de leefbaarheidsopgave niet de grootste opgave in deze regio. De bijdrage van Het Gooi en Omstreken is goed en de corporatie is goed vindbaar bij vragen of problemen uit het werkveld.

Overige belanghebbenden zien in Het Gooi en Omstreken een partner die echt inzet op leefbare wijken. Het vastgoed is goed verzorgd en er wordt veel aandacht besteed aan openbaar gebied en collectieve ruimten. Bij nieuwbouw wordt bijvoorbeeld geïnvesteerd in de aanleg van tuinen.

Thema 4 Duurzaamheid en Kwaliteit

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **8,2**.

De **HGO** is tevreden dat het woningbezit van Het Gooi en Omstreken gemiddeld label B heeft en dat dat een besparing in de woonlasten van huurders oplevert.

Unaniem zijn **gemeenten** tevreden over de inzet van Het Gooi en Omstreken wat betreft duurzaamheid. De corporatie heeft de afgelopen jaren veel gedaan, waardoor gemiddeld energielabel B werd bereikt. Ook de deelname aan de proeftuin in de Hilversumse meent wordt gewaardeerd.

De **collega-corporaties** zien in Het Gooi en Omstreken een corporatie die al jaren vooruitstrevend te werk gaat als het gaat om duurzaamheid. Het bezit is van uitstekende kwaliteit.

Overige belanghebbenden waarderen dat de corporatie al jaren in de voorhoede loopt als het gaat om duurzaamheid. De corporatie neemt een actieve rol in overleggroepen en heeft een uitstekende adviseur duurzaamheid. De corporatie heeft ondernemersdrift, wat bijvoorbeeld terug te zien is in het eerste houten project dat gerealiseerd gaat worden en de wijze waarop omgegaan wordt met circulariteit. Er wordt met belangstelling gekeken naar de onderhoudsplannen voor het nieuw aangekocht bezit in Muiden en Muidenberg.

Thema 5 Wonen met zorg en zelfstandig wonen met ondersteuning

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,8**.

De inzet van wooncoaches die oudere huurders bezoeken om langer zelfstandig wonen te ondersteunen is volgens de **HGO** een goed initiatief. Het helpt ouderen de weg te vinden naar instanties en eventueel bij het zoeken naar andere woonruimte.

In alle **gemeenten** zette Het Gooi en Omstreken deze wooncoaches in. Gemeenten zijn hier zeer tevreden over. Ze zien in Het Gooi en Omstreken een partij die altijd bereid is om mee te werken. In de regio zijn veel ouderen en weinig appartementen. Het Gooi en Omstreken zou daarom meer kunnen experimenteren om wonen met zorg vorm te geven in de bestaande voorraad.

Zorg- en welzijnspartijen waarderen de inzet van Het Gooi en Omstreken bij Keerpunt Zuid, een vorm van kleinschalig begeleid wonen voor voormalig daklozen in Hilversum, en zijn blij met de verlenging van de huisvesting van 5 jaar voor dit project. Wel geven partijen aan dat de samenwerking bij huur onder voorwaarden beter kan. Ze zouden graag zien dat overlastmeldingen sneller en rechtstreeks worden doorgegeven aan de betreffende samenwerkingspartner, zodat die sneller kan schakelen. Ook de ondertekening van stukken duurt soms wat lang. Opvolging van storingen in het gehuurde van zorgpartijen kan ook wel eens lastig zijn. De doorgegeven storing lijkt dan wat te zweven in de organisatie. Toch voelen zorg- en welzijnspartijen zich serieus genomen als partner en werken ze graag samen met Het Gooi en Omstreken.

De **collega-corporaties** zien dat Het Gooi en Omstreken mooie projecten realiseert in de regio, waarbij de samenwerking met partijen goed verloopt. Vooral voor Keerpunt Zuid spreken de corporaties hun waardering uit.

De mate waarin Het Gooi en Omstreken bereid was om creatief mee te denken over de beste plek voor 's Heerenloo in Bunschoten wordt ook zeer gewaardeerd.

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

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **8,4**.

De **HGO** is zeer tevreden over de uitstekende relatie met de corporatie. Ook de relatie met de RvC is goed en laagdrempelig. Er wordt regelmatig contact gezocht, formeel en informeel. De wijze van communicatie is gemoedelijk en respectvol.

Alle **gemeenten** geven aan een uitstekende relatie te hebben met Het Gooi en Omstreken. Zowel op bestuurlijk als op ambtelijk niveau is de communicatie goed en weten partijen elkaar goed te vinden. Het Gooi en Omstreken wordt omschreven als een professionele, solide organisatie met een eigen karakter, visie en werkwijze. Gemeenten waarderen de goede bereikbaarheid van de bestuurder, waar altijd mee overlegd kan worden en de bereidheid om zaken toe te lichten in de raad.

Vooraf in kleine gemeenten wordt de wethouder vaak persoonlijk aangesproken als er wat speelt. Het Gooi en Omstreken laat zich dan altijd zien als partij die bereid is om mee te zoeken naar oplossingen.

Zorg- en welzijnspartijen vinden het prettig samenwerken met Het Gooi en Omstreken en zien een corporatie die meedenkt en doet wat er beloofd wordt. Wel kan het contact per woonconsulent soms verschillend zijn. Niet bij alle medewerkers is de specifieke kennis over zorginstellingen even sterk. Dit zou misschien verbeterd kunnen worden door een vaste contactpersoon in te zetten voor zorginstellingen.

Collega-corporaties vinden Het Gooi en Omstreken een actieve, vooruitstrevende en gedreven corporatie. Afstemming verloopt altijd in goede harmonie, het is een corporatie met wie het goed samenwerken is. De wijze waarop de overname van het bezit van Ymere in Muiden en Muidenberg is verlopen, is als erg prettig ervaren, waarbij gezamenlijk is gekeken naar wat volkshuisvestelijk het best is. De bestuurder is bevlogen en de corporatie is veranderd van een behoudende naar een ondernemende organisatie die veel de samenwerking op zoekt.

Ook de **overige belanghebbenden** geven aan dat het met Het Gooi en Omstreken prettig samenwerken is en het contact open en transparant is. Het is een betrouwbare en positief kritische partij waar het goed op orde is.

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

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **8,0**.

De **HGO** geeft aan tevreden te zijn over de mate van invloed op het beleid. De corporatie luistert en betreft de HGO bij alle onderwerpen. Er is sprake van wederzijds vertrouwen.

Alle **gemeenten** zien in Het Gooi en Omstreken een ambitieuze partner met een koers die goed past bij de regionale en lokale opgaven. De bestuurder neemt de gemeenteraden goed mee en keuzes worden goed uitgelegd. Een aantal gemeenten geeft aan goed meegenomen te zijn in het Koersplan, maar er zijn ook gemeenten die aangeven dat de samenwerking nog verder verbeterd kan worden door in openheid met elkaar het gesprek te voeren over wat lokaal nodig is. Bij een volgend Koersplan hopen gemeenten nog meer meegenomen te worden bijvoorbeeld door stakeholderbijeenkomsten waar per thema besproken wordt wat gewenst is in de regio.

Zorg- en welzijnspartijen vinden dat Het Gooi en Omstreken altijd open staat voor verbeteringen. In overleggen gemaakte opmerkingen worden altijd meegenomen. Gezamenlijke projecten verlopen hierdoor prettig.

Collega-corporaties vinden de openheid van de bestuurder aanstekelijk. Er wordt steeds gezocht naar 1+1=3. Op gemeenteniveau hebben de corporaties helder hoe complementair samengewerkt kan worden. Dit zou regionaal nog beter kunnen door bijvoorbeeld de regionale of regio-overschrijdende vraag centraal te stellen.

Overige belanghebbenden geven aan dat Het Gooi en Omstreken openstaat voor echte samenwerking en het beleid van Het Gooi en Omstreken duidelijk terug te zien is in de projecten, bijvoorbeeld bij sociale cohesie, participatie en duurzaamheid.

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

De belanghebbenden zijn zeer tevreden over de samenwerking met Het Gooi en Omstreken, maar hebben ook verbeterpunten aangedragen. Hieronder volgen de verbeterpunten:

- Durf ook de worstelingen van de corporatie meer te laten zien en betrek de gemeente actief hierbij. Probeer daarbij ook een gevoel van gezamenlijke verantwoordelijkheid neer te zetten en geef ruimte voor discussie. (gemeenten)
- Op het thema beschikbaarheid kan nog meer samengewerkt worden, waarbij de corporatie niet kijkt naar wat er door Het Gooi en Omstreken gebouwd kan worden, maar naar wat gezamenlijk als sector bereikt kan worden. (corporaties)
- Blijf voor nieuwbouwlocaties niet wachten op gemeenten, maar ga in gesprek met projectontwikkelaars om zo posities te verkrijgen. (gemeenten)
- Geef mobiliteit een plek in het beleid. Dat is nu nog onderbelicht, maar zeker relevant. (ontwikkelaar)
- Formuleer een eigen, duidelijke visie over hoe de dialoog met huurders wordt gevoerd bij de energietransitie. Technisch gaat deze transitie uitstekend, maar er kan nog meer vanuit de sociale kant gewerkt worden. (overige belanghebbenden)
- Werk met een accountmanager bij zorgpartijen, waardoor de zorgpartij meteen weet bij hij terecht kan binnen de organisatie. Bovendien kan dan één iemand zich verdiepen in de afspraken met de betreffende partij. (zorgpartijen)
- De corporatie doet veel meer dan ze laten zien. Ze kunnen nog meer vertellen wat ze doen, en hier trots op zijn. Hierdoor hebben samenwerkingspartners een beter beeld van Het Gooi en Omstreken en weten ze beter waarvoor zij bij Het Gooi en Omstreken terecht kunnen. (zorg- en welzijnspartijen)
- De corporatie kan ook investeren in vrije sectorwoningen, zodat scheefwoners gemakkelijker kunnen verhuizen. (gemeenten)
- De corporaties heeft een uitdaging om in sommige gemeenten de politiek te overtuigen om in te breiden, bijvoorbeeld op de locatie van de Erfgooierswoningen. (gemeenten)

5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken, 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	9,0	100%

5.1 De beoordeling van de vermogensinzet van Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken

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. Om een oordeel te kunnen vormen over de motivatie en de verantwoording van de beschikbaarheid en de maatschappelijke inzet van het vermogen, heeft de visitatiecommissie zich een beeld gevormd van de financiële positie van Het Gooi en Omstreken. Uit de correspondentie met de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) komt naar voren dat beide organisaties in de afgelopen jaren in het financiële beleid en in de ontwikkeling van het vermogen geen aanleiding hebben gezien voor interventies. Gedurende de visitatieperiode heeft een keer een correctie plaatsgevonden op het huurprijsbeleid naar aanleiding van een opmerking van de Aw. In de visitatieperiode voldoet Het Gooi en Omstreken aan alle beoordelingscriteria zoals solvabiliteit, ICR en LtV.

Marktwaaarde versus beleidswaarde

Sinds 2018 waarderen corporaties de waarde van hun vastgoed op marktwaaarde in verhuurde staat en op beleidswaarde. Marktwaaarde is de waarde van het bezit als het verkocht zou worden; dat past echter niet bij de missie en visie van een corporatie. Beleidswaarde is de waarde waarmee de corporatie het woningbezit inzet voor het leveren van maatschappelijke prestaties. Het bestuur maakt daarbij een inschatting van het vermogen dat bij ongewijzigd beleid niet te verwezenlijken is.

Het verschil tussen beide waarden vloeit voort uit het vermogen dat corporaties 'laten liggen' door:

- (a) het beschikbaar houden van woningen in het sociale huursegment door hen door te exploiteren,
- (b) het betaalbaar houden van de huurprijzen, (c) extra investeringen in de kwaliteit van het vastgoed en (d) extra beheeruitgaven.

Dit verschil tussen marktwaaarde en beleidswaarde wordt de "maatschappelijke bestemming" genoemd: bij Het Gooi en Omstreken gaat het in 2021 om circa 60 procent van de marktwaaarde. De grootste afslag van marktwaaarde naar beleidswaarde is het gevolg van het laag houden van huurprijzen (betaalbaarheid).

Vershil marktwaarde/ Beleidswaarde (x 1000 euro)	2018	2019	2020	2021
Marktwaarde	1.247,1	1.374,0	1.478,5	1.675,2
Beschikbaarheid	-94,7	-42,5	53,5	89,9
Betaalbaarheid	-445,8	-602,7	-749,0	-807,2
Kwaliteit	-106,3	-171,4	-198,7	-207,2
Beheer	-79,7	-25,9	-53,6	-81,6
Beleidswaarde	520,5	531,5	530,7	669,1

Doelmatigheid

Het Gooi en Omstreken maakt zorgvuldig keuzes om haar vermogen in te zetten. In 2018 is het nieuwe Koersplan Samen Wonen! vastgesteld, waarbij de input van bewoners, belanghebbenden en medewerkers is opgehaald. De strategische keuzes die werden gemaakt, zijn vertaald naar jaarplannen. In 2019 heeft Het Gooi en Omstreken, de portefeuillestrategie opnieuw vastgesteld, waarmee sturing kan worden gegeven aan de maatschappelijke inzet van het vermogen. Jaarlijks wordt de voortgang van gestelde doelen in de portefeuillestrategie gemonitord. En waar nodig worden doelen bijgesteld als omstandigheden daar om vragen of de gelegenheid zich voordoet om het vermogen in te zetten. Daarbij kiest de corporatie structureel de lijn dat, gegeven het tekort aan sociale huurwoningen, iedere kans wordt aangegrepen. Dat betreft onder andere het actief en soms zelfs activistisch zoeken en vinden van woningbouwlocaties. En dat betreft ook de mogelijkheid om in 2022 778 woningen van Ymere over te nemen waardoor deze corporatie de opbrengst voor huurders en woningzoekenden in het eigen kerngebied kan gaan inzetten. Dat is gezien de omvang van deze portefeuille in verhouding tot het woningbezit van Het Gooi en Omstreken een grote investering, waarbij ook nog eens de keuze is gemaakt om fors in de kwaliteit van deze woningen te gaan investeren. De portefeuillestrategie is hierop aangepast.

Het Investeringsstatuut uit 2019 biedt een toetsingskader voor investeringen. Voor het beoordelen of de beoogde investeringen bijdragen aan de volkshuisvestelijke, maatschappelijke en duurzaamheidsdoelstellingen van de corporatie is een toetsingsformat opgesteld. Daarmee wordt onder andere geborgd dat de investering past binnen de huidige en toekomstige ontwikkeling van de vastgoedportefeuille en daarmee bijdraagt aan de realisatie van de wensportefeuille. In fasedocumenten wordt een afwegingskader opgenomen waarin het maatschappelijk rendement wordt aangegeven. Dit gebeurt door op te nemen in welke mate de investeringen een bijdrage leveren aan de doelstellingen volgens uit het Koersplan van Het Gooi en Omstreken en de prestatieafspraken met de desbetreffende gemeente. Genoemd Investeringsstatuut en fasedocumenten worden door bestuur, management en RvC actief en serieus gebruikt bij de (voorbereiding van) besluitvorming.

Het Gooi en Omstreken heeft een actieve Auditcommissie en het financieel beleid is duidelijk gericht en gekaderd. In de afgelopen visitatieperiode met twee fusies en het besluit voor overname van een grote woningportefeuille van Ymere heeft Het Gooi en Omstreken telkens goedkeurende verklaringen van het WSW en Aw ontvangen. Aan de financiële ratio's die WSW en Aw hanteren in hun integraal beoordelingsmodel voldoet de corporatie ruimschoots. Naast deze ratio's en de veel gebruikte IRR, hanteert Het Gooi en Omstreken een eigen direct rendementsnorm van 1,5 procent om de inzet van vermogen extra goed te kunnen monitoren en bijsturen.

Het Gooi en Omstreken voert periodiek scenarioanalyses uit met betrekking tot de inzet van vermogen en financiële sturing. Dat doet de corporatie in de vorm van varianten, recent ook naar aanleiding van de afschaffing van de verhuurdersheffing. Deze scenario's en beleidsvarianten worden opgesteld om een optimale maatschappelijke inzet van het vermogen mogelijk te maken.

Het Gooi en Omstreken zet het maatschappelijk vermogen volledig in voor de volkshuisvestingsopgaven in het werkgebied en in het bijzonder voor de beschikbaarheid, betaalbaarheid en duurzaamheid van de sociale woningvoorraad.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **9,0**. De commissie is van mening dat Het Gooi en Omstreken haar vermogen voor maatschappelijke prestaties goed inzet en verantwoordt. Op basis van de volgende pluspunten komt de commissie tot dit oordeel:

- + Het Gooi en Omstreken zet haar vermogen op actieve en overtuigende wijze in. De corporatie zoekt mogelijkheden benut kansen om het vermogen maximaal in te zetten voor de volkshuisvesting.
- + Het op de maatschappelijke opgave afgestemde Koersplan en het daarvan afgeleide portefeuilleplan en de jaarplannen bieden een stevige basis voor investeringen. Keuzes voor investeringen worden afgestemd met de omgeving en intern stevig voorbereid. De overname van 778 woningen van Ymere in Muiden en Muiderberg is hier een goed voorbeeld van. Ook de transformatie van de oude melkfabriek Eemlandia, waarbij maatschappelijke overwegingen zwaar hebben meegewogen en de doorslag hebben gegeven in het investeringsbesluitlaet, zien dat de corporatie haar vermogen inzet voor wat maatschappelijk gezien nodig is.
- + De corporatie hanteert naast de IRR, een eigen rendementsnorm van 1,5 procent om de inzet van vermogen goed te kunnen monitoren en bijsturen. Met deze norm zijn in de afgelopen jaren investeringsbeslissingen intern extra kritisch beoordeeld.
- + Bij projecten wordt in de fasedocumenten een afwegingskader opgenomen waarin het maatschappelijk rendement wordt aangegeven. Hierdoor is inzichtelijk in welke mate investeringen een bijdrage leveren aan de doelstellingen volgend uit het Koersplan of uit prestatieafspraken.

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		8,5	33%
Strategievorming	9,0		
Prestatiesturing	8,0		
Maatschappelijke Rol RvC		8,0	33%
Externe legitimatie en verantwoording		8,0	33%
Externe legitimatie	7,0		
Openbare verantwoording	9,0		
Gemiddelde score		8,2	

6.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing

De beoordeling van de strategievorming en prestatiesturing bestaat uit twee meetpunten. Dit zijn: strategievorming en prestatiesturing. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiesturing met een **8,2**.

Strategievorming

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

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **9,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + Het Gooi en Omstreken heeft haar visie vastgelegd in het Beleidsplan 2013 - 2018 en het Koersplan 2019 - 2022 en doorvertaald in haar portefeuillestrategie 2019 - 2028. Het Koersplan kwam tot stand nadat met belanghebbenden is gesproken over de volkshuisvestelijke opgaven in de regio waar Het Gooi en Omstreken werkzaam is. Daarnaast heeft Het Gooi en Omstreken een wensportefeuille per gemeente die rekening houdt met de verhouding van het bezit in de betreffende gemeente, actuele projecten en specifieke prestatieafspraken. Hierdoor worden behoeften en wensen van belanghebbende meegenomen en is de visie onderbouwd.
- + Het Koersplan met daarin de visie van Het Gooi en Omstreken staat duidelijk in relatie met regionale en gemeentelijke woonvisies en wordt jaarlijks vertaald naar concrete jaarplannen met tactische en operationele doelen met een bijhorende begroting. Jaarlijks wordt gekeken naar wat Het Gooi en Omstreken per gemeente heeft opgepakt en welke speerpunten moeten worden geactualiseerd.
- + In de verschillende documenten van Koersplan, naar portefeuilleplan tot jaarplan en beleidsdocumenten was consistentie en congruentie zichtbaar. Er is een duidelijke lijn en koers door alle lagen heen: strategisch, tactische en operationeel.
- + Het Gooi en Omstreken blijft vasthouden aan het ambitieuze doel om 1.000 woningen in 10 jaar tijd (of 100 woningen per jaar) toe te voegen. Deze visie op bouwen ziet de commissie terug in de gehele organisatie. Zowel bij het maken van prestatieafspraken als in samenwerking met collega-corporaties en andere belanghebbenden. Omstandigheden als corona of het gebrek aan

voldoende bouwlocaties weerhielden de corporaties niet om door te gaan en klaar te staan voor nieuwe mogelijkheden. De overname van 778 woningen van Ymere in Muiden en Muiderberg is daar een zichtbaar voorbeeld van.

- + De kennis en expertise binnen de RvC is breed en wordt goed benut, waardoor de bestuurder aan de RvC een goede sparringpartner heeft.

Sturing op prestaties

De corporatie volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd: In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing). In tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing). De corporatie heeft de afgelopen jaren de keuze gemaakt om de verantwoordelijkheid laag in de organisatie te leggen. Dat vraagt om verantwoordelijkheid van medewerkers en om vertrouwen van MT, de bestuurder en de RvC. De commissie ziet dat dit laatste nog verbeterd kan worden en is dan ook blij met MD-traject dat het MT volgt en met de gesprekken tussen RvC, bestuurder en MT over de rol van de RvC. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8** op basis van de volgende pluspunten:

- + De missie en visie van Het Gooi en Omstreken is gedegen doorvertaald naar een portefeuillestrategie en de eigen ambities en doelstelling vanuit gemaakte prestatieafspraken worden jaarlijks vertaald naar concrete jaarplannen. Door middel van kwartaalrapportages wordt periodiek de voortgang hiervan gemonitord. De rapportages zijn compleet, signaleren eventuele vertragingen en oorzaken hiervan en geven aan waar doelstellingen worden bijgesteld of welke acties worden ingezet om doelstellingen alsnog te bereiken.
- + Niet alleen in jaarplannen en jaarverslagen kijkt Het Gooi en Omstreken of zij op koers ligt, ook wordt jaarlijks de voortgang van de portefeuillestrategie gemonitord, waarbij per doelstelling gekeken wordt of vooraf gestelde doelen gehaald worden en aandachtspunten worden opgenomen in een werkplan.
- + De kwartaalrapportages maakten gedurende de visitatieperiode een ontwikkeling door. Waar in 2018 nog vooral vanuit financieel oogpunt per kwartaal wordt teruggekeken, worden vanaf 2019 ook landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen gevolgd en de voortgang eigen ambities en prestatieafspraken bewaakt.

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. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8** op basis van de volgende pluspunten:

- + De RvC en bestuurder hebben een gezamenlijk visie op toezicht en besturen en hebben deze vastgelegd in een toezicht- en toetsingskader in 2017 en wordt in 2022 herzien. Dit kader betreft niet alleen de bedrijfsvoering, maar kijkt ook naar de impact van het beleid van de organisatie bij huurders, woningzoekenden, gemeenten en andere belanghouders. De RvC laat zich op formele en informele wijze informeren door de bestuurder en medewerkers. Zo blijft de raad goed op de hoogte van wat er in- en extern speelt.
- + De RvC is zich bewust van zijn maatschappelijke rol in het lokale netwerk en heeft bij besluitvorming de positie van de corporatie in het werkveld goed op het netvlies. Bij het nemen van besluiten wordt altijd gekeken naar de effecten voor huurders en andere betrokkenen.

- + De RvC informeert zich actief op de visie en ervaringen van belanghebbenden, zoals de huurdersorganisatie, gemeenten, werknemers en collega-corporaties. Voorbeelden hiervan zijn een werkconferentie met een andere corporatie, en wijkbezoeken met de huurdersvereniging. Ook vanuit de organisatie wordt de RvC geïnformeerd over wat er speelt bij belanghouders. Eind 2020 is het besluit genomen om stakeholdersmanagement op te tuigen om zo kennis, visie en ervaringen van andere belanghebbenden op te halen.

6.3 De beoordeling over 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 **8**.

Externe legitimatie

Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijke verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De externe legitimatie is goed. Het Gooi en Omstreken heeft belanghebbenden goed betrokken bij de ontwikkeling van het vorige Koersplan. Bij het aankomende Koersplan zou dat nog beter kunnen door bijvoorbeeld te werken met thematische bijeenkomsten, waarin de wensen, belangen en opgaven van stakeholders nog meer onderzocht worden. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7** op basis van de volgende pluspunten:

- + De commissie constateert dat de externe legitimatie op orde is. De corporatie overlegt zeer regelmatig met de huurdersvereniging. De huurdersvereniging wordt goed geïnformeerd over beleidzaken en gevraagd om advies. De afgelopen jaren hebben de HGO en Het Gooi en Omstreken onder andere met elkaar gesproken over huurverhogingen, participatiebeleid, nieuwe huurvoorwaarden, energievoaches en de overname van het bezit van Ymere in Muiden en Muiderberg. Ook de RvC onderhoudt een goede relatie met de huurdersvereniging. Op formele en informele wijze hebben zij contact over verschillende onderwerpen.
- + Bij de totstandkoming van het vorige Koersplan is de input van belanghebbenden goed opgehaald.
- + In de jaarverslagen wordt duidelijke verantwoord met welke belanghebbenden Het Gooi en Omstreken samenwerkt, in welke vorm overleg plaatsvindt en over welke onderwerpen is gesproken.

Openbare verantwoording

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **9**.

- + Voorgenomen én gerealiseerde prestaties zijn bijzonder overzichtelijk en in samenhang zichtbaar gemaakt. De jaarverslagen zijn duidelijk gestructureerd met algemene delen en een toelichting per gemeente en bieden naast een terugblik op het vorige jaar ook een kijkje in de toekomst.
- + Ook wordt in de jaarverslagen een duidelijke relatie naar de doelstellingen in het Koersplan gelegd, zodat zichtbaar is hoe ver de organisatie op koers is en wat de voornemens voor het voorliggende jaar zijn.

- + De corporatie communiceert niet alleen zelf over resultaten, maar laat ook betrokkenen aan het woord en licht door middel van hyperlinks naar korte filmpjes prestaties toe.
- + Naast de duidelijke jaarverslagen op papier maakt Het Gooi en Omstreken gebruik van afzonderlijke verslagen per gemeente, zowel op papier als digitaal op de website van Het Gooi en Omstreken. De verslagen per gemeente maken het zeer overzichtelijk en begrijpelijk aan welke doelen Het Gooi en werkt in welke gemeente.

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 : Stichting Woningcorporaties Het Gooi en Omstreken te Hilversum
Jaar visitatie : 2022

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 Stichting Woningcorporaties Het Gooi en Omstreken te Hilversum hebben.

Bennekom, 24 mei 2022

de heer drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Stichting Woningcorporaties Het Gooi en Omstreken te Hilversum verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2022 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, 24 mei 2022

de heer drs. A.H. Grashof | voorzitter

Bennekom, 27 mei 2022

mevrouw drs. C. van der Horst MCA | algemeen commissielid

Bennekom, 25 mei 2022

mevrouw B.M. ten Klooster-Steenhuis | secretaris

Bijlage 2 Curricula vitae

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



Voorzitter

**drs. A.H. Grashof
(Alex)**

Specifieke deskundigheid

- ✓ Governance onder meer opgedaan als begeleider van zelfevaluatie van RvC's, fusiebegeleider en als adviseur bij organisatie- en bestuursvraagstukken
- ✓ Management- en organisatieontwikkeling, vanuit advies en coaching bestuur en management
- ✓ Prestatieafspraken en Woonbeleid, vanuit onderzoek en advies voor corporaties en gemeenten
- ✓ Ervaring met SVWN visitatie-experimenten

Meer informatie:



[Alex Grashof | Raeflex](#)



[Alex Grashof | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

Woningcorporaties zijn boeiende organisaties door hun hybride karakter en de belangrijke huisvestingsopgaven waar ze voor staan. Vanuit een brede ervaring als adviseur, procesregisseur, strateeg en belangenbehartiger in het (semi-)publieke domein en de volkshuisvesting kijk ik naar het maatschappelijk presteren van corporaties. Als bestuurskundige heb ik vanuit het ministerie van VROM meegewerkt aan de decentralisatie- en verzelfstandiging van de corporatiesector, om vervolgens zelf de daad bij het woord te voegen. Met veel plezier ben ik toen bij een woningcorporatie en samenwerkingsverbanden van corporaties aan de slag gegaan in de stadregio Utrecht. Onder andere heb ik meegewerkt aan modernisering van de woonruimtebemiddeling, portfolio- en huurbeleid, prestatieafspraken, woningbouw en realiseren van opeenvolgende fusies en een overname. Sinds 2005 voer ik als zelfstandig ondernemer advies- en regie opdrachten uit voor corporaties, gemeenten, provincies en samenwerkingsverbanden. Sinds 2018 ben ik tevens directeur-eigenaar van Raeflex.

Visitaties

Vanaf 2008 ben ik betrokken bij meer dan 50 visitaties als voorzitter of algemeen commissielid. Het is boeiend om visitaties uit te mogen voeren voor een grote diversiteit aan corporaties, groot, klein, categoriaal of breed maatschappelijk.

Corporaties hebben in mijn optiek een grote verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat in lokale gemeenschappen en in "hun" gemeente(n) voldoende betaalbare en kwalitatief goede huisvesting beschikbaar is voor mensen die daarop zijn aangewezen. Een professionele en gemotiveerde organisatie is belangrijk om dat goed te kunnen regelen. Visitatie brengt in beeld hoe en welke prestaties een corporatie in zijn werkgebied weet te leveren en wat (keten)partners daarvan vinden. Bij visitaties richt ik me op alle prestatievelden. Bij governance gaat het om de kwaliteit van het toezicht, de 'soft controls' en ook de kwaliteit van beleid en sturing. Welke koers zet een corporatie uit en is zij in staat om onder veranderende omstandigheden op tijd bij te schakelen? Visitaties kunnen behalve als leer- en verantwoordingsinstrument ook een belangrijke bijdrage leveren in de strategische heroriëntatie. Informatie die vanuit een visitatie naar voren komt helpt bij het bepalen/bijstellen van de koers. En het draagt bij aan inzicht in het presteren van lokale woonnetwerken. Corporaties doen het niet alleen.

Kort CV

Opleiding

- Vastgoedmanagement (NOVAM)
- Bestuurskunde (Radboud Universiteit Nijmegen)

Carrière

2018-heden Directeur en eigenaar Raeflex
 2008-heden Vennoot, senior adviseur Woonlab BV
 2005-2008 Vennoot, senior adviseur KOCK & Partners
 2001-2004 Senior adviseur Quintis BV
 1998-2001 Accountmanager en projectleider bij Aedes
 1993-1998 Beleidsmedewerker, manager, directielid bij Mitros en rechtsvoorgangers
 1991-1993 Wetenschappelijk medewerker bestuurskunde ministerie VROM

Nevenfuncties

2016-heden Voorzitter afdeling roeien en algemeen bestuurslid WSV VADA Wageningen
 2018-heden Programmamanager en gastdocent Executive Program Finance & Risk Management ESAA Erasmus Universiteit Rotterdam
 2012-heden Gastdocent Finance & Risk management voor Woningcorporaties ESAA Erasmus Universiteit Rotterdam



Algemeen Commissielid

Drs. C. van der Horst MCA (Carine)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Organisatieontwikkeling en veranderkunde
- ✓ (Interim) Leiderschap
- ✓ Governance
- ✓ Proces- en Programmamanagement
- ✓ Opgavegericht Werken
- ✓ Ervaring met gemeentelijke (besluitvormings-) processen
- ✓ Ervaring in het sociaal domein
- ✓ Coaching

Meer informatie:



[Carine van der Horst | Raeflex](#)



[Carine van der Horst | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

Al vroeg leerde ik over de voldoening die het geeft om een bijdrage te leveren aan wat mijn moeder 'het algemeen nut' noemde. Na mijn studie Geschiedenis werkte ik bijna 15 jaar voor de gemeente Utrecht voor verschillende beleidsterreinen. Ik werkte zowel aan organisatie-ontwikkeltrajecten als in primaire en bedrijfsvoeringprocessen. Ik heb ruime ervaring in zowel het richten als het inrichten van organisaties op inhoudelijk, management en politiek bestuurlijk niveau. Dit in verschillende functies en rollen zoals organisatieadviseur, (interim) manager, lean adviseur, projectleider en procesbegeleider.

Als zelfstandig veranderkundige, Erkend coach en interim-leider met passie begeleid ik (semi-) overheidsorganisaties bij hun ontwikkelopgaven. Ik werk met aandacht voor boven- én onderstroom en op het raakvlak van individuele en organisatieontwikkeling. Ik denk graag in kansen en mogelijkheden en geloof in de potentie van mensen én dat er altijd ruimte is voor ontwikkeling (van een organisatie). De laatste jaren werk ik voornamelijk aan transformaties in het sociaal domein op lokaal niveau. Daarbij ben ik regelmatig in gesprek met partners vanuit het onderwijs, de zorg én woningbouwcorporaties. Het is mijn overtuiging dat we continu kunnen verbeteren en dat we alleen sámen het verschil kunnen maken.

Visitaties

Visitaties zijn een krachtig instrument. Niet alleen voor de verplichte verantwoording. Maar ook om jezelf (als organisatie) beter te leren kennen. De 'vreemde ogen' kunnen helpen in het proces van continu verbeteren door vanuit een ander perspectief zicht te geven op mogelijke ontwikkel- en verbeteropgaven van een corporatie en haar netwerkwerk van partners. Dat kan een kwetsbaar proces zijn dat vraagt om wederzijds vertrouwen. Een proces waarin de open dialoog van essentieel belang is, óók met de lokale netwerkpartners. Tijdens het visitatieproces werk ik graag vanuit het adagium dat het geheel meer kan zijn dan de som de delen. Het is de kunst om met behulp van in- en uitzoomen op verschillende thema's en partners het samenspel nog beter te laten werken.

Kort CV

Opleiding

- Diverse post-HBO opleidingen op het gebied van Coaching (StiR Erkend Coach, Senior eCoach)
- Diverse cursussen en trainingen op het gebied van lean management (Lean Black Belt)
- Master of City Administration, Nederlandse School voor Openbaar Bestuur (MCA)
- Geschiedenis, Universiteit Utrecht (drs.)

Carrière

- 2016-heden Zelfstandig Interim-Leider/Coach, gericht op lokale (semi-) overheidsorganisaties, onder andere in de functie van Trainer Digitale Bruggenbouwers en digitale soft skills, Procesbegeleider samenwerking maatschappelijke partners, Programmamanager Thuis in de Wijk gemeente Nissewaard en Afdelingshoofd Zorg en Samenleving
- 2015-2016 Senior Consultant InnoviQ als Procesbegeleider sociaal domein gemeente Almere en Lean adviseur gemeente Groningen
- 2002-2015 Gemeente Utrecht, onder andere Teamleider Kennis en Kwaliteit Burgerzaken, Senior Lean adviseur, Afdelingshoofd Organisatie en Informatisering en Organisatieadviseur diverse organisatie-ontwikkeltrajecten

Nevenfuncties

- Lid RvA Stichting MBO Talent
- Algemeen Bestuurslid Stichting Registratie (Kwaliteitsregister Coaches)



Secretaris

B.M. ten Klooster-Steenhuis (Barbara)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Goede schrijfvaardigheid
- ✓ Scherp observatievermogen
- ✓ Positie en rol van bewoners
- ✓ Kwaliteit van prestatieafspraken
- ✓ Leefbaarheid en wijkgericht werken
- ✓ Processen en procesoptimalisatie

Meer informatie:



[Barbara ten Klooster | Raeflex](#)



[Barbara ten Klooster | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

Sinds 1997 ben ik werkzaam in de woningcorporatiesector. Tot voor kort was ik werkzaam als beleidsadviseur bij een woningcorporatie, waar ik onder meer adviseerde over beleid op het gebied van huur, verhuur en verkoop, sociaal beheer, participatie, huurincasso en de kwaliteit van de dienstverlening.

Sinds 2019 werk ik voor diverse opdrachtgevers als zelfstandig adviseur op het gebied van leefbaarheid, klantprocessen, participatie, klanttevredenheid, verhuur en bijzondere koopvormen.

Ik heb veel ervaring met het ontwikkelen van beleid op het gebied van leefbaarheid, verhuur, verkoop, klanttevredenheid en huurdersparticipatie. Het liefst samen met bewoners. Ik heb ruime ervaring met het aansturen van projectgroepen en het schrijven en implementeren van nieuw beleid. Ik geloof sterk in de maatschappelijke rol van de sector en met meer dan 20 jaar werkervaring zet ik me nog steeds even gedreven in voor het vinden van huisvestingsoplossingen voor doelgroepen die dit het hardst nodig hebben.

Visitaties

Ik word blij van vooruitgang en verbeteringen. Visitatie helpt corporaties te kijken naar de maatschappelijke waarde die zij leveren voor de gemeenschap. Doen ze de goede dingen, doen ze die ook goed en zijn er nog verbeterkansen?

De wereld blijft zich in rap tempo veranderen door bijvoorbeeld nieuwe wet- en regelgeving, ontwikkelingen zoals de verduurzamingsopgave en de woningcrisis. Betaalbaarheid, beschikbaarheid, leefbaarheid en duurzaamheid vechten om de eerste plaats. Dat vraagt om steeds scherpere keuzes van woningcorporaties die passen in de lokale opgaven en bij de beschikbare middelen. Welke rol neem je als corporatie in om huurders en woningzoekende zo goed mogelijk te bedienen en hoe betrek je belanghebbenden hierbij?

Visitatie biedt de corporatie de gelegenheid om extra inzicht te krijgen in de mening van de belanghebbenden uit het directe werkveld over de rol van de corporatie. Waar zien zij verbeterpunten en waar liggen kansen om sterke punten nog beter te maken.

Door mijn advieswerk breng ik vooral kennis mee op de prestatievelden 'presteren naar opgaven en ambities' en 'presteren volgens belanghebbenden'.

Kort CV

Opleiding

- 1992 School voor Journalistiek
- 1997 Vastgoed Vakopleiding (makelaardij)
- 2013 Nima A
- 2017 Opleiding Beleidsmedewerker Volkshuisvesting

Carrière

2019-heden Diverse projecten als zelfstandig adviseur (BTK Wonen)
 2000-2021 Beleidsadviseur Wonen/Stafmedewerker (Elan Wonen)
 1997-2000 Verhuur/Bewonerszaken (Portaal)

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	• Position paper • Prestatieafspraken Blaricum • Prestatieafspraken Bunschoten • Prestatieafspraken Baarn • Prestatieafspraken Hilversum • Prestatieafspraken Laren • Prestatieafspraken Wijdmeren • Prestatieafspraken Gooise Meren • voortgangsrapportages en jaarschijven • Beleidsplan Investeren in groen en betaalbaar wonen 2013-2018 • Koersplan Samen Wonen 2019-2022 • Jaarplan 2018, 2019, 2020 en 2021 • Jaarverslagen 2018, 2019, 2020 en 2021 • Portefeuillestrategie 2019-2028 • Beleidsnotities over specifieke onderwerpen zoals visie op klantbediening, participatiebeleid, duurzaamheid • Woonvisie(s) van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Documenten met opvattingen van belanghebbenden: • Verslagen stakeholdersbijeenkomsten • Verslagen van overleg met HGO • Rapportages klanttevredenheidsonderzoeken KWH .
Presteren naar Vermogen (PnV)	• Factsheets Het G&O Benchmark 2019, 2020, 2021 • Memo's analyse benchmark • Toezichtsbrieven, relevante correspondentie Aw en Governance audit • WSW beoordelingen, borgbaarheidsverklaringen • Aedes-benchmarkcentrum (ABC): kengetallen en verloop daarin • Jaarrekeningen • Managementdocumenten m.b.t. financiële risicoanalyses en scenario's, efficiëncy en visie op vermogensinzet, bijvoorbeeld: a. Portefeuillestrategie 2019-2028 b. varianten Jaarplan en integrale begroting 2018, 2019, 2020 en 2021 c. Investeringsstatuut d. Financiële uitgangspunten investeringsbeslissing e. Management Letters f. Reglement Financieel Beleid en Beheer
Governance van maatschappelijk presteren	• Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties: Kwartaalrapportages • Documenten over toezicht: a. Toezichtvisie b. Toezicht- en toetsingskader c. Zelfevaluaties d. Jaarverslagen e. Notulen RvC vergaderingen g. verslagen van themabijeenkomsten van de RvC

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens face-to-face en Teams gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken.

Interne gesprekken

Raad van commissarissen

Mevrouw M.M.A. Rovers - Vice-voorzitter en voorzitter van de remuneratiecommissie
De heer C.P.J. Schuurmans - Algemeen lid en voorzitter van de auditcommissie

Directeur-bestuurder

De heer M.J.W. van Gessel

Managementteam

De heer R. Steur – Manager Vastgoed
De heer P. Prinsen Geerligs – Manager Wonen
De heer F. Ebink – Manager Bedrijfsvoering

Ondernemingsraad

De heer M. Groot Kormelinck - Voorzitter
De heer P. Bakker - Bestuurslid
De heer F. Hotting - Bestuurslid

Externe gesprekken

Huurdersvereniging HGO

De heer F. Ruijter - Voorzitter
De heer J. Bollebakker - 1ste secretaris
De heer E. Beuker - 2de secretaris
De heer H. Calis - Algemeen bestuurslid

Gemeenten

Gemeente Blaricum

Mevrouw A.M. Kennis - Wethouder
Mevrouw K. Jordans – Beleidsadviseur

Gemeente Bunschoten

De heer W. de Jong – Wethouder
De heer H. van Barneveld - Oud-wethouder
De heer H. van Tellegen – Beleidsadviseur

Gemeente Hilversum

De heer B. Heller - Wethouder
De heer W. Jungst – Beleidsadviseur

Gemeente Gooise Meren

De heer N. Schimmel - Wethouder
De heer E. Schellekens – Beleidsadviseur

Gemeente Laren

De heer T. Stam - Oud-wethouder

Gemeente Wijdmeren

Mevrouw A. Zandbergen - Wethouder
Mevrouw R. Zoetmulder – Beleidsadviseur

Regio Gooi en Vechtstreek

Mevrouw I. Huiskers – Programmacoördinator wonen



Zorg- en welzijnsinstellingen

Versa

Mevrouw M. Dokter – Coördinator
buurtbemiddeling
Mevrouw C. Eshuis – Coördinator
buurtbemiddeling

Leger des Heils

De heer G. Molenaar – Trajectmanager WMO
Ambulant
De heer F. Vader – Manager beschermd wonen
G&V

Aunders

De heer D. Huijgen – Bestuurder

Proeftuin Hilversumse Meent

De heer B. de Jong – Kwartiermaker

Sherpa

De heer R. Velema – Directeur Vastgoed
Mevrouw M. van Delden – Adviseur vastgoed

Bureau Bos

De heer J. Sloof – Directeur

Slokker Vastgoed

De heer A. de Vries – Directeur

Wattnu energietoöperatie

Mevrouw I. Horssen – Coördinator

Collega-corporaties

De Alliantie G&V

Mevrouw A. Oosterbaan – Directeur

Dudok Wonen

De heer H. Zanting – Directeur-bestuurder

Eemland Wonen (SWEV)

De heer F. Claessens – Directeur-bestuurder



Position paper

Het Gooi en Omstreken

Missie en visie

Wij hebben onze missie, visie en beleidsspeerpunten beschreven in het koersplan SamenWonen (2019-2022). De missie luidt:

‘Ook mensen met een bescheiden inkomen of mensen in een kwetsbare positie willen wonen in het Gooi, de Vechtstreek en Eemland. Vooral voor hen levert Het Gooi en Omstreken betaalbare, goede en duurzame huisvesting in een prettige buurt.’

De visie sluit hierop aan: ‘Het Gooi en Omstreken helpt bewoners en woningzoekenden om een voor hen geschikte woning te vinden die past bij hun levenssituatie. Er is een groeiend aantal kleine huishoudens en meer bewoners en woningzoekenden vragen extra aandacht. Om aan de verwachte vraag te voldoen willen wij nieuwe woningen bouwen. Alleen een fijne woning is niet voldoende om met plezier te kunnen wonen. Daarvoor zijn een goed sociaal netwerk en een prettige leefomgeving net zo belangrijk.

Wij ondersteunen sociale initiatieven van bewoners en signaleren probleemgevallen. Hierin werken wij nauw samen met onze samenwerkingspartners in het sociale domein. De duurzaamheid van ons woningbestand, onze organisatie en onze samenwerkingspartners vinden wij belangrijk. In de keuze van onze leveranciers stellen wij ook eisen ten aanzien van duurzaamheid. Wij zetten in op het verstevigen van ons netwerk om onze maatschappelijke doelen beter te bereiken.’

Ons beleid voor de jaren 2019-2022 kent de volgende hoofddoelen:

- Fijne woning: onze bewoners wonen in een fijne woning die past bij hun behoeften en waarin zij in staat zijn zelfstandig te wonen;
- Woonplezier: onze bewoners wonen met plezier in hun buurt;
- Duurzame maatschappij: wij reduceren onze CO₂-uitstoot;
- Een toegeruste organisatie.

Aan ieder hoofddoel zijn concrete, realistische en meetbare doelstellingen gekoppeld.

Ontwikkelingen afgelopen visitatieperiode

De resultaten die wij boekten zijn talrijk; wij komen hier in een volgende paragraaf op terug. Wij prijzen ons gelukkig dat wij daartoe, mét onze huurders en samenwerkingspartners, in staat bleken, ondanks de belemmeringen die wij op ons pad vonden. En wij zijn tevreden met het vooruitzicht dat wij dat kunnen blijven doen, mede dankzij een aantal ontwikkelingen die zich voordeden.



**Het Gooi
en Omstreken**

Toen we in maart 2020 de eerste coronamaatregelen moesten treffen, hebben we hard gewerkt om de dienstverlening voor de huurders zo goed mogelijk op peil te houden. Het kantoor werd coronaproof gemaakt en er werden bij alle medewerkers thuiswerkplekken ingericht. Vergaderen via Teams, in- en extern, maakten wij ons snel eigen. De pandemie had als gevolg dat we aan de binnenkant van onze woningen niet alles konden doen wat we wilden en daarom haalden we naar voren wat we voor later, voor de buitenkant, op de agenda hadden staan, bijvoorbeeld het aanbrengen van ledverlichting in de openbare ruimtes van een aantal complexen.

In 2021, het tweede jaar van de coronapandemie, gingen we twee keer in lockdown. Dat heeft ons er niet van weerhouden prestaties te blijven leveren; zo gingen alle energetische werkzaamheden in bewoonde woningen door en bleven we bouwen. We groeiden in het 'nieuwe normaal' en onze inspanningen werden door onze huurders gezien en gewaardeerd: ondanks de coronabeperkingen, die gevolgen had voor onze bereikbaarheid, kregen we hoge cijfers voor onze dienstverlening.

Een tweede omstandigheid die invloed had op ons presteren was de verhuurderheffing. Het geldt dat wij moesten afdragen aan de overheid, konden wij niet inzetten voor nieuwbouw. Het eventuele verdieneffect van extra huurverhogingen was onvoldoende om de verhuurderheffing te compenseren. Investeringsmogelijkheden kwamen verder onder druk door de VPB-verplichting, de Wet Eenmalige huurverlaging en de huurbevriezing in 2021.

Aan het eind van 2021 werd in het regeerakkoord bepaald dat de verhuurderheffing vanaf 2022 zal worden afgebouwd en in 2023 helemaal zal worden afgeschaft. Dat betekent dat er in principe meer ruimte beschikbaar zal zijn om betaalbare en duurzame woningen te

realiseren. Maar er zijn alweer nieuwe bedreigingen die de zo noodzakelijke uitbreiding van de sociale huurvoorraad tegenhouden. Door de noodzaak om de stikstofuitstoot te verminderen, mag de bouw van onder meer woningen in een aantal gevallen niet doorgaan, voordat de uitstoot is verlaagd. Dat klemmt des te meer nu het kabinet van plan is normhuren te introduceren als grens voor het ontvangen van huurtoeslag. Dit plan maakt meer woningen tot de normhuur van € 550 hard nodig.

Wij opereren voornamelijk in de Metropoolregio Amsterdam, waarvan onder meer de gemeenten Hilversum, Gooise Meren, Wijdemeren, Laren en Blaricum deel van uitmaken. Daar willen en mogen we betaalbare woningen bouwen voor huurders en woningzoekenden en investeren om de volkshuisvesting in dorpen en wijken te versterken.

Bunschoten maakt deel uit van een andere woningmarktregio en wij mogen daar alleen uitbreiden op grond van een door het Ministerie van Binnenlandse Zaken uitgegeven ontheffing, die in 2017 is verleend.

In 2021 is de ontheffing geëvalueerd; vervolgens werd, in het voorjaar van 2022, de ontheffing door het ministerie opnieuw verleend en wel tot 2030. Het Gooi en Omstreken kan op grond van de ontheffing woningen blijven bouwen in Bunschoten. Niet alleen wij zijn hier gelukkig mee; de gemeente Bunschoten liet haar blijdschap hierover blijken in een brief, waarin onder meer stond: "Tijdens de voorbereidingen op de evaluatie van uw initiële ontheffing in de tweede helft van 2021 hebben we onze tevredenheid over - en de onmisbaarheid van - uw corporatie in onze zienswijze ook expliciet tot uiting gebracht."

Terugblik op vorige visitatie

Wij waren tevreden met de cijfers die wij behaalden tijdens de vorige visitatie. De visitatiecommissie benoemde geen grote verbeterpunten. Wel benadrukte de commissie het belang van het tijdig actualiseren en op de website plaatsen van governance documenten, zoals de integriteitscode. Dit hebben wij direct opgepakt. De visitatiecommissie gaf ons mee dat we soms beter oog kunnen hebben voor kansen op bouwlocaties in alle gemeentes in ons werkgebied. Wij stelden ons toen en stellen ons nu op het standpunt dat wij er alles aan doen om kansen die zich voordoen om nieuwbouw te plegen, te benutten. Uitblijven van grote aantallen nieuwe woningen heeft niet zozeer met onze inzet te

maken, als wel met de hierboven genoemde omstandigheden én het gebrek aan geschikte bouwlocaties. Daarom zijn wij ook op zoek gegaan naar nieuwe woonvormen, zoals de tiny houses.

De commissie vond dat wij meer konden doen aan onze profilering. Ook dat hebben we opgepakt: onze communicatiestrategie kreeg, op aangeven van de visitatiecommissie, het motto 'be good and tell it' mee. Tenslotte bepleitte de commissie een verbetering van de uitstraling van de receptie; dit zal in ons verbouwde kantoor zijn beslag krijgen.



Terugblik op afgelopen vier jaar

Wij zijn ons gedurende de visitatieperiode bij alles wat wij deden bewust geweest van de doelen die wij ons stelden in ons Koersplan. Wij hebben er hard aan gewerkt om die te realiseren en zijn trots op de stappen die wij hebben gezet.



‘Een fijne woning voor iedereen’: stevig investeren in nieuwbouw in Gooi en Vechtstreek en Eemvallei

Onder de noemer ‘Een fijne woning voor iedereen’ streefden wij naar woningen die goed toegankelijk zijn, geschikt zijn om zorg in te ontvangen en passen bij de woonbehoefte én portemonnee van kleine huishoudens met een laag inkomen. We hebben een portefeuillestrategie opgesteld waarin we aangeven onze verantwoordelijkheid te willen nemen voor volkshuisvestelijke uitdagingen in de regio Gooi en Vechtstreek én Bunschoten. Dat heeft zich vertaald in nieuwbouw maar ook, al in 2017, in de fusie met Woningbouwvereniging Laren en, in 2018, in die met de Van Erfgooiers in Laren en ‘het Goede Woonhuys’ in Hilversum. Vanuit de portefeuillestrategie hebben we in 2021 het besluit genomen om de bijna 800 woningen van Ymere in Muiden en Muiderberg over te nemen.

In 2022 worden plannen gemaakt om ook een groot gedeelte van die woningen te gaan verduurzamen. En we bereidden de verkoop voor van ons bezit in Baarn aan een collega-corporatie, omdat we daarmee onvoldoende het verschil konden maken.

Wij konden voldoen aan de vraag van zorgorganisaties naar locaties waar hun cliënten zelfstandig kunnen wonen; zo realiseerden wij onder meer het Tweede Oor in de Blaricummeent, samen met Sherpa: een gebouw met dertig woningen voor mensen met een niet-aangeboren hersenafwijking. Daarnaast hebben wij ons met succes hard gemaakt voor het verlengen van het project Keerpunt Zuid. Hierdoor kunnen zwaar verslaafde mensen die dakloos zijn nog vijf jaar extra in een Skaeve Huse wonen.

In Nederhorst den Berg en in Bunschoten brachten wij met onze nieuwbouw doorstroomketens op gang. Want ja, wij bleven nieuwe woningen bouwen, ondanks het feit dat dat in die periode niet bij alle gemeentebesturen prioriteit leek te hebben.

En wij stimuleerden zelfstandig wonen, door de inzet van een wooncoach en door woningen of complexen aan te passen. We maakten het mogelijk dat mensen die in hun wooncarrière geen passende volgende stap konden zetten, onder voorwaarden aanpassingen aan hun woningen konden laten uitvoeren, zodat ze er langer konden blijven. Eind 2021 was gemiddeld al 35% van onze woningen toegankelijk.

Om zelfredzaamheid van onze (kwetsbare) bewoners te verbeteren, komen wij samen met gemeenten, collega-corporaties en maatschappelijke organisaties tot een aanpak om verminderde zelfredzaamheid om te zetten naar samenredzaamheid. In dit verband hebben wij een adviseur participatie aangesteld, die diverse participatieprojecten heeft opgezet.



‘Woonplezier in de buurt’: investeren met bewoners en samenwerkingspartners

Ons doel om onze bewoners met plezier in hun buurt te laten wonen koppelden wij aan het thema ‘Woonplezier in de buurt’. Wij zijn een wijkspeler en als zodanig betrokken bij het beheer en de ontwikkeling van de woonomgeving. Daarin namen wij de afgelopen vier jaar onze verantwoordelijkheid met investeringen in wijkvoorzieningen. Onze bewonersconsulenten hebben wij ingezet om overlastproblemen te voorkomen en op te lossen, niet alleen reactief, maar vooral ook proactief. Wij stelden halverwege 2020 een wijkbeheerder aan, die onze bewoners ondersteunt bij leefbaarheidsvraagstukken.

In samenwerking met niet alleen onze bewoners, maar ook andere betrokken organisaties zagen wij toe op de netheid en veiligheid in en om onze complexen, straten en buurten. In dit kader brachten wij in Laren bijvoorbeeld achterpadverlichting aan bij alle complexen waar sprake was van onvoldoende verlichting. Met onze huurders en samenwerkingspartners hebben wij ons ingezet om de onderlinge sociale verbondenheid te versterken. Ook hieraan draagt onze adviseur participatie bij, vaak samen met onze sociaal projectleider, die bij de verduurzamingsprojecten de voorbereiding en coördinatie van communicatie en participatie met onze huurders op zich neemt.



‘Een duurzame maatschappij’: investeren in vastgoed en in mensen

Met onze samenwerkingspartners hebben wij eveneens flinke stappen gezet in de richting van ‘een duurzame maatschappij’, het derde thema uit ons Koersplan. Ons bezit werd in de afgelopen periode op grote schaal verduurzaamd. Eind 2020 hadden onze woningen al gemiddeld een (voormalig) label B. Specifiek willen we hier vermelden dat na de overname van het woningbezit in Laren wij voortvarend aan de slag zijn gegaan om 220 woningen te verduurzamen.

Onze nieuwbouwwoningen zijn aardgasloos en de woningen die wij renoveerden maakten wij geschikt om in de toekomst gasloos te worden.

Wij introduceerden de CO₂-monitor, die inzicht geeft in de CO₂-uitstoot van onze woningen. Wij zagen daardoor in 2021 onder meer dat het gasverbruik per vierkante meter daalde met 1,0% ten opzichte van 2020.

We hebben ook stappen gezet op het gebied van circulariteit, met name in onze nieuwbouwprojecten. Wij hechten eraan hier te vermelden dat wij de vroege zomer van 2022 zijn gaan samenwerken met de GSF Glasgroep uit Hilversum. Bij glasschade worden onze woningen in Bussum nu gerepareerd met glas uit gesloopte of gerenoveerde gebouwen dat zo een tweede leven krijgt. Wij zijn de eerste woningcorporatie die hier gebruik van gaat maken. In het kader van ons duurzaamheidsbeleid faciliteerden wij de inzet van energiecoaches; zij geven advies aan bewoners over hoe ze hun energieverbruik kunnen verlagen.

Los van de resultaten die wij boekten op onze Koersplandoelstellingen, presteerden wij ook op andere terreinen. Hiervan getuigen de scores die wij behaalden in de Aedes-benchmark. Wat wij verder niet onvermeld willen laten is dat wij het Taalakkoord 2019-2021 voor de regio Gooi en Vechtstreek ondertekenden. Doel van het akkoord is dat alle inwoners van de regio de kans krijgen om beter te kunnen lezen, schrijven, rekenen en te beschikken over voldoende digitale vaardigheden. Wij voelen ons hier medeverantwoordelijk voor.

Wij zijn ons ervan bewust dat wij alleen kunnen functioneren met gebruikmaking van ons netwerk. Daarin spelen onze huurdersorganisatie HGO en de besturen van de gemeentes waarin wij werken een grote rol. Zorg- en welzijnsorganisaties zijn belangrijke samenwerkingspartners voor ons bij maatschappelijke thema's. In zowel Gooi en Vechtstreek als Eemvallei werken wij samen met de andere corporaties die in die regio's bezit hebben. In het Bestuurlijk Overleg Energietransitie (BOEG) en het Regionaal Energietransitie Team (RET) wordt projectmatig samengewerkt aan de versnelling van de energietransitie in de regio. In het platform Woningcorporaties Gooi en Vechtstreek (PWG) werken wij samen met onze collega-corporaties in de Gooi- en vechtstreek aan onder meer de verduurzaming en aansluiting op

de gemeentelijke warmtevisies en de wooncoach. Van beide projecten is de bestuurder van Het Gooi en Omstreken bestuurlijk trekker. Binnen de Samenwerkende woningcorporaties Eemland en Gelderse Vallei (SWEV) vindt overleg plaats tussen de woningcorporaties die daar werkzaam zijn. Aan de orde komen met name nieuwbouwopgaven en investeringskracht.



'Een toegeruste organisatie': investeren in onze medewerkers

In het koersplan hebben we aangegeven op welke onderdelen we ons willen verbeteren om een toegeruste organisatie te zijn, inspelend op de toekomst. We proberen voortdurend op de veranderingen om ons heen in te spelen, maar zijn ons er tegelijkertijd van bewust dat zaken zich kunnen keren. Dat vraagt om een organisatie met medewerkers die tempo willen blijven maken, maar ook de mogelijkheid en de tijd krijgen te anticiperen op die veranderende omstandigheden.

In 2020 startten we met het project Gooi naar de Toekomst. Hierin zijn de ontwikkelingen van het hybride werken, de gevolgen daarvan voor het te verbouwen kantoor en persoonlijk leiderschap integraal opgenomen. In 2021 maakten we de overstap naar een nieuw primair systeem, Tobias 365 van Aareon, dat voorziet in meer gebruiksvriendelijk ingerichte werkprocessen, waarmee onze medewerkers informatie op een prettige manier kunnen verwerken. We introduceerden diverse nieuwe functies, die in onze overtuiging allemaal bijdragen aan een betere dienstverlening aan de klant. Wij stelden bijvoorbeeld een adviseur duurzaamheid aan, een sociaal projectleider en een projectleider participatie. Wij implementeerden een portefeuillestrategie en assetmanagement, benoemden een verantwoordelijke voor de portefeuillestrategie en realiseerden de functie van assetmanager.

Toekomst

Begin 2023 starten we met het opstellen van een nieuw plan voor de jaren daarna. We zullen ons steeds meer richten op de kern van ons werk: woongeluk realiseren voor onze huurders, wat een goede basis is om mooie stappen te maken in het leven. We betrekken bij het maken van het plan uiteraard ook onze huurders en samenwerkingspartners. We denken wel met ons huidige koersplan al een goede weg in te hebben geslagen, dus dat vormt de basis voor aanscherping en concretisering. De vier punten voor de toekomst staan hieronder genoemd. Die vormen de basis voor aanscherping en concretisering. De visitatie benutten we graag om daar van u als huurder of samenwerkingspartner respons op te krijgen.

1. Een fijne woning voor iedereen

Onze ambitie om 100 woningen per jaar te realiseren hebben wij niet gehaald. We laten deze ambitie niet los. Sterker nog: we willen meer nieuwbouwwoningen realiseren door vervangende nieuwbouw en waar mogelijk nieuwbouw op locaties van derden. Wij willen dat met gemeenten, bouwers en ontwikkelaars voor elkaar krijgen. Hoe kunnen we er met gemeenten voor zorgen dat er voldoende transformatie- en nieuwbouw- locaties bijkomen om onze woningzoekenden aan een betaalbaar dak boven hun hoofd te helpen? Wij kunnen dat namelijk niet alleen.

We herijken onze portefeuillestrategie; we zullen, met de grootst

mogelijke terughoudendheid, woningen gaan verkopen om zo zowel nieuwbouw als verdere verduurzaming van ons bezit mogelijk te maken.

De introductie van normhuren aan de onderkant van de huurwoningmarkt heeft een groot effect op onze financiële mogelijkheden. We willen die doelgroep graag goed blijven bedienen, betaalbaarheid van de woonlasten is van groot belang. Daarom hebben wij de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in verduurzaming en het casco- onderhoud. Zeker gezien de recente stijging van de energieprijzen is dat een goede keuze geweest.

Met ons assetmanagement willen we ervoor zorgen dat de opbouw van gemengde buurten, waarin we ook mogelijkheden creëren voor mensen met een middeninkomen, mogelijk blijft. Samenwerking in het sociaal domein wordt voor het realiseren van een fijne buurt steeds belangrijker en de banden lokaal met huurders, zorg- en welzijnsorganisatie en gemeentelijke diensten worden noodzakelijkerwijs intensiever, omdat we een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben.

Nieuwbouw is een belangrijke aanjager voor doorstroming. Daar hebben we de afgelopen jaren al op gestuurd en dat willen we de komende jaren nog meer doen: bouwen voor doorstroming. Zo zullen we in het project Ankerplaats in Muiden in 2023 zien of dit bij de oudere bewoners die in die wijk wonen aanslaat.

De komende tijd zal bovendien de regionale woonruimteverordening worden bijgesteld; daarin willen we de voorwaarden voor goede doorstroming verbeteren.

2. Samenwerken aan woonplezier

Lokale verankering is een van de kernkwaliteiten van Het Gooi en Omstreken. We komen voort uit 15 kleine woningcorporaties die in de loop van de tijd met elkaar zijn gefuseerd. De afgelopen jaren waren dat nog twee kleine corporaties in Laren en een in Hilversum. We zijn daardoor gewend in te spelen op de 'couleur locale'. We zetten in op samenwerking, omdat we steeds meer ervaren dat we elkaar nodig hebben om te werken aan woonplezier in de buurt. We zijn actief in zes gemeenten waarin we onder meer samenwerken aan het realiseren van de prestatieafspraken die we met elkaar hebben gemaakt over de sociale vastgoedontwikkeling. Het regeerakkoord en de landelijke prestatieafspraken en de effecten daarvan op de gemeenten vragen om een goede doorvertaling naar onze bedrijfsvoering.

In de buurten wordt zeer nauw samengewerkt met tal van samenwerkingspartners en vanzelfspreken met de huurders om de buurten leefbaar te houden. We vinden dat we in de samenwerking met huurders nog stappen moeten maken. We werken immers voor de huurders, maar zijn onvoldoende op de hoogte van hun opvattingen over hun buurt. We zullen daarin samen met onze huurdersorganisatie HGO verdere stappen zetten. De woonconsulenten en de sociaal projectleider vastgoed gaan zich samen met de adviseur participatie nog meer inspannen om aan de voorkant de mening van de huurders over hun buurt en de woning op te halen. We hebben daarin al belangrijke stappen gezet, maar ook nog in te leren. Hierin hebben we onze samenwerkingspartners nodig: hoe pakken we binnen en met ons netwerk leefbaarheidsproblemen op?

3. Een duurzame maatschappij

Dit onderwerp zal de komende jaren grote invloed hebben op de keuzes die we gaan maken op het terrein van vastgoedsturing en het installatie-onderhoud.

Door de aardbevingen in Groningen en de oorlog in de Oekraïne is het stimuleren van de afname van het gasverbruik versneld. Het is een uitdaging om daar een duurzame invulling aan te geven, op een manier die voor ons financieerbaar is en voor de huurders betaalbaar.

De afgelopen jaren hebben we daar goede stappen in gezet. Door het aanstellen van een adviseur duurzaamheid zijn we actief betrokken bij de realisatie van de warmtevisies van de gemeenten. Maar ook bij de wijkaanpak en de burgerinitiatieven op dit vlak. In het onderhoud maken we stappen met het toepassen van hergebruikt materiaal (glas en sanitair). En we richten ons continu op de mogelijkheden om onze CO₂ uitstoot te verlagen. De energietransitie is een opgave waarvoor niet alleen wij, maar bijvoorbeeld ook gemeenten, energieleveranciers en netbeheerders voor verantwoordelijk zijn. Dat vergt krachtige strategische allianties en antwoorden op vragen als: waar ligt ieders expertise? Wie is waarvoor verantwoordelijk en wie vervult welke rol?

4. Een toegeruste organisatie

Op korte termijn willen we in ieder geval een verdere boost geven aan onze dienstverlening; dit gaan wij doen door de verschillende eerste lijns-klantcontacten te bundelen. In het najaar van 2022 starten we daarvoor een verandertraject. Onze externe positionering hebben wij tegen het licht gehouden (rebranding); daarin gaan wij eveneens een slag maken.

Afrondend

Het was al leuk, maar het wordt steeds leuker én zinvoller om bij een woningcorporatie te werken. Goed wonen is de basis voor goed leven en het is mooi om daar een bijdrage aan te mogen leveren. In de huidige arbeidsmarkt is het van groot belang dit zinvolle werk goed voor het voetlicht te brengen. We merken dat nieuwe medewerkers zich bij ons melden vanwege onze maatschappelijke meerwaarde. Het is aan ons om die meerwaarde voor onze huidige en toekomstige huurders bij al onze stakeholders blijvend aan te tonen. Daar gaan we de komende jaren vol mee aan het werk.



Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen

Het Gooi en Omstreken heeft prestatieafspraken gesloten met de gemeente(n), corporatie(s) en Huurdersorganisatie Het Gooi en Omstreken (HGO). Deze prestatieafspraken hebben voor een belangrijk deel de maatschappelijke prestaties van Het Gooi en Omstreken in de afgelopen vier jaar bepaald.

In overleg met Het Gooi en Omstreken zijn de volgende thema's gedefinieerd, afkomstig uit bovengenoemde prestatieafspraken, aangevuld met thema's uit de ambities van de corporatie. 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. Betaalbaarheid
2. Beschikbaarheid
3. Leefbaarheid
4. Duurzaamheid en kwaliteit
5. Wonen met zorg en zelfstandig wonen met ondersteuning



Betaalbaarheid

De betaalbaarheid van wonen staat bij Het Gooi en Omstreken voorop. De huurprijs van ten minste 80 procent van de woningen is bereikbaar voor mensen met een laag inkomen. Daarbij kijkt Het Gooi en Omstreken niet alleen naar de hoogte van de huur, maar ook naar de servicekosten en de energierekening.

Met verschillende gemeentes zijn afspraken gemaakt over de jaarlijkse huurverhoging, passend toewijzen en het voorkomen van huisuitzettingen.

Gemiddelde huurprijzen, huurachterstand, deelnemers huurincasso, ontruiming en huisbezoeken

	Gemiddelde huur in €	Gemiddelde huurachterstand in €	Aantal deelnemers huurincasso	Aantal ontruiming	Aantal huisbezoeken bij huurachterstand
2018	562	205.135	289	8	32
2019	574	207.737	259	9	288
2020	591	212.198	265	6	74
2021	590	253.000	182	5	63

Bron: Jaarverslagen

Ter voorkoming van huurachterstanden voert Het Gooi en Omstreken een actief beleid als er een betalingsachterstand is ontstaan. Als na een betalingsherinnering betaling uitblijft, zoekt Het Gooi en Omstreken telefonisch of schriftelijk contact met de huurder. Als het niet lukt om met de huurder in contact te komen, gaan de medewerkers van Het Gooi en Omstreken onaangekondigd op huisbezoek. Bij het merendeel van de huisbezoeken kan de huurder daadwerkelijk worden geholpen met zijn of haar betalingsproblemen. Vanwege de coronapandemie werden in 2020 en 2021 minder huisbezoeken afgelegd. In plaats hiervan zijn medewerkers van Het Gooi en Omstreken actief contact gaan zoeken met huurders via mail en telefoon.

Samenwerkingsafspraken

In de regio Gooi en Vechtstreek zijn in 2019 de samenwerkingsafspraken Huisvesting Maatschappelijke Doelgroepen getekend met de gemeenten, corporaties, zorgpartijen, Regionaal urgentiebureau en beleidsveld wonen in de Regio Gooi en Vechtstreek. Partijen willen een regionale, eenduidige werkwijze bewerkstelligen om slecht huurderschap op te lossen of te voorkomen in de regio Gooi en Vechtstreek waarbij het niet uitmaakt bij welke corporatie je huurt en in welke gemeente je in de regio Gooi en Vechtstreek woont. De samenwerking heeft als doel om bij de eerste signalen van woongerelateerde problemen actief te reageren en hulp te bieden om verergering te voorkomen en daardoor dakloosheid door ontruiming te voorkomen.

In 2021 is het Landelijk convenant vroegsignalering getekend tussen Aedes, NVVK, VNG, Energie-Nederland, Vewin en Zorgverzekeraars. Dit convenant is de basis en corporaties kunnen op gemeenteniveau een overeenkomst sluiten behorende bij het landelijk convenant om op maat afspraken met elkaar te maken. Het Gooi en Omstreken heeft met de meeste gemeenten hiervoor afspraken gemaakt of is hierover in gesprek.

Gemiddelde huurprijs zelfstandige woonruimte per gemeente in €

	Blaricum	Gooise Meren	Hilversum	Laren	Wijdmeren	Baarn	Bunschoten
2018	607	513	560	583	548	587	571
2019	618	528	572	580	558	598	582
2020	634	548	589	598	574	611	602
2021	631	547	590	597	573	610	600

Bron: Jaarverslagen

Huurverhogingen

	Daeb	Niet-Daeb
2018	1,4%	1,4%
2019	1,6%	1,4%
2020	0-5,1%	2,6%
2021	0%	0%

Bron: Jaarverslagen

In 2018 en 2019 paste Het Gooi en Omstreken inflatievolgende huurverhogingen toe, waarbij huurders van een sociale huurwoning met een netto huur boven de liberalisatiegrens geen huurverhoging kregen. In 2020 heeft Het Gooi en Omstreken gemiddeld een inflatievolgende huurverhoging doorgevoerd van 2,6 procent. En is er een differentiatie in huurverhoging toegepast op basis van de afstand van de huidige huur ten opzichte van de streefhuur. Deze differentiatie is toegepast op alle woningen met een gereguleerd huurcontract. In 2021 heeft Het Gooi en Omstreken geen huurverhoging doorgevoerd, omdat de minister had bepaald dat woningcorporaties geen huurverhoging voor de sociale huurwoningen mochten doorberekenen vanwege corona.

Verduurzaming

De afgelopen jaren zijn veel woningen van Het Gooi en Omstreken verduurzaamd, waardoor er minder energie werd verspild en de energielasten van bewoners lager werden. Deze energetische aanpassingen heeft Het Gooi en Omstreken zonder huurstijging voor de huurder doorgevoerd.



Beschikbaarheid

De kern van het beleid van Het Gooi en Omstreken is "Een goede betaalbare woning voor iedereen". Onder andere door het bouwen van nieuwe woningen, maar ook door het stimuleren van bewoners om door te stromen naar een woning die beter bij hen past, zet Het Gooi en Omstreken zich in voor beschikbaarheid van voldoende betaalbare sociale huurwoningen.

In alle gemeentes zijn afspraken gemaakt over het groeien danwel minimaal gelijk houden van de sociale (huur)voorraad. Bij nieuwbouw wordt gekeken naar toewijzing waarbij een zo groot mogelijke verhuisketen op gang komt, er wordt gezocht naar mogelijkheden voor nieuwbouw en er worden woningen beschikbaar gesteld voor de huisvesting van statushouders.

Ontwikkeling bezit zelfstandige woonruimte

	2018	2019	2020	2021
Stand 31 december	8.166	8.165	8.239	8.257
Nieuwbouw/aankoop/verdichting	53	0	82	55
Verkoop	0	2	6	4
Sloop	0	0	2	1

Bron: Jaarverslagen

Aantal woningen per gemeente op 31-12-2021

Aantal woningen per gemeente	Sociale huurwoningen	Vrije sector huurwoningen
Blaricum	886	18
Gooise Meren	782	5
Hilversum	3.150	171
Laren	842	46
Wijdmeren	1.096	0
Baarn	111	5
Bunschoten	1.127	24

Bron: Jaarverslag 2021

In 2018 fuseerde Het Gooi en Omstreken met de Woningbouwvereniging Van Erfgooiers uit Laren en de Hilversumse Woningbouwvereniging 't Goede Woonhuys. Eind 2021 nam Het Gooi en Omstreken de beslissing om 778 woningen van Ymere in Muiden en Muiderberg over te nemen in het voorjaar van 2022. Ook werd in 2021 besloten de woonportefeuille in Baarn met 116 sociale huurwoningen en twee woonwagencentra over te dragen in 2022 aan Eemland Wonen.

Woningvoorraad naar prijsklasse

Klasse	Stand 31-12-2018	Stand 31-12-2021
Goedkoop (kwaliteitskortingsgrens)	2%	0%
Goedkoop (tot 1e aftoppingsgrens)	62%	61%
Goedkoop (tot 2e aftoppingsgrens)	15%	17%
Middelduur (<vrije sectorgrens)	17%	18%
Vrije sector	4%	4%

Bron: Jaarverslagen

Mutatiegraad zelfstandige woonruimte

	2018	2019	2020	2021
Mutatiegraad	5,9	6,0	6,0	5,9

Bron: Jaarverslag 2021

Totaal aantal toegewezen woningen (inclusief statushouders) per gemeente

Aantal woningen per gemeente	2018	2019	2020	2021
Blaricum	69	39	34	45
Gooise Meren	57	37	54	35
Hilversum	160	217	170	199
Laren	28	34	44	27
Wijdmeren	84	73	92	79
Baarn	7	5	8	5
Bunschoten	82	62	141	74

Bron: Jaarverslagen

Huisvesting statushouders per gemeente

Aantal woningen per gemeente	2018	2019	2020	2021
Blaricum	4	3	5	2
Gooise Meren	3	3	2	2
Hilversum	13	9	4	16
Laren	6	4	4	5
Wijdmeren	4	2	2	6
Baarn	-	-	-	-
Bunschoten	13	3	4	10
Totaal aantal woningen verhuurd aan statushouders	43	42	21	41
Totaal aantal gehuisveste statushouders	114	58	61	92

Bron: Jaarverslagen



Leefbaarheid

Het Gooi en Omstreken vindt het belangrijk dat mensen prettig en met plezier wonen, in een woning en woonomgeving die goed past bij de situatie, leefstijl en levensfase. Daarbij is het van belang dat mensen prettig met elkaar in een straat of woongebouw samenleven. De veiligheid en fysieke straat van het woongebouw en de woonomgeving en contact tussen bewoners en burens beïnvloeden het woonplezier en de zelfredzaamheid. Het Gooi en Omstreken vindt het van belang dat groepen die verminderd zelfredzaam zijn een goede plek hebben en zich thuis voelen in de buurt.

De prestatieafspraken over leefbaarheid richten zich vooral op prettig wonen door buurtbemiddeling, aanpak van bijzondere doelgroepen, projecten zoals aanbrengen van achterpadverlichting en het ontwikkelen van beleid voor het betrekken van bewoners.

Uitgaven aan leefbaarheid per woning in €

	2018	2019	2020	2021
Uitgaven per woning per jaar	78	72	88	87

Bron: Jaarverslagen

Het Gooi en Omstreken is betrokken bij het beheer en de ontwikkeling van de woonomgeving. Daar waar nodig investeert Het Gooi en Omstreken in wijkvoorzieningen.

Omdat sociale verbinding tussen bewoners vaak een positieve invloed heeft op het gevoel van veiligheid, de binding met de woonomgeving en de leefbaarheid zet Het Gooi en Omstreken in op verbinding tussen mensen. Daar waar mensen in toenemende mate kwetsbaar zijn. Bijvoorbeeld in een complex waar mensen veel overlast van elkaar ondervinden, of de leefbaarheid op een andere manier onder druk staat.

Sinds 2016 wordt er door Het Gooi en Omstreken extra ingezet op leefbaarheid in en om complexen en woningen. Hiervoor zijn woonconsulenten aangesteld die problemen aanpakken, zoals: vervuiling van portieken, achterpaden, galerijen en trappenhuisen; verwaarlozing van tuinen; opslag van goederen als huisraad en fietsen in algemene ruimten en parkeergarages.

Het Gooi en Omstreken onderhoudt nauwe contacten met gemeente, politie en andere partijen over de leefbaarheid in complexen en buurten. In verschillende gemeenten werkt Het Gooi en Omstreken samen met de gemeente aan de leefbaarheid door de uitvoering van de dienst buurtbemiddeling en wordt er achterpadverlichting aangebracht. In 2020 stelde Het Gooi en Omstreken een sociaal wijkbeheerder aan. Dit volgde uit het koersplan waarin werd gesignaleerd dat extra inzet door Het Gooi en Omstreken nodig is op het gebied van leefbaarheid. Het team Bewonerszaken is vervolgens versterkt met een sociaal wijkbeheerder. Daarnaast is (en was al) wijkbeheer onderdeel van het takenpakket van de woonconsulenten.

Waardering door huurders voor geleverde prestaties voor dienstverlening

Huurdersoordeel	2018	2019	2020	2021
Dienstverlening algemeen	7,5	7,7	7,7	7,9
Reparaties	7,4	7,7	7,7	7,9
Vertrokken huurder	7,2	7,9	8	7,7
Nieuwe huurder	7,6	7,7	7,7	7,8



Duurzaamheid en kwaliteit

Voor Het Gooi en Omstreken gaat duurzaamheid verder dan energiebesparing in de woningen. Het gaat ook over het (her)gebruik van grondstoffen, het voorkomen van vervuiling, waterberging en biodiversiteit. Daarnaast heeft Het Gooi en Omstreken aandacht voor de duurzaamheid van onze organisatie en haar personeel.

De prestatieafspraken zijn vooral gericht op het verduurzamen van woningen zodat gemiddeld een beter energielabel wordt verkregen en daarmee lagere woonlasten. Ook zijn er afspraken over het afkoppelen van hemelwaterafvoer en het afsluiten van woningen van gas en gasloos nieuwbouwen. Ten behoeve van de veiligheid zijn er afspraken gemaakt voor inbraakpreventie.

Conditie-score en uitgaven aan onderhoud

Door het uitvoeren van regelmatig onderhoud heeft het bezit van Het Gooi en Omstreken een goede kwaliteit. Gebreken die huurders melden, worden verholpen door klachtenonderhoud en wanneer een nieuwe huurder een woning betreft, vindt mutatieonderhoud plaats. Ook door planmatig en groot onderhoud worden complexen onderhouden, waardoor de conditiescore in 2020 verbeterde en in 2021 gelijk bleef.

	2018	2019	2020	2021
Conditie-score volgens NEN2767	-	1,89	1,70	1,70
Uitgaven aan onderhoud (x € miljoen)	12,7	14,4	16,8	11,5

Geleverde prestaties voor duurzaamheid

Energie-Index (EI)	2018	2019	2020	2021
Gemiddelde EI 1,40 (label B) of hoger	1,28	1,27	1,27	170,0 B
Blaricum	1,08	1,08	1,07	147,8 A
Gooise Meren	1,29	1,29	1,29	186,9 B
Hilversum	1,32	1,28	1,28	175,2 B
Laren	1,72	1,72	1,71	171,8 B
Wijdmeren	1,23	1,23	1,23	180,7 B
Baarn	1,09	1,09	1,09	137,6 A
Bunschoten	1,15	1,14	1,11	153,0 A

Bron: Jaarverslagen

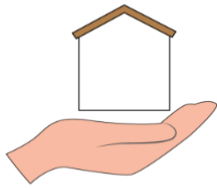
*Op 1 januari 2021 werd een nieuwe energieprestatie-methode (NTA8800) ingevoerd. Woningen kregen een nieuw energielabel, dat op basis van het primair fossiel energieverbruik (EP2-waarde) is gebaseerd; het vervangt de energie-index (EI). De gemiddelde EP2 van het bezit van de corporatie is nu 170,0 kWh/m² per jaar, wat overeenkomt met een nieuw label B.

Woningen van het gas

Als pilot werd in 2020 bij circa 140 woningen (voornamelijk bij mutatie) de kookgas-aansluiting in de keuken vervangen door een aansluiting voor koken op inductie. Sindsdien biedt Het Gooi en Omstreken alle bewoners de mogelijkheid om elektrisch te koken. Hiermee zorgt Het Gooi en Omstreken ervoor dat bewoners alvast gewend raken aan elektrisch koken, zodat de stap naar een volledig aardgasvrije woning in de toekomst makkelijker wordt. Ook bij mutatie wordt standaard de kookgasaansluiting in de keuken vervangen door een aansluiting voor koken op inductie.

In een seniorencomplex in Hilversum kregen alle bewoners, bij wijze van proef, de eenmalige aanbieding om de gasmeter te verwijderen en over te stappen op elektrisch koken. 88 procent van de bewoners maakte hiervan gebruik en kookt nu op inductie. Dat is niet alleen een belangrijke voorbereiding voor een aardgasloze toekomst, maar voor bewoners ook veiliger, goedkoper en duurzamer. Het project is in 2022 geëvalueerd, waarbij geconcludeerd is dat het project succesvol was en zijn leerpunten voor toekomstige projecten geformuleerd, onder andere met betrekking tot het verkrijgen van draagvlak onder en tevredenheid bij bewoners.

Het noordelijk deel van de Hilversumse Meent is een proeftuin vanuit het landelijke Programma Aardgasvrije Wijken (PAW). In 2021 is een verdiepende analyse gedaan naar verschillende warmte-opties. En zijn er gesprekken geweest om bewoners te vertellen wat de proeftuin voor hen betekent en te vragen hoe zij er tegenaan kijken. Sommige bewoners bleken op te zien tegen overlast in de woning en eventuele kosten; anderen waren enthousiast en wilden graag meedoen. De pilot loopt nog vlot door. Hierin werkt Het Gooi en Omstreken samen met de gemeente, de netbeheerder, een andere corporatie en de bewonersstichting. Momenteel worden een tweetal geselecteerde warmteconcepten technisch uitgewerkt.



Wonen met zorg en zelfstandig wonen met ondersteuning

Onder dit thema vallen alle afspraken over het huisvesten van ouderen en wonen met zorg en/of zelfstandig wonen met ondersteuning.

De gemaakte prestatieafspraken richten zich op het zo lang mogelijk zelfstandig wonen. Er zijn afspraken gemaakt over een eenduidige vermelding van de woningtoegankelijkheid en in een aantal gemeentes wordt gewerkt met een wooncoach of wordt de inzet van een wooncoach verkend.

Wonen met zorg en zelfstandig wonen met ondersteuning

Zorgpartijen en welzijnsorganisaties zijn belangrijke samenwerkingspartners voor Het Gooi en Omstreken rondom maatschappelijke thema's. Er wordt samengewerkt bij projecten als huren onder voorwaarden, begeleid wonen en het realiseren van wonen en zorg in de wijk met onder meer HilverZorg, Versa Welzijn, Sherpa, De Haven en Kwintes.

Huren onder voorwaarden

Huren onder Voorwaarden is een regeling waarbij een zorginstantie de woning van Het Gooi en Omstreken huurt en deze laat bewonen door een cliënt die tegelijk ook intensieve zorg en ondersteuning krijgt. Als de cliënt zich aan de gestelde voorwaarden houdt, kan de huurovereenkomst na twee jaar worden 'omgeklapt' en op naam van de bewoner worden gezet.

Huren onder voorwaarden/2 ^e kanscontracten	2018	2019	2020	2021
Blaricum	-	-	1	-
Gooise Meren	2	2	2	4
Hilversum	1	8	11	11
Laren	1	3	2	1
Wijdmeren	1	3	2	5
Baarn	-	-	1	2
Bunschoten	6	7	5	3

Begeleid wonen

Het Gooi en Omstreken heeft met diverse partijen huurcontracten afgesloten om te voorzien in specifieke woonruimte met de benodigde begeleiding. Dit kunnen mensen zijn die zorg nodig hebben. Het Gooi en Omstreken werkt daarom nauw samen met zorgpartijen zoals HilverZorg, Sherpa, Versa Welzijn, De Haven, het Leger des Heils en Kwintes. Met haar zorgpartners wil Het Gooi en Omstreken onder meer woonvormen realiseren waar mensen met een (medische) zorgvraag zich thuis, veilig en ontzorgd voelen.

Het Tweede Oor

In de Baricummermeent, een wijk waar Het Gooi en Omstreken veel nieuwbouw heeft gerealiseerd, ontwikkelden Sherpa en Het Gooi en Omstreken gezamenlijk een bouwplan voor dertig woningen voor mensen met een niet-aangeboren hersenafwijking. Ze huren van Het Gooi en Omstreken en nemen zorg af van Sherpa.

Toegankelijke woningen

Om langer zelfstandig wonen mogelijk te maken, is het soms nodig om de woning of het woongebouw aan te passen. Door het aanbrengen van automatische deuropeners of het verwijderen van drempels, maakt Het Gooi en Omstreken woongebouwen goed toegankelijk.

De overheid stimuleert mensen om zo lang mogelijk in hun eigen woning te blijven wonen. Voor Het Gooi en Omstreken is deze ontwikkeling reden geweest om een meerjarig programma op te stellen voor het beter toegankelijk maken van haar complexen. Aan de Erasmuslaan is een scootmobiel-ruimte op de begane grond gecreëerd en zijn de galerijen en de balkons opgehoogd. Ook aan de Lange Heul in Bussum zijn bij de uitvoering van groot onderhoud de galerijen verhoogd, waardoor de woningen toegankelijker zijn geworden.

Percentage toegankelijke woningen per gemeente

Percentage toegankelijke woningen per gemeente	2018	2019	2020	2021
Blaricum	34	36	36	36
Gooise Meren	43	43	43	43
Hilversum	33	32	32	33
Laren	12	15	15	15
Wijdmeren	37	37	38	38
Baarn	77	78	78	78
Bunschoten	42	42	43	43

Bron: jaarverslagen

Wooncoach

Het Gooi en Omstreken werkt met wooncoaches die bewoners helpen voorbereiden op langer zelfstandig wonen en adviseren over de woon- en leefsituatie van bewoners om te voorkomen dat ze zichzelf niet meer kunnen redden. Vanaf 2019 waren de coaches al actief in Hilversum, Nederhorst den Berg en Bunschoten en legden 93 bezoeken af. In 2020 werden 79 bezoeken afgelegd. In dat jaar stonden meer bezoeken gepland, die vanwege corona niet konden plaatsvinden. Vanaf dat jaar werden ook wooncoaches ingezet in de gemeente Blaricum, Gooise Meren, Laren en Wijdmeren.

Keerpunt Zuid

In 2021 heeft Het Gooi en Omstreken, in samenwerking met Kwintes, Regio Gooi & Vechtstreek en de gemeente Hilversum, de locatie Keerpunt Zuid (Skaeve Huse) met 5 jaar verlengd. Dit kleinschalige begeleid wonen project verhoogt het welzijn van daklozen en vermindert de overlast in het centrum van Hilversum.

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.