



**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 WBO Wonen met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van WBO Wonen 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, 11 juli 2022

Raeflex

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

Visitatiecommissie

De heer drs. B.J.A. Wouters | Voorzitter
De heer drs. M.G. Paré MRE | Algemeen commissielid
Mevrouw B.M. ten Klooster-Steenhuis | Secretaris

Inhoudsopgave

Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	4
A Recensie WBO Wonen	5
B Scorekaart WBO Wonen	12
C Scorekaart in beeld WBO Wonen	13
D Samenvatting in beeld WBO Wonen.....	14
E Reactie WBO Wonen.....	16
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	17
1 Visitatie bij WBO Wonen	18
1.1 Schets WBO Wonen	19
1.2 Werkgebied WBO Wonen	19
2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces	20
2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's	20
2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	22
3 Presteren naar Opgaven en Ambities.....	25
3.1 De beoordeling over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken	25
3.2 De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven	29
4 Presteren volgens Belanghebbenden.....	31
4.1 De belanghebbenden van WBO Wonen	31
4.2 De beoordeling van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties	32
4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden.....	36
5 Presteren naar Vermogen.....	38
5.1 De beoordeling van de vermogensinzet van WBO Wonen.....	38
6 Governance van maatschappelijk presteren	41
6.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing	41
6.2 De beoordeling over de maatschappelijke rol van de RvC	42
6.3 De beoordeling over de externe legitimatie en openbare verantwoording	43
Deel 3 Bijlagen bij het rapport.....	44
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	45
Bijlage 2 Curricula vitae.....	46
Bijlage 3 Bronnenlijst	50
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	51
Bijlage 5 Position paper	52
Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen	56
Bijlage 7 Meetschaal.....	65

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



A Recensie WBO Wonen

WBO Wonen is een corporatie die midden in de Oldenzaalse samenleving staat en lokaal van grote betekenis is voor de volkshuisvestelijke en maatschappelijke opgaven. De corporatie is zich daar zeer van bewust en heeft gedurende de visitatieperiode geprobeerd om de vertaling van buiten naar binnen vorm te geven. In de eerste jaren van deze visitatieperiode lukte dat redelijk met een optekening van de prestatieafspraken die, zo lijkt het, aansloten bij de wensen van corporatie, gemeente en huurdersorganisatie. Van echte samenwerking was geen sprake en de gemeente zette weliswaar een handtekening maar gaf een eigen vertaling aan de afspraken rond de afname van woningen. Aan het einde van de visitatieperiode ziet de commissie dat er ruis ontstond op de lijn van het consequent oppakken van de opgaven, het plannen en uitvoeren van projecten in samenwerking met de lokale partijen. We zien een corporatie die de afgelopen jaren een worsteling heeft doorgemaakt in meerdere opzichten: ontwikkeling van de visie op de lokale opgave, wensportefeuille, vastgoedsturing, bedrijfskosten, fusie, organisatieontwikkeling en governance. De visitatiecommissie ziet dat met het aantrekken van een nieuwe directeur-bestuurder en andere wijzigingen een omslag aan het plaatsvinden is. Naast de geschetste externe ruis en interne worsteling, zijn dat positieve punten waar in dit visitatierapport aandacht wordt gegeven.

Terugblik op visitatie 2014-2017

De vorige visitatie vond plaats in 2018 waarbij de periode van 2014-2017 werd beoordeeld. WBO Wonen werd door de toenmalige visitatiecommissie omschreven als een eigenzinnige, creatieve en zelfs visionaire corporatie met een duidelijk sociaal hart. WBO Wonen kreeg ruim voldoende scores op de vier prestatievelden variërend van 6,7 tot 7,7. De hoogste score kreeg WBO Wonen voor Presteren volgens Belanghebbenden die aangaven dat WBO Wonen een toegankelijke corporatie is met wie het prettig samenwerken is. Ze beoordeelden WBO Wonen op de volkshuisvestelijke taken ruim voldoende, maar zagen wel verbetering mogelijk op het gebied van ouderen.

De laagste score kreeg WBO Wonen in 2018 voor Prestatie naar Vermogen. De commissie oordeelde dat WBO Wonen op het vlak van financiële continuïteit voldeed aan de toezichteisen voor vermogen en kasstromen en dat er een ontwikkeling had plaatsgevonden naar een financieel gezonde en doelmatige corporatie.

De belanghebbenden beschreven WBO Wonen als een toegankelijke corporatie waarmee het prettig samenwerken is. Als verbeterpunten zag de toenmalige commissie:

- Neem belanghebbenden mee in beleidskeuzes van WBO Wonen. Hoewel WBO Wonen hiermee aan de slag is gegaan en bijvoorbeeld bij de totstandkoming van het Koersplan in 2020 uitgebreid met belanghebbenden heeft gesproken, geven belanghebbenden aan nog meer meegenomen te willen worden in beleidskeuzes.
- Versterk de PDCA-cyclus van WBO Wonen door de informatie over strategie, doelen en uitvoering beter met elkaar in verbinding te brengen. In de aanvang lijkt de cyclus redelijk te functioneren, maar in het verloop van deze visitatieperiode blijkt dat de verbinding tussen strategie, doelen en uitvoering onvoldoende is geweest.
- Versterk de samenwerking met belanghebbenden om lokale opgaven op te pakken. WBO Wonen heeft daar de positie voor. Tijdens deze visitatieperiode is daar weinig van terecht gekomen, met het coronavirus COVID-19 als niet helpende externe omstandigheid.

De visitatiecommissie stelt vast dat WBO Wonen de verbeterpunten uit de vorige visitatieperiode slechts deels heeft opgepakt.

Resultaten visitatie 2018-2021

Een stormachtige periode

Sinds de vorige visitatie heeft WBO Wonen een stormachtige periode doorgemaakt. Zorgen over toekomstige krimp, een afgewende fusie, wisselingen in de raad van commissarissen (RvC), het vertrek van de voormalige en de komst van de nieuwe directeur-bestuurder, de wisseling van een groot deel van het MT en het vertrek van diverse medewerkers, hadden grote impact op de organisatie.

Op het gebied van wensportefeuille, vastgoedsturing, bedrijfskosten, fusie, organisatieontwikkeling en governance is het voor WBO Wonen een roerige tijd geweest. Of zoals de huidige directeur-bestuurder mooi in zijn position paper verwoordt 'er heeft bij WBO Wonen een perfect storm gewoed'.

Eind 2019 kwam een nieuw koersplan 'Gewoon goed wonen' tot stand, waarin WBO Wonen drie stevige ambities formuleerde: voldoende woningen met betaalbare woonlasten voor huurders nu en in de toekomst, woningen waar huurders gewoon goed kunnen wonen ook in een tijd van klimaatverandering en WBO Wonen is actief voor en met haar huurders. Bij het opstellen van de eerste ambitie ging WBO Wonen nog uit van het EIB onderzoek uit 2017 dat een krimp van 600 woningen voorzag voor de sociale sector in Oldenzaal. De strategie van WBO Wonen week daarmee af van de groeiambities van de gemeente Oldenzaal, die dit onderzoek niet hanteerde voor hun woonbeleid.

Door verschillen van inzicht tussen bestuur en RvC over de uitvoering van de strategie, culminerend in moeizame besluitvorming over projecten en onduidelijkheid over de mate van regionale samenwerking ontstonden spanningen. Niet alleen tussen het bestuur en de RvC, ook in de organisatie ontstond onrust. Zo was er onzekerheid over de strategie gericht op een flinke toekomstige krimp van de woningvoorraad en een mogelijke fusie. Tevens werden in eerdere jaren vrijgekomen posities niet meer opgevuld, met als hoofddoel de bedrijfslasten te verlagen. Belangrijke rode draad hierin vormde het verschil in opvattingen bij alle posities in het bedrijf over de volkshuisvestelijke opgave in Oldenzaal en de daaruit voortvloeiende te volgen koers van WBO Wonen. Of anders gezegd, het gemis aan eenheid en gedragenheid over visie en uitwerking van doelstellingen. In 2020 besloot de toenmalige directeur-bestuurder om hem moverende redenen zijn functie neer te leggen, waarna in november 2020 een interim-bestuur aantrad.

Bovenop deze onrust kreeg WBO Wonen, net als de rest van de wereld, te maken met het coronavirus COVID-19. Door overheidsmaatregelen, zoals zoveel mogelijk thuiswerken en persoonlijke contacten tot een minimum beperken, moest de dienstverlening worden aangepast. Voor de toch al kwetsbare organisatie was dat een lastige opgave met als gevolg leegstand, ontevredenheid bij huurders en zorgen bij de gemeente Oldenzaal en huurdersvereniging Blij Wonen.

Een andere wind

Sinds het aantreden van een interim bestuurder waait er een andere wind. Hij is aan de slag gegaan met de manager Vastgoed om de vastgoedsturing op orde te brengen. In oktober 2021 is de nieuwe directeur-bestuurder verdergegaan op de ingeslagen weg, met het invullen van een stabiel MT waarmee hij WBO Wonen weer perspectief kan geven. De nieuwe directeur-bestuurder is zich ervan bewust dat er veel is gevraagd van de medewerkers de afgelopen jaren, maar ziet tegelijkertijd een organisatie die ondanks de stormachtige periode steeds resultaten is blijven boeken. Ook de commissie ziet een organisatie met een enorme veerkracht en heeft grote waardering voor de betrokkenheid en het enthousiasme waarmee medewerkers aan de slag gaan.

Tevens is de commissie onder de indruk van de positieve draai die de directeur-bestuurder in deze korte tijd aan de organisatie heeft weten te geven. De medewerkers voelen zich gehoord en hebben er

weer zin in, de RvC biedt in vertrouwen de nieuwe bestuurder de ruimte om de organisatie te leren kennen en strategische keuzes te maken. De belanghebbenden geven aan alle vertrouwen te hebben in een duurzame samenwerking met WBO Wonen.

Oriëntatie op de opgaven en inzet: door krimp verkramp

Het verschil in opvatting tussen de gemeente en WBO Wonen over de toekomstige krimp in Oldenzaal heeft een schaduw geworpen op de samenwerking met de gemeente en heeft ook in de eigen organisatie tot vraagtekens geleid. Voor de periode 2016-2020 werden meerjarige prestatieafspraken vastgelegd door WBO, gemeente en huurdersvereniging Blij Wonen, die jaarlijks besproken werden tijdens een themadag en vervolgens werden geactualiseerd. De commissie beoordeelt zowel proces als inhoud van het tot stand komen van de prestatieafspraken als positief. Het is een prima aanpak en vooruitstrevend voor die tijd. Het ontbreken van een woonvisie van de gemeente Oldenzaal en de verschillen van inzicht tussen WBO Wonen en de gemeente over de woningvoorraad van Oldenzaal hebben echter tot ruis op de lijn in de prestatieafspraken geleid. Het proces van vierjarige afspraken was prima, alle onderwerpen kwamen aan bod, maar de uitwerking in concrete afspraken is moeizaam tot stand gekomen. Het document met de vervolgaafspraken is onoverzichtelijk, waardoor wijzigingen of vervolgaafspraken lastig zijn te volgen. In de periodieke rapportages van de corporatie zelf is deze helderheid met betrekking tot wijzigingen en realisatie wel terug te vinden. Op het eerste gezicht is er een grote mate van consistentie tussen de ambitie van WBO Wonen, jaarplannen en prestatieafspraken. Maar tegelijkertijd ziet de commissie dat na verloop van tijd de prestatieafspraken minder opvolging krijgen in concrete projecten en plannen in de realisatie niet worden gehaald.

Voorgenomen plannen voor krimp niet vertaald in strategie

Wat de commissie opvalt is dat er geen duidelijke vertaling is van de wensportefeuille in een strategisch voorraadplan of complexstrategieën om de beweging naar krimp in gang te zetten. Er is tamelijk rigide ingezet op het scenario van 600 woningen krimp, zonder een tijdspad en afwegingen van strategische aard in de voorraad. Ook was er geen ontwikkeling van scenario's die met de interne toezichthouder werden besproken. Het gebrek aan een goed ingerichte vastgoedsturing, van strategisch tot operationeel niveau, problematiseerde de relatie tussen de toenmalige bestuurder en RvC. Dit blijkt onder meer uit de kritische opstelling en lange (gedetailleerde) discussies in de raad over het wel of niet doorgaan van vastgoedprojecten en het kort voor vergaderingen nog toevoegen of wijzigen van vergaderstukken.

Mooie stappen op het gebied van duurzaamheid

Op het vlak van duurzaamheid en klimaatadaptatie ontstaat in de visitatieperiode tussen WBO Wonen en gemeente een intensieve samenwerking en uitwisseling die over en weer zeer gewaardeerd is. Dit heeft geleid tot een belangrijke verbetering van de gemiddelde energieprestatie van de woningen en daarnaast tot de eerste klimaatadaptatieprojecten in Oldenzaal. De inzet van WBO Wonen is niet beperkt gebleven tot het aanpassen van de woningen. Zo is er bijvoorbeeld ook veel tijd gestoken in bewustwording over stookgedrag bij huurders. De aandacht voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen door WBO Wonen is een extra compliment waard. De corporatie zet in op een integrale aanpak van duurzaamheid in de eigen organisatie, het kantoor, vervoer en aanbestedingen.

WBO Wonen beschikt over een sterk lokaal netwerk maar er is onrust in de relaties

Doordat WBO Wonen alleen in Oldenzaal werkzaam is en daar ook de enige woningcorporatie is, is het werkgebied overzichtelijk. Deze positie brengt ook een verantwoordelijkheid met zich mee. WBO Wonen levert een grote bijdrage aan de beschikbaarheid van goedkope woningen in Oldenzaal. Er is behoefte aan woningen voor ouderen en woningen voor starters. Tegelijkertijd speelt in de regio stagnatie van de groei en mogelijk toekomstige krimp.

Er is onrust in de relatie met de belanghebbenden. De huurdersvereniging Blij Wonen is negatief over het presteren, de relatie en de communicatie met WBO Wonen. De inbreng van Blij Wonen is door WBO Wonen niet altijd gewaardeerd, bijvoorbeeld bij de bespreking en vaststelling van de jaarplannen en begrotingen. Eind vorig jaar stuurde Blij Wonen daarom een brief met een hartenkreet naar WBO Wonen om de positieve draad weer op te pakken van gewone dienstverlening tot participatie.

Behalve de huurdersvereniging geven ook de zorg- en welzijnspartijen aan dat er foutjes werden gemaakt in de eerstelijns service, die soms breed uitgemeten in de krant terug te lezen waren. Ze zijn kritisch over de samenwerking met de corporatie en vinden dat er afgelopen jaren veel is blijven liggen. Het tempo is laag en de duidelijkheid over de inzet op wijkniveau ontbreekt. Maar ondanks dat belanghebbenden kritisch zijn over WBO Wonen en zich de afgelopen visitatieperiode niet altijd betrokken hebben gevoeld bij de keuzes die WBO Wonen maakte, benoemen ze toch dat de lijnen kort zijn en omschrijven ze WBO Wonen als toegankelijk, laagdrempelig en fijn om mee samen te werken.

De gemeente onderkent dat het meningsverschil over de vermindering van 600 woningen in de sociale huurvoorraad heeft geleid tot een vermindering van de slagvaardigheid en een gezamenlijke aanpak. Of zoals de wethouder het zei: 'We hebben niet de moeite genomen om elkaars belangen te verkennen, die te delen en de vraag te stellen hoe we elkaar zouden kunnen helpen'.

Gebrek aan eenheid

Gebrek aan eenheid, dezelfde uitgangspunten en kaders, eenheid van strategie en bedrijfsvoering is in een groot deel van de visitatieperiode een kwetsbare ader gebleken. Zo ontstonden op meerdere momenten pas in de RvC vergaderingen discussies over de uitgangspunten van projecten. Dit leidde tot toenemende spanningen tussen RvC en directeur-bestuurder. De interventie van de raad om van voorzitter te wisselen heeft de scheurtjes in de relatie onvoldoende kunnen herstellen. Ook het verschil van opvatting en beleving over de opdracht van de RvC aan de toenmalige directeur-bestuurder om samenwerking te onderzoeken, trok een wissel op de ambities van de corporatie. Daar waar de RvC graag in beeld wilde hebben welke samenwerkingsvormen een mogelijk voordeel voor WBO Wonen konden betekenen, heeft de directeur-bestuurder de uitkomsten van dit samenwerkingsonderzoek voortvarend opgevat als een stap richting fusie en verraste daarmee de toezichthouder en de Ondernemingsraad (OR). Voor de RvC reden om pas op de plaats te maken en te voorkomen op een door de toenmalige directeur-bestuurder gewenste uitkomst af te stevenen. De OR, die van meet af aan betrokken is geweest bij het proces, heeft de uitkomst als een overval beleefd. Kort daarna heeft de directeur-bestuurder zijn ontslag ingediend om hem moverende redenen.

Ook in de rest van de organisatie had onduidelijkheid over de strategie en bedrijfsvoering grote consequenties. Bijna het voltallige MT vertrok, evenals diverse andere medewerkers op cruciale posities. Vacatures werden niet opgevuld, mede vanuit van een strikte sturing op de bedrijfslasten, met als gevolg een organisatie onder grote spanning.

Financiële positie vraagt om stevige monitoring

Bij de financiële positie van WBO Wonen zijn wat kanttekeningen te plaatsen. De commissie heeft geen uitwerking van de koers of portefeuillestrategie gezien in de vorm van scenario's. Ook vormde de investeringscapaciteit geen basis voor het bespreken van het bod en de prestatieafspraken. En aangezien de vastgoedsturing onvoldoende op orde was en de discussie over de haalbaarheid van projecten pas in betreffende RvC vergaderingen aan de orde werd gesteld, kon het niet anders dan dat hier een onzeker en mistig beeld over ontstond. Met het ontbreken van een gedegen proces van vastgoedsturing en een investeringsstatuut dat onvoldoende houvast bood, heeft de RvC bij investeringsvoorstellen moeilijk kunnen beoordelen of investeringen financieel, maatschappelijk of

volkshuisvestelijk wenselijk waren. Dat wil niet zeggen dat er onverantwoord is omgesprongen met het vermogen van de corporatie, maar we zetten wel vraagtekens bij een optimale inzet ervan. De commissie ziet dat de RvC bij herhaling geprobeerd heeft om verbetering aan te brengen in de vastgoedsturing en het risicomanagement en veel geduld heeft gehad met het bestuur.

Een nieuwe start

Met de komst van de nieuwe bestuurder is een nieuwe start gemaakt. Tegen de in 2017 verwachte krimp wordt inmiddels door WBO Wonen genuanceerder aangekeken. Zowel bij de gemeente Oldenzaal als bij WBO Wonen leeft sterk de behoefte om gezamenlijk naar de lokale opgaven te kijken met oog voor elkaars belangen. Belanghebbenden geven aan dat ze graag betrokken willen worden bij de strategie van WBO Wonen en hebben de wens om gezamenlijk keuzes te maken die passen bij de samenwerking in Oldenzaal.

Zowel belanghebbenden als medewerkers waarderen de toegankelijkheid van de nieuwe bestuurder en hebben vertrouwen in een vruchtbare samenwerking. Ook het ingezette leiderschapstraject, wat beoogt medewerkers eigen of meer regie te geven, zal bijdragen aan een door de hele organisatie gedragen koers.

Na herhaaldelijk aandringen door externe toezichthouders, is recentelijk een goede start gemaakt met het op orde brengen van de vastgoedsturing en kan de wensportefeuille en het strategisch voorraadbeheer opnieuw in beeld worden gebracht.

Een verdieping op de vastgestelde koers bevestigt de gedeelde opvattingen van bestuur, management en commissarissen. Bestuur en management zijn nieuw en fris en daarnaast is de samenstelling van de RvC voor een groot deel vernieuwd in de visitatieperiode. Tussen de bestuurder en de RvC worden waardevolle gesprekken gevoerd over de rolopvatting. Daarbij is ook ruimte voor het elkaar aanspreken. Een eerder strak gekaderde bestuursopdracht is nu losgelaten. De relatie is gebaseerd op onderling vertrouwen en de commissie heeft de indruk dat de RvC nu open omgaat met de bestuurder en zijn oor goed te luisteren legt bij de organisatie, huurdersvereniging en de buitenwereld.

Kansen om relaties te verbeteren

WBO Wonen beschikt over een sterk en betrokken netwerk van zorg- en welzijnsorganisaties, vrijwilligers, een actieve huurdersorganisatie en een gemeente die haar verantwoordelijkheid wil pakken op het gebied van wonen, leefbaarheid in wijken en verduurzaming. Dat vormt voor een corporatie een uitstekend uitgangspunt om goede prestaties te leveren en een gewaardeerde partner te zijn. Ondanks de roerige periode die WBO Wonen heeft doorgemaakt is de organisatie blijven presteren. Met name op de thema's betaalbaarheid en verduurzaming doet de corporatie goed werk, waarop ze zich met recht kan laten voorstaan. Een groot deel van het woningbezit behoort tot de betaalbare voorraad en in vergelijking met andere corporaties en regio's kent WBO Wonen relatief lage huren.

Ondanks de zeer wisselende perspectieven in de organisatie en de daaruit voortvloeiende hectiek, is de corporatie in staat geweest om veel in de routine van de corporatie een voortgang te laten vinden: de voortgang van renovaties, isolatiemaatregelen, nieuwbouwprojecten en dienstverlening inclusief de lastige communicatie naar buiten. De wilskracht van de RvC om zaken recht te zetten, de houding van de nieuwe directeur-bestuurder, de ambitie en saamhorigheid van het vernieuwde MT, maar vooral het herstelvermogen van de medewerkers zijn bewonderenswaardig en bieden goede kansen voor de komende jaren. WBO Wonen heeft bij alles wat er is gebeurd en de stevige kritiek van met name de huurdersorganisatie Blij Wonen blijkbaar ook veel credits opgebouwd in het verleden. Belanghebbenden spreken namelijk unaniem vertrouwen uit in de nieuwe samenwerking, willen die opnieuw verkennen voor een betere samenleving, vitalere wijken en een levendig, vernieuwend en duurzaam Oldenzaal.

Vooruitblik

Beleidsagenda voor de toekomst – Werk aan de winkel

De beoordeling in dit visitatierapport betreft de afgelopen vier stormachtig jaren. Dat komt in de totaalbeoordelingen terug. Tegelijkertijd constateert de commissie dat WBO Wonen goede stappen aan het zetten is. De organisatie heeft nog wat stormschade op te ruimen, maar is duidelijk hard aan het werk om een nog meer betrokken samenwerkingspartner in Oldenzaal te zijn. De frisse wind die door de organisatie waait, wordt enthousiast ervaren door de medewerkers die merkbaar meer plezier in hun werk ervaren. Ook de buitenwereld ziet de verandering die WBO Wonen doormaakt en maakt vooral prettig kennis met de veranderende houding die open en uitnodigend is. Er is over het algemeen bij gemeente, huurdersorganisatie Blij Wonen en de zorg- en welzijnsorganisaties veel begrip voor de ruimte en de tijd die WBO Wonen nodig heeft voor de reset en het opnieuw schetsen van de stip aan de horizon. Maar tegelijkertijd kan het herstel naar buiten niet te lang op zich laten wachten. Er is in de dienstverlening en de relatie naar de bewoners immers veel misgegaan. Er is weliswaar schade opgelopen binnen en buiten de organisatie, maar de betrokkenheid van iedereen is groot en het herstelvermogen idem. Er is vertrouwen in de RvC, het bestuur en het MT, want de leiding stuurt en opereert met een dienstbare attitude en durft zich kwetsbaar op te stellen.

De commissie geeft graag de volgende verbeter suggesties mee:

- Organiseer een verdiepingsslag op de nieuwe koers (Koersplan 2020-2024 Gewoon goed Wonen) met bestuur, RvC en MT om vast te stellen of de strategie op dezelfde wijze geïnterpreteerd wordt. Maar ook of er bij het operationaliseren de juiste accenten worden aangebracht en het tempo passend is. Communiceer de uitkomsten, maar ook de gezamenlijke beleving, naar de organisatie en Blij Wonen. Dit om de eenheid van strategie te delen en uit te stralen als het andere begin. Daarnaast is het koersplan ambitieus en vraagt dit om een realistische en bereikbare vertaling.
- Open de discussie met de gemeente over een nieuw te ontwikkelen (gezamenlijke) Woonvisie en verken met elkaar hoe tot dat moment om te gaan met de woningprogrammering, de (door gemeente) gewenste versnelling in verduurzaming en de verkoop van sociale huurwoningen. Immers de laatste woningmarktcijfers wijzen op een veranderende trend: minder en latere krimp.
- Formuleer op korte termijn een (voorlopige) portefeuillestrategie (en hier uit volgende complex strategieën) aan de hand van doorgerekende scenario's, zodat inzichtelijk wordt welke gevolgen keuzes hebben ten opzichte van elkaar. Doe dat bij voorkeur met alle beschikbare disciplines in de organisatie en communiceer met medewerkers en huurdersorganisatie over de uitkomsten ervan.
- Ga door op de ingeslagen weg van het verbeteren van de vastgoedsturing en heb daarbij aandacht voor de inbedding in de organisatie en de koppeling tussen strategisch en operationeel niveau.
- Het leiderschapstraject is een mooie lijn waarlangs de samenwerking en de dienstverlening in de organisatie op een hoger niveau kan worden gebracht met als fundament een eenduidige en integrale uitvoering van de visie en koers.
- Werk aan het verbeteren van de relatie met de huurdersorganisatie op twee punten. Op de eerste plaats de missertjes in de dienstverlening en het niet nakomen van afspraken. Zorg op korte termijn voor een vangnet in de organisatie als preventie en snelle oplossing. Op de tweede plaats vraagt de huurderorganisatie Blij Wonen om respect. Respect waar het gaat om de centrale positie van de bewoner, het betrekken van Blij Wonen in het voorportaal van de besluitvorming en beleidsontwikkeling en het duidelijk, open en eerlijk communiceren van standpunten. Ook als deze verschillen met de opvattingen van de huurderorganisatie.

- WBO Wonen beschikt over een sterk en betrokken lokaal netwerk, hetgeen een ideale basis is om samen meer te kunnen doen in de wijken. Betrek welzijn- en zorgorganisaties meer vanuit een gezamenlijk perspectief bij de in te zetten acties en buurtaanpak. En besef dat acties van WBO Wonen ook (re)acties vragen van andere organisaties.
- Ga door met het organiseren van themabijeenkomsten waarbij naast Gemeente en huurderorganisatie ook andere belanghebbenden betrokken kunnen worden, bijvoorbeeld in een consultatieronde voorafgaand aan de prestatieafspraken. Formuleer de prestatieafspraken specifiek in termen van projecten en resultaten.
- Werk aan verbeteringen binnen de eigen organisatie, maar houdt de balans tussen ontwikkeling en de 'winkel openhouden' en tussen ambitie en werkdruk.
- WBO Wonen mag van de commissie minder bescheiden zijn en resultaten meer laten zien. Belanghebbenden omschrijven de corporatie toegankelijk, bezig met de juiste dingen en een fijne samenwerkingspartij. Wees trots op de prachtige projecten die WBO Wonen weet te realiseren.

Verbeterpunten belanghebbenden

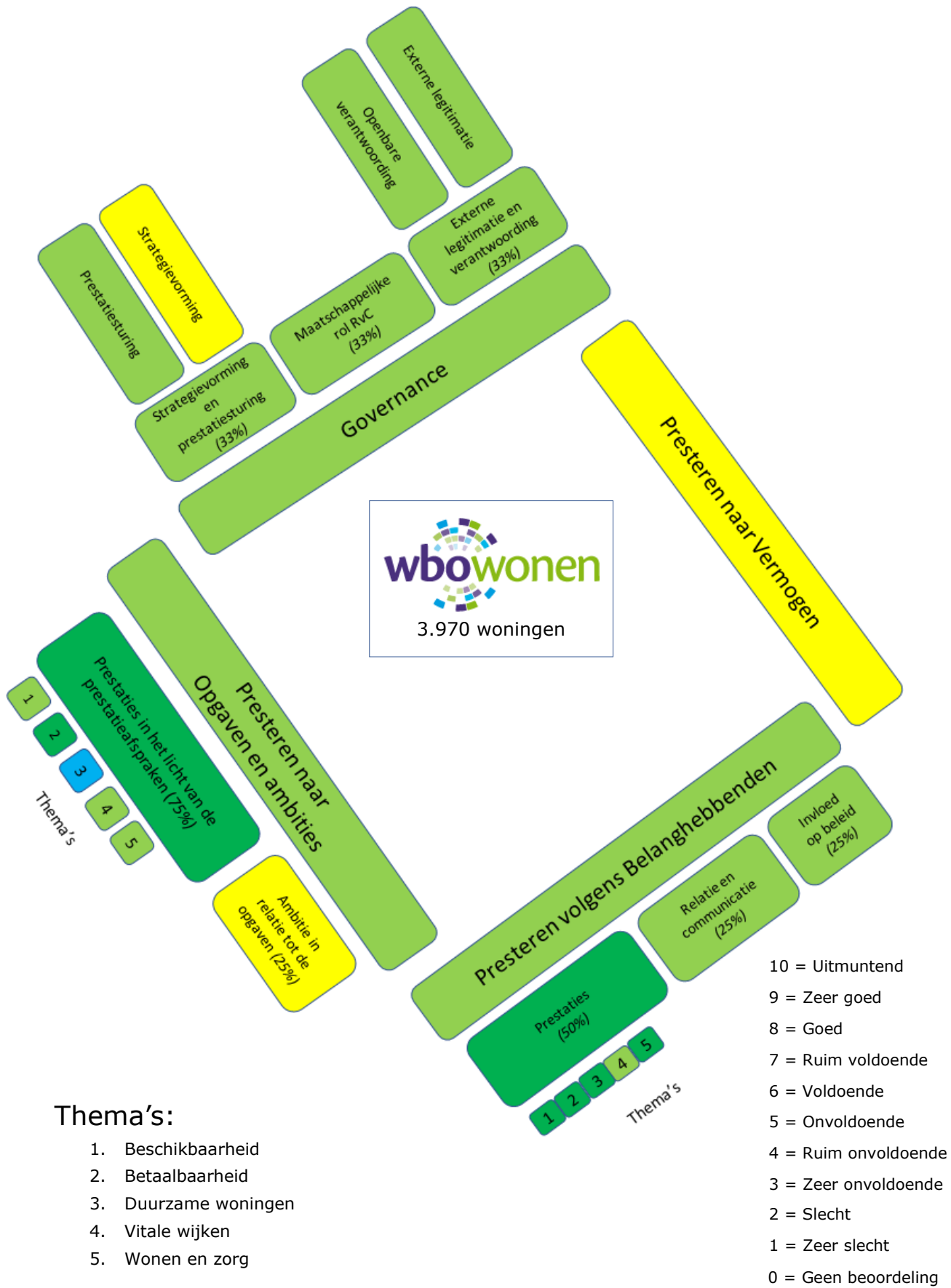
De belanghebbenden gaven verbeterpunten mee, die zich vooral richten op samenwerking, dienstverlening en wijkgericht werken.

- Betrek belanghebbenden meer bij beleidsvorming
- Kom gemaakte afspraken na
- Wees duidelijk, ook als iets niet kan
- Communiceer over gemaakte keuzes
- Zorg dat de dagelijkse dienstverlening op orde is.

B Scorekaart WBO Wonen

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

C Scorekaart in beeld WBO Wonen



D Samenvatting in beeld WBO Wonen

Visitatie WBO Wonen

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 maart 2022 en juli 2022.

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

De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 6 en 7 april 2022 op het kantoor van WBO Wonen. Met wethouder Christenhusz is op 23 mei 2022 via Microsoft Teams een visitatiegesprek gevoerd door de commissie.

Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de factsheet prestaties, de position paper en een enquête over de prestatieafspraken vóór de gesprekken toegestuurd aan de belanghebbenden.

De commissie schreef vervolgens het visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan WBO Wonen, 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.

Beoordelingen WBO Wonen

Totale beoordeling	
Perspectief	2021
Presteren naar Opgaven en Ambities	6,1
Presteren volgens Belanghebbenden	6,4
Presteren naar Vermogen	5,0
Governance	5,8

Samenvatting in beeld WBO Wonen

Presteren naar Opgaven en Ambities

WBO Wonen scoort een 6,1 op Presteren naar Opgaven en Ambities. Met name op het prestatieveld 'Duurzame woningen' en 'Betaalbaarheid' scoort WBO Wonen het best. WBO Wonen heeft hard gewerkt aan het isoleren van woningen om het gemiddelde energielabel naar B te brengen. 1000 woningen zijn voorzien van energieopwekking. Tevens is de ontwikkeling van vastgoedsturing opgepakt. De overige prestaties zijn van voldoende niveau. WBO Wonen scoort een 5 voor Ambities vanwege onvoldoende draagvlak voor het rigide krimpscenario en de beperkte afwegingen.

Presteren volgens belanghebbenden

WBO Wonen scoort een 6,4 op Presteren volgens Belanghebbenden. Belanghebbenden zijn tevreden over alle prestaties, maar waarderen vooral 'Duurzame woningen' en 'Betaalbaarheid'. Huurdersorganisatie Blij Wonen kijkt terug op een periode waar de communicatie niet voldoende is geweest, maar ziet ook dat met de komst van de nieuwe directeur-bestuurder de relatie weer in de lift zit. Welzijn- en zorgpartijen verwachtten een meer proactieve houding van WBO Wonen in de wijken. De gemeente Oldenzaal is blij dat WBO Wonen tot de goedkopere corporaties van Nederland hoort.



3.970 woningen

Prestaties naar Vermogen

WBO Wonen scoort een 5 op het onderdeel Presteren naar Vermogen. WBO Wonen is financieel gezond, waarbij kanttekeningen zijn te plaatsen:

- Er is geen uitwerking van de koers of portefeuillestrategie in scenario's.
- De investeringscapaciteit vormde geen basis voor het bod of prestatieafspraken.
- Doordat vastgoedsturing onvoldoende op orde was, kwam de haalbaarheid van projecten pas bij de RvC vergadering aan de orde.

Governance

WBO Wonen scoort een 5,8 op het onderdeel Governance. Gebrek aan dezelfde uitgangspunten en kaders, eenheid van strategie en bedrijfsvoering heeft WBO Wonen kwetsbaar gemaakt en uiteindelijk de relatie tussen de RvC en bestuurder beschadigd met het vertrek van de bestuurder als gevolg. WBO Wonen heeft sinds oktober 2021 een nieuwe bestuurder die een open relatie met de RvC heeft. Een RvC die haar oor goed te luister legt bij organisatie, huurdersvereniging en buitenwereld.

E Reactie WBO Wonen



Reactie WBO Wonen op het visitatierapport

WBO Wonen is een corporatie met enthousiaste collega's die hart hebben voor de huurders in Oldenzaal. WBO Wonen heeft een hoog ambitieniveau, maar deze ambities komen niet terug in de cijfers die het visitatierapport laat zien. Dat is begrijpelijk gezien de storm die de organisatie de afgelopen jaren heeft doorstaan, maar toch, liever hadden we rapportcijfers gezien die beter aansluiten bij onze ambities.

Voorafgaand aan de visitatie hebben we in de position paper al aangegeven dat er zware jaren gepasseerd zijn en dat wij de visitatie ook aangrijpen om te zien waar we staan. Om vast te stellen hoe groot de stormschade is. In dat opzicht is het rapport veelbelovend. Wij kunnen vertrouwen putten uit de veerkracht van de organisatie. Veerkracht van de collega's, maar ook van de relatie met gemeente en andere partners. Wij zien hierin mooie kansen voor de toekomst.

Samenwerken in Oldenzaal

Wij ervaren de feedback van onze partners als een uitgestoken hand voor een goede samenwerking in Oldenzaal. De gemeente Oldenzaal, zorg- en welzijnsorganisaties, allen hebben voorgesteld om samenwerking te intensiveren. Elkaar vroegtijdig te betrekken in de totstandkoming van plannen en gezamenlijk beleid te ontwikkelen, bijvoorbeeld voor de wijken in Oldenzaal.

Met huurdersvereniging Blij Wonen hebben we als organisatie een kritische partner. Dat gaat wel op een open en respectvolle manier. De relatie is goed en de opbouwende kritische houding van Blij Wonen helpt om onze dienstverlening te verbeteren. Inmiddels wordt Blij Wonen ook meer uitgenodigd bij interne brainstormsessies en informatiebijeenkomsten. Wij willen graag al in een eerder stadium met elkaar in gesprek zijn.

Aanbevelingen van de visitatiecommissie

Wij hebben vertrouwen dat we de goede weg zijn ingeslagen. De suggesties die de visitatiecommissie doet in haar rapport sluiten naadloos aan met de ontwikkelingen die inmiddels zijn ingezet. Ach ja, en de laatste aanbeveling van de visitatiecommissie, minder bescheiden zijn en meer resultaten laten zien, mag nog meer aandacht krijgen!

Er waait een nieuwe wind bij WBO Wonen en met frisse energie gaan we de toekomst tegemoet. We zijn gestart met een leiderschapstraject waarin dienden leiderschap het leidende principe is. Dit leiderschapstraject is bedoeld voor alle medewerkers en het zorgt voor een goede voedingsbodem om te doen wat voor onze huurders, voor Oldenzaal en voor onze collega's nodig is. Samen, met onze partners, gaan we ons koersplan herijken en verder uitwerken in concrete acties. Want het is gewoon goed wonen in Oldenzaal.

Oldenzaal,

Wouter Versteeg
Directeur-bestuurder

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij WBO Wonen

De reden voor visitatie

In januari 2022 heeft WBO Wonen opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, was voor woningcorporatie WBO Wonen de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren bouwstenen op te halen voor de herijking van het huidige koersplan. Naast een reflectie op en verantwoording van het maatschappelijk presteren, was de wens om de visitatie toekomst gericht in te steken. In de periode waarop deze visitatie betrekking heeft, is er veel gebeurd bij WBO Wonen of zoals de directeur-bestuurder in zijn position paper zegt 'er heeft een perfect storm gewoed bij WBO Wonen'. Onzekerheid over een fusie, het vertrek van de directeur-bestuurder en medewerkers op sleutelposities leidde tot onrust in de organisatie die merkbaar was bij belanghebbenden. Bovendien kreeg de wereld te maken met het coronavirus COVID-19, wat leidde tot een verschraving van de dienstverlening. WBO Wonen is benieuwd naar de mate van schade die is ontstaan door deze gebeurtenissen en of de organisatie in staat is deze vlekken weg te poetsen. WBO Wonen wil de uitkomsten van de visitatie dan ook gebruiken om een beeld te krijgen hoe belanghebbenden denken over WBO Wonen en wat zij WBO Wonen adviseren.

De visitatie betreft de periode 2018-2021.

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 maart 2022 en juli 2022.

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

De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 6 en 7 april 2022 op het kantoor van WBO Wonen. Omdat de wethouder Christenhusz van het Sociaal Domein niet aanwezig kon zijn bij het gesprek dat de commissie had met de gemeenten Oldenzaal, is er op 23 mei 2022 via Microsoft Teams met hem een gesprek gevoerd. Met als doel om in het gesprek meer directe diepgang te creëren op de samenwerking, hebben de deelnemers vooraf een vragenlijst ingevuld over belangrijke elementen van samenwerking.

Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen, de position paper en de enquête voor de gesprekken toegestuurd naar de belanghebbenden.

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

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer drs. B.J.A. Wouters (voorzitter), de heer drs. M.G. Paré MRE en mevrouw B.M. ten Klooster-Steenhuis (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets WBO Wonen

WBO Wonen is opgericht in 1906 en daarmee bestaat sociale woningbouw in Oldenzaal al meer dan 100 jaar. WBO Wonen is ontstaan door twee woningbouwverenigingen die in 1987 zijn gefuseerd; de in 1906 opgerichte 'Openbaar Belang' en de in 1917 opgerichte St. Joseph. WBO Wonen verhuurt ongeveer 4.000 woningen, waarvan 37 boven de liberalisatiegrens, en is werkzaam in de gemeente Oldenzaal. Deze gemeente telt ruim 32.000 inwoners. De belangrijkste belanghebbenden zijn de gemeente Oldenzaal, diverse zorg- en welzijnsinstellingen waarmee WBO Wonen samenwerkt en Huurdersvereniging Blij Wonen. In Oldenzaal is WBO Wonen als enige corporatie actief. Bij WBO Wonen werken ruim 65 medewerkers; in totaal 55 fte, waaronder een eigen onderhoudsdienst en eigen medewerkers voor de renovatie van badkamer, keukens en toiletten. De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder, de heer W. Versteeg, die per 1 oktober 2021 is aangetreden. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders(organisaties) in de raad van commissarissen zitting hebben.

Bestuurder de heer D. Mol vertrok per 1 november 2020 bij WBO Wonen en werd tijdelijk opgevolgd door waarnemend directeur de heer E. Willems. Op 1 oktober 2021 werd hij opgevolgd door de heer W. Versteeg. Ook in het management en binnen de RvC vonden recentelijk een aantal wisselingen plaats.

1.2 Werkgebied WBO Wonen

WBO Wonen is werkzaam in de gemeente Oldenzaal, gelegen in de regio Twente in de provincie Overijssel. Dit werkgebied kenmerkt zich als plattelandsgebied met relatief veel eengezinswoningen. Van de ruim 14.000 woningen in Oldenzaal is ongeveer 30 procent in het bezit van WBO Wonen. 62 procent van de woningen zijn koopwoningen. De woningen in de gemeente zijn ouder dan gemiddeld: 87 procent van de woningen is gebouwd voor het jaar 2000.

Meer dan de helft van de woningen van WBO Wonen staat in het centrum van Oldenzaal. Waar in een groot deel van Nederland groei het uitgangspunt is in alle ontwikkelingen, is dat in Twente niet het geval. Uit het EIB rapport van 2017 blijkt een te verwachten krimp in de behoefte aan sociale huurwoningen in Oldenzaal van zo'n 600 woningen als gevolg van uitstroom van ouderen. Ondertussen laten de laatste woningmarktcijfers een andere trend zien. In Oldenzaal is sprake van toenemende vergrijzing die van WBO Wonen vraagt om aanpassing van het woningbezit naar betaalbaarheid, levensloopgeschiktheid en kwaliteit. Ook heeft WBO Wonen, net als andere corporaties, te maken met een toename van kwetsbare bewoners als gevolg van de extramuralisering en passend toewijzen. Er is zowel regionaal als in Oldenzaal zelf meer vraag naar verpleeghuiswoningen.

Bron: allecijfers.nl

2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit hoofdstuk gaat over de lokale prestatieafspraken die WBO Wonen heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeente in haar werkgebied en huurdersorganisatie Blij Wonen.

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

De daaropvolgende paragrafen gaan enerzijds over de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces in de lokale driehoek. In paragraaf 2.2 komt de mening van huurdersorganisatie Blij Wonen, de gemeente Oldenzaal en WBO Wonen 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, gemeente(n) en de corporatie zelf).

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

In 2016 stelde de gemeente Oldenzaal een woonvisie op voor de periode 2016-2020. In de woonvisie zet de gemeente in op vijf speerpunten:

1. Doelgroepen (1-persoonshuishoudens en lage inkomens)
2. Wonen en zorg
3. Stedelijke vernieuwing
4. Verduurzaming bestaande voorraad
5. Programmeren en zuinig ruimtegebruik.

In 2016 maakten WBO Wonen, de gemeente Oldenzaal en huurdersorganisatie Blij Wonen prestatieafspraken met elkaar voor de periode 2016-2020. Jaarlijks werden deze prestatieafspraken met elkaar geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Vanaf 2017 werden jaarlijks gezamenlijke themadagen georganiseerd, gericht op samenwerking, om zo tot afspraken te komen met elkaar, die vervolgens werden verwerkt in de ambities en jaarplannen van WBO Wonen. WBO Wonen, de gemeente Oldenzaal en Blij Wonen constateerden in 2020 dat vierjarige afspraken een lange termijn bestrijken. Ontwikkelingen rond veel thema's gaan zo snel, dat regelmatig tussentijdse aanpassing noodzakelijk was. In 2020 werd daarom besloten afspraken voor twee jaar te maken.

De gemeente Oldenzaal, huurdersorganisatie en WBO Wonen maakten wederkerige afspraken. Vanaf 2020 is geen sprake meer van een 'bod' waar andere partijen op reageerden. Het proces van de prestatieafspraken heeft zich ontwikkeld tot een proces waarbij echt samen wordt opgetrokken. Gezamenlijk werden over de belangrijkste thema's afspraken gemaakt en vastgesteld wie waarvoor verantwoordelijk is.

In de factsheet (bijlage 6) zijn de maatschappelijke lokale prestatieafspraken en eigen ambities van WBO Wonen samengevat in de volgende thema's:

- Beschikbaarheid
- Betaalbaarheid
- Duurzame woningen
- Vitale wijken
- Wonen en zorg

Beschikbaarheid

WBO Wonen, de gemeente Oldenzaal en Blij Wonen vinden het belangrijk dat er voldoende huurwoningen in Oldenzaal zijn voor de huisvesting van sociale huurders, nu en in de toekomst. Door demografische ontwikkelingen sluiten niet alle woningtypen aan op de (toekomstige) behoefte. In 2017 heeft het EIB rapport inzicht gegeven in een te verwachten krimp in de behoefte aan sociale huurwoningen in Twente en Oldenzaal. Volgens dit rapport wordt de grootste krimp tussen 2025 en 2030 verwacht en betekent dit voor Oldenzaal een overschot van 600 sociale huurwoningen. WBO Wonen heeft dat vertaald met een krimp van 600 sociale huurwoningen voor WBO Wonen. In 2016 (dus voor de publicatie van het EIB rapport) werd nog in de prestatieafspraken opgenomen dat WBO Wonen het aantal betaalbare huurwoningen handhaaft. In 2019 is dit aangepast naar een afname van de sociale woningvoorraad van WBO Wonen met 600 woningen om te anticiperen op de verwachte krimp. Volgens het EIB rapport zijn de oorzaken van deze krimp dat:

- ouderen een te hoog inkomen hebben voor een sociale huurwoning, door wijziging in wettelijke inkomenseisen voor sociale huurwoningen;
- 60 procent van de WBO Wonen huurders ouder is dan 50 jaar en 27 procent ouder dan 70 jaar. Dit betekent een grote uitstroom van huurders de komende jaren die niet aangevuld wordt door jongeren;
- de doelgroep jongeren krimpt voor WBO Wonen. Het grootste deel huurt tijdelijk en gaat daarna kopen. Om in de betaalbare woningvoorraad voldoende woningen te bieden voor toekomstige doelgroepen maakten WBO Wonen, de gemeente Oldenzaal en Blij Wonen afspraken om dure woningen te verkopen en betaalbare nieuwbouw toe te voegen.

Betaalbaarheid

Partijen willen ervoor zorgen dat wonen in Oldenzaal betaalbaar is. Bij betaalbaarheid wordt gekeken naar de woonlasten. Omdat energiekosten een belangrijk deel uitmaken van de totale woonlasten, maken partijen niet alleen afspraken over het gematigd verhogen van de huurprijzen, ook worden afspraken gemaakt om de energiekosten van huurders te verlagen. WBO Wonen verduurzaamt 3.200 woningen om zo gemiddeld energielabel B te bereiken, waarmee een verlaging van woonlasten wordt bereikt. WBO Wonen was één van de goedkopere woningcorporaties in het land met een streefhuurpercentage van 67,9 procent wat in 2020 werd aangepast naar 75 procent nadat de beleidswaarde werd ingevoerd.

Duurzame woningen

Partijen spraken met elkaar af dat WBO Wonen 3.200 woningen verduurzaamt door de woningen te isoleren en door het plaatsen van zonnepanelen, waarmee gemiddeld energielabel B bereikt wordt. Hiermee zorgt WBO Wonen voor lagere energielasten en meer wooncomfort door het voorkomen van tocht-, vocht- en/of schimmelproblemen en het tegengaan van hitte in de woning. Ook zetten de gemeente Oldenzaal, WBO Wonen en Blij Wonen in op energiebewuste bewoners door de inzet van energiecoaches. WBO realiseert 34 energieneutrale betaalbare huureengezinswoningen (project Stakenbeek).

Vitale wijken

WBO Wonen, de gemeente Oldenzaal en Blij Wonen formuleerden met elkaar de ambitie van een levendige, vernieuwende en duurzame stad met inwoners die meedoen. Partijen maakten afspraken met elkaar over het investeren in leefbaarheid en het actief krijgen van bewoners voor hun burens en buurt. WBO investeert in leefbaarheid maximaal 170 euro per verhuureenheid per jaar, waarmee groen wordt onderhouden, overlast wordt aangepakt en in fysieke leefbaarheid (ontmoetingsruimtes) wordt geïnvesteerd. De gemeente Oldenzaal zet 250.000 euro in voor stedelijke vernieuwing en herinrichting van openbare ruimte ter ondersteuning van herstructureringsplannen met sociale huurwoningen van WBO Wonen.

Wonen en zorg

Partijen hebben de overtuiging dat samenleven en meedoen, begint bij de eigen kracht van mensen en hun netwerk. Het aantal oudere 1- en 2 persoonshuishoudens in Oldenzaal neemt toe. Deze ontwikkeling vereist aanpassing van de woningvoorraad in Oldenzaal. Ook mensen met een verstandelijke beperking en mensen met psychiatrische problemen moeten steeds vaker zelfstandig wonen. De gemeente en WBO Wonen houden aandacht voor deze doelgroepen door afspraken met elkaar te maken over het werken met een seniorenmakelaar en goede uitstroom uit Beschermd wonen en maatschappelijke opvang.

Overige akkoorden en convenanten

Sociaal Huurakkoord

In 2018 hebben de Woonbond en Aedes met elkaar een sociaal huurakkoord afgesloten. Daarin is onder meer vastgelegd dat de huurprijzen van sociale huurwoningen gemiddeld met inflatie stijgen. Het gaat hierbij om de stijging van de huurprijzen van een corporatie bij elkaar (huursom). Corporaties hebben ook de mogelijkheid bij sommige huizen de huur iets meer of minder te verhogen, bijvoorbeeld als de huur relatief laag of hoog is voor de kwaliteit van het huis.

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.

De prestaties, zoals door WBO Wonen geleverd, worden door de commissie in hoofdstuk 3 beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied. De commissie hanteert daarbij dezelfde thema's als de onderwerpen in de prestatieafspraken.

2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Tijdens de visitatiegesprekken deelden de huurdersorganisatie en gemeente hun mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken en over het proces in de lokale driehoek. Deze paragraaf beschrijft de mening van de belanghebbenden en van de corporatie over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om tot prestatieafspraken te komen; gevolgd door een beschouwing van de commissie over de kwaliteit en de totstandkoming van de prestatieafspraken.

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

In de gemeente Oldenzaal is WBO Wonen als enige woningcorporatie werkzaam. WBO Wonen is zelf ook werkzaam in slechts één gemeente. Dat maakt het werkgebied voor het maken prestatieafspraken overzichtelijk.

Partijen maakten met elkaar duidelijke procesafspraken. De voortgang van de prestatieafspraken werd twee keer per jaar tussen betrokken partijen besproken op ambtelijk en bestuurlijk niveau. Daarbij werd niet alleen stil gestaan bij de voortgang van de inhoudelijke afspraken, maar ook bij de wijze van samenwerking. Waar knelpunten werden geconstateerd werden afspraken gemaakt om hier een oplossing voor te vinden.

Partijen maakten afspraken om elkaar vroegtijdig te informeren over relevante ontwikkelingen en over inzage van de beschikbare middelen van WBO Wonen. Daarnaast werden afspraken gemaakt over het verwerken van resultaten van onderzoeken of gevolgen van bijgesteld beleid in de gemaakte afspraken.

De gemeente Oldenzaal is, ondanks het verschil in inzicht over de toekomstige krimp, tevreden over de gezamenlijke ambities en zien duidelijk dat de meerwaarde van samenwerking opweegt tegen de tijdsinvestering. De gemeente geeft aan dat het lastig is om te werken met meerjarige prestatieafspraken omdat de wereld om ons heen snel verandert. De gemeente wil graag gezamenlijk kijken naar waar Oldenzaal over vijf jaar kan staan, wat daarvoor moet gebeuren en wie daarin welke rol heeft.

Terugkijkend op het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken in de afgelopen visitatieperiode is huurdersvereniging Blij Wonen niet helemaal tevreden. Zij geven aan dat ze meer betrokken hadden kunnen worden in het proces en dat er op sommige thema's meer gezocht had kunnen worden naar oplossingen waarin in ieders belangen in voldoende mate worden gerespecteerd.

WBO Wonen vindt dat de bij samenwerking betrokken organisaties door hun samenwerking hun meerwaarde laten zien. Wel vindt WBO Wonen dat partijen meer oog mogen hebben voor elkaars belangen en dat er meer vanuit vertrouwen samengewerkt kan worden. In tegenstelling tot de gemeente Oldenzaal en Blij Wonen is WBO Wonen wel tevreden over de evaluaties van de prestatieafspraken. Wel zou ook WBO Wonen graag gezamenlijk integraal kijken naar wat nodig is voor Oldenzaal in de toekomst.

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

Bij de partijen die betrokken zijn bij het maken van de prestatieafspraken, constateert de commissie over het algemeen tevredenheid over het proces en de organisatie van de prestatieafspraken, met enkele kritische noten van de huurdersvereniging. De commissie ziet zeer betrokken partijen. Wel is opvallend dat het inhoudelijk verschil van mening over de beschikbaarheid door de geschetste toekomstige krimp in het EIB rapport lange tijd een groot punt van een onopgelost schisma is geweest tussen partijen. In die zin veroorzaakte de krimp een kramp tussen partijen. Het heeft de commissie verbaasd dat ondanks het verschil in opvatting dit toch in de prestatieafspraken is aangepast in 2019.

De commissie is positief over het feit dat partijen al in 2016 meerjarige prestatieafspraken met elkaar maakten. Toch constateerden gemeente, WBO Wonen en Blij wonen dat door snel veranderende omstandigheden afspraken vaak moeten worden bijgesteld. Vanaf 2018 is daarom besloten om voortaan tweejarige afspraken te maken. Deze afspraken zijn wel van een hoog abstractieniveau en verdienen een jaarlijkse vertaling naar concrete acties.

Ook is de commissie positief over de georganiseerde themabijeenkomsten (Fedex dagen) waarbij partijen met elkaar kijken naar de belangrijkste onderwerpen in de samenleving en hierover gezamenlijk wederkerige afspraken maken. Ook huurdersvereniging Blij Wonen had een actieve rol tijdens deze bijeenkomsten.

De afspraken zijn qua thematiek compleet en dekkend voor de volkshuisvestelijke vraagstukken in het werkgebied van WBO Wonen. De thema's dekken ook de rijksprioriteiten. Het ambitieniveau van de afspraken is af en toe wel voorzichtig. De commissie is van mening dat een aantal afspraken concreter en resultaatgerichter kunnen worden geformuleerd. Er wordt regelmatig afgesproken om bepaalde onderwerpen verder te onderzoeken, zonder dat daarbij gemeld wordt wat met uitkomsten gedaan gaat worden. Ook de verslaglegging van de regelmatige tussentijdse monitoring kan in de ogen van de commissie meer gestructureerd, waardoor beter inzichtelijk wordt of er al aan afspraken gewerkt worden, op tijd gehaald worden of aangepast moeten worden. Een meer SMART geformuleerde doorvertaling naar het eigen jaarplan van WBO Wonen en de T-rapportages wordt daarmee ook eenvoudiger. Het feit dat de afspraken nu over een periode van twee jaar worden gemaakt, zal ook bijdragen aan overzichtelijkere vastlegging van de afspraken en voortgang hiervan.

De commissie geeft verder mee om met elkaar veel meer de verkenning aan te gaan over de beschikbaarheid van woningen in Oldenzaal (in plaats van elkaar te overtuigen). De gemeenschappelijke focus op dit onderwerp kan worden vergroot als partijen het zicht meer richten op de gemeenschappelijke opgaaf en niet enkel gericht zijn op afspraken die het eigen belang voor ogen hebben. Ook zorg- en welzijnspartijen geven aan graag betrokken te willen worden bij de prestatieafspraken en gezamenlijk te willen kijken naar de opgaven in Oldenzaal. Het betrekken van deze partijen bij de themadagen (Fedex dagen) of in de vorm van een consultatieronde voorafgaand aan het maken van de prestatieafspraken zou in de ogen van de commissie een waardevolle toevoeging kunnen zijn.

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 WBO Wonen 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		6,5	75%
Thema 1: Beschikbaarheid	6,0		
Thema 2: Betaalbaarheid	7,0		
Thema 3: Duurzame woningen	7,0		
Thema 4: Vitale wijken	6,0		
Thema 5: Wonen en zorg	6,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		5,0	25%
Gemiddelde score		6,1	

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

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten. Op alle thema's geeft de commissie een voldoende tot ruim voldoende. De beste prestaties zijn te vinden op het gebied van verduurzaming en betaalbaarheid.

Thema 1 Beschikbaarheid

De gemeente Oldenzaal, WBO Wonen en huurdervereniging Blij Wonen formuleerden met elkaar de ambitie om in te zetten op een aantrekkelijk Oldenzaal voor alle doelgroepen. Partijen vinden het belangrijk dat er voldoende huurwoningen zijn in Oldenzaal voor de huisvesting van sociale huurders nu en in de toekomst.

Met elkaar maken partijen daarom de volgende afspraken:

- Voldoende woningen met betaalbare lasten nu en in de toekomst.
- Woningvoorraad WBO Wonen neemt tot 2030 af met 600 sociale huurwoningen.
- WBO Wonen monitort de kansen van jongeren op de woningmarkt.
- Verkoop van huurwoningen om duurzaamheidsinvesteringen te realiseren.
- WBO bouwt 10 betaalbare huureengezinswoningen.
- Vraag- en aanbodbalans voor sociale huurwoningen voor leeftijdsgroepen.
- Huisvesting verschillende categorieën, waaronder urgenten, vergunning- houders en bijzondere doelgroepen.

Uitgangspunt van WBO Wonen en de gemeente Oldenzaal is het realiseren en borgen van een goede verhuurbaarheid van de woningen, ook voor de lange termijn.

De commissie ziet dat de corporatie heeft voldaan aan de gemaakte afspraken, maar dat de discussie over een afname van 600 woningen in de portefeuille van WBO wel een flinke wissel heeft getrokken op een gezamenlijk en duidelijk beeld van de ambities. Dit is ook ten koste gegaan van de voortgang van de aanpassing van de programmering en de voorbereiding van de uitvoering ervan. Door de uitkomsten van het EIB rapport uit 2017 zijn partijen elkaar op dat belangrijke punt uit het oog verloren.

Daarnaast heeft de commissie geconstateerd dat de corporatie gedurende de coronapandemie onvoldoende in staat is geweest de dienstverlening op gang te houden, waardoor een bovengemiddelde leegstand is ontstaan.

De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **6**.

Thema 2 Betaalbaarheid

Naast de huur maken ook energiekosten een groot deel uit van de totale woonlasten. De gemeente Oldenzaal, WBO Wonen en Blij Wonen maken daarom niet alleen afspraken over betaalbare huren, ook zetten zij in op betaalbare woonlasten door een groot deel van de woningen te verduurzamen. Deze verduurzamingsafspraken worden verder bij thema 3 toegelicht.

Partijen maakten de volgende afspraken met elkaar:

- WBO Wonen zet in op het gematigd verhogen van de huren.
- Verduurzamen van 3.200 huurwoningen zodat gemiddeld label B bereikt wordt, waarmee een verlaging van de woonlasten wordt bereikt. (Zie thema 3)
- WBO Wonen en Blij Wonen stellen samen de definitie van betaalbaarheid op.

In 2019 hebben WBO Wonen en huurdersvereniging Blij Wonen samen de definitie van betaalbaarheid opgesteld. WBO Wonen zette maximaal in op zo laag mogelijke huurprijzen en het tegengaan van huurachterstanden. Ondanks dat WBO Wonen in 2020 het streefhuurpercentage heeft verhoogd van 73 procent naar 75 procent, ligt het streefhuurpercentage nog onder het gemiddelde van de bij WoON Twente aangesloten woningcorporaties. Ook ondertekende WBO Wonen in 2020 een landelijke overeenkomst, waarin afgesproken is dat huurachterstanden gemeld worden bij de gemeente. Ook andere 'vaste lasten partners' (zorgverzekering, gas/water/elektra) hebben deze afspraak gemaakt. Daarnaast heeft WBO Wonen huurders ondersteund bij het beperken van de woonlasten. Samen met de gemeente Oldenzaal en Impuls heeft WBO Wonen het initiatief genomen om huurders in Oldenzaal te helpen bij het besparen op de woonlasten (de voorzieningenwijzer). In de periode van 2018 tot en met 2020 werden tweehonderd gezinnen per jaar bezocht, die werden geïnformeerd over besparingen op de energiekosten, zorgverzekering, gemeentelijke regelingen, huur- en zorgtoeslag, et cetera.

In de jaren 50 buurt heeft WBO Wonen geïnvesteerd in renovatie en sloop/nieuwbouw. Samen met Dura Vermeer ontwikkelde WBO Wonen het concept Blokje Om in de Asterstraat en de Huurnestraat, waarbij bewoners na een korte woonpauze terug konden keren naar een volledig nieuwe, gasloze woning op de plek van hun bestaande woning. Ook bouwde WBO Wonen 34 energie neutrale woningen in project Stakenbeek.

WBO Wonen heeft zich volgens de commissie fors ingespannen om de woningen van WBO Wonen betaalbaar te maken.

De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **7** op basis van het volgende pluspunt:

- + WBO Wonen hanteert een lage streefhuur van 75 procent van de maximaal redelijk huurprijs, wat de betaalbaarheid van de gehele voorraad ten goede komt en zet actief in op lage woonlasten.

Thema 3 Duurzame woningen

Omdat energiekosten een groot deel van de woonlasten vormen, is een van de ambities van WBO Wonen het bezitten van woningen waar huurders gewoon goed kunnen wonen, ook in een tijd van klimaatverandering. Daarom verduurzaamt WBO Wonen de woningen, waardoor huurders lagere energielasten hebben en meer wooncomfort door het voorkomen van tocht-, vocht- en/of schimmelproblemen. Bij de plannen voor onderhoud en/of verduurzaming van de woningen worden huurders vroegtijdig betrokken.

Over dit thema werden onder andere de volgende afspraken gemaakt:

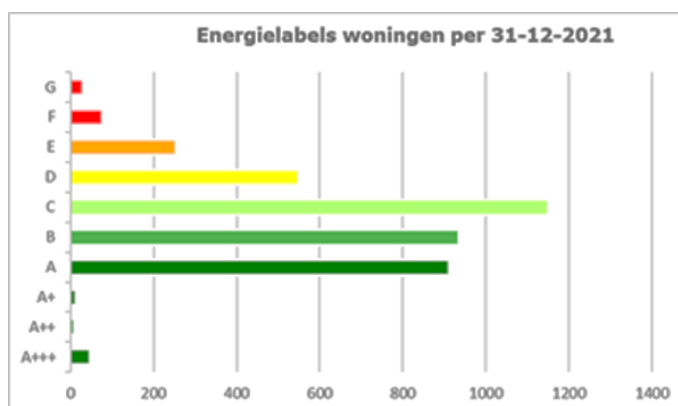
- Verduurzaming van 3.200 huurwoningen (gemiddeld energielabel naar B).
- 1000 woningen voorzien van energieopwekking.
- WBO zet in op gedragsbeïnvloeding voor bewust energiegedrag.
- WBO bouwt energie neutrale woningen (Stakenbeek).
- Prettige beleving bij onderhoud en reparaties (dienstverlening).

Met verschillende projecten, zoals de 21 aardgasloze appartementen in Zuid-Berghuizen, waarbij de gemeente een bijdrage van 210.000 euro leverde en het project aan de Huurnestraat, werkte WBO Wonen in Oldenzaal aan het verduurzamen van woningen om zo het comfort van de woningen te verbeteren en de energielasten te verlagen.

WBO Wonen plaatste tegen een geringe huurverhoging zonnepanelen op de daken van huurwoningen, waardoor de energierekening naar beneden gaat. In 2017 heeft WBO Wonen in het kader van het project 'Duurzaam opgewekt' een budget van vier miljoen euro beschikbaar gesteld voor het plaatsen van zonnepanelen op ongeveer 1.000 van de woningen. Het project is medio 2018 gestart. Afhankelijk van de energiebehoefte van de bewoners werden 6, 8 of 10 zonnepanelen geplaatst. Vanwege het coronavirus COVID-19 heeft het project weliswaar enige vertraging opgelopen, toch waren eind 2021 ruim zeshonderd woningen voorzien van energieopwekking.

Ook stimuleerden WBO Wonen en de gemeente Oldenzaal energiezuinig gedrag bij huurders. Energiecoaches werden ingezet om bewoners te informeren over simpele maatregelen waarmee energie en daarmee geld bespaard kan worden. Tevens zijn bij woningen waar zonnepanelen werden aangebracht informatieavonden voor bewoners georganiseerd.

Daarnaast werd de afspraak gemaakt om zo'n 3.200 woningen te isoleren, waardoor gemiddeld het woningbezit van WBO Wonen energielabel B krijgt. Vanwege de overstap naar een andere softwarepakket tijdens de visitatieperiode worden de energieprestaties van woningen op andere vastgelegd. De voortgang van de verduurzaming richting energielabel B is daardoor niet een op een te beoordelen. Ook zorgde het coronavirus COVID-19 voor vertraging. Toch werden ongeveer 1.500 de afgelopen vier jaar verduurzaamd en wordt nu gestaag maar snel toegewerkt naar een steeds beter beeld van de energieprestaties van de woningen, zonder huurverhoging.



Behalve duurzaamheidsmaatregelen, speelt de corporatie ook actief in op klimaatverandering: zorgen dat woningen in het veranderende klimaat comfortabel en veilig blijven. Er werden, samen met de gemeente, maatregelen genomen om zwaardere regenval op te vangen en om te kunnen gaan met lange periodes van hitte en droogte, bestrating in tuinen werd vervangen door planten, er werden extra bomen geplant om schaduw te creëren. Voorbeelden zijn hiervan de projecten aan de Industriestraat en Katoenstraat, waar schoon regenwater gescheiden wordt afgevoerd door hemelwaterafvoeren los te koppelen van het rioolsysteem, het aanleggen van wadi's en de informatiecampagne over hittestress.

Naast het aanpassen van woningen, leverde WBO Wonen in 2020 16 energie neutrale appartementen en 18 eengezinswoningen op. Deze nieuwbouw was onderdeel van een pilot.

Maar ook in de eigen organisatie neemt WBO Wonen maatregelen. De auto's zijn grotendeels elektrisch. En er zijn zonnepanelen geplaatst die energie leveren voor het kantoor en de elektrische auto's.

Door de brede aanpak van duurzaamheid: het verduurzamen van woningen, woningen voorzien van energieopwekking, actieve aanpak van klimaatverandering, stimuleren van energiezuinig gedrag én maatregelen in de eigen organisatie, beoordeelt de commissie dit onderdeel daarom met een **7**.

Thema 4 Vitale wijken

WBO Wonen zet zich in voor vitale wijken waar huurders plezierig kunnen wonen. Buurten die schoon, heel en veilig zijn. Daarom investeert WBO Wonen maximaal 170 euro per verhuureenheid per jaar aan leefbaarheid (groenonderhoud, fysieke en sociale leefbaarheid, aanpak overlast en wijkbeheer) en zijn onder andere de volgende afspraken gemaakt en ambities uitgesproken:

- WBO Wonen en gemeente Oldenzaal werken samen aan de verbetering van vroegtijdige multiprobleem- huishoudens en schuldhulpverlening.
- Project buurtbemiddeling.
- Faciliteren van participatie.
- WBO Wonen investeert maximaal 170 euro per verhuureenheid per jaar.

In 2018 heeft WBO Wonen de samenwerking met partners met betrekking tot vroeg signalering zichtbaar verstevigd. Begin 2019 is een intentieovereenkomst getekend waarin is afgesproken om de nieuwe aanpak van het vroeg signaleren van zorgelijke situaties van inwoners van Oldenzaal voort te zetten. Zo wordt vroegtijdig informatie gedeeld om in een vroeg stadium hulp te kunnen bieden. Om de samenwerking te versterken zijn regelmatig bijeenkomsten georganiseerd om inzicht te krijgen in de werkwijze van deelnemende partijen.

Project Buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling is een initiatief van de WBO Wonen, de gemeente Oldenzaal, de politie en welzijnsorganisatie Impuls. Bemiddelaars helpen het contact te herstellen tussen ruziënde partijen en na te denken over oplossingen.

Participatie

Bijzonder vindt de commissie dat WBO Wonen, naast de inzet van eigen onderhoudsmedewerkers, 55 vrijwilligers heeft die meehelpen om het groen te onderhouden. Daarnaast zijn er vrijwilligers die in hun woongebouw een aantal taken op zich nemen om het opgeruimd te houden. Verder werkt WBO Wonen samen aan het maatschappelijk programma van FC Twente 'Scoren in de wijk'. Dit programma is gericht op het verbeteren van de leefbaarheid in Oldenzaal dat zich met name manifesteert op de aspecten bewonersparticipatie, sport, gezondheid en woongedrag. Er wordt onder andere ingezet in de buurten en wijken waar WBO Wonen actief is, met een focus op Zuid-Berghuizen en De Thij.

Belanghebbenden geven aan dat zij een rigide terugtrekkende beweging van de corporatie zagen onder verwijzing naar de wettelijke beperkingen en hadden graag een meer positieve houding van de corporatie gezien om te zoeken naar wat wel mogelijk is.

De commissie ziet dat WBO Wonen bijzondere projecten oppakt in de buurten en participatie actief stimuleert, maar dat er geen sprake is van een gestructureerd samenwerkingsbeleid met een uitgesproken plan. Ook belanghebbenden zagen met name in het begin van de visitatieperiode een terugtrekkende beweging van WBO Wonen. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **6**.

Thema 5 Wonen en zorg

De gemeente Oldenzaal geeft in de woonvisie van 2016 aan dat de inzet is om in te spelen op vergrijzing en langer zelfstandig wonen. Het aantal oudere 1- en 2 persoonshuishoudens in Oldenzaal neemt toe. Deze ontwikkeling vereist aanpassing van de woningvoorraad in Oldenzaal. Ook mensen met een verstandelijke beperking en mensen met psychiatrische problemen moeten steeds vaker zelfstandig wonen. De gemeente en WBO Wonen houden aandacht voor deze doelgroepen door onder andere afspraken met elkaar te maken over:

- Seniorenmakelaar
- Goede uitstroom uit Beschermd wonen en maatschappelijke opvang

In de prestatieafspraken werd een pilot voor een seniorenmakelaar opgenomen. Het doel van de seniorenmakelaar was om ouderen te adviseren over zaken rondom wonen. WBO Wonen, Blij Wonen en de gemeente onderzochten dit en concludeerden gezamenlijk dat het inzetten van een aparte ouderen adviseur geen meerwaarde biedt.

De commissie is positief over het project van WBO Wonen om woningen voor de duur van de planvorming van het gebied Huurnestraat en Tijaardenstraat beschikbaar te stellen aan Humanitas voor een kamertrainingsproject voor beschermd wonen.

Aan de taakstelling van de huisvesting van statushouders werd jaarlijks voldaan.

WBO Wonen maakte met Zorgfederatie Oldenzaal afspraken voor de vervanging van het huidige Mariahof (43 eenheden) door nieuwbouw. In samenwerking met Zorgfederatie Oldenzaal is gewerkt aan een visiedocument voor de ontwikkeling van Mariahof. Het visiedocument is bedoeld om binnen Zorgfederatie Oldenzaal en WBO Wonen het gesprek aan te gaan over de komende nieuwbouw. Er werd onderzoek gedaan naar het ontwikkelen van een totaalvisie, maar de in 2020 verwachte keus waar en hoe de ontwikkeling in Oldenzaal gaat plaatsvinden, is niet gemaakt.

De commissie stelt vast dat aan een aantal ambities is voldaan, maar er ook ambities zijn die nog niet behaald zijn. Zo werd de taakstelling gehaald en werd een bijzonder project voor kamertraining gestart, maar had er meer voortgang kunnen plaatsvinden o.a. in de planvorming voor de Mariahof. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **6**.

3.2 De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven

Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

WBO Wonen heeft in deze visitatieperiode haar ambities verwoord in twee ondernemingsplannen:

- Het ambitieplan uit 2016 met een looptijd tot 2020 – Samen voor betaalbaar en plezierig wonen.
- Het Koersplan uit 2020 met een looptijd tot 2024 – Gewoon goed wonen.

Vanuit de missie 'Samen betaalbaar en plezierig wonen mogelijk maken voor huurders' heeft WBO Wonen in 2016 doelstellingen op het gebied van beschikbaarheid, betaalbaarheid, verduurzaming, vitale buurten en presterend vermogen geformuleerd. De corporatie draaide daarbij van een organisatie met een brede maatschappelijke taakopvatting naar een organisatie met een 'terug naar de kerntaken'-beleid. In 2020 heeft WBO Wonen haar missie veranderd naar 'Wij werken samen aan betaalbaar en gewoon goed wonen voor en met onze huurders'. De corporatie formuleerde ambities op het gebied van voldoende betaalbare woningen, klimaatverandering en samenwerking voor en met huurders.

Opvallend is dat de corporatie in dit laatste ondernemingsplan zich meer richt op regionale samenwerking, omdat WBO Wonen klein is en niet zelf de middelen heeft om alle kennis in huis te halen. Door de in het EIB rapport aangegeven krimpopgave koerste de organisatie niet alleen op een afname van de woningvoorraad ook werd de organisatie steeds kleiner en daardoor kwetsbaarder, mede als gevolg van het toewerken naar lagere bedrijfslasten om te voldoen aan de norm in de sector. Samenwerking werd onderzocht om meer doelen beter te bereiken en omdat samenwerking kansen biedt voor verdere professionalisering en het verlagen van bedrijfslasten. De investeringen voor verdere digitalisering zag WBO Wonen als te omvangrijk om alleen te dragen.

WBO Wonen heeft de ambities uit het ambitieplan en het koersplan jaarlijks uitgewerkt in jaarplannen. In deze jaarplannen werden ook de uit te voeren prestatieafspraken opgenomen. De vertaalslag van de ambities en opgaven naar een portefeuillestrategie en het ontbreken van scenario's om tot een wensportefeuille te komen, gecombineerd met de gebrekkige vastgoedsturing en interne spelregels hieromtrent in zijn algemeenheid, maakten dat projecten vastliepen in proces en besluitvorming. Het realiseren van de opgaven werd daarmee steeds meer een 'tour de force'.

De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met corporatie en belanghouders in hoeverre de ambities van de corporatie voldoen. De commissie stelt vast dat WBO Wonen niet voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **5**.

Het niet voldoen aan het ijkpunt wordt volgens de commissie veroorzaakt doordat het verschil in opvatting over de toekomstige krimp ervoor zorgde dat de doelstellingen van WBO Wonen niet pasten bij de opgaven in het werkgebied zoals de gemeente Oldenzaal deze voor ogen heeft. Zowel de gemeente Oldenzaal, als belanghebbenden als ook de medewerkers uit de eigen organisatie vonden de krimpstrategie onvoldoende onderbouwd. De krimpopgave werd door partijen niet herkend als een opgave voor WBO Wonen alleen en belanghebbenden misten een open en onderbouwde discussie hierover. In de ogen van de commissie heeft WBO Wonen te star vastgehouden aan de afname van 600 woningen. De inzet op 100 procent van de krimpopgave door WBO betekende dat WBO vanuit een beperkte blik strategische keuzes heeft gemaakt.

Ook het verschil van opvatting van de opdracht van de RvC aan de toenmalige directeur-bestuurder om samenwerking te onderzoeken heeft een wissel getrokken op de ambities van de corporatie. Daar waar de RvC graag in beeld wilde hebben welke samenwerkingsvormen een mogelijk voordeel voor WBO Wonen konden betekenen, leek de directeur-bestuurder de uitkomsten van het onderzoek op te vatten als een stap richting fusie zonder daarbij zorgvuldig alle betrokkenen hierbij te betrekken. Dit verschil in opvatting heeft uiteindelijk geleid tot toenemende verschillen van inzicht tussen RvC en de directeur-bestuurder en grote onrust in de organisatie. Kort daarna heeft de directeur-bestuurder besloten om hem moverende redenen zijn ontslag te nemen. Parallel is de uitwerking van de koers, het strategisch voorraadbeleid en vastgoedsturing in opzet, bestaan en werking reeds in de governance inspectie van 2019 als aandachtspunt benoemd.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft de beoordeling weer die belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van WBO Wonen. Bijna alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van WBO Wonen. Alleen wethouder Rob Christenhusz is op 23 mei 2022 via Microsoft Teams geïnterviewd door de voorzitter en secretaris van de commissie.

Presteren volgens Belanghebbenden						
	Huurders- vereniging	Gemeente	Zorg- en Welzijnspartijen	Cijfer	Cijfer	Weging
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie					6,6	50%
Thema 1: Beschikbaarheid	6,0	6,0	7,5	6,5		
Thema 2: Betaalbaarheid	6,5	7,0		6,8		
Thema 3: Duurzame woningen	6,0	7,5		6,8		
Thema 4: Vitale wijken	7,0	6,0	6,0	6,3		
Thema 5: Wonen en zorg	6,0	6,5	7,0	6,5		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	4,0	6,5	7,5	6,0	6,0	25%
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	5,0	7,0	7,0	6,3	6,3	25%
Gemiddelde score					6,4	

4.1 De belanghebbenden van WBO Wonen

De commissie heeft de volgende belanghebbenden van WBO Wonen geïnterviewd in het kader van deze visitatie.

Huurdersvereniging Blij Wonen

Blij Wonen is de huurdersvereniging van WBO Wonen en de gesprekspartner voor beheer- en beleidsonderwerpen die voor huurders van belang zijn. De huurdersvereniging houdt wekelijks spreekuur op kantoor van Blij Wonen, om zo goed mogelijk benaderbaar te zijn voor huurders. In de periodieke overleggen dragen zowel de huurdersvereniging als WBO Wonen onderwerpen ter bespreking aan. Gespreksonderwerpen met de huurdersvereniging waren onder andere het huurprijsbeleid, het verkoopbestand van WBO Wonen, de jaarlijkse huurverhoging, brandpreventie en huisvestingsproblemen voor jongeren. Daarnaast gaf de huurdersvereniging advies over het koersplan en de profielschetsen van de nieuwe directeur-bestuurder en een nieuw RvC lid als afvaardiging van de huurdersvereniging. Ook werd Blij Wonen betrokken bij de prestatieafspraken met de gemeente Oldenzaal.

Gemeente Oldenzaal

WBO Wonen heeft alleen woningbezit in de gemeente Oldenzaal en is ook de enige corporatie in Oldenzaal. Van de ruim 14.000 woningen in Oldenzaal is 30 procent in het bezit van WBO Wonen. Er is regelmatig overleg op bestuurlijk en ambtelijk niveau en de lijnen zijn kort. De gemeente Oldenzaal is nauw betrokken bij het woon- en leefklimaat van haar inwoners, wat onder andere duidelijk zichtbaar is op het gebied van duurzaamheid en klimaatadaptatie. Daarnaast zet de gemeente middelen in voor de realisatie van prestatieafspraken bij herstructureringsplannen met sociale huurwoningen van WBO Wonen.

Zorg- en welzijnsinstellingen

De commissie heeft verder gesproken met drie zorg- en welzijnsinstellingen:

- Welzijnsorganisatie Impuls. De activiteiten van Impuls bestrijken de volle breedte van welzijnswerk, waarbij Impuls zicht richt op alle inwoners van Oldenzaal, zowel jong als oud.
- Maatschappelijke opvangorganisatie Humanitas Onder Dak. Humanitas houdt zich in Oldenzaal onder andere bezig met lichte hulpvragen, leer – en werktrajecten aan volwassenen en jongeren en beschermde woonvormen aan volwassenen en jongeren middels Beschermd Wonen Modulair en Housing First.
- Zorgfederatie Oldenzaal. Deze organisatie biedt een integraal aanbod van wonen, zorg, behandeling, welzijn en plusdiensten voor ouderen en chronisch zieken, zowel thuis als in zorginstellingen.

4.2 De beoordeling van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties

De belanghebbenden hebben hun beoordeling gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort WBO Wonen een **6,4** op het Presteren volgens Belanghebbenden.

De huurdersvereniging Blij Wonen is het meest kritisch en geeft scores tussen 4,0 en 7,0. De laagste (onvoldoende) scores zijn gegeven voor de (on)tevredenheid over de relatie en communicatie met WBO Wonen (4,0) en de tevredenheid over de mate van invloed op beleid van WBO Wonen (5,0). Uit het gesprek met Blij Wonen concludeert de commissie dat deze cijfers echt de terugblik op de laatste vier jaar betreffen en dat de huurdersvereniging inmiddels vol vertrouwen is dat met het aantreden van de nieuwe directeur-bestuurder een nieuwe weg is ingeslagen, waarbij gewerkt wordt aan het verbeteren van de relatie en communicatie.

a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

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

Thema 1 Beschikbaarheid

Het thema beschikbaarheid heeft de afgelopen jaren duidelijk een grote rol gespeeld in de relatie tussen WBO Wonen en de gemeente Oldenzaal.

Zowel de gemeente Oldenzaal als WBO Wonen geven aan dat zij het gesprek hebben gemist over een gezamenlijke opgave. De gemeente omschrijft in de gesprekken met de commissie dat zij het hebben ervaren alsof WBO Wonen van krimp in kramp geschoten is. Ondanks de verschillende opvattingen over de beschikbaarheid is WBO Wonen de gemaakte prestatieafspraken nagekomen en beoordeelt de gemeente Oldenzaal de beschikbaarheid met een **6**.

Ook huurdersvereniging Blij Wonen is tevreden met de beschikbaarheid en beoordeelt dit onderdeel met een **6**.

De zorg- welzijnspartijen beoordelen de beschikbaarheid met een **7,5**. Ze zijn tevreden over de inzet van WBO Wonen voor wat betreft de huisvesting van statushouders en bijzondere doelgroepen. De samenwerking bij Housing First woningen verloopt goed. En het project 'kamertraining' in de

Huurnestraat met de trainingshuizen voor jongeren die nog wat hulp nodig hebben voordat ze op zichzelf kunnen gaan wonen wordt door partijen erg gewaardeerd. Wel geven zorg- en welzijnspartijen aan zich zorgen te maken over de geringe beschikbaarheid van woningen met een huurprijs boven de liberalisatiegrens.

Thema 2 Betaalbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,8**. De zorg- en welzijnsorganisaties hebben geen oordeel gegeven op dit thema.

Huurdersvereniging Blij Wonen geeft dit thema een **6,5**. Hoewel Blij Wonen graag lagere huurverhogingen wenst, waarderen ze het gematigde huurbeleid van WBO Wonen en waarderen ze dat WBO Wonen niet de maximale toegestane ruimte heeft benut voor de huurverhoging. Blij Wonen geeft aan dat WBO Wonen nog meer zou kunnen kijken naar de woonlasten, de som van de huurprijs en energielasten en ze zien graag meer samenhang tussen de hoogte van de huur van een woning en de energiekosten.

De gemeente Oldenzaal is blij dat WBO Wonen tot de goedkopere corporaties van Nederland hoort en geeft WBO Wonen op dit thema een **7**. Ook de gemeente Oldenzaal vindt dat een relatie tussen de huurprijs en de hoogte van de energielasten wenselijk is. De gemeente waardeert het stevige isolatieprogramma van WBO Wonen om woningen gemiddeld naar energielabel B te krijgen en de pilots van de nul-op-de-meterwoningen, maar spreekt ook haar zorgen uit over de woningen met de lagere energie labels en voeren hier graag gesprek over met WBO Wonen.

Thema 3 Duurzame woningen

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,8**. De zorg- en welzijnspartijen hebben geen oordeel gegeven op dit thema.

De gemeente Oldenzaal is enthousiast over de samenwerking met WBO Wonen op gebied van duurzaamheid en beoordeelt dit thema met een **7,5**.

WBO Wonen heeft volgens de gemeente Oldenzaal een flinke verduurzamingopgave, waarmee ze gemiddeld op label B willen uitkomen. Daarnaast investeert WBO Wonen ook fors in energieopwekking door het plaatsen van zonnepanelen op daken van woningen. Ook wordt gezamenlijk ingezet op gedragsbeïnvloeding voor bewust energiegedrag door het inzetten van energiecoaches en vinden gemeente Oldenzaal en WBO Wonen elkaar op het thema van klimaatadaptatie waardoor plannen worden gerealiseerd om in tuinen tegels te vervangen voor groen, wordt een klimaat adaptief parkeerdak van de Vijfhoek ontwikkeld en wordt het gebied van de Industriestraat en Katoenstraat klimaat adaptief gemaakt door onder andere waterbergingen aan te leggen om piekbuien op te vangen.

Volgens de gemeente Oldenzaal zou meer transparantie over de beschikbare investeringscapaciteit van WBO Wonen kunnen bijdragen aan betere prestatieafspraken hierover. De gemeente Oldenzaal geeft nu geld uit aan mensen die lijden aan energiearmoede, maar zou dat geld liever uitgeven aan de voorkant door het verstrekken van subsidies om zo maatregelen te bekostigen die energiearmoede voorkomen. De gemeente Oldenzaal ziet hier een mooie kans voor de nabije toekomst om gezamenlijk een verduurzamingsversnelling te realiseren.

Huurdersvereniging Blij Wonen beoordeelt dit thema met een **6**. Blij Wonen ziet dat WBO Wonen actief is met de grote verduurzamingsopgave en waardeert de snelheid waarmee WBO Wonen de verduurzaming oppakt, maar ziet graag een duidelijkere relatie tussen de hoogte van de huurprijzen en de energielasten van woningen.

Thema 4 Vitale wijken

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,3**.

Zowel de gemeente Oldenzaal als de zorg- en welzijnspartijen geven WBO Wonen voor dit onderdeel een **6**.

De gemeente Oldenzaal vindt dat WBO Wonen een resoluut terugtrekkende beweging heeft gemaakt met de komst van de herziene Woningwet. Deze wet bracht verscherping in de taken en verantwoordelijkheden van woningcorporaties, huurdersorganisaties en gemeenten op het gebied van Volkshuisvesting. Een van de onderdelen van de wet was de beperking van uitgaven aan leefbaarheid door woningcorporaties. De gemeente Oldenzaal geeft aan dat WBO Wonen op rigoureuze wijze aangaf dat woningcorporaties werden beperkt in de manier waarop ze konden bijdragen aan leefbare wijken door de verkoop van ontmoetingspunten, zonder te zoeken naar wat wel kon en waar de grenzen lagen. Inmiddels hebben corporaties weer meer ruimte om zich bezig te houden met leefbare wijken en wil de gemeente Oldenzaal graag met WBO Wonen onderzoeken wat er samen bereikt kan worden en wie daarbij welke rol kan oppakken.

De gemeente Oldenzaal is vol lof over de bijzondere aanpak van het groenonderhoud van WBO Wonen. Zo'n 55 vrijwilligers zijn actief met groen onderhoud bezig. Samen met twee onderhoudsmedewerkers van WBO Wonen houden deze vrijwilligers het groen bij dat direct grenst aan het bezit van WBO Wonen.

Zorgfederatie Oldenzaal ziet dat iedereen vanuit zijn eigen domein kijkt naar de gemeenschappelijke taken die er in de wijken liggen en is op zoek naar meer verbinding en heeft behoefte aan een visie op gebiedsontwikkeling. Gezamenlijk kijken naar wat er nodig is om dan vervolgens te bekijken wie wat kan oppakken.

Impuls zou graag meer betrokken willen worden bij het maken van prestatieafspraken. Het organiseren van een consultatieronde voorafgaand aan de afspraken zou daar een goede vorm voor kunnen zijn die de integraliteit bevordert. Een voorbeeld is de prestatieafpraak om buurtbemiddeling in te schakelen bij burenruzies. Impuls verzorgt deze bemiddelingsgesprekken in Oldenzaal, maar is niet betrokken bij de afspraken over hoe dit in de prestatieafspraken wordt afgesproken.

Ook zouden de zorg- en welzijnspartijen meer willen optrekken met WBO Wonen. Niet alleen tijdens een traject, maar ook aan de voorkant en bij een evaluatie. Een voorbeeld hiervan is het nieuwbouwproject De Industrieel in Zuid-Berghuizen, waar het plan was om bij de woningtoewijzing zachte criteria mee te laten wegen om zo aan chemie tussen bewoners te kunnen werken. Impuls werd hierbij in een adviesrol betrokken. Een evaluatie na de toewijzing had kunnen leiden tot leermomenten voor toekomstige projecten.

In het kader van leefbaarheid neemt WBO Wonen vanaf 2019 voor drie jaar deel aan het project 'Samen scoren in de wijk' van FC Twente. Betrokken partijen richten zich op het verbeteren van de leefbaarheid in Oldenzaal waarbij de activiteiten zich met name richten op bewonersparticipatie, sport, gezondheid en woongedrag. Vooral in de wijk De Thij en Zuid-Berghuizen worden diverse projecten uitgevoerd. Alle belanghebbenden waarderen de inzet van WBO Wonen bij deze samenwerking.

Ook huurdersorganisatie Blij Wonen is tevreden over de rol van WBO Wonen in de wijk en geeft voor dit thema een **7**. Blij Wonen heeft via de voorbereiding van de prestatieafspraken bijgedragen aan een actieve benadering van mensen met problemen in de wijken en een goede voorlichting voor ouderen.

Thema 5 Wonen en zorg

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,5**

De gemeente Oldenzaal vindt de relatie tussen WBO Wonen en de woonzorgpartners goed. Maar hoewel bestuurders elkaar goed weten te vinden en er korte lijnen zijn, blijft het wel vaak in de ideeën fase hangen. De plannen die gemaakt worden in hoofden worden niet doorgepakt. Dat kan komen door de complexiteit van de vraagstukken.

Ook Zorgfederatie Oldenzaal geeft dit aan. Al jarenlang is WBO Wonen met Zorgfederatie in gesprek over de sloopnieuwbouw plannen van de Mariahof in Oldenzaal zonder dat deze concreet van de grond lijken te komen.

De prestatieafspraken over Wonen en zorg kunnen volgens de gemeenten Oldenzaal scherper geformuleerd worden. In plaats van discussies over bijvoorbeeld de betekenis van levensloopbestendig, moeten partijen naar de opgaven in Oldenzaal kijken. Welke wijken vergrijzen en wat moet daar aangepakt worden. Het niveau van de prestatieafspraken kan op dat vlak duidelijker en concreter.

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

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **6** maar de scores liggen onderling ver uiteen. De zorg- en welzijnspartijen geven voor dit thema gemiddeld een 7,5, de gemeente Oldenzaal een 6,5, maar huurdersvereniging Blij Wonen komt uit een op 4.

De zorg- en welzijnspartijen zijn tevreden over het structurele overleg dat zij hebben en ervaren de organisatie als laagdrempelig op alle niveaus.

De gemeente Oldenzaal is tevreden over het periodiek overleg dat in de visitatieperiode is gevoerd. De discussies werden soms hard en scherp gevoerd, maar leidden in veel gevallen wel tot constructieve oplossingen. Ook vindt de gemeente WBO Wonen een betrokken, professionele en meewerkende corporatie waar de lijnen kort zijn. Zo werkten in het verleden medewerkers van WBO Wonen ook op kantoor bij de gemeente Oldenzaal en vice versa. Dit leidde tot korte lijnen en begrip over en weer. De gemeente Oldenzaal zou het een goed initiatief vinden als WBO Wonen en de gemeente dat weer zouden stimuleren onder medewerkers. Het overleg met het voormalig bestuur werd als lastig ervaren maar, zo is de opvatting, het leverde in de regel ook wat op.

Wel is de gemeente van mening dat de communicatie veel meer gezamenlijke gevoerd had kunnen worden naar buiten toe. Er werd in hun ogen onvoldoende door WBO Wonen afgestemd wat wanneer gecommuniceerd werd.

Huurdersorganisatie Blij Wonen is ontevreden over de communicatie met WBO Wonen in de visitatieperiode. Zij typeren WBO Wonen in die periode als een corporatie die wel luistert, dingen belooft, maar vervolgens niet nakomt of oplost. Het vertrek van MT-leden verbeterde de relatie niet. Blij Wonen wist niet meer wie ze moesten benaderen bij problemen over de dienstverlening. Met de komst van de nieuwe directeur-bestuurder in oktober 2021 is het voor Blij Wonen wel duidelijk dat er een nieuwe wind is gaan waaien. Ook de relatie met de voorzitter van de RvC is goed en Blij Wonen is tevreden met het structurele overleg dat zij met elkaar voeren.

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

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **6,3**. Waarderingen variëren van 5,0 (huurdersvereniging Blij Wonen) tot 7,0 (zorg- en welzijnsinstellingen en gemeente Oldenzaal).

De huurdersvereniging is het minst tevreden. Blij Wonen voelde zich in de afgelopen jaren niet goed betrokken en niet serieus genomen: beleidsstukken werden als een voldongen feit gepresenteerd en inhoudelijke reacties van Blij Wonen werden ongemotiveerd afgewezen. Blij Wonen is wel tevreden over de wijze waarop zij betrokken werden bij de totstandkoming van de prestatieafspraken. Tijdens de themadagen werden zij betrokken bij de verschillende onderwerpen en werd er goed geluisterd. Ook waardeert Blij Wonen de rol van WBO Wonen tijdens de jaarlijkse ledenvergadering van Blij Wonen. Hier ervaren zij de houding van WBO Wonen als coöperatief.

De negatieve waardering voor de mate van invloed op het beleid wordt vooral veroorzaakt doordat de huurdersvereniging zich niet serieus genomen heeft gevoeld door de vorige directeur-bestuurder. Beloofde zaken zijn veelal niet nagekomen. Bijvoorbeeld bij de sloop van woningen ten behoeve van parkeerplaatsen voor de Jumbo is in de ogen van Blij Wonen niet serieus gereageerd op de bezwaren die de huurdersvereniging heeft aangevoerd. Blij Wonen begrijpt dat een huurdersvereniging en een corporatie kunnen verschillen van mening, maar willen gerespecteerd worden voor hun rol.

De gemeente Oldenzaal beoordeelt de invloed op beleid met een 7. Voor wat betreft duurzaamheid wisten de gemeente en WBO Wonen elkaar goed te vinden en werd er goed gezamenlijk opgetrokken. Bij de discussie over beschikbaarheid en krimp was dat lastiger. Er werd nooit overeenstemming bereikt tijdens overleggen en afspraken moet steeds eerst langs de RvC van WBO Wonen.

Zorg- en welzijnspartijen zijn ook tevreden over de mate van invloed op beleid. WBO Wonen houdt goed rekening met partijen in de wijk en staat open voor pilots zoals kamertraining, waarbij te slopen woningen van WBO Wonen eerst nog een periode worden verhuurd aan jongeren die nog niet zelfstandig kunnen wonen.

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Belanghebbenden hebben tijdens de gesprekken een aantal verbeterpunten voor WBO Wonen aangegeven. Deze verbeterpunten zijn volgens belanghebbenden als stimulans bedoeld om de samenwerking te verbeteren.

Verbeterpunten volgens Blij Wonen

- Doorgaan met periodiek overleggen tussen WBO Wonen en Blij Wonen.
- Heb respect voor elkaars opvattingen en rol.
- Geef uitvoering aan toezeggingen.
- Motiveer wanneer adviezen van Blij Wonen niet worden overgenomen.
- Zoek naar mogelijkheden om Blij Wonen meer aan het begin bij beleidsontwikkeling te betrekken.
- Verzorg de eerstelijns dienstverlening naar de bewoners beter (vastlegging, terugkoppeling en uitleg).

Verbeterpunten volgens gemeente Oldenzaal

Prestatieafspraken moeten binnenkort weer gemaakt worden. WBO Wonen is hard bezig met de visie en het portefeuillebeleid wat het lastig maakt om op dit moment een stip op de horizon te zetten.

De gemeente Oldenzaal geeft daarom de volgende verbeterpunten voor WBO Wonen:

- Wees transparant over de strategische keuzes waar WBO Wonen op dit moment over nadenkt.
- Probeer samen met de gemeente Oldenzaal overeenstemming te bereiken over de Oldenzaalse woonprogrammering.
- Bekijk het krimpvraagstuk als gezamenlijke kans. Laat het getal van 600 woningen los en bekijk gezamenlijk wat er op Oldenzaal afkomt.
- Wees minder bescheiden, laat bijvoorbeeld meer zien wat WBO Wonen doet voor aandachtsgroepen.
- Wees minder naar binnen gericht en ontdek de mogelijkheden in de wijken.

Verbeterpunten volgens belanghebbenden

- Begin met laaghangend fruit zodat zichtbaar is dat WBO Wonen bezig is.
- Onderzoek of bij inschrijving niet alleen met pin betaald kan worden 'beperk het gedoe'.
- Betrek ons bij het ontwikkelen van beleid. Kijk gezamenlijk naar de opgaven die er liggen voor Oldenzaal, bepaal met elkaar wat er moet gebeuren en bespreek dan met elkaar wie welke taak op zich neemt.
- Trek veel meer wijkgericht zorg- en welzijnspartijen op. Zoek met elkaar de randen van de wetgeving op en kijk waar partijen elkaar kunnen aanvullen.
- Houd, bijvoorbeeld bij de huisvesting van statushouders, rekening met het feit dat WBO Wonen een onderdeel van een keten is. Bij het huisvesten van een aantal statushouders tegelijkertijd, voldoet WBO Wonen weliswaar aan de taakstelling, maar kunnen de welzijnsorganisaties de geconcentreerde druk niet aan.

5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van WBO Wonen, 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	5,0	100%

5.1 De beoordeling van de vermogensinzet van WBO Wonen

De bestuurlijke crisis die WBO Wonen heeft doorgemaakt tijdens de beschouwingsperiode heeft duidelijk zijn impact gehad op de effectieve vermogensinzet van de organisatie. WBO Wonen was en is een financieel gezonde organisatie en heeft haar vermogen gedurende de visitatieperiode verantwoord ingezet. De uitdaging was om met de combinatie van transformatie, innovatie en duurzaamheidsambities enerzijds en verkoopambities en krimp van het bezit anderzijds de organisatie financieel gezond te houden. WBO Wonen koerst op een (fors) kleinere woningvoorraad, gebaseerd op EIB onderzoek uit 2017 naar de regio. De bestuurder constateerde destijds dat zij deze opgave niet alleen kon waarmaken en heeft op verzoek van de RvC laten onderzoeken welke samenwerkingsmogelijkheden er waren om hier antwoord op te geven. In het rapport lag de nadruk op een fusietraject, waar de bestuurder vervolgens zeer voortvarend mee aan de slag is gegaan en daarmee zowel de raad als medewerkers heeft verrast.

Parallel is de uitwerking van de koers, het strategisch voorraadbeleid en vastgoedsturing in opzet, bestaan en werking reeds in de governance inspectie van 2019 als aandachtspunt benoemd. Tegelijkertijd constateert het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) in 2019 dat, als gevolg van het lage huurprijsbeleid, stichtingskosten en beleids- en marktwaarde en geplande transitiekosten in kritische verhouding tot elkaar staan. Daarbij hoorde de vraag van het WSW om onderhoudsuitgaven realistischer te begroten. Het eerste jaar werden de werkelijke uitgaven ingerekend, maar daarna werd uitgegaan van normbedragen. Daar komt bij dat de gemeente andere volkshuisvestelijke opgaven signaleert en met name de sterke krimpambitie van WBO Wonen niet deelt.

De combinatie van een verschil in visie op de opgave met de gemeente, de bestuurlijke onrust die ontstond om de door WBO Wonen voorziene opgave in te vullen, het ontbreken van scenario's om tot een wensportefeuille te komen en de gebrekkige vastgoedsturing en interne spelregels hieromtrent in zijn algemeenheid, maakten dat projecten vastliepen in proces en besluitvorming. En uiteindelijk de realisatie structureel achterliep op de ambities. Dit werd versterkt doordat een sterke sturing op het verminderen van de beheerlasten is ingezet zonder dat daar een goede interne discussie op is geweest en met gevolgen voor steeds verder toenemende werkdruk door niet invullen van vacatures. Het maakte ook dat bij het maken van prestatieafspraken de investeringscapaciteit van WBO geen onderwerp van gesprek was.

Dit heeft geresulteerd in intern onderzoek en aanpakverbeteringen zoals weergegeven in het project 'Vastgoed op orde'. Hier zijn de projecten herijkt, is de organisatie binnen vastgoed opnieuw ingericht, mede met de komst van een nieuwe manager en zijn de processen verbeterd. Alles met als doel de vermogensinzet doelgerichter en efficiënter te laten plaatsvinden. Ook heeft de organisatie haar

streefhuurbeleid aangepast om het gat tussen de bedrijfswaarde en de beleidswaarde te dempen en daarmee binnen de ratio's (met name LTV) te blijven.

Tijdens de governance inspectie in 2021 ziet de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) dat op diverse vlakken verbeteringen zijn doorgevoerd. Echter is het gewenste en benodigde niveau nog niet bereikt. Het WSW heeft deze worsteling herkend en heeft aangegeven het borgingsplafond voor 2021-2022 op voorhand niet te vergroten om in de ambities te voorzien. Dit signaal geeft aan dat de koers van de organisatie een aandachtspunt is. De organisatie heeft dit herkend en aangegeven dat de portefeuille herijkt wordt en er getemporiseerd wordt in verkopen en dat krimp toch niet zo fors blijkt te zijn als verwacht. Dit naar aanleiding van recentere onderzoeksgegevens. Het in lijn brengen van de wensportefeuille en het beleid met de financiële randvoorwaarden blijft een aandachtspunt, ook aan het einde van de beschouwingsperiode. Dit lijkt ook de reden te zijn dat WBO in haar risicomanagement op organisatieniveau interne normen hanteerde met een veiligheidsmarge ten opzichte van de WSW en Aw ratio's. Door de tijd heen werden die normen wel scherper.

Er was sprake van een sterke sturing op het verminderen van de beheerlasten zonder dat daar een goede interne discussie op is geweest en met gevolgen voor steeds verder toenemende werkdruk door niet invullen van vacatures.

Daarnaast werd de investeringscapaciteit van de corporatie niet besproken in de aanloop naar en als input voor de prestatieafspraken.

Ook de kaders in het investeringsstatuut gaven geen duidelijkheid over al dan niet haalbaarheid van investeringen. Er ontstond tijdens de ontwikkeling van projecten discussie met de intern toezichthouder over de uitgangspunten.

WBO Wonen voldoet **niet** aan het ijkpunt voor een 6 omdat de commissie een organisatie heeft gezien die sterk aan de beschouwingsperiode begint, met een prima financieel vertrekpunt. Door de periode heen maakt de WBO Wonen een in de position paper omschreven 'perfect storm' door met grote impact op de organisatie en het bereiken van haar doelstellingen. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **5** op basis van het volgende minpunt:

- Er is sprake van onvoldoende vertaling van ondernemingsstrategie naar portefeuilleplan via een gezonde discussie over de diverse scenario's. Gevolg hiervan was dat de investeringen ten behoeve van maatschappelijke prestaties achterbleven. Vastgoedsturing was geen ingebed proces binnen de organisatie, via het project 'Vastgoed op orde' werd daar wel aan gewerkt.

	2018	2019	2020	2021
Interventie/opmerkingen Aw of WSW over financiële continuïteit	Transitie opgave concretiseren, risicomanagement starten	Operationeel resultaat lager dan verwacht, actualiseren ambitieplan	Beleidswaarde lager dan bedrijfswaarde	LTV/S verslechteren, portefeuille herijken en financieel onderbouwen
Score op doelmatigheid uit Aedes-benchmark				
• Huurdersoordeel	B	B	B	B
• Bedrijfslasten	C	B	B	C
• Duurzaamheid	C	C	C	C
• Onderhoud en verbetering	B	B	B	C

Trend in de Indicatieve Investeringsruimte (IBW)* - Nieuwbouw - Verbetering - Huurkorting			36.700	20.800
			29.800	16.600
			1.540	515
"Waterval" van de Beleidswaarde	203 mio/45%	245 mio/51%	238 mio/47%	222 mio/45%

*Bedragen x euro 1.000

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		5,5	33%
Strategievorming	5,0		
Prestatiesturing	6,0		
Maatschappelijke Rol RvC		6,0	33%
Externe legitimatie en verantwoording		6,0	33%
Externe legitimatie	6,0		
Openbare verantwoording	6,0		
Gemiddelde score		5,8	

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 **5,5**.

Strategievorming

Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele lange termijnvisie heeft op haar positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en dat deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. Jaarlijks vond er een herijking plaats van de doelstellingen in de prestatieafspraken, waarbij afspraken worden bijgesteld. Met haar visie richtte WBO Wonen zich op de lokale netwerken en bij het tot stand komen van het koersplan is uitgebreid gesproken met huurdersvereniging Blij Wonen, de gemeente Oldenzaal en de Oldenzaalse zorg- en welzijnsorganisaties. Maar de voorziene krimpopgave van WBO Wonen in de woningmarkt van Oldenzaal sloot niet aan bij de verwachtingen van de gemeente Oldenzaal en werd ook niet herkend door de medewerkers van de eigen organisatie. Dit heeft tot veel onrust en onduidelijkheid geleid, zowel binnen als buiten de organisatie. Uit gesprekken die de commissie voerde met medewerkers bleek dat de gekozen strategie van WBO Wonen intern niet gedragen werd in alle lagen binnen de organisatie. De directeur-bestuurder had een duidelijke koers, die onvoldoende werd gedeeld binnen de organisatie. Dat leidde tot veel onduidelijkheid.

De uitkomst van het onderzoek naar samenwerking ging te vlot richting fusie. Deze snelle beweging en plotse communicatie hierover heeft zowel de medewerkers als de RvC volledig verrast.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **5** op basis van het volgende minpunt:

- Het ondernemingsplan werd niet vertaald in een heldere koers voor de corporatie en in een portefeuillestrategie met SMART doelstellingen en complex- en investeringsplannen of scenario's. WBO Wonen voldoet op basis van haar inzet en prestaties niet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de organisatie geen keuzes maakt op basis van doorgerekende scenario's en er volgens de commissie te veel aandacht is gegaan naar een volledige inzet op krimp van 600 woningen en daardoor vanuit een beperkte blik tot strategische keuzes is gekomen.

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 PDCA-cyclus zit op zich aan het begin van de visitatie periode goed in elkaar. Door de tijd heen binnen de visitatieperiode wordt de PDCA-cyclus niet meer consequent en consistent toegepast. WBO Wonen voldoet wel aan het ijkpunt voor een 6 omdat WBO Wonen een goed monitorings- en rapportagesysteem heeft. Jaarlijks wordt het Koersplan vertaald naar een Jaarplan dat jaarlijks wordt geëvalueerd en bijgesteld. De RvC wordt elke vier maanden geïnformeerd over de voortgang van doelstellingen uit de jaarplannen via trimesterrapportages. De doelstellingen vanuit prestatieafspraken zijn duidelijk vertaald naar jaarplannen en worden gemonitord door middel van trimesterrapportages. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6**.

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.

In het rapport Governance Inspectie van 30 september 2021 schrijft de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) onder andere dat de in 2019 gemaakte toezicht afspraken om de governance te verbeteren voor een groot deel zichtbaar zijn opgepakt en dat de governance van WBO Wonen op meerdere vlakken is verbeterd. Onder andere is de kwaliteit van financiële verantwoording en aansturing verbeterd, het koersplan is geactualiseerd en vastgesteld en in 2020 is een nieuw toezicht- en toetsingskader vastgesteld. De Aw concludeert dat WBO Wonen meerdere verbeteringen in governance heeft gerealiseerd, maar nog niet op alle punten voldoet aan de criteria voor good governance. Zo ziet de Aw dat de relatie tussen de RvC en de controller verbeterd kan worden door duidelijkheid in het takenpakket. De commissie herkent de conclusies van de Aw.

De RvC is zich bewust van zijn rol als toezichthouder en klankbord en laat zich hiervoor uitgebreid informeren door interne en externe stakeholders. Drie keer per jaar is er gesprek met de OR en huurdersvereniging waarbij de directeur-bestuurder niet aanwezig is. Ook is er informeel contact tussen de huidige voorzitter van de raad en de voorzitter van huurdersvereniging. Regelmatig schuiven medewerkers van WBO Wonen aan bij RvC vergaderingen op verschillende onderwerpen en zijn er jaarlijkse gezamenlijke beleidsdagen. De RvC heeft zo een goed beeld van wat er speelt bij WBO Wonen.

De raad van commissarissen van WBO Wonen heeft duidelijk voor ogen wat zijn toezicht rol behelst en handelt hiernaar vanuit de governancecode. De RvC stelt kritische vragen over de visie, doelen en verwerking hiervan in de organisatie (dienstverleningsconcept, 10 woningen Huurnestraat, meerjarige aanbesteding Dura kostenoverschrijdingen Vijfhoek/Asterstraat Stadsbleek- VOF Trebbe, Jumbo terrein). Wel constateert de commissie dat de RvC erg geduldig is geweest in de relatie met de voormalige bestuurder die het laatste jaar steeds stroever werd. De samenwerking met de nieuwe directeur-bestuurder is goed en er lijkt meer rust in de organisatie te komen.

WBO Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie, hiervoor zijn oor goed te luisteren legt in de organisatie, bij de huurdersvereniging en in het lokale netwerk. Inmiddels zijn de directeur-bestuurder en de RvC zich goed bewust van de discussie die met elkaar gevoerd moet

worden over de te hanteren bandbreedte bij de financiële discussie op portefeuilleniveau. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6**.

6.3 De beoordeling over de externe legitimatie en openbare verantwoording

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

Externe legitimatie

Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijke verantwoord en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De commissie constateert dat de externe legitimatie op papier goed op orde is. De commissie stelt vast dat WBO Wonen, de gemeente Oldenzaal en Blij Wonen gezamenlijk prestatieafspraken hebben gemaakt en zogenaamde Fedex dagen hebben georganiseerd, waarbij gezamenlijk alle belangrijke thema's werden besproken om vervolgens concrete afspraken te maken. Deze Fedex dagen worden door betrokkenen goed gewaardeerd. Hoewel de huurdersvereniging Blij Wonen goed betrokken is bij het tot stand komen van de prestatieafspraken ziet de commissie kans voor WBO Wonen om Blij Wonen eerder mee te nemen bij beleidskeuzes die op corporatie niveau gemaakt worden. Hierdoor wordt de invloed van Blij Wonen vergroot maar vooral de positie erkend. Ook zorg- en welszijnspartijen spreken uit eerder betrokken te willen worden, waardoor invloed minder beperkt is en meer gezamenlijk kunnen optrekken. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6**.

Openbare verantwoording

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt. WBO Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de commissie constateert dat de gerealiseerde prestaties en bijstellingen duidelijk worden vermeld in openbare publicaties, zoals de jaarverslagen en het koersplan van WBO Wonen. De commissie ziet geen reden om in deze visitatieperiode pluspunten te geven op dit onderdeel.

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 : WBO Wonen te Oldenzaal

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 WBO Wonen te Oldenzaal hebben.

Bennekom, 25 januari 2022 drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van WBO Wonen te Oldenzaal 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, 13 februari 2022

De heer drs. B.J.A. Wouters | voorzitter

Bennekom, 9 februari 2022

De heer drs. M.G. Paré MRE | algemeen commissielid

Bennekom, 15 februari 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. B.J.A. Wouters (Ben)

Specifieke deskundigheid

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

Meer informatie:



[Ben Wouters | Raeflex](#)



[Ben Wouters | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

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

Visitaties

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

Kort CV

Opleiding

1989 Sioo sturing verandering in organisaties

1980 Westerse sociologie, met als hoofdvak Urbane en Rurale sociologie

Carrière

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

Nevenfuncties

- 2014-heden Voorzitter Stichting Stadsherstel Grave



Secretaris

**drs. M.G. Paré MRE
(Thijs)**

Specifieke deskundigheid

- ✓ Vastgoedsturing, strategisch voorraadbeleid, assetmanagement
- ✓ Processen en procesoptimalisatie
- ✓ Samenwerking, zowel in de keten als met andere stakeholders

Meer informatie:



[Thijs Paré | Raeflex](#)



[Thijs Paré | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

Wonen is een primaire levensbehoefte, de overheid heeft daar om die reden ook een grondwettelijk vastgelegde taak in. De overheid bouwt echter zelf geen woningen, dus de uitvoering van die taak is buiten de deur belegd. Dat maakt woningcorporaties geweldig interessante organisaties. Ze zijn geen markt, maar opereren wel op een markt. Ze zijn ook geen overheid, maar wel sterk gereguleerd. En ze zijn geen samenleving, maar hebben wel een grote impact op de primaire levensbehoefte van die samenleving. De opgave binnen dat krachtenveld houdt mij al jaren geboeid aan deze sector. En ik lever daar vanuit verschillende invalshoeken een bijdrage aan. Veelal is dat vanuit procesbegeleiding op vastgoedsturing. Hoe zorgen we dat de producten en diensten van de corporatie zo goed mogelijk aan blijven sluiten op de wensen van huidige en toekomstige klanten. En dat binnen de kaders van wetgeving en financiële mogelijkheden. Maar het kan ook vanuit het operationaliseren van de doelstellingen zijn. Hoe verankeren we ambities in beleid en maken we de vertaling naar kennis en capaciteiten van medewerkers.

De laatste jaren vervul ik deze rol vanuit eigen ondernemerschap ook steeds vaker buiten de sector. Bijvoorbeeld vanuit de opgave om materialen zoveel mogelijk te hergebruiken, waarbij ik de link vorm tussen een bedrijf dat bouw- en sloopafval verwerkt en woningcorporaties. Dit brede palet aan invalshoeken maakt dat ik me snel een beeld kan vormen van waar een corporatie staat en hoe deze is voorbereid op de uitdagingen van nu en morgen.

Visitaties

Sinds 2019 ben ik in visitatiecommissies actief voor Raeflex. Visitaties zijn een prachtig middel voor woningcorporaties om een onafhankelijke blik te krijgen op hun maatschappelijk presteren. Hiervan kunnen woningcorporaties leren, hun eigen prestaties verbeteren en de organisatie verder professionaliseren. Tijdens de visitaties gaat mijn interesse vooral uit naar de match tussen de lokale opgave en de ambities van de corporatie. En de wijze waarop belanghebbenden worden betrokken in het opstellen en verwezenlijken van deze ambities.

Kort CV

Opleiding

- Executive Master of Real Estate
- WO Rechten
- SCOB masterclass in planeconomie
- Diverse vaardigheidstrainingen

Carrière

- 2015-heden Zelfstandig interim professional gericht op gemeenten, woningcorporaties en aanverwante industrie, waaronder:
- Procesbegeleiding strategisch voorraadbeleid bij Openbaar Belang
 - Samenwerkingsafspraken wijkvernieuwing gemeente Groningen en de vijf lokale woningcorporaties
 - Circulaire onderhoudsprocessen bij Baetsen-Groep en Woonbedrijf SWS.Hhvl
 - Vastgoedontwikkeling bij gemeente Dronten
 - Assetmanagement bij Talen Noord BV voor Elken
- 2007-2015 In verschillende functies actief bij Woonbedrijf ieder1
- Directeur Wonen Boven Winkels Deventer
 - Directieadviseur
 - Manager Ontwikkeling
 - Projectmanager gebiedsontwikkeling
 - Adviseur vastgoed
- 2005-2006 Planeconoom ontwikkelingsbedrijf Rotterdam



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 • Maatschappelijke visitatie WBO Wonen 2014-2017, Ecorys • Prestatieafspraken 2016-2020, Afspraken 2021 • Evaluatie resultaten 2021 en Afspraken 2022, Evaluatie resultaten bod 2018, memo evaluatie prestatieafspraken, • Koersplan WBO Wonen 2020-2024, Ambitieplan 2016-2020 • Jaarplannen en begroting van 2018, 2019, 2020 en 2021 • Jaarverslagen 2018, 2019 en 2020 • Verkoopbesluit 20191014, Strategie Duurzaamheid WBO Wonen V1.1, presentatie Vastgoedsturing bij WBO, diverse startnotities en projectplannen en project evaluaties o.a. Blokje Om. • Woonvisie Oldenzaal 2016-2020, Strategische Woonprogrammering 2020-2030 • Regionale woonagenda Twente, 2021 WoON Twente focusthema's, Werkplan 2019-2021 WoON Twente • Rapport Oriëntatie op de toekomst WBO Wonen, 5 juni 2020
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Documenten met opvattingen van belanghebbenden, bijvoorbeeld, indien relevant: • Brief Blij Wonen december 2021 • Verslag Fedex dag, • Verslagen van overleggen met Blij Wonen • Rapportages klanttevredenheidsonderzoeken • Dienstverleningsconcept 2017
Presteren naar Vermogen (PnV)	• Aw toezichtsbrieven 2018, 2019, 2021, Reactie WBO Wonen op beoordelingsbrieven Aw 2019 en 2021 • WSW beoordelingen, borgbaarheidsverklaringen 2018-2021 • Aedes-benchmarkcentrum (ABC): kengetallen en verloop daarin 2018-2021 • Jaarrekeningen 2018, 2019 en 2020 • Managementdocumenten m.b.t. financiële risicoanalyses en scenario's, efficiëncy en visie op vermogensinzet, bijvoorbeeld: a. Reglement financieel beleid en beheer 2020 b. Treasury Statuut Stichting WBO Wonen 2018 c. Risicomanagementbeleid WBO Wonen 2017 d. Risicokaart 2021 <i>Daebiet-Daeb</i> e. Investeringsstatuut
Governance van maatschappelijk presteren	• Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties: Tertiaalrapportages 2018-2021 • Documenten over toezicht: a. Toezichtvisie RvC 2018 b. Reglement-Raad-van-Commissarissen c. Reglement-Selectie-en-remuneratiecommissie d. WBO Wonen visie op toezicht en bestuur, toezicht en toetsingskader e. Bestuursreglement f. Reglement Audit commissie g. Zelfevaluatie 2018, 2019 en 2020 h. Jaarverslagen WBO Wonen 2018, 2019 en 2020 i. RvC jaaragenda's 2018-2021 j. Notulen RvC vergaderingen

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens 8 face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van WBO Wonen.

Raad van commissarissen

De heer R. Niehof (voorzitter)
De heer R. Baveld
De heer M. Verbeek
De heer R. Welten

Directeur-bestuurder

De heer W. Versteeg

Managementteam

De heer G. Levatino (manager Vastgoed)
Mevrouw R. Lubbelinkhof (manager Wonen)
Mevrouw W. Luiten (manager Bedrijfsvoering)
Mevrouw M. Olijve (strategisch HR-adviseur)
Mevrouw K. Busscher (concern controller)
Mevrouw M. Douma (beleidsontwikkelaar)

Medewerkers en OR

De heer M. Oud (projectleider)
Mevrouw A. Langelier (financieel adviseur)
Mevrouw A. Boswerger (medewerker klantenservice)
De heer O. Savarino (medewerker wonen)
De heer M. Peezenkamp (medewerker wonen)

Externe gesprekken

Huurdersorganisatie

De heer D. Bartels (secretaris)
De heer S. Boers (bestuurslid)

Gemeente(n)

Mevrouw E. Zinkweg (wethouder duurzaamheid, economische zaken)
De heer H. van Uum (beleidsmedewerker)

Zorg- en welzijnsinstellingen

Mevrouw A. Camerik (Humanitas Onder Dak)
Mevrouw A. ten Dam (Impuls)
Mevrouw R. Bergman (Zorgfederatie Oldenzaal)

Digitaal interview via MS Teams

De heer R. Christenhusz (wethouder sociaal domein)

Bijlage 5 Position paper



Inleiding

Per 1 oktober 2021 ben ik gestart als directeur-bestuurder bij WBO Wonen. Dat is circa 6% van de periode waarop de visitatie betrekking heeft. Ik kan dus niet uit eigen ervaring reflecteren op deze periode. Wat ik wel kan doen is objectief proberen duiding te geven aan de ontwikkelingen en gebeurtenissen die zich de afgelopen jaren bij WBO Wonen hebben voorgedaan.

Koersplan

Eind 2019 is ons koersplan 'Gewoon goed wonen' tot stand gekomen. Samen met gemeente Oldenzaal, huurdersvereniging Blij Wonen, maatschappelijke partners, enz. hebben we nagedacht over onze koers voor de jaren 2020 – 2024. In dit koersplan is de visie en missie van WBO Wonen opnieuw geformuleerd en zijn drie hoofdambities uitgesproken.

Visie

WBO Wonen is verbonden aan de samenleving van Oldenzaal en de samenleving van Oldenzaal is verbonden aan WBO Wonen. Een unieke positie, die een belangrijke verantwoordelijkheid met zich meebrengt. Samen met de gemeente, de samenleving, onze huidige en toekomstige huurders, Blij Wonen en onze zorg- en welzijnspartners willen we de aantrekkelijkheid van Oldenzaal op het terrein van wonen en leven behouden en waar dit kan versterken.

WBO Wonen wil daarin verantwoordelijkheid nemen. We doen daarin geen concessies, met andere woorden: we willen op alle fronten en daarmee op het brede terrein van wonen een bijdrage leveren. Dat kan alleen in verbinding met onze huurders. Dit is ook wat onze partners waaronder de gemeente Oldenzaal en Blij Wonen van ons vragen. Samenwerken en verbinding maken met onze partners bepalen de wijze waarop, het tempo en de vorm die we geven aan onze inzet. Met hen maken we (prestatie-) afspraken, waarin we onze ambities laten landen. Daarin blijft onze belangrijkste rol die van volkshuisvester. Wij hebben invloed op hoe onze woningvoorraad erbij staat in omvang, (energetische) kwaliteit, passendheid en betaalbaarheid. Op dit terrein willen we dan ook ambitieus zijn. De rol van netwerkpartner en aanjager doet een beroep op onze aanwezigheid en zichtbaarheid in wijken, de kwaliteit om ontwikkelingen in breder perspectief te plaatsen én de competentie om samen te werken en waar nodig het voortouw te nemen. Van onze organisatie vraagt dit, naast het hebben van voldoende capaciteit, een verdere professionaliseringsslag. Financieel gezond blijven is hierbij een randvoorwaarde.

Onze missie 'Wij werken samen aan betaalbaar en gewoon goed wonen voor en met onze huurders'.

Ambities

Belangrijke thema's in het koersplan zijn betaalbaarheid, beschikbaarheid en klimaatverandering. Deze thema's hebben we vertaald naar de volgende ambities:

1. Voldoende woningen met betaalbare woonlasten voor huurders nu en in de toekomst.
2. Woningen waar huurders gewoon goed kunnen wonen ook in een tijd van klimaatverandering.
3. WBO Wonen is actief voor en met haar huurders.

Naast deze ambities is er ook nog de koers van onze organisatie. Uiteraard heeft ook dit onderwerp een plek in het koersplan gekregen.

Ambitie 1: Voldoende woningen met betaalbare woonlasten voor huurders nu en in de toekomst

Wij vinden het vanzelfsprekend dat wij zorgen voor voldoende woningen met betaalbare woonlasten. Dat doen wij voor mensen met een bescheiden inkomen en voor degenen die om andere redenen een sociale huurwoning nodig hebben. Mensen huren een woning bij WBO Wonen tegen betaalbare woonlasten, nu en in de toekomst.

Actualiteit

De vastgoedstrategie die in 2019 als onderlegger voor het koersplan is gebruikt is gebaseerd op externe onderzoeken uit 2017. Deze strategie voorzag in krimp in de sociale sector in Oldenzaal. De strategie van WBO Wonen wijkt daarmee af van de groeiambities van de gemeente Oldenzaal. Inmiddels is in nieuwe onderzoeken de krimp uitgesteld en genuanceerd. Ook de gemeente Oldenzaal heeft nuance aangebracht in haar groeiambities. Met de herijkte vastgoedstrategie van WBO Wonen en de genuanceerde ambitie van Oldenzaal hebben wij het vertrouwen gezamenlijk de ambities vorm te geven.

Met de blokje-om woningen heeft WBO Wonen laten zien een zeer innovatief concept zonder een dertien-in-een-dozijn uitstraling te kunnen ontwikkelen.

Ambitie 2: Woningen waar huurders gewoon goed kunnen wonen ook in een tijd van klimaatverandering

Wij vinden het belangrijk dat onze huurders in een gewoon goede woning kunnen wonen. Onder gewoon goed wonen verstaan wij een woning die klanten waarderen met een 7,5 en waarvan maximaal 20% een 6,0 of lager scoort. Ons doel is dat deze klantwaardering aan het einde van de looptijd van het koersplan, in 2024, bereikt is.

Om te zorgen voor lagere energielasten en meer wooncomfort gaan we door met het onderhouden en verduurzamen van onze woningen. Dit doen we door het plaatsen van zonnepanelen en woningen te isoleren. Door het isoleren van woningen voorkomen we tocht-, vocht en/of schimmelproblemen en gaan we hitte in de woning tegen.

Ons klimaat verandert. We krijgen te maken met aanzienlijk warmere zomers en winters met veel meer heftigere regenbuien. Deze verandering van het klimaat kan ervoor zorgen dat de leefbaarheid in buurten en wijken achteruitgaat. Dit raakt het comfort van onze huurders en geeft ook nog eens gezondheidsrisico's. WBO Wonen investeert daarom in zogenaamde "klimaatadaptieve" maatregelen en bewustwording bij onze huurders, zodat woningen en buurt veilig, comfortabel en leefbaar blijven.

Actualiteit

WBO Wonen heeft een intensieve en succesvolle samenwerking met de gemeente Oldenzaal op het thema duurzaamheid. Projecten worden gezamenlijk opgepakt en medewerkers van beide organisaties weten elkaar steeds beter en sneller te vinden voor de gezamenlijke opgaven in Oldenzaal.

Alle Twentse corporaties zijn op duurzaamheidsvlak met dezelfde opgaven bezig. Via vereniging WoON Twente worden alle duurzaamheidsinitiatieven geïnventariseerd en kennis en kunde gedeeld met elkaar. Op deze manier kunnen we via samenwerking de verduurzaming versnellen en gezamenlijk goedkoper inkopen. Bijkomend voordeel is dat niet elke corporatie het wiel opnieuw uit hoeft te vinden. Binnen vereniging WoON Twente is WBO Wonen koploper op het gebied van klimaatadaptatie. Dit houdt in dat WBO Wonen vooroploopt wanneer het gaat om beleid en uitvoering (pilots) op dit thema. Trots zijn we op de samenwerking met de gemeente op het gebied van klimaatadaptatie.

Ambitie 3: WBO Wonen is actief voor en met haar huurders

Vanuit de focus op gewoon goed wonen voor onze huurders willen wij als aanjager van een goede ketensamenwerking (wonen, zorg, welzijn en voorzieningen) bijdragen aan een inclusievere samenleving. Want wij geloven in de kracht van een inclusieve samenleving. Een goede passende woning op de juiste plek, ook voor kwetsbare mensen. Wij kunnen dit alleen samen met onze maatschappelijke partners realiseren.

Actualiteit

De jaren 2020 en 2021 stond in het teken van corona en maatregelen die genomen zijn om het virus te overwinnen. Dit had gevolgen voor de dagelijkse werkzaamheden die WBO Wonen verricht voor haar huurders. Zo hebben wij onze dienstverlening aangepast naar de richtlijnen van het RIVM. Voor huurders werd het lastiger om spullen van elkaar over te nemen bij verhuizing. Het onderhoud van leegstaande woningen en het aansluitend verhuren van woningen liep vertraging op. Het najaar is gebruikt om deze achterstanden in te lopen en leegstaande woningen sneller te verhuren. Gelukkig zijn in financieel opzicht minder huurders in inkomen getroffen door corona dan vooraf gevreesd. De huurachterstanden zijn lager dan ooit. Huurders die wel getroffen zijn, proberen wij met maatwerk te steunen.

Ambitie organisatie: In 2025 regisseren medewerkers samen met collega's binnen en buiten de organisatie zelfstandig, actief en effectief werkzaamheden. Dit vanuit onze maatschappelijke rol en de voor de organisatie belangrijke missie en waarden

In 2025 hebben wij de organisatie op eigen wijze vorm gegeven. Het zelforganiserend vermogen is versterkt. Wij streven naar duurzame inzetbaarheid van medewerkers die passend, vitaal en wendbaar zijn voor de opgaven waar WBO Wonen voor staat. We gaan deze uitdagingen met plezier aan. We accepteren de snelle veranderingen en ontwikkelen ons continue. We hebben flexibele, multi-inzetbare medewerkers en we werken efficiënt.

Daarbij zijn we actiegericht en denken niet langer na dan nodig is. We hebben ruimte om snel zelf te kunnen beslissen. Samenwerken gaat van nature. Wij zijn in staat om elkaar aan te vullen en te vervangen op onderdelen waar nodig. Voor specialistisch werk, opvang ziekte en vakantie werken wij samen met andere corporaties uit de regio.

We willen meer duurzaam zijn en klaar voor de toekomst. Dat betekent een fitte, vitale en wendbare organisatie waarin we efficiënter willen werken.

Actualiteit

De afgelopen jaren zijn belangrijke resultaten behaald in de organisatie. Er is een grote professionaliteitsslag gemaakt op het gebied van vastgoedsturing en -ontwikkeling. Ook ICT heeft een kwaliteitsslag gemaakt. Op het gebied van vitaliteit van medewerkers zijn diverse initiatieven opgepakt. Voor het komende jaar staat een intensief leiderschapsprogramma voor de gehele organisatie op het programma. Daarmee is WBO Wonen goed op weg om de ambitie per 2025 gerealiseerd te hebben.

Perfect storm

In de periode waarop de visitatie betrekking heeft, heeft bij WBO Wonen een 'perfect storm' gewoed. Dat begon met bestuurlijke onrust. Verschil van inzicht tussen bestuur en RvC over de mate van regionale samenwerking hebben tot spanning geleid. Niet alleen tussen bestuur en RvC, dit sijpelde ook door in de organisatie. Onzekerheid over fusie, niet meer opvullen van vrijgekomen posities hebben tot onrust geleid. Uiteindelijk heeft de spanning tussen bestuur en RvC geleid tot het vertrek van de bestuurder. Een periode van interim-bestuur brak aan. In die periode zijn een aantal organisatorische zaken voortvarend opgepakt, maar de onrust is in die periode wel verder vergroot. Ook het vertrek van collega's op sleutelposities heeft de organisatie kwetsbaarder gemaakt.

Bovenop, of eigenlijk tegelijkertijd met, deze ontwikkeling kreeg WBO Wonen net als de rest van de wereld te maken met corona. De onzekerheid omtrent het virus en ook de door de overheid gevraagde 'sociale onthouding' hebben geleid tot stevige maatregelen. Zoveel mogelijk thuis werken en persoonlijke contacten met huurders, of huurders onderling, vermijden. Dit betekent een verschraling van de dienstverlening. Met als gevolg: meer leegstand (en dus langere wachttijden voor woningzoekenden), ontevredenheid bij huurders omdat men geen afspraken meer kon maken over overnames en zorgen bij de gemeente Oldenzaal en de huurdersvereniging.

De zorgen van gemeente en huurdersvereniging (wachttijden voor jongeren, kwaliteit van de op te leveren woningen, leegstand en benadering van de huurder) zijn terecht. Gelukkig zijn veel zaken door een flinke inhaalslag eind 2021 al opgepakt. De verbetering van de huurdersbenadering is complexer. In 2022 is dit een belangrijk aandachtspunt voor het bestuur.

Slotvraag visitatie

Ik zie een organisatie die in de basis sociaal bewogen, innovatief en erg betrokken is. Een organisatie die ondanks een perfect storm resultaten is blijven boeken, als heeft de storm wel schade aangebracht, zowel intern als extern. De vraag roept zich op hoe groot die schade is. Zijn er diepe krassen geslagen die onherstelbaar zijn? Of heeft de organisatie zich goed gehouden en zijn er vlekken ontstaan die weg te poetsen zijn? De waarheid ligt waarschijnlijk in het midden en ik zou graag deze periode van visitatie mede willen gebruiken om te ontdekken waar dat midden ligt.

Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen

In 2016 heeft WBO Wonen prestatieafspraken gesloten met de gemeente Oldenzaal en huurdersvereniging Blij Wonen. Deze prestatieafspraken hebben voor een belangrijk deel de maatschappelijke prestaties van WBO Wonen in de afgelopen vier jaar bepaald.

In overleg met WBO Wonen zijn de volgende thema's gedefinieerd, afkomstig uit bovengenoemde prestatieafspraken en het ambitieplan van WBO Wonen voor 2016-2020. Deze thema's zijn leidend bij de beoordelingen in de hoofdstukken Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens belanghebbenden.

De thema's zijn:

1. Beschikbaarheid
2. Betaalbaarheid
3. Duurzame woningen
4. Vitale wijken
5. Wonen en zorg



Beschikbaarheid

De gemeente Oldenzaal, WBO Wonen en huurdersvereniging Blij Wonen hebben onder andere de volgende afspraken gemaakt om samen te komen tot een toekomstbestendige voorraad sociale woningen in Oldenzaal:

- Voldoende woningen met betaalbare lasten nu en in de toekomst.
- Woningvoorraad WBO Wonen neemt af met 600 sociale huurwoningen.
- WBO Wonen monitort de kansen van jongeren op de woningmarkt.
- Verkoop van huurwoningen om duurzaamheidsinvesteringen te realiseren.
- WBO bouwt 10 betaalbare huureengezinswoningen.
- Vraag- en aanbodbalans voor sociale huurwoningen voor leeftijdsgroepen.
- Huisvesting verschillende categorieën, waaronder urgenten, vergunning- houders en bijzondere doelgroepen.

Voldoende betaalbare woningen met betaalbare lasten

Uitgangspunt van WBO Wonen is het realiseren en borgen van een goede verhuurbaarheid van de woningen, ook voor de lange termijn.

Voorraad naar prijsklasse

Klasse	Stand 01-01-2018	Stand 31-12-2021	Wensportefeuille
Tot goedkoop	1000	832	*
Goedkoop tot eerste aftoppingsgrens	2368	2678	73%*
Betaalbaar tot tweede aftoppingsgrens	342	219	18%
Middelduur (nog Daeb)	241	156	9%
Boven liberalisatiegrens	44	37	--
MOG	18	19	--
BOG	30	29	--

*73 procent geldt voor goedkoop en betaalbaar 1 samen. Dat wil zeggen 73 procent tot de eerste aftoppingsgrens.
Bron: jaarverslagen WBO Wonen

Ontwikkeling woningbezit

	2018	2019	2020	2021
Stand 31 december				
Nieuwbouw	4	46	35	1
Aankoop	0	0	0	1
Verkoop	-18	-8	-13	-14
Sloop	-20	-37	-22	-26

Bron: jaarverslagen WBO Wonen

Verdeling woningtoewijzing naar leeftijdsklassen

	2018	2019	2020	2021
Stand 31 december				
18-22	8,6%	11,1%	7%	6,1%
23-30	33,7%	23,5%	27,2%	31,6%
31-50	23,3%	24,7%	23,2%	26,5%
51-70	20%	22,6%	21,5%	19,4%
71+	12,7%	18,1%	19,5%	14,6%
Onbekend	1,7%	0%	1,7%	1,7%
Eindtotaal	100%	100%	100%	100%

(Bron: vraag en aanbod analyse)

Huisvesting verschillende categorieën, waaronder urgenten, vergunninghouders en bijzondere doelgroepen

WBO heeft voor de toewijzing aan deze urgente doelgroepen (inclusief vergunninghouders) het streefpercentage van maximaal 40 procent van de jaarlijks vrijkomende woningen.

Tabel verdeling woningtoewijzingen per categorie woningzoekenden

	2018	2019	2020	2021
Stand 31 december				
Regulier woningzoekend	80%	84%	71%	78%
Urgentie	8%	6%	6%	10%
Bijzondere doelgroep	8%	9%	22%	9%
Vergunninghouders	11%	1%	1%	3%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Bron: jaarverslagen



Betaalbaarheid

De gemeente Oldenzaal, WBO Wonen en huurdersvereniging Blij Wonen hebben over betaalbaarheid de volgende afspraken gemaakt:

- WBO Wonen zet in op het gematigd verhogen van de huren.
- Verduurzamen van 3.200 huurwoningen zodat gemiddeld label B bereikt wordt, waarmee een verlaging van de woonlasten wordt bereikt.
- WBO Wonen en Blij Wonen stellen samen definitie van betaalbaarheid op.

WBO zet in op gematigd verhogen van huren

Blij Wonen en WBO hebben inhoudelijk de verschillende gezichtspunten rond betaalbaarheid van huren besproken. Inkomens sturing ligt bij de overheid. Huurders kiezen het betaalrisico voor de te huren woningen. WBO was lange tijd de goedkoopste corporatie van Twente. Vanwege de benodigde investeringen is inmiddels gekozen de streefhuren op te trekken naar 75 procent. Verhogingen worden doorgevoerd volgens het landelijk huurakkoord en wettelijke kaders.

Tabel Huurverhogingen

	Maximale huurverhoging beleid WBO	Gemiddeld uitgevoerde huurverhoging (woningen)	Huursom	Maximale huurverhoging overheid (inclusief inflatie)
2018	1,9%	1,13%	1,75%	3,9%
2019	1,6%	1,27%	2,6%	4,1%
2020	2,6%	2,1%	2,19%	5,1%
2021	0%	0%	0%	0%

Bron: Jaarverslagen WBO en www.rijksoverheid.nl

Maatregelen betaalbaarheid

In 2019 hebben WBO en huurdersvereniging Blij Wonen samen de definitie van betaalbaarheid opgesteld. De rol van de corporatie is in betaalbaarheid beperkt. WBO zet maximaal in op zo laag mogelijke huurprijzen en het tegengaan van huurachterstanden.

Ook heeft WBO Wonen in 2020 een landelijke overeenkomst gesloten waarin afgesproken is dat huurachterstanden gemeld worden bij de gemeente. Ook andere 'vaste lasten partners' (zorgverzekering, gas/water en elektra) hebben deze afspraak gemaakt. De gemeente bekijkt welke bewoner bij minimaal twee partners achterstanden heeft, dan benaderen zij een groep hiervan om hulp aan te bieden.

Tabel huurachterstanden

Huurachterstand (ex voorzieningen)	2018	2019	2020	2021
in % jaarhuur	0,7%	0,7%	0,6%	0,5%

Bron: Jaarverslagen



Duurzame woningen

Energiekosten vormen een groot deel van de woonlasten. Een van de ambities van WBO Wonen is dan ook het bezitten van woningen waar huurders gewoon goed kunnen wonen ook in een tijd van klimaatverandering. Daarom verduurzaamt WBO Wonen de woningen door te isoleren en het plaatsen van zonnepanelen. Zo zorgt WBO Wonen voor lagere energielasten en meer wooncomfort door het voorkomen van tocht-, vocht- en/of schimmelproblemen en tegengaan van hitte in de woning.

Bij de plannen voor onderhoud en/of verduurzaming van de woningen betreft WBO Wonen vroegtijdig de huurders, want een prettige beleving van onderhoud, reparatie en verduurzaming hoort immers ook bij goed wonen.

- Verduurzaming van 3.200 huurwoningen (gemiddeld energielabel naar B).
- 1.000 woningen voorzien van energieopwekking.
- WBO zet in op gedragsbeïnvloeding voor bewust energiegedrag.
- WBO bouwt 10 energie neutrale woningen (Stakenbeek).
- Prettige beleving bij onderhoud en reparaties (dienstverlening).

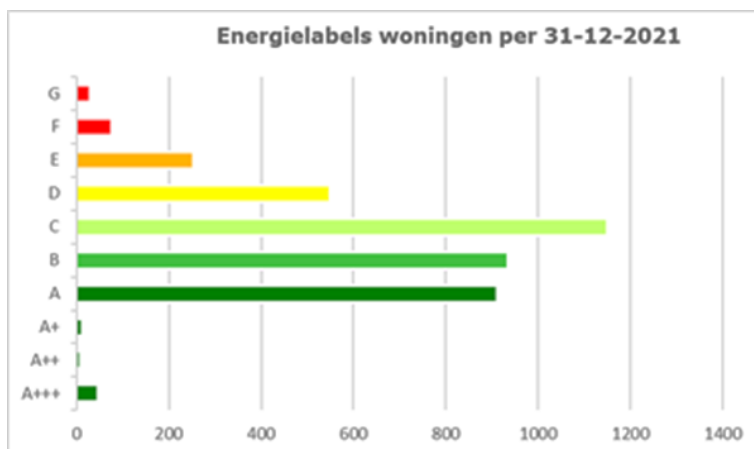
Geleverde prestaties voor verduurzaming van 3.200 huurwoningen

Energiekosten vormen een groot deel van de maandelijkse woonlasten. WBO kiest voor een aanpak waarbij het energiezuiniger maken van de woningen leidt tot lagere energielasten en had de ambitie om gemiddeld energielabel B in 2021 te halen. WBO Wonen heeft fors ingezet op het isoleren van woningen en daarnaast duurzame energieopwekking (voornamelijk zonnepanelen) op zo'n 1.000 woningen.

Methodiek energie-index in 2021 veranderd

Eind 2020 is WBO Wonen verplicht overgestapt van EpaView naar Vabi. In dit softwarepakket worden de energieprestaties van woningen vastgelegd. Vanaf 2021 werkt WBO Wonen verplicht met de nieuwe labelmethodiek de NTA 8800. Met deze methodiek wordt aangetoond in hoeverre een woning voldoet aan de eisen voor een bijna energieneutraal gebouw (BENG). De energiebehoefte voor verwarming én koeling per jaar per m2 gebruiksoppervlakte van de woning staat hierbij centraal.

Door duurzaamheidsaanpassingen aan de huurwoningen was de gemiddelde energie-index 1.5 eind 2020, wat gelijk is aan label C. Door het coronavirus hebben projecten vertraging opgelopen. WBO Wonen heeft besloten om alle energielabels ouder dan 2015 te laten herzien. Naast de actualisatie van de labels krijgen alle verduurzaamde en nieuw gebouwde woningen direct een nieuw label. Hierdoor wordt gestaag maar snel toegewerkt naar een steeds beter beeld van de energieprestaties van de woningen.



Bron: Jaarverslag 2021

Eind 2020 bedroeg de gemiddelde energie-index van het woningbezit conform de oude methodiek 1,5. Dit stond gelijk aan een gemiddeld eindlabel C / beginlabel B. In 2021 zijn negentien label G woningen gesloopt en tientallen woningen verduurzaamd. In de oude methodiek zou dat een opschuiving richting gemiddeld eindlabel B betekenen.

Tabel energieprestaties

Energie-Index (EI)	2018	2019	2020	2021
Aantal woningen verduurzaamd	670	483	127	167
Aantal woningen voorzien van energieopwekking (zonnepanelen)	100	263	173	73
Gemiddelde Energie-Index	1,69	1,53	1,52	1,50

Bron: Jaarverslagen en Aedes Benchmark

1.000 woningen zijn voorzien van energieopwekking

In 2017 heeft WBO Wonen in het kader van het project 'Duurzaam opgewekt' een budget van vier miljoen euro beschikbaar gesteld voor het plaatsen van zonnepanelen op ongeveer 1.000 van de woningen. Het project is medio 2018 gestart. Afhankelijk van de energiebehoefte van de bewoners worden 6, 8 of 10 zonnepanelen geplaatst. Eind 2021 zijn 609 woningen voorzien van energieopwekking.

WBO Wonen zet in op gedragsbeïnvloeding voor bewust energiegedrag

WBO Wonen en de gemeente Oldenzaal hebben energiecoaches ingezet. Tevens zijn bij woningen waar zonnepanelen werden aangebracht informatieavonden voor bewoners georganiseerd.

WBO bouwt 34 energie neutrale woningen

In 2020 heeft WBO Wonen 16 energie neutrale appartementen en 18 eengezinswoningen opgeleverd.

Prettig beleving bij onderhoud en reparaties (dienstverlening)

WBO Wonen vindt het belangrijk dat haar huurders in een goede woning kunnen wonen. Bij de plannen voor onderhoud en/of verduurzaming van de woning betreft WBO Wonen dan ook de huurders vroegtijdig, omdat een prettige beleving van onderhoud, reparatie en verduurzaming hoort bij goed wonen.

Tevredenheid huurders bij onderhoud en reparaties

	Score tevredenheid kwaliteit van de woning	Landelijk gemiddelde score kwaliteit van de woning	Score tevredenheid bij Reparaties	Landelijk gemiddelde score Reparaties
2018	6,8	6,8	7,8	7,5
2019	7,1	6,9	7,7	7,6
2020	7,1	6,8	7,6	7,7
2021	6,7	6,8	7,7	7,7

Bron: Aedes Benchmark



Vitale wijken

WBO Wonen zet zich in voor vitale wijken waar huurders plezierig kunnen wonen. Buurten die schoon, heel en veilig zijn. Daarom investeert WBO Wonen maximaal 170 euro per verhuureenheid per jaar aan leefbaarheid (groenonderhoud, fysieke en sociale leefbaarheid, aanpak overlast en wijkbeheer) en zijn onder andere de volgende afspraken gemaakt en ambities uitgesproken:

- **WBO Wonen en gemeente Oldenzaal werken samen aan verbetering van vroegtijdige multiprobleemhuishoudens en schuldhulpverlening.**
- **Project buurtbemiddeling.**
- **Ieder jaar pakt WBO Wonen één buurt op waar het gaat om fysieke knelpunten.**
- **Faciliteren van participatie.**
- **WBO Wonen investeert maximaal 170 euro per verhuureenheid per jaar.**

WBO en gemeente werken samen aan verbetering van vroegtijdige multiprobleemhuishoudens en schuldhulpverlening

Al enkele jaren wordt in Oldenzaal samengewerkt aan vroegtijdige signalering van zorgelijke situaties van inwoners van Oldenzaal. Begin 2019 is hiervoor door de partners gemeente Oldenzaal, Twents Carmel College, OOC/Deelregio NO-Twente (namens primair onderwijs), Netwerk Welzijn Zorg Oldenzaal (vertegenwoordigd door Impuls en Wijkkracht), WBO Wonen en GGD een intentieovereenkomst getekend. Om de samenwerking nog meer te versterken zijn er in 2019 twee bijeenkomsten met de casus coördinatoren en medewerkers van een aantal partners geweest. Om zicht te krijgen in elkaars werkwijze hebben de aanwezige partners een pitch gegeven. Ook is de route die een partij loopt bij een zorgelijke situatie besproken.

Het aantal hoogbejaarden in eengezinswoningen neemt toe, door het verdwijnen van verzorgingstehuizen, de scheiding van wonen en zorg en de toename van ouderen. Ook het aantal mensen met psychische en/of lichamelijke beperkingen neemt toe. Mensen blijven langer zelfstandig thuis wonen met minder zorg en/of begeleiding, met alle gevolgen van dien: vervuiling en verwaarlozing van woningen en tuinen, overlast voor de omgeving en soms zelfs dreiging van gevaar. WBO Wonen heeft in 2020 een landelijke overeenkomst gesloten waarin afgesproken is dat huurachterstanden worden gemeld bij de gemeente. Dit doen ook andere 'vaste lasten partners' (zorgverzekering, gas/water en elektra). De gemeente bekijkt welke bewoner bij minimaal twee partners achterstanden heeft, dan benaderen zij een groep hiervan om hulp aan te bieden.

Project buurtbemiddeling

Wanneer een bewoner overlast ervaart, wordt bekeken of eerst buurtbemiddeling een rol kan spelen. Buurtbemiddeling heeft een onafhankelijke rol en gaat in gesprek met beide bewoners. Wanneer dit geen oplossing biedt, of wanneer de overlast niet geschikt voor buurtbemiddeling is, gaat de wijkconsulent in gesprek. Natuurlijk samen met de samenwerkingspartners (zoals Impuls).

Ieder jaar pakt WBO Wonen één buurt op waar het gaat om fysieke knelpunten.

WBO Wonen heeft met de gemeente, welzijn en politie vier plekken aangewezen die gezamenlijk worden opgepakt.

Winkelcentrum De Thij

Het plein is volledig opnieuw ingericht met parkeerplaatsen. Ten behoeve van de veilige, open en overzichtelijke entree naar het winkelcentrum zijn twee woningen gesloopt en de Emmauskerk verplaatst. Het aanzicht is geheel met nieuwe opgemetselde muren en alle woningen rond het winkelcentrum geschilderd. Ook de winkeliers zijn aan de slag gegaan met esthetische verbetering. De gemeente heeft klimaat adaptieve maatregelen toegepast door een waterberging op het midden van het plan te plaatsen. Het geheel is erg mooi geworden en heeft voor een kwaliteitsimpuls op de Thij gezorgd.

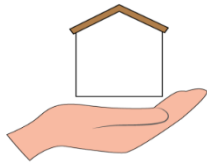
Parkeerdak 5-hoek

Er is een volledig nieuw dak aangelegd met nieuwe infrastructuur als het gaat om de aansluitingen (elektra/riolering en verlichting) op het dak naar de woningen en de onderbouw. Alle afvoeren zijn hersteld. De hemelwaterafvoeren zijn afgekoppeld waardoor gebruik wordt gemaakt van het regenwater in de omgeving. De gemeente moet haar deel daarbij nog aanpakken door de aansluiting op de grachten/vestingmuur van Oldenzaal te herstellen. Bij de planvorming zijn ook waterschappen en provincie betrokken geweest om het onderdeel klimaatadaptatie mee te nemen.

Faciliteren van participatie

WBO Wonen heeft 55 vrijwilligers die meehelpen om het groen te onderhouden. Daarnaast zijn er vier vrijwilligers die in hun woongebouwen een aantal taken op zich nemen om het daar netjes en opgeruimd te houden. Eveneens voeren zij kleine klusjes uit voor andere bewoners en in de openbare ruimte.

De huurdersvereniging Blij Wonen is een zeer actieve huurdersvereniging. Zij zijn betrokken bij de overleggen met de gemeente en de prestatieafspraken. Ook binnen WoON Twente is huurdersvereniging Blij Wonen erg actief, zoals bij het ontwikkelen van een nieuw regionaal woonvindsysteem. In 2020 zijn twee bewonerscommissies gestopt, waardoor er nog twee actieve bewonerscommissies zijn.



Wonen & zorg

De gemeente Oldenzaal geeft in de woonvisie van 2016 aan dat de inzet is om in te spelen op vergrijzing en langer zelfstandig wonen. Het aantal oudere 1- en 2 persoonshuishoudens in Oldenzaal neemt toe. Deze ontwikkeling vereist aanpassing van de woningvoorraad in Oldenzaal. Ook mensen met een verstandelijke beperking en mensen met psychiatrische problemen moeten steeds vaker zelfstandig wonen. De gemeente en WBO Wonen houden aandacht voor deze doelgroepen door afspraken met elkaar te maken over:

- Seniorenmakelaar
- Woningaanpassingen
- Goede uitstroom uit Beschermd wonen en maatschappelijke opvang

Zorg gerelateerd bezit WBO Wonen

In 2020 zijn aan de Burgemeester Storkstraat 21 nieuwbouwappartementen opgeleverd. Dit zijn de eerste appartementen met lift in de wijk Zuid-Berghuizen. De appartementen zijn geschikt voor senioren en wonen met zorg.

Tabel zorg gerelateerd bezit

Zorggerelateerd bezit	1-1-2018	31-12-2021
Nultredenwoningen	1.357	1.378
Zorgwooneenheden extramuraal	57	0
Zorgwooneenheden intramuraal	134	133
Intermediaire verhuur overig	38	34

Bron: data uit Viewpoint

Seniorenmakelaar

In de prestatieafspraken werd een pilot met een seniorenmakelaar opgenomen. Het doel van de seniorenmakelaar is om ouderen te adviseren over zaken rondom wonen. WBO Wonen, Blij Wonen en de gemeente onderzochten dit. Ouderen kregen een brief van de gemeente. Hierop gingen ouderenadviseurs langs ouderen die dit wilden. Met de ouderen werd een uitgebreid gesprek gevoerd over ouder worden, woningaanpassingen, inschrijven en woningtoewijzing en zorg. Conclusie was dat het niet nodig was een aparte ouderen adviseur in te schakelen.

Woningaanpassingen

Gemeente en WBO Wonen hebben de gezamenlijke aanpak besproken. Hieruit volgde een tekort aan scootmobiel-berging mogelijkheden bij enkele appartementengebouwen. Daarom heeft WBO Wonen de afgelopen jaren op een aantal plekken bergingen bijgebouwd voor scootmobielen.

Goede uitstroom uit Beschermd wonen en maatschappelijke opvang

Vanuit de samenwerking binnen WoON Twente is gewerkt aan een gezamenlijk proces voor uitstroom beschermd wonen. Vanuit inclusiviteit is het doel mensen zoveel mogelijk zelfstandig te laten wonen in de wijk, met de juiste ingevulde randvoorwaarden (zachte landing, juiste zorg/begeleiding, aanspreekbaarheid, huurbetaling en onderhouden woning).

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 aan toont 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.