

**raeflex**  
c

wonion 



Maatschappelijke visitatie  
2019-2022

## 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 Wonion met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Wonion 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, 1 mei 2023

### **Raeflex**

Kierkamperweg 17B  
6721 TE Bennekom  
secretariaat@raeflex.nl  
[www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)

### **Visitatiecommissie**

De heer A.T.A. Koopmanschap AC | Voorzitter  
Mevrouw ir. B.J.C.J. van Hoesel-Snel MBA | Algemeen commissielid  
Mevrouw drs. A. de Klerk | Secretaris

# Inhoudsopgave

<b>Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties</b> .....	<b>3</b>
<b>A Samenvatting</b> .....	<b>4</b>
<b>B Samenvatting oordelen</b> .....	<b>5</b>
<b>C Recensie Wonion</b> .....	<b>7</b>
<b>D Ontwikkelingspotentieel Wonion</b> .....	<b>10</b>
<b>E Vooruitblik</b> .....	<b>11</b>
<b>F Scorekaart Wonion</b> .....	<b>13</b>
<b>G Reactie Wonion</b> .....	<b>14</b>
<b>Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief</b> .....	<b>15</b>
<b>1 Visitatie bij Wonion</b> .....	<b>16</b>
1.1 Schets Wonion .....	16
1.2 Werkgebied Wonion .....	17
<b>2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces</b> .....	<b>18</b>
2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's .....	18
2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces .....	19
2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden .....	21
<b>3 Presteren naar Opgaven en Ambities</b> .....	<b>23</b>
3.1 De beoordeling over de prestaties op thema's uit prestatieafspraken .....	23
3.2 De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven .....	26
<b>4 Presteren volgens Belanghebbenden</b> .....	<b>28</b>
4.1 De belanghebbenden van Wonion .....	28
4.2 De beoordeling van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties .....	30
4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden .....	34
<b>5 Presteren naar Vermogen</b> .....	<b>36</b>
5.1 De beoordeling van de vermogensinzet van Wonion .....	36
<b>6 Governance van maatschappelijk presteren</b> .....	<b>39</b>
6.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing .....	39
6.2 De beoordeling over de maatschappelijke rol van de RvC .....	40
6.3 De beoordeling over externe legitimatie en openbare verantwoording .....	41
<b>Deel 3 Bijlagen bij het rapport</b> .....	<b>43</b>
<b>Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen</b> .....	<b>44</b>
<b>Bijlage 2 Curricula vitae</b> .....	<b>45</b>
<b>Bijlage 3 Bronnenlijst</b> .....	<b>49</b>
<b>Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen</b> .....	<b>51</b>
<b>Bijlage 5 Position paper</b> .....	<b>52</b>
<b>Bijlage 6 Factsheet prestaties   2019 tot en met 2022</b> .....	<b>56</b>
<b>Bijlage 7 Meetschaal</b> .....	<b>68</b>



## Deel 1

# Beoordeling van de maatschappelijke prestaties





## A Samenvatting

### Visitatie Wonion

In juni 2022 heeft Wonion opdracht aan Raeflex gegeven om een visitatie uit te laten voeren. De visitatie betreft de periode 2018-2022. 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 januari 2023 en april 2023. Op basis van alle door Wonion verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off en een rondleiding langs twee projecten van het woningbezit van Wonion. De visitatiegesprekken met interne en externe belanghebbenden voerde de commissie op 7 februari 2023.

### Schets Wonion

Wonion is in 2008 ontstaan uit een fusie tussen Stichting Wisch Woonbeheer en Stichting Parès. Woningcorporatie Wonion beheert 4.072 woningen (jaarverslag 2021) en heeft hiermee vrijwel de gehele sociale huurvoorraad in de gemeente Oude IJsselstreek in bezit. Deze gemeente heeft bijna 40.000 inwoners. Deze gemeente heeft 24 dorpskernen, waarvan Ulft de grootste kern is. De woningmarkt in dit gebied bestaat voornamelijk uit eengezinswoningen (85 procent) en koop (67 procent) met een gemiddelde WOZ-waarde van bijna € 271.000,- in 2022 (bron: [www.allecijfers.nl](http://www.allecijfers.nl)). De sociale huursector beslaat 24 procent van de woningen. De meeste woningen zijn gebouwd in de jaren '60 tot en met '80.

Bij Wonion werken ultimo 2021 44 medewerkers (was in 2018 38) en 38,9 fte (was in 2018 35 fte). De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad zitting hebben. Begin 2019 heeft er een bestuurswisseling plaatsgevonden.

## B Samenvatting oordelen



### Presteren naar opgaven: 8,4

De commissie stelt vast dat Wonion over de gehele linie goede tot zeer goede prestaties heeft geleverd. De wijze waarop zij werkt aan het thema duurzaamheid en circulariteit valt hierbij met name op.

#### Zeer goed



#### Verduurzaming & circulariteit: 9,0

De corporatie innoveert, leert en deelt kennis en brengt zo een beweging op gang bij andere partijen, waardoor de prestaties meer zijn dan alleen de eigen prestaties.

#### Goed



#### Beschikbaarheid sociale huurwoningen: 8,0

De afgelopen jaren is er -vanwege de toenemende wachtlijsten - een omslag in denken ontstaan. Wonion heeft vanaf 2021 weer nieuwbouw gerealiseerd.



#### Betaalbare woonlasten: 8,0

Pluspunten omdat Wonion met haar verduurzamingsmaatregelen ook de woonlasten omlaag brengt. Daarnaast biedt Wonion individuele aandacht bij huurschulden.



#### Wonen & zorg: 8,0

Mooi woonzorgcomplex dat van betekenis is voor het dorp. Project ZlimThuis waaraan 250 bewoners deelnamen.



#### Leefbaarheid & Sociaal Domein: 8,0

De corporatie signaleert vroegtijdig een probleem, zoekt naar een maatwerkoplossing en schakelt snel hulp en ondersteuning in. Er is sprake van korte lijnen en een goede samenwerking.



#### Dienstverlening en gastvrijheid: 8,0

Persoonlijke aandacht en hart voor huurders, onder meer te zien in belrondes naar huurders door medewerkers en samen met WijWonen.



### Presteren naar ambities: 9,0

De missie, kernwaarden en strategische doelen leven breed bij medewerkers en partners van Wonion. De lange termijnvisie op duurzaamheid en circulariteit past bij wat er nodig is en brengt een beweging buiten de eigen gemeente op gang.

### Presteren naar Vermogen: 8,0

De commissie ziet dat Wonion haar keuzes zorgvuldig en verantwoord heeft afgewogen en dat deze gebaseerd is op wat op de lange termijn nodig is.



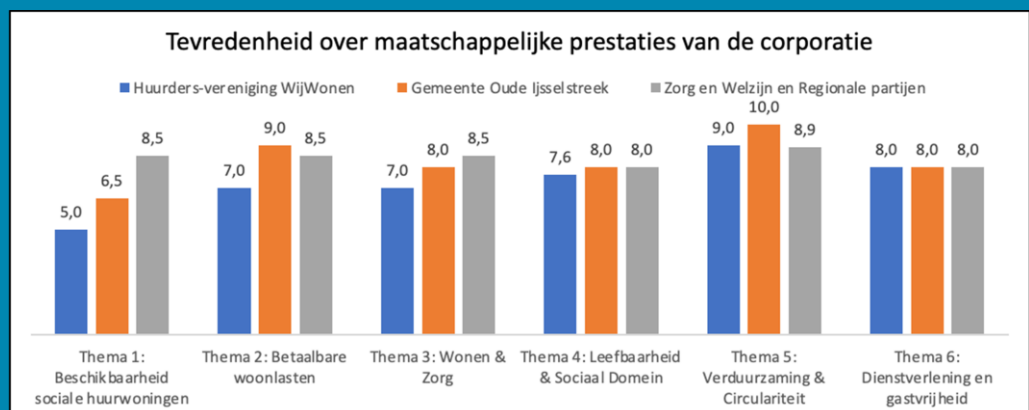
### Governance: 7,7

Strategievorming en externe legitimatie zijn hier als zeer goed beoordeeld. Wonion vaart een duidelijke koers, die herkenbaar is voor haar belanghebbenden en waarmee ze andere partijen meekrijgt in een beweging van innoveren op het gebied van een duurzame toekomst. De commissie beoordeelt dit als zeer positief.



### Presteren volgens Belanghebbenden: 8,1

Gemiddeld scoort Wonion een 8,1 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Opvallend is de hoge score voor de tevredenheid over de relatie en communicatie (8,7), de verduurzaming & circulariteit (9,3) en betaalbare woonlasten (8,2).





## Vergelijking vorige visitatieperiode Wonion

Beoordeling in vergelijking met vorige visitaties		
Perspectief	2019	2023
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>	8,5	8,4
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>	8,1	8,1
<b>Presteren naar Vermogen</b>	8,0	8,0
<b>Governance</b>	8,3	7,7

## C Recensie Wonion

### Terugblik op visitatie 2015-2018

In de vorige visitatie constateerde de visitatiecommissie dat Wonion als geheel op hoog niveau presteerde. De commissie typeerde Wonion als excellente corporatie met hart voor de huurder. Belanghebbenden hebben dit ook zo ervaren. De scores waren op vrijwel alle fronten goed tot zeer goed. Het thema duurzaamheid werd zelfs als excellent (10) beoordeeld. Hier zag de commissie vooral dat Wonion lerend innoveert op hoog niveau en dit samen met haar ketenpartners doet. Belanghebbenden waren dik tevreden over de relatie en communicatie. De laagste score (maar nog steeds ruim voldoende) gaf de commissie op leefbaarheid en samenleving. De agenda voor de toekomst was gericht op de drie punten passend bij het innoverende karakter van de organisatie: (1) Uitdaging om ook op het sociale domein te excelleren met het netwerk; (2) Intern toezicht op innovatie en ketensamenwerking verder ontwikkelen en (3) Maatschappelijke afwegingskader meer zichtbaar maken in het netwerk.

De commissie ziet dat Wonion in de jaren na de vorige visitatie met name stappen heeft gemaakt op het eerste en derde punt.

### Resultaten visitatie 2019-2022

#### Te mooi om waar te zijn? Of toch niet?

De position paper vond de commissie in eerste instantie weinig weerspiegelen waarom, wat en hoe de corporatie maatschappelijk heeft gepresteerd. Na het lezen van andere documenten van Wonion vond een van de commissieleden het 'te mooi om waar te zijn'. Echter na de kick-off, de rondleiding langs projecten en de visitatiegesprekken, trok de visitatiecommissie de conclusie: 'het is echt waar'. De mooie ambities en doelen uit de documenten zag de commissie duidelijk terug in de genen van de organisatie en haar medewerkers. 'Duurzaamheid is een innerlijke ambitie, intrinsieke motivatie voor een duurzame/betere wereld', zoals in het vorige visitatierapport te lezen was, is nog steeds van toepassing. Wonion is koersvast en dat vertaalt zich naar alle aspecten van hun functioneren. De commissie ziet een corporatie die met passie zorgvuldige keuzes maakt met behulp van scenario's, een goed lerend vermogen heeft en zowel intern als extern samenwerkt vanuit vertrouwen. Daarbij heeft ze nadrukkelijk 'hart voor de huurder' en 'zorg voor medewerkers' en realiseert ze goede prestaties. Zoals een partner zei: 'Wonion creëert energie'. Doordat Wonion al tijdig begonnen is met verduurzaming van haar bezit zijn de woonlasten laag. Wonion blijft voortdurend 'leren', innoveren en verbeteren. De corporatie pakt hierin het voortouw en laat los als andere partijen het kunnen overnemen.





### Werken vanuit een maatschappelijke drijfveer met openheid en vertrouwen; dat verbindt

De commissie ziet dat Wonion werkt vanuit vertrouwen en openheid. Dat leidt tot goede relaties met partijen waarmee Wonion samenwerkt aan goede prestaties. Belanghebbenden zeggen: 'Wonion is hard op de inhoud en zacht op de relatie'. Met *alle* belanghebbenden heeft Wonion dan ook een goede relatie. Kortom, Wonion weet mensen aan zich te binden door het gezamenlijke doel, de openheid, de gunfactor en de energie en het enthousiasme die ze uitstraalt. Het liefst werkt Wonion samen met anderen. De corporatie pakt de rol die nodig is vanuit de visie dat ze met samenwerken meer kan betekenen voor haar huurders, medewerkers en een duurzame wereld. Daarin past ook het delen van opgedane kennis en ervaringen uit innovaties en experimenten. Hoe meer Wonion kan betekenen voor een duurzame wereld, hoe beter. Wonion beoogt een beweging op gang te brengen en neemt de andere partijen mee in wat zij heeft geleerd van experimenten en pilots voor circulair en biobased bouwen.

Het betreft collega-corporaties, gemeenten, partijen uit de regio zoals waterleidingbedrijf Vitens, en bouwbedrijven waaraan Wonion opdrachten verstrekt. Ook op het terrein van Wonen en Zorg werkt ze goed samen. Samen met een zorgpartij heeft ze in de kern Gendringen een woonzorgcomplex en zelfstandige seniorenwoningen gerealiseerd. Hierbij is nadrukkelijk gekeken naar wat het woonzorgcomplex kan betekenen voor de kern.

### Koersvaste lange termijnvisie op duurzaamheid, circulariteit en biobased bouwen

Wonion is een Achterhoekse corporatie die al jarenlang voor de lange termijn de focus heeft op een duurzame samenleving. Duurzaamheid is sinds 2008 speerpunt bij Wonion en dat is duidelijk te zien. De corporatie scoorde op dit onderdeel tijdens de vorige visitatie al uitmuntend, en ook nu geeft de commissie hiervoor een hoge waardering. De commissie ziet dat Wonion nog meer dan voorheen een visie voor de zeer lange termijn voor ogen heeft. Deze staat centraal in alles wat zij doet; ook in de discussie over de nieuwbouwpoging. Wonion werkt hierbij volgens de besturingsfilosofie van The Natural Step. Dit is werken volgens een raamwerk waarbij de aanpak bestaat uit vier duurzaamheidsprincipes en een ontwerpaanpak. Innoveren doet Wonion door klein te beginnen en daarvan te leren. Een mooi voorbeeld is het project Heuvelstraat, een van de projecten die de visitatiecommissie bezocht heeft. Hier bouwt Wonion biobased en circulair aan vernieuwbouwwoningen. Vernieuwbouwen is een soort sloop, maar dan zoveel mogelijk met hergebruik van materialen.

### Korte termijntekorten en vergrijzing versus toekomstige krimp

De Achterhoek werd tot enkele jaren geleden nog bestempeld als krimpregio. De laatste jaren nemen echter de tekorten en wachtlijsten/-tijden toe; een knelpunt dat ook al tijdens de vorige visitatie vermeld werd. Er ligt dus een opgave. Daarnaast vergrijst de bevolking, huishoudens worden kleiner en de vraag naar woonruimte verandert daardoor. Woononderzoeken wijzen eveneens uit dat er op korte termijn woningtekort is. De (politiek van de) gemeente Oude IJsselstreek en huurdersorganisatie WijWonen hebben daarom de wens dat Wonion meer nieuwbouw realiseert. Wonion is in haar nieuwbouwdoelestellingen terughoudender dan de gemeente zou willen, omdat zij de balans zoekt tussen de vraag op korte termijn en de lange termijnopgave (krimp). Het is een discussiepunt dat steeds in alle openheid wordt besproken. Inmiddels gaat Wonion inspelen op het huidige tekort en heeft besloten de komende jaren extra nieuwbouwwoningen toe te voegen. De gemeente en WijWonen willen graag dat Wonion nog meer bouwt. Maar Wonion maakt de bewuste afweging daar niet volledig in mee te gaan, omdat zij niet wil bouwen voor een overschot op lange termijn. Ondanks het stevige meningsverschil lukt het de corporatie de relatie en communicatie met partijen goed te houden.

### Gastvrij als kernwaarde

De kernwaarde "Gastvrij" vertaalt zich niet alleen in partnerschap met partijen en samenwerkingspartners. WijWonen ziet dat Wonion zich hierin heeft ontwikkeld. Er wordt nog meer dan voorheen oprecht geluisterd naar de huurdersorganisatie. Dit blijkt ook uit de goede benchmarkscores

van huurders. Dit wil overigens niet zeggen dat alles perfect loopt, maar Wonion is altijd bereid gezamenlijk te werken aan verbetering (bijvoorbeeld aan de communicatie met huurders bij reparatieverzoeken). De klachten die de huurdersorganisatie krijgt, worden meegenomen bij de eigen klachtenregistratie van Wonion. Bijzonder vindt de commissie de uitgebreide belronde langs huurders, die Wonion samen met de bestuursleden van WijWonen heeft opgepakt. De ervaringen waren positief en worden toegevoegd aan het instrumentarium om contact te hebben met de huurders.

#### *Prestatieafspraken*

Partijen van de lokale driehoek onderschrijven allemaal het gevoel te hebben vanuit vertrouwen te werken aan een gemeenschappelijk doel. De commissie ziet partijen die enthousiast zijn over de samenwerking en het partnerschap. Zelfs het meningsverschil over het gewenste aantal nieuwbouwwoningen schaadt het onderling vertrouwen niet.

De commissie signaleert wel dat bij het opstellen van de prestatieafspraken in 2022 niet overlegd werd in een driepartijenoverleg, waardoor mogelijk de gelijkwaardigheid tussen de partijen onder druk komt te staan. De commissie signaleert daarnaast dat WijWonen sterk verweven is met de gemeentelijke politiek. Dat maakt het soms lastig om politiek en de rol van huurdersvertegenwoordiging te onderscheiden.

#### *Maatschappij gedreven opdrachtgeverschap*

Wonion biedt (keten)partners een 'proeftuin' voor experimenten en innovatie. Daarnaast werkt ze bewust ook met nieuwe aannemers samen om de basis te verbreden, waarbij in de aanbesteding nadrukkelijk een duurzame, circulaire en biobased manier van werken wordt gevraagd. Op deze manier stimuleert Wonion meer aannemers om duurzamer te gaan werken en te leren van de projecten die zij voor Wonion doen. De commissie waardeert de brede inspanning die Wonion hierop heeft en ziet dat Wonion tegelijkertijd toetst dat de prijzen marktconform zijn. Het maatschappij gedreven opdrachtgeverschap ziet de commissie ook terug in het sociale domein, bijvoorbeeld de wijze waarop de corporatie een deurwaarder inschakelt.

#### *Organisatie en financiën volgend op ambities met oog voor doelmatigheid*

De commissie ziet dat de bedrijfslasten de afgelopen jaren zijn toegenomen bij Wonion en dat deze in vergelijking met de sector relatief iets hoger liggen. Anderzijds zijn de onderhoudslasten relatief veel lager dan gemiddeld in de sector. Het is een bewuste keuze van Wonion om de bedrijfslasten volgend te laten zijn op wat nodig is om haar ambities te bereiken. De corporatie houdt daarbij oog voor doelmatigheid en efficiency. Wonion werkt met scenario's, om te toetsen of Wonion kan blijven voldoen aan de criteria voor de financiering van hun plannen. Waar Wonion de grens legt, is de commissie niet duidelijk geworden.

#### *Intern toezicht en een strakke besturingscyclus*

Met een duidelijke strategie en PDCA-cyclus, die jaarlijkse herijkt wordt, is de besturing goed op orde. Wonion weet de besturingscyclus goed te combineren met de meer organische manier van werken bij de besturingsfilosofie van The Natural Step. De commissie constateert dat Wonion niet alleen beleid op papier heeft gezet, maar dat de missie, kernwaarden en strategische doelen breed leven bij medewerkers en partners van Wonion. Wonion toetst aan de realiteit, werkt met scenario's, stelt bij en maakt keuzes als de financiële toets op ratio's gaat knellen. De commissie heeft een RvC gezien met vijf leden die een kritische houding hebben, elkaar aanvullen voor wat betreft expertise, ervaring en lokale kennis. Aangezien de huidige samenstelling van de RvC relatief nieuw is, denkt de commissie dat de RvC nog meer als team kan groeien. De RvC maakt bewuste keuzes over hoe zij haar verbindende rol in de omgeving verder in gaat vullen. De RvC heeft dit zelf als aandachtspunt benoemd.

## D Ontwikkelingspotentieel Wonion

### Sterke punten

- Koersvaste lange termijnvisie op een duurzame wereld, consequent doorgezet op al de aspecten van functioneren, in relaties, samenwerking, leren en innoveren en duurzame woningen en woonlasten
- Uitmuntende prestaties op duurzaamheid en betaalbare woonlasten.
- Visie realiseren vanuit 'samen leren'.
- Wonion sorteert met herbruik van materialen voor op tekorten die daarin mogelijk ontstaan.
- Openheid en sterke relaties. Wonion neemt andere partijen mee in een beweging van innoveren en veranderen. Werkt vanuit partnerschap, energiegevend.
- Realisatie van maatschappelijke prestaties over de gehele linie ruim voldoende tot zeer goed.



### Aandachtspunten

- Alert zijn op beheersing bedrijfslasten
- Op korte termijn wachtlijsten verkleinen. In open overleg de verschillende uitgangspunten delen, bijvoorbeeld aan de hand van scenario's.
- Aandacht voor huurders wiens woning nog niet is verduurzaamd.



### Kansen

- Beweging verder op gang brengen door nog meer partijen zelf initiatief te laten nemen en successen samen te vieren.
- Creatief vermogen in het netwerk van corporaties, bouwsector en overheid.
- Inspelen op veranderend aanbodnatuurlijke bouwmaterialen en nieuwe partijen (waterhuishouding).



### Risico's

- Energiecrisis vraagt een hoger tempo op verduurzaming/betaalbaarheid.
- Hogere bouwkosten en tekort aan materialen voor verduurzaming en nieuwbouw.
- Toenemende wachtlijsten/-tijden woningzoekenden
- Lastig om personeel aan te trekken o.a. door slechte bereikbaarheid en krappe arbeidsmarkt.
- Kostbare aanpak (zoals nul-op-de-meter), waar niet altijd opbrengst tegenover staat



## E Vooruitblik

### Beleidsagenda voor de toekomst

Wonion gaf de commissie de volgende vragen mee: Waar staan we gezien ons maatschappelijke prestaties? Zijn we nog steeds op koers voor wat betreft het uitvoeren en realiseren van onze strategie? Wat vinden belanghebbenden daarvan? Wonion wil de opbrengst van de visitatie gebruiken als input voor de komende beleidsperiode.

Op alle (sub)thema's presteert Wonion ruim voldoende tot zeer goed. De visitatiecommissie vindt dus dat de corporatie al zeer goed presteert op veel punten en adviseert de koers die is ingezet verder te ontwikkelen en te bestendigen. De commissie ziet dat de corporatie al met veel partijen deelt wat zij innoveert en leert en ziet de meerwaarde om dit te continueren en te versterken. Hierbij constateert de commissie overigens dat Wonion mondeling meer trots en passie voor het werk dat ze doet laat zien, dan bijvoorbeeld uit documenten als de position paper blijkt. De commissie geeft voor de beleidsagenda nog enkele verbeteringsuggesties mee, passend bij deze innovatieve organisatie:

#### Waar ligt de financiële en organisatorische grens bij de ambitie voor duurzaamheid?

De commissie vraagt zich af hoe groot het financiële en organisatorische 'offer' is voor de hoge duurzaamheidsambities? Wat het effect is op de beleidswaarde en welke opgaven kunnen hierdoor niet opgepakt worden? Dit wordt versterkt doordat een deel van de investeringen kosten zijn waar geen inkomsten tegenover staan (bijvoorbeeld grasdaken, innovatie-kosten, nul-op-de-meter). Denkend vanuit de schaarste die past bij een maatschappelijke organisatie, moeten afwegingen gemaakt worden tussen verschillende maatschappelijke doelstellingen. De commissie adviseert om de prioritering van de criteria op basis waarvan de keuzes gemaakt worden transparant en herleidbaar te maken door het schriftelijk vast te leggen. De commissie ziet dat de grenzen van het vermogen in beeld komen met bijbehorende dilemma's. De commissie adviseert het gesprek aan te gaan met de commissarissen en de belangenhouders over de scenario's en de bereidheid om risico's te willen lopen op de financiële ratio's. De commissie ziet ruimte om de gemaakte afwegingen duidelijker te verantwoorden in relatie met de financiële mogelijkheden.

#### Welke scenario's zijn er voor de woningbouw- en verduurzamingsopgaven?

De verschillende visies van Wonion, gemeente en huurders kunnen in scenario's worden vertaald. Daardoor worden de consequenties beter zichtbaar en bespreekbaar. Wonion kan hierbij haar creativiteit, die ze laat zien bij innovatie op duurzaamheid, ook voor dit vraagstuk benutten. In het denken over de woningbouwopgave verdient ook het thema "wonen met zorg" (gezien de vergrijzing) een concrete invulling te krijgen.

#### The Natural Step vraagt transparantie over bijsturing

De commissie ziet dat de besturingsfilosofie 'The Natural Step' vruchten afwerpt. Keerzijde van deze organische manier van sturen is dat de wijze van (bij)sturing minder transparant en zichtbaar is voor externen, belangenhouders en toezichthouders. Doordat doelen voortdurend (organisch) worden bijgesteld is nauwelijks zichtbaar in de rapportages waar zich afwijkingen voordoen of hebben voorgedaan en of en hoe is bijgestuurd. Mogelijk leidt dit ook tot het beeld dat de commissie hoorde "ze mogen wel iets meer doorpakken".

### Intern toezicht op The Natural Step verder ontwikkelen

De commissie ziet bij de organische manier van sturen dat minder zichtbaar wordt waar tegenkracht en dilemma's zitten. Vraagstukken en dilemma's worden werkendeweg opgelost. Hoe houd je toezicht hierop? De commissie adviseert de RvC haar visie hierop te expliciteren en afwegingen bij gemaakte keuzes goed te documenteren.

### Kritische blik gecombineerd met 'verwondering' in intern toezicht

Aandachtspunt voor de interne toezichthouders is om de 'verwondering' vast te houden en dit effectief in het toezicht in te bedden. Het benoemingsschema van twee nieuwe leden tegelijk, kan hierbij volgens de commissie positief werken. De zelfevaluaties kunnen ondersteunend zijn op het kritisch blijven en 'verwonderen' en op de relatie tot elkaar en tot de bestuurder. Het is hierbij zoeken naar een goede balans tussen enerzijds de bestuurder en organisatie, die al vele jaren op een organische manier werken samen met andere partijen, en anderzijds de commissarissen die nieuw instappen.

### Lokale en regionale prestatieafspraken

De commissie ziet dat Wonion zich verantwoordelijk voelt voor het leveren van prestaties en dat belanghebbenden Wonion ook die verantwoordelijkheid geven. De commissie heeft enkele aandachtspunten omtrent de prestatieafspraken:

- De commissie acht het van belang de actualisatie van de prestatieafspraken ook in gezamenlijkheid tussen drie partijen tot stand komt. Ga op zoek naar andere manieren om afspraken te maken, die minder tijd kosten.
- Van belang is dat de samenhang tussen keuzes sterker in beeld komt. Het gaat om de afwegingen voor bepaalde keuzes en meer expliciet maken dat dit gedeelde keuzes zijn.
- De commissie is van mening dat er winst te behalen is wanneer de prestatieafspraken concreter (smarter) worden. Dit geldt met name op thema's betaalbaarheid en wonen en zorg. Gezien de vergrijzing en de behoefte van senioren aan een passende woning, vindt de commissie het verstandig afspraken op dit thema te concretiseren.
- De commissie ziet dat er nog kansen liggen om de relatie tussen de bewonerscommissies en WijWonen te verstevigen, zodat de rol van WijWonen als huurdersvertegenwoordiging versterkt kan worden.
- In veel regio's - zo ook in de Achterhoek - worden regionale afspraken gemaakt tussen gemeenten en corporaties. De huurdersorganisatie(s) zijn hier veelal niet bij betrokken. Wat is de rol van de huurdersorganisaties op regionaal niveau? Wat is de rol van lokale prestatieafspraken in het kader van de regionale of landelijke afspraken?



## F Scorekaart Wonion

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal							Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
Thema:	1	2	3	4	5	6					
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>										<b>8,4</b>	
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	8,0	8,0	8,0	8,0	9,0	8,0		8,2	75%		
Ambities in relatie tot de opgaven								9,0	25%		
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>										<b>8,1</b>	
Prestaties	6,7	8,2	7,8	7,9	9,3	8,0		8,0	50%		
Relatie en communicatie								8,7	25%		
Invloed op beleid								7,8	25%		
<b>Presteren naar Vermogen</b>										<b>8,0</b>	
Vermogensinzet								8,0	100%		
<b>Governance</b>										<b>7,7</b>	
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming							9,0	8,0	33%	
	Prestatiesturing							7,0			
Maatschappelijke rol RvC								7,0	33%		
Externe legitimatie en verantwoording	Externe legitimatie							9,0	8,0	33%	
	Openbare verantwoording							7,0			
Thema 1: Beschikbaarheid sociale huurwoningen											
Thema 2: Betaalbare woonlasten											
Thema 3: Wonen & Zorg											
Thema 4: Leefbaarheid & Sociaal Domein											
Thema 5: Verduurzaming & Circulariteit											
Thema 6: Dienstverlening en gastvrijheid											

## G Reactie Wonion



### Reactie Wonion op het visitatierapport

Elke vier jaar wordt een visitatie uitgevoerd bij woningcorporaties. Begin 2023 was het voor Wonion weer het moment om terug te kijken naar de afgelopen vier jaar en vooruit te kijken naar waar wij nog kansen voor ontwikkeling zien. Juist met die insteek willen wij de visitatie ook gebruiken om onszelf te verbeteren. Bij de selectie van het visitatiebureau hebben wij bewust gekozen om hetzelfde bureau van vier jaar geleden te kiezen en voor een deel ook dezelfde visitatoren. Hiermee willen we graag feedback op de ontwikkeling in relatie tot de vorige visitatie; waar staan we nu en wat kunnen we nog ontwikkelen.

We zijn blij met de wijze waarop de visitatie tot stand is gekomen en de terugkoppeling die wij van de visitatoren hebben gehad. Het bevestigt ons gevoel dat we veel werk verzetten in het belang van onze huurders. Zowel in maatwerk voor onze huurders als in brede maatschappelijke ontwikkelingen. Dit wordt door onze samenwerkingspartners onderschreven en wij voelen ons ook zeer goed bij de wederzijdse verstandhouding en samenwerking. In de komende jaren zullen we dat zeker continueren.

Het visitatierapport geeft ook goed weer dat we al vele jaren een stabiele koers varen waarin persoonlijke aandacht, vernieuwing en samenwerken de basis zijn. Deze koers willen we vasthouden. Dat duurzaamheid in onze genen zit mag duidelijk zijn, maar juist de brede opvatting van duurzaamheid is in onze ogen van belang. Betaalbare woonlasten en voor elkaar klaar staan zijn daarin onderdelen die wij vanzelfsprekend ook duurzaam willen realiseren.

Gelukkig zijn er ook nog kansen voor verdere ontwikkeling, zoals communicatie en transparantie bij nieuwe initiatieven. We zijn met veel zaken bezig en pakken veel op. De keuzes die we daarin maken zijn in lijn met onze ambitie, maar worden niet altijd expliciet vastgelegd en gecommuniceerd. Onder andere de nieuwe website die in 2023 wordt ontwikkeld kan hierin een bijdrage leveren.

De vernieuwing van de leden van onze RvC vindt meestal in tweetallen plaats waardoor er ook nieuwe inzichten komen. Hierdoor blijven we scherp in het bepalen van de doelen en de realisatie daarvan. Tijdens de vergaderingen en de zelfevaluaties wordt ook aandacht besteed aan de groei die hierdoor steeds in het team van de RvC moet plaatsvinden. Dit is ook door de visitatiecommissie gezien en benoemd en blijft onder de aandacht van de RvC.

We zijn enorm trots op alle collega's die uitvoering geven aan onze gezamenlijke visie om bij te dragen aan de kwaliteit van leven voor onze huurders. De geschetste resultaten hebben we aan de medewerkers te danken, want zij laten elke dag weer zien dat we met passie voor onze huurders aan de slag zijn. Dit doen zij al vele jaren. Het is dan ook een extra compliment dat dit, evenals vier jaar geleden, wordt herkend en gewaardeerd.

Gerrolt Ooijman

Directeur-bestuurder

Harry Minkhorst

Voorzitter Raad van Commissarissen

## Deel 2

# Toelichting op de beoordelingen, per perspectief





# 1 Visitatie bij Wonion

## De reden voor visitatie

In juni 2022 heeft Wonion opdracht gegeven aan Raeflex om een visitatie uit te laten voeren. Naast de 4-jaarlijkse verplichting, wilde Wonion ook een visitatie uit laten voeren omdat zij het ziet als een belangrijk evaluatie- en leermoment in de beleidscyclus van de organisatie. De visitatie werd daarom ook iets eerder gepland dan nodig was. Wonion gaf de commissie de volgende vragen mee: Waar staan we gezien ons maatschappelijke prestaties? Zijn we nog steeds op koers voor wat betreft het uitvoeren en realiseren van onze strategie? Wat vinden belanghebbenden daarvan? Wonion wil de opbrengst van de visitatie betreffende de periode 2018-2022 gebruiken als input voor de komende beleidsperiode.

## 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 januari 2023 en april 2023.

Op basis van alle door Wonion verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off en een rondleiding langs een tweetal projecten van Wonion. De visitatiegesprekken met interne en externe belanghebbenden voerde de commissie op 7 februari 2023. De inzichten van deze gesprekken vindt u in hoofdstuk 4. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de factsheet prestaties, de position paper en de enquête over prestatieafspraken toegestuurd.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Wonion, 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 A.T.A Koopmanschap AC (voorzitter); mevrouw ir. B.J.C.J. van Hoesel-Snel MBA en mevrouw drs. A. de Klerk (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

### 1.1 Schets Wonion

Wonion is in 2008 ontstaan uit een fusie tussen Stichting Wisch Woonbeheer en Stichting Parès. Woningcorporatie Wonion beheert 4.072 woningen (jaarcijfer 2021) en werkt alleen in de gemeente Oude IJsselstreek. Deze gemeente heeft 24 dorpskernen, waarvan Ulft de grootste is. De belangrijkste belanghebbenden zijn de huurdersorganisatie WijWonen, de gemeente Oude IJsselstreek, diverse zorgpartijen, Achterhoekse collega-corporaties en ketenpartners op het gebied van duurzaamheid en het sociaal domein. Wonion neemt deel aan het ACo-overleg (Achterhoekse corporaties). Bij de ACo is er naast ProWonen, Sité, de Woonplaats en Wonion ook een verbinding met Plavei waarmee op thema's wordt samengewerkt. Ook wordt vanuit de ACo de samenwerking met WoonTwente steeds meer gezocht en gevonden.

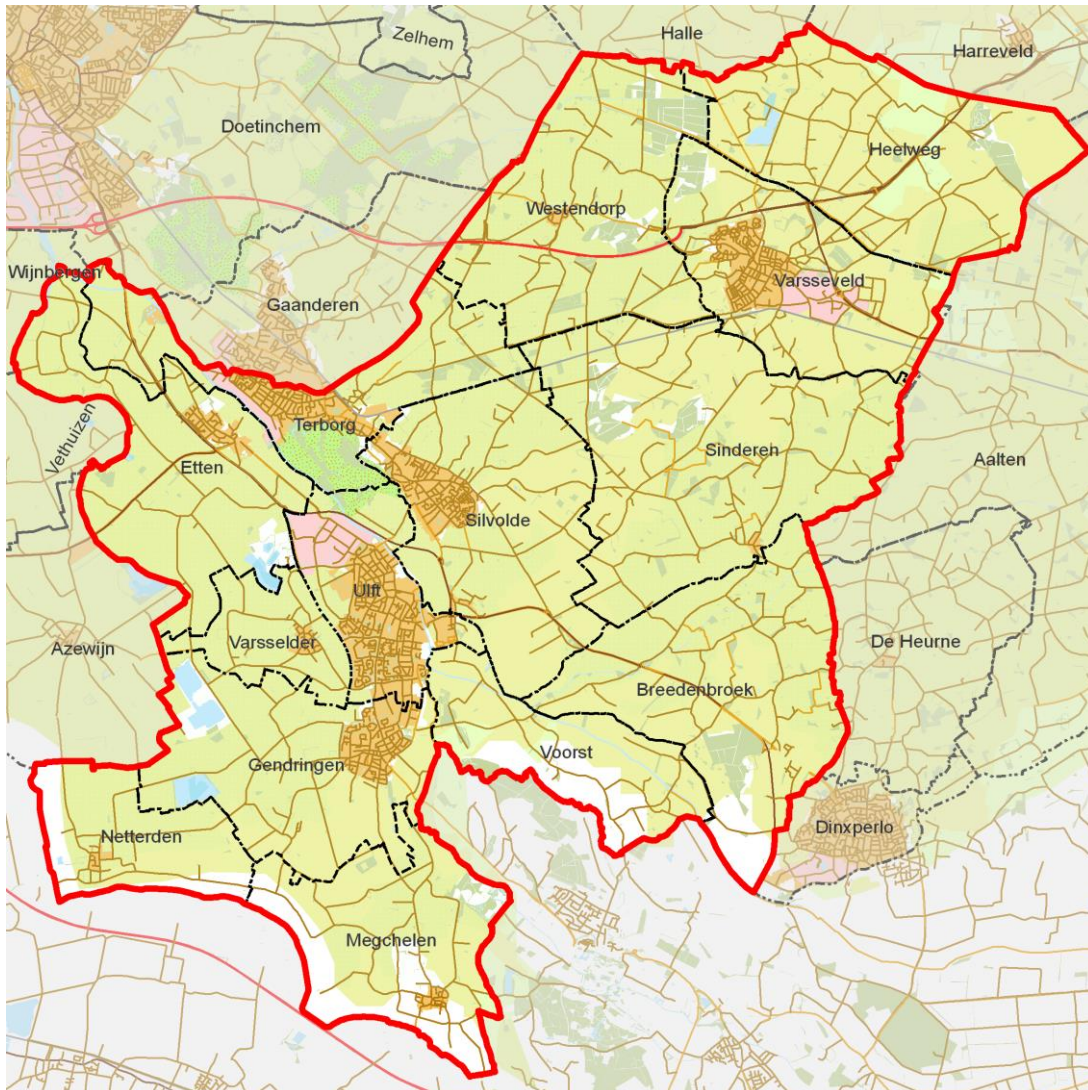
Op het gebied van duurzaamheid en circulariteit werkt Wonion met onder meer de Groene Huisvesters, Cirkelregio de Achterhoek, de HAN en de thematafel Circulariteit. Daarnaast is in 2021 een nieuw samenwerkingsverband gestart met Wageningen University & Research.

Bij Wonion werken ultimo 2021 44 medewerkers (was in 2018: 38) en 38,9 fte (was in 2018: 35 fte). De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad zitting hebben. Begin 2019 heeft er een bestuurswisseling plaatsgevonden.

## 1.2 Werkgebied Wonion

Wonion is werkzaam in de gemeente Oude IJsselstreek in de provincie Gelderland en heeft ook enkele woningen in de gemeente Aalten. Deze gemeente heeft bijna 40.000 inwoners. Dit werkgebied kenmerkt zich als plattelandsgebied. De woningmarkt in dit gebied bestaat voornamelijk uit eengezinswoningen (85 procent) en koop (67 procent) met een gemiddelde WOZ-waarde van bijna € 271.000,- in 2022 (bron: [www.allecijfers.nl](http://www.allecijfers.nl)).

De sociale huursector beslaat 24 procent van de woningen. De meeste woningen zijn gebouwd in de jaren '60 tot en met '80.



## 2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

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

Ten eerste treft u een beschrijving van de prestatieafspraken van Wonion met de huurderorganisatie WijWonen en de gemeente Oude IJsselstreek aan, en voor zover relevant, ook landelijke en regionale prestatieafspraken. Hieruit volgen de volkshuisvestelijke thema's die in de visitatie worden beoordeeld. De daaropvolgende paragrafen gaan enerzijds over de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces in de lokale driehoek. In paragraaf 2.2 komt de mening van de huurdersorganisatie, de gemeente en de corporatie aan bod. De visitatiecommissie geeft in die paragraaf een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken. In paragraaf 2.3 worden verbeterpunten gegeven van belanghebbenden (huurdersorganisatie, gemeente en de corporatie zelf).

### 2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

Gemeente Oude IJsselstreek en Wonion hebben al jarenlang prestatieafspraken met elkaar. Met de Woningwet 2015 is naast de gemeente en de corporatie ook de lokale huurdersorganisatie WijWonen betrokken bij het tot stand komen van prestatieafspraken. Wonion heeft gedurende de visitatieperiode prestatieafspraken gesloten met de gemeente Oude IJsselstreek en de huurdersorganisatie WijWonen. Het betreft Prestatieafspraken 2019, 2020 en 2021-2023. Deze prestatieafspraken hebben voor een belangrijk deel de maatschappelijke prestaties van Wonion in de afgelopen vier jaar bepaald.

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

De thema's zijn:

1. Beschikbaarheid sociale huurwoningen
2. Betaalbare woonlasten
3. Wonen & Zorg
4. Leefbaarheid & Sociaal Domein: prettig wonen in de wijk
5. Verduurzaming en circulariteit
6. Dienstverlening & gastvrijheid (eigen ambities).

#### *Ad 1. Afspraken Beschikbaarheid sociale huurwoningen*

Aangezien er tot en met 2021 jaren krimp werd verwacht waren er uitsluitend afspraken over projecten. Pas vanaf 2022 is afgesproken om woningen toe te voegen (50 in twee jaar). Inmiddels wordt gesproken over het toevoegen van 250 woningen tot 2030 (waarbij sloop van 200 woningen wordt voorzien en nieuwbouw van 450 woningen). Dit laatste is nog niet vastgelegd in de prestatieafspraken betreffende deze visitatieperiode.

#### *Ad 2. Afspraken betaalbare woonlasten*

De afspraken betreffen voornamelijk zaken die ook al in landelijke regelgeving over huur(toewijzing) zijn vastgelegd en zijn minder lokaal.

### *Ad 3. Afspraken wonen en zorg*

Hierbij komen diverse onderwerpen aan bod: uitstroom beschermd wonen, zorggeschikt maken van de (bestaande) woningvoorraad, pilots Langer Zelfstandig Thuiswonen, veilige en gezonde woningen.

### *Ad. 4 Afspraken leefbaarheid en sociaal domein: prettig wonen in de wijk*

Hierbij gaat het om de aanpak van woonoverlast, de leefbare omgeving, schuldhulpverlening en vroegsignalering schulden. Wonion heeft hiervoor diverse convenanten met relevante samenwerkingspartijen afgesloten. Wonion heeft een jaarlijkse bijdrage van minimaal € 50,- euro per verhuureenheid toegezegd.

### *Ad 5. Afspraken Verduurzaming en circulariteit*

Er zijn landelijke convenanten: de woningvoorraad dient gemiddeld energielabel B te hebben in 2021 en CO2-neutraal te zijn in 2040. Daarnaast heeft Wonion afgesproken huurders te betrekken bij verduurzaming. Wonion richt zich op het wonen van de toekomst.

### *Ad 6. Eigen ambities Dienstverlening en gastvrijheid*

De ambitie van Wonion is om te weten wat de behoefte is van huurders en hierop in te spelen. Daarnaast heeft Wonion als doel dat de klant zelf kan bepalen hoe en wanneer hij contact opneemt met Wonion en beoogt de corporatie de klant snel, vriendelijk en professioneel te helpen.

De prestaties, zoals door Wonion geleverd, worden door de commissie in hoofdstuk 3 beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, of als dat niet mogelijk is, beoordeeld in het licht van de ambities van de corporatie. Dat is het geval bij thema 'Dienstverlening & Gastvrijheid'. In bijlage 6 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

## **2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces**

Deze paragraaf beschrijft de mening van de belanghebbenden en van de corporatie over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om tot prestatieafspraken te komen; gevolgd door een beschouwing van de commissie over de kwaliteit en de totstandkoming van de prestatieafspraken.

### **Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken door belanghebbenden en corporatie.**

Tot en met 2020 waren er jaarlijkse prestatieafspraken. Sinds 2021 worden meerjaren prestatieafspraken gemaakt, waarbij jaarlijks een uitvoeringsagenda wordt opgesteld. De partijen van de driehoek zijn tevreden over de relatie en het proces van totstandkoming van de prestatieafspraken. Wonion en de gemeente zijn zeer tevreden, terwijl WijWonen tevreden is.

De huurdersorganisatie WijWonen is het meest tevreden over de manier waarop partijen oog hebben voor elkaars belangen en de wijze waarop evaluaties worden gedaan. Ook over andere zaken is ze positief. Ze vindt het fijn dat ze proactief betrokken worden. In eerdere jaren was dat in een driehoeksoverleg met Wonion en gemeente. De gemeente nam hier echter een te volgende positie in, volgens WijWonen. Om tijd te besparen werd de laatste keer een andere werkwijze gehanteerd. Wonion stemde vooraf af met WijWonen alvorens ze in overleg ging met de gemeente. WijWonen wil dat de volgende keer toch anders, want in de overleggen kwamen toch steeds weer andere thema's op tafel. Inhoudelijk is WijWonen - evenals de gemeente- van mening dat Wonion meer nieuwbouw met sociale huur zou moeten (willen) realiseren. Daarnaast vindt ze dat Wonion veel doet aan duurzaamheid en dat waardeert zij zeer, maar zij zou willen dat er ook op nog niet verduurzaamde woningen zonnepanelen werden geplaatst. Dat mag wat de huurders betreft wat sneller en meer. Wonion mag hierbij meer lef tonen en minder op de centen zijn.

Wonion geeft aan dat partijen op basis van vertrouwen met elkaar werken. Er wordt zeer goed gewerkt vanuit een gemeenschappelijk doel en partijen hebben oog voor elkaars belangen. Dat gebeurt zowel tijdens het proces van prestatieafspraken maken als daarbuiten. Wonion vindt dit een belangrijke en goede basis om de doelstellingen te kunnen bereiken. Partijen bepalen vooraf over welke thema's ze het gaan hebben. De partijen hebben volgens Wonion aandacht voor het vastleggen van de prioriteiten in plaats van dat gewerkt wordt aan een document met allemaal gedetailleerde afspraken. Wonion ervaart dit als positief. Wonion heeft de indruk dat zo alle belangrijke thema's aan bod komen in de prestatieafspraken. Soms is er discussie over wat dat einddoel precies moet zijn, bijvoorbeeld als het gaat om de aantallen woningbouw. De gemeente en WijWonen willen dat de corporatie meer woningen toevoegt; Wonion is van mening dat met een lager aantal toevoegingen beter voorgesorteerd wordt op de te verwachten toekomstige krimp. Wonion geeft aan dat partijen - ondanks zo'n verschil van mening - wel oog hebben voor elkaars belangen. Ook in lastige onderwerpen vinden ze met elkaar de balans en komen er breed gedragen prestatieafspraken, volgens Wonion.

Gemeenten Oude IJsselstreek vindt dat de opgaven goed in beeld zijn. Ze waardeert dan ook dat partijen samenwerken aan een gezamenlijke ambitie. Er is volgens de gemeente een goede structuur gevonden. Naast het overleg over prestatieafspraken, vindt er ook nog viermaal per jaar bestuurlijk overleg met Wonion plaats. De actieve rol en betrokkenheid van Wonion bij de soms moeilijke doelgroep wordt gezien en gewaardeerd. Partijen weten elkaar te vinden op momenten dat het nodig is. Ook wanneer er verschil van mening is zijn partijen in staat elkaar te vinden en vast te houden. Wonion is waar nodig hard op de inhoud, maar zacht op de relatie. Monitoring van de prestatie is, gezien de opgaven, belangrijk volgens de gemeente. Dit om te voorkomen dat op basis van incidenten wordt gereageerd.

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

Partijen werken sinds 2021 met meerjarige prestatieafspraken en prioriteiten worden gezamenlijk gesteld. Er is sprake van een driepartijen-convenant tussen gemeente, Wonion en huurdersorganisatie WijWonen, waarbij sprake is van onderlinge afhankelijkheid en verantwoordelijkheid. Partijen ervaren dit ook zo en onderschrijven allemaal het gevoel te hebben te werken vanuit vertrouwen aan een gemeenschappelijk doel. Dit vindt de commissie een goede basis waardoor de juiste thema's aan bod komen en de focus helder is. De commissie ziet partijen die enthousiast zijn over de samenwerking en het partnerschap. Zelfs een stevig meningsverschil schaadt het onderling vertrouwen niet. Het meningsverschil betreft de nieuwbouwpoging, waarbij de gemeente en de huurdersorganisatie meer de korte termijn voor ogen hebben en Wonion de lange termijn. WijWonen voelt zich gezien als partij, waarbij zij vooral doelt op de relatie met Wonion. De recente manier van overleg lijkt de commissie niet verstandig, omdat sommige thema's bij het ene overleg wel ter tafel komen en bij het andere niet. Dit kan de onderlinge samenwerking gaan schaden en doet ook geen recht aan de gelijkwaardige positie van de partijen die de woningwet beoogt. De commissie acht het van belang de prestatieafspraken ook weer echt een overeenkomst tussen drie partijen te laten zijn. Ga op zoek naar andere manieren om afspraken te maken, die minder tijd kost. Elders in het land zijn diverse inspirerende voorbeelden te vinden. Bespreek vooraf verschilpunten met elkaar. De commissie signaleert hierbij dat het lastig is dat de bestuursleden van WijWonen politiek actief zijn in de gemeenteraad. Hierdoor loop je het risico dat de rol van WijWonen als vertegenwoordiger van de huurders en de rol in de gemeentelijk politiek te veel door elkaar gaan lopen. Daarnaast doet, volgens de commissie, WijWonen er goed aan na te denken over hoe zij hun draagvlak als huurdersvertegenwoordiging kunnen versterken (bijvoorbeeld door het actiever betrekken van bewonerscommissies).

Over het thema beschikbaarheid wordt een stevige discussie gevoerd. Het betreft het gesprek over de afweging van doelstellingen op korte termijn en lange termijn. Het thema past in het driehoeksoverleg. Dat dit gesprek gevoerd wordt is een goede zaak. De commissie is van mening dat er winst te behalen is wanneer de prestatieafspraken voor betaalbaarheid en wonen en zorg concreter (smarter) worden. Dit geldt met name op het thema betaalbaarheid en het thema wonen en zorg. Op het gebied van wonen met zorg is een mooi project gerealiseerd. Gezien de vergrijzing en de behoefte van senioren aan een passende woning, vindt de commissie het verstandig afspraken op dit thema te concretiseren. In de prestatieafspraken kan daarnaast gezamenlijk bezien worden welke afwegingen er zijn bij prioritering van ambities en doelen. Dit is met name van belang, gelet op de schaarste aan financiële middelen voor toekomstige opgaven.

De commissie signaleert nog een ander relevant vraagstuk, dat op dit moment bij vrijwel alle corporaties speelt. In veel regio's - zo ook in de Achterhoek - worden regionale afspraken gemaakt tussen gemeenten en corporaties. Verschillende partijen nemen verschillende thema's onder hun hoede. Wie is regisseur van wat? Hoe gaan die verschillende regisseurs de verschillende thema's vastleggen in de regionale afspraken? Hoe kan je die verbinding tot stand brengen? De huurdersorganisatie(s) zijn hier veelal niet bij betrokken. Aangezien de regionale afspraken zich ook lokaal vertalen, is het van belang na te denken hoe de huurdersorganisatie(s) betrokken worden bij relevante regionale afspraken. Wat is de rol van de huurdersorganisaties op regionaal niveau? Wat is de rol van lokale prestatieafspraken in het kader van de regionale of landelijke afspraken?

## 2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Belanghebbenden waren allen heel tevreden met de prestatieafspraken en hebben op diverse punten aangegeven hoe ze in de toekomst verder willen werken aan de prestatieafspraken. Soms betreft het het continueren van de huidige werkwijze; soms is het een verbeterpunt.

### *Proces*

- Blijven werken op basis van vertrouwen en in een gelijkwaardig driepartijoverleg. WijWonen aan de voorkant blijven betrekken. Het zou een toegevoegde waarde zijn om de huidige samenwerking nog beter vast te leggen en efficiency hierbij in het oog te houden.
- Blijven focussen op prioriteiten (en niet op details).
- Elkaar blijven inspireren voor de lange termijn oplossingen.
- Wonen en Zorgpartijen op onderdelen te betrekken tijdens de prestatieafspraken.
- De informatie over strategische woningbouwplannen en meerjarig perspectief kan tijdiger over en weer worden uitgewisseld.
- Monitoring van de prestatieafspraken is belangrijk zowel voor de nieuwbouwpoging als de transformatie en vernieuwbouwpoging. In beeld houden waar partijen staan in relatie tot de afspraken met het rijk en de provincie.
- Misschien kunnen we iets meer evalueren, aangezien regelmatig moeilijke casuïstiek opgelost moet worden. Wat kunnen we daaruit halen om van te leren.

### *Welke ambities verdienen meer aandacht?*

- WijWonen vindt het van belang in gesprek te gaan over de hoge kosten voor bepaalde investeringen in duurzaamheid, bijvoorbeeld voor nul-op-de-meterwoningen. Kan met dezelfde uitgaven meer bereikt worden voor de huurders?
- Gemeente en WijWonen wensen een groter aantal nieuwbouwwoningen in de sociale huur dan Wonion.



- WijWonen wenst dat Wonion zonnepanelen standaard op alle daken plaatst, zodat ook huurders van nog niet verduurzaamde woningen een lagere energierekening krijgen.
- Samen blijven werken aan de aanpak van inwoners waar het niet altijd even eenvoudig is om een oplossing te vinden.
- Nieuwe woonvormen en geclusterd wonen zijn ook onderdeel van de woningbouwportefeuille. Geldt zowel voor koop als huur.
- WijWonen geeft aan dat wonen meer is dan huren alleen. Bepaalde wijken behoeven extra aandacht.

### 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 Wonion 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
<b>Prestaties in het licht van de prestatieafspraken</b>		<b>8,2</b>	<b>75%</b>
Thema 1: Beschikbaarheid sociale huurwoningen	8,0		
Thema 2: Betaalbare woonlasten	8,0		
Thema 3: Wonen & Zorg	8,0		
Thema 4: Leefbaarheid & Sociaal Domein	8,0		
Thema 5: Verduurzaming & Circulariteit	9,0		
Thema 6: Dienstverlening en gastvrijheid	8,0		
<b>Ambities in relatie tot de opgaven</b>		<b>9,0</b>	<b>25%</b>
<b>Gemiddelde score</b>		<b>8,4</b>	

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

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten. De opgaven zijn aangevuld met de eigen ambitie van dienstverlening en gastvrijheid. De commissie constateert dat de prestaties over de gehele linie minimaal ruim voldoende zijn en gemiddeld goed. De prestaties op het thema 'verduurzaming & circulariteit' scoren hierbij bijzonder goed. De prestaties zijn in meer detail terug te vinden in bijlage 6 (de factsheet).

##### **Thema 1: Beschikbaarheid sociale huurwoningen**

**8,0**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

De corporatie voldoet aan de prestatieafspraken. Lange tijd werd krimp verwacht in de regio Achterhoek. In de prestatieafspraken 2019-2022 werden nog afspraken gemaakt over een beperkt aantal projecten. Van 2019 tot en met 2020 was er geen nieuwbouw en sloopte Wonion 26 woningen. De afgelopen jaren is er - vanwege de toenemende wachtlijsten - een omslag in denken ontstaan. Wonion heeft vanaf 2021 weer nieuwbouw gerealiseerd. De commissie waardeert dit positief. In de prestatieafspraken 2021-2023 heeft Wonion toegezegd in twee jaar tijd 50 sociale huurwoningen toe te voegen. Inmiddels heeft de corporatie 27 appartementen gerealiseerd (2021). Dit betreft het project Oevelgunne. In 2023/2024 wordt project Heuvelstraat opgeleverd met 28 woningen. De commissie constateert dat Wonion hiermee op koers zit met de prestatieafspraken. Wel signaleert de commissie dat gemeente en WijWonen de ambities voor toevoeging van woningen te beperkt vinden. Dit wordt benoemd in hoofdstuk 4 (Presteren naar Belanghebbenden).



Bij dit thema wordt ook de huisvesting van urgenten en statushouders beoordeeld. De commissie constateert dat de corporatie dit conform prestatieafspraken ruim voldoende doet. Via bemiddeling zoekt Wonion naar de juiste plek en de juiste woning voor mensen die een urgente woonbehoefte hebben.

### **Thema 2: Betaalbare woonlasten**

**8,0**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0. De prestatieafspraken volgen de landelijke regels en zijn minder lokaal. Wonion heeft conform deze afspraken woningen toegewezen. De gemiddelde jaarlijkse huurverhoging was inflatievolgend, waarbij de prijs/kwaliteit van de woning (de streefhuur) bepalend is voor de huurverhoging. Uitzondering hierop is het jaar 2021, toen volgens landelijke regels huurbevriezing werd doorgevoerd en huurverlaging voor lage inkomens zijn opgevolgd.

De commissie kent vooral pluspunten toe omdat Wonion met haar verduurzamingsmaatregelen ook de woonlasten omlaag brengt. Al langere tijd heeft de woningvoorraad van Wonion gemiddeld energielabel B en er zijn nog maar 200 woningen met een E, F of G-label. Dit betreft voornamelijk woningen waarvan de huurders in het verleden niet meededen met de verduurzaming. De duurzaamheidsverbeteringen rekent de corporatie slechts voor een deel door in huurverhoging. Per saldo zal dat voor de meeste huurders resulteren in een woonlastenverlaging.

Positief is de commissie eveneens over de wijze waarop Wonion individuele huurders met betalingsproblemen helpt. De huurachterstanden zijn hierdoor gedaald en relatief laag; daarmee draagt Wonion op een zakelijk, sociale manier bij aan betaalbaar wonen.

### **Thema 3: Wonen & Zorg**

**8,0**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0. De commissie constateert dat Wonion conform de prestatieafspraken werkt. Op dit thema hebben partijen prestatieafspraken gemaakt over een diversiteit aan onderwerpen: de uitstroom beschermd wonen, zorggeschikt maken van de woningvoorraad en langer zelfstandig thuiswonen.

Voor het langer zelfstandig thuiswonen heeft de corporatie enkele succesvolle pilots (Zlimthuis) gedaan in Gendringen en Varsseveld. Deze heeft ze inmiddels over haar hele bezit uitgerold. Een groot aantal bewoners (250) heeft zich aangemeld. Van het woningbezit van Wonion is circa 35 procent geschikt voor zorg. Inwoners die een voor zorg geschikte woning nodig hebben, lijken deze vooralsnog tijdig te kunnen vinden, soms ook door het leveren van maatwerk bij individuele situaties. Gezien de vergrijzing is Wonion aan het voorsorteren om bij nieuwbouw voor zorg geschikte/levensloopbestendige woningen te realiseren. Recentelijk is een goed doordacht woonzorgcomplex in Gendringen gerealiseerd (in eigendom van zorgpartij) met zelfstandige en voor zorg geschikte woningen (in eigendom van Wonion). Partijen hebben hierbij samen gekeken hoe het complex van meerwaarde kan zijn voor het dorp. Het complex en de activiteiten die daar plaatsvinden zijn ook toegankelijk voor inwoners van het dorp. De commissie is positief over hetgeen tot stand is gebracht.

### **Thema 4: Leefbaarheid en Sociaal domein: prettig wonen in de wijk**

**8,0**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0. Bij dit thema komen de volgende onderwerpen aan bod: aanpak woonoverlast, leefbare omgeving, vroegsignalering en wonen, werken en leren. De corporatie signaleert vroegtijdig een probleem, zoekt naar een maatwerkoplossing en schakelt snel hulp en ondersteuning in bij diverse samenwerkingspartners, waaronder STOER. Er is sprake van korte lijnen en een goede samenwerking. Om overlastsituaties aan te pakken is Wonion in 2021 met andere partijen intensiever en slagvaardiger gaan samenwerken. Met als resultaat dat het aantal overlastsituaties in 2022 is gedaald ten opzichte van 2021.

## **Thema 5: Verduurzaming & circulariteit**

**9,0**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 9,0. Wonion voldoet al jaren achtereen aan de landelijke afspraken om gemiddeld energielabel B in 2021 te behalen. Bij het wonen van de toekomst koerst Wonion op CO<sub>2</sub>-neutraal en wil hiervoor vanaf 2021 100 woningen per jaar verduurzamen. De commissie constateert dat de ambitie en prestaties die Wonion hierbij laat zien in de corporatiesector hoog te noemen is. Wonion steekt op dat gebied haar nek uit.

De commissie is van mening dat Wonion zeer goed presteert en bijzondere prestaties levert op dit thema. Wonion innoveert, heeft een voortrekkersrol en brengt partijen in beweging om meer aan de slag te gaan met verduurzaming. De partijen die de corporatie in beweging brengt zijn niet alleen de reguliere samenwerkingspartners zoals collega-corporaties en gemeente(n), maar ook waterleidingsbedrijf Vitens, aannemers en bouwondernemingen. Innovatie start voor Wonion in eerste instantie op kleine schaal om te experimenteren met circulair en biobased bouwen<sup>1</sup>. Daarna wil de corporatie haar ervaringen gebruiken bij het verder uitrollen van biobased bouwen; niet alleen bij haar eigen projecten, maar ook voor andere partijen. Dat Wonion andere partijen in de regio inspireert en enthousiasmeert was tijdens de visitatie duidelijk zichtbaar voor de visitatiecommissie. Hiermee overtreft de corporatie duidelijk de prestatieafspraken, handelt ze creatief en deelt ze actief haar ervaringen zodat andere partijen mee kunnen gaan in de beweging naar biobased bouwen.

## **Thema 6: Dienstverlening & Gastvrijheid**

**8,0**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0. Over dit thema zijn geen prestatieafspraken gemaakt. De corporatie heeft 'gastvrijheid' als eigen ambitie benoemd. Haar ambitie is dat ze weet wat de behoefte is van huurders; hierop inspeelt, en dat de klant zelf kan bepalen hoe en wanneer hij contact opneemt met Wonion en snel, vriendelijk en professioneel wordt geholpen. Huurders kunnen ieder moment van de dag verzoeken indienen via de website van Wonion. De commissie uit haar waardering voor de persoonlijke aandacht die Wonion voor haar huurders heeft. Hierboven werd al het maatwerk gemeld dat de corporatie biedt bij betalingsproblemen. Daarnaast hebben medewerkers van Wonion samen met bestuursleden van WijWonen gedurende de coronaperiode actief huurders opgezocht/gebeld. Hierbij werd met name aandacht gegeven aan huurders waarvan ingeschat werd dat hier extra aandacht nodig was. Het laat zien dat Wonion "hart voor de huurders" heeft. Wonion neemt eveneens de klachten die bij WijWonen binnenkomen mee in de verbetering van de dienstverlening. De commissie ziet dat Wonion bij de landelijke Aedes-benchmark gedurende de visitatieperiode goed (bovengemiddeld) scoort op de afhandeling van reparatieverzoeken. Ook bij nieuwe en vertrekkende huurders is de score ruim voldoende tot goed. De commissie signaleert op basis van de visitatiegesprekken dat de communicatie - die nu via de contractpartijen/ketenpartners verloopt - over de afhandeling van reparatieverzoeken verder geoptimaliseerd kan worden.

---

<sup>1</sup> Bij biobased bouwen worden natuurlijke grondstoffen gebruikt als bouwmaterialen. Vergeleken met materialen als beton, steenwol en kunststof is ervoor het produceren van biobased bouw materiaal weinig energie nodig, waardoor de impact op het klimaat kleiner is. Biobased materialen zijn vrijwel onuitputtelijk. Ze vervangen de schaarse grondstoffen die nu nog worden toegepast bij de huidige grondstoffen. Biobased producten leggen CO<sub>2</sub> vast en besparen daarom op CO<sub>2</sub>-heffingen. Behalve dat biobased bouwen goed voor het milieu is, zorgen de natuurlijke materialen voor een prettig en gezond binnenklimaat.

### 3.2 De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven

#### Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Wonion doorloopt een strakke jaarlijkse cyclus, waarin ze jaarlijks de strategie 'Duurzaam in Wonen' (inclusief doelen en activiteitenoverzicht), de portefeuillestrategie en het jaarplan en de begroting herijkt en/of actualiseert.

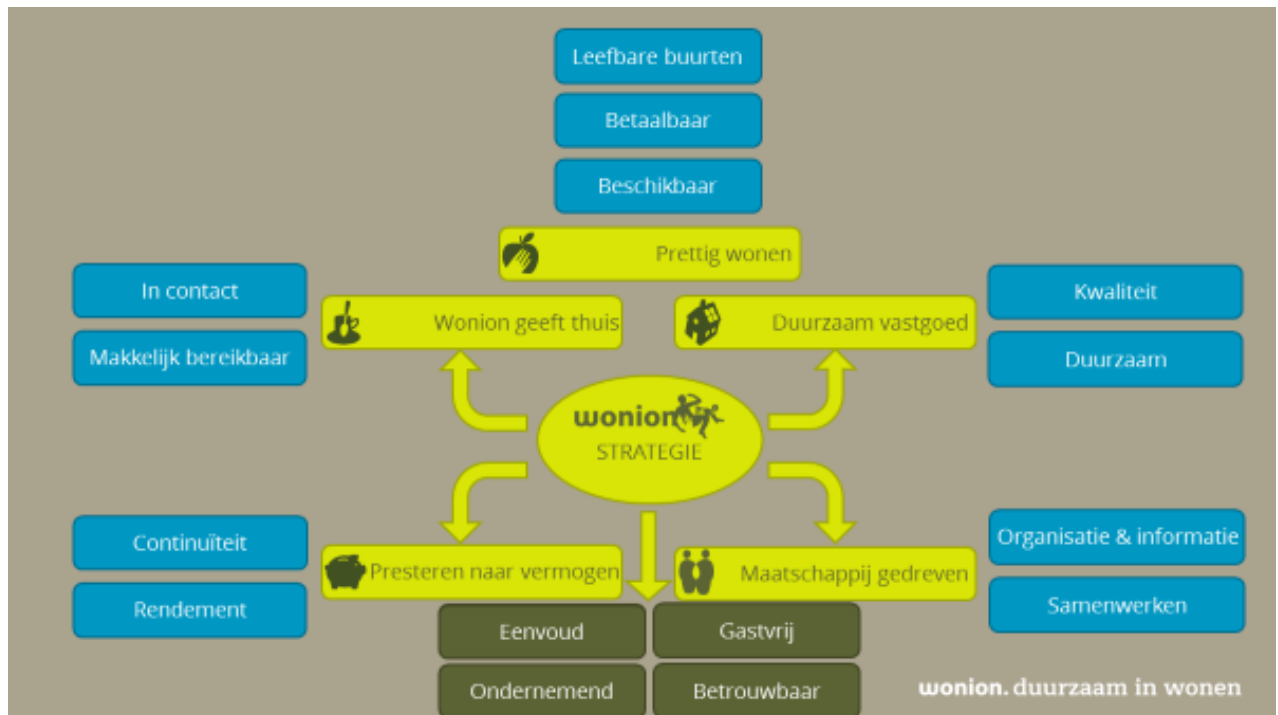
#### Strategie Duurzaam in Wonen

De strategie wordt jaarlijks herijkt en werkt ze vanuit de missie 'kwaliteit van leven door duurzaam wonen' en heeft ambities en doelen gesteld op de volgende thema's:

- Duurzaam vastgoed;
- Prettig wonen;
- Wonion geeft thuis;
- Een maatschappelijk gedreven organisatie.

Ze wil hierbij werken vanuit de kernwaarden: eenvoud, gastvrij, ondernemend en betrouwbaar.

Bij de jaarlijkse herijking worden de doelen en activiteiten benoemd.



#### Portefeuillestrategie

In 2020 heeft Wonion het strategisch voorraadbeleid aan de hand van de uitkomsten van demografisch onderzoek herijkt. Ook zijn hierin de uitkomsten van het Masterplan 2030 meegenomen waarin de duurzaamheidsambities van Wonion verder zijn uitwerkt. Uit het demografisch onderzoek bleek dat er op lange termijn sprake is van krimp - zoals reeds bekend was - maar dat er nu krapte is op de woningmarkt. Er is vooral vraag naar kleinere woningen (een- en tweepersoonshuishoudens) en de doelgroep wordt ouder, waardoor de vraag naar levensloopbestendige woningen toeneemt. In het nieuwe strategisch voorraadbeleid zoekt Wonion nadrukkelijk een balans tussen de korte termijn vraag en de krimp op lange termijn. Wonion zet in op 'vernieuwbouw'. Hiermee kiest de corporatie - passend bij haar visie op duurzaamheid - niet voor reguliere sloop. Ze bekijkt of onderdelen van de 'oude' woning opnieuw gebruikt kunnen worden, zodat volledige sloop niet noodzakelijk is.

Uitgangspunten zijn:

- Tot en met 2030 215 woningen toevoegen en 200 vernieuwbouwen. Circa 55 procent van de (ver)nieuwbouw dient als levensloopbestendige woning te worden gerealiseerd.
- Na 2040 de woningvoorraad kunnen afschalen.
- Het doel is een volledig CO2-neutraal woningbezit in 2050. Belangrijk voorwaarde hierbij is dat de woningvoorraad betaalbaar blijft.

### *The Natural Step*

Wonion werkt volgens de spelregels van The Natural Step; daarnaast zijn medewerkers van Wonion en van haar partners ambassadeur van TNS. Deze ambassadeurs hebben als doel om duurzaamheid in hun eigen werkomgeving vorm te geven. TNS ondersteunt bij het vinden van een taal rond duurzaamheid die voor iedereen hetzelfde is. Het helpt Wonion om niet alleen naar materialen en energie te kijken, maar ook naar de maatschappij en de factor mens. Er zijn diverse collega-corporaties die hierin participeren.

### **De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven**

**9,0**

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met corporatie en belanghebbenden in hoeverre de ambities van de corporatie voldoen. Wonion voldoet aan het ijkpunt, omdat zij jaarlijks haar strategie en doelen herijkt en waar nodig aanpast aan veranderende omstandigheden, zoals de wijziging van krimp naar toevoeging van woningen aan de voorraad. Wonion speelt hiermee in op de opgaven in het werkgebied.

De commissie constateert dat Wonion niet alleen beleid op papier heeft gezet, maar dat de missie, kernwaarden en strategische doelen breed leven bij medewerkers en partners van Wonion. De lange termijnvisie op duurzaamheid en circulariteit past bij wat er nodig is, niet alleen lokaal maar hiermee beoogt Wonion ook een beweging buiten de eigen gemeente op gang te brengen. Dit doet zij door ervaringen te delen en andere partijen te inspireren en enthousiasmeren. De commissie constateert dat Wonion hiermee zeer goed presteert, zeker voor een middelgrote corporatie is dit een knappe prestatie. Naast duurzaamheid en circulariteit heeft Wonion in haar beleid aandacht voor 'prettig wonen' in brede zin. Wonen en zorg ingebed in wijken en kernen krijgt hierbij nadrukkelijk aandacht.

De commissie constateert dat Wonion haar portefeuillestrategie aanpast wanneer de woningmarkt verandert. Zo heeft Wonion de omslag van krimp naar groei gemaakt. De corporatie is hierin nadrukkelijk heel voorzichtig vanwege de lange termijn prognoses. Dit sluit aan op de duurzame gedachte om op de lange termijn geen overschot aan woningen te willen krijgen. De visie op de lange termijn leidt ertoe dat Wonion een andere visie heeft dan enkele belanghebbenden over de mate waarin nu nieuwbouw gerealiseerd moet worden om op het actuele tekort aan sociale huurwoningen in te spelen. Daarnaast leidt de lange termijnvisie ertoe dat op korte termijn nog een aantal woningen van het bezit van Wonion niet verduurzaamd zijn, hetgeen de woonlasten verhoogt. De commissie waardeert het dat Wonion bereid is om vanuit het oogpunt van betaalbaarheid te kijken of ze haar programma aan kan passen.

Kortom: de commissie ziet dat Wonion een duidelijke visie heeft, meebeweegt waar nodig, maar altijd een zeer zorgvuldige afweging maakt vanuit de lange termijnvisie die zij heeft. Wonion is transparant over de afweging om de lange termijn centraal te stellen en onderbouwt deze goed.

## 4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft de beoordeling weer die belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Wonion. Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens vier face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van Wonion.

Presteren volgens Belanghebbenden						
	Huurders- vereniging WijWonen	Gemeente Oude IJsselstreek	Zorg en Welzijn en Regionale partijen	Cijfer	Cijfer	Weging
<b>Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie</b>					<b>8,0</b>	<b>50%</b>
Thema 1: Beschikbaarheid sociale huurwoningen	5,0	6,5	8,5	6,7		
Thema 2: Betaalbare woonlasten	7,0	9,0	8,5	8,2		
Thema 3: Wonen & Zorg	7,0	8,0	8,5	7,8		
Thema 4: Leefbaarheid & Sociaal Domein	7,6	8,0	8,0	7,9		
Thema 5: Verduurzaming & Circulariteit	9,0	10,0	8,9	9,3		
Thema 6: Dienstverlening en gastvrijheid	8,0	8,0	8,0	8,0		
<b>Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie</b>	9,0	8,3	8,7	8,7	<b>8,7</b>	<b>25%</b>
<b>Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie</b>	7,0	8,0	8,5	7,8	<b>7,8</b>	<b>25%</b>
<b>Gemiddelde score</b>					<b>8,1</b>	

### 4.1 De belanghebbenden van Wonion

#### Huurdersvereniging WijWonen

WijWonen vertegenwoordigt de belangen van de huurders van Wonion en is daarmee een belangrijke gesprekspartner voor Wonion. Standaard wordt in elke vergadering de voortgang van de verschillende projecten besproken en soms bezoekt de huurdersvereniging samen met de RvC een aantal projecten. WijWonen is een actieve vereniging met circa 1.700 betalende leden.

#### Gemeente Oude IJsselstreek

De gemeente en Wonion hebben structureel overleg op zowel ambtelijk als bestuurlijk niveau en daarnaast indien nodig over specifieke ontwikkelingen. Tevens vinden er bijeenkomsten tussen het Management Team van Wonion en het (voltallige en nieuwe) College van B&W plaats. Daarnaast maken Wonion, WijWonen en de gemeente prestatieafspraken met elkaar.

## **Samenwerkingspartijen uit de regio**

### *8RHK Ambassadeurs*

De Achterhoek Raad bepaalt de globale koers voor de Achterhoek. Ze benoemt de thema's waarmee de Achterhoek Board en de zes Thematafels aan de slag gaan. Daarmee stuurt de Raad aan de voorkant van het proces op de inhoud van de bestuurlijke samenwerking. In september 2022 heeft de Achterhoek Raad de vernieuwde Achterhoek Visie 2030 vastgesteld. Ook legt de Board het jaarlijkse Uitvoeringsplan en de evaluatie van de samenwerking ter vaststelling voor aan de Achterhoek Raad. De Achterhoek Raad benoemt de leden van de Achterhoek Board. Dit gebeurt op voordracht van Regio Achterhoek, provincie Gelderland en de achterbannen van ondernemers en maatschappelijke organisaties in de Achterhoek. De commissie heeft enkele personen, die betrokken zijn bij de thematafels, gesproken, namelijk: de programmaregisseur van de Thematafel Wonen en Vastgoed, de programmaregisseur Thematafel circulaire economie en energietransitie en de bestuurder van ProWonen, die namens de ACo deelneemt aan de thematafel Wonen en vastgoed.

### *ProWonen (een van de ACo-corporaties)*

ACo is een samenwerkingsverband tussen Plavei, Wonion, De Woonplaats, Sité Woondiensten en ProWonen. De visitatiecommissie heeft met de bestuurder van ProWonen gesproken. Binnen de ACo wordt samengewerkt aan verschillende thema's op het gebied van wonen (zoals de woonruimteverdeling, huisvesting van bijzondere doelgroepen), woningmarktbeleid (regionale woonagenda, de woondeal), vastgoedbeleid (basiskwaliteit, langer zelfstandig wonen) en diverse andere onderwerpen. De corporaties hebben deelname aan de thema's verdeeld.

### *Regisseur Samen biobased bouwen*

Samen Biobased Bouwen is een initiatief van Wonion en wordt mede mogelijk gemaakt door Grondstoffen Collectief Nederland, stichting Biomassa Achterhoek, Building Balance en gesteund door Cirkelregio de Achterhoek, 8RHK ambassadeurs, Provincie Gelderland, NL Greenlabel, Achterhoekse Corporaties en gemeente Oude IJsselstreek.

### *Zorgorganisatie Azora*

Azora is een zorgorganisatie voor ouderen (verpleeghuiszorg, thuiszorg) in de Oude IJsselstreek en Montferland (West-Achterhoek). Vanuit acht zorgcentra in de verschillende dorpen werkt Azora eraan om kwetsbare mensen zo zelfstandig mogelijk hun leven te laten leiden. Wonion en Azora werken al jaren samen aan wonen en zorg voor ouderen in de Oude IJsselstreek. Azora werkt met Wonion samen in Gendringen, Ulft, Varsseveld en Silvolde. Wonion verhuurt woningen aan cliënten van Azora en heeft in 2021 samen met Azora Woonzorgcentrum de Oevelgunne ontwikkeld. De bestuurder van Azora is daarnaast voorzitter van de thematafel De Gezondste Regio.

## **Partijen gericht op schuldhulpverlening en participatiewet**

### *Schulphulpmaatjes*

Wonion werkt samen met Schuldhulpmaatjes om huurders met schulden te ondersteunen.

### *Schmitz Booms gerechtsdeurwaarders*

Wonion werkt samen met Schmitz Booms om incasso bij huurders met schulden op een zo goed mogelijke manier te behandelen.

### *Stoer*

Stoer voert de Participatiewet uit voor de gemeente Oude IJsselstreek. Stoer is er voor mensen die inkomensondersteuning nodig hebben. Begeleiding bij een loopbaan vormt de basis van de

dienstverlening van Stoer. De wensen, behoeften en talenten van iedere individuele inwoner staan daarbij centraal. Wonion werkt samen met Stoer bij het project Buurtversterkers en heeft een medewerker via Stoer in dienst gehad.

## 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 Wonion een 8,1 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Opvallend is de hoge score voor de tevredenheid over de relatie en communicatie (8,7), de verduurzaming & circulariteit (9,3) en betaalbare woonlasten (8,2).

### 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 sociale huurwoningen

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,7**. De visitatiecommissie constateert dat de scores van belanghebbenden op dit thema sterk uiteenlopen. Dit heeft alles te maken met de (politieke) discussie over de opgave voor nieuwbouw van sociale huurwoningen. Lange tijd was sprake van een krimpregio, maar de wacht-/zoektijden nemen de afgelopen jaren sterk toe. De gemeenteraad vindt dat er een fors aantal woningen dient te worden toegevoegd. Wonion maakt de omslag van krimp naar groei, maar stelt haar ambitie lager dan de gemeente. De scores dienen in dat licht gezien te worden.

WijWonen heeft daarom een onvoldoende (5,0) gegeven en de gemeente een 6,5. De gemeente wil flexwoningen bouwen, maar Wonion werkt hier niet aan mee. WijWonen is van mening dat flexwoningen wellicht de 'stop' uit de woningmarkt kunnen trekken. WijWonen vindt het jammer dat Wonion dit niet oppakt en dat Wonion prioriteit geeft aan investeringen in het realiseren van nul-op-de-meterwoningen in het kader van de betaalbaarheid. WijWonen geeft aan dat dat een ambitie is waar Wonion 'alles' voor laat, maar dat zij vindt dat - gezien de ontwikkelingen - andere keuzes gemaakt moeten worden. De gemeente onderschrijft dit beeld. Daarnaast merkt de gemeente op dat nieuwbouw nodig is om het woningtekort op te lossen en omdat bepaalde woningtypen nog niet altijd beschikbaar zijn om een wooncarrière te maken. Tevens ziet de gemeente een rol weggelegd voor Wonion om middenhuur te realiseren. Er komt namelijk veel industrie bij in de gemeente en om arbeidskrachten aan te trekken dienen er voldoende woningen beschikbaar te zijn.

Twee partijen voor zorg en welzijn zijn zeer te spreken over de bijdrage van Wonion. Zij geven een goede tot zeer goede score (8,0). De partijen zien de schaarste aan sociale huurwoningen, maar rekenen dit Wonion niet aan. De goede score heeft Wonion te danken aan de (maximale) hulp bij het zoeken naar oplossingen voor individuele cliënten. Desalniettemin wordt gemeld dat cliënten soms aangewezen zijn op particuliere huisvesting (en soms zelfs op dubieuze constructies), maar dat men de voorkeur geeft aan het huisvesten van cliënten in een woning van Wonion gecombineerd met ondersteuning en zorg.

De partijen waarmee Wonion in de regio samenwerkt geven een 9,0. Zij zien dat de gemeenten in de Achterhoek een ambitie hebben om te bouwen. Corporaties hebben onderzoek gedaan en daarop hun ambities bepaald. Op basis daarvan zijn zij uitgekomen op een lager aantal toe te voegen woningen dan de gemeenten. Corporaties hebben wel toegezegd hun deel in sociale huurwoningen op te pakken. Collega-corporatie ProWonen vindt dat Wonion hierbij een goede afweging heeft gemaakt tussen lange termijn beschikbaarheid en op korte termijn wachttijden inkorten. ProWonen is ook positief over het biobased bouwen.

## **Thema 2: Betaalbare woonlasten**

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 8,2. Dit is een gemiddelde van scores variërend tussen een 7,0 en een 9,0.

WijWonen geeft een 7,0, waarbij de huurdersorganisatie aangeeft blij te zijn dat de woonlasten door de verduurzaming over het algemeen lager zijn. Daarbij dient volgens WijWonen wel een kanttekening gemaakt te worden. Er zijn gevallen bekend waarbij huurders van een nul-op-de-meterwoningen meer betalen aan de energieprestatievergoeding (EPV) dan aan de eerdere energielasten. WijWonen uit zich daarnaast kritisch over de jaarlijks (maximale) huurverhoging.

De gemeente geeft een 9,0 omdat Wonion goed in beeld heeft hoe ze de woonlasten kan verlagen door te investeren in verduurzaming. Collega-corporatie ProWonen onderschrijft dit. Daarnaast is de gemeente blij met het maatwerk dat Wonion levert aan individuele huurders die problemen hebben met het betalen van de huur.

Zorgpartijen die te maken hebben met Wonion bij de begeleiding van individuele huurders/ cliënten zijn zeer tevreden (8,0). De corporatie denkt mee als huurders betalingsproblemen hebben en biedt maatwerk en betalingsregelingen.

## **Thema 3: Wonen & Zorg**

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,8. De scores variëren tussen een 7,0 en 9,0.

WijWonen is tevreden dat Wonion huisbezoeken doet, indien woningaanpassingen nodig zijn verwijst naar de gemeente en wooncoaches heeft om mensen te begeleiden naar een levensloopbestendige woning. Ook heeft Wonion aandacht voor mensen met verward gedrag.

De gemeente geeft een 8,0 en merkt op dat Wonion samen optrekt met de gemeente bij het opstellen van de visie op wonen en zorg. Eveneens ziet de gemeente dat de corporatie goed samenwerkt met zorgpartijen. Ook bij vragen omtrent individuele situaties van bewoners, helpt Wonion te zoeken naar een geschikte woning. Daarnaast zijn er verschillende projecten om ouderen langer zelfstandig thuis te laten wonen. 'Zlimthuis' is er voor huurders van Wonion en 'Heerlijk thuis in huis' voor huiseigenaren.

Zorgpartijen zijn eveneens zeer tevreden over de prestaties (8,5 gemiddeld). Wonion oriënteert zich in de samenwerking goed op wat de zorg nodig heeft en laat zien op welke wijze zij als corporatie werkt. Azora heeft verpleegpakketten aan huis en wil een wijksteunpunt zijn. Met Wonion wordt nagedacht hoe dit zo goed mogelijk kan in de zelfstandige woningen van Wonion. Stoer geeft aan dat de wijkconsultanten van Wonion een signaalfunctie hebben en dat er goed wordt samengewerkt met Stoer. Dat is belangrijk, omdat er steeds meer adressen bij komen waar kwetsbare huishoudens wonen.

De regionale partijen hebben geen score gegeven, maar zien wel dat Wonion met het biobased bouwen op termijn een bijdrage levert aan het welzijn en de gezondheid van huurders.



#### **Thema 4: Leefbaarheid & Sociaal domein: prettig wonen in de wijk**

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,9. De scores variëren tussen een 7,0 en een 8,0.

WijWonen geeft een 7,6 gemiddeld. De huurdersorganisatie is positief over de inzet van Wonion in lastige wijken, zoals de Vogelbuurt. WijWonen signaleert dat door het passend toewijzen weer lage inkomenswijken ontstaan. De huurdersorganisatie heeft daar regelmatig goede gesprekken over met Wonion.

De huurdersorganisatie hoort nog veel klachten over overlast. Wonion heeft hier aandacht voor, maar mag daar meer op doorpakken.

De gemeente is zeer tevreden (8,0). De contacten over zorginterventies zijn reeds goed (zie ook bij thema wonen en zorg). Daarnaast is er aandacht voor het verbeteren van de verbinding in de wijk. Gemeente en Wonion trekken hierin samen op; niet alleen bij problemen maar ook aan de 'voorkant'. De inrichting van de openbare ruimte en klimaatadaptatie kunnen bijdragen aan verbinding. De gemeente is tevreden over de communicatie en interactie van Wonion met bewoners in de buurt. Wonion heeft oog voor bewoners en stemt veel met haar huurders af. Ook betreft Wonion andere dan de reguliere partijen bij ontwikkelingen. Denk aan Vitens en het waterschap. Als goede voorbeelden noemt de gemeente de vernieuwbouwwijk in Varsseveld, Heuvelstraat en Reeënstraat. Azora onderschrijft dat Wonion goed kijkt naar welzijn in brede zin voor de buurt. De overige zorgpartijen zien vooral het belang van de signaalfunctie bij individuele huurders.

#### **Thema 5: Verduurzaming & circulariteit**

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 9,3. Het thema verduurzaming & circulariteit wordt hiermee het hoogst gewaardeerd. De meeste belanghebbenden geven een 9,0. De gemeente zelfs een 10. WijWonen noemt de projecten Heuvelstraat en Vogelbuurt als mooie voorbeelden. De regionale partijen zien de innovatie en voortrekkersrol van Wonion op dit thema en waarderen dat zeer. 'Ze steken bij Wonion hun nek uit', zeggen ze. De gemeente waardeert eveneens de voortrekkersrol van Wonion en ziet dat duurzaamheid in het DNA van Wonion zit. Wonion heeft visie op de toekomst heeft, innoveert in biobased bouwen, loopt hierin voorop en neemt andere partijen mee, zoals Vitens en het waterschap. De corporatie realiseert hiermee bijzondere resultaten.

Zorgpartijen vinden het goed dat Wonion al vroegtijdig heeft voorgesorteerd op het energievraagstuk. Ze zien dat Wonion ook aandacht heeft om huurders te helpen met energiezuinig gedrag. Wonion werkt hierbij samen met energiecoaches van de gemeente. Enkel merken overigens op dat nog niet alle woningen verduurzaamd zijn en dat de transitie nog zeker niet af is (hetgeen Wonion zelf onderschrijft).

#### **Thema 6: Dienstverlening & Gastvrijheid**

De belanghebbenden – degenen die hier een beeld van hebben - beoordelen dit thema allemaal met een 8,0. WijWonen waardeert het dat de openingstijden zijn verruimd en huurders niet meer alleen op afspraak langs kunnen komen.

Stoer geeft aan van mensen te horen dat Wonion oplossingsgericht is en dat ze vanuit een houding van vertrouwen met huurders afspraken maakt. ProWonen geeft aan dat 'dienstverlening' in de regio aandacht heeft. Wat opvalt is dat Wonion 'eenvoud' als kernwaarde heeft en dat dit op verschillende plekken en in documenten terug te zien is. Eenvoud als leidend principe vertaalt zich in een organisatie die toegankelijk is voor haar huurders.

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

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 8,7. Scores variëren tussen een 7,0 en een 8,0.

WijWonen is met enige regelmaat kritisch op Wonion (bijvoorbeeld in de eigen nieuwsbrief van WijWonen) en is het ook niet altijd eens met de corporatie, maar over de relatie en communicatie met Wonion is de huurdersvereniging uitermate tevreden. Communicatie verloopt goed en in een ontspannen sfeer. Ook de gemeente vindt de relatie en communicatie goed en er is twee keer per jaar bestuurlijk overleg waarin allerlei onderwerpen besproken worden. En er wordt samengewerkt aan de prestatieafspraken. De gemeente ervaart Wonion als samenwerkingspartner, ook bij zaken die gevoelig liggen (bijvoorbeeld huisuitzetting). Wonion heeft een sociaal gezicht en partijen kunnen elkaar vinden op de menselijke maat. Door gesprekken te voeren vinden ze hierin gezamenlijk een weg. Op het punt van de nieuwbouwtoevoeging vindt de politiek Wonion wel wat star in haar standpunt. Waarbij opgemerkt wordt dat Wonion 'hard is op inhoud en zacht op relatie'. De samenwerkingspartners uit de regio geven ook een hoge score voor de relatie en communicatie (8,75 gemiddeld).

Zorgpartijen die met schuldhulpverlening bezig zijn, zijn eveneens zeer tevreden (9,0) over de relatie. Zij geven aan dat de samenwerking met Wonion collegiaal is, dat het snel schakelen is en er snel een sociale oplossing voor de huurders gevonden wordt. De deurwaarder wordt snel ingeschakeld. Dat lijkt op het eerste gezicht niet heel klantvriendelijk, maar partners geven aan dat het juist heel sociaal is. Er wordt zo namelijk tijdig schuldhulpmaatjes ingeschakeld en eerder een oplossing gevonden voor de huurder. Zorgpartij Azora geeft aan dat de communicatie en relatie goed is (8,0). Als er iets is weten ze elkaar te vinden. Samen zijn ze met elkaar aan het bouwen. Een mooi voorbeeld daarvan is dat ze onlangs nog een sessie hebben gehad om met elkaars organisatie kennis te maken. Dan begrijp je elkaar nog beter, voordat je plannen gaat maken. Wonion begrijpt de zorgkant goed en weet daarom goed wonen en zorg te koppelen aan elkaar. Wonion heeft oog voor een voldoende ruime plattegrond om de zorg goed te kunnen leveren.

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

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,8.

WijWonen vindt de mate van invloed op beleid ruim voldoende (7,0). 'Daar is Wonion heel precies in' en de huurdersorganisatie wordt meestal in de voorbereidende fase al betrokken. De tevredenheid van WijWonen over de mate van invloed op beleid is wel iets minder dan voor de relatie en communicatie, omdat WijWonen soms een andere mening heeft dan Wonion. Meestal is er verschil van mening over het thema betaalbaarheid. Het wonen is meer dan huizen alleen, volgens WijWonen. Het gaat ook over betaalbaarheid en WijWonen is van mening dat Wonion 'minder op de centen' mag zijn. Zo zou de huurdersvereniging graag zien dat Wonion ook op (nog) niet verduurzaamde woningen zonnepanelen plaatst. Ook verschilt ze van mening met Wonion over de opgave voor nieuwbouw. WijWonen vindt dat Wonion nog te veel met 'krimp' bezig is terwijl de opgave steeds verder toeneemt. Wonion licht wel goed toe waarom ze iets wel of niet doet.

De gemeente en zorgpartijen zijn eveneens tevreden over de mate van invloed op het beleid van Wonion (8,0). Wonion geeft volgens de gemeente helder aan waarom ze welke keuzes maakt. Eveneens is er sprake van samenwerking vanuit dezelfde maatschappelijke waarden. Er is bijvoorbeeld sprake van een goede samenwerking wanneer het gaat om het vinden van woningen voor statushouders. Discussie heeft Wonion met de gemeente - evenals met de huurdersorganisaties - over de mate van uitbreiding van de woningvoorraad. De gemeente wenst tot en met 2030 een toevoeging van 450 woningen, terwijl Wonion koerst op 200 woningen.

Zorgpartijen werken meer op projectniveau of bij een individuele situatie samen met Wonion. Invloed op het strategisch beleid is beperkt, maar dat vinden ze niet erg. Wel zouden enkele zorgpartijen het fijn vinden om in de toekomst te kijken waar ze nog beter kunnen samenwerken om de binding in de buurt te versterken.

De samenwerkingspartners uit de regio geven een zeer hoge score (9,0). De partijen werken graag met elkaar en met Wonion samen. Beleid stemmen de collega-corporaties in de regio Achterhoek onderling met elkaar af. Gemeenten en corporaties hebben invloed op elkaar bij het sluiten van de Woondeal.

### 4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

De door de belanghebbenden aangedragen verbeterpunten voor de corporatie.

#### *Woningbouwopgave:*

De wachtlijsten lopen sterk op en Wonion moet daarom werken aan meer sociale huurwoningen volgens gemeente en WijWonen:

- WijWonen is van mening dat het plaatsen van flexwoningen wellicht de 'stop' uit de woningmarkt kan trekken. WijWonen vindt het jammer dat Wonion dit niet oppakt en dat Wonion prioriteit geeft aan investeringen in het realiseren van nul-op-de-meterwoningen. WijWonen geeft aan dat dat een ambitie is waar Wonion 'alles' voor laat, maar dat zij vindt dat - gezien de ontwikkelingen - andere keuzes gemaakt moeten worden.
- De gemeente wenst tot en met 2030 een toevoeging van 450 woningen, terwijl Wonion koerst op 200 woningen. De gemeente zou willen dat Wonion flexibeler wordt in haar standpunt over het aantal toe te voegen woningen. Zo'n 200 bestaande woningen worden gesloopt en daar komt nieuwbouw voor in de plaats. De gemeente gaat graag met Wonion in gesprek om te kijken of de te slopen woningen langer kunnen blijven staan, om zo de wachtlijsten op te lossen.

#### *Betaalbare woonlasten:*

- WijWonen wil - om de betaalbaarheid van de woonlasten te verbeteren - dat op meer woningen zonnepanelen worden gelegd. WijWonen heeft daarom het initiatief genomen voor een pilot om te verkennen welke huurders zonnepanelen willen hebben.
- Enkele partijen geven aan dat aandacht voor individuele betaalbaarheid soms nodig is. Bijvoorbeeld als iemand geen zonnepanelen krijgt omdat er te veel schaduw is, maar wel wordt afgesloten van het gas en daardoor zelf een elektrisch fornuis moet aanschaffen. WijWonen vindt dat Wonion daarin de huurder meer tegemoet kan komen. Andere huurders wonen in een verduurzaamde woning en krijgen wel lage woonlasten.

#### *Leefbaarheid en sociaal domein:*

- De gemeente geeft aan het gemeentelijke meerjarenperspectief openbare ruimte graag eerder te willen afstemmen met renovatieplannen van Wonion, zodat de uitvoering op elkaar kan worden afgestemd.
- WijWonen vraagt aandacht voor een actievere aanpak bij overlastsituaties.
- WijWonen signaleert dat door het passend toewijzen weer lage inkomenswijken ontstaan. Zij heeft daar regelmatig goede gesprekken over met Wonion. Aandacht is nodig om resultaat te bereiken.
- De gemeente wil op basis van casuïstiek kijken hoe de samenwerking verder verbeterd kan worden.



### *Dienstverlening & Gastvrijheid*

- Bij reparatieverzoeken bellen huurders naar Wonion, en krijgen ze een telefoonnummer om rechtstreeks contact op te nemen met de onderaannemer. Het terugbellen of de terugkoppeling naar huurders kan volgens WijWonen beter.

### *Samenwerking:*

- Zorgpartijen werken meer op projectniveau of bij een individuele situatie samen met Wonion. Invloed op strategisch beleid is beperkt, maar dat vinden ze niet erg. Wel zouden enkele zorgpartijen het fijn vinden om in de toekomst te kijken waar ze nog beter kunnen samenwerken om de buurtbinding te versterken.

### *Voorbeeld voor anderen:*

- Een collega-corporatie vindt de position paper van Wonion veel te bescheiden (en weinig inspirerend), terwijl de corporatie in de gesprekken wel inspiratie uitstraalt. Wonion doet volgens de collega-corporatie echt hele mooie dingen. Wonion mag nog meer haar successen vieren om mensen te inspireren en nog meer partijen mee te krijgen in de beweging om biobased te bouwen. Het is een keten waar allerlei partijen in beweging moeten komen.
- De regiopartijen geven aan dat de regio bestaat uit vele kleine partijen. Wil je richting de Agro-kant (bijv. bouw materiaal van vlas) wat betekenen dan lukt het niet als je maar tien woningen per jaar bouwt.
- WijWonen is erg te spreken over de projecten in de Heuvelstraat en Vogelbuurt. Als je zoveel presteert op duurzaamheid en biobased bouwen, kan je ook een voorbeeld zijn voor andere corporaties, vindt zij.

## 5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Wonion, 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
<b>Vermogensinzet</b>	<b>8,0</b>	<b>100%</b>

### 5.1 De beoordeling van de vermogensinzet van Wonion

#### *Beoordeling Aw en/of WSW over financiële continuïteit*

Uit de brieven van de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) blijkt dat Wonion gedurende de visitatieperiode en voor toekomstige investeringen en financiering een laag risicoprofiel heeft op alle onderdelen van het beoordelingskader. De Aw heeft in haar beoordelingsbrief van 2021 beschreven de indruk te hebben dat Wonion een financieel gezonde corporatie is. De ratio's ontwikkelen zich positief en Wonion stuurt in haar beleid uitdrukkelijk op deze signaalwaarden. Zowel de interne organisatie als de interne beheersing lijken op orde, concludeert de Aw. De Aw heeft dan ook geen interventies uitgevoerd gedurende de visitatieperiode. Wel zijn enkele aandachtspunten benoemd.

WSW ziet in 2021 een bestendig beeld voor wat betreft de strategie en transitieopgave van Wonion. De herijkte portefeuillestrategie geeft weer dat Wonion inzet op een lichte toename van de voorraad in de periode tot en met 2030, maar blijft hierin wel behoudend gezien de verwachte krimp in de toekomst. Vanaf 2021 reserveert Wonion jaarlijks substantiële bedragen voor de verbetering en de verduurzaming van het bezit. Gezien de omvang van deze bedragen acht de Aw het van belang dat Wonion in het besluitvormingsproces voldoende kracht en tegenkracht blijft organiseren zodat de juiste (strategische) keuzes worden gemaakt in het belang van de volkshuisvesting.

De beheersing en realisatie van de opgave vraagt zowel organisatorisch als financieel een forse inzet van Wonion. Het WSW heeft de indruk dat de (interne) beheersing op orde is en dat Wonion aandacht heeft voor de blijvende doorontwikkeling van de organisatie.

#### *Score op doelmatigheid*

De bedrijfslasten van Wonion gedurende de visitatieperiode vallen in de Aedes-benchmark in categorie C. Ze lagen de afgelopen jaren 18 procent tot 32 procent hoger dan het landelijke gemiddelde. Voor een deel komt dit door de wijze van toeschrijven van kosten en investeringen, waarbij ze andere definities hanteren dan de Aedes-benchmark. De onderhoudskosten zijn namelijk relatief zeer laag. De commissie heeft gezien dat Wonion in de begroting kritisch is op de bedrijfslasten en dat ze deze goed bewaakt.

	2019	2020	2021	2022
<b>Score op bedrijfslasten uit Aedes-benchmark (kosten per vhe)</b>	€ 988 (C)	€ 1.026 (C)	€ 1.117 (C)	€ 1.037 (C)
<b>Onderhoudskosten (per vhe)</b>	€ 1.785	€ 1.777	€ 1.757	€ 1.757
<b>Index t.o.v. Referentie gemiddelde</b>	(78)	(71)	(63)	(46)

Bron: Aedes-benchmark

### *Visie op vermogensinzet*

Voor wat betreft de investeringen in DAEB-activiteiten onderbouwt Wonion haar keuzes voor vermogensinzet. In 2021 heeft Wonion voor de beheersing en afwegingen bij investeringen een beleid 'investeren en beoordelen' opgesteld. Het geeft een duidelijk beeld van de criteria die betrokken worden bij het interne besluitvormingsproces en hoe de verantwoordelijkheden binnen uw organisatie zijn belegd. Wonion toetst projectvoorstellen met het afwegingskader aan de doelstellingen en aan de (financiële) normen en streefwaarden.

Wonion heeft in haar nieuwe investeringskader de methodiek van rendementsberekening (IRR) losgelaten. In principe neemt Wonion voor de geplande - maar nog niet uitgewerkte - investeringen normbedragen op in de begroting. Vervolgens wordt getoetst of het totaal aan plannen past binnen de signaleringswaarden op de ratio's die van belang zijn voor de financiering en financiële continuïteit. Als er per individueel project al informatie is, dan rekent de corporatie deze gegevens door. De belangrijkste financiële toets bij het beoordelen van een projectvoorstel is of de investering afwijkt van het opgenomen bedrag in de begroting. Hiernaast is de primaire toets of de investering gewenst is vanuit de aansluiting op uw strategie en vanuit maatschappelijk oogpunt.

Aangezien de vergrijzing een grote impact heeft op de toekomstbestendigheid van de voorraad van Wonion en de opgave hierin, werkt Wonion een specifieke visie op wonen en zorg uit. Hierin wordt de definitie van een zorggeschikte woning ook vastgelegd. Het WSW vraagt hier sinds 2020 aandacht voor. Het WSW acht het van belang dat Wonion duidelijk heeft in welke mate zij investeert in 'zorggeschikte' woningen. Het WSW vindt het essentieel dat 'zorggeschikte' woningen ook voldoende op een andere manier te gebruiken zijn. Dit vergroot de mogelijkheden op langere termijn en verkleint het risico op toekomstige leegstand.

### *Risicomanagement*

De commissie constateert dat de risico's beperkt zijn en dat de corporatie pas sinds kort tegen de financiële grenzen aanloopt. De financiële continuïteit houdt de corporatie in het oog door onder andere het hanteren van strengere interne signaleringswaarden/normen voor de financiële ratio's. Een en ander is vastgelegd in het Financieel beleid. Hierin staat dat indien de normen voor de financiële kengetallen dreigen te worden overschreden of worden overschreden, Wonion moet bijsturen. Deze bijstuurmogelijkheden worden in de vorm van scenarioanalyses jaarlijks doorgerekend bij de meerjarenbegroting en daarnaast bij nieuwe ontwikkelingen en majeure beleidskeuzes zoals bij het herijken van de strategie en de portefeuillestrategie. De commissie vindt dit zorgvuldig financieel beleid.

In 2021 is de strategie-risicokaart geactualiseerd. De strategische risico's zijn door het managementteam gekoppeld aan de doelstellingen op deze strategiekaart. Vanuit het risicomanagement gaat de focus uit naar de grootste strategische risico's. De maatregelen behorende bij de risico's zijn erop gericht om het risiconiveau te verlagen en de geformuleerde doelstellingen te behalen. Een en ander is in het jaarverslag weergegeven.

De inzet van de externe business controller is gemiddeld een halve tot één dag per week. De Aw vraagt zich af of dit voldoende is voor een goede invulling en daarmee het gewenste effect van deze functie wordt bereikt op de governance in de organisatie. De Aw geeft Wonion daarom mee om de inzet van de business controller, gezien vanuit het risicomanagement, te evalueren, te bespreken met de raad van commissarissen en zo nodig bij te stellen.

### **Beoordeling Presteren naar vermogen**

**8,0**

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of de corporatie verantwoording en motivatie heeft ten aanzien van de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. Wonion voldoet aan het ijkpunt, omdat zij – zoals hierboven is omschreven – de basis op orde heeft en de financiële continuïteit is gewaarborgd volgens de Aw en WSW. Wonion zet haar vermogen passend in en verantwoordt de gemaakte keuzes, zoals de inzet op duurzaamheid en biobased bouwen dat landelijk aandacht trekt. De commissie waardeert dit al positief.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0 op basis van het volgende.

Wonion heeft een duidelijke keuze gemaakt voor een lange termijnvisie. Centraal staat de vraag wat de beste maatregelen en investeringen zijn voor 2050. Wonion kiest hierbij - gezien de te verwachten toekomstige krimp - bewust voor een bescheiden uitbreiding en ze kijkt nadrukkelijk naar de wenselijke portefeuille op lange termijn. Op het gebied van duurzaamheid heeft de corporatie een bewuste keuze gemaakt om innovatief te zijn in circulariteit en biobased bouwen. Zij speelt hierin een voortrekkersrol en heeft hierbij nadrukkelijk een langetermijnvisie voor ogen. De commissie ziet dat Wonion hiermee haar keuze zorgvuldig en verantwoord heeft afgewogen en dat deze gebaseerd is op wat op de lange termijn nodig is. De commissie ziet dat Wonion transparant is naar belanghebbenden over haar keuzes en ziet ruimte om relatie met de financiële mogelijkheden nog inzichtelijker te maken. Belanghebbenden hebben echter ook te maken met het korte termijn vraagstuk naar meer woningen. De corporatie gaat hierover in gesprek met belanghebbenden maar gaat niet zonder meer mee in de wensen die zij hebben. Keuzes maakt Wonion onder meer aan de hand van het beleid 'Investeren en beoordelen', strategisch voorraadbeleid en huurbeleid.

## 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
<b>Strategievorming en prestatiebesturing</b>		<b>8,0</b>	<b>33%</b>
Strategievorming	9,0		
Prestatiebesturing	7,0		
<b>Maatschappelijke Rol RvC</b>		<b>7,0</b>	<b>33%</b>
<b>Externe legitimatie en verantwoording</b>		<b>8,0</b>	<b>33%</b>
Externe legitimatie	9,0		
Openbare verantwoording	7,0		
<b>Gemiddelde score</b>		<b>7,7</b>	

### 6.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiebesturing

De beoordeling van de strategievorming en prestatiebesturing bestaat uit twee meetpunten. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiebesturing met een 8,0.

#### Strategievorming

**9,0**

Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele lange termijnvisie heeft op haar positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en dat deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. Wonion voldoet aan het ijkpunt en de commissie beoordeelt dit onderdeel met een 9,0 vanwege de volgende redenen:

Wonion heeft een langetermijnvisie die jaarlijks wordt geactualiseerd. Jaarlijks wordt de strategie 'Duurzaam in wonen' en het activiteitenoverzicht herijkt. Wonion benoemt de missie, visie, kernwaarden, doelen en activiteiten. Daarnaast herijkt Wonion jaarlijks de portefeuillestrategie. Deze portefeuillestrategie is gebaseerd op een analyse van demografische gegevens en gegevens over de woningmarkt. In de portefeuillestrategie wordt de wensportefeuille benoemd en zijn uitgangspunten opgenomen. De commissie ziet dat de strategie goed aansluit bij de lokale opgaven en netwerken. De commissie signaleert dat de strategie van 'duurzaam in wonen' niet alleen op papier staat maar vooral zichtbaar is doordat deze met passie wordt verteld en uitgevoerd en al jaren in het DNA van de organisatie en haar medewerkers zit. Wonion vaart hierdoor een duidelijke koers, die herkenbaar is voor haar belanghebbenden en waarmee ze andere partijen meekrijgt in een beweging van innoveren op het gebied van een duurzame toekomst. De commissie beoordeelt dit als zeer positief.

#### Sturing op prestaties

**7,0**

Wonion voldoet aan het ijkpunt, omdat ze jaarlijks haar strategie en uitvoeringsplannen herijkt en de vordering van haar ambities en doelen monitort aan de hand van tertiaalrapportages en strategische voortgangsrapportages. Wonion heeft iedere vier maanden duidelijke en overzichtelijke managementrapportages, waarbij de doelen gemonitord.



De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 om de volgende redenen: De tertiaalrapportages zijn uitgebreid. Ze geven een compleet en goed beeld. Er wordt gewerkt met een overzichtelijk Balanced Score Card (BSC) en de rapportages zijn goed leesbaar. De besluitenlijsten in de managementrapportages geven een compleet beeld.



De rapportages, die gebruikt worden voor de monitoring, laten veel 'groen', dit is voortgang zoals gepland, zien. Mogelijk komt dit doordat de besturingsfilosofie 'The Natural Step' een meer organische manier van sturing is, waarbij werkende weg wordt bijgestuurd. Bijsturing dat leidt tot nieuwe beleidskeuzes wordt dan vaak via de begroting en/of jaarlijkse herijking van de plannen (impliciet) vastgelegd, maar het is dan wel minder zichtbaar hoe de corporatie tot die keuzes gekomen is. Doordat er veel 'groen' te zien is, is op basis van de rapportages minder transparant welke bijsturingmaatregelen genomen worden en waarom als dat nodig is. Op basis van de gesprekken constateert de commissie dat als de corporatie iets signaleert (bijvoorbeeld bij de afhandeling van reparatieverzoeken) actie onderneemt om zaken te verbeteren. Een ander concreet voorbeeld is het ICT-project waarbij de bestuurder bijstuurde om de klant meer centraal te stellen.

## 6.2 De beoordeling over de maatschappelijke rol van de RvC

### *Autoriteit woningcorporaties (Aw)*

In de jaarlijkse toezichtsbrief van 2019 gaat de Aw in op de governance. De bevindingen van de Aw betreffen het feit dat er in 2019 een nieuw bestuurder is gekomen en het MT is vernieuwd. Er is een interne controller en externe business controller. De bestuurder gaf destijds aan dat er voldoende interne tegenkracht is en dat de samenwerking met de RvC prettig is, maar dat de samenstelling eind 2019 zal veranderen door het aftreden van enkele leden. Voor het uitvoeren van het toezicht maakt de RvC onder meer gebruik van een toezichtvisie, een toezichtkader en een toetsingskader waarin onder meer aandacht wordt besteed aan de verschillende rollen van de RvC.

### *Visie raad van commissarissen*

In zijn visie op toezicht verwoordt de RvC dat hij naast de 'harde' kaders vormgeeft aan besturen en toezicht houden door zachtere controle- en toetsingsmechanismen. Deze zijn gebaseerd op eigen kennis en ervaring die ook gevormd wordt door ervaringen van en vanuit het individuele (professionele) netwerk. In de visie beschrijft de RvC zijn vier rollen: toezichtsrol, klankbordrol, werkgeversrol en

verbinder met de omgeving. De maatschappelijke oriëntatie vertaalt zich in alle rollen, maar is voornamelijk terug te zien in de rollen van klankbord en verbinder. In de klankbordrol reflecteert de RvC met de bestuurder onder meer op de (lange termijn) strategie in relatie tot de maatschappelijke context en hoe daarin positie wordt gekozen. In de rol als verbinder houdt de RvC zijn eigen relatie met de omgeving. De RvC vormt een belangrijke verbinding tussen de corporatie en de (snel veranderende) samenleving. De RvC ziet dat als aanvulling op het netwerk dat de bestuurder en de organisatie zelf onderhouden. Daar ligt het primaat. De RvC houdt zich op eigen initiatief op de hoogte van en signaleert ontwikkelingen in de lokale en regionale omgeving, de volkshuisvestingssector, de positie van huurders en woningzoekenden in het algemeen en het lokale en regionale bestuur. De RvC onderhoudt actief contact met vertegenwoordigers van de Wonion huurders. De RvC is aanspreekbaar voor andere belanghebbenden en neemt regelmatig actief deel aan informatie- en netwerkbijeenkomsten van het Wonion management met belanghebbenden.

### **Beoordeling Maatschappelijke rol RvC**

**7,0**

Wonion voldoet aan het ijkpunt, omdat de RvC zich bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder en hieraan op passende wijze invulling geeft. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De RvC heeft zijn maatschappelijke rol als toezichthouder verwoord in zijn visie op toezicht. De commissie heeft een RvC gezien met vijf leden die elkaar aanvullen voor wat betreft expertise en een focus hebben op de maatschappelijke opgaven in de gemeente Oude IJsselstreek. Een tweetal leden woont in het werkgebied en signaleert zo zaken uit het maatschappelijk veld; de overige leden komen van buiten de gemeente. De commissie vindt het een goede zaak dat de RvC 'fris' wordt gehouden door het rooster van aftreden waarbij iedere keer twee RvC-leden tegelijk vervangen worden door twee nieuwe leden. Aangezien de samenstelling van de huidige RvC relatief nieuw is, ziet de commissie dat de RvC nog meer als team kan groeien. Zoekend is de RvC nog hoe hij zijn verbindende rol in de met de omgeving verder in gaat vullen. De basis hiervoor lijkt goed. De commissie constateert dat het zoeken naar een passende manier van toezicht houden op de meer organische manier van werken en ketenpartnerschap een voortdurend punt van aandacht is.

Gedurende de visitatieperiode heeft de RvC naast de reguliere vergaderingen, diverse themabijeenkomsten gehouden, onder meer over: huurbeleid, risicomanagement, strategie, portefeuillestrategie/afwegingskader en risicobereidheid. Daarnaast heeft de commissie inzicht gekregen in de wijze waarop op projectniveau en bij de begroting dilemma's ten aanzien van investeringen en maatschappelijke opgaven besproken worden. Dit gebeurt zorgvuldig.

De commissie constateert dat de organisatie en het bestuur de zaken goed op orde heeft en voorbereid. Zo blijkt ook uit de scores voor strategie en besturing. De RvC hoeft niet vaak bij te sturen.

## **6.3 De beoordeling over externe legitimatie en openbare verantwoording**

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

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

**Externe legitimatie****9,0**

Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijke verantwoord en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. Wonion voldoet aan het ijkpunt, omdat zij belanghebbenden en WijWonen informeert en actief betreft bij de afweging van keuzes die gemaakt worden. De commissie vindt de wijze waarom Wonion andere partijen meeneemt in haar maatschappelijke drijfveer heel goed. Wonion is open en deelt graag en actief kennis met partijen als het bijdraagt aan een betere duurzame wereld. Omgevingsgerichtheid zit in de genen van de corporatie. Wonion denkt mee en draagt kennis over zodat anderen aan kunnen sluiten in de beweging. Belanghebbenden ervaren dit ook als zodanig en vinden dat de corporatie goed communiceert. Er is sprake van een goede relatie tussen Wonion en WijWonen. WijWonen betreft actief belanghebbenden en heeft een eigen nieuwsbrief.

Wonion en WijWonen werkt ook samen als het gaat om het verkennen van wat huurders nodig hebben. Zo is hebben medewerkers (breed uit de organisatie) en bestuursleden van WijWonen gezamenlijk een belronde langs huurders gedaan. Beide partijen ervaren die als zeer zinvol. Daarnaast ziet de commissie dat Wonion actief participeert in de regio en nadrukkelijk aandacht heeft voor de lokale omgeving in de wijze waarop de nieuwbouw van wonen en zorg heeft plaatsgevonden.

**Openbare verantwoording****7,0**

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt. Wonion voldoet aan het ijkpunt. De maatschappelijke prestaties staan vermeld in de jaarverslagen. De commissie constateert dat het uitgangspunt 'eenvoud' ook doorgevoerd is in de communicatie. De nieuwsbrief bevat allerlei relevante thema's en is overzichtelijk en goed leesbaar. Het nieuws past bij de ambitie en de boodschap die de corporatie over wil brengen. De commissie constateert overigens dat Wonion mondeling meer trots en passie voor het werk dat ze doet laat zien, dan bijvoorbeeld uit documenten als de position paper blijkt.

## Deel 3

# Bijlagen bij het rapport





## Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

### **Raeflex**

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

Tel. 0318 – 746 600

[secretariaat@raeflex.nl](mailto:secretariaat@raeflex.nl)

[www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)

### **Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.**

Naam corporatie : Wonion te Ulft

Jaar visitatie : 2022\_2023

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 Wonion te Ulft hebben.

Bennekom, 28 juni 2022      drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

---

### **Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie**

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Wonion te Ulft verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2022\_2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Bennekom, 24 juli 2022      de heer A.T.A. Koopmanschap A.C. | voorzitter

Bennekom, 9 december 2022    mevrouw ir. B.J.C.J. van Hoesel-Snel MBA | algemeen commissielid

Bennekom, 7 juli 2022      mevrouw drs. A. de Klerk | secretaris



## Bijlage 2 Curricula vitae

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



## Voorzitter

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

#### Specifieke deskundigheid

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

Meer informatie:



[Bert Koopmanschap | Raeflex](#)



[Bert Koopmanschap | LinkedIn](#)

## Korte kennismaking

Mijn achtergrond is breed en bestaat uit toezichhoudende en bestuurlijke ervaring, ervaring met organisaties en kennis van de volkshuisvesting.

Mijn huidige functie is bestuurslid bij de BZI vanaf 2017.

Ik houd me daarnaast als organisatiecoach onder meer bezig met training en coaching. Ik onderzoek hoe organisaties werken: hoe wordt de combinatie van mensen, processen en middelen ingezet om de gewenste resultaten neer te zetten? En hoe kan dat beter? Omdat iedere organisatie anders is, blijft dat elke keer weer een boeiende zoektocht.

## Visitaties

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

## Kort CV

### Opleiding

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

- Cultureel Werk

### Carrière

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

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

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

### Nevenfuncties

2016-2022 Zitting in landelijke Toezichtraad van GroenLinks

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

2011-2013 Bestuurslid Boeddhistische Unie Nederland

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

2008-2011 Penningmeester Meander Omnium instelling voor Zorg en Welzijn

2005-2007 Statenlid Provinciale Staten Utrecht



## Algemeen Commissielid

### Ir. B.J.C.J. van Hoesel - Snel MBA (Birgitte)

#### Specifieke deskundigheid

- ✓ Bestuurlijk: ruime ervaring als bestuurder, zowel privaat als in maatschappelijk middenveld.
- ✓ Toezicht & governance, vanuit diverse toezichthoudende functies zorg en wonen.
- ✓ Kennis en ervaring volkshuisvesting, bedrijfsvoering en vastgoed.
- ✓ Ervaring in /met politiek speelveld.

Meer informatie:



[Birgitte van Hoesel-Snel | Raeflex](#)



[Birgitte van Hoesel-Snel | LinkedIn](#)

## Korte kennismaking

Als technisch bedrijfskundige met meer dan 15 jaar ervaring bij KPN op het gebied van strategie en financiën, maakte ik 20 jaar geleden de overstap naar de corporatiesector. Van het denken in aandeelhouderswaarde, naar het creëren van maatschappelijke waarde. Ik leerde dat vraagstukken daardoor meer dimensies kregen, en de betekenis daarvan voor de sturing. De doelen waren niet vanzelfsprekend. Het afwegen van belangen van stakeholders was een nieuw element. En financiën werden een randvoorwaarde i.p.v. een doel. Ik heb verschillende perioden van crisis in de volkshuisvesting van dichtbij meegemaakt. Juist in zo'n periode zag ik de waarde van een samenhangende visie rondom de doelen die gecombineerd wordt met het denken als rentmeester. Voor mij staat centraal dat mensen en hun vakmanschap de organisatiedoelen realiseren, en niet het systeem of de procedures.

Als gemeenteraadslid verbreed ik sinds 2018 mijn ervaring in de corporatiesector met de ervaring als lokale stakeholder.

## Visitaties

Goed wonen voor iedereen is een fundament onder onze samenleving. Hoe woningcorporaties 'goed wonen' invullen bepaalt het welzijn van veel mensen. Ik heb ervaren hoe 'goed wonen' niet voor ieder hetzelfde is. En ook hoe het veranderde in een andere politieke mindset. Ik vind het van belang dat woningcorporaties, samen met de relevante stakeholders, voor hun werkgebied bepalen wat de opgave 'goed wonen' is. En dat zij vervolgens deze opgave op een goede en doelmatige wijze realiseren. En dat in telkens veranderende omstandigheden. Een visitatie brengt informatie over de realisatie van de opgave, de relaties met de stakeholders en de kwaliteit van beleid en sturing. Dit kan inzicht geven om te gebruiken bij een verdere professionalisering om 'goed wonen' te realiseren op een goede en doelmatige manier. In 2010 was ik ook visitator bij Raeflex, en dat heb ik weer opgepakt.

## Kort CV

### Opleiding

- Nyenrode Commissarissen Cyclus
- Avicenna Leiderschap
- Strategic Leadership (IMD- Lausanne)
- Executive MBA (Rochester Erasmus)
- Technische Bedrijfskunde (TU Eindhoven)

### Carrière

2022 – heden Toezichthouder, interim werk  
2018 – 2021 Voorzitter bestuur AAG, Den Bosch  
2012 – 2016 Bestuurder, Waarborgfonds Sociale Woningbouw  
2010 – 2011 Deloitte, interim CFO Staedion, visitator Raeflex  
2003 – 2010 Bestuurder Stichting Portaal  
1987 – 2003 KPN, diverse functies strategie en financiën, nationaal en internationaal  
1982 – 1987 Adviseur, beleidsmedewerker Centraal Orgaan Tariëven Gezondheidszorg, Nationaal Ziekenhuis Instituut

### Nevenfuncties

2022 – heden Visitator Raeflex  
2021 – heden Voorzitter RvC Stichting Bo-Ex '91 te Utrecht  
2018 – heden Gemeenteraadslid, vanaf 2022 fractievoorzitter  
2015 – 2018 Lid RvT, St. Antonius ziekenhuis Nieuwegein  
2010 – 2015 Lid RvT, Zuwe Hofpoort Ziekenhuis Woerden  
2010 – 2011 Lid RvT, HWW Zorg Den Haag





## Secretaris

### drs. A. de Klerk (Annet)

#### Specifieke deskundigheid

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

Meer informatie:



[Annet de Klerk | Raeflex](#)



[Annet de Klerk | LinkedIn](#)

## Korte kennismaking

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

## Visitaties

Als secretaris ben ik vanaf 2020 betrokken geweest bij circa 50 visitaties. Ik neem mijn kennis van de volkshuisvesting mee. Deze kennis heb ik opgedaan vanuit mijn studie en mijn werk. Ik ben analytisch ingesteld, ben sterk in het leggen van verbanden tussen verschillende gegevens en kan vanuit een brij van gegevens en gesprekken, de rode draad ontwarren en vertalen in een goed leesbaar rapport. Mijn invalshoek bij visitaties zijn de prestaties die corporaties leveren: wat heeft de corporatie aan resultaten geboekt in de afgelopen vier jaar en hoe verhoudt zich dat tot haar ambities, de opgaven in het werkgebied en de verwachtingen van klanten en andere belanghebbenden? De prestaties vormen het bestaansrecht van corporaties; de inzet van het vermogen en de kwaliteit van de governance zijn de randvoorwaarden om tot die prestaties te komen. Ik vind visitaties belangrijk als middel van verantwoording. Belanghebbenden kunnen goed gebruik maken van de uitkomsten van een visitatierapport om met een corporatie in gesprek te gaan. Daarnaast kunnen corporaties hun voordeel doen bij visitaties om tot verbetering van hun prestaties te komen.

## Kort CV

### Opleiding

- Planologie

### Carrière

2010-heden Zelfstandig adviseur bij Ondersteboven advies  
2002-heden Maatschappelijke visitaties woningcorporaties, Raeflex  
1998-2010 Adviseur bij twee adviesbureaus: Kolpron/Ecorys en Laagland 'advies (wonen en wijkgericht werken)  
1994-1997 Beleidsmedewerker gemeente Deventer (volkshuisvesting, wijkaanpak en stadsvernieuwing)

## Bijlage 3 Bronnenlijst

### Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode
<p><b>Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Position Paper</li> <li>• Prestatieafspraken en bod 2019-2022</li> <li>• Strategienota's 2019-2022</li> <li>• Begrotingen 2019-2022</li> <li>• Scenarioanalyses (voor de begroting van 2019 en 2021 is geen scenarioanalyse gemaakt)</li> <li>• Jaarverslagen 2019-2021</li> <li>• Terug en vooruitblik 2019-2021:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <a href="#">Terug- en vooruitblik Wonion 2020 - 2021 - YouTube</a></li> <li>○ <a href="#">Terug- en vooruitblik Wonion 2019 - 2020 - YouTube</a></li> <li>○ <a href="#">Terug- en vooruitblik 2018-2019 Wonion - YouTube</a></li> </ul> </li> </ul> <p><b>Beleidsnotities en onderzoeksrapportages</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duurzaamheidsbeleid</li> <li>• Duurzaamheid en bewoners</li> <li>• Duurzaamheid en medewerkers</li> <li>• Duurzame nieuwbouw en vernieuwbouw</li> <li>• Energiearmoede</li> <li>• Klimaatadaptie</li> <li>• Verduurzaming en CO2 neutraal</li> <li>• Huurbeleid</li> <li>• Huurverhoging 2019, 2020, 2021, 2022 (en reacties HV)</li> <li>• Huurbeleid lange termijn</li> <li>• Klantvisie, bereikbaarheid &amp; participatie</li> <li>• Bereikbaarheid voor de klant</li> <li>• Klantvisie</li> <li>• Op bezoek bij de huurders</li> <li>• Uitkomsten Bewonerspanel</li> <li>• Organisatiebeleid &amp; HR</li> <li>• HR visie</li> <li>• Informatisering en automatiseringsvisie</li> <li>• Concept Inkoopbeleid</li> <li>• Wonion's visie op werk</li> <li>• Portefeuillestrategie en portefeuilleplan</li> <li>• Portefeuillestrategie 2019, 2020, 2021, 2022</li> <li>• Portefeuilleplan 2021, 2022</li> <li>• Regionale samenwerking en beleid</li> <li>• Project Leefsamen Achterhoek</li> <li>• Randvoorwaarden ACo woningbouwopgave (t.b.v. realitycheck woondeal)</li> <li>• ACo Slaagkansonderzoek woningzoekenden</li> <li>• Sociaal domein &amp; doelgroepen</li> <li>• Bescherm wonen</li> <li>• Housing first</li> <li>• Leefbaarheid en Woonoverlast</li> <li>• Wonen en Zorg ouderen</li> <li>• Woonruimteverdeling</li> <li>• Vastgoedbeleid</li> <li>• Concept Aanbestedingsbeleid</li> <li>• Beleid basiskwaliteit</li> <li>• Verkoopbeleid</li> <li>• Verkoopbeleid 2021 e.v.</li> </ul> <p><b>(Regionale) Woonvisie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (Concept) Regionale Woonagenda</li> <li>• Regionale Wonen- en vastgoedmonitor</li> </ul>



	<b>Convenanten en samenwerkingen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• ACo Achterhoekse Corporaties (Zie diverse notities bij F)</li><li>• Huurdersvereniging</li><li>• Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland</li><li>• Cirkelregio Achterhoek</li><li>• Samen Biobased Bouwen</li><li>• Graafschap Verbindt</li><li>• Resultaat Gericht Samenwerken</li><li>• WMO</li><li>• Woon Advies Commissie</li><li>• Huisvesting statushouders</li><li>• Vroegsignalering schulden</li><li>• Wageningen University &amp; Research (WUR) inzake een breed onderzoeksprogramma groen wonen (klimaatadaptie, biodiversiteit etc.)</li></ul>
<b>Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adviezen Huurdersvereniging WijWonen 2019-2022</li><li>• Verslagen bestuurlijk overleg WijWonen 2019-2022</li><li>• Verslagen bestuurlijk overleg gemeente Oude IJsselstreek 2019-2022</li><li>• Verslag Belanghoudersbijeenkomst 25 november 2022</li><li>• Belanghoudersbijeenkomst dienstverlening en klantcontact 14-02-2020 (zie stukken in F Klantvisie)</li><li>• Bijeenkomst met gemeenteraad kennismaking 15-06-2022</li><li>• Bijeenkomst met gemeenteraad over duurzame woonlasten 10-10-2022</li><li>• Zie stukken klantvisie en Aedesbenchmark</li><li>• WonionMagazines</li></ul>
<b>Presteren naar Vermogen (PnV)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aw Rechtmatigheidsbrieven Oordeel/Toezicht-brieven 2019-2022</li><li>• WSW (borgbaarheid en beoordeling risicoprofiel) 2019-2022</li><li>• Toelichtende RvC notities 2019 en 2020</li><li>• Aedes Benchmark 2022 (is nog niet besproken met de Raad)</li><li>• Factsheets</li><li>• Accountantsverslagen 2019-2021</li><li>• Managementletter 2019-2022</li><li>• Treasury statuut, jaarplannen (inclusief mandaat directeur-bestuurder)</li><li>• Rapportages en verslagen Treasury Commissie 2019-2022</li><li>• Financieel beleid</li><li>• Reglement financieel beleid en beheer met addendum</li><li>• Financieringsstrategie</li><li>• Beleid investeren en beoordelen</li><li>• Dekkingsbijdragen (en IRR)</li><li>• Normen en streefwaarden</li><li>• Investeringsstatuut</li><li>• Managementstatuut en Procuratieregeling</li></ul>
<b>Governance van maatschappelijk presteren</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Risicomanagement, Auditjaarplannen en overzicht themabijeenkomsten RvC inzake risicomanagement</li><li>• Tertiaalrapportages (incl. risicomanagement)</li><li>• Notulen inclusief besluiten RvC en een overzicht RvC themabijeenkomsten 2019-2022</li><li>• Verslagen Auditcommissie 2019-2022</li><li>• Toezichtvisie (geactualiseerd in november 2022)</li><li>• Zelfevaluaties RvC 2019-2022</li><li>• Toetsingsverslagen 2019-2021-2022</li><li>• RvC invulling onafhankelijke controller 2021</li><li>• Notitie RvC dilemma's</li></ul>

## Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

**Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens een zevental face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van Wonion.**

### **Raad van commissarissen**

De heer H. Minkhorst, voorzitter en lid Remuneratiecommissie

De heer J.D. de Boer, vicevoorzitter (bij kick-off)

De heer J. Jorna, voorzitter Auditcommissie

Mevrouw H. Hooijman, voorzitter Remuneratiecommissie

De heer E. van der Krabben, lid Auditcommissie

### **Directeur-bestuurder**

De heer G. Ooijman - directeur-bestuurder

### **Managementteam**

De heer C. te Brake, manager Bedrijfsvoering

De heer B. Wassink, manager Vastgoed

De heer K. Pillen, manager Wonen

De heer R. Bomers, senior medewerker planning & control

### **Externe gesprekken**

#### **Huurdersorganisatie WijWonen**

De heer T. Menke, voorzitter

Mevrouw S. van Londen, secretaris

De heer L. Cornelissen

De heer L. Haccou (nieuw bestuurslid, als toehoorder ter lering)

#### **Gemeente Oude IJsselstreek**

De heer B. Hiddinga, wethouder ruimtelijke ordening, volkshuisvesting, grondzaken en financiën

Mevrouw L. Tackenkamp, programmamanager sociaal domein

De heer A. Putker, programmamanager fysieke leefomgeving

#### **Zorg- en welzijnsinstellingen**

Mevrouw M. Zemelink, bestuurder Azora

Mevrouw S. Simmes, coördinator en budgetconsulent Schuldhulpmaatjes

De heer B. Booms, gerechtsdeurwaarder Schmitz Booms

De heer P. de Wardt, projectleider bij Stoer Versterkt

#### **Samenwerking in de regio**

Mevrouw H. Struik, directeur-bestuurder ProWonen (lid ACo)

De heer R. Buiting, programmaregisseur wonen & vastgoed Achterhoek Ambassadeurs

Mevrouw A. Diepenveen, programmaregisseur circulaire economie & energietransitie Achterhoek Ambassadeurs

De heer A. Eindhoven, Grondstoffencollectie en Samen Biobased Bouwen



# VISITATIE

Bijlage 5 Position paper

Januari 2023



**Position paper**  
*Kwaliteit van leven  
door duurzaam wonen*

# Position paper

## Missie

*Kwaliteit van leven  
door duurzaam wonen*



De afgelopen vier jaar is vanuit vele opzichten een bijzondere periode geweest. Voor onze huurders en woningzoekenden was het geen makkelijke tijd. We hebben in die periode geprobeerd zoveel mogelijk kwaliteit van leven aan onze huurders te kunnen bieden. Het is dan ook goed om bij de 4-jaarlijkse visitatie terug te kijken en te leren van de bevindingen. In 2019 heeft een bestuurswissel plaatsgevonden en hebben we onze Strategie herijkt. Hierin zijn ook onze kernwaarden: Gastvrij, Betrouwbaar, Eenvoud en Ondernemend opgenomen.

In onze jaarverslagen wordt uitgebreid ingegaan op behaalde resultaten van elk jaar. De kernwaarden gebruiken we in deze positionpaper om onze manier van werken toe te lichten. Hiermee hopen wij een herkenbaar beeld te schetsen van onze ontwikkelingen in de afgelopen jaren. We horen graag van u of u onze manier van werken herkent en of dit leidt tot goede resultaten.

De uitkomsten van de visitatie willen we gebruiken bij de herijking van onze Strategie om op die manier nog beter bij te kunnen dragen aan de kwaliteit van leven. Onze huidige Strategie wordt in het kort geschetst in onderstaand overzicht.



*Kwaliteit van leven door duurzaam wonen* begint bij het bieden van een veilig, comfortabel en duurzaam vastgoed. Duurzaam wonen gaat over meer dan alleen een dak boven je hoofd. Het vormt de basis voor een gezond leven en geborgenheid. Woning zorgt hiervoor door het bieden van **Duurzaam vastgoed**.



*Kwaliteit van leven door duurzaam wonen* vraagt een fijne woonomgeving, waar mensen elkaar helpen en mensen niet zo min mogelijk overlast te maken krijgen. Om zorgeloos te kunnen wonen, moet de woning betaalbaar zijn. Betaalbaarheid heeft bij Woning de hoogste prioriteit. Er zijn voldoende woningen en de woning past bij de (inkomens)situatie en levensfase. Als dat niet meer zo is, dan kijken we samen naar een oplossing hiervoor. Dat is voor ons de basis van **Prettig Wonen**.



*Kwaliteit van leven door duurzaam wonen* vereist dat we aanspreekbaar en makkelijk bereikbaar zijn voor iedereen die in contact wil komen met ons. We treden ook proactief in contact met huurders, juist als mensen dit zelf niet zo goed kunnen. Kortom, **Woning geeft thuis**.



*Kwaliteit van leven door duurzaam wonen* vraagt van ons dat we weten wat er speelt en dat we samen met anderen de juiste oplossing bieden. Samenwerking en duurzame relaties zorgen voor vertrouwen in elkaar. Voor ons gaat duurzaam wonen dus niet alléén over energie of circulair gebruik van grondstoffen. Woning is een **Maatschappij gedreven organisatie**.



*Kwaliteit van leven door duurzaam wonen* is gebaseerd op een duurzame bedrijfsstrategie. Continuïteit staat centraal bij onze (financiële) beslissingen. Alleen met aandacht voor de toekomst kunnen beslissingen goed worden genomen. Afwegingen worden toegelicht en het maatschappelijk rendement van belangrijke beslissingen is duidelijk. **Woning presteert naar vermogen**.

# Position paper

Met en voor onze huurders  
en de samenleving



## Gastvrij

In de afgelopen jaren heeft Gastvrij zijn een extra betekenis gekregen. Juist in de tijd dat iedereen zoveel mogelijk thuis moest blijven in verband met Corona heeft Wonion zoveel mogelijk geprobeerd de deuren open te houden voor bezoek en actief het contact met haar huurders te zoeken. Onze gastvrijheid heeft zich ontwikkeld, zodat we meer inzicht krijgen in mogelijke problemen van mensen. We leveren maatwerk waar dat kan, met als doel betaalbaarheid voor zoveel mogelijk huurders.

Ook de komende jaren proberen we op meerdere manieren dit extra contact met huurders te behouden. Onder andere door acties als Wonion Doet!, het klantenpanel Wonion luistert en de samenwerking met de Graafschap.

## Betrouwbaar

Het betrouwbaar zijn van onze organisatie start met de intrinsieke motivatie om dit te willen. Deze is sterk geworteld in de organisatie. Betrouwbaar zijn vraagt soms lastige afwegingen, bijvoorbeeld als het gaat om bijdragen aan gemeentelijk woningbeleid. Wanneer ben je écht een betrouwbare partner? Wij zoeken de balans tussen zoveel mogelijk bijdragen en onderbouwd afwijken als dat volgens ons botst met onze maatschappelijke doelen en kernwaarden.

Wij zijn benieuwd hoe we die balans nog verder kunnen verbeteren.

Samenwerking met partners in veel processen vraagt erom dat we goed op de hoogte zijn van de bijdrage die iedereen heeft. We organiseren bijeenkomsten met alle betrokkenen in een proces (intern en extern) om met elkaar in gesprek te blijven over de verwachtingen die huurders van ons hebben en hoe wij die kunnen invullen.

Het ontwikkelde afwegingskader voor het beleid 'investeren en beoordelen' helpt ons in het maken van keuzes en dit ook uit te leggen richting stakeholders. Met deze heldere koers weten partners ook wat ze van ons mogen verwachten. Zoals voor de sociale nieuwbouw die wij de komende jaren realiseren, passend binnen de Nationale prestatieafspraken.



## Ondernemend

Wonion heeft al vele jaren het ondernemende in de genen. We stimuleren innovaties of innovatief gedrag en merken dat dit een samenwerking met partners oplevert waarmee gezamenlijke doelen en onze Strategie eerder en beter wordt bereikt. We zien het ondernemende terug op het gebied van duurzaamheid en vastgoed, zoals de RGS samenwerking voor verduurzaming en ons initiatief voor SamenBiobasedBouwen.

Mede ingegeven vanuit de vorige visitatie hebben we de afgelopen jaren extra aandacht gegeven aan het ondernemende in de samenwerking op het sociaal domein. Zo hebben we in de gemeente meer zicht op de werkelijke problemen bij schuldenproblematiek en kunnen daardoor gericht maatwerk bieden.

In de organisatie is het ondernemende ook terug te zien. We hebben andere partners gezocht die bij onze wijze van samenwerken passen voor het in de cloud brengen van onze automatisering en voor het bouwen van rapportages. Dat het ondernemende ook aantrekkelijk is voor medewerkers merken we doordat vacatures vaak al zijn ingevuld voordat we deze breed hebben geadverteerd. Kortom, ondernemend zijn levert onze huurders en ons veel op.

# Position paper

Samenwerken in de organisatie en met partners



## Eenvoud

In 2019 is eenvoud een nieuwe kernwaarde die wij in onze Strategie hebben opgenomen. In een steeds complexere wereld willen we eenvoud in onze organisatie steeds onder de aandacht houden. Hierbij is eenvoud voor onze huurders het hoogste belang. Op basis van een nieuwe klantvisie is een schrijfwijzer gemaakt en wordt gewerkt aan een digitaal klantenportal. Van belang blijft hierbij dat we eenvoud laten aansluiten bij de behoefte van de huurder door keuze te blijven bieden voor de wijze waarop zij met ons in contact willen komen.

met partners voor meerdere jaren. Samen aan het proces werken zorgt ervoor dat we niet steeds het wiel opnieuw gaan uitvinden, maar van de uitvoering leren en het steeds beter en efficiënter kunnen doen. Ook in beleidsstukken zoeken we de eenvoud. Kortere notities, dubbelingen voorkomen, heldere verbinding tussen Strategie, begroting, beleid en jaarverslag. Allemaal zaken die ons helpen eenvoud te brengen. Het is echter een lange weg om te gaan die ook door externe regels soms wordt gedwarsboemd. Juist dat zorgt ervoor dat het belang om deze kernwaarde te behouden bij ons wordt versterkt.



## Ten slotte

Ondanks de vele ontwikkelingen in de maatschappij, voor woningcorporaties en in onze organisatie, kunnen we terug kijken op een stabiele koers en uitvoering van onze Strategie. Ik ben trots op de organisatie en alles wat we met elkaar weten te bereiken. Een organisatie waarin we elkaar helpen, elkaar makkelijk weten te vinden en met hart voor de huurders oplossingen realiseren voor onze huurders. We hopen dat u dit beeld herkent en ons tijdens de visitatie of op andere momenten blijft vertellen of meehelpt om kwaliteit van leven door duurzaam wonen mogelijk te maken.

17 januari 2023

Gerrolt Ooijman  
Directeur-bestuurder

## 2023 en verder

Ook de komende jaren willen we dit voortzetten. En in lijn met de afgelopen jaren wordt nu gewerkt aan een update van de Strategie. We maken daarbij gebruik van de kennis die we hebben vanuit de vele contacten die we jaarlijks hebben met onze samenwerkingspartners. We gaan daarnaast in gesprek met deskundigen op het gebied van volkshuisvesting en brede welvaart. Ook met organisaties waar we niet regulier contact mee hebben, maar die werkzaam zijn in voor ons relevante werkvelden. Samen met de hele organisatie komen we daarna tot een bijgesteld Strategie.



Eenvoud in onze organisatie voor de uitvoering van onze werkzaamheden zoeken we op vele plekken. Zo zijn voor de verduurzaming en in het onderhoud afspraken gemaakt





## Bijlage 6 Factsheet prestaties | 2019 tot en met 2022

Wonion heeft de afgelopen jaren prestatieafspraken gesloten met de gemeente Oude- IJsselstreek en de huurdersorganisatie WijWonen. Het betreft Prestatieafspraken 2019, 2020 en 2021-2023. Deze prestatieafspraken hebben voor een belangrijk deel de maatschappelijke prestaties van Wonion in de afgelopen vier jaar bepaald.

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

De thema's zijn:

1. Beschikbaarheid sociale huurwoningen
2. Betaalbare woonlasten
3. Sociaal Domein: prettig wonen in de wijk
4. Verduurzaming en circulariteit
5. Dienstverlening (eigen ambitie)



## Beschikbaarheid sociale huurwoningen



### Afspraken

- Nieuwbouw en planning: vanaf 2022 toevoeging van 50 sociale huurwoningen in twee jaar.
- Urgent woningzoekenden/statushouders

### Nieuwbouw en planning

In de prestatieafspraken 2019 tot en met 2022 zijn afspraken gemaakt over een beperkt aantal projecten, die Wonion heeft gerealiseerd vanaf 2021. In de prestatieafspraken 2021-2023 heeft Wonion toegezegd in twee jaar tijd 50 sociale huurwoningen toe te voegen. Hieraan voldoet Wonion tot en met 2022 deels. Zij heeft 26 woningen gesloopt (2020) en er 27 toegevoegd (2021). De voor 2022 geplande projecten schuiven o.a. als gevolg vertraging in de procedures en materiaaltekort door naar 2023 en 2024.

Door het afschaffen van de verhuurderheffing heeft Wonion het aandeel nieuwbouwtoevoegingen in de begrotingsperiode met 150 woningen kunnen vergroten (naast de volledige inzet op verduurzaming). Daarover zijn voor 2023 prestatieafspraken gemaakt en daarmee voldoet Wonion aan de eisen van de Nationale Woon- en Bouwagenda (30% sociaal bruto van de gemeentelijke opgave).

Wonion heeft het volgende nieuwbouwproject opgeleverd:

- 2021: Oevelgunne (27 zorgappartementen)

De voor 2022 geplande projecten schuiven deels door naar 2022 en 2023 en zijn er nieuwe projecten toegevoegd:

- 2023 en 2024: Heuvelstraat (28 woningen, 2 fases)
- 2023: De Herbergier Terborg (17 zorgkamers)
- 2024: Reeënstraat Silvolde (16 levensloopwoningen)
- 2025 – 2032: Plusminus 195 woningen op diverse locaties.

Ontwikkeling bezit	2019	2020	2021	2022
Stand 1 januari	4.058	4.061	4.037	4.072
Nieuwbouw	0	0	27	0
Aankoop	9	11	5	11
Verkoop	-6	-9	-1	-6
Administratieve wijziging	0	0	4*	0
Sloop	0	-26	0	0

Bron: jaarverslagen - \*Aanpassing van alg. ruimte naar wooneenheid

## Urgent woningzoekenden en statushouders

Via bemiddeling zoekt Wonion naar de juiste plek en de juiste woning voor mensen die een urgente woonbehoefte hebben. Normaalgesproken wijst Wonion maximaal 25% van de vrijkomende woningen toe aan deze doelgroep. Echter door de oplevering van nieuwbouwcomplex de Oevelgunne aan cliënten van Azora en Estinea en de ingebruikname van het woonzorgcomplex aan de Reeënstraat door cliënten van Woonzorgnet is het bemiddelingspercentage in 2021 hoger dan gebruikelijk. Ook hebben er meer dan gemiddeld aantal woningruilen plaatsgevonden en zijn er door de verhoogde taakstelling meer woningen verhuurd aan statushouders.

Als het gaat om de huisvesting van statushouders dan heeft Wonion, met uitzondering van 2020, ruim aan de taakstelling voldaan. In 2020 was door een gebrek aan vrijwillige begeleiders geen mogelijkheid om tijdig te huisvesten.

Huisvesting statushouders	2019	2020	2021	2022
<b>Vergunninghouders</b>				
Stand per 1 januari (min is voorstand)	-33	-18	3	-6
Taakstelling	28	28	56	54
Aantal gehuisveste statushouders	-13	-7	-65	-56
Stand per december (min is voorstand)	-18	3	-6	-8
<b>Huisvesting vergunninghouders</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
% beschikbare woningen ingezet voor huisvesting statushouders (norm: 25%)	20%	25%	35%	30%
Lid van instantie (waaronder vergunninghouders)	3	8	16	10
Medische urgentie, zorgindicatie en WMO	33	33	75	24
Sociale urgentie	5	7	6	10
Herstructureringsurgentie	0	0	0	0
Op voordracht van wijknetteam/ instantie	4	2	2	1
Overig (o.a. ruiling, overname WMO indicatie)	5	9	16	16
Bijzondere bemiddeling	10	13	7	3
<b>TOTAAL</b>	<b>60</b>	<b>72</b>	<b>122</b>	<b>64</b>

Bron: Jaarverslagen

# Betaalbare woonlasten



## Afspraken

- Woningtoewijzing: Het percentage aangeboden sociale huurwoningen onder de hoge aftoppingsgrens is minimaal 80% over 2020.
- Bij de wettelijke verandering van de toewijzingsregels per 1 januari 2022, mag Wonion gebruik maken van een maximale vrije toewijzingsruimte van 15%. Deze ruimte zal worden benut voor toewijzing aan zorgbehoevende senioren met een hoger inkomen in specifieke zorgcomplexen (waarbij zorg voor inkomen gaat).
- Huurbeleid: De gemiddelde jaarlijkse huurverhoging is inflatievolgend.

## Woningtoewijzing

Wonion heeft conform afspraken en wet- en regelgeving woningen toegewezen.

Woningtoewijzing	2019	2020	2021	2022
Primaire doelgroep (min. 80%)	94% (272)	95% (269)	93% (316)	93% (188)*
Midden inkomens (max. 10%)	2% (7)	2% (5)	2% (8)	7% (14)*
Vrije toewijzing (max. 10%)	4% (12)	3% (10)	5% (17)	

Bron: jaarverslagen, \*De normen zijn gewijzigd per 1-1-2022. De maximale extra ruimte van 15% is vastgelegd in de prestatieafspraken.

## Huurbeleid

Om de huren betaalbaar te houden zet Wonion al jaren in op een inflatievolgend huurbeleid, waarbij de prijs/kwaliteit van de woning (de streefhuur) bepalend is voor de huurverhoging. In 2021 is geen huurverhoging doorgevoerd als gevolg van het besluit van het Kabinet de huren van sociale huurwoningen te bevriezen tot 1 juli 2022. Daarnaast is er een huurverlaging doorgevoerd voor de groep (ca. 340) huurtoeslaggerechtigde inkomens in een woning met een huurprijs boven de aftoppingsgrens. Gemiddeld is de huur voor deze groep huurders verlaagd met zo'n € 39 per maand (circa 280 verlagingen tot de eerste aftoppingsgrens en circa 60 verlagingen tot de tweede aftoppingsgrens). Een en ander heeft zich vertaald in een grotere voorraad betaalbare woningen (zie tabel hieronder). Als gevolg van de huurbevriezing is het huurbeleid in 2021 niet aangepast. In 2022 wordt het huurbeleid herzien met als uitgangspunt de betaalbaarheid van de woonlasten.

Huurprijs/verhoging	2019	2020	2021	2022
Maximaal toegestane huursomstijging	2,6%	2,6%	0%	2,3%
Huurverhoging gem. bij NL-corporaties	1,7%	2,3%	0%	
Gerealiseerde huursomstijging Wonion	1,8%	2,6%	0%	2,2%

Bron: jaarverslagen



<b>Woningvoorraad naar prijsklasse</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Goedkoop	308 (8%)	271 (7%)	255 (6%)	244 (6%)
Betaalbaar	3.035 (76%)	3.000 (76%)	3.254 (82%)	3229 (81%)
Duur tot toeslaggrens	497 (13%)	538 (14%)	348 (9%)	402 (10%)
Duur boven toeslaggrens	130 (3%)	137 (3%)	120 (3%)	106 (3%)
<i>Totaal</i>	<i>3.970</i>	<i>3.946</i>	<i>3.977</i>	<i>3.981</i>

*Bron: jaarverslagen (excl. Intramuraal vastgoed)*

## Sociaal domein: prettig wonen in de wijk



### Afspraken

#### *Uitstroom beschermd wonen:*

- in 2020 en 2021: Jaarlijks circa 10 uitstromers huisvesten
- In 2021 samenwerken als Achterhoekse gemeenten en corporaties aan een nieuwe aanpak die zich richt op het voorkomen van dak- en thuisloosheid, het vernieuwen van de maatschappelijk opvang en het organiseren van een zo snel mogelijke doorstroom naar een zelfstandige woonplek met begeleiding. Housing First is één van de huisvestingsmethode die binnen deze aanpak als mogelijkheid verder wordt onderzocht.

#### *Aanpak woonoverlast en leefbare woonomgeving:*

- inzet voor leefbaarheid 50 euro/vhe in 2021
- Samenwerkingsconvenant met politie en gemeente

#### *Schuldhelpverlening/Vroegsignalering:*

Wonion heeft een nieuw convenant vroegsignalering met de gemeente, waterbedrijf Vitens, zorgverzekeraar Menzis, kinderopvang Jut & Co en energiemaatschappij Vattenfall.

#### *Langer zelfstandig thuiswonen*

Pilotproject 'Zlimthuis'. Bij positieve resultaten zal dit worden uitgerold over het hele bezit.

#### *Veilige en gezonde woningen*

Basiskwaliteit ontwikkeld.

#### *Wonen, werken en leren*

Het ondersteunen van initiatieven en organisaties die daaraan een bijdrage leveren.

### Uitstroom beschermd wonen

Het huisvesten loopt volgens planning. Wel is aandacht nodig voor de stapeling van de verschillende vormen van bemiddeling en de regionale spreiding. Gemeente, zorgpartijen en corporaties zijn gestart met een pilot Housing first. Wonion stelt maximaal 2 woningen beschikbaar voor deze pilot, evenals de andere corporaties en de gemeente. Evaluatie van het project vindt plaats in 2023.

### Aanpak woonoverlast en leefbare omgeving

De wijze waarop politie gemeente en Wonion samenwerkt wordt bekrachtigd in een convenant (door Covid- 19 is dit vertraagd) en in 2021 zijn partijen volgens de gemaakte afspraken nog intensiever en slagvaardiger samen werken. Het is het belangrijk dat zorg op het juiste moment plaatsvindt. Om hiertoe te komen vindt afstemming plaats met de betrokken zorgpartijen, waarmee zij een actieve rol krijgen in de aanpak van woonoverlast. Wonion doet dit niet alleen met (extra) personele inzet, maar ook door te investeren in de eigen fysieke leefomgeving. In 2021 wordt voor leefbaarheidsuitgaven circa 50 euro per verhuureenheid gereserveerd. De verwachting is dat door (extra) personele inzet de leefbaarheidsuitgave uitkomt op ca. 60 euro per verhuureenheid.

Overlast	2019	2020	2021	2022
Aantal overlastzaken/meldingen	698	614	790	593

Bron: jaarverslagen

Investerings leefbaarheid	2019	2020	2021	2022
Investering leefbaarheid en participatie	€200.000	€231.000	€246.000	€250.000
Per VHE	€ 50	€ 58	€ 62	€ 61

Bron: Winst- en verliesrekening/ Jaarverslagen

### Schuldhelpverlening

Het nieuwe convenant in het kader van vroegsignalering is tezamen met de gemeente en andere (nuts)bedrijven ondertekend. Het aantal maatwerkgevallen is beperkt gebleven. Dit komt mede doordat een groot aantal huurders (ca. 340) recht hadden op een eenmalige huurverlaging en voor alle huurders de huur is bevroren. Bij een aantal urgente situaties is in overleg met de gemeente het Noodfonds toegepast.

Huurachterstanden/ ontruiming	2019	2020	2021	2022
Huurachterstand tov jaarhuur (norm: 0,9%)	1,05%	> 0,93%	0,76%	0,57%
Aantal huurders met huurachterstand	312	295	273	249
Aantal huurders met betalingsregeling	118	66	65	50
Aantal ontruiming (incl. oorzaak overlast)	6	3	0	2
Aantal tweede kans contracten	20	8	3	2
Voortijdige woningverlating	0	2	0	0

Bron: jaarverslagen

### Langer zelfstandig thuiswonen

Om langer zelfstandig thuiswonen beter te kunnen faciliteren, is Wonion in 2021 een tweede pilot in Varsseveld gestart waarmee bewoners op basis van een woonscan gratis maatwerk aanpassingen konden laten installeren. Deze ronde bouwt voort op de ervaringen die zijn opgedaan in Gendringen in 2020. Met dit project biedt Wonion 65+ huurders een pakket aan met voorzieningen die het zelfstandig wonen vergemakkelijken. Na een positieve evaluatie is besloten de dienst aan alle 65+ huurders aan te bieden. Deze aanbieding heeft inmiddels plaatsgevonden, waardoor alle huurders van 65 jaar en ouder de mogelijkheid hebben gehad van het aanbod gebruik te maken. Uiteindelijk hebben 250 huishoudens meegedaan en zijn op basis van een woonscan maatwerk oplossingen geïnstalleerd.

Zorggeschikte woningen per 1 januari	2019	2020	2021	2022
Grondgebonden zorggeschikt	712 (18%)	712 (18%)	712 (18%)	712 (18%)
Grondgebonden niet zorggeschikt	2.372 (58%)	2.375 (58%)	2.350 (58%)	2370 (60%)
Appartement zorggeschikt	719 (18%)	719 (18%)	719 (18%)	726 (16%)
Appartement niet zorggeschikt	255 (6%)	255 (6%)	256 (6%)	264 (6%)

Bron: jaarverslagen

## **Veilige en gezonde woningen**

Om de veiligheid nog beter te waarborgen heeft Wonion, samen met Sité, een basiskwaliteit ontwikkeld en geeft hier sinds twee jaar uitvoering aan met nieuwe professionele bouwpartners v.w.b. het interieuronderhoud. Momenteel vindt er in de woning een veiligheidscheck plaats op het moment dat een woning wordt betrokken door een nieuwe huurder. De nieuwe huurder komt dus in een woning die volledig gecheckt is op veiligheid. Samen met haar partners zal Wonion ideeën ontwikkelen om op termijn te komen tot een periodieke veiligheidscheck voor alle woningen. Wonion wil dit doen d.m.v. integratie van de bestaande processen. Daarmee wordt voorkomen dat kosten stijgen en dubbele handelingen worden verricht die nadelig zijn voor zowel huurder als voor Wonion. WijWonen zal bij deze ontwikkeling betrokken worden.

Inmiddels is de bestaande basiskwaliteit uitgewerkt in een notitie en ter advisering aangeboden aan WijWonen. De idee nontwikkeling voor een periodieke veiligheidscheck worden in 2022 en 2023 ontwikkelt en getest samen met partners.

## **Wonen, werken en leren**

Om prettig te kunnen wonen, is het belangrijk dat we in de Oude IJsselstreek ook goed kunnen werken en leren. Om die reden stimuleren en ondersteunen de gemeente en Wonion initiatieven en organisaties die daaraan een bijdrage leveren. Wonion heeft in 2021 en 2022 dit onderdeel verder geïntensiveerd. Zo werkte in 2021 een medewerker van Stoer Versterkt op de afdeling Bedrijfsvoering. Met de gemeente werken we samen aan Wijkversterkers (vanuit Stoer Versterkt). Daarnaast bood Wonion tientallen studenten een afstudeer- of stageplek. De contacten met de opleidingscentra zijn na het stopzetten met Stage.nu geïntensiveerd.



# Verduurzaming en circulariteit



## Afspraken

- Landelijk convenant: gemiddeld energielabel B in 2021
- Betrokkenheid huurders bij verduurzaming
- Het wonen van de toekomst
- Verduurzaming naar CO2-neutraal: vanaf 2021 gem. 100 woningen per jaar verduurzamen

## Geleverde prestaties voor duurzaamheid

De Energie-index duidt erop dat het gemiddelde Energielabel B reeds in 2019 is behaald. Hiermee voldoet Wonion aan het landelijk convenant om in 2021 gemiddeld label B te behalen. Wonion heeft nog plusminus 200 woningen met een E, F of G label. Deze woningen maken deel uit van de verduurzamingsplannen van Wonion voor de korte termijn.

	2019	2020	2021	2022
Energie-Index	1,32	1,30	-	-
CO2-uitstoot/ warmtevraag	18,4	18,5 (A)	-	-
Isolatieprestatie (afstand tot doelstelling Standaard)	-	-	40,7	41,7 (B)*
Primaire fossiel energieverbruik	-	-	186,0	189,5 (B)

Bron: Aedes-benchmark - \*in dit cijfer zijn niet alle woningen meegenomen waardoor een foutieve (slechtere) score is vermeld.

Daarnaast zet Wonion in op circulair en klimaatadaptatie

- Wonion is gestart met, waar dit mogelijk is, platte daken te vervangen door groene daken. Deze groene daken zorgen voor waterberging, verkoeling van de onderliggende woningen en meer groen in de wijken.
- Bij renovatie wordt bezien of materialen, die nog van voldoende kwaliteit zijn, in de woningen kunnen blijven zitten. Pas op het moment wanneer het echt nodig is worden deze vervangen.
- In 2020 is gestart met het plaatsen van de eerste circulaire keukens. Dit is in 2021 verder uitgerold bij o.a. de Heuvelstraat in Silvolde.
- In 2021 is gestart met de voorbereidingen om bij de Bongerd in Ulft het terrein te vergroenen om de hittestress tegen te gaan, maar ook om de leefbaarheid te verhogen.

## Betrokkenheid huurders bij verduurzaming

- *Informatievoorziening:* aan de hand van het project "VR - bril" wordt getracht het positieve effect van verduurzaming voor huurders inzichtelijk te maken. Daarnaast haakt Wonion aan bij het project van AGEM, waarbij alle bewoners een pakket krijgen (duurzaamheidsadvies en energiebesparingsmiddelen).
- *Solarpark:* door Corona is het contact en gesprek met de omgeving van het Solarpark vertraagt. Daarnaast zijn er planologische aandachtspunten.

### Het wonen van de toekomst

- *Wijk van de toekomst:* Wonion en de gemeente werken samen aan het initiatief 'Bloeiend veld'. Een project dat zich richt op het verhogen van de kwaliteit van wonen, werken en leven in Varsseveld. De komende jaren wordt vooral gewerkt aan de wijk van de toekomst, met als doel een aardgasvrije wijk in Varsseveld te realiseren. De gemeente is initiator hiervan en AGEM projectleider. Er is een meedenkavond georganiseerd voor de buurt.
- *Heuvelstraat:* In dit project wordt circulariteit op een hoog niveau gerealiseerd. Om dit mogelijk te maken zetten de partijen zich in om subsidies te verkrijgen en te effectueren. Het project wordt gezamenlijk uitgedragen met als doel kennis en ervaringen zoveel mogelijk te delen.

### Verduurzaming naar CO2-neutraal

Wonion werkt conform haar 'Masterplan CO2 neutraal in 2050' verder aan het verduurzamen van haar woningvoorraad. De komende jaren zullen er gemiddeld zo'n 100 woningen per jaar worden verduurzaamd om het doel CO2 neutraal te behalen. De resultaten van de uitvoering van het masterplan verduurzaming worden periodiek gerapporteerd.



# Dienstverlening



## Eigen ambities:

- Wonion weet wat de behoefte is van huurders en speelt hierop in.
- De klant kan zelf bepalen hoe en wanneer hij contact opneemt met Wonion en wordt snel, vriendelijk en professioneel geholpen.

## Geleverde prestaties voor dienstverlening

Het huurdersoordeel voor reparatieverzoeken is gedurende de hele visitatieperiode goed en minimaal een 8,0. Deze score is bovengemiddeld in de sector. De waardering van nieuwe huurders is over het algemeen goed, maar laat in de jaren 2020/2021 een dip zien. Het oordeel van vertrokken huurders lijkt te zijn gedaald de afgelopen jaren.

Huurdersoordeel	2019	2020	2021	2022
<b>Nieuwe huurders</b>	8,0	7,9	7,5	8,1
<b>Reparatieverzoeken</b>	8,0	8,1	8,0	8,2
<b>Vertrokken huurders</b>	8,0	7,4	7,1	7,6

Bron: Aedes-benchmark, jaarverslagen

## Wonion weet de behoefte van huurders en speelt hierop in

Begin 2020 Wonion heeft haar klantvisie vormgegeven. Wonion heeft voor het opstellen van de deze visie eerst haar eigen medewerkers bevestigd en daarna is ze in gesprek gegaan met haar stakeholders. Tijdens een interactieve bijeenkomst is waardevolle input opgehaald voor de visie; hoe de dienstverlening nog verder kon worden verbeterd en ook wat Wonion al goed doet. Door Corona is Wonion niet, zoals in eerste instantie de bedoeling was, bij de huurders thuis langsgegaan voor een interview, maar heeft ze telefonisch contact opgenomen met circa 100 huurders. De hele organisatie heeft hieraan meegewerkt, ook collega's die normaal gesproken minder of geen klantcontact hebben. In 2021 is Wonion weer in gesprek gegaan met de huurders en dit keer zijn ze wél langs de deur gegaan. Het thema was samenleven in de buurt en 'noaberschap'.

De input van huurders, stakeholders en medewerkers is in de klantvisie verwerkt; het wensbeeld van de huurder is geschetst en concrete actiepunten zijn benoemd. De visie is vanaf 2021 in deelprojecten uitgewerkt.

Een andere manier waarop Wonion wensen en ideeën van huurders bewoners heeft opgehaald is via het bewonerspanel 'Wonion Luistert'. Omdat Wonion het juist in deze tijd belangrijk vindt te horen hoe het met huurders gaat en of de dienstverlening hier (nog steeds) op aansluit heeft ze in de coronaperiode ingezoomd op het thema 'Corona en de dienstverlening van Wonion'.

Om te zien of ook de kwetsbare groepen zich redden, heeft Wonion daarnaast circa 75 oudere huurders, waarvan bekend is, dat ze nog zelfstandig en soms ook alleen wonen, opgebeld. Hen werd gevraagd hoe het ging en of Wonion iets voor hen konden betekenen. Uit deze leuke en waardevolle gesprekken bleek dat ouderen zich ondanks de Coronamaatregelen over het algemeen goed redden met hulp van vrienden, familie en burens. Toch werd het telefoontje en de persoonlijke aandacht door velen gewaardeerd.

Doordat Wonion inmiddels alle onderhoudswerkzaamheden heeft uitbesteed aan externe partners, mist ze een deel van de 'ogen en oren achter de voordeur'. De werknemers zijn er alert op om signalen van wat ze aantreffen in de woning op te pikken. Deze signalen kunnen een indicatie geven omtrent (sociale) problemen die reeds spelen of die dreigen te ontstaan. Hoe eerder deze signalen op de juiste plek in de organisatie terechtkomen, des te beter kan Wonion samen met haar partner in het sociaal domein actie ondernemen.

### **De klant kan zelf bepalen hoe en wanneer hij contact opneemt en wordt snel geholpen**

Ondanks dat het kantoor fysiek gesloten was tijdens (een deel van) de Coronacrisis, ging de dienstverlening op gepaste afstand gewoon door en bleef Wonion bereikbaar. Dit gebeurde zoveel mogelijk telefonisch of per e-mail en als de situatie erom vroeg ging Wonion naar de klanten toe.

In 2020 is de snelheid waarmee binnenkomende telefoontjes werden opgenomen onderzocht en gebleken is dat de telefonische bereikbaarheid goed is. De huurders kunnen alle reparatieverzoeken direct bij de onderhoudspartners melden. Dit sluit aan bij de nieuwe manier van resultaatgericht samenwerken bij dagelijks onderhoud. Door de intake direct door de uitvoerende partij te laten uitvoeren, wordt niet alleen tijd en geld bespaard, maar wordt ook de kwaliteit van de dienstverlening verder verbeterd. Dit is een intensief proces waar Wonion samen met haar partners dagelijks hard aan werkt en ook in 2021 mee doorgaat.

Om de kwaliteit van de dienstverlening te meten, vraagt Wonion middels een enquête aan de vertrekkende huurders, de nieuwe huurders en huurders waar reparatieverzoeken zijn uitgevoerd, wat ze vinden van de kwaliteit van de dienstverlening. Met de uitkomsten van deze enquêtes probeert Wonion samen met haar partners continue de dienstverlening aan te scherpen en te verbeteren. Ook neemt ze contact op met huurders wanneer uit de enquête blijkt dat ze ontevreden zijn en/of nog met onbeantwoorde vragen zitten.

In 2022 is Wonion gestart met de ontwikkeling van een nieuw online klantenportaal. Dit is gewenst omdat klanten steeds meer online willen reageren en op momenten dat het hen uitkomt.

## 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.