

Visitatierapport

WOONstichting Gendt

periode 2018-2021



Rapportinformatie

Auteur : Visitatiecommissie
Versie : 1.0
Status : definitief
Datum : 31 juli 2022

Versiebeheer

Versie	Gewijzigd door	Opmerking
0.9	Opgesteld door visitatiecommissie	Concept ter bespreking met corporatie Niet bestemd voor publicatie
1.0 concept	Visitatiecommissie	Versie beoordeling aan Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland Niet bestemd voor publicatie
1.0 definitief	Visitatiecommissie	Definitief rapport na controle van SVWN op het correct toepassen van de geldende methodiek en de transparantie van de beoordeling Bestemd voor publicatie

Visitatiecommissie
 Germa Reivers (voorzitter)
 Theo Dijt

Inhoudsopgave

Inleiding	5
1 WOONstichting Gendt, haar ambities, organisatie en werkgebied	6
1.1 WOONstichting Gendt.....	6
1.2 Interne organisatie en toezicht	6
1.3 Het werkgebied	6
Deel I Maatschappelijk presteren in het kort.....	7
2 Het maatschappelijk presteren van WOONstichting Gendt.....	9
2.1 Recensie: Van bewogen worden naar in beweging zijn.....	9
2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties.....	12
2.3 Samenvatting per perspectief	13
Deel II Toelichting per perspectief	17
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	19
3.1 De opgaven in het werkgebied.....	20
3.2 Kwaliteit van prestatieafspraken	21
3.3 Beschikbaarheid.....	22
3.4 Betaalbaarheid en bereikbaarheid	24
3.5 Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg.....	25
3.6 Leefbaarheid	26
3.7 Duurzaamheid.....	27
3.8 Ambities	28
3.9 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar Opgaven en Ambities	30
4 Presteren volgens belanghebbenden	31
4.1 De belangrijkste belanghebbenden van WOONstichting Gendt	31
4.2 Beschikbaarheid volgens belanghebbenden	32
4.3 Betaalbaarheid en bereikbaarheid volgens belanghebbenden	33
4.4 Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg volgens belanghebbenden	33
4.5 Leefbaarheid volgens belanghebbenden	34
4.6 Duurzaamheid volgens belanghebbenden.....	35
4.7 Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie volgens belanghebbenden	35
4.8 Tevredenheid over de mate van invloed op het corporatiebeleid volgens belanghebbenden	36
4.9 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.....	37
4.10 Verbeterpunten voor de corporatie volgens belanghebbenden	37
4.11 Oordeel presteren volgens belanghebbenden	39
5 Presteren naar vermogen.....	40
5.1 Visie op inzet van het vermogen	40
5.2 Oordeel over de inzet van het vermogen	41
6 Governance	42
6.1 Strategievorming en sturing op maatschappelijke prestaties	42
6.2 Maatschappelijke oriëntatie Raad van Commissarissen.....	44
6.3 Externe legitimatie en verantwoording	46
6.4 Oordeel over Governance	47

Deel III Bijlagen	49
Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie.....	51
Bijlage 2 CV's visitatoren	52
Bijlage 3 Bronnenlijst	57
Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen	58
Bijlage 5 Position paper WOONstichting Gendt	59
Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3	63
Bijlage 7 Visitatieaanpak	77
Bijlage 8 Wijze van beoordeling	82

Inleiding

Voorwoord

Dit visitatierapport geeft inzicht in het maatschappelijk presteren van WOONstichting Gendt. De visitatie is uitgevoerd door Pentascope in de periode van november 2021 tot en met juli 2022.

WOONstichting Gendt heeft er veel aan gedaan om de visitatiecommissie haar werk te laten doen. Ze heeft documenten geleverd, ze heeft ons in contact gebracht met haar medewerkers en belanghebbenden en heeft het proces uitstekend gefaciliteerd. De visitatiecommissie waardeert WOONstichting Gendt voor haar medewerking tijdens de visitatie en wenst haar veel succes bij de realisatie van haar ambities.

De visitatie

WOONstichting Gendt gebruikt de visitatie als verantwoording naar haar belanghebbenden. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van versie 6.0 van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland). Voor de beoordeling hanteren we de normen zoals die in het visitatiekader zijn vastgelegd voor corporaties kleiner dan 1.000 en meer dan 500 verhuureenheden.

In december 2021 heeft WOONstichting Gendt Pentascope opdracht gegeven om een visitatie uit te voeren. De visitatiecommissie bestond uit Germa Reivers (voorzitter) en Theo Dijt (visitor). In bijlage 1 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

De visitatie omvat de periode 2018 tot en met 2021.

De methodiek van de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bevat voorschriften ten aanzien van de beoordeling en de minimale eisen om te voldoen aan het ijkpunt. Voor de beoordelingen hanteert Pentascope conform deze eisen een 10-puntschaal waarbij het ijkpunt een 6 is. Deze schaal is opgenomen in bijlage 8. De wijze van beoordeling wordt in bijlage 8 verder toegelicht. Het proces, de stappen en het kader van de visitatie zijn in bijlage 7 beschreven.

Opbouw van het rapport

De opbouw van dit rapport is als volgt.

- In hoofdstuk 1 wordt een beschrijving gegeven van WOONstichting Gendt, de organisatie en het werkgebied.
- In Deel I wordt het maatschappelijk presteren in het kort weergegeven.
 - In hoofdstuk 2 staat een samenvatting van de oordelen in de vorm van de recensietekst en integrale scorekaart en een korte samenvatting van de oordelen op de vier perspectieven.
- In Deel II zijn de oordelen onderbouwd.
 - In hoofdstuk 3 worden de prestaties van WOONstichting Gendt ten opzichte van de landelijke en lokale opgaven beoordeeld en tevens de mate waarin haar ambities in lijn zijn met deze opgaven.
 - In hoofdstuk 4 wordt het oordeel van de belanghebbenden van WOONstichting Gendt weergegeven.
 - In hoofdstuk 5 wordt het oordeel gegeven over het presteren naar vermogen.
 - In hoofdstuk 6 staat het oordeel over governance.
- In Deel III zijn de bijlagen opgenomen.

1 WOONstichting Gendt, haar ambities, organisatie en werkgebied

1.1 WOONstichting Gendt

WOONstichting Gendt is een corporatie met ongeveer 860 woningen in de gemeente Lingewaard, in de kern Gendt.

Haar bezit bestaat in 2021 voor bijna 80% uit eengezinswoningen (682). De overige woningen zijn meergezinswoningen zonder lift (36), met lift (97) en 49 studio's. Ruim de helft van het bezit, ca 500 woningen, is gebouwd tussen 1970 en 2000. De oudste woningen stammen uit 1950 en na 2000 zijn ongeveer 110 nieuwe woningen opgeleverd.

In 2021 is 92% van de woningen goedkoop en betaalbaar (tot de eerste aftoppingsgrens). Het aandeel woningen onder de aftoppingsgrenzen bedraagt 99%, en 1% valt daarboven (bron: Jaarverslag 2021).

In het ondernemingsplan 2021-2024, getiteld *Thuis in Gendt* verwoordt WOONstichting Gendt haar missie: *"We hebben een brede blik op wonen. We vinden het belangrijk dat onze huurders in een fijne buurt van hun huis een thuis kunnen maken. We hechten er waarde aan als bewoners respectvol met elkaar omgaan en naar vermogen mee kunnen doen in de samenleving. We willen juist van betekenis zijn voor die huurders voor wie dit niet even gemakkelijk is".*

Vóór 2021 gold het Meerjarenbeleidsplan Woonstichting Gendt 2017-2020. De missie daarin luidde: *"Woonstichting Gendt is een laagdrempelige klantgerichte organisatie met als doel een tevreden huurder. Woonstichting Gendt biedt de huishoudens met lage inkomens huisvesting in een woning die betaalbaar is en past bij hun levensfase, die een goede toekomstbestendige kwaliteit heeft en in een prettige woonomgeving ligt. Door een blijvend doelmatige uitvoering van haar taken handhaaft Woonstichting Gendt haar goede financiële positie en behoudt zij mogelijkheden om te investeren".*

1.2 Interne organisatie en toezicht

WOONstichting Gendt is een stichting. Het toezicht op WOONstichting Gendt wordt uitgevoerd door de Raad van Commissarissen. Deze bestaat eind 2021 uit 3 leden. Tot 1 januari 2019 was er sprake van een personele unie van bestuur en toezicht van Woonstichting Gendt met RijnWaal Zorggroep. In 2019 was er een interim-bestuurder, totdat per 1 november 2019 de huidige directeur-bestuurder werd aangesteld.

Bij WOONstichting Gendt werken eind 2021 11 medewerkers in 9,6 fte. Naast de bestuurder nemen de manager Wonen en vastgoed en de manager Bedrijfsvoering deel aan het managementoverleg. De functie van (externe) onafhankelijke controller is vanwege de omvang van de organisatie niet ingevuld.

1.3 Het werkgebied

WOONstichting Gendt werkt in de gemeente Lingewaard. Haar bezit bevindt zich geheel in de kern Gendt. Lingewaard is gelegen in de Oost-Betuwe tussen Arnhem en Nijmegen.

De andere corporatie in Lingewaard is Waardwonen. Het bezit van beide corporaties vertoont geen geografische overlap.

In paragraaf 3.1 wordt verder ingegaan op de kenmerken van het werkgebied en de specifieke opgaven binnen het werkgebied.

Struikroven
Pilaar_maatschappij
Leefomgeving
Woningplukken
Betrokken
Huurder
Samenwerken
Oplettendheid
Duurzaam
Sociaal
Ongelukkige_communicatie
Betaalbaar_wonen

Woorden externe belanghebbenden bij dialoog over prestaties WOONstichting Gendt

2 Het maatschappelijk presteren van WOONstichting Gendt

Dit hoofdstuk bevat het oordeel van de visitatiecommissie over het maatschappelijk presteren van WOONstichting Gendt in het kort. Eerst volgt de recensie waarin de visitatiecommissie een beschouwing geeft over het maatschappelijk functioneren van de corporatie. Daarna is het oordeel in een scorekaart weergegeven. Tot slot volgt een samenvatting van de oordelen op de vier perspectieven.

2.1 Recensie: Van bewogen worden naar in beweging zijn

WOONstichting Gendt heeft een bewogen periode achter de rug. In deze visitatieperiode is eerst een fusie aangekondigd en vervolgens uitgesteld, heeft de vorige bestuurder afscheid genomen, is de personele unie met een zorgorganisatie ontvlochten, heeft een interim-bestuurder de wenselijkheid van een fusie onderzocht, is een nieuwe bestuurder aangetreden, is de organisatie verhuisd naar een eigen kantoor en zijn er veel nieuwe medewerkers in dienst gekomen. De relatie met de huurdersvereniging is een aantal jaren heel lastig geweest. Alles bij elkaar is dit veel en ingrijpend voor een organisatie van 11 medewerkers.

Met name het begin van de visitatieperiode was roerig en kende veel veranderingen. Toch is ze tijdens de roerige periode gewoon doorgegaan, zoals bijvoorbeeld met de nieuwbouw in Vleumingen. De laatste twee jaar onder leiding van de huidige bestuurder is er veel vooruitgang geboekt: de organisatie is stevig geprofessionaliseerd, de onderlinge verhoudingen zijn verbeterd en gestabiliseerd, een groot project dat al een tijd lang niet van de grond kwam, is ontwikkeld en in uitvoering gebracht, en de samenwerking met andere corporaties wordt opgezocht en concreet vormgegeven. Er wordt kortom flink gebouwd, zowel aan de organisatie als in de buitenwereld.

Opmerkelijk is de grote rol die WOONstichting Gendt speelt in het sociale domein. Op het gebied van vastgoed zijn er veel woningen geschikt voor ouderen en veel ook in de buurt van een zorgorganisatie zodat wonen met zorg mogelijk is. Daarnaast besteedt ze veel aandacht aan individueel contact met huurders, langer thuis blijven wonen, betalingsproblemen, leefbaarheid, overlast en het contact met allerlei instanties die in dit werkveld zijn betrokken. Een opmerkelijke prestatie voor een corporatie van deze omvang.

Tijdens de rondrit hebben we veel mooie projecten gezien. WOONstichting Gendt voegt behalve woningen ook kwaliteit toe aan Gendt. De nieuwbouw aan de Burchtgraafstraat en de woningen in Vleumingen zijn daar een voorbeeld van. En wat te denken van de sloop en nieuwbouw van de Staatsliedenbuurt. Daar worden 92 woningen gesloopt en 92 sociale huurwoningen en 29 koopwoningen teruggebouwd. Misschien zijn dat er in absolute zin niet zo veel maar voor de WOONstichting meer dan 10% van haar bezit en voor Gendt een gezichtsbepalend project. Relatief eenvormige eengezins- en seniorenwoningen worden hier vervangen door eengezinswoningen, appartementen en studio's in een mix van sociale en vrije sector.

Zo klein als ze is, heeft ze veel zaken goed geregeld en is er ook veel vastgelegd. Dat werk is nog niet klaar. Op het gebied van besturing is al veel verbeterd, maar valt ook nog van alles te doen. Zo zie je dat het ondernemingsplan gedeeltelijk wordt uitgewerkt in de jaarplannen en ook wordt gemonitord. Andere delen komen minder expliciet aan bod. Daar is zeker ruimte voor aanvulling.

De waardering van de belanghebbenden is op bijna alle velden wat lager dan die van de visitatiecommissie. Ook vergeleken met andere visitaties is die aan de lage kant. Daarvoor hebben we niet echt een verklaring gehoord of gevonden. Belanghebbenden zagen punten voor verbetering, maar waren ook positief over de toegevoegde waarde van WOONstichting Gendt. Initiatieven zoals

het 'struikroven' en 'woningplukken' in de Staatsliedenbuurt worden gewaardeerd en laten zien dat WOONstichting Gendt er voor alle inwoners van Gendt wil zijn.

De relatie met de Huurdersvereniging Gendt is een aantal jaren (vanaf de aankondiging van de fusieplannen tot eind vorig jaar) lastig geweest. Hoewel er van beide kanten veel energie in werd gestoken, leidde dat aanvankelijk niet tot een verbetering, maar eerder tot een verslechtering van de relatie. Totdat uiteindelijk zelfs het vertrouwen in het bestuur van de huurdersvereniging werd opgezegd. Gelukkig hebben beide partijen elkaar toch weer weten te vinden in het besef dat ze samen het huurdersbelang dienen. Mooi om te zien dat het uitsteken van een hand en het aannemen ervan, kan leiden tot de voortzetting van het gesprek en de relatie.

Soms lijkt het alsof na een eenmaal ingenomen standpunt WOONstichting Gendt niet meer zo goed in staat is om open te blijven staan voor gesprek, voor een verdere uitwisseling van standpunten of een heroverweging van standpunten. Ze blijft wel in gesprek en werkt eraan om de afstand te overbruggen, maar de echte openheid lijkt te ontbreken. Dat geeft weinig ruimte om eruit te komen of samen verder te gaan. Gelukkig is dat met de Huurdersvereniging Gendt uiteindelijk wel gelukt. Blijf zoeken naar die ruimte waarin je elkaar kan blijven ontmoeten.

Ten tijde van de visitatie zijn de fusieplannen niet meer actueel en onderzoekt WOONstichting Gendt hoe ze kan samenwerken met collega-corporaties die hetzelfde werkgebied hebben: zo wordt gestreefd naar een gezamenlijke visie op de ontwikkeling van het gebied Oost-Betuwe uitmondend in een gezamenlijke portefeuillestrategie. Ook wordt met deze collega's samengewerkt op het gebied van bedrijfsvoering en risicomanagement. Op deze manier ondervangt ze de kwetsbaarheid van de kleine organisatie. We zien dat als een mooie kansrijke ontwikkeling die hopelijk nog verder doorzet zodat WOONstichting Gendt in beweging blijft.

Position paper

In de position paper beschrijft WOONstichting Gendt de roerige tijd, waar ze staat en waar ze naar toe wil. We herkennen de brede blik op wonen uit de missie, de wens om in verbinding te staan met de bewoners en de constatering dat er veel is bereikt de afgelopen jaren. Zo is de behoefte aan woningen duidelijk in beeld, het proces van vastgoedontwikkeling goed geregeld, de besturing onder controle en zijn veel reglementen geactualiseerd. Volgens het visitatiestelsel hoeven die er voor een corporatie van deze omvang niet allemaal te zijn, maar ze zijn er wel. De conclusie van de position paper dat medewerkers zich met hart en ziel inzetten voor de huurders en de kern Gendt, hebben we tijdens de visitatie ervaren. En het brutale een klein beetje: na zoveel veranderingen in korte tijd toch dialogen over je eigen prestaties aangaan met je partners, getuigt op zijn minst van lef.

Vorige visitatie

De vorige visitatie gaf als verbeterpunt aan dat WOONstichting Gendt een strategische visie op samenwerking zou moeten ontwikkelen, ook om de kwetsbaarheid van de organisatie te beperken. In de afgelopen periode is een onderzoek naar de mogelijkheid en wenselijkheid van een fusie afgerond en staat samenwerking met andere corporaties in de regio nadrukkelijk op de agenda. Momenteel wordt met één collega-corporatie gewerkt aan de integratie van de backoffices. Hiermee wordt de kwetsbaarheid van de kleine organisatie gedeeltelijk ondervangen. Ook de informatisering en automatisering (het laatstgenoemde verbeterpunt) wordt hierbij opgepakt.

Het verbeterpunt dat de prestatieafspraken meer SMART moeten door ze meer kwantitatief te maken, is gedeeltelijk gerealiseerd. Daarin kunnen alle partijen nog wel verbeteren.

Aanmoedigings- en verbeterpunten

- De organisatie heeft een flinke slag in de professionalisering gemaakt. Ga hier vooral mee door.
- Verbeter de communicatie naar de omgeving, met name door gemaakte keuzes beter uit te leggen.

- Blijf ook na een eenmaal ingenomen standpunt open staan voor gesprek, voor een uitwisseling van standpunten of, eventueel maar niet noodzakelijk, een heroverweging van standpunten. Blijf zoeken naar die ruimte waarin je elkaar kan blijven ontmoeten.
- Bouw voort op de kennis en ervaring die wordt opgedaan in het project in de Staatsliedenbuurt, en benut die ook voor andere locaties en (her-)ontwikkelingen.
- Blijf de balans tussen langjarige kennis van en betrokkenheid bij Gendt en nieuwe inbreng van buiten benutten en bewaken.

2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties

De integrale scorekaart van WOONstichting Gendt ziet er als volgt uit.

Perspectief						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Prestatievelden	1	2	3	4	5				
Prestaties in het licht van de opgaven	7,6	7,4	7,0	7,7	7,8	7,5	75%	7,6	
Ambities in relatie tot de opgaven	8						25%		
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestatievelden	1	2	3	4	5				
Prestaties	6,5	7,4	6,8	6,9	7,5	7,0	50%	7,1	
Tevredenheid relatie en communicatie	7,4						25%		
Tevredenheid invloed op het beleid	6,8						25%		
Presteren naar Vermogen									
Vermogensinzet	8						100%	8	
Governance									
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming					7	7,0	33%	7,2
	Prestatiesturing					7			
Maatschappelijke oriëntatie RvC						7	33%		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					7	7,5	33%	
	Openbare verantwoording					8			

* De prestatievelden zijn:

1. Beschikbaarheid
2. Betaalbaarheid en bereikbaarheid
3. Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg
4. Leefbaarheid
5. Duurzaamheid

Hierna volgt een samenvatting van de oordelen op de vier perspectieven.

2.3 Samenvatting per perspectief

Presteren naar Opgaven en Ambities

In de prestatieafspraken zijn alle relevante onderwerpen en de bijdragen van alle partijen opgenomen. De afspraken zijn deels concreet (zoals nieuwbouw, statushouders) en op andere terreinen zijn ze globaler. De inbreng van de gemeente betreft met name grondposities, percentage sociale woningen, te ontwikkelen beleid en uit te voeren onderzoeken. De inbreng van de huurdersorganisatie is beperkt. Aan de wederkerigheid van de afspraken kan gewerkt worden.

De visitatiecommissie kent een 7,6 toe voor de prestaties naar Opgaven en Ambities.

WOONstichting Gendt is voor haar prestaties op Beschikbaarheid met een 7,6 beoordeeld. Ze levert met haar nieuwbouwprojecten een uitstekende bijdrage aan de (wijk)ontwikkeling van Gendt. Ze speelt snel en adequaat in op bouwkanalen en het sloop/nieuwbouwproject in de Staatsliedenbuurt is groot en complex voor een corporatie van deze omvang. De corporatie is actief om de uitbreiding en transformatie van haar bezit te realiseren.

Voor de prestaties op het gebied van Betaalbaarheid en bereikbaarheid kent de visitatiecommissie een 7,4 toe. WOONstichting Gendt leverde goede prestaties op het gebied van woonruimtetoe wijzing, bijvoorbeeld waar het gaat om het bevorderen van doorstroming. Ook op het gebied van betaalbaarheid heeft ze heel goede prestaties geleverd om huurachterstanden te beperken en huisuitzettingen te voorkomen.

Sociaal-maatschappelijke opgaven en Zorg is beoordeeld met een 7. Op dit gebied heeft ze ruim voldoende prestaties geleverd. Ze zet zich in om langer thuis wonen voor huurders mogelijk te maken en speelt in op mogelijkheden die zich aandienen om met zorgpartijen woonoplossingen te realiseren.

Voor de prestaties op het gebied van Leefbaarheid kent de visitatiecommissie een 7,7 toe. WOONstichting Gendt acteert alert en actief op overlastsituaties en houdt de leefomgeving op niveau. Ze werkt mee aan de dorpsontwikkeling in Gendt, en zet sinds kort een meer planmatige aanpak in door wijkplannen op te stellen om de leefbaarheid structureel te verbeteren.

De prestaties op het gebied van Duurzaamheid beoordeelt de visitatiecommissie met een 7,8. De woningvoorraad heeft reeds in 2019 gemiddeld een label B. De laatste jaren wordt primair ingezet op nieuwbouw en transformatie om de duurzaamheid te verhogen. Verdere verduurzaming van de bestaande voorraad is voor de komende jaren weer voorzien.

De ambities van WOONstichting Gendt waardeert de visitatiecommissie met een 8. WOONstichting Gendt heeft uitdagende eigen ambities geformuleerd die goed passen bij de opgaven in haar werkgebied en die hoog liggen voor een corporatie van deze omvang. Daarnaast lukt het ook om de hoge ambities te realiseren met het realisatievermogen (qua capaciteit en financiën) van de organisatie. Er is een goede aansluiting tussen de ambities en de prestatieafspraken.

Presteren volgens Belanghebbenden

De prestaties worden door de belanghebbenden gemiddeld beoordeeld met een 7,1. De belanghebbenden zijn tevreden over de prestaties van WOONstichting Gendt.

Beschikbaarheid is gewaardeerd met een 6,5. HV Gendt vindt dat WOONstichting Gendt te weinig nieuwbouw heeft gerealiseerd maar is tevreden over de snelle reactie van de corporatie als zich bouw mogelijkheden voordoen. De gemeente vindt dat de corporatie gezien haar beperkte omvang optimaal heeft gepresteerd, met name bij de sloop/nieuwbouw van de Staatsliedenbuurt. De overige partijen prijzen de inzet op de doorstroming door de realisatie van andere typen woningen en zouden graag meer woningen voor vluchtelingen willen zien.

De prestaties op het gebied van Betaalbaarheid en bereikbaarheid worden gewaardeerd met een 7,4, de belanghebbenden zijn tevreden. In hun ogen werkt WOONstichting Gendt goed aan de betaalbaarheid, onder andere door de nieuwbouw betaalbaar te houden door te grenzen te stellen aan grootte en kwaliteit. Ook de inzet op vroegsignalering bij betalingsproblemen wordt gewaardeerd.

Het prestatieveld Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg is beoordeeld met een 6,8. De gemeente is heel positief over de pragmatische en coöperatieve houding van de corporatie bij huisvestingsvragen en woningaanpassingen. De andere partijen zijn tevreden maar vragen vooral meer aandacht voor omwonenden.

Leefbaarheid is gewaardeerd met een 6,9. Volgens de gemeente blinkt WOONstichting Gendt uit op dit gebied. Ze heeft veel aandacht voor leefbaarheid in wijken en heeft een grote inbreng bij de wijkplannen. HV Gendt vraagt meer aandacht voor een grotere diversiteit van bewoners in de straten. Overige partijen wijzen naar de kwetsbaarheid van de corporatie op dit gebied omdat veel van één medewerker afhangt.

De prestaties op het gebied van Duurzaamheid worden met een 7,5 beoordeeld. HV Gent is heel positief omdat de corporatie nu ook meer de duurzaamheid van bestaande woningen gaat aanpakken. De gemeente is tevreden maar zag graag meer beleid voor bestaand bezit. De overige partijen waarderen de actie woningplukken en struikroven bij de leegstaande sloopwoningen positief als een vernieuwende vorm van duurzaamheid.

De belanghebbenden zijn in het algemeen met een 7,4 tevreden over de relatie en de communicatie met WOONstichting Gendt. HV Gendt geeft aan dat sinds kort de relatie sterk is verbeterd, maar dat die daarvoor heel moeizaam was. De andere partijen waarderen de benaderbaarheid van de corporatie en de intensieve en vernieuwende samenwerking bij bouwprojecten.

De belanghebbenden geven een 6,8 voor hun mate van invloed op het beleid van de corporatie. HV Gendt is ontevreden over haar invloed op het beleid en wil meer zicht hebben op wat de corporatie met haar adviezen doet. De gemeente is heel tevreden over de toetreding tot het gezamenlijke toewijzingssysteem. De andere partijen geven aan ruim voldoende gehoord te worden.

HV Gendt heeft een aantal jaren de prestatieafspraken niet ondertekend omdat ze het niet eens was met de toetreding tot Entree. Inmiddels zijn de afspraken met terugwerkende kracht wel getekend, met uitzondering van het genoemde punt. Ze vindt verder dat de afspraken te weinig concreet zijn en dat ze er beperkt invloed op heeft. De gemeente vindt het prettig dat partijen aan een gezamenlijk doel werken en dat het proces is aangepast (meerjarige afspraken en jaarlijks alleen de jaarschijf doorspreken en bepalen). Ze waardeert de inzet van WOONstichting Gendt in het proces. De corporatie zelf vindt dat de kwaliteit van de afspraken en het proces is verbeterd, en ziet graag wat meer wederkerigheid in de afspraken.

Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt de visie op de inzet van het vermogen met een 8.

WOONstichting Gendt is een financieel gezonde corporatie. Zij heeft in haar ondernemingsplan *Thuis in Gendt* de beschikbaarheid en betaalbaarheid vooropgezet bij de inzet van het vermogen. Daarnaast wordt ingezet op kwalitatief goede woningen, wat zichtbaar is in de al eerder verrichte investeringen in isolatie en duurzaamheid. Dat heeft een positief effect op de totale woonlasten voor de huurders. Vanaf 2020 is er nog meer aandacht voor beschikbaarheid en uitbreiding van de woningvoorraad gekomen. De corporatie scoort in de Aedes benchmark van 2018 tot en met 2021 een 'C' voor de relatieve positie van de bedrijfslasten. Ze heeft relatief hoge algemene kosten omdat ze veel kosten voor inhuur heeft gemaakt en bewust investeert in de professionalisering van de organisatie. Hierdoor wil ze in de toekomst aan de maatschappelijke opgaven kunnen voldoen. Ze verwacht een daling van deze kosten in de komende jaren. WOONstichting Gendt opereert ruim binnen de ratio's van Aw en WSW.

In het financieel jaarverslag geeft WOONstichting Gendt aan dat het overgrote deel van het verschil tussen marktwaarde en beleidswaarde is vastgelegd in de betaalbaarheid van haar woningen. De resterende middelen zijn ingezet voor (vervangende) nieuwbouw, onderhoud en verduurzaming.

In het portefeuilleplan en de meerjarenbegrotingen worden scenarioberekeningen gemaakt. Daarin zijn vooral de gevoeligheden voor externe financiële parameters doorgerekend. De nu voorziene plannen kunnen binnen de geldende WSW-normen worden gerealiseerd. Bij investeringsbeslissingen rond nieuwbouwprojecten worden naast de financiële rendementscriteria ook de volkshuisvestelijke criteria en doelstellingen meegewogen.

De visitatiecommissie constateert dat WOONstichting Gendt de visie op de inzet van het vermogen op basis van scenarioanalyses concreet heeft ingevuld door keuzes te maken welk deel van het vermogen wanneer ingezet zal worden voor de verschillende maatschappelijke prestaties.

Governance

De prestaties op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeelt met een 7,2

Het onderdeel Strategievorming en prestatiesturing waardeert de visitatiecommissie met een 7.

De strategievorming beoordeelt de commissie met een 7. Tijdens de visitatieperiode heeft WOONstichting Gendt haar visie vastgelegd in haar ondernemingsplan 2021-2024 *Thuis in Gendt*. Dit is tot stand gekomen met inbreng van bewoners, medewerkers en belanghebbenden. De visie is vertaald in vijf kernthema's: versterken en vernieuwen relatie met de huurders en de bewoners van Gendt, ontwikkeling in woonvoorraad, herstructurering, duurzame verbinding stakeholders en organisatieontwikkeling. Met name op dit laatste thema zijn de doelstellingen verder uitgewerkt. Deze zijn concreet gemaakt naar jaarlijkse doelstellingen en activiteiten en (meerjaren-)begrotingen. Wat WOONstichting Gendt volkshuisvestelijk wil bereiken is uitgewerkt in het portefeuilleplan. Veel facetbeleid wordt momenteel nog uitgewerkt. De commissie constateert dat de te behalen prestaties in de plandocumenten grotendeels SMART worden gemaakt. De prestatieafspraken en de jaarlijkse doelstellingen sluiten op elkaar aan.

Het onderdeel sturing waardeert de visitatiecommissie met een 7. WOONstichting Gendt volgt eens per vier maanden de voortgang en maakt eens per jaar de balans op in het jaarverslag. In de jaarverslagen en de managementrapportages wordt de voortgang op de realisatie van de jaardoelen consequent gerapporteerd. De managementrapportages zijn beknopt en door hun opzet en indeling goed overzichtelijk en leesbaar. De voortgang van de prestatieafspraken heeft WOONstichting Gendt niet expliciet in deze rapportages meegenomen. De eventuele bijsturingsmaatregelen zijn erin

toegelicht. Grote(re) bijsturing van het beleid en de doelen worden in separate beleidsdocumenten zoals het portefeuilleplan vastgelegd, en van daaruit naar de jaarplannen en (meerjaren-)begrotingen vertaald.

De maatschappelijke oriëntatie van de Raad van Commissarissen is gewaardeerd met een 7. In de eerste jaren van de visitatieperiode ging veel aandacht uit naar de onrust rond een mogelijke fusie en de wisselingen van bestuurder. Pas in de loop van 2021 stabiliseerde de moeizame relatie met de Huurdersvereniging zich weer. In de raad brengen de leden de maatschappelijke oriëntatie vanuit hun eigen vakgebied en achtergrond in. De raad stuurt actief op een brede kennis en ervaring van zijn leden. Verder worden regionale politieke ontwikkelingen gevolgd. Jaarlijks is er informeel contact met de gemeente, samen met de bestuurder van de WOONstichting. De raad houdt overleggen met de Huurdersvereniging en heeft regelmatig contact met het MT en personeel. De raad heeft naar de mening van de visitatiecommissie ruim voldoende aandacht gegeven aan de maatschappelijke prestaties van WOONstichting Gendt en zijn eigen maatschappelijke oriëntatie. Hij vult die in op een bij de omvang en omgeving van WOONstichting Gendt passende wijze.

Voor de externe legitimatie en openbare verantwoording krijgt WOONstichting Gendt een 7,5.

De externe legitimatie wordt gewaardeerd met een 7. De visitatiecommissie stelt vast dat WOONstichting Gendt ruim voldoende extern gelegitimeerd is. De in de eerste jaren verstoord geraakte relatie met de Huurdersvereniging is aan het einde van de visitatieperiode weer hersteld. De corporatie heeft een breed netwerk waarin ze samenwerkt met veel partijen en ze wordt door haar partners gewaardeerd om haar open houding. WOONstichting Gendt neemt haar rol in lokale en regionale samenwerkingsverbanden. Ze zoekt actief de samenwerking met andere woningcorporaties in de regio op.

De openbare verantwoording wordt door de visitatiecommissie met een 8 gewaardeerd. De jaarverslagen zijn sinds 2020 fraai vormgegeven en leesbaar. Het jaarverslag wordt ook samengevat in de vorm van overzichtelijke infographics. Een korte animatiefilm geeft toelichting op het Ondernemingsplan op de prettig toegankelijke website, de jaarverslagen zijn daar te downloaden. Viermaal per jaar verschijnt er een nieuwsbrief, die zowel op de website als in papieren versie beschikbaar is.

Lokaal_verbonden
Brutaal
Tevredenheid
Ambitie
Prestatie
Heel_goed
Betaalbare_woningen

Woorden van medewerkers bij dialoog over de prestaties van WOONstichting Gendt

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

In dit hoofdstuk is beoordeeld hoe de prestaties van WOONstichting Gendt bijdragen aan de realisatie van de opgaven. Daarnaast is beoordeeld of de eigen ambities passen bij de opgaven. De beoordeling vindt plaats aan de hand van een aantal thema's uit de prestatieafspraken, eventueel aangevuld met onderwerpen uit landelijke/regionale convenanten of de rijksprioriteiten. Het beoordelingskader van WOONstichting Gendt komt voort uit de onderwerpen van de prestatieafspraken met de gemeente Lingewaard. Daarmee zijn dit de prestatievelden:

- beschikbaarheid
- betaalbaarheid en bereikbaarheid;
- sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg;
- leefbaarheid;
- duurzaamheid.

In de position paper, de zelfevaluatie, de interne validatiegesprekken en de organisatiedialoog heeft WOONstichting Gendt haar eigen beeld over haar functioneren op de prestatievelden gegeven. Het oordeel van de visitatiecommissie is gebaseerd op de feitelijke prestaties. De verificatie van deze prestaties heeft plaatsgevonden aan de hand van documentatie van de corporatie, de interviews en de dialogen.

Het hoofdstuk begint met de belangrijkste opgaven in het werkgebied.

Vervolgens geeft de visitatiecommissie een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en van het proces om te komen tot prestatieafspraken.

Daarna zijn per prestatieveld beschreven:

- het oordeel van visitatiecommissie;
- de opgaven en de prestaties;
- het zelfbeeld van WOONstichting Gendt.

De feitelijke prestaties van WOONstichting Gendt zijn opgenomen in tabellen. Deze zijn terug te vinden in bijlage 6. De waardering is gebaseerd op de tabel in bijlage 8. De cijfers in de tabellen zijn eerst per onderwerp (een prestatieafpraak of een daarvan afgeleide ambitie) toegekend. Het gemiddelde van deze cijfers is het oordeel per prestatieveld. Wanneer de feitelijke prestaties in belangrijke mate de prestatieafspraken evenaren, krijgt WOONstichting Gendt een 6,0 op die prestaties. Pluspunten kunnen worden verkregen door het evenaren of overtreffen van de afgesproken prestaties, een lagere realisatie in het belang van de maatschappelijke doelen, actieve wijze van handelen, complexiteit van de opgave en creativiteit in realiseren van de opgave. Wanneer WOONstichting Gendt de afspraak geheel realiseert krijgt ze met een 7 een pluspunt. Dat pluspunt wordt niet apart toegelicht. Als zij wegens andere redenen een of meerdere pluspunten krijgt, wordt dit nader toegelicht bij de afspraak. Minpunten worden toegekend wanneer niet of onvoldoende wordt voldaan aan de prestatieafspraken en wanneer niet of onvoldoende is gehandeld om de prestaties te realiseren. De minpunten worden toegelicht.

In paragraaf 8 is aangegeven in welke mate de ambities van WOONstichting Gendt passen bij de opgaven en of de afwijkingen voldoende zijn verklaard.

Het hoofdstuk sluit af met een totaaloverzicht van het presteren naar Opgaven en Ambities.

3.1 De opgaven in het werkgebied

Het bezit van WOONstichting Gendt is gelegen in gemeente Lingewaard.

Gemeente	Aantal inwoners	Ontwikkeling aantal in	% sociale huur***	Gem. WOZ-waarde****	Gem. inkomen
Lingewaard	46.969	+9%*	20%	€ 274.000	€ 27.300
Gendt	7.285	+1,32%**	28%	€ 258.000	€ 24.800

Bron: allecijfers.nl

* vanaf 2004-2022

** van 2013-2021

***: totale percentage sociale huur binnen de gemeente/buurt

****: in 2020

De gemeente Lingewaard is per 1 januari 2001 ontstaan door een fusie van de voormalige gemeenten Bemmelen, Gendt en Huissen. Deze fusiegemeente werd in eerste instantie vernoemd naar de gemeente Bemmelen. Op 1 januari 2003 werd de naam van de gemeente gewijzigd naar haar huidige naam: Lingewaard. Het aantal inwoners in de gemeente Lingewaard nam vanaf 2004 met 9% toe tot 46.969 in 2022. In Gendt was de toename 1,3% vanaf 2013. Het gemiddelde inkomen ligt zowel in Lingewaard als in Gendt boven het landelijk gemiddelde van €24.000 per inwoner, maar is in Gendt substantieel lager dan in de totale gemeente. De gemiddelde WOZ-waarde ligt in Gendt lager dan in de gemeente Lingewaard als geheel en het percentage sociale huurwoningen hoger.

In de nieuwe woonvisie van de gemeente Lingewaard *Nota Wonen 2020-2025* geeft de gemeente de volgende maatregelen aan voor de woonopgave tot 2033:

- verhoging van de kernvoorraad sociale huurwoningen met 250 woningen;
- een goed samenspel van nieuwbouw, sloop, verkoop en liberalisatie om een voorraad te hebben die past bij de behoefte op termijn, omdat de transformatieopgave groter is dan de nieuwbouwopgave;
- in principe inbreiding boven uitbreiding, tenzij dit ten koste gaat van de ruimtelijke kwaliteit in wijken en kernen;
- stimulering doorstroming van senioren door in te zetten op de bouw van levensloopbestendige seniorenwoningen en het stimuleren van verhuizingen bij deze doelgroep;
- ondersteunen van starters door het bouwen van kleinere woningen, evenals flexibele woningen en innovatieve woonvormen (tiny houses etc.) mogelijk te maken;
- inzetten voor inclusieve en vitale wijken en kernen;
- realiseren van de opgaven op het gebied van duurzaamheid, klimaatadaptatie en circulariteit.

Voor de periode tot 2033 wordt voorzien dat in Gendt de behoefte aan sociale huurwoningen met ca. 55 woningen licht zal stijgen, het aantal huishoudens licht blijft groeien, en de vergrijzing groot is.

Iets meer dan 30% van het bezit van WOONstichting Gendt is van vóór 1970, met een piek tussen 1960 en 1970. Hierdoor is de transformatieopgave de komende jaren fors. Bovendien heeft WOONstichting Gendt in 2020 een verandering ten opzichte van de woningbehoefteprognoses uit 2015 geconstateerd: voor de komende periode neemt de behoefte aan appartementen verder toe en de behoefte aan grondgebonden woningen af.

3.2 Kwaliteit van prestatieafspraken

In deze paragraaf wordt de kwaliteit van de prestatieafspraken en het lokale proces van totstandkoming en evaluatie beschouwd.

WOONstichting Gendt maakt vijfjaarlijkse prestatieafspraken met de gemeente Lingewaard, collega-corporatie Waardwonen en de beide huurdersorganisaties. In de visitatieperiode betroffen dat de prestatieafspraken 2017-2021. Ieder jaar wordt het gehele document geactualiseerd en daarbij de jaarafspraken geconcretiseerd. Vanaf 2021 is de indeling van de prestatievelden wat aangepast en zijn de jaarafspraken in een apart document weergegeven.

In de prestatieafspraken zijn afspraken gemaakt over de volgende vijf onderwerpen:

- beschikbaarheid;
- betaalbaarheid en bereikbaarheid;
- sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg;
- leefbaarheid;
- duurzaamheid.

Behalve onderhoud van woningen komen alle volkshuisvestelijke thema's in de prestatieafspraken aan de orde. In die zin zijn de afspraken volledig.

Elk prestatieveld begint met de ambitie en wordt daarna uitgewerkt in een aantal onderwerpen. Er wordt verwezen naar de woonvisie zoals neergelegd in de Nota Wonen en er wordt ingegaan op de beide corporaties. Elk onderwerp wordt afgerond met de prestatieafspraken voor de periode 2017-2021 en de afspraken voor het komende jaar. Daarin worden de vijfjaarafspraken verder geconcretiseerd, de betrokken partijen en een trekker benoemd, en soms de planning aangegeven. De jaarlijkse afspraken sluiten zo goed aan bij de prestatieafspraken 2017-2021. Het document met de jaarafspraken 2021 is een beknopte tabel, waarin per afspraak de trekker en andere betrokkenen en de planning zijn aangegeven. Ook dit document is een-op-een gekoppeld aan de indeling van prestatievelden in de prestatieafspraken 2021-2025. Dit komt de overzichtelijkheid ten goede.

Met name de afspraken over beschikbaarheid zijn concreet geformuleerd in de vorm van door de corporaties op te leveren projecten. Op andere gebieden zijn het voornamelijk globale en meer intentionele afspraken. Over Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg zijn vooral beleidsmatige afspraken gemaakt zoals het tot stand brengen van plannen, convenanten en samenwerkingen.

De inbreng van de gemeente is benoemd en betreft veelal de grondposities en uit te voeren onderzoeken en beleid.

De inbreng van de huurdersorganisaties is benoemd in de jaarschijven, maar beperkt. Zij nemen een rol in het bespreken van jaarlijkse huuraanpassing, maar hebben geen trekkende rol in de een van de prestatieafspraken.

Jaarlijks worden de prestatieafspraken geëvalueerd. Voor alle onderwerpen en afspraken van het betreffende jaar wordt de stand van zaken met kleurcode (groen/oranje/rood) aangegeven en verder toegelicht. De strakke koppeling met de prestatievelden is ook hierin doorgevoerd. In 2020 zijn met het oog op het einde van de periode de prestatieafspraken 2017-2021 geëvalueerd: er heeft een herindeling van de onderwerpen en de prestatievelden plaatsgevonden.

Samenvattend zijn alle relevante onderwerpen opgenomen en wordt de voortgang van de afspraken jaarlijks in de gaten gehouden. Jaarlijks worden afspraken opnieuw gemaakt. De wederkerigheid van de afspraken kan verder worden verbeterd.

3.3 Beschikbaarheid

Rond beschikbaarheid zijn over de volgende onderwerpen afspraken in de prestatieafspraken met de gemeente geformuleerd:

- omvang kernvoorraad sociale woningen;
- nieuwbouw (en grondbeleid);
- sloop-nieuwbouw/renovatie;
- verkoop;
- middeninkomens;
- starters;
- passende woningen voor senioren;
- statushouders.

3.3.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,6 toe voor de prestaties van WOONstichting Gendt op dit prestatieveld. WOONstichting Gendt realiseert de opgaven goed.

WOONstichting Gendt heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende prestaties gerealiseerd op basis van opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven), en prestatieafspraken. Dit is een samenvatting van tabel 1 in bijlage 6 aangevuld met toelichtingen vanuit gesprekken.

Kernvoorraad sociale woningen: 7

- In het kader van de ontwikkeling van de woonvoorraad is met de gemeente afgesproken de woningvoorraad in de jaren 2017 tot 2021 licht te laten groeien tot 860 DAEB-woningen. Door realisatie van nieuwbouw en verkoop (zie toelichting hierna) is dat bereikt.
- Met de gemeente is afgesproken dat WOONstichting Gendt met de omvang van de woningvoorraad inspeelt op de toekomstige ontwikkeling van de woningbehoefte in Gendt zoals die blijkt uit het gezamenlijk uitgevoerde woningbehoefteonderzoek. Daarin is de behoefte op gemeentelijk niveau afgestemd op de behoefte in de woningmarktregio. In haar portefeuilleplan heeft WOONstichting Gendt de toegenomen woningbehoefte verwerkt. In de periode tot 2030 is een verdere groei van de voorraad tot 890 woningen voorzien en met de gemeente afgesproken.

WOONstichting Gendt realiseert haar afspraken op dit terrein ruim voldoende. Ze speelt in op de woningbehoefte zoals die uit onderzoek blijkt.

Nieuwbouw (en grondbeleid): 8

- In 2019 zijn 3 appartementen aan de Dorpsstraat opgeleverd en in 2021 12 eengezinswoningen in Vleumingen. Dit laatste project is voortvarend ontwikkeld toen de kans zich aandiende.
- Gedurende de gehele visitatieperiode is WOONstichting Gendt in overleg met de gemeente rond de ontwikkeling van nieuwbouw op de gecombineerde locaties bibliotheek, de Kosterij (en tuin) en het oude gemeentehuis. De voortgang rond deze projecten is langzaam vanwege de complexiteit ervan en de vele betrokken (maatschappelijke) partijen. WOONstichting Gendt zet zich in om het proces te versnellen.
- Met de gemeente is in kaart gebracht welke nieuwbouwlocaties in de toekomst mogelijk zijn. Voorts is in 2021 afgesproken dat de gemeente aan ontwikkelaars vooraf een percentage van 20% sociale huurwoningen zal meegeven.

WOONstichting Gendt realiseert nieuwbouw in lijn met haar afspraken. Er is een pluspunt voor het snel en adequaat inspelen op de mogelijkheid die zich bij de nieuwbouwlocatie Vleumingen aandiende en haar voortdurende inspanningen om ook nieuwbouw op andere locaties toe te voegen.

Sloop-nieuwbouw/renovatie: 9

- Met de gemeente is afgesproken meerjarige plannen te maken rond sloop-nieuwbouw/renovatie.
- Deze plannen zijn concreet gemaakt en uitgewerkt voor sloop en nieuwbouw in de Staatsliedenbuurt. Dat gaat om de sloop van 92 sociale huurwoningen en de bouw van 92 sociale

huurwoningen in combinatie met 29 koopwoningen. Het gaat om 10% van het totale bezit van de WOONstichting. De sloop van de woningen zal in 2022 plaatsvinden en de nieuwbouw wordt gefaseerd opgeleverd in de periode 2022-2025. Er is een speciale projectorganisatie samen met de gemeente, de WOONstichting en deskundigen opgezet voor de voorbereiding van dit project.

- Alle huurders van de Staatsliedenbuurt zijn in 2020 en 2021 herplaatst. Eerder leeggekomen woningen zijn tijdelijk verhuurd geweest aan jongeren.
- Begin 2022 is aan de inwoners van Gendt de kans gegeven om voorafgaand aan de geplande sloop door middel van de actie Struikroven en Woningplukken zoveel mogelijk nog bruikbare materialen in en rond de woningen mee te nemen. Hiermee is een bijdrage geleverd aan de circulariteit en duurzaamheid. Deze actie heeft veel positieve reacties en publiciteit opgeleverd.

WOONstichting Gendt realiseert haar afspraken op dit terrein zeer goed. Ze heeft dit voor de omvang van de corporatie grote project in de Staatsliedenbuurt in goed overleg en samenspraak met de gemeente, de huurdersorganisatie en de ontwikkelaar/bouwer opgepakt. Ze krijgt twee extra pluspunten voor de wijze waarop dit grote en complexe project is vormgegeven en wordt uitgevoerd.

Verkoop: 7

- In de gehele visitatieperiode zijn er in totaal 13 huurwoningen verkocht en zijn 5 koopgarantwoningen teruggekocht en zonder voorwaarden verkocht.
- WOONstichting Gendt verkoopt in beperkte mate haar versnipperd bezit en brengt de koopgarantportefeuille in omvang terug. Woningen worden eerst aangeboden aan zittende huurders.
- In het portefeuilleplan is de verkoopvijver vergroot. Met name grotere en oudere woningen worden afgestoten.

WOONstichting Gendt realiseert de afspraken ruim voldoende. Er wordt beperkt verkocht om daarmee de woningvoorraad op peil te houden.

Specifieke doelgroepen: 7

- In 2021 is met de gemeente afgesproken dat de realisatie van woningen in de middenhuur zal worden meegenomen bij nieuwe projecten als de markt het niet oppakt. WOONstichting Gendt heeft 4 woningen in de Niet-DAEB/middenhuur. Uit het woningbehoefteonderzoek blijkt een bescheiden behoefte aan middenhuur in Gendt. In de visitatieperiode heeft WOONstichting Gendt enkele woningen toegewezen aan de hogere middeninkomens door de mogelijkheden van passend toewijzen te benutten.
- WOONstichting Gendt heeft in de visitatieperiode 20% van de woningen toegewezen aan jongeren binnen de afspraak van 20% lokaal maatwerk. In 2020 zijn vrijkomende woningen in de Staatsliedenbuurt tijdelijk verhuurd aan jongeren. Vanaf 2020 wordt 15% van de vrijkomende woningen aangeboden via loting. In de praktijk wordt 2/3 daarvan aan starters toegewezen.
- Binnen WOONstichting Gendt heeft de adviseur Wonen en Leefbaarheid de rol van wooncoach om de doorstroming van senioren te bevorderen.
- De afspraak met de gemeente is dat WOONstichting Gendt 25% van de taakstelling voor statushouders van de gemeente invult. In de visitatieperiode was de totale taakstelling 48 en daarvan zijn er 36 ingevuld. De achterstand van 12 is met name in het laatste 2 jaar ontstaan omdat bewoners uit de te slopen woningen in de Staatsliedenbuurt met voorrang moesten worden gehuisvest. WOONstichting Gendt is in overleg gegaan met de Waardwonen om te zien of ze gezamenlijk de taakstelling konden invullen.

WOONstichting Gendt heeft de afspraken voor specifieke doelgroepen ruim voldoende gerealiseerd. Waar ze zag dat de afspraak niet haalbaar was heeft ze actie ondernomen om hierin alsnog te voorzien.

3.3.2 Zelfbeeld over Beschikbaarheid ¹

WOONstichting Gendt beoordeelt haar prestaties op dit prestatieveld met een 7 en het gewenste cijfer is een 8. Ze geeft aan in de visitatieperiode haar portefeuilleplan 2020-2030 te hebben opgesteld waarin de transformatie naar de wensportefeuille is beschreven. Er is in de visitatieperiode beperkt nieuwbouw opgeleverd, maar wel gestart met de ontwikkeling van nieuwbouw en sloop-nieuwbouw om de kernvoorraad aan te vullen en te transformeren. De verkoopportefeuille is uitgebreid, beleid op middeninkomens staat nog open. In 2020 is men volledig deelnemer geworden van het woonruimte verdeelsysteem Entree, en het toewijzingsbeleid is verder uitgewerkt. Binnen de mogelijkheden wordt invulling gegeven aan de toewijzing aan specifieke doelgroepen. De medewerkers beoordelen de prestaties iets hoger en geven aan dat ze hebben gerealiseerd wat mogelijk was.

3.4 Betaalbaarheid en bereikbaarheid

Afspraken en ambities hebben betrekking op de volgende onderwerpen:

- betaalbaarheid en toewijzing;
- woonlastenbeleid;
- vroegsignalering;
- jaarlijkse huuraanpassing.

3.4.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,4 toe voor de prestaties van WOONstichting Gendt op het gebied van Betaalbaarheid en bereikbaarheid.

WOONstichting Gendt heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 2 in bijlage 6 aangevuld met opbrengsten uit gesprekken.

Betaalbaarheid en toewijzing: 8

- WOONstichting Gendt heeft in de visitatieperiode vrijwel steeds boven de afgesproken minimale percentages voor toewijzing onder de eerste en tweede aftoppingsgrens gepresteerd. Zij wijst nagenoeg alle woningen passend toe.
- Zij heeft een hoog percentage woningen in het betaalbaar segment (99%) en de gemiddelde huur ligt op ongeveer 65% van de maximaal redelijke huur.

WOONstichting Gendt heeft de afspraken goed gerealiseerd. Zij krijgt een extra pluspunt voor het overtreffen van de toewijzingspercentages en de lage gemiddelde huur die wordt gerealiseerd.

Woonlastenbeleid: 7

- WOONstichting Gendt heeft huurders een pakket Led-lampen verstrekt.
- Ook zijn de huurders van de wijk Lootakkers individueel benaderd en begeleid bij het instellen en bedienen van hun verwarming toen bleek dat de aangebrachte warmtepompen niet tot de gewenste energiebesparing leidde.
- Voorts wordt ingezet op verlaging van de woonlasten door projecten als de sloop/nieuwbouw van de Staatsliedenbuurt.

WOONstichting Gendt heeft de afspraken ruim voldoende gerealiseerd.

¹ Het zelfbeeld is geen onderdeel van de visitatiemethodiek en is niet meegenomen in de beoordeling door de visitatiecommissie. In bijlage 8 onder het kopje 'lerende organisatie' is toegelicht waarom dit is opgenomen.

Vroegsignalering: 9

- In de visitatieperiode is invulling gegeven aan het beleid rond en de uitvoering van vroegsignalering.
- De huurachterstanden zijn laag, aflopend van 0,76% begin 2018 naar 0,34% eind 2021.
- Er zijn de laatste jaren geen vorderingen uit handen gegeven aan de deurwaarder en er hebben geen ontruiming plaatsgevonden.
- Er wordt proactief gehandeld en huurders worden bij signalen van huurachterstand indien nodig direct in contact gebracht met hulpverlenende instanties zoals budgetbeheer en de voedselbank etc.

WOONstichting Gendt heeft zeer goede prestaties geleverd op dit gebied. Voor de actieve houding rond vroegsignalering, de verlaging van de huurachterstanden en de beperking van de incassomaatregelen worden 2 extra pluspunten toegekend.

Jaarlijkse huuraanpassing: 7

- De afspraak is dat WOONstichting Gendt haar huurbeleid afstemt op het Sociaal huurakkoord dat een gematigde huurontwikkeling beoogt teneinde de betaalbaarheid te waarborgen.
- In 2018 en 2019 was de gemiddelde huurstijging respectievelijk 1,2% en 1,6%. In 2020 was de gemiddelde huurstijging 2,1% (0,5 onder inflatie) en in 2021 is conform rijksbeleid geen huuraanpassing doorgevoerd.

WOONstichting Gendt heeft de afspraken ruim voldoende gerealiseerd.

Monitoring slaagkansen: 6

- Aanvankelijk konden de slaagkansen niet reëel worden vergeleken omdat WOONstichting Gendt niet deelnam aan het woonruimteverdeelsysteem Entree. Vanaf 2020 neemt zij daar wel aan deel.

WOONstichting Gendt heeft de afspraken voldoende gerealiseerd.

3.4.2 Zelfbeeld over Betaalbaarheid en bereikbaarheid

WOONstichting Gendt scoort haar eigen prestaties op dit prestatieveld met een 8, het gewenste cijfer is ook een 8. De corporatie is positief over het hoge percentage betaalbare woningen in haar bezit en de lage gemiddelde huur die zij realiseert. Daarnaast is de uitvoering rond vroegsignalering zeer actief en klantgericht ingericht, waardoor huurachterstanden en incassomaatregelen worden voorkomen. Daar waar nodig worden individuele afspraken gemaakt en wordt ook proactief doorverwezen naar andere partners en hulporganisaties.

3.5 Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg

Afspraken en ambities hebben betrekking op de volgende onderwerpen:

- langer zelfstandig wonen voor ouderen;
- woningen geschikt voor beschermd wonen.

3.5.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7 toe aan de prestaties van WOONstichting Gendt op het prestatieveld Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg. WOONstichting Gendt presteert hierop ruim voldoende.

WOONstichting Gendt heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 3 in bijlage 6, aangevuld met informatie uit gesprekken.

Langer zelfstandig wonen voor ouderen: 7

- WOONstichting Gendt heeft het project Langer Zelfstandig Wonen waar huurders, indien ze geen gebruik kunnen maken van een WMO-bijdrage, een beroep op kunnen doen. Er wordt dan gekeken welke woningaanpassingen (tweede toilet, muurbeugels etc.) in aanmerking komen voor 50% vergoeding.
 - Daarnaast werkt de corporatie samen met de gemeente op basis van een WMO-convenant.
 - Ze draagt bij aan diverse projecten en participeert in het lokale zorgnetwerk.
- WOONstichting Gendt heeft ruim voldoende prestaties geleverd op dit gebied. Individueel maatwerk voor de huurder staat voorop in haar aanpak.

Woningen geschikt voor beschermd wonen: 7

- In 2021 zijn de eerste samenwerkingsafspraken gemaakt over de uitstroom uit beschermd wonen tussen de corporaties, zorgaanbieders en de gemeente.
- In de nieuwbouw doet zich nu een kans voor om woningen voor mensen met een beperking te realiseren. WOONstichting Gendt is actief om deze te realiseren.

WOONstichting Gendt presteert op dit gebied ruim voldoende. Zij voldoet aan de afspraken en speelt in op kansen en mogelijkheden in de nieuwbouw.

3.5.2 Zelfbeeld over Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg

WOONstichting Gendt scoort haar prestaties op dit prestatieveld zelf met een 7. Het gewenste cijfer is een 8. De activiteiten rond Langer Zelfstandig Wonen en de WMO vindt ze een vanzelfsprekendheid. Ze geeft aan primair in te spelen op de behoeften van individuele huurders en te streven naar inclusieve wijken. Opname van doelgroepen zoals uitstromers vanuit beschermd wonen heeft daarbij meer aandacht. De medewerkers vinden dat WOONstichting Gendt de mogelijkheden rond woningaanpassingen actiever uit kan dragen. Momenteel wordt het proces vereenvoudigd waardoor de huurders eenvoudig kunnen zien welke aanpassingen mogelijk zijn en wat de kosten daarvoor zijn.

3.6 Leefbaarheid

De volgende onderwerpen komen bij dit prestatieveld aan bod:

- sociaal wijkbeheer;
- beheer openbare ruimte;
- bewonersparticipatie;
- fonds leefbaarheid.

3.6.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,7 toe voor de prestaties van WOONstichting Gendt op het gebied van Leefbaarheid. WOONstichting Gendt realiseert de opgaven en ambities die ze op dit terrein afsprekt ruim voldoende.

WOONstichting Gendt heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 4 in bijlage 6 aangevuld met informatie uit gesprekken.

Sociaal wijkbeheer: 8

- De WOONstichting is betrokken bij gesprekken met de gemeente rond gebiedsgericht werken in het sociale domein. Partijen streven naar een mix aan bewoners om de vitaliteit van wijken te waarborgen. Daar waar mogelijk wordt de ruimte binnen passend toewijzen benut om hier invulling aan te geven.
- De bestaande samenwerking van WOONstichting Gendt met BOA's, wijkagent en buurtbeheerder is in de visitatieperiode gecontinueerd en verbeterd.

- WOONstichting Gendt heeft deelgenomen aan de totstandkoming van het dorpsontwikkelplan Gendt en ondersteunt initiatieven, die daaruit voortvloeien.

WOONstichting Gendt realiseert haar afspraken en presteert goed. Zij krijgt een extra pluspunt voor haar actieve inzet voor de sociale samenhang en ontwikkeling in Gendt.

Beheer openbare ruimte/leefbaarheid: 8

- Mede door de Corona (bewoners zijn langer en vaker thuis) staat de leefbaarheid erg onder druk en is het aantal overlastmeldingen fors toegenomen. Dit spitst zich toe op enkele straten/wijken waar het aantal kwetsbare huurders relatief hoog is. WOONstichting Gendt reageert actief op individuele overlastmeldingen.
- Een meer planmatige aanpak met inbreng van de bewoners is nodig. In 2021/2022 is voor de wijk Loothackers een eerste wijkplan opgeleverd om daar invulling aan te geven.

WOONstichting Gendt levert een goede bijdrage aan de handhaving en verbetering. Enerzijds door adequaat te handelen bij individuele overlastmeldingen en anderzijds door te onderkennen in welke wijken een meer planmatige aanpak nodig is en daar nu invulling aan te geven. Daarom krijgt ze hiervoor twee pluspunten.

Leefbaarheidsfonds: 7

- Er zijn gedurende de visitatieperiode diverse activiteiten van bewoners ondersteund, zoals de nationale burendag en nationale buitenspeeldag. Door de Corona hebben in 2020 en 2021 minder activiteiten kunnen plaatsvinden dan in andere jaren.
- In 2021 zijn diverse leefbaarheidsuitgaven uit het fonds gedaan, met name op het gebied van tuinen en het vergroenen van de leefomgeving.

WOONstichting Gendt realiseert haar afspraken en presteert ruim voldoende.

3.6.2 Zelfbeeld over Leefbaarheid

WOONstichting Gendt geeft zichzelf een 6 voor haar prestaties op dit gebied en had graag een 8 gezien. De corporatie ziet dat ze op het gebied van leefbaarheid op ad-hoc basis adequaat reageert, maar dat het aantal overlastmeldingen mede door Corona toe is genomen. Een meer planmatige aanpak vindt ze daarom gewenst. Meer aandacht ook voor schone en veilige wijken en een preventieve aanpak van leefbaarheid, met meer inbreng van actieve bewonerscommissies. De medewerkers onderkennen dat een meer planmatige aanpak vruchten af kan werpen. De inzet op het oplossen van overlastmeldingen ervaren zij als goed.

3.7 Duurzaamheid

De volgende onderwerpen komen bij dit prestatieveld aan bod:

- toename CO2 neutraal bezit;
- warmtetransitie en CO2 neutraal 2050;
- energieprestatie/nieuwbouw gasloos;
- duurzaamheid, klimaatadaptatie etc.

3.7.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,8 toe voor de prestaties van WOONstichting Gendt op het gebied van Duurzaamheid. WOONstichting Gendt realiseert de opgaven en ambities die ze op dit terrein afsprekt goed.

WOONstichting Gendt heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 5 in bijlage 6 aangevuld met informatie uit gesprekken.

Toename CO2 neutraal bezit: 9

- WOONstichting Gendt heeft in 2019 reeds de landelijke afspraak van gemiddeld label B voor haar gehele bezit bereikt.
- De investeringscapaciteit is daarna bewust ingezet voor verduurzaming via nieuwbouw en sloop/nieuwbouw (Staatsliedenbuurt), waarbij de energieprestatie boven de normen van het bouwbesluit ligt.
- Recentelijk is in afstemming met de Huurdersvereniging besloten de woningen met de labels D, E, F en G (ca. 35) versneld aan te pakken in kader van het vervallen van de verhuurderheffing.

WOONstichting Gendt presteert op dit onderdeel zeer goed. Zij heeft de landelijke doelstelling label B vroegtijdig behaald, zet bewust in op vergaande verduurzaming via (sloop)/nieuwbouw en anticipeert op het vervallen van de verhuurderheffing. Ze krijgt hiervoor drie pluspunten.

Warmtetransitie en CO2 Neutraal 2050: 7

- WOONstichting Gendt levert een bijdrage aan (de gesprekken over) de warmtetransitievisie van gemeente Lingewaard.
- De CO2 routekaart 2050 is opgenomen in de meerjaren onderhoudsbegroting, maar moet nog geactualiseerd worden.

WOONstichting Gendt realiseert de afspraken ruim voldoende.

Energieprestatie/nieuwbouw gasloos: 7

- WOONstichting Gendt heeft de NTA8800 systematiek geïmplementeerd en de actualisatie van de energielabels loopt.
- Nieuwbouw wordt sinds 2019 gasloos opgeleverd.

WOONstichting Gendt realiseert de afspraken ruim voldoende.

Duurzaamheid, klimaatadaptatie: 8

- WOONstichting Gendt heeft hierop ingespeeld bij de uitvraag voor de sloop van de Staatsliedenbuurt. Er wordt voor 95% circulair gesloopt.
- Daarnaast aan bewoners de gelegenheid gegeven tot 'struikroven' en 'woningplukken' in de Staatsliedenbuurt.

Woonstichting Gendt presteert op dit onderdeel goed. Zij speelt actief in op duurzaamheid en circulariteit, zowel als opdrachtgever als ook richting de bewoners via het 'struikroven'. Ze krijgt hiervoor twee pluspunten.

3.7.2 Zelfbeeld over Duurzaamheid

WOONstichting Gendt geeft zichzelf een 8 voor haar prestaties op dit gebied. Dat is ook het gewenste cijfer. Ze vindt dat ze in het verleden tijdig heeft geïnvesteerd in isolatie en duurzaamheid waardoor het label B al vroeg was behaald. Daarom is nu bewust gekozen voor verduurzaming via sloop/nieuwbouw, waarbij optimale duurzaamheid kan worden bereikt. Daarna (en door vrijval verhuurderheffing al eerder) ziet ze ruimte om ook overige bezit verder te verduurzamen. De medewerkers herkennen dat beeld. Ze vragen extra aandacht voor het goed meenemen de huurders in het gebruik van de energiesystemen in hun (nieuwe) woningen.

3.8 Ambities

Het ijkpunt voor de beoordeling van de ambities is dat WOONstichting Gendt haar eigen doelstellingen en ambities heeft voor de maatschappelijke prestaties en dat deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied.

WOONstichting Gendt heeft haar eigen ambities en doelstellingen geformuleerd in het ondernemingsplan. In eerste instantie was er in de visitatieperiode een beknopt meerjarenbeleidsplan voor de periode 2017 – 2021. Mede door het vertrek van de bestuurder eind 2018 en het aantreden

van de nieuwe bestuurder najaar 2019 is er in 2020 versneld een nieuw ondernemingsplan opgesteld met als titel 'Thuis in Gendt'. Dit ondernemingsplan bestrijkt de periode 2021-2024. WOONstichting Gendt kiest hierin voor volgende doelen:

- **Kwaliteit van dienstverlening**
In onze dienstverlening is de vraag van de huurder is het vertrekpunt. Er worden diverse mogelijkheden van communicatiekanalen en producten en diensten aangeboden. Er blijft voldoende ruimte en tijd voor persoonlijk contact. De klantprocessen sluiten aan op de leefwereld van de (potentiële) huurder. (Toekomstige) huurders worden betrokken keuzes in het werk en de ontwikkeling van WOONstichting Gendt.
- **Wonen en zorg**
We nemen verantwoordelijkheid voor de groeiende groep ouderen, maar ook voor huurders die kwetsbaar zijn, zoals huurders met een beperking, psychische problemen of geldzorgen, en statushouders die moeite hebben met het vinden van een plek. We maken samenwerkingsafspraken met maatschappelijke partners.
- **Woonlasten en betaalbaarheid**
Onze woningen bieden een optimale balans tussen woningkwaliteit en betaalbaarheid. We voeren een proactief en sociaal incassobeleid. We sturen op woonlasten: huurprijs, energielasten en servicekosten.
- **Omvang en kwaliteit woningvoorraad**
Onze woningvoorraad neemt licht toe om te voldoen aan de verwachte toenemende vraag. Onze vastgoedinvesteringen en kwaliteit in sluiten aan op de wensen van (toekomstige) huurders. We ontwikkelen woonoplossingen voor bijzondere doelgroepen, zoals ouderen, jongeren, mensen met beperking.
- **Duurzaamheid en energietransitie woningvoorraad**
Duurzaamheid draagt bij aan door huurders ervaren kwaliteit en leidt niet tot hogere woonlasten. We koppelen energiebesparende maatregelen zoveel mogelijk aan planmatig onderhoud en renovatie. Voor ons is voorlichting en nazorg aan huurders een belangrijk aandachtspunt. Bij duurzaamheid gaat het naast de woning ook om een groene(re) woonomgeving. Vertrekpunt van ons inkoopbeleid is bouwen met gezonde en herbruikbare materialen (circulariteit).
- **Samenwerking**
Onze doelen en plannen en die van maatschappelijke partners overlappen steeds meer, dat vraagt om afstemming en samenwerking. Dat betekent dat grenzen van organisaties vervagen en medewerkers over de ruimte en competenties moeten beschikken om zo te kunnen werken.
- **Onze organisatie**
We werken met maatschappelijk geld en leggen daarover verantwoording af. Transparantie en integriteit zijn hierbij sleutelwoorden. Het is belangrijk dat onze medewerkers zich thuis voelen bij de doelen van de organisatie en van daaruit de relatie met maatschappelijke partners opbouwen.

In het portefeuilleplan is de veranderopgave in de woningvoorraad in beeld gebracht. Het ondernemingsplan, het portefeuilleplan en de prestatieafspraken vormen de basis voor de doelstellingen en activiteiten in de jaarplannen.

De ambities passen bij de opgaven in het werkgebied. De ambities en prestatieafspraken liggen dicht bij elkaar. Vanaf 2019 is een grotere nadruk te zien op de beschikbaarheid van woningen, in lijn met de grotere woningbehoefte in het werkgebied. WOONstichting Gendt bekijkt samen met de gemeente naar mogelijkheden om haar wensportefeuille te realiseren. Enerzijds door in te spelen op mogelijkheden voor nieuwbouw en anderzijds ook bewust (grootschalige) transformatie door sloop/nieuwbouw in te zetten. We noemen specifiek het project in de Staatsliedenbuurt dat 10% van haar bezit betreft. Daarnaast zijn betaalbaarheid en duurzaamheid belangrijke thema's in het werkgebied, en ook daar zijn de ambities van WOONstichting Gendt op gericht. Op het gebied van maatschappelijke opgaven en zorg formuleert de corporatie wel ambities, maar ze heeft die in beperkte mate in concrete plannen uitgewerkt. Ook op het gebied van leefbaarheid heeft

WOONstichting Gendt (nog) niet veel expliciet geformuleerd beleid. Mede door de toenemende overlastmeldingen is recentelijk de behoefte ontstaan de ambitie meer planmatig vorm te geven.

WOONstichting Gendt legt de lat voor zichzelf hoog op beschikbaarheid, betaalbaarheid en duurzaamheid, waar veel investeringskracht mee gemoeid is. Door de investeringen en activiteiten bewust in de tijd te plannen is ze in staat om zowel de financiële als operationele inzet en capaciteit te managen. De ambities passen goed bij de opgaven in het werkgebied en bij de investeringskracht van de organisatie. Voor nieuwbouw- en transformatieprojecten heeft ze structurele externe versterking zodat het de realisatiekracht van haar organisatie niet te boven gaat.

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van WOONstichting Gendt met een 8. Ze voldoet aan het ijkpunt. Ze heeft eigen ambities geformuleerd die goed passen bij de opgaven in haar werkgebied. Ze krijgt twee pluspunten omdat de ambities op de belangrijke volkshuisvestelijke thema's hoog liggen en zij bewuste keuzes maakt die passen bij de financiële en operationele draagkracht van haar organisatie. Ook is er een goede aansluiting tussen de ambities en de prestatieafspraken. Ze zou kunnen verbeteren door op sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg en leefbaarheid beleid en plannen verder te concretiseren.

3.9 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar Opgaven en Ambities

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar opgaven en ambities van WOONstichting Gendt als volgt.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Per prestatieveld	Oordeel	Weging in eindoordeel
Presteren naar opgaven			
• Beschikbaarheid	7,6	7,5	75%
• Betaalbaarheid en bereikbaarheid	7,4		
• Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg	7,0		
• Leefbaarheid	7,7		
• Duurzaamheid	7,8		
Ambities		8	25%
Eindoordeel presteren naar Opgaven en Ambities		7.6	

4 Presteren volgens belanghebbenden

De vraag die volgens het visitatiekader moet worden beantwoord, is in welke mate de belanghebbenden tevreden zijn over:

- de maatschappelijke prestaties van de corporatie;
- de relatie met de corporatie en haar wijze van communiceren;
- de mate van invloed op het beleid van de corporatie;
- de mening van de gemeente(n) en huurdersvertegenwoordiging over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.

Bovendien kunnen de belanghebbenden conform het visitatiestelsel aangeven wat de corporatie in de toekomst kan verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen of die te overtreffen.

In deze visitatie zijn de volgende personen betrokken door middel van individuele gesprekken over het maatschappelijk presteren van WOONstichting Gendt: de wethouder, de voormalige wethouder en een ambtenaar van de gemeente Lingewaard en 2 personen van de Huurdersvereniging Gendt.

Daarnaast is er een belanghebbendendialoog gehouden. Daarbij waren 2 medewerkers van de gemeente, 2 huurdersvertegenwoordigers, 2 vertegenwoordigers van een welzijnsorganisatie, 2 van vluchtelingenwerk, 2 collega-corporaties, 1 vastgoedontwikkelaar, en 1 vertegenwoordiger van een hogeschool.

Daarnaast hebben we tijdens de rondrit verschillende projecten en buurten bezocht.

Het overzicht van de externe belanghebbenden met wie de visitatiecommissie heeft gesproken, is te vinden in Bijlage 4 'In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen'.

Twee opmerkingen vooraf bij dit hoofdstuk.

- Zoals het visitatiestelsel vraagt, zijn in dit hoofdstuk de meningen van de belanghebbenden weergegeven zoals zij die naar voren hebben gebracht tijdens de gesprekken en de dialoog. De commissie beoordeelt deze niet in dit hoofdstuk (conform het visitatiestelsel).
- Aanvullend op de visitatiemethodiek is aan externe gesprekspartners gevraagd om de prestaties te beoordelen naar 'huidig' en 'gewenst'. Hierbij gaat het om de beoordeling van de geleverde prestaties (huidig) en de wensen ten aanzien van het onderwerp achteraf bezien over de beoordeelde periode (gewenst). Vooral het verschil tussen 'huidig' en 'gewenst' is belangrijk; bij een groot verschil is de beoordelaar meer (on)tevreden dan bij een klein verschil. De scores zijn dus altijd relatief ten opzichte van elkaar. Het cijfer voor 'gewenst' laten we buiten beschouwing bij de beoordeling van de prestaties door de belanghebbenden zoals in dit hoofdstuk weergegeven. In onze visie geeft het cijfer voor 'gewenst' kleur aan de cijfers zoals die door de belanghebbenden zijn gegeven voor de huidige situatie en neutraliseert het enigszins het feit dat elke beoordelaar een eigen voorkeur heeft voor bepaalde cijfers. In de gesprekken en dialogen gebruiken we eventuele verschillen tussen de cijfers voor 'huidig' en 'gewenst' om door te vragen naar wat de corporatie in de ogen van de gesprekspartners te veel of te weinig heeft gedaan.

4.1 De belangrijkste belanghebbenden van WOONstichting Gendt

WOONstichting Gendt noemt als haar belangrijkste belanghebbenden:

- huurders;
- Huurdersvereniging Gendt (HVG);
- collega-corporaties Waardwonen, Woonstichting Valburg en Woningstichting Heteren;
- gemeente Lingewaard;
- welzijnsorganisatie Stichting Welzijn Lingewaard (SWL);

- organisatie voor maatschappelijk werk Stichting Rijnstad.

De huurders zijn voor WOONstichting Gendt de belangrijkste belanghebbenden voor wie ze haar prestaties wil leveren.

Huurdersvereniging Gendt (HV Gendt) is de gesprekspartner namens de huurders voor WOONstichting Gendt. Ze heeft geregeld contact met de corporatie en participeert bij de totstandkoming van de prestatieafspraken.

De corporatie Waardwonen is de partner bij het realiseren van de volkshuisvestelijke opgaven in Lingewaard, waarbij WOONstichting Gendt zich richt op Gendt en Waardwonen op de andere kernen van de gemeente. Samen met Woonstichting Valburg en Woningstichting Heteren zijn ze actief in de Oost-Betuwe, het gebied tussen Arnhem en Nijmegen.

Voor de gemeente Lingewaard is WOONstichting Gendt een belangrijke en de enige partner op het gebied van de volkshuisvesting in Gendt. Er is er regelmatig bestuurlijk en ambtelijk overleg. Daarnaast is er regelmatig informeel overleg.

WOONstichting Gendt werkt regelmatig samen met Stichting Welzijn Lingewaard (SWL) en Stichting Rijnstad, maatschappelijk werk, op het gebied van welzijn, zorg en leefbaarheid.

4.2 Beschikbaarheid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
HV Gendt	5	7
Gemeente	7,5	7,7
Overige partijen	7,0	8,0
Gemiddeld	6,5	7,6

De belanghebbenden waarderen de prestaties van WOONstichting Gendt op Beschikbaarheid als ruim voldoende. Het gemiddelde cijfer is een 6,5 waarbij er een spreiding in de individuele waardering is van 5 tot 9.

HV Gendt geeft WOONstichting Gendt een 5,0. Ze vindt dat de corporatie te weinig nieuwbouw heeft gerealiseerd. Ook vindt ze het jammer dat de corporatie woningen heeft verkocht en niet minstens in gelijke mate heeft teruggebouwd. Ze is heel positief over de snelle en adequate reactie van de corporatie toen de bouwlocaties Vleumingen I en II beschikbaar kwamen.

De gemeente waardeert de prestaties met een 7,5. Ze geeft aan dat WOONstichting Gendt als kleine corporatie optimaal heeft gepresteerd, waarbij vooral de herstructurering van de Staatsliedenbuurt is genoemd. Ze heeft er begrip voor dat de huisvesting van statushouders niet is gelukt omdat de mensen uit de Staatsliedenbuurt voorrang hadden. Ze vindt het jammer dat de corporatie niet aansluit bij een gezamenlijk initiatief voor een wooncoach omdat ze deze functie zelf al had ingevuld.

De overige partijen geven gemiddeld een 7,0. Ze zijn tevreden over de prestaties en inzet van de corporatie op het gebied van beschikbaarheid. Een partij is heel tevreden over de inzet op doorstroming en de toename van de diversiteit in het woningbezit. Een andere partij vindt dat er te weinig woningen zijn voor vluchtelingen en vraagt zich af of de labeling van woningen voor senioren daarin niet belemmerend werkt. Opgemerkt is ook dat Gendt het hoogste percentage sociale huur heeft van de gemeente.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 6,5 toe aan de prestaties van WOONstichting Gendt. De gewenste waardering is 7,6. HV Gendt vindt dat WOONstichting Gendt meer had moeten bouwen en dat er nu te veel kleine woningen worden gerealiseerd. De gemeente geeft aan dat er meer ruimte had mogen zijn voor de huisvesting van statushouders. De overige partijen geven aan dat ze graag meer woningen voor vluchtelingen en starters hadden gezien.

4.3 Betaalbaarheid en bereikbaarheid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
HV Gendt	7,0	9,0
Gemeente	7,8	8,5
Overige partijen	7,5	8,0
Gemiddeld	7,4	8,5

De belanghebbenden waarderen de prestaties van WOONstichting Gendt op Betaalbaarheid en bereikbaarheid als ruim voldoende. Het gemiddelde cijfer is een 7,4 waarbij er een spreiding in de individuele waardering is van 7 tot 9.

HV Gendt geeft WOONstichting Gendt een 7,0. Ze is positief over de prestaties op het gebied van betaalbaarheid. Ze geeft aan dat de huurders meer kwijt zijn aan woonlasten dan kopers maar dat de corporatie daarin niets te verwijten is en dat ze een sociaal gezicht heeft.

De gemeente waardeert de prestaties met een 7,8. Ze is heel tevreden over de betaalbaarheid van de woningen en geeft aan dat de corporaties de landelijke richtlijnen voor woningtoewijzing volgt.

De overige partijen geven gemiddeld een 7,5. Ze zijn positief over de inzet van WOONstichting Gendt op betaalbaarheid. Onder andere door bij nieuwbouw te sturen op de kwaliteit van de woningen (ze heeft het maximaal aantal punten aangegeven) stuurt ze op betaalbaarheid van de nieuwbouw. Ook waarderen ze de aandacht voor vroegsignalering van betalingsproblemen positief, hoewel ze ook zien dat de drempel voor huurders om hulp te vragen nog steeds hoog is.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7,4 toe aan de prestaties van WOONstichting Gendt. De gewenste waardering is 8,5. HV Gendt zou graag meer aandacht zien voor middenhuur, inkomensafhankelijke huurverhoging en verduurzaming van bestaande woningen. Voor de gemeente zouden meer gedifferentieerde huren bijdragen aan meer gemengde wijken. Een andere partij sluit zich daarbij aan.

4.4 Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
HV Gendt	6,0	8,0
Gemeente	8,0	8,0
Overige partijen	6,3	8,0
Gemiddeld	6,8	8,0

De belanghebbenden waarderen Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg als ruim voldoende. Ze geven gemiddeld een 6,8 met een spreiding in de individuele waarderingen van 6 tot 8.

HV Gendt waardeert dit prestatieveld met een 6,0. Ze is tevreden over de prestaties op dit gebied.

De gemeente waardeert Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg met een 8,0. Ze is heel positief over de pragmatische manier waarop de corporatie reageert op verzoeken voor huisvesting en woningaanpassingen.

De overige partijen waarderen het prestatieveld met een 6,3. Ze vinden de activiteiten van de corporatie op dit gebied voldoende.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 6,8 toe voor de prestaties van WOONstichting Gendt op het prestatieveld. De gewenste score is 8,0. Voor HV Gendt kan er vanuit de corporatie beter worden gecommuniceerd. De andere partijen geven aan dat naast de aandacht voor de bewoner die zorg nodig heeft, er vaak ook aandacht nodig is voor omwonenden.

4.5 Leefbaarheid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
HV Gendt	6,0	8,0
Gemeente	8,0	8,0
Overige partijen	6,6	8,6
Gemiddeld	6,9	8,2

De belanghebbenden waarderen Leefbaarheid gemiddeld met een 6,9 met een spreiding in de individuele waardering van 6 tot 8.

HV Gendt waardeert dit prestatieveld met een 6,0. Ze geeft aan dat er weinig sturing is op de bewonerssamenstelling van een straat, maar dat het ook moeilijk is om daarop invloed uit te oefenen.

De gemeente waardeert de prestaties op dit gebied met een 8,0. Dit is het prestatieveld waarop de corporatie volgens de gemeente uitblinkt. De inbreng bij de wijkplannen en de leefbaarheid in de wijk Lootakkers vindt ze goed. Ook initiatieven als struikroven, woningplukken en een feest bij de oplevering van Vleumingen waardeert ze heel positief. Het feit dat WOONstichting Gendt oog heeft voor de toegenomen leefbaarheidsproblemen vindt ze positief.

De overige partijen waarderen de prestaties met 6,6. Ze zijn tevreden over de betrokkenheid en verantwoordelijkheid die WOONstichting Gendt pakt op dit gebied en signaleren ook een kwetsbaarheid omdat de activiteiten sterk afhankelijk zijn van één medewerker. De vraag is ook gesteld of spreiding een goede oplossing is voor overlast. Geconstateerd is dat de lockdown het moeilijk heeft gemaakt om met mensen in contact te komen.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 6,9 toe voor de prestaties van WOONstichting Gendt op Leefbaarheid. De gewenste score is 8,2. HV Gendt geeft aan dat de corporatie bewoners meer kan stimuleren om met elkaar in contact te komen. De overige partijen geven aan dat WOONstichting Gendt goed moet kijken naar de bewonerssamenstelling van een wijk en dat ze meer formatie op dit onderwerp nodig heeft als ze dit structureel wil verbeteren.

4.6 Duurzaamheid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
HV Gendt	8,0	9,0
Gemeente	7,0	8,0
Overige partijen	7,4	8,0
Gemiddeld	7,5	8,3

De belanghebbenden waarderen Duurzaamheid gemiddeld met een 7,5 met een spreiding in de individuele waardering van 6 tot 9.

HV Gendt geeft WOONstichting Gendt een 8,0. Ze is heel positief dat de corporatie nu het plan heeft opgevat om de woningen met de laagste energielabels aan te pakken. Ze vindt het onterecht dat WOONstichting Gendt nu wordt afgerekend op de problemen bij de verduurzaming van de Loothakkers. Daar is op grote schaal de toentertijd nieuwe technologie van warmtepompen toegepast en dat heeft tot veel problemen geleid.

De gemeente waardeert de prestaties op dit gebied met een 7,0. Ze is tevreden en zegt dat de corporatie op de goede weg is, maar geeft ook aan dat de corporatie nog weinig beleid en ambities heeft voor de verdere verduurzaming van het bestaande bezit.

De overige partijen waarderen de prestaties met 7,4. Ze hebben veel waardering voor acties als woningplukken en struikroven, waarbij huurders de gelegenheid kregen om in en om de sloopwoningen van de Staatsliedenbuurt mee te nemen wat ze konden gebruiken. Ook waarderen ze het gemiddeld label dat de corporatie heeft gerealiseerd met haar bezit. Ze zien dat de corporatie op dit gebied meer doet dan ze in de factsheets heeft genoemd.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7,5 toe voor de prestaties van WOONstichting Gendt op Duurzaamheid. De gewenste score is 8,3. HV Gendt en de overige partijen geven aan dat het bestaande bezit meer verduurzaamd kan worden. De gemeente zag graag meer ambitie voor de verduurzaming van het bestaande bezit, klimaatadaptatie van de tuinen en invloed van bewoners op dit gebied. De overige partijen willen graag dat de corporatie prestaties definieert op andere aspecten van duurzaamheid zoals groen, watervoorziening, circulariteit, en dat ze meer naar buiten brengt wat ze op dit gebied presteert.

4.7 Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
HV Gendt	6,3	7,3
Gemeente	7,4	8,3
Overige partijen	8,4	-
Gemiddeld	7,4	7,8

De belanghebbenden waarderen de relatie en communicatie met WOONstichting Gendt met een 7,4 als ruim voldoende. De spreiding in de individuele scores loopt van 4 tot 10.

HV Gendt geeft gemiddeld een 6,3. Achter dit gemiddelde gaan twee verschillende werelden schuil. Vrijwel de hele visitatieperiode was de relatie in de ogen van HV Gendt (heel) slecht, zowel op het niveau van het bestuur als de Raad van Commissarissen. Verschil van inzicht over de voorgenomen fusie, de toetreding tot het woningtoewijzingssysteem Entree, het sociaal plan voor de Staatsliedenbuurt, leidde tot een gespannen relatie en slechte onderlinge communicatie. In het laatste jaar zijn de relatie en communicatie zowel op het niveau van het bestuur als de RvC in haar ogen

sterk verbeterd, ze voelt zich meer gezien en haar waardering is veel hoger. Dit heeft geleid tot een 6,3 gemiddeld.

De gemeente geeft gemiddeld een 7,4 en is tevreden over de relatie en communicatie. Ze waardeert voor de benaderbaarheid van de corporatie. Op bestuurlijk niveau lopen de contacten goed en op ambtelijk niveau soms wat stroever.

De overige partijen geven WOONstichting Gendt een 8,4. Ze zijn zeer tevreden over de toegankelijkheid en samenwerking met de medewerkers en in het bouwteam. Een van de aanwezigen gaf aan de negatieve aandacht die in de lokale media ontstond, als vervelend te hebben ervaren.

De tevredenheid over de relatie en communicatie wordt door de belanghebbenden gewaardeerd met gemiddeld een 7,4. De gewenste score is 7,8. Voor HV Gendt hadden de relatie en communicatie beter moeten zijn. De gemeente geeft aan dat de contacten op ambtelijk niveau beter hadden kunnen zijn. Veel belanghebbenden geven aan dat WOONstichting Gendt beter kan uitleggen wat ze doet en waarom.

4.8 Tevredenheid over de mate van invloed op het corporatiebeleid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
HV Gendt	5,3	7,5
Gemeente	8,0	8,0
Overige partijen	7,0	-
Gemiddeld	6,8	7,8

De belanghebbenden scoren de invloed op het beleid van WOONstichting Gendt met een 6,8 als ruim voldoende. De spreiding van individuele scores loopt van 4 tot 8.

HV Gendt geeft een 5,3. Ze geeft aan dat ze graag meer invloed op het beleid wil hebben en vraagt zich af wat de corporatie met haar adviezen doet. Het adviesrecht heeft in haar ogen weinig waarde. Voor één bestuurslid is de tevredenheid het laatste jaar toegenomen, voor de ander blijft het onvoldoende. HV Gendt is positief over haar invloed op het sociaal plan voor de Staatsliedenbuurt.

De gemeente geeft WOONstichting Gendt een 8,0. Ze is tevreden over haar invloed op het beleid. De overgang naar het nieuwe toewijzingssysteem wordt positief gewaardeerd. Als de corporatie anders beslist dan de wens van de gemeente, wordt dat goed uitgelegd.

De overige partijen geven een gemiddeld cijfer van 7,0. Ze geven aan dat ze veel ideeën uitwisselen en voldoende invloed hebben.

De belanghebbenden beoordelen de mate van invloed op het beleid met gemiddeld een 6,8 en het gewenste cijfer was een 7,8. HV Gendt geeft aan meer invloed op het beleid te willen hebben. Een van de overige partijen geeft aan dat ze graag meer invloed zou willen hebben op beslissingen over vluchtelingen.

4.9 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek

Aan de huurdersvereniging, de gemeente en WOONstichting Gendt hebben we gevraagd wat zij van de kwaliteit van de prestatieafspraken vinden en het proces in de lokale driehoek. Per groep belanghebbenden hebben we de opmerkingen gerangschikt.

Huurdersvereniging Gendt (HVG)

De HVG heeft twee jaar de afspraken niet ondertekend omdat ze het niet eens was met de toetreding tot het regionale woningtoewijzingssysteem en de afspraken met betrekking tot de Staatsliedenbuurt. Inmiddels heeft ze de afspraken met terugwerkende kracht ondertekend, met uitzondering van de toetreding tot het regionale woningtoewijzingssysteem in 2020. Ze vindt het proces om te komen tot afspraken weinig effectief en efficiënt. De afspraken zijn in haar ogen weinig concreet en weinig bindend, er wordt lang over gepraat en bij de monitoring worden partijen er niet aan gehouden. Ze vindt haar invloed op de prestatieafspraken beperkt: ze wilde bijvoorbeeld een percentage sociale huur afspreken, en die afspraak kwam er pas toen het landelijk aangegeven werd. De woningnood en de consequenties voor de huisvesting van statushouders, mensen die uitstromen uit zorgvoorzieningen en woningzoekenden wordt als een gezamenlijk probleem ervaren.

Ze is tevreden dat er nu afspraken voor 4 jaar liggen. Ze ervaart dat het monitoren daarmee lastiger wordt, omdat die over meerdere jaren moet plaatsvinden en ze bij zichzelf een gebrek aan kennis constateert.

Gemeente Lingewaard

De gemeente is in het algemeen tevreden over de kwaliteit en het proces, zeker nu ze zijn opgeknapt in langjarige afspraken en afspraken per jaar. Daarvoor waren er ook meerjarige afspraken, maar die waren niet gepland in de tijd en werden elk jaar allemaal opnieuw geactualiseerd. Door de nieuwe indeling kan de jaarlijkse aanpassing efficiënter plaatsvinden. Ze vindt dat het gesprek in goed vertrouwen verloopt waarbij Waardwonen, de andere en grotere corporatie, meer het voortouw neemt en WOONstichting Gendt actief meewerkt. De partijen hebben hetzelfde doel voor ogen en spreken elkaar aan. Ze geeft aan dat ze zelf de afspraken goed moet voorbereiden tussen de verschillende afdelingen, zodat zaken afgestemd zijn.

WOONstichting Gendt

Ook WOONstichting Gendt vindt dat de kwaliteit is verbeterd, doordat er nu een meerjarig hoofddocument is met daarbij jaarlijkse afspraken. Ze vindt met de huidige opzet de monitoring eenvoudiger. Ze geeft aan dat de wederkerigheid kan worden verbeterd. De inbreng van de huurdersvereniging(en) is beperkt. En ook de randvoorwaarden om prestaties te kunnen behalen, worden nog niet voldoende besproken, zoals de vereiste ambtelijke inzet om voorspoedig nieuwbouw te kunnen realiseren.

4.10 Verbeterpunten voor de corporatie volgens belanghebbenden

Hieronder staat eerst een lijst met verbeterpunten per groep belanghebbenden. Daarna volgt een lijst met uitspraken die belanghebbenden hebben gedaan op de vragen waarin WOONstichting Gendt uitblinkt en waarin WOONstichting Gendt kan verbeteren.

HV Gendt

- Geef de huurdersvereniging meer invloed op beleid.
- Laten we werken aan de continuïteit van de huurdersvereniging.
- Verbeter de afhandeling van reparatieverzoeken; inhoudelijk, procedureel en qua omgang met huurders.
- Pak de duurzaamheid van bestaand bezit eerder op.
- Verbeter de controle op onderhoudswerkzaamheden.

- Ben meer toegankelijk voor huurders zonder afspraak.
- Handhaaf het beleid over het onderhoud om het huis: onderhoud tuinen verslont weer.
- Laat zien dat je voldoende anticipeert op de toegenomen woningbehoefte.

Gemeenten

- Ga niet de strijd aan met de Huurdersvereniging.
- Zoek meer samenwerking met Waardwonen, qua projecten en beleid.
- Geef starters meer mogelijkheden om in hun eigen dorp te blijven wonen.

Overige partijen

- Geef inzicht in de woningbehoefte en laat zien of en wat het tekort is.
- Creëer meer aanbod voor vluchtelingen.
- Communiceer beter over de achtergronden van je keuzes.
- Vertel meer over de goede dingen die je doet.
- Laat meer mensen uit de sociale woningen naar koop doorstromen.
- Onderzoek het spanningsveld tussen 'langer zelfstandig thuis wonen' en de behoefte aan doorstroming waardoor ouderen in grote woningen vrijmaken voor gezinnen. Kijk daarbij niet alleen naar senioren maar ook naar andere alleenstaanden in grote woningen.

De visitatiecommissie heeft daarnaast aan belanghebbenden gevraagd waarin WOONstichting Gendt uitblinkt en waarop ze zich nog kan verbeteren. Hieronder de uitspraken.

Waar is WOONstichting Gendt goed in?

"Innovatie en meegaan in de tijd"

"Struikroven"

"Duurzame woningen"

"Bouwen voor doelgroepen"

"Duurzaamheid"

"Vleumingen West en Staatsliedenbuurt"

"Betrokken organisatie"

"Herbouw van wijken (Staatsliedenbuurt)" 3x

"Duurzaamheid, vooral in nieuw projecten"

"Verbetering relatie met huurdersvereniging"

"Communicatie met de huurders"

"Leefbaarheid is de kracht van WOONstichting Gendt"

"Het sociale gezicht van de woningcorporatie"

"Prestaties in relatie tot de omvang van de club"

"Betrokkenheid binnen de gehele organisatie"

"Informeel houding en contact in project Staatsliedenbuurt, zo wil je altijd werken"

"Ze zijn pragmatisch en heel benaderbaar"

"Ten opzichte van 4 jaar geleden echt verbeterd, met name op gebied van de woonopgave"

"Ze werken slim samen met andere woningcorporaties"

Wat kan WOONstichting Gendt beter doen?

"Meer samen optrekken"

"Breder begrip van duurzaamheid hanteren"

"Verduurzaming van bestaand bezit"

"Creatiever met woningen omgaan, meer gezamenlijk doen met statushouders in overleg"

"Kijk integraler naar problemen/oplossingen"

"Meer naar buiten treden en communicatie"

"Meer openheid over keuze en mogelijkheden"

"Top dat de relatie met de huurdersvereniging is verbeterd. Ga zo door"

"Meer communiceren met de achterban en de huurders"

“De informatieoverdracht naar tijdelijke medewerkers”

“De kwetsbaarheid van de organisatie doordat de organisatie klein is en het vele werk voor de medewerkers”

“Differentiatie van de huren, inkomensafhankelijk maken”

“Blijf waakzaam dat je jezelf en de omgeving niet te zwaar belast”

“Meer doen om mensen elkaar te laten kennen bij nieuwbouwprojecten”

4.11 Oordeel presteren volgens belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen het presteren van WOONstichting Gendt als volgt.

Presteren volgens belanghebbenden	HV Gendt	Gemeente	Overige partijen	Gemiddeld	Totaal gemiddeld
Presteren op het gebied van					
• Beschikbaarheid	5,0	7,5	7,0	6,5	7,0
• Betaalbaarheid en bereikbaarheid	7,0	7,8	7,5	7,4	
• Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg	6,0	8,0	6,3	6,8	
• Leefbaarheid	6,0	8,0	6,6	6,9	
• Duurzaamheid	8,0	7,0	7,4	7,5	
Relatie en communicatie met corporatie	6,3	7,4	8,4	7,4	7,4
Invloed op corporatiebeleid	5,3	8,0	7,0	6,8	6,8
Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden					7,1²

² De waardering van de prestaties telt voor 50% mee in het cijfer en de andere twee onderdelen voor elk 25%.

5 Presteren naar vermogen

In dit hoofdstuk wordt de beoordeling van het presteren naar vermogen weergegeven. De vraag wordt beantwoord of de corporatie voor het realiseren van haar 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.

5.1 Visie op inzet van het vermogen

Bij vermogensinzet beoordeelt de visitatiecommissie of, en op basis waarvan, de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties vormgeeft en verantwoordt.

WOONstichting Gendt is een financieel gezonde corporatie. Ze heeft in haar ondernemingsplan *Thuis in Gendt* de beschikbaarheid (differentiatie van bezit) en betaalbaarheid (woonlasten) voorop staan bij de keuze voor de inzet van het vermogen. Dit past bij de demografische ontwikkelingen in de gemeente Lingewaard en de kern Gendt. Het uit zich in een forse transformatieambitie (sloop/nieuwbouw) naast een relatief bescheiden nieuwbouwopgave, in lage streefhuren (70% maximaal redelijk) en beperkte jaarlijkse huurstijgingen. Daarnaast wordt ingezet op kwalitatief goede woningen, wat zichtbaar is in de investeringen in isolatie en duurzaamheid. Al in 2019 is de landelijke doelstelling van gemiddeld label B gerealiseerd. Sinds 2020 ligt de focus op verduurzaming via transformatie en nieuwbouw. Vanaf 2025 zal ook de bestaande voorraad volgens de planning verder verduurzaamd worden. De verduurzaming heeft een positief effect op de totale woonlasten voor de huurders en daarmee de betaalbaarheid van het wonen.

Vanaf 2020 is er, mede naar aanleiding van een actueel woningbehoefteonderzoek en de woonvisie van de gemeente, een nieuw portefeuilleplan opgesteld met meer aandacht voor uitbreiding en transformatie van de woningvoorraad. WOONstichting Gendt heeft de keuzes voor de besteding van haar vermogen dus bijgesteld ten gevolge van de veranderde opgaven. De streefhuren zijn binnen de grenzen van de het sociaal huurakkoord verhoogd naar gemiddeld 70% van de maximaal redelijke huur (daarvoor 65%). De huren zijn dan weliswaar iets hoger, maar blijven gelet op de prijs/kwaliteitverhouding van de woningen relatief laag.

WOONstichting Gendt heeft de afgelopen jaren relatief hoge algemene kosten, met als gevolg dat ze zich in de categorie 'C' bevindt voor de relatieve positie van de bedrijfslasten per vhe van de Aedes Benchmark. Als je de grootteklasse beschouwt zijn de bedrijfslasten vooral in de benchmarks van 2020 en 2021 hoog. Volgens WOONstichting Gendt is dit veroorzaakt door de kosten die samenhangen met de inhuur en de noodzakelijke professionaliseringsslag die de organisatie in de laatste jaren heeft gedaan. Daarnaast betreft het ook incidentele kosten voor advies, informatisering en verhuizing. De verwachting is dat de bedrijfslasten in de komende jaren zullen afnemen tot het gemiddelde in de grootteklasse. De WOONstichting is hierover in goed contact met de Aw, die daarover ook een opmerking had gemaakt. In 2021 is sprake van enige daling.

Publicatiejaar (betreft resultaten van het voorgaande jaar)	2018	2019	2020	2021
Bedrijfslasten per vhe	€ 915	€ 916	€ 1.427	€ 1.315
Relatieve positie bedrijfslasten	C	C	C	C
Grootteklasse gemiddeld	€ 967	€ 880	€ 989	€ 1.067
Nederland gemiddeld	€ 764	€ 785	€ 826	€ 846

Aedes benchmark

De corporatie opereert ruim binnen de ratio's van Aw en WSW. Om haar gezonde financiële positie te waarborgen en de risico's te beheersen geeft WOONstichting Gendt in haar portefeuilleplan aan dat ze investeringen voor de komende jaren eerst wil richten op nieuwbouw en transformatie en pas daarna op verdere verduurzaming van de bestaande woningvoorraad, die al merendeels een goed

energielabel heeft. Daarnaast zullen elk jaar enkele woningen worden verkocht en zal de koopgarant-portefeuille worden teruggebracht, hetgeen ook bijdraagt aan de investeringsruimte. Door de investeringen in de komende jaren zullen de leningenportefeuille en de rentelasten toenemen, maar binnen de sectornormen blijven. WOONstichting Gendt speelt waar mogelijk actief in op kansen om nieuwbouw te realiseren, maar houdt daarbij ook rekening met de werkbelasting die zij als relatief kleine organisatie aankan.

In het financieel jaarverslag geeft WOONstichting Gendt aan welk deel van haar vermogen ze maatschappelijk heeft geïnvesteerd (de 'beleidswaarde-waterval'). Ze laat daarin zien dat het overgrote deel van het verschil tussen marktwaarde en beleidswaarde is vastgelegd in de betaalbaarheid van haar woningen. De resterende investeringsmiddelen zijn ingezet voor (vervangende) nieuwbouw en voor onderhoud en verduurzaming van de voorraad. Dit is in lijn de volkshuisvestelijke prioriteiten in de afgelopen jaren.

WOONstichting Gendt heeft doorgerekend hoe groot het vermogen is dat ingezet zal worden voor de verschillende maatschappelijke prestaties. Ze maakt scenarioanalyses als basis voor het portefeuilleplan en de meerjarenbegrotingen. Hierin is onderzocht wat de impact van toekomstige ontwikkelingen is op de financiële ratio's ICR, LTV en solvabiliteit. Daarbij is vooral gekeken naar de gevoeligheid voor externe financiële parameters zoals de rentestand, hogere kosten voor nieuwbouw en verduurzaming en minder verkoop van woningen. Uit de scenarioberekeningen blijkt dat de nu voorziene plannen en prioriteiten (eerst nieuwbouw/transformatie en daarna verdere verduurzaming) binnen de geldende WSW-normen kunnen worden gerealiseerd waarbij rond 2030 de grenswaarden dichterbij komen, met name voor de LTV. WOONstichting Gendt beschikt nu over voldoende middelen, maar het is onzeker of zij, kijkend naar de lange termijn tot 2050, haar opgaven volledig kan realiseren. De vraag of ze haar vermogen voldoende besteedt ligt regelmatig op tafel. WOONstichting Gendt houdt bij de besteding van het vermogen rekening met de lange termijn financiële effecten en de executiekracht van haar organisatie.

Bij individuele investeringsbeslissingen rond nieuwbouwprojecten worden naast de financiële rendementscriteria ook de volkshuisvestelijke criteria en doelstellingen meegewogen, op basis van het toetsingskader dat in het investeringsstatuut is opgenomen.

5.2 Oordeel over de inzet van het vermogen

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of, en op basis waarvan, de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties vormgeeft en verantwoordt. Zij beoordeelt WOONstichting Gendt met een 8. Zij voldoet aan het ijkpunt. Pluspunten zijn toegekend voor de wijze waarop WOONstichting Gendt in de visitatieperiode actief de besteding van haar vermogen heeft bijgestuurd op basis van het vernieuwde portefeuilleplan en door middel van scenario-berekeningen de lange termijn effecten van de keuzes voor besteding van haar vermogen inzichtelijk heeft gemaakt.

Presteren naar vermogen	Weging	Cijfer
Oordeel vermogensinzet	100%	8

6 Governance

In dit hoofdstuk wordt een oordeel gegeven over de vraag of de corporatie goed en verantwoord wordt geleid. De visitatiecommissie heeft hiertoe drie onderdelen beoordeeld:

1. strategievorming en sturing op prestaties;
2. maatschappelijke oriëntatie van de Raad van Commissarissen;
3. externe legitimatie en verantwoording.

Hieronder zijn de bevindingen van de visitatiecommissie in beeld gebracht. Bij de beoordeling geldt het visitatiekader als referentie.

6.1 Strategievorming en sturing op maatschappelijke prestaties

Dit onderdeel omvat de onderdelen Strategievorming (Plan) en Sturing op prestaties (Check en Act). Het accent ligt op de relatie met de lokale context en niet op de financiële en risicochecks. De visitatiecommissie heeft een oordeel gevormd over de kwaliteit en de resultaten van het proces van strategievorming en prestatiesturing bij de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk. Deze beoordeling is gebaseerd op beleidsdocumenten, rapportagesystemen en gesprekken met de bestuurder, de manager Bedrijfsvoering en de Raad van Commissarissen.

6.1.1 Strategievorming

Het ijkpunt voor het onderdeel strategievorming is dat WOONstichting Gendt “een actuele langetermijnvisie heeft op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties. Deze is zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn”.

Tijdens de visitatieperiode heeft WOONstichting Gendt haar visie vastgelegd in haar ondernemingsplan 2021-2024 *Thuis in Gendt*. Dit is tot stand gekomen met inbreng van bewoners, medewerkers en belanghebbenden. Er zijn gesprekken gevoerd met de (toekomstige) huurders, de gemeente Lingewaard, maatschappelijke partners en collega-corporaties.

In *Thuis in Gendt* verwoordt WOONstichting Gendt haar visie als volgt:

“WOONstichting Gendt wil een organisatie zijn die in verbinding staat met bewoners, buurten en samenwerkingspartners en die inspeelt op woonvragen in Gendt. Zo leveren we onze bijdrage aan een sterk, zorgzaam, duurzaam en toekomstbestendig woonklimaat in Gendt, waar mensen meedoen en naar elkaar omkijken. Met open blik en oog voor de verschillende situaties van huurders gaan we voor de beste oplossing. Op deze manier willen we maatschappelijk van betekenis zijn.”

De visie is vertaald naar doelstellingen op de volgende gebieden:

- kwaliteit van dienstverlening;
- wonen en zorg;
- woonlasten en betaalbaarheid;
- omvang en kwaliteit van de woningvoorraad;
- duurzaamheid en energietransitie woningvoorraad;
- samenwerking;
- onze organisatie.

WOONstichting Gendt benoemt haar kerntaak aldus: het zorgen voor huisvesting van mensen die daar niet zelfstandig in kunnen voorzien en die daar soms wat extra ondersteuning bij nodig hebben.

Dat gaat verder dan het individuele belang van de bewoner. WOONstichting Gendt wil een organisatie zijn die midden in de samenleving staat. Daarom wil ze nadrukkelijk betrokken zijn bij zaken die raken aan huisvesting; niet alleen op sociaal-maatschappelijk terrein, maar ook in het fysieke domein als het gaat om verduurzaming, warmtetransitie en woonomgeving.

De visie is doorvertaald in een strategie met vier kernthema's:

- versterken en vernieuwen relatie met haar huurders en de bewoners van Gendt;
- ontwikkeling in woningvoorraad en woonoplossingen;
- duurzame verbinding stakeholders lokaal en regionaal;
- organisatieontwikkeling, met als subthema's
 - implementatie ondernemingsplan en organisatieontwikkeling;
 - dienstverlening;
 - vastgoedsturing;
 - informatisering en automatisering;
 - planning & controlcyclus.

De subthema's van de organisatieontwikkeling heeft de WOONstichting de concrete speerpunten, projecten en activiteiten uitgewerkt die in de beknopte jaarplannen en begrotingen vanaf 2020 zijn opgenomen. Deze projecten en activiteiten zijn in de jaarplannen overzichtelijk op een A4 samengevat en veelal van een concreet beoogd resultaat voorzien. De indeling van de jaarplannen sluit vanaf 2021 aan op de subthema's van het kernthema organisatieontwikkeling uit het ondernemingsplan 2020-2024.

Wat WOONstichting Gendt volkshuisvestelijk wil bereiken is uitgewerkt in het portefeuilleplan. Dit is opgesteld in 2020 op basis van het nieuwe woningbehoefte-onderzoek in de gemeente Lingewaard. De doelstellingen in termen van beschikbaarheid, betaalbaarheid en verduurzaming worden in het portefeuilleplan in aantallen en typen woningen benoemd. Het portefeuilleplan is naar een strategie per complex doorvertaald. Daarnaast zijn de financiële consequenties doorgerekend en in de meerjarenbegroting 2020 – 2029 verwerkt. De verdere uitwerking naar facetbeleid, zoals huurbeleid, onderhoudsbeleid en duurzaamheidsbeleid, moet nog plaatsvinden.

De visitatiecommissie constateert dat WOONstichting Gendt de maatschappelijke prestaties en doelstellingen in het ondernemingsplan op hoofdlijnen heeft verwoord. De vertaling van de visie in strategische kernthema's en te bereiken doelen is gemaakt. De detaillering van de prestaties en de doelen in jaarlijkse activiteiten en resultaten in de jaarplannen is herleidbaar naar het strategische kernthema organisatieontwikkeling. De doelen en activiteiten in de jaarplannen zijn grotendeels SMART geformuleerd. De prestatieafspraken en de jaarlijkse doelstellingen zijn niet direct met elkaar geïntegreerd.

De visitatiecommissie waardeert het onderdeel Strategievorming met een 7. WOONstichting Gendt voldoet aan het ijkpunt. Ze heeft op basis van een met haar belanghebbenden afgestemde visie en missie een duidelijke langetermijnvisie geformuleerd en actualiseert die regelmatig. Ze krijgt een pluspunt voor de heldere en beknopte wijze waarop dit in het ondernemingsplan is weergegeven en voor de wijze waarop een deel daarvan in de jaarplannen is verwerkt. Ze kan verbeteren door deze vertaling ook voor de andere doelstellingen te maken.

6.1.2 Sturing op maatschappelijke prestaties

Het ijkpunt voor dit onderdeel is dat WOONstichting Gendt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd:

- in eerste instanties door acties om doelen alsnog te realiseren (1^e orde sturing);
- in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2^e orde sturing).

WOONstichting Gendt volgt sinds 2020 per vier maanden de voortgang in de managementrapportage en maakt eens per jaar de balans op in het jaarverslag. In de jaarverslagen en de managementrapportages rapporteert ze over de voortgang van de strategische doelstellingen uit het ondernemingsplan en de jaarplannen.

De managementrapportage start met een memo over de hoogtepunten en ontwikkelingen van de afgelopen vier maanden. Dan volgt een samenvatting van de doelstellingen, activiteiten en status van de resultaten in een overzichtelijke tabel. Bij iedere doelstelling wordt een korte toelichting gegeven, waarbij de indeling van het ondernemingsplan wordt gevolgd. Daarnaast bevat de rapportage een overzicht van de projectontwikkeling, een financiële tussenstand van de resultatenrekening, liquiditeitsprognose en (financiële en operationele) kengetallen. De voortgang van de prestatieafspraken volgt WOONstichting Gendt niet in de managementrapportage.

De rapportage wordt besproken door het management en daarna geagendeerd voor de RvC. Indien nodig vindt tussentijdse bijsturing plaats. De rapportage bevat een kolom 'toelichting' die de status beschrijft als een doel (nog) niet gehaald is (status rood) of extra aandacht behoeft (status oranje). Daar waar dit aan de orde is wordt in de toelichting ingegaan op de stand van zaken en eventuele aanvullende bijsturingsacties benoemd.

De visitatiecommissie is van mening dat WOONstichting Gendt met de managementrapportages een goed middel heeft om te kunnen sturen, omdat hierin naast het volgen van de doelen uit het jaarplan ook steeds de verbinding met de thema's uit het ondernemingsplan wordt gelegd. De managementrapportages zijn beknopt en door hun opzet en indeling overzichtelijk en leesbaar.

In het jaarverslag rapporteert WOONstichting Gendt over de realisatie van de maatschappelijke prestaties. Zij volgt ook hier op hoofdlijn de indeling en doelen van het ondernemingsplan en de jaarplannen. Het jaarverslag is prettig leesbaar, feitelijk en concreet.

WOONstichting Gendt stelt haar plannen bij als dat nodig is door veranderende omstandigheden of nieuwe inzichten. Grote(re) bijsturingen van het beleid en de doelen, zoals de herijking van het portefeuilleplan in 2020, worden in separate beleidsdocumenten vastgelegd, en van daaruit naar de jaarplannen en (meerjaren-)begrotingen doorvertaald.

De visitatiecommissie waardeert het onderdeel sturing met een 7. WOONstichting Gendt voldoet aan het ijkpunt. Zij krijgt een pluspunt voor de consequente en heldere rapportage en sturing op de doelen uit het ondernemingsplan en de daarvan afgeleide jaarplannen. De sturing en de bijsturing op strategische thema's en doelen, de jaardoelstellingen, is goed te volgen in de rapportages.

6.2 Maatschappelijke oriëntatie Raad van Commissarissen

In dit onderdeel is beoordeeld hoe actief, zorgvuldig en transparant de Raad van Commissarissen vormgeeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Het gaat om de maatschappelijke oriëntatie van de raad.

In zijn toezichtvisie stelt de raad het volgende: *"De raad hecht grote waarde aan haar verbondenheid met de organisatie en haar belanghouders. Daarom voert de RvC minimaal één keer per jaar overleg met het MT en de Huurdersvereniging, voert de huurderscommissaris periodiek overleg met de Huurdersvereniging en zijn leden van de raad aanwezig bij belangrijke bijeenkomsten met belanghouders."* Als toegevoegde waarde van de RvC wordt daarbij benoemd: *"het waar nodig versterken van het 'van buiten naar binnen kijken' en bieden van aanvullende perspectieven, nodig om de afweging van meervoudige belangen te wegen."*

In eerste twee jaren van de visitatieperiode is veel aandacht van de RvC uitgegaan naar de ontvlechting van de personele unie met de zorginstelling RijnWaal Zorggroep en naar het proces rond een mogelijke fusie met collega-corporatie Waardwonen. Dit laatste riep weerstand op in de eigen organisatie, bij de inwoners van Gendt en bij de Huurdersvereniging. Na het vertrek van de bestuurder heeft de raad een interim-bestuurder aangesteld met de opdracht de toekomstscenario's voor WOONstichting Gendt breder te verkennen in overleg met alle betrokkenen. De conclusie was dat het voor WOONstichting Gendt als kleine corporatie te risicovol is om zelfstandig te blijven, maar ook dat de tijd niet rijp was voor een fusie. Er is, ook door de raad, veel gedaan om de verstoorde relatie van de WOONstichting met de Huurdersvereniging te herstellen. Huurders hebben in 2020 en 2021 in eerste instantie de prestatieafspraken niet getekend. Na inzet van mediation en het opzeggen van vertrouwen door de corporatie zijn er in de loop van 2021 uiteindelijk weer betere verhoudingen ontstaan. Dit is ook voor de raad een bewogen periode geweest.

De RvC constateert dat de organisatie zich met de nieuwe bestuurder en medewerkers nadrukkelijk ontwikkelt in professionaliteit en veel opener staat richting haar omgeving en belanghebbenden. Dit geeft naar de mening van de raad ook de ruimte om vanuit die herwonnen kracht opnieuw naar vormen van samenwerking binnen de gemeente en regio te kijken.

In de vergaderingen en besluitvorming van de RvC brengen de leden de maatschappelijke oriëntatie vanuit hun eigen vakgebied en achtergrond in. De raad heeft een gevarieerde achtergrond aan ervaring en expertise. Zo wordt een brede blik vanuit de maatschappij binnengebracht. Een lid van de raad is woonachtig in de gemeente Lingewaard en brengt de relevante lokale ontwikkelingen in. De RvC en de bestuurder hebben in 2021 samen met de gemeenteraad en wethouder een werkbezoek afgelegd.

De raad heeft jaarlijks overleg met het bestuur van de Huurdersvereniging en is ook bij de algemene ledenvergadering van de Huurdersvereniging. Wanneer er belanghouderbijeenkomsten zijn in het kader van bijvoorbeeld het ondernemingsplan sluit (een deel van de) raad daarbij aan. Daarnaast zijn er binnen de WOONstichting gesprekken met MT-leden en contacten met het personeel rondom de RvC-vergaderingen. Jaarlijks bezoekt de RvC samen met de organisatie projecten/situaties die tijdens de vergaderingen aan de orde zijn (geweest). WOONstichting Gendt is een kleine organisatie en de raad is er alert op dat zijn eigen activiteiten de bestuurder niet in de weg zitten en ieder de eigen rol kan nemen.

De RvC heeft in haar zelfevaluaties de wijze waarop de raad contact onderhoudt met de belanghebbenden en de organisatie regelmatig als onderwerp van gesprek. Daarbij wordt ook open en positief kritisch gereflecteerd op elkaars sterkten en verbeterpunten.

De raad heeft naar de mening van de visitatiecommissie in de visitatieperiode zijn rol als toezichthouder passend vervuld en voortdurend aandacht gegeven aan zijn eigen contacten met belanghebbenden en de organisatie. Hij vult hiermee zijn maatschappelijke oriëntatie in op een wijze die passend is bij de situatie, omgeving en omvang van WOONstichting Gendt en tevens vanuit een kritische en vragende houding.

De visitatiecommissie beoordeelt WOONstichting Gendt op dit punt met een 7. Zij voldoet aan het ijkpunt en krijgt een pluspunt voor de wijze waarop de raad bewust aandacht geeft aan de maatschappelijke oriëntatie, zowel in de toezichtvisie, als in de praktische uitvoering en in de jaarlijkse zelfevaluaties.

6.3 Externe legitimatie en verantwoording

6.3.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie stelt vast dat WOONstichting Gendt (weer) ruim voldoende extern gelegitimeerd is. De relatie met de Huurdersvereniging en een deel van de inwoners van Gendt heeft gedurende enkele jaren onder druk gestaan vanwege het onderzoek naar een mogelijke fusie met Waardwonen, hetgeen tot weerstand en actie leidde.

WOONstichting Gendt heeft een breed netwerk waarin ze samenwerkt met vele partijen. Ze wordt door haar partners gewaardeerd. Haar belanghebbenden zijn positief kritisch. Ze waarderen de open houding van WOONstichting Gendt. De corporatie neemt haar rol in samenwerkingsverbanden met welzijns- en zorgpartijen en met collega-corporaties in en om Lingewaard.

WOONstichting Gendt heeft de Huurdersvereniging en de inwoners van Gendt in 2018 onvoldoende meegenomen in het verkennende onderzoek naar een mogelijke fusie. De Huurdersvereniging heeft zich in die periode onvoldoende betrokken gevoeld waardoor de vertrouwensbasis verder verzwakte.

Vanaf november 2019 heeft de nieuwe bestuurder zich ingespannen om de relatie weer op te bouwen en sinds de tweede helft van 2021 zijn hierin grote stappen gezet. De Huurdersvereniging is nu goed te spreken over de open en directe communicatie. Met het bestuur van de vereniging heeft WOONstichting Gendt nu een voldoende productieve samenwerking.

WOONstichting Gendt betreft ook andere partners in onder meer zorg en welzijn uitdrukkelijk bij de totstandkoming en toetsing van haar beleid. Belanghebbenden weten WOONstichting Gendt makkelijk te vinden en de corporatie staat daarvoor open.

De gemeente Lingewaard vindt de samenwerking met WOONstichting Gendt goed. Dit geldt niet alleen bij het maken van de prestatieafspraken, maar ook in andere situaties waarin afstemming nodig of gewenst is. De gemeente waardeert de open en constructieve houding van WOONstichting Gendt op alle niveaus en ziet haar als een constructieve samenwerkingspartner.

De commissie scoort WOONstichting Gendt op dit onderdeel met een 7. Ze voldoet aan het ijkpunt. Er is een pluspunt voor de wijze waarop de verslechterde relatie met de Huurdersvereniging in de afgelopen jaren is hersteld en voor de open houding en de constructieve samenwerking met andere partijen. WOONstichting Gendt is zich bewust van het belang van de bijdrage van partners en betreft deze actief. Daarenboven wordt ze door de belanghebbenden binnen haar netwerk als belangrijke en waardevolle partner gewaardeerd.

6.3.2 Openbare verantwoording

WOONstichting Gendt heeft een prettig toegankelijke website waar geïnteresseerden snel de verantwoordingsinformatie en de meest relevante governance-stukken kunnen vinden. Op de website is ook een informatieve animatiefilm te zien, waarin WOONstichting Gendt zichzelf en haar ondernemingsplan op een effectieve en bondige wijze presenteert.

De jaarverslagen van WOONstichting Gendt zijn helder van opbouw. Vanaf 2020 wordt het Jaarverslag gecommuniceerd in een aantrekkelijke vormgeving en is er ook een samenvatting in vorm van overzichtelijke infographics. De jaarverslagen van alle recente jaren zijn te downloaden van de website.

WOONstichting Gendt presenteert op de website ook haar Nieuwsbrief, die viermaal per jaar verschijnt en ook op papier beschikbaar is. De Nieuwsbrief geeft inzicht in de belangrijke gebeurtenissen en ontwikkelingen in de afgelopen en komende periode. Daarnaast brengt ze regelmatig nieuwsberichten uit die op de website zijn te vinden.

Ook de prestatieafspraken zijn op de website integraal als document te downloaden.

We beoordelen de prestaties van WOONstichting Gendt met een 8. Ze voldoet aan het ijkpunt. We geven pluspunten voor de toegankelijkheid en compleetheid van de informatie op de website, het vanaf 2020 fraai vormgegeven jaarverslag en het informatieve animatiefilmpje op de website.

6.4 Oordeel over Governance

Op basis van het visitatiekader beoordeelt de visitatiecommissie de Governance van WOONstichting Gendt als volgt.

Governance		Oordeel	Weging	Gemiddeld
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	7	33%	7
	Sturing op prestaties	7		
Maatschappelijke oriëntatie RvC		7	33%	7
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	7	33%	7,5
	Openbare verantwoording	8		
Eindoordeel Governance				7,2

Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie

N.b. In verband met de privacy is in ons dossier de ondertekende versie met handtekeningen beschikbaar.

Onafhankelijkheidsverklaring Pentascope

Pentascopeweeegt verklaart hierbij dat de visitatie van WOONstichting Gendt in 2021/2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Pentascopeweeegt heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Pentascopeweeegt geen enkele zakelijke relatie met deze corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Pentascopeweeegt geen enkele zakelijke relatie met WOONstichting Gendt hebben.

Plaats	Datum	Naam, functie
Groningen	18-1-2022	Joos Jacobs Directeur Pentascopeweeegt

Onafhankelijkheidsverklaring Germa Reivers

Germa Reivers verklaart hierbij dat de visitatie van WOONstichting Gendt in 2021/2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Germa Reivers heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Germa Reivers geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Germa Reivers geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met WOONstichting Gendt hebben.

Plaats	Datum	Naam
Groningen	18-1-2022	Germa Reivers

Onafhankelijkheidsverklaring Theo Dijt

Theo Dijt verklaart hierbij dat de visitatie van WOONstichting Gendt in 2021/2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Theo Dijt heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Theo Dijt geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Theo Dijt geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met WOONstichting Gendt hebben.

Plaats	Datum	Naam
Groningen	18-1-2022	Theo Dijt

Bijlage 2 CV's visitatoren

CV Germa Reivers



Curriculum vitae

Germa Reivers

Woonplaats: Voorburg
Geboortedatum: 21-01-1957

Persoonlijk profiel

Germa werkt reeds vele jaren op het gebied waar mensen in organisaties met processen en systemen een doel realiseren. Ze houdt van een combinatie van inhoud (kennis en deskundigheid) en proces (de weg naar het resultaat, het draagvlak en de acceptatie, de politiek): ze brengt mensen graag bij elkaar om samen de voorliggende vraagstukken op te lossen. Vervolgens zet ze snel een gedegen aanpak of uitwerking op papier waardoor de vaart erin blijft. Daarbij heeft ze de rol van projectleider of adviseur/coach.

Ze gaat graag in dialoog op zoek naar de kern: van de organisatie, van het project, van de uitdagingen. Ze heeft een onafhankelijk oordeel en een scherpe waarneming (van het geheel en de details). Ze is loyaal, resultaatgericht, gestructureerd en doet wat nodig is om het gewenste te bereiken.

Ze wordt omschreven als positief kritisch en vervult vaak de rol van 'geweten van het project': doen we nog de goede dingen en doen we die ook goed, zijn we klaar of moet er nog wat gebeuren? Het blijft daarbij niet bij het stellen van vragen; ze geeft ook vorm aan alternatieven.

Ze heeft ervaring in het zoekproces rondom strategische vraagstukken en cultuurverandering: waar willen we heen, wat zijn mogelijkheden en belemmeringen en hoe gaan we de gewenste situatie bereiken. Tevens vervult ze de rol van auditor: visitaties bij woningcorporaties, second opinion bij A&O Services en hoe loopt ons proces bij College Bouw Ziekenhuisvoorzieningen.

De laatste jaren vervult ze tevens een rol als coach, zowel binnen als buiten onze organisatie. Hierbij gebruikt ze zowel haar inhoudelijke kennis als haar vaardigheden op het gebied van procesbegeleiding. Ook heeft ze leidinggevende ervaring als competentie manager/teamleider bij Pentascop: consultants helpen hun kracht te ontwikkelen, ook ten behoeve van Pentascop.

Germa heeft meegewerkt aan de boeken 'Implementeren. Het speelveld in de praktijk' en 'Emoties bij veranderingen'.

Rollen

- Managementconsultant
- Implementatieleider
- Project(bege)leider
- Procesontwerper
- Coach
- Opleider
- Visitator woningcorporaties

Opdrachtgevers

- Trajekt
- Rechtspraak
- BIJ12
- Anva
- Vierstroom
- Zorggroep Ena
- College Bouw Ziekenhuisvoorzieningen
- Bloemenveiling Aalsmeer
- Woningcorporaties:
 - Portaal, Deltawonen, Woonbron, Wel Wonen, Woonbedrijf,
 - Weller, Veenendaalse Woningstichting, Zayaz, Tiwos,
 - Woongoed Middelburg, Acantus, De Sleutels
- Waarborgfonds Sociale Woningbouw
- A&O Services

Persoonlijke ontwikkeling

Klinische psychologie, Arbeid- & en organisatiepsychologie, omscholing informatica, Basisprogramma Theory U, Leergang Bestuurlijke Informatieverzorging en administratieve organisatie; diverse trainingen op het gebied van coaching, kernkwaliteiten, Insights, spiritualiteit en werk, projectmanagement, systeemontwikkeling, gegevensbeheer.

Projecten Pentascope (een selectie)

Trajekt (2017)

Begeleiding van de regionale teams om meer resultaatgericht te werken en de PDCA-cyclus samen met de omgeving uit te voeren. We hebben kwartaal kick-offs en wekelijkse teambegeleiding.

Resultaat: meer bekendheid bij de teams met resultaatgericht werken en afstemming met omgeving.

Rechtspraak - SSR (2015)

In het kader van het KEI-programma (Kwaliteit en Innovatie) workshops 'Implementeren kun je leren' verzorgd voor grote groepen medewerkers. Onderwerpen uit verander- en implementatiekunde werden toegelicht en door de teams ter plekke vertaald naar het lokale projectplan.

Resultaat: projectteams die elkaar wat beter kennen en het projectplan hebben aangevuld met veranderkundige aspecten.

Visitatie woningcorporaties 2008-2018: Wel Wonen, Weller, Veenendaalse woningstichting, Groen Wonen Vlist, Wbv Langedijk, QuaWonen, Wooncompagnie, Woongoed Middelburg, Woontij, Talis, Ons Doel, Dunavie, De Zaligheden, RWS partner in wonen, Zayaz, Tiwos, Acantus, De Sleutels.

De visitatie volgens de methode volgens Pentascope uitgevoerd. Daarin meestal de rol van projectleider/visitator gehad. Dit gaat volgens de aanpak van de vierde generatie-evaluatie waarin dialoog een belangrijk middel is.

Resultaat: een door SVWN goedgekeurd visitatierapport.

BIJ12 (2016)

Begeleiding organisatie bij het opstellen van processen waarbij de verschillende werkwijzen van organisatieonderdelen geïntegreerd zijn.

Resultaat: organisatiebrede en gedragen processen.

BrabantZorg (2014)

Workshop voor managementteam begeleid om verbinding met de nieuwe koers op te bouwen. Elementen uit Theory U gebruikt om de verdieping en het persoonlijke gesprek op te zoeken.

Resultaat: meer verbinding met de nieuwe koers en elkaar daarin vinden.

SBWU (2013)

Begeleiding teamdagen met Insightsprofielen.

Resultaat: betere samenwerking en groter besef van eigenwaarde.

Zorggroep Ena (2012-2013)

Begeleiding van managementteam, teamleiders en medewerkers bij het vormgeven van een andere cultuur, nieuwe kernwaarden en aangepaste werkwijzen. Projectleiding cultuurverandering.

Resultaat: meer bewustzijn bij mensen op alle niveaus in de organisatie van de nieuwe cultuur, de kernwaarden en de betekenis ervan voor het dagelijks werk.

Vierstroom (2012)

Opleiding interne medewerkers om onderzoek naar kwaliteit dienstverlening uit te voeren op alle locaties.

Resultaat: medewerkers die zelf het onderzoek kunnen uitvoeren.

Vierstroom (2011)

Projectleider van het onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening in een aantal verpleeghuizen waarbij interviews en dialogen zijn gebruikt om verschillende beelden van de kwaliteit op te halen bij diverse belanghouders (medewerkers, cliënten, familieleden, ketenpartners).

Resultaat: meer transparantie in de verschillende relaties en rapportage kwaliteit van dienstverlening, betrokkenheid bij verschillende deelnemers om de verbeteringen te realiseren.

Rondom de visitatie van Woonbedrijf (2010)

Toetsen van het nieuwe koersplan bij de belanghouders en het voorzitten van interne en externe dialogen ten behoeve van de visitatie door Raeflex.

Resultaat: meer betrokkenheid van medewerkers bij de visitatie, meer focus op maatschappelijk presteren, visitatie en toets koersplan met elkaar in verbinding, beleidsagenda voor toekomst getoetst, constructieve dialoog met omgeving, belanghouders die zich betrokken voelen.

CV Theo Dijt



Curriculum vitae

Drs. Theo P.S. Dijt

Woonplaats: Hazerswoude Dorp
Geboortedatum: 28 juni 1956

Persoonlijk profiel

Theo is ondernemer en heeft sinds 1990 ervaring in het opzetten en uitbouwen van organisaties en het ontwikkelen van de talenten van mensen die daarin werken. Hij is mede-oprichter van Pentascop en Onbegrensd Talent. Het bij elkaar brengen van mensen en met hen realiseren van creatieve (nieuwe) business opportunites is zijn lust en zijn leven. Theo combineert zijn positieve en constructieve instelling met pragmatische creativiteit en bedrijfsmatig inzicht. Hij is doelgericht, een doorzetter en enthousiasmerend. Humor en relativeringsvermogen houden hem zonder moeite staande. Hij koppelt strategisch inzicht aan een sterke praktische en oplossingsgerichte instelling. Hij heeft daarbij oog voor haalbaarheid en de 'menselijke maat'.

Ervaring met

Zakelijke dienstverlening

- Organisatieverandering
- Leiderschap en Teamontwikkeling
- (Business-) coaching
- Procesverbetering
- Implementatie informatie-systemen

Wooncorporaties

- Toezichthouder
- Visitaties
- Stakeholders-dialogen
- Effectiviteit en efficiency trajecten

Banken- en Verzekeringen

- Training en advies
- Inclusieve arbeidsorganisatie
- Coaching en begeleiding

Gemeente & overheid

- Begeleiden verticale samenwerking
- Advies over inclusieve arbeidsmarkt
- Interim 'aanjager' banenafpraak

Opdrachtgevers

- Regio Gooi en Vechtstreek
- Gemeente Hilversum
- Woningcorporaties
- Gemeente Alkmaar
- Gemeente Utrecht
- Postkantoren
- NS
- KPN
- Aegon
- UWV
- SNS
- Rabobank
- en vele andere grote en middelgrote bedrijven/organisaties

Rollen

- Ondernemer/directeur
- Interim-manager
- Managementconsultant/begeleider
- Adviseur
- Programma- en project manager
- Manager bedrijfsvoering
- Implementator
- Business developer en innovator

Persoonlijke ontwikkeling

Theo heeft na het Gymnasium Bèta een Doctoraal Bedrijfseconomie/-kunde afgerond. Daarnaast diverse studies en opleidingen gevolgd om bruggen te kunnen bouwen in bedrijven en organisaties. Enerzijds inhoudelijk, zoals Project- en programmamanagement, AMBI, Informatie-management en een postdoctorale opleiding Marketing Strategie, anderzijds ook Filosofie voor managers, Fast Growth voor snelle groeiende bedrijven en Spiritueel Leiderschap. Hij heeft tevens de opleiding tot Organic Coach afgerond.

Projecten (een selectie)

Diverse opdrachtgevers **Management-consultant/adviseur (2013 - 2018)**
Ingezet op diverse projecten als begeleider/adviseur bij (de visitatie van) wooncorporaties en als uitvoerend projectmanager/aanjager voor de realisatie van de Banenafspraken in de Arbeidsmarktregio Gooi en Vechtstreek.

Diverse opdrachtgevers **Projectleider en/of adviseur (2008 – 2018)**
- Actief in de opzet en begeleiding van projecten voor de instroom van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in grote en kleine organisaties (onder meer bij SNS Reaal, Aegon, RaboBank, Telegraaf Media groep, Shell, Ordina etc.)
- Opzet/uitvoering van pilot-projecten voor innovatieve werkwijzen in de re-integratie van werkzoekenden (o.a. in gemeente Utrecht, Hilversum en de Regio Gooi en Vechtstreek)
- Hands-on betrokken bij werving, selectie, plaatsing en begeleiding van medewerkers met arbeidsbeperking.

Amtrada (2012) **Projectleiding en managementadvies**
Projectleiding en –begeleiding van het in kaart brengen en doen van verbetervoorstellen voor de werk- en besturingsprocessen van een groothandel in Cacao en Koffie.

Gemeente Alkmaar (2011) **Management consultant voor directieteam**
Organisatie brede scan naar de diversiteit binnen de gemeentelijke organisatie in het kader van de strategische personeelsplanning 2010-2015, alsmede het doen van gerichte voorstellen tot het verhogen van de diversiteit.

Hogeschool Arnhem/Nijmegen (2010) **Senior adviseur**
Advies en begeleiding College van Bestuur en interne projectmanager Advies over de implementatie van strategisch beleidsplan, onder meer via het opzetten van 'leergroepen' rond roostering en planning

Pentascopes (1990 – 2009) **Mede-ondernemer, projectmanager, adviseur**
Initiator, mede-ondernemer, project- en implementatiemanager: voorbereiding van de (partiële) verwerving of opzet en begeleiden van de integratie van/samenwerking met diverse nieuwe bedrijfsactiviteiten.
Adviseur/sparringpartner directie, lid stuurgroep, programma-manager, implementatiemanager: organisatie brede uitrol van complexe (bedrijfsvoerings-) informatiesystemen en herinrichting van bedrijfsprocessen.

Voorheen

Ondernemer en managementrol **Onbegrensd Talent, Utrecht (2008 – heden)**
Onbegrensd Talent is een sociale onderneming die voor werkgevers adviseert over en bemiddelt bij de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (gehandicapten, allochtonen, ouderen etc.) binnen hun organisatie.
Primaar verantwoordelijk voor de ontwikkeling van de dienstverlening, markten en accounts en de aansturing van de operationele bedrijfsvoering en organisatie. Daarnaast als senior-consultant en projectleider ingezet op projecten bij klanten.

Ondernemer en Senior Consultant **Trices, Gouda (2009 – 2018)**
Trices is een onderneming gericht op advies, ontwerp en uitvoering van projecten op het gebied van proces-, project- en informatiemanagement. Actief op terrein van commercie, coaching, opleiding en uitvoering van projecten. Daarnaast medeverantwoordelijk voor de bedrijfsvoering.

Senior Consultant **Pandata, Rijswijk (1987 – 1990)**
Implementatie informatiesystemen en bedrijfsprocessen in overheid en bij telecommunicatiebedrijven

Hoofd bedrijfs-economische zaken **Provinciale Waterstaat Noord-Holland, Haarlem (1982 – 1987)**
Verantwoordelijk voor Begroting, Jaarrekening, management-rapportages en bedrijfseconomische advisering

Daarnaast

Vice-voorzitter en commissaris bedrijfsvoering/financiën bij HaBeKo Wonen, Hazerswoude
Wooncorporatie (januari 2017-heden)

Lid van de Raad van Toezicht bedrijfsvoering/financiën bij Raedelijk, Utrecht
Eerstelijns gezondheidszorg (2006 -2014)

Penningmeester van Social Venture Network Nederland, Amsterdam
MVO-ondernemersnetwerk (2008 -2018)

Bijlage 3 Bronnenlijst

Overzicht van de referentiedocumenten, zoals ontvangen en gebruikt door de visitatiecommissie.

Presteren naar Opgaven en ambities

Aedes Benchmark 2018, 2019, 2020, 2021
Kaderbrieven, jaarplannen en begrotingen 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 en kaderbrief 2023
Strategische risico analyse naar stakeholders 2019
Koers voor de toekomst en eindrapport 2019
Begroting algemene en bijkomende kosten, toetsing projectplan en evaluatie Vleumingen, 2019
Investeringsstatuut en oplegnotitie, 2021
Financieringsstrategie Woonstichting Gendt, 2020
Voorstel huur Dorpstraat 48, 2020
Stedenbouwkundigplan, investeringsvoorstel, toetsing budgetaanvraag Staatsliedenbuurt 2021
Beleid professioneel opdrachtgeverschap en inkoop, 2021
Notitie Reparatieonderhoud, 2021
Wijkplan Lootakkers I, 2022
Stukken over toetreding Entree, 2019 en 2020
Intentieovereenkomsten Villa Ganita en Bibliotheek, 2021
Convenant pilot vroeg signalering huurschulden Lingewaard, 2019
Meerjarenbeleidsplan 2017-2020
Ondernemingsplan 2021-2024 in verschillende vormen
Implementatie ondernemingsplan, 2021
Position paper visitatie, 2022
Prestatieafspraken en monitoring, 2018, 2019, 2020, 2021
Prestatieafspraken hoofddocument 2021-2025
Prestatieafspraken Lingewaard, 2022
Portefeuilleplan 2020-2030
Nota Wonen Lingewaard, 2022
Dorpsontwikkelingsplan Gendt 2030, 2020

Presteren volgens belanghebbenden

KWH onderzoek Hoe kijken huurders aan tegen digitalisering, 2021
Verslagen belanghebbendenbijeenkomsten 2018, 2019, 2021
Verslag eindejaarsgesprek RvC en HVG, 2019
Stukken over crisis WSG en HVG 2020, 2021

Presteren naar Vermogen

Jaarverslagen 2018, 2019, 2020, 2021 (concept)
Tertiaalrapportages 2019, 2020, 2021
Oplegnotities en memo's bij tertiaalrapportages 2020, 2021
WSW Borgingsplafond 2018, 2019, 2020, 2021
Beoordelingsbrieven Aw 2018, 2019, 2020, 2021
Accountantsverslag 2018, 2019, 2020
Investeringsvoorstellen Staatsliedenbuurt en Vleumingen West

Governance

Investeringsstatuut 2021
Digitale strategie, 2021
Eindrapport Strategische Risicoanalyse 2021, WS Valburg, WS Gendt, WS Heteren en Waardwonen
Visie op bestuur en toezicht en discussiestuk, 2021
Eindejaarsgesprek MT en RvC, 2019
Verslagen RvC-vergaderingen 2018, 2019, 2020, 2021
Zelfevaluatie RvC 2018, 2020, 2021

Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen

Tabel Interne deelnemers interviews en dialoog

Naam	Functie
Bert Ploeg	Voorzitter RvC
Jan Wezendonk	Lid RvC met huurderszetel
Marieke Westerbeek	Lid RvC
Germa Knuver	Bestuurder
Rob Kwaaitaal	Manager wonen en vastgoed
Rob Vermeulen	Manager bedrijfsvoering
Dineke Obdam	Adviseur Wonen en Leefbaarheid
Cora Barten	Medewerker wonen
Ferdi Groenen	Medewerker planning en control
Rutger Wolters	Medewerker vastgoed
Cor van Beers	Projectmanager nieuwbouw
Rob van Driel	Coördinator planmatig onderhoud

Tabel Externe deelnemers interviews en dialoog

Naam	Organisatie	Functie
Nick Hubers	Gemeente Lingewaard	Wethouder
Helga Witjes	Gemeente Lingewaard	Voormalig wethouder
Ben Zweerink	Gemeente Lingewaard	Beleidsmedewerker Wonen
Dianne Bosma	Gemeente Lingewaard	Gebiedscoördinator
Jan Hendriks	Gemeente Lingewaard	Projectleider nieuwbouw
Paul Verhoeven	Huurdersvereniging Gendt	Voorzitter
Jos Janssen	Huurdersvereniging Gendt	Secretaris
Rita Spikker	SWL	Directeur-bestuurder
Joke Rasing	SWL participatiepunt	Vrijwilliger
Anita Cichecka	Vluchtelingenwerk	Teamleider
Tiny Peters	Vluchtelingenwerk	Vrijwilliger
Jonatan van Deutekom	Krachtige leerkring HAN	Krachtige leerkring
Rens Rikken	Van Wijnen	Adjunct-directeur projectontwikkeling
Sjaak Kregting	Gendt Vooruit	Bestuurslid
Ruud Maatman	WS Heteren	Directeur-bestuurder
Erik Cuppen	Waardwonen	Directeur-bestuurder

Bijlage 5 Position paper WOONstichting Gendt



Position paper visitatie 2018 - 2021

Waar komen we vandaan

Deze visitatie bestrijkt de periode 2018 tot en met 2021. Een periode die roerig is geweest. In 2018 is gewerkt aan de ontvlechting van de personele unie met RijnWaal Zorggroep en aan een fusie met collega-corporatie WaardWonen. De op handen zijnde fusie heeft veel onrust teweeg gebracht, zowel bij onze huurders, als onder de medewerkers. Een lokale actiegroep heeft meer handtekeningen tegen fusie opgehaald, dan wij huurders hebben. Het bestuur van de huurdersvereniging kon hier niet om heen en heeft daarom niet ingestemd met fusie. De toenmalige bestuurder is begin 2019 opgevolgd door een interim-bestuurder. In deze periode is het DNA van WOONstichting Gendt gedefinieerd ("Fijn wonen in een dorpse cultuur in de nabijheid van voorzieningen") en is de koers voor de toekomst uitgezet. De opdracht die hieruit voortvloeide heb ik bij mijn aantreden eind 2019 van de Raad van Commissarissen meegekregen. Deze opdracht is drieledig:

- ontwikkelen/professionaliseren van de organisatie;
- ontwikkelen vastgoedsturing en realiseren vastgoedopgaven;
- ontwikkelen samenwerkingsplannen

De beleidsachtbaan van Rigo hebben we gebruikt om op systematische wijze zowel strategisch, tactisch als operationeel richting en invulling te geven aan onze ambities. Zo is met inbreng van onze belanghebbenden een nieuw ondernemingsplan geformuleerd. We hebben een heldere portefeuillestrategie opgesteld en werken gestructureerd aan onze vastgoedopgaven. In de organisatie hebben we de sturende en uitvoerende processen onderscheiden en is op verschillende terreinen gewerkt aan beleidsontwikkeling en verbetering van de sturings- en verantwoordingsinformatie. We hebben afscheid genomen van een aantal voor huurders vertrouwde gezichten en zijn verhuisd naar een nieuwe kantoorlocatie, waar we meer zichtbaar zijn. Deze gelegenheid hebben we tevens gebruikt om ook onze communicatie-uitingen aan te passen met onder andere een nieuwe huisstijl en een nieuwe website, waarop huurders veel informatie kunnen vinden en zaken online kunnen regelen. We hebben in de afgelopen periode een moeizame relatie met de huurdersvereniging gehad. Inmiddels zijn we weer goed in gesprek, is het reguliere overleg hervat, zijn de prestatieafspraken met terugwerkende kracht ondertekend door de huurdersvereniging en is een nieuwe samenwerkingsovereenkomst gesloten.

Waar willen we naar toe

In ons ondernemingsplan 'Thuis in Gendt' 2021-2024 hebben we onze missie geformuleerd:
We hebben een brede blik op wonen. We vinden het belangrijk dat onze huurders in een fijne buurt van hun huis een thuis kunnen maken. We hechten er waarde aan als bewoners respectvol met elkaar omgaan en naar vermogen mee kunnen doen in de samenleving. We willen juist van betekenis zijn voor die huurders voor wie dit niet makkelijk is.

Onze visie luidt als volgt:

WOONstichting Gendt wil een organisatie zijn die in verbinding staat met bewoners, buurten en samenwerkingspartners en die inspeelt op woonvragen in Gendt. Zo leveren we onze bijdrage aan een sterk, zorgzaam, duurzaam en toekomstbestendig woonklimaat in Gendt, waar mensen meedoen en naar elkaar omkijken. Met open blik en oog voor de verschillende situaties van huurders gaan we voor de beste oplossing. Op deze manier willen we maatschappelijk van betekenis zijn.

Ons ondernemingsplan en de portefeuillestrategie gebruiken we als richtinggevend kader bij het formuleren van onze ambitie en speerpunten. In de jaarplannen worden deze speerpunten vertaald naar concrete activiteiten en projecten. Daarbij hanteren we de volgende waarden; inclusief, transparant, betrokken en integer.

Waar staan we nu

Prestatieafspraken

Sinds vorig jaar werken we in de prestatieafspraken met een meerjarig document, van waaruit vervolgens concrete jaarafspraken worden gemaakt. Een mooie verbetering. In de afspraken behoeft wederkerigheid nog wat meer aandacht. De beide huurdersverenigingen nemen deel aan het proces. Hun rol is echter beperkt.

Beschikbaarheid

We hebben in 2020 in onze portefeuillestrategie nadrukkelijk de keuze gemaakt in een periode van vier jaar onze investeringscapaciteit aan te wenden voor herstructurering (sloop/nieuwbouw van 92 woningen) en het uitbreiden van de kernvoorraad met nieuwbouw (circa 75 woningen). Hiermee brengen we de gewenste differentiatie aan in ons bezit; van grote grondgebonden woningen, naar grondgebonden woningen en appartementen voor één- en tweepersoonshuishoudens. Met de realisatie van de nieuwbouw zal de energieprestatie van onze portefeuille van gemiddeld label B naar gemiddeld A (of beter) gaan. Inmiddels zijn 15 nieuwbouwwoningen opgeleverd in de planperiode 2018-2022. Voor de herstructurering hebben we met inbreng van huurders en omwonenden én in nauwe samenwerking met de gemeente het project aanbesteed en gegund. Eind 2024 zal de nieuwe wijk opgeleverd worden. Het in twee jaar tijd voor 92 huishoudens vinden van vervangende huisvesting, die door de huurders ook als passend wordt beschouwd, was een behoorlijke uitdaging. Dat we hier goed in geslaagd zijn, is een bijzondere prestatie. De keerzijde van zo'n omvangrijk project voor een kleine corporatie is dat er nauwelijks woningen beschikbaar zijn geweest voor regulier woningzoekenden en statushouders. Door het tijdelijk verhuren van de vrijkomende woningen hebben we starters kunnen helpen aan tijdelijke woonruimte.

Voor de overige nieuwbouwprojecten zijn grondposities verworven. Deze projecten verkeren in verschillende fases van voorbereiding. De verwachting is dat we er in slagen de overige nieuwbouwprojecten uiterlijk in 2025 opgeleverd te krijgen.

Betaalbaarheid en bereikbaarheid

Vrijwel al onze woningen bieden we aan in het betaalbare segment. De huurprijzen zijn relatief laag in verhouding tot de kwaliteit. De huurachterstanden zijn historisch laag. We zorgen er voor dat nieuwe huurders bij de ondertekening van de huurovereenkomst kennismaken met de medewerker die verantwoordelijk is voor huurincasso. (Potentiële) betalingsproblemen worden in een vroeg stadium gesignaleerd, we bieden maatwerk en werken nauw samen met de gemeente.

We hebben bovengemiddeld aandacht voor huurders die het niet breed hebben of in armoede leven. Zo nemen we deel aan het project "signaleren, bespreekbaar maken en doorbreken van armoede". Dat doen we samen met onder andere de gemeente, maatschappelijk werk, de Hogeschool Arnhem Nijmegen én met ervaringsdeskundigen. Het bewustzijn van onze medewerkers is hierdoor vergroot, waardoor we in staat zijn nog beter vanuit het perspectief van de bewoner die het financieel moeilijk heeft te werken. In schrijnende situaties maken we actief gebruik van de

mogelijkheden die fondsen of andere organisaties bieden, zodat er even verlichting is. Dat kan gaan over voedselpakketten, maar ook bijvoorbeeld nieuwe kleding of een fiets voor kinderen.

In ons verkoopbeleid hechten we er aan dat we bij verkoop aan huurders niet voor de hoogste bieding gaan. We hanteren een vast percentage van de WOZ-waarde. Zijn er meer gegadigden, dan wordt er geloot. In het nieuwbouwplan Staatsliedenbuurt worden door de ontwikkelaar ook goedkope koopwoningen gerealiseerd. Met de ontwikkelaar is de afspraak gemaakt, dat huurders die in aanmerking willen komen voor deze koopwoningen voorrang krijgen.

Sinds medio 2020 bieden we al onze woningen conform de huisvestingsverordening aan via het regionale woonruimte verdeelsysteem. Dit besluit stuitte op veel weerstand. Vrijkomende woningen zijn schaars en voor elke vrijkomende woning zijn er zeer veel geïnteresseerden. We vinden het belangrijk alle woningen eerlijk en transparant toe te wijzen en dat door de wijze waarop we de woonruimte verdelen er verhoudingsgewijs voldoende woningen beschikbaar zijn voor bijzondere doelgroepen en statushouders. We gaan inzichtelijk maken hoe we dit gaan doen en hebben hierom recent het toewijzingsbeleid aangepast.

Op relatief korte termijn krijgen we veel nieuwbouwwoningen beschikbaar. Dit biedt de kans om 'verhuistreintjes' op gang te krijgen. Deze mogelijkheid willen we benutten om huurders (opnieuw) te huisvesten in een woning die past bij hun situatie. De nieuwbouw biedt ons tevens de mogelijkheid om woningen toe te voegen die bereikbaar zijn voor de doelgroep in aanmerking komt voor een woning boven de tweede aftoppingsgrens.

Sociaal maatschappelijke opgaven en zorg

Op dit gebied kunnen we explicieter maken wat onze bijdrage is. We participeren in het lokaal zorgnetwerk en hebben korte lijnen met tal van organisaties. We beschikken over de nodige expertise waar het gaat om het huisvesten van bijzondere doelgroepen en het (mede) zorgdragen voor de beschikbaarheid van begeleiding en schromen niet om vooruitlopend op nieuw beleid in samenwerking met de gemeente de eerste zogenaamde 'beschermde wonen woning' toe te wijzen. Er is een ruim aanbod van woningen die geschikt zijn voor wonen met zorg, zowel voor senioren, als voor mensen met een beperking. In een aantal complexen zijn er gemeenschappelijke ruimtes waar door de bewoners zelf of door de zorgorganisatie activiteiten worden georganiseerd. In onze nieuwbouwprojecten benutten we de kansen om mensen met een beperking te huisvesten in de wijk en de mogelijkheden om ouderen te huisvesten samen met jongeren die hen willen helpen om langer zelfstandig te kunnen wonen. Onze eigen wooncoach wordt ingezet om senioren te motiveren te verhuizen naar passende huisvesting.

We zien dat we in toenemende mate bijzondere doelgroepen en kwetsbare bewoners huisvesten. Dat gaat de draagkracht van sommige buurten te boven. De opname van deze bewoners in de wijk en het echt mee kunnen doen behoeft extra aandacht. Daar willen we samen met onze partners in optrekken.

Leefbaarheid

In de afgelopen twee jaar zijn wij, mede vanwege corona, bijna overspoeld met leefbaarheidsproblematiek. Het aantal overlastmeldingen is een veelvoud van de periode daarvoor. Om verschillende redenen zijn we onvoldoende in staat geweest om planmatig en proactief te investeren in leefbaarheid. Daar willen we graag verandering in aanbrengen door samen met bewoners en andere belanghebbenden wijkplannen te maken, zodat we gericht activiteiten gaan ontplooiën. Een aanzet hiervoor is gemaakt voor de wijk Lootakkers. Daarnaast vinden we het belangrijk meer zichtbaar en aanwezig zijn in de wijk, zodat we aanspreekbaar zijn en bewoners kunnen aanspreken waar dat wenselijk of nodig is.

We merken dat bewoners zich veelal niet meer voor lange tijd willen binden aan een bewonerscommissie of zitting willen nemen in het bestuur van de huurdersorganisatie. We zijn nog zoekende in het vinden van nieuwe vormen van bewonersparticipatie, waarbij bewoners invloed op

specifieke beleidsthema's kunnen uitoefenen, of zich voor een bepaalde activiteit in willen zetten. Met de gesprekken met huurders over onze dienstverlening, de inbreng en beoordeling door huurders en omwonenden van de plannen voor de Staatsliedenbuurt, maar ook ons jongerenpanel hebben we positieve ervaringen opgedaan waar we op kunnen voortborduren.

Duurzaamheid

Ons bezit heeft sinds 2018 gemiddeld label B. Tot 2025 investeren we in (sloop)nieuwbouw. Daarmee bereiken we gemiddeld label A of beter. De nieuwbouw in de Staatsliedenbuurt is klimaatadaptief en zal door een extra pakket aan maatregelen opgeleverd worden met A****. Deze buurt wordt voor 95% circulair gesloopt, bestrating in het openbaar gebied wordt hergebruikt en voorafgaand aan sloop organiseren we een dag "struikroven en woningplukken", zodat planten en bruikbare materialen een tweede leven kunnen krijgen. Op verzoek van de huurdersvereniging gaan we vooruitlopend op overheidsbeleid het vrijvallen van de verhuurderheffing aanwenden om de labels D en lager versneld aan te pakken.

Bewustwording bij huurders krijgt aandacht o.a. door actie steenbreek, het aanbieden van Ledlampen en het inzetten van energiecoaches.

Ons kantoor hebben we ingericht met duurzame materialen. We kunnen nog meer aandacht hebben voor duurzaamheid in onze bedrijfsvoering, bijvoorbeeld het beperken van het energieverbruik van het kantoor.

Samenwerking

We zijn een financieel gezonde organisatie, maar vanwege onze beperkte omvang kwetsbaar. De opgaven zijn groot en worden steeds complexer. Daarom zoeken we nadrukkelijk duurzame samenwerkingsrelaties met maatschappelijke partners, marktpartijen en collega-corporaties, om zo ontbrekende expertise in te zetten en risico's te beperken. Dat doen we in het primaire proces, bijvoorbeeld de samenwerking in het sociaal domein, of met de ontwikkelende partij voor de Staatsliedenbuurt, maar ook in de bedrijfsvoering. Met de collega-corporaties in Lingewaard en Oost-Betuwe werken we in toenemende mate samen, bijvoorbeeld op het gebied van bedrijfsvoering en risicomanagement. De verwachting is dat we dit jaar een gezamenlijke visie op het middengebied Oost-Betuwe ontwikkelen en daaruit voortvloeiend een gemeenschappelijke portefeuillestrategie. Met WaardWonen werken we toe naar één team Bedrijfsvoering dat beide corporaties bedient.

Een organisatie om trots op te zijn

Na de roerige eerste jaren van deze visitatieperiode staat er inmiddels een stabiele, koersvaste organisatie. Ons ambitieniveau is hoog en we werken aan verdere professionalisering. We zien kansen, kennen onze risico's en zijn in staat gebleken als kleine club, samen met onze partners, mooie resultaten te behalen. De organisatie, inclusief de Raad van Commissarissen, is gedreven om maximaal maatschappelijk te willen presteren. Trots mogen we zijn op alle medewerkers die zich iedere dag met hart en ziel in zetten voor onze huurders en de kern Gendt.

Onlangs heeft iemand ons getypeerd als kleine en brutale organisatie. Een mooie, rake typering denk ik.

Germa Knuver
directeur-bestuurder WOONstichting Gendt
april 2022

Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3

De feitelijke prestaties van WOONstichting Gendt zijn per thema opgenomen in de volgende tabellen. De waardering is gebaseerd op de tabel in bijlage 8.

De cijfers in de tabellen zijn eerst onderwerp (een prestatieafspraken of een daarvan afgeleide ambitie) toegekend. Het gemiddelde van deze cijfers is het oordeel per thema.

Tabel 1 Afspraken en prestaties Beschikbaarheid

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER BESCHIKBAARHEID		7,6
Afspraak: Kernvoorraad sociale woningen		7
Uitbreiding voorraad van 858 per einde 2017 tot 2021:860 per 1 januari 2022 2020:860 per 1 januari 2021 2019: 860 per 1 januari 2020 2018: 869 per 1 januari 2020	2021: 860 DAEB en 4 niet-DAEB 2020: 848 DAEB en 4 niet-DAEB In de portefeuillestrategie is een uitbreiding naar 890 in 2030 als doel benoemd 2019: 855 DAEB en 4 niet-DAEB 2018: 856 DAEB en 3 niet-DAEB	
Beleidsmatige afspraken 2021: Uitvoeren gezamenlijk Woonbehoefte onderzoek tbv kwantitatieve en kwalitatieve opgave. Impact coronacrisis kan een rol spelen. Goede opdrachtformulering tav bijzondere doelgroepen, Wonen en Zorg, o.a. (uitstroom) Beschermd Wonen. Relatie met Regionaal uit te voeren Woonbehoefteonderzoek bewaken. 2020: In het recente woningmarktonderzoek wordt een toekomstige behoefte (tot 2033) aan sociale huurwoningen gezien in de Gendt (ca. 75 woningen). Woningstichting Gendt zal in de nieuwe portefeuillestrategie anticiperen op deze gewenste groei. 2019:- De uitkomsten van het gezamenlijk woningbehoefte-onderzoek in Lingewaard verwerken we in onze gezamenlijke afspraken. - De gemeente betreft de corporaties bij een project in het kader van de regionale woonagenda om meer inzicht te krijgen in de regionale dynamiek van de huurmarkt voor de korte maar ook lange termijn. 2018:- Gemeente in gesprek met corporaties over bouw mogelijkheden (sociale woningen) vanuit regionale woonagenda - Partijen maken in afspraken over het beschikbaar stellen van woningen voor de maatschappelijke beweging naar extramuraal	2021: Woon en Zorg onderzoek is gestart. Voor woonbehoefte onderzoek wordt aangesloten bij de regio in 2022 2020: WOONstichting Gendt heeft in de nieuwe portefeuillestrategie geanticipeerd op deze gewenste groei. 2019:- Het onderzoek is in het voorjaar van 2019 afgerond en de uitkomsten zijn verwerkt in de prestatieafspraken voor 2020. - De corporaties zijn uitgenodigd voor een regionale bijeenkomst waarin de resultaten van het regionale woningmarkt onderzoek zijn gepresenteerd. Ook hebben gemeente en corporaties hun bevindingen kenbaar gemaakt op het concept rapport. Binnen de subregio Arnhem zal over de resultaten van het onderzoek in 2020 verdere afstemming plaatsvinden. 2018:- de afstemming over kwalitatieve/kwantitatieve opgaves in de sociale huur is in het sub regionale uitvoeringsprogramma 2019 opgenomen - Partijen hebben informatie uitgewisseld over het op termijn realiseren van woningen en de noodzaak onderkent om in 2019 afspraken te maken in het kader van Beschermd Wonen	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
Afspraak: Nieuwbouw		8 Pluspunt vanwege snel inspelen op kans in Vleumingen
Concrete nieuwbouw locaties 2021: - 12 eensgezinswoningen locatie Vleumingen - Intentieovereenkomst gemeente en verdere planvorming en ontwikkeling Kosterij+Kosterijtuin, Nijmeegsestraat 23 en Villa Granita - Initiatief-/definitiefase voor de Bibliotheek 2020: WOONstichting Gendt is met de gemeente in overleg over de diverse ontwikkellocaties zoals de Bibliotheek, de Kosterij en het oude Gemeentehuis. In 2020 worden keuzes gemaakt over de invulling van deze locaties. Ook zijn afspraken gemaakt m.b.t. de afname van 12 woningen in het uitbreidingsplan van Vleumingen 2019: - Concrete afspraken maken over locaties Bibliotheek, de Kosterij/oude gemeentehuis en afname 12 woningen in Vleumingen - Realisatie 3 appartementen Dorpstraat 16 2018: Doorgaand gesprek over locaties Brandweerkazerne en de Kosterij	2021: - 12 woningen Vleumingen opgeleverd - Voortgang duurt te lang dit door complexiteit van de projecten, inzake planvorming, parkeerproblematiek enz. - Voortgang duurt te lang door gebrek plancapaciteit Gemeente 2020: Eind 2020 was er nog geen overeenstemming over de verwerving van de gemeente van de locaties de Bibliotheek en Vila Ganita. 12 woningen in VleumingenWest worden eind 2021 opgeleverd . 2019: - De afspraken over de genoemde ontwikkellocaties zijn nog niet allemaal gemaakt. Dit heeft te maken met het accommodatiebeleid van de gemeente. Gezien het groot aantal maatschappelijke partijen die hier bij betrokken zijn kost dit meer tijd dan voorzien. Voor het uitbreidingsplan Vleumingen zijn de afspraken in 2019 nagenoeg afgerond. - 3 appartementen opgeleverd 2018: Brandweerkazerne is niet meer aan de orde. Wel doorgaand gesprek over de Bibliotheek, Vleumingen en de Kosterij	
Grondbeleid 2021: met ontwikkelende partijen wordt een gelijkwaardige richtlijn voor sociale huur meegegeven. Dit percentage is uitgangspunt, voordat de ontwikkelaar plan gaat uitwerken. Dit dient gezamenlijk met woningcorporaties, per project, verfijnd te worden in aantallen, typen woningen en andere richtlijnen 2020: 2019: - De gemeente gaat, indien een nieuw plan ontwikkeld wordt, vooraf met corporatie in gesprek om gezamenlijk een programma van eisen op te stellen. - Partijen bezien of het noodzakelijk en wenselijk is om percentages sociale (huur)woningen bij nieuwbouwprojecten op te nemen.	2021: 20% sociale huur zou verplichtend moeten zijn om de onderhandelingspositie van de corporaties te verbeteren 2020: 2019: - Er zijn in 2019 voorbereidingen gestart door de gemeente voor een aantal nieuwe grotere (uitbreidings)plannen. In 2020 wordt e.e.a. verder geconcretiseerd waarbij een plan van eisen opgesteld gaat worden. De corporaties zullen hierbij betrokken worden. - Vooralsnog is gekozen om per (nieuw)project te gaan bekijken welk percentage huurwoningen gerealiseerd dienen te worden en geen algemeen percentage op te nemen. E.e.a. hangt af van locatie grootte en aard van de projecten (maatwerk).	
Mogelijke nieuwbouw locaties 2021: Komen tot één gezamenlijk document nieuwbouw; een lijst of soort vlekkenplan/projectenkaart met potentiële ontwikkellocaties, fasering, concrete projecten, doelgroepen,	2021: Het is inzichtelijk waar de komende jaren gebouwd gaat worden. Aan ontwikkelende partijen wordt vooraf het percentage sociale huur meegegeven (20%). Met de corporaties	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
woningtypen en uitgangspunten. Periodieke monitoring overzicht. 2020: 2019: Woonstichting Gendt zal, bij constatering van noodzakelijke toevoeging van woningen in de wensportefeuille, de gemeente vragen om ontwikkellocaties 2018: Benoemen van mogelijke locaties nieuwbouw op basis woningbehoeftecijfers	vindt regelmatig overleg plaats tussen lopende en toekomstige projecten. De vlekkenkaart is er nu. 2020: 2019: Wat betreft nieuwe locaties in voorbereiding hebben in 2019 nog geen gesprekken met corporaties plaatsgevonden. Dit gaat in 2020 gebeuren. Woonstichting Gendt heeft de wensportefeuille nog niet afgerond. 2018: er is structureel overleg over met de gemeente. Dit loopt naar wens.	
Afspraak: Sloop-Nieuwbouw/Renovatie		9 Pluspunten vanwege groot (10% bezit) en complex project voor omvang corporatie en de bijzondere en snelle aanpak
Concrete plannen sloop/nieuwbouw. 2021: Staatsliedenbuurt Gendt: sloop van 92 woningen en bouw van 90 tot 96 sociale huurwoningen (2022 – 2025) 2020: WOONstichting Gendt is in 2019 gestart met de planvorming voor sloop en vervangende nieuwbouw van 92 woningen in de Staatsliedenbuurt. De oplevering zal waarschijnlijk in 2 of 3 fases gepland worden in de jaren 2022 t/m 2025. 2019: De planning is dat wordt gestart met de planvorming voor sloop en vervangende nieuwbouw óf renovatie. De uitvoering is in 2 of 3 fases gepland in de jaren 2020 t/m 2026 2018: Concrete plannen vanuit meerjarenbeleidsplan voor sloop/vervangende nieuwbouw maken, in ieder geval 77 woningen Staatsliedenbuurt.	2021: Staatsliedenbuurt: Minder dan 10 huurders nog te herplaatsen. Loopt conform planning. Vanaf 1 mei '22 2020: Eind 2020 zijn er al 39 bewoners uit de Staatsliedenbuurt verhuisd. Deze woningen worden tijdelijk verhuurd door een leegstandsbeheerder. Eind 2022 start de sloop. Bouw wordt waarschijnlijk gedaan in een fase. 2019: Op 10 december 2019 is aan de bewoners herstructureringsurgentie verstrekt. Het gaat hier om 77 eengezinswoningen en 15 seniorenwoningen in het plan Staatsliedenbuurt 2018: Onderzoek sloop/nieuwbouw is nagenoeg afgerond. Na interne evaluatie wordt besluit genomen.	
Afspraak: Verkoop		7
Er worden nagenoeg geen woningen verkocht, wordt per jaar bekeken. Dit ivm toestroom statushouders. Wel beleid om Koopgarantportefeuille te laten slinken 2021: Verkoop van 6 woningen 2020: WOONstichting Gendt breidt haar verkoopportefeuille voor sociale woningen per 1 - 1 - 2020 uit van 17 naar 41. Woningen worden eerst aangeboden aan de zittende huurders. Geschatte verkoop: vier woningen in 2020.	2021: 3 woningen verkocht 2020: In totaal zijn er in 2020 2 woningen teruggekocht uit koopgarant. Deze woningen zijn direct (door)verkocht (zonder koopgarant) . In 2020 zijn in totaal 5 woningen verkocht uit de DAEB -woningvoorraad. 2019: in 2019 zijn 3 woningen verkocht van het regulier bezit. Van de koopgarant woningen zijn er 2 verkocht	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
2019: Woonstichting Gendt verkoopt in 2019 woningen bij mutatie van haar (versnipperd) bezit. Daarnaast worden de koopgarant woningen die worden teruggekocht op de vrije markt te koop aangeboden. Dit zijn per 1-1- 2019 een twintigtal woningen.	2018: beleid aangepast ivm afname instroom statushouders: 25 woningen gelabeld voor verkoop bij mutatie. Dit jaar 2 sociale huurwoningen verkocht en 1 koopgarant teruggekocht en doorverkocht.	
Afspraak: Specifieke Doelgroepen		7
Middeninkomens		
2021: Onderzoeken vraag vanuit middensegment tijdens uitvoeren Woonbehoefteonderzoek. Is niet corebusiness van corporaties. Beperkt deel kunnen ze doen als de markt het niet oppakt, en het klein deel van sociale productie is. Opgave per project/locatie vaststellen 2018 – 2019: Nadat de primaire en secundaire doelgroep van woningen is voorzien wordt de vrije ruimte binnen de regels van passend toewijzen aan de hogere middeninkomens optimaal benut.	2021: De realisatie van woningen in de middenhuur wordt meegenomen bij nieuwe projecten 2019: Geen woningen aangeboden aan doelgroep middenhuur 2018: Ondanks dat woningen zijn geadverteerd met deze inkomensgroep, is het aantal toewijzingen beperkt met 4. (voor de toewijzingen in Lingewaard). Woonstichting Gendt heeft 10,5% van haar verhuringen toegewezen aan inkomens boven € 36.798.	
Starters (jongeren, 35 jaar)		
2021: geen specifieke afspraken vanwege huisvesten huurders herstructureringsopgave. 2019 – 2020: De regionale huisvestingsverordening kent geen leeftijdsriteria bij de woonruimteverdeling. Wel is 20% maatwerk mogelijk. Woonstichting Gendt heeft met de gemeente de afspraak dat minimaal 20% maatwerk gebruikt kan worden om de leefbaarheid in de wijken te waarborgen. Waardwonen gebruikt deze ruimte onder andere om bepaalde complexen alleen Waardwonen heeft de volledige 20% ruimte in 2019 benut. Ook in Gendt zijn diverse complexen toegankelijk te maken voor bepaalde doelgroepen, zoals jongeren 2018: Er wordt gestuurd op toewijzing voor deze doelgroep. Corporaties houden 2% van hun voorraad beschikbaar onder de jongerengrens van de huurtoeslag. Woonstichting Gendt gebruikt minimaal 20% maatwerk om de leefbaarheid in de wijken te waarborgen, ook voor inzet op deze doelgroep.	2021: Zie 2020. 15% van toewijzingen doen we via loting. Resultaat is dat 2/3 van toewijzingen naar starters gaan. 2020: Veel woningen van de Staatliedenbuurt worden nu tijdelijk verhuurd aan jongeren (ivm leegstandsbeheer). In de Gerwardstraat BG appartementen voor jongeren met een rugzakje. Indiv. aanvragen worden bekeken en op maat met beg. toegewezen waar mogelijk. WOONstichting Gendt past 15% loting toe waar meestal doelgroep starters op reageert Daar WOONstichting Gendt per 1 juli 2020 volledig is toegetreten tot Entree zijn percentages niet volledig beschikbaar. Streven is 20% maatwerk zoals hv verordening aangeeft. 2019: Ook in Gendt zijn diverse senioren 16 complexen waar op leeftijd maatwerk is gebruikt. 2018: Woonstichting Gendt werkt niet met het woonruimte verdeelsysteem en heeft maatwerk toegepast. 23,7 % van het totaal aantal verhuringen is toegewezen aan jongeren tot 30 jaar	
Tijdelijke huurcontracten voor Jongeren 2021: - Inzet Jongerencontracten voor maximaal 5 jaar voor jongeren tussen 18 en 28: enkelen per jaar verwacht: - Vaststellen woningen voor onder 30 jaar in het lokaal maatwerk.	2021; - Tijdelijke jongeren contracten zijn nog niet toegepast -Gemeente is akkoord met de geringe overschrijding van het percentage maatwerk voor jongeren (huisvestingverordening) 2021. 2020: nog niet gedaan 2019: Niet gerealiseerd	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
2019:- 2020: Er zal gezocht worden naar de mogelijkheden voor een pilot om starters een contract voor bepaalde tijd aan te bieden.		
Passende woningen voor senioren		
2021: - vaststellen lijst 55+ woningen in lokaal maatwerk - Doorstroombeleid introduceren en vaststellen - deelname en vaststellen doelen coalitie 'gezond en gelukkig ouder worden' als onderdeel om te komen tot input voor sociale beleid - oriëntatie op optrekken leeftijdsgrens van 55+ naar 65+	2021:- gereed - Adviseur Wonen en Leefbaarheid vervult de rol van wooncoach - Deels Corona deels door tekort aan personeel is er weinig overleg geweest. De corporaties hebben (passief) deel genomen	
Statushouders		Niet gehaald ivm staatsliedenbuurt
Feitelijke taakstelling 2021: Taakstelling gemeente 65. 25% is 16 2020: Taakstelling gemeente 33. 25% is 7. 2019: Taakstelling gemeente 32. 25% is 8. 2018: Taakstelling gemeente 65. 25% is 16.	2021: Door de herhuisvesting van de urgenten Staatsliedenbuurt zijn er maar 8 personen (3 gezinnen) gehuisvest. WW is aangeboden om dat zij nu een deel van de opgave van WG doen en dat WG dit na realisatie Staatsliedenbuurt deze opgave realiseert. De achterstand per einde van het jaar is hierdoor opgelopen naar 12. 2020: 6 personen gehuisvest, achterstand einde jaar van 4. 2019: 7 personen (2 gezinnen) gehuisvest, achterstand einde jaar van 3. 1 extra opgeplust. 2018: 15 personen (2 gezinnen) gehuisvest, achterstand einde jaar van 1.	
Beschikbaarheid woningen 2021: 2018 – 2020: Wanneer de corporaties, op verzoek van de gemeente, woningen beschikbaar moeten houden voor de huisvesting van statushouders, dan neemt de gemeente na een maand de leegstand op zich.	2021: 2019 - 2020: Deze afspraak kennen we al jaren en wordt ook ingevuld als zich dit voordoet. 2018: er is geen verzoek geweest vanuit de gemeente om woningen leeg te laten staan voor statushouders	
2021: -deelname aan coalitie 'Nieuw in Lingewaard'	2021: Door corona en de effecten daarvan op de communicatie met de doelgroep heeft de gemeente de coalitie Nieuw in Lingewaard in 2021 geen prioriteit gegeven. De aandacht is uitgegaan naar een kwalitatieve invoering van de nieuwe Wet Inburgering 2021.	
Afspraak: Liberalisering en splitsing DAEB en Niet-DAEB		-
2018 : Aandeel DAEB (3 woningen) in de loop der tijd verlagen en geen woningen overhevelen naar niet DAEB	2018: geen woningen na mutatie naar niet-DAEB overgeheveld	

Tabel 2. Afspraken en prestaties Betaalbaarheid en bereikbaarheid

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER BETAALBAARHEID EN BEREIKBAARHEID		7,5
Afspraak: Betaalbaarheid en toewijzing		8 Pluspunt vanwege laag percentage maximaal redelijk
Segmentering 2021: 85 % onder 1 ^e aftoppingsgrens 15 % vrije ruimte daarboven max 5 % boven liberalisatiegrens 2020: 86 % onder 1 ^e aftoppingsgrens 11 % onder 2 ^e aftoppingsgrens 2019: 85 % onder 1 ^e aftoppingsgrens 11 % onder 2 ^e aftoppingsgrens 2018: 95 % onder de 2 ^e aftoppingsgrens	2021: Alle woningen zijn passend toegewezen. 85% onder 1 ^e ste aftoppingsgrens en 14% onder tweede aftoppingsgrens en 1 % (1 woning) is toegewezen aan niet-DAEB. 92% van de woningen zijn conform de Europese regeling (80-10-10) toegewezen onder de inkomensgrens van € 40.024. 64% is toegewezen aan huurtoeslagontvangers. 2020: 97% passend toegewezen. 92% onder 1 ^e ste aftoppingsgrens en 8% onder tweede aftoppingsgrens. 99% van de woningen zijn conform de Europese regeling (80-10-10) toegewezen onder de inkomensgrens van € 39.055. 79% is toegewezen aan huurtoeslagontvangers. 2019: 96% passend toegewezen. 92% onder 1 ^e ste aftoppingsgrens en 8% onder tweede aftoppingsgrens. 96% van de woningen zijn conform de Europese regeling (80-10-10) toegewezen onder de inkomensgrens van € 38.035. 74% is toegewezen aan huurtoeslagontvangers. 2018: Alle woningen passend toegewezen. 84% onder 1 ^e ste aftoppingsgrens, 11% onder tweede aftoppingsgrens en 5% tot liberalisatiegrens. 90% van de woningen zijn conform de Europese regeling (80-10-10) toegewezen onder de inkomensgrens van € 36.789. 79% is toegewezen aan huurtoeslagontvangers.	
Afspraak: Woonlastenbeleid		7
2021: - bevorderen lagere woonlasten door verdere verduurzaming woningvoorraad via sloop-nieuwbouw - stimuleren bewustzijn bij bewoners van eigen gedrag op energielasten - onderzoeken ondersteunende rol van een app voor bewustwording - deelname aan de coalitie 'Aan het werk' als onderdeel om te komen tot input in het nieuwe sociale beleid	2021 : zie staatsliedenbuurt - Opstarten LED-lampen. Deze zijn begin 2022 uitgedeeld - nog geen concrete resultaten	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
Afspraak: Beleid vroegsignalering		9 Pluspunten vanwege actief beleid vroegsignalering en geen ontruimingen
Huurachterstanden 2021: Continuering vroegsignalering 2020: de corporaties hebben hun incassoprocedure geactualiseerd met een belangrijke rol voor vroegsignalering. Hiervoor is een gezamenlijk convenant afgesloten. Periodiek worden de resultaten besproken en vindt evaluatie plaats. 2019: We geven in 2019 verdere uitvoering aan het convenant vroegsignalering. Het streven is hiermee per 1-1-2019 te starten. 2018: ontwikkelen gezamenlijke aanpak terugdringen huurachterstanden	2021: Goede resultaten. Geen nieuwe verwijzingen naar deurwaarders. 2020: De huurachterstanden zijn historisch laag. Er zijn geen vorderingen uit handen gegeven aan de deurwaarder en hebben er geen ontruimingen plaatsgevonden 2019: De pilot is per 1 april 2019 gestart. Er wordt veelvuldig gebruik gemaakt van de mogelijkheid van vroegsignalering. In het eerste halfjaar (1-4 tot 1-11 -2019) zijn er 22 signalen geweest met 100% bereik van inwoners. Per januari 2020 vindt er een opschaling plaats met signalen en matches vanuit zorgverzekeraars en waterbedrijf 2018: gezamenlijk gewerkt aan convenant vroegsignalering. Beoogde datum start pilot per 1/3/2019	
Huisuitzettingen 2021: Aandacht voor persoonlijke betaalbaarheid huurders door, waar nodig maatwerk te leveren 2019: De gemeente bespreekt met maatschappelijk werk het opleveren van een kosten baten analyse in 2019. 2018: gezamenlijke kosten/baten analyse preventieve inzet maatschappelijk werk ter voorkoming huisuitzettingen	2021: Eenmalig huurverlaging toegepast bij 26 huurders. Geen ontruiming door huurachterstanden. 2019: In 2019 is hier, in afwachting van de landelijke monitoringspilot vroegsignalering 2020, nog geen gevolg aangegeven 2018: Niet uitgevoerd. Nog te vroeg gezien het stadium van het convenant vroegsignalering.	
Privacywetgeving 2018: werkafspraken rond privacy actualiseren	2021: Beleid ontwikkeld en medewerkers getraind over privacy en informatiebeveiliging. 2018: eerste stappen rond AVG gezet, verder oppakken in 2019	
Afspraak: Jaarlijkse huuraanpassing		7
2020 – 2021: et Huurbeleid past binnen Sociaal Huurakkoord december 2018 dat een gematigde huurontwikkeling beoogt waardoor huurders de komende jaren tot 2021 zekerheid hebben over de betaalbaarheid van hun woningen.	2021: geen huuraanpassing doorgevoerd conform Rijksbeleid 2020: gemiddeld 2,1% (0,5% onder inflatie) 2019: gemiddeld 1,6% 2018: gemiddeld 1.2%	
Afspraak: Monitoring Slaagkansen		6
2019: Voor 2019 spreken we af dat de corporaties in overleg met de gemeente en Enserve komen tot een betrouwbaardere vorm van slaagkansberekening. Waardwonen neemt hiervoor het initiatief. 2018: Halfjaarlijkse monitoring met Waardwonen en gemeenten en bespreking mogelijkheden om de wachttijd terug te brengen	2020: Vanaf dit jaar neemt WOONstichting Gendt ook deel aan het regionale woonruimteverdeelsysteem Entree, waardoor de slaagkansen eenduidig gemonitord worden. 2019: Slaagkans berekenen voor 2019 gaf geen reëel beeld vanwege het feit dat wst. Gendt dit jaar haar woningen nog niet via het systeem van Enserve afmeldde. Hierdoor is geen gevolg gegeven aan deze afspraak. Voor 2020 spreken we af hoe we slaagkansen monitoren. 2018: Slaagkansmonitor is gedaan, gedeeld en besproken. Daarnaast 2 brainstormsessies met Waardwonen, gemeente, Enserve en bewonersraad om vergrijzing en ontgroening te bespreken.	

Tabel 3. Afspraken en prestaties Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER SOCIAAL-MAATSCHAPPELIJKE OPGAVEN EN ZORG		7
Afspraak: Langer zelfstandig wonen voor ouderen		7
WMO-Convenant 2021: Convenant actualiseren en praktische werkafspraken maken 2020: 2018 – 2019 Partijen bekijken of het WMO convenant geactualiseerd dient te worden.	2021: I.v.m. drukte van de werkzaamheden is de actualisatie van WMO convenant verschoven naar 2022 2020: 2019: Afsproken is dat we het huidige convenant voorlopig blijven hanteren. In 2020 bekijken we dit opnieuw 2018: Besproken dat we het huidige convenant voorlopig hanteren. WMO afspraken worden meegenomen in evt. actualisering van afspraken	
2019 – 2021: Om het voor huurders mogelijk te maken langer zelfstandig te blijven wonen zet Woonstichting Gendt het project Langer Zelfstandig Wonen/Langer Thuis 2018: Continuering project Langer Zelfstandig Thuis	2021: Loopt 2020: WOONstichting Gendt heeft in diverse woningen een tweede toiletput, wandbeugels etc. geplaatst (project Langer Zelfstandig Wonen 2019: Sinds een aantal jaren heeft Woonstichting Gendt het project Langer Zelfstandig Wonen waar huurders, indien ze geen gebruik kunnen maken van een WMO bijdrage, een beroep kunnen doen op de corporatie. Volgens bepaalde regels wordt dan bekeken wat mogelijk is om te faciliteren op basis van 50% vergoeding. 2018: Project LZW is gecontinueerd.	
Afspraak: Woningen geschikt voor Beschermd wonen		7
2021: - Deelname aan de coalitie 'uit de verwarring' als onderdeel tot input van nieuwe sociaal beleid. Partijen hebben inclusie als uitgangspunt. - afspraken tussen gemeente, corporaties en zorgorganisaties (afgestemd op regionale afspraken) over de actuele opgave en de samenwerking - onderzoek of een 'tussenvoorziening' een oplossing biedt voor opvang en uitstroom	2021; - De corporatie levert een actieve bijdrage aan in deze coalitie. - er is een aanzet gemaakt voor samenwerking afspraken voor uitstroom beschermd wonen tussen de corporaties, zorgaanbieders en de gemeente. Dit heeft een relatie met de woonzorganalyse. Beide onderdelen zijn bepalend voor de woonzorgagenda	

Tabel 4. Afspraken en prestaties Leefbaarheid

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER LEEFBAARHEID		7,7
Afspraak: Sociaal Wijkbeheer		8 Pluspunt vanwege deelname aan dorpsontwikkelingsplan
2021: - Continueren en blijvend verbeteren van de samenwerking en structurele uitwisseling tussen BOA's, wijkagent en buurtbeheerder. - Deelname aan de coalitie Aan het werk als onderdeel om te komen tot input in het nieuwe sociale beleid 2020: zie 2019 2019: Partijen onderkennen dat er een mix aan bewoners noodzakelijk is voor een vitale wijk en dat dit in sommige wijken onvoldoende aanwezig is. In 2019 willen partijen gezamenlijk onderzoeken waar de mogelijkheden zijn om de 20% vrije ruimte binnen de wet passend toewijzen optimaal te benutten om verschraving tegen te gaan. Woonstichting Gendt neemt hiervoor het initiatief 2018: in samenwerking met sociale partners brengen partijen het nieuwe beleid in het sociale domein tot uitvoering waarbij de burger centraal staat	2021: loopt - Beide corporaties nemen deel aan deze coalitie. Door de Corona is deze 3x bij elkaar geweest 2019: Woonstichting Gendt is met gemeente in gesprek om vast passend percentage wegens kernbinding te realiseren. Waardwonen zal hierbij betrokken worden. 2018: Er is actief deelgenomen door partijen aan nieuwe route en gebiedsgericht werken. Inmiddels wordt er gewerkt aan de doorontwikkeling van een visie op het sociaal domein. Corporaties worden daarbij nadrukkelijk betrokken	
2019 - 2021. De corporaties zijn steeds meer zichtbaar binnen de wijken. - Commitment aan wijk- en dorpsontwikkelplannen (DOP): Gendt Vooruit,	2019 – 2021: Het IGOP (integraal Gendts ontwikkelingsplan later Gendt Vooruit genaamd) neemt vast vormen aan. Woonstichting Gendt neemt deel aan dit dorpsontwikkelplan en ondersteunt initiatieven. Daarnaast helpt ze mee bij het ontwikkelen van ideeën op het gebied van wonen en woonomgeving.	
Afspraak: Beheer openbare ruimte		8 Pluspunt vanwege actieve aanpak leefbaarheidsvraagstukken
2019- 2021 Woonstichting Gendt richt zich op verbetering van de leefbaarheid in diverse buurten in Gendt	2021: Wijkplan Lootakkers 1 gemaakt. Beperkt budget uitgegeven aan burendag. Overlastmelding blijven fors door Corona. 2020: Door Corona is het aantal overlastklachten een factor 5 toegenomen 2019: Woonstichting Gendt heeft initiatieven van bewoners in het kader van de leefbaarheid opgepakt zoals het bevorderen van sociale cohesie in de wijken Lootakkers Dries en Staatsliedenbuurt. Bovendien wordt ontmoeting gestimuleerd door het faciliteren van ontmoeting in de Burchtgraafstraat waar oud en jong door elkaar wonen en elkaar versterken. Nieuwe wijkplannen worden in 2020 opgezet samen met netwerkpartners en bewoners. (KRL, SWL, Gemeente Lingewaard, Rijnstad)	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
2018: Afstemmen leefbaarheidsuitgaven, stimuleren initiatieven en verbeteren leefbaarheid Zilverkamp in Huissen en diverse buurten in Gendt.	2018: Er vindt regelmatig overleg plaats tussen partijen. Frequent als het gaat om Zilverkamp op het gebied van leefbaarheid en duurzaamheid. Leefbaarheidsfonds Waardwonen extra onder de aandacht gebracht. Daarnaast is door de gemeente "Lingewaard doet" is geïntroduceerd in Gendt en Doornenburg.	
Afspraak: Fonds leefbaarheid		7
2019 – 2021: Beide corporaties stimuleren individuele initiatieven van huurders op het gebied van leefbaarheid	2021: Er zijn diverse leefbaarheidsuitgaven gedaan. Met name de aanpak van tuinen en vergroenen. 2020: Door Corona hebben er minder activiteiten kunnen plaatsvinden dan in andere jaren. In twee buurten hebben in het kader van burendag activiteiten plaatsgevonden 2019: in Gendt waren er in 2019 5 a 7 initiatieven van inwoners met nationale burendag en nationale buitenspeeldag	

Tabel 5. Ambities en prestaties Duurzaamheid

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER DUURZAAMHEID		7,8
Afspraak: Toename CO2 neutraal bezit		9 Pluspunten vanwege snel realiseren label B en extra verduurzaming in nieuwbouw
002021: Opstellen Duurzaamheidsbeleid 2020: Woonstichting Gendt zal eind 2019 het energieplan vaststellen, waar de energiemaatregelen worden gekoppeld aan renovatiemomenten. De aantallen woningen zijn nog niet bekend. Beide partijen bieden de maatregelen in 2020 aan zonder extra huurverhoging (jaarlijks opnieuw te bezien). 2019: 102 woningen energetisch verbeteren tot gemiddeld label A met een energie index van 1,0. 2018: aanpassing van de woningvoorraad, zonder huurverhoging, tot aan energie-index 1,25 (vergelijkbaar met label B) in 2020	2021: CO2 route kaart opgenomen in MJOB, maar moet nog geactualiseerd worden. 2020: WOONstichting Gendt biedt geen verduurzamingsmaatregelen aan zonder huurverhoging. Tot 2024 vindt de verduurzaming plaats via sloop-nieuwbouw. Daarna wordt het overige bezit aangepast. Eind 2020 is de gemiddelde energie-index van onze doorexploteer portefeuille 1,24. Dit is ruim onder het gemiddelde in de sector 2019: Vanuit strategisch oogpunt is bij Woonstichting Gendt besloten de investeringscapaciteit op nieuwbouw te richten. Gemiddeld energielabel in Gendt is B. 2018: 6 woningen naar label A gebracht	
Afspraak: Warmtetransitie en CO2 neutraal 2050		7
2021: - afronding routemap CO2 neutraal in 2050 - betrekken woningcorporaties bij uitvoering transitievisie warmte 2019 – 2020 : Corporaties en gemeente maken in 2019 gezamenlijke afspraken om te komen tot CO2 neutraal wonen in 2050. Mogelijkheden om dit te realiseren worden door beide partijen onderzocht. - Corporaties werken mee aan het tot stand komen van een gedragen Lingewaardse warmtetransitievisie.	2021: - Vanwege onvoldoende capaciteit is de Routemap CO2 neutraal nog niet uitgevoerd. Wordt in 2022-2023 opgepakt. - Gemeente Lingewaard heeft op 1 april 2021 de Transitievisie Warmte vastgesteld. Woningbouwcorporaties zijn hierbij betrokken. 2020: Eind 2020 is het beleidskader energietransitie vastgesteld, waarin staat hoe de gemeente toewerkt naar energieneutraal in 2050. Hier zijn de corporaties ook belangrijke partners in. 2019 : WOONstichting Gendt heeft input aan de gemeente geleverd over de warmtetransitievisie.	
Afspraak: Energieprestatie		7
2021: Overgaan op NTA8800 systematiek en aansluitend een nieuw doel voor energieprestatie 2020: 2019:	2021: Systematiek is geïmplementeerd en labelactualisatie loopt. 2020: 2019:	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
2018: Partijen maken afspraken over een toekomstige pilot met nul-op-de-meter project (nieuwbouw) waarbij gebruik gemaakt wordt van een Energie Prestatie Vergoeding	2018: Bij het ontwikkelen van nieuwbouw wordt gekeken naar een optimale verduurzaming van de woningen. Op dit moment is er nog geen specifiek project gepland waar nul op de meter is of wordt toegepast. Dit thema is wel onderwerp van gesprek.	
Afspraak: Nieuwbouw Gasloos 2019 – 2021: Corporaties leveren vanaf 2019 nieuwbouwwoningen gasloos op conform de Wet Voortgang Energietransitie (VET).	2020 - 2021: WOONstichting Gendt heeft in 2020 geen nieuwbouw gerealiseerd. In 2021 zijn 12 nieuwe gasloze woningen in Vleumingen gebouwd 2019: Aan de Dorpstraat te Gendt zijn 3 appartementen gasloos opgeleverd.	
Afspraak: Duurzaamheid, klimaatadaptatie etc.		8 Pluspunt vanwege circulaire sloop staatsliedenbuurt
2021:- woningen komen onder de GPR gebouwenormering gemiddeld op 7 uit - Vaststellen, vanuit regionale opzet, van lokale klimaatadaptatiestrategie en uitvoeringsagenda rondom het bezit van corporaties 2018 – 2020: Bij investeringen in nieuwbouw, onderhoud en renovatie, wordt gekeken naar duurzaamheid in brede zin. Niet alleen het energieaspect speelt een rol, maar ook milieu, gezondheid, (her-)gebruikskwaliteit en toekomstwaarde. Woonstichting Gendt is bereid om hierin verder te gaan dan de minimale eisen van het Bouwbesluit	2021: Is ingezet in nieuwbouwprojecten bij Staatliedenbuurt is dit in de uitvraag meegenomen. Woningen worden voor 95%circulair gesloopt 2020: Dit is meegenomen in de Woondeal	

Bijlage 7 Visitatieaanpak

1. Achtergrond maatschappelijk visiteren

De corporatiesector is onderwerp van maatschappelijke discussie. Er is behoefte aan transparantie over het maatschappelijk presteren. Er is behoefte aan inzicht in de effectiviteit en efficiency waarmee corporaties hun vermogen inzetten voor (lokale) maatschappelijke vraagstukken en problemen.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) heeft het doel van een maatschappelijke visitatie bij woningcorporaties in het visitatiestelsel omschreven als:

Het visitatiesysteem is primair bedoeld om voor de 'maatschappij' zichtbaar te maken wat de corporatie heeft gepresteerd. Daarnaast is het voor de corporatie ook een spiegel die wordt voorgehouden en die kan bijdragen aan een leer- en verbetertraject.

Het visitatiestelsel heeft zich in de afgelopen jaren onder verantwoordelijkheid van de Auditraad en de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland ontwikkeld tot een volwaardige visitatiemethode. Pentascope is als onafhankelijke visitorator vanaf het begin betrokken en heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van het stelsel. De maatschappelijke visitatie is in de Woningwet opgenomen als een verplicht instrument voor woningcorporaties. Maatschappelijke visitatie heeft een structurele plek gekregen in de sector.

2. Opdracht

WOONstichting Gendt heeft Pentascope de opdracht gegeven om een gestructureerde beoordeling uit te voeren ten aanzien van het maatschappelijk presteren van de corporatie conform het visitatiestelsel 6.0. Omdat WOONstichting Gendt 858 gewogen vhe heeft, hebben we de versie voor kleine corporaties gehanteerd.

3. Opdrachtgever, opdrachtnemer, visitatiecommissie, taakverdeling en integriteitscode

Opdrachtgever en opdrachtnemer

De opdrachtgever voor de visitatie zijn het bestuur en de Raad van Commissarissen. Het rapport wordt opgeleverd aan het bestuur en de Raad van Commissarissen.

Pentascopes is opdrachtnemer voor deze visitatie en verantwoordelijk voor het uitvoeren van de visitatie conform de opdracht en het kader zoals opgesteld door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Visitatiecommissie

De visitatiecommissie bestaat uit twee leden. Germa Reivers, voorzitter visitatiecommissie, en Theo Dijt, visitorator.

4. Visitatie aanpak

Pentascopes hanteert de volgende uitgangspunten bij een visitatie.

Normen voor de maatschappelijke prestatie

Verantwoording kan plaatsvinden ten opzichte van een objectieve norm, een meetlat. In het werkveld van een corporatie bestaat een aantal objectieve normen, met name op het financiële terrein. Er is ook sprake van een 'social construction of reality': de betrokken partijen hebben een beeld over elkaar en elkaars

functioneren. Op basis van deze beelden ontstaat een norm; dit is een intersubjectieve norm die afhankelijk is van context en betrokken personen. De aanpak in deze visitatie zorgt ervoor dat de betrokken partijen met elkaar in gesprek komen. De visie van de partijen op dezelfde onderwerpen zal verschillend zijn. Door in gesprek te zijn, ontstaat er een oordeel vanuit de groep en de context van de corporatie.

Dialogen

In een open dialoog over de oordelen en de maat hebben de deelnemende partijen invloed op diezelfde maat. Tijdens het proces ontwikkelen de partijen samen de normstelling. De normstelling zal in veel gevallen gebaseerd zijn op wederzijdse verwachtingen. Daarmee stopt de visitatiecommissie het oordeel er niet in, maar haalt het eruit.

Lerende organisatie

De visitatie is tevens gericht op het verhogen van het vermogen van een corporatie om op het eigen handelen te reflecteren en daarvan te leren. Visitatie is een krachtig middel om bevindingen open te leggen. De aanpak voor de visitatie ondersteunt het leerproces: alle oordeelsvorming wordt tijdens de totstandkoming gedeeld. Bovendien wordt de corporatie gevraagd een zelfbeeld op te stellen over haar opgaven, ambities en prestaties en daar een oordeel over te geven. Dit ondersteunt in onze visie en analoog aan de methode voor 360° feedback het draagvlak binnen de organisatie voor de resultaten van de visitatie.

Aanpak

Deze uitgangspunten zijn vertaald naar de volgende aanpak.



Figuur Aanpak visitatieproces

Vorbereiden en verkennen

- Op basis van brononderzoek, beschikbare informatie en door WOONstichting Gendt aangereikte documenten is een eerste verkenning gemaakt van de corporatie.
- Tevens zijn de prestatievelden benoemd in samenspraak met de bestuurder en projectleider.
- De belanghebbenden zijn bepaald en uitgenodigd.
- WOONstichting Gendt heeft een position paper opgesteld en een zelfbeeld ingevuld. Dit is een reflectie op het eigen handelen die verder in de interne en externe dialogen wordt getoetst.
- De visitatiecommissie heeft een overzicht van de prestaties gemaakt op basis van de prestatieafspraken en de monitoring daarvan. Dit overzicht is door WOONstichting Gendt aangevuld met ambities.

Verdiepen en verbreden

- Op basis van de position paper en het zelfbeeld zijn validatiegesprekken gevoerd met de bestuurder, de Raad van Commissarissen, de controller, de managers Wonen en vastgoed, en Bedrijfsvoering, een medewerker Vastgoed en de projectmanager nieuwbouw.
- De prestatievelden zijn onderzocht met behulp van de aangeleverde documenten en een organisatiedialoog waaraan de managers en een aantal medewerkers hebben deelgenomen.
- In de interviews uit de externe analyse zijn 5 belanghebbenden van WOONstichting Gendt gevraagd naar hun oordeel over de corporatie: de wethouder, de voormalig wethouder en een ambtenaar van de gemeente Lingewaard, het bestuur van de Huurdersvereniging Gendt (HVG). In de gesprekken zijn de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:
 - beschikbaarheid
 - betaalbaarheid en bereikbaarheid
 - sociaal maatschappelijk opgaven en zorg
 - leefbaarheid
 - duurzaamheid,
 - de tevredenheid over de relatie en communicatie, invloed op het beleid en de prestatieafspraken.
- In een dialoog met externe partners zijn dezelfde onderwerpen getoetst en aangevuld als in de externe gesprekken. Daarbij waren 2 ambtenaren van de gemeente, het bestuur van HVG, 2 collega-corporaties, 1 vertegenwoordiger van een projectontwikkelaar, 2 vertegenwoordiger van een welzijnsorganisatie en 2 vertegenwoordigers van Vluchtelingenwerk aanwezig.
- Tijdens de rondrit hebben we samen met de manager Bedrijfsvoering en een medewerker Vastgoed verschillende complexen in Gendt gezien.

Rapporteren en delen

- De visitatiecommissie heeft de oordelen naast elkaar gelegd en conclusies geformuleerd.
- Het bestuur en de projectleider van de visitatie hebben gereageerd op feitelijke onjuistheden in de rapportage.
- De rapportage is ter beoordeling voorgelegd aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.
- Tot slot is het rapport aangeboden aan het bestuur en de Raad van Commissarissen.

5. Opbouw van het oordeel

Het oordeel over het maatschappelijk presteren van WOONstichting Gendt gaat over de volgende gebieden, in het visitatiestelsel ook wel de perspectieven genoemd. Op elk van deze perspectieven zijn door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland beoordelingscriteria vastgesteld.

<i>Opgaven en ambities</i>	De kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om ertoe te komen De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de prestatieafspraken indien relevant aangevuld met die van de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert. De ambities die de corporatie heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven.
<i>Belanghebbenden</i>	De belanghebbenden geven hun oordeel in de vorm van een rapportcijfer voor de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de mate van invloed op het beleid. Daarnaast geven huurdersvertegenwoordiging(en) en gemeente(n) aan wat zij vinden van de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken.
<i>Vermogen</i>	De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van haar 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.
<i>Governance</i>	Hierbij ligt het accent op het maatschappelijk presteren van de corporatie in de lokale context. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiesturing, de maatschappelijke rol van de Raad van Commissarissen en de externe legitimatie en verantwoording.

Het oordeel is gebaseerd op het visitatiekader 6.0 voor kleine corporaties.

In overleg met de corporatie heeft de visitatiecommissie de indeling van de prestatieafspraken aangehouden. Deze prestatievelden zijn onderwerp van de beoordelingen van 'Presteren naar opgaven en ambities' en 'Presteren volgens belanghebbenden'.

Beschikbaarheid	• kernvoorraad • sloop/nieuwbouw • verkoop • middeninkomens, starters en senioren • statushouders
Betaalbaarheid en bereikbaarheid	• betaalbaarheid en toewijzing • woonlastenbeleid • vroegsignalering • jaarlijkse huuraanpassing
Sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg	• woningen voor ouderen en mensen met lichte zorg • woningen voor beschermd wonen

Leefbaarheid

- sociaal wijkbeheer
- openbare ruimte
- inwonersparticipatie
- fonds leefbaarheid

Duurzaamheid

- verduurzaming gekoppeld aan renovatie en sloop/nieuwbouw
- warmtevisie
- energieprestaties
- nieuwbouw

Het oordeel van de visitatiecommissie is opgebouwd in een aantal stappen:

- WOONstichting Gendt heeft een zelfbeeld geformuleerd;
- door middel van de interne analyse (bestuderen van aangeleverde documenten en het houden van interviews) en een organisatiedialoog is dit zelfbeeld geverifieerd;
- de belanghebbenden hebben een oordeel gegeven in de gesprekken en een dialoog;
- de visitatiecommissie heeft de gegevens van de interne analyse, het oordeel van de belanghebbenden en het zelfbeeld van WOONstichting Gendt naast elkaar gelegd, heeft de consistentie onderzocht en is tot een gewogen eindoordeel gekomen.

Bijlage 8 Wijze van beoordeling

De scorekaart

Het eindoordeel wordt cijfermatig weergegeven in de scorekaart in hoofdstuk 2. In de hoofdstukken 3 tot en met 6 in deel II worden de scores nader onderbouwd.

Het oordeel is opgebouwd van detail naar algemeen. Eerst zijn de oordelen op de verschillende onderdelen geformuleerd, daarna zijn de oordelen samengevat tot de vier perspectieven.

De cijfers voor de oordelen visitatiecommissie, belanghebbenden en zelfbeeld

Alle oordelen worden gegeven op basis van een 10-puntschaal in de vorm van rapportcijfers. De beoordeling wordt altijd uitgedrukt in hele cijfers tenzij een cijfer een gemiddelde is van onderliggende, geëxpliciteerde hele cijfers. De indeling is als volgt.

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

Toelichting beoordeling naar 'huidig' en 'gewenst'

Daarnaast is steeds aan zowel interne als externe gesprekspartners gevraagd om de prestaties te beoordelen naar 'huidig' en 'gewenst'. Hierbij gaat het om de beoordeling van de geleverde prestaties (huidig) en de wensen ten aanzien van het onderwerp achteraf gezien over de beoordeelde periode (gewenst). Met dat laatste wordt tevens de norm aangegeven. Het is vooral van belang om het verschil tussen huidig en gewenst te beschouwen; bij een groot verschil is de beoordelaar meer (on)tevreden dan bij een klein verschil. De scores zijn dus altijd relatief ten opzichte van elkaar. Dit heeft geen invloed op de beoordeling van de prestaties op opgaven en ambities door de visitatiecommissie en ook niet op de beoordeling van de prestaties door de belanghebbenden. Het cijfer voor gewenst geeft kleur aan de cijfers zoals die door de corporatie en de belanghebbenden zijn gegeven voor de huidige situatie en neutraliseert enigszins het feit dat elke beoordelaar een eigen voorkeur heeft voor bepaalde cijfers. In de gesprekken en dialogen gebruiken we eventuele verschillen tussen de cijfers voor huidig en gewenst om door te vragen naar wat de corporatie in de ogen van de gesprekspartners te veel of te weinig heeft gedaan. In de ketendialoog hebben we bij de relatievragen niet gevraagd naar een cijfer voor gewenst.