

Maatschappelijke visitatie R.K. Woningbouwvereniging Zeist

2016 tot en met 2020

Opdrachtgever: RKWBV Zeist

Rotterdam, 17 mei 2021



Maatschappelijke visitatie

2016 tot en met 2020

Opdrachtgever:
RKWBV Zeist

Visitatiecommissie:
Maarten Nieland
Rixt Bos
Robert Kievit

Rotterdam, 17 mei 2021

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	6
A. Recensie	7
B. Scorekaart	9
C. Samenvatting	10
D. Korte schets van de corporatie	12
Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief	13
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	14
1.1 Inleiding	15
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	15
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	15
1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	16
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	18
1.6 Beschrijving van de ambities	27
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	28
2 Presteren volgens Belanghebbenden	30
2.1 Inleiding	31
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	31
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	31
2.4 Boodschap	38
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	39
3 Presteren naar Vermogen	40
3.1 Inleiding	41
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	41
3.3 Vermogensinzet	41
4 Governance van maatschappelijk presteren	45
4.1 Inleiding	46
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	46
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	46
4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen	49
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	51
Deel 3: Bijlagen	55
Bijlage 1: Position Paper	56
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	59
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	61
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	62
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	64
Bijlage 6: Bronnenlijst	68
Bijlage 7: Prestatietabel	69

Voorwoord

De maatschappelijke visitatie

De maatschappelijke visitatie is een belangrijk instrument om de maatschappelijke waarde van een woningcorporatie zichtbaar en bespreekbaar te maken. Om woningcorporaties zelf, de raad van commissarissen (RvC), de huurders, de gemeente(n) en andere belanghebbenden en belangstellenden inzicht te geven in de prestaties van een woningcorporatie. De maatschappelijke visitatie is een vorm van verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties, en uitdrukkelijk bedoeld om daarvan - met elkaar - te leren. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 6.0'.

De maatschappelijke visitatie brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat hierbij steeds om de feitelijk geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar.

De beoordeling van de prestaties vindt plaats vanuit een aantal perspectieven:

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Governance van Maatschappelijk Presteren.

Bij de start van de maatschappelijke visitatie stelt de bestuurder een position paper op waarin wordt aangegeven waar de corporatie voor staat, wat de corporatie wil bereiken, waar de corporatie nu staat en hoe hij/zij het maatschappelijk functioneren van de corporatie en de lokale driehoek beoordeelt.

Aan het einde van de maatschappelijke visitatie schrijft de visitatiecommissie een reflectie op de corporatie, de zogenoemde 'recensie'. De recensie bevat een reflectie van de visitatiecommissie op de maatschappelijke prestaties van deze corporatie en de lokale context. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet, hoe de corporatie dat doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, de missie, de ambities en de context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert daarnaast in een kwantitatieve scorekaart en een toelichting op de beoordeling.

Na het afronden van het rapport voor de maatschappelijke visitatie formuleert de bestuurder samen met de raad van commissarissen, in overeenstemming met de verplichtingen uit de methodiek en de herziene Woningwet, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het rapport.

De visitatiecommissie

Rooms Katholieke Woningbouw vereniging Zeist (hierna: RKWBV) heeft Ecorys in 2020 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De voorgaande visitatie, uitgevoerd in 2016, besloeg de periode 2012 tot en met 2015. Om de visitatie aan actualiteit te laten winnen, heeft RKWBV gebruik gemaakt van de mogelijkheid de visitatie een halfjaar uit te stellen. Hierdoor kon ook het jaar 2020 volledig worden meegenomen. Voorliggende maatschappelijke visitatie beslaat dan ook de opvolgende jaren 2016 tot en met 2020. Het jaar 2016 is beoordeeld op bijzonderheden op basis van documentatie en gesprekken. Indien relevant voor het beeld zijn daarom bijvoorbeeld ook prestaties uit 2016 beoordeeld. De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Rixt Bos en Robert Kievit.

De meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op onderstaande meetschaal van 1 tot en met 10. De meetschaal wordt tevens voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken. De kwalitatieve prestaties worden eveneens in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

Tabel 1: Meetschaal

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

In het beoordelingskader van methodiek 6.0 is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie beoordeelt in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voldoet. Vervolgens beoordeelt de visitatiecommissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere of lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten of criteria voor plus- respectievelijk minpunten aangegeven.

Leeswijzer

Het rapport voor de maatschappelijke visitatie is opgebouwd uit drie delen:

1. Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort;
2. Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief;
3. Bijlagen bij het rapport.

Het eerste deel bevat de recensie, een scorekaart, een samenvatting van de beoordeling vanuit de vier perspectieven, een korte schets van de corporatie en een terugblik op de vorige maatschappelijke visitatie.

Het tweede deel vormt het hart van het rapport: een uitgebreide toelichting op de beoordeling vanuit de vier perspectieven.

Het derde deel bevat de bijlagen bij het rapport, waaronder de onafhankelijkheidsverklaringen, de cv's van de visitatoren, een overzicht van de betrokken personen, de bronnenlijst en een uitwerking van het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities'.

Tot slot

De leden van de visitatiecommissie danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Jennifer Buijnink voor de prettige samenwerking.

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A. Recensie

Betrokken, kleinschalig en daadkrachtig

Rooms Katholieke Woningbouwvereniging Zeist (RKWBV) is opgericht in 1910 en bestaat daardoor al ruim 110 jaar. De corporatie is uitsluitend actief in de gemeente Zeist en heeft daar een woningvoorraad van ongeveer 1.000 woningen. Hierdoor is zij een relatief kleine speler in de gemeente Zeist waar ook het grotere Woongood Zeist actief is.

In de door de bestuurder voor deze visitatie opgestelde position paper wordt ingegaan op de positie en opgaven in Zeist. RKWBV kiest voor lokale betrokkenheid en focust op de kerntaak die bestaat uit het goed beheer van de woningen. RKWBV gelooft dat direct klantcontact door directe betrokkenheid, het op gang brengen van kleinere (her-) ontwikkellocaties en het met bewoners werken aan community building beter gaat in een bescheiden maar betrokken organisatie. De position paper geeft volgens de commissie een goed overzicht van de opgaven die voornamelijk uit betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid bestaan. Wat de visitatiecommissie verder is opgevallen is dat het werkgebied in Zeist een combinatie is van kenmerken die passen bij een dorp en kenmerken die passen bij meer stedelijke problematiek. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door leefbaarheidsvraagstukken in relatie tot hoogbouw. Alhoewel het merendeel van deze problematiek samenhangt met hoogbouw en daardoor vooral door collega-corporatie Woongood Zeist wordt opgepakt, wordt ook RKWBV steeds vaker hiermee geconfronteerd. Inzet op leefbaarheid is daarom ook voor RKWBV een steeds belangrijker wordend punt.

Voorgaande visitatie

RKWBV is in 2017 gevisiteerd over de jaren 2012 tot en met 2015. De toenmalige visitatiecommissie kwam tot de conclusie dat RKWBV over de hele breedte ruim voldoende tot goed presteerde. Er zijn wel aanbevelingen gedaan om tot verdere verbetering te komen. De belangrijkste waren:

- Vertaal de ambities die in gesprekken met belanghebbenden zijn ontwikkeld naar het ondernemingsplan. Zo wordt het integrale beeld zichtbaar;
- Formuleer scherp welke ambities samen met belanghebbenden tot stand komen en wat daarbij de bijdrage van de R.K. Woningbouwvereniging Zeist is;
- Geef in het ondernemingsplan niet alleen aan wat je wilt bereiken, maar geef ook op hoofdlijnen aan hoe de doelen zullen worden bereikt;
- Zorg dat duidelijk is, welke onderdelen van de gezamenlijke prestatieafspraken tussen Zeister corporaties en de gemeente voor rekening van de R.K. Woningbouwvereniging Zeist komen;
- Er is een risico dat door de kleine omvang van de organisatie de raad snel te dicht op het operationele proces zit. Dit risico wordt versterkt doordat de raad in de eerste plaats naar de organisatie kijkt, terwijl de maatschappelijke resultaten steeds vaker in het samenspel met belanghebbenden tot stand komen;
- Laat afwijkende keuzes en bijzondere prestaties meer zien in de openbare verantwoording. Zo inspireer je anderen en wordt benadrukt waar de corporatie voor staat.

De huidige visitatiecommissie heeft geconstateerd dat RKWBV duidelijk heeft ingezet op het oppakken van de genoemde punten. Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld duidelijker betrokken bij de strategie- en beleidsvorming en hierbij is ook beter aangegeven wat de punten zijn die in overleg met de belanghebbenden zijn opgenomen.

Huidige visitatie

RKWBV is in de ogen van de visitatiecommissie een corporatie die haar huurders centraal stelt en daarbij een grote betrokkenheid en interesse toont in het wel en wee van haar bewoners. Door de laagdrempelige organisatie en de kleinschaligheid is bovendien sprake van een situatie dat dit goed in de praktijk is uitgewerkt. De belanghebbenden waarderen deze inzet duidelijk wat zich vertaalt naar hoge cijfers voor relatie & communicatie en de invloed op het beleid. Bijzonder is bovendien dat RKWBV deze houding al jarenlang ten toon spreidt. Bijzonder is ook dat door de meeste belanghebbenden wordt aangegeven dat RKWBV ondanks haar beperkte omvang in de gesprekken en samenwerking een volwaardige positie inneemt. Dit uit zich ook in het op onderwerpen zelfs trekker zijn van de discussie. Bijvoorbeeld op het gebied van huisvestingen van ouderen.

RKWBV heeft hoge doelstellingen als het gaat om nieuwbouwproductie. Het toevoegen van ruim 300 woningen de komende jaren is namelijk een forse uitbreiding. Wat opvalt aan deze plannen is dat het bouwen van de woningen geen doel op zich is. Er zit een uitgebreide strategie achter waarin zorgvuldig is onderzocht wat de invloed van het bouwen is op andere opgaven zoals verduurzaming en de belasting van de organisatie. Hiermee staat de ambitie niet op zichzelf. Wat de visitatiecommissie verder opvalt is dat RKWBV door goede persoonlijke aandacht die verankerd is in beleid te maken heeft met zeer lage achterstanden bij de huurontvangsten. Ook op het gebied van leefbaarheid is sprake van een duidelijke inzet op nabijheid en lokale betrokkenheid als speerpunt. Het gevolg is dat de huurder RKWBV kennen en RKWBV haar huurders.

De compacte organisatie in combinatie met de laagdrempelige houding en het goede contact zijn voor huurders vaak voordelen in de dienstverlening. Toch zijn er ook nadelen en risico's verbonden aan de compacte organisatie. De ontwikkelingen in de maatschappij vereisen immers steeds vaker beleidsmatige kracht van een corporatie en afstemming met andere partijen. Ook is er sprake van een toenemende regeldruk waardoor het lastiger wordt voor kleine organisatie blijvend zogenoemd 'compliant' te zijn. De visitatiecommissie vindt het daarom verstandig van RKWBV dat men bewust is van deze risico's en zoekt naar manieren om het goede van de compacte organisatie te behouden en tegelijkertijd de risico's te ondervangen. Een van de manieren waarop men dit doet is door te zoeken naar slimme vormen van samenwerking met collega-corporaties en andere belanghebbenden. Zo is bijvoorbeeld een start gemaakt met afstemmen van processen met Heuvelrug Wonen, waardoor samenwerking en het overnemen van werkzaamheden wederzijds makkelijker gaat. Ook is RKWBV bezig met het invoeren van een nieuw ERP-systeem om de organisatie verder te professionaliseren.

Richting de toekomst

Ook deze visitatie heeft RKWBV over de hele breedte ruim voldoende tot op onderdelen goede prestaties geleverd. De visitatiecommissie vindt het een compliment waard dat RKWBV een gewaardeerde speler is binnen Zeist en ook als zodanig door haar belanghebbenden wordt gezien. Uiteraard is er altijd ruimte voor verbetering of aanscherping en daarom wil de visitatiecommissie enkele punten meegeven voor de beleidsagenda van de toekomst.

- Geef meer aandacht aan de communicatie en terugkoppeling naar individuele huurders;
- Draag uit hoe je als organisatie jezelf voorbereid op de toekomst en laat daarbij ook zien hoe de continuïteit van de organisatie geborgd is. Soms vragen belanghebbenden zich namelijk af of RKWBV robuust genoeg is;
- Versterk ten aanzien van de leefbaarheid en wijkgericht werken de relatie op managementniveau met de gemeente;
- Draag beter uit wat de breedheid van je prestaties ten aanzien van leefbaarheid en doelgroepen.

B. Scorekaart

Tabel 2: Scorekaart

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities								
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,3	7,2	7,1	7,4	7,1	7,2	75%	7,4
Ambities in relatie tot de opgaven	8,0					8,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden								
Prestaties	8,3	7,9	8,1	7,8	7,9	8,0	50%	8,1
Relatie en communicatie						8,6	25%	
Invloed op beleid						7,9	25%	
Presteren naar Vermogen								
Vermogensinzet						8,0	100%	8,0
Governance van maatschappelijke presteren								
Strategievorming en prestatiebestuur	Strategievorming				8,0	7,5	33%	7,5
	Prestatiebestuur				7,0			
Maatschappelijke rol raad van commissarissen						7,0	33%	
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie				8,0	8,0	33%	
	Openbare verantwoording				8,0			

Thema 1: De beschikbaarheid van de woningvoorraad (incl. differentiatie en flexibiliteit)

Thema 2: Het huisvesten van bijzondere doelgroepen (wonen en zorg, statushouders)

Thema 3: De betaalbaarheid van de woningvoorraad

Thema 4: De duurzaamheid en de kwaliteit van de woningvoorraad

Thema 5: De leefbaarheid in wijken en buurten

C. Samenvatting

RKWBV krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 3: Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,4
Presteren volgens Belanghebbenden	8,1
Presteren naar Vermogen	8,0
Governance van maatschappelijk presteren	7,5

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,4 De visitatiecommissie stelt vast dat RKWBV maatschappelijke ambities goed passen bij de volkshuisvestelijke opgaven in de gemeente Zeist. De corporatie draagt daarnaast ruim voldoende bij aan de uitvoering van de opgaven. Zo draagt men nadrukkelijk bij aan de beschikbaarheid door middel van het realiseren van nieuwbouw. De ambitie is om de komende jaren 300 woningen toe te voegen. Daarnaast onderscheidt de corporatie zich door de betaalbare woningvoorraad en de aandacht voor betalingsachterstanden bij huurders. RKWBV heeft tevens ingezet op het verduurzamen van de woningvoorraad en het plaatsen van zonnepanelen.

Als lokaal verankerde en betrokken corporatie staat RKWBV dichtbij de huurders, hetgeen onder andere tot uiting komt in het leefbaarheids- en community buildingbeleid en de wijze waarop de complexbeheerplannen tot stand zijn gekomen. Het proces om tot prestatieafspraken te komen is over het algemeen goed en soepel verlopen. De inhoudelijke kwaliteit van de afspraken is verder op orde. Deze zijn over het algemeen dekkend gezien de opgaven en in voldoende mate gekwantificeerd. Er is bovendien sprake van wederkerigheid, maar kan deze nog wel worden uitgebreid.

Presteren volgens Belanghebbenden

8,1 De belanghebbenden van RKWBV zijn onverdeeld erg tevreden over de prestaties van de corporatie. De relatie en communicatie, en de invloed op beleid, zijn door alle belanghebbenden als goed tot zeer goed beoordeeld. Het enige aandachtspunt op dit vlak ligt in de terugkoppeling naar individuele huurders. Ten aanzien van de volkshuisvestelijke prestaties zijn de belanghebbenden over de breedte erg tevreden over de inzet van RKWBV. Tevens heerst er tevredenheid over het proces en de kwaliteit van de prestatieafspraken onder de betrokkenen, waarbij de gemaakte ontwikkelingen in het proces en de inzet tot wederzijds begrip erg gewaardeerd worden.

Presteren naar Vermogen

8,0 RKWBV heeft een duidelijke en goed onderbouwde visie op haar vermogensinzet. Deze visie is in de praktijk goed doorvertaald naar haar strategisch voorraadbeleid en begrotingen. Afwegingen over de inzet van het vermogen voor de diverse maatschappelijke opgaven wordt veelal gedaan door afstemming met de belanghebbenden. Het gevolg is dat RKWBV op goede wijze haar vermogen beargumenteerd en goed onderbouwd inzet. RKWBV presteert daarnaast ruim voldoende in het kader van de Aedes-benchmark en heeft geen opmerkingen van de toezichthouders gekregen over de financiële continuïteit.

Governance van maatschappelijk presteren

7,5

De visitatiecommissie stelt vast dat RKWBV het governance van het maatschappelijk presteren goed op orde heeft. De strategie is goed onderbouwd en gehanteerd in de praktijk, onder andere door de duidelijke vertaling in jaarplannen, beleid en prestatieafspraken. Ook de monitoringsinformatie is compleet en overzichtelijk, en er wordt passend bijgestuurd. Een integraal overzicht van de prestaties zou nog een aanvulling zijn. Daarnaast is de maatschappelijke oriëntatie, via de actieve betrokkenheid bij strategie en uitvoering en de borging van maatschappelijke opgaven, van de RvC ruim voldoende. RKWBV betreft tot slot op een passende wijze belanghebbenden. Tevens vindt er passende en transparante terugkoppeling en verantwoording plaats.

D. Korte schets van de corporatie

Werkgebied

RKWBV is opgericht in 1910 en bestaat daarmee al ruim 110 jaar. De corporatie is uitsluitend actief in de gemeente Zeist. RKWBV is met een woningvoorraad van ongeveer 1.000 woningen een relatief kleine speler in de gemeente Zeist. De corporatie kiest lokale betrokkenheid en goed beheer van de woningen. RKWBV gelooft dat direct klantcontact door directe betrokkenheid, het op gang brengen van kleinere (her-) ontwikkellocaties en het met bewoners werken aan community building beter gaat in een bescheiden maar betrokken organisatie.

Woningvoorraad

De woningvoorraad van RKWBV bestaat uit ongeveer 1.000 woningen, waarvan één derde eengezinswoningen. De corporatie heeft daarnaast een aanzienlijk aandeel meergezinswoningen zonder lift in het woningbezit, hetgeen in het licht van de vergrijzing een opgave met zich meebrengt. RKWBV heeft met de Couwenhovenflats tevens hoogbouw in de woningvoorraad. Van de woningvoorraad is bijna de helft gebouwd in de periode van 1970 tot en met 1979.

Tabel 4: Woningbezit

Type woningen	RKWBV	Landelijk
Eengezinswoningen	30%	40,4%
Meergezinswoning zonder lift t/m 4 lagen	39%	25,5%
Meergezinswoning met lift	13%	14,9%
Hoogbouw	17%	12,4%
Onzelfstandige overige wooneenheden	1%	6,8%
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: CiP (2019, over 2017), RKWBV, Aedes

De gemiddelde huurprijs van een DAEB-woning van RKWBV lag in 2017 op een bedrag van €568 per maand, hetgeen absoluut vergeleken met het landelijke gemiddelde relatief hoog is (€517). Als de huurprijs in relatie tot de kwaliteit wordt beschouwd, is zichtbaar dat RKWBV met een percentage van 74,9% om en nabij het landelijke gemiddelde van 72,3% ligt.

Organisatiestructuur

RKWBV is een woningbouwvereniging. Iedere huurder van RKWBV kan lid worden van de corporatie. De invloed van de leden verloopt via de jaarlijkse Algemene Ledenvergadering, waarin onder andere het jaarverslag besproken wordt. Alle leden kunnen tijdens de vergadering hun stem laten horen. Het dagelijkse bestuur van RKWBV is in handen van één directeur-bestuurder, die onder toezicht staat van een raad van commissarissen. De raad van commissarissen bestaat uit vier leden. De directeur-bestuurder wordt in zijn dagelijkse taken ondersteund door de bestuurs- en beleidsadviseur, een woonconsulent, coördinator leefbaarheid, medewerkers financiën en control, technische medewerkers en een huismeester. De organisatie van RKWBV omvatte in 2020 9,3 fte, verdeeld over 10 medewerkers. Daarnaast heeft RKWBV een flexibele schil van medewerkers, die bijvoorbeeld met collega-corporaties worden gedeeld. Vanwege de bescheiden omvang van de organisatie wordt van elke medewerker verlangd dat hij of zij zich flexibel opstelt en meer dan eens multidisciplinair is.

Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief

1 Presteren naar Opgaven en Ambities



1.1 Inleiding

Het eerste perspectief van waaruit het presteren van RKWBV wordt beoordeeld is 'Presteren naar Opgaven en Ambities'. De visitatiecommissie beoordeelt de feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar primair in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en de huurdersorganisatie(s). Ook wordt een beschouwing gegeven op het proces waarlangs de prestatieafspraken tot stand zijn gekomen en de inhoudelijke kwaliteit van deze afspraken.

1.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 5: Presteren naar Opgaven en Ambities

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Perspectief 1: Presteren naar Opgaven en Ambities								
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,3	7,2	7,1	7,4	7,1	7,2	75%	7,4
Ambities in relatie tot de opgaven	8,0					8,0	25%	

Thema 1: De beschikbaarheid van de woningvoorraad (incl. differentiatie en flexibiliteit)

Thema 2: Het huisvesten van bijzondere doelgroepen (wonen en zorg, statushouders)

Thema 3: De betaalbaarheid van de woningvoorraad

Thema 4: De duurzaamheid en de kwaliteit van de woningvoorraad

Thema 5: De leefbaarheid in wijken en buurten

1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

RKWBV heeft in de periode van 2017 tot en met 2020 jaarlijks prestatieafspraken opgesteld met de gemeente Zeist, Woongoed Zeist en de huurdersorganisaties. De landelijk geldende rijksprioriteiten volkshuisvesting zijn in deze afspraken meegenomen.

Prestatieafspraken in gemeente Zeist

De gemeente Zeist en de Zeister corporaties (ZCO) hebben een visie voor 'prettig wonen in Zeist' vastgelegd, waarbij verschillende doelgroepen worden bediend zoals zittende huurders, starters, instromers, statushouders en mensen die zorg nodig hebben. De betreffende visie is uitgewerkt en vastgelegd in de woonvisie, die in 2016 is opgesteld door de gemeente Zeist in overleg met 'de samenleving'. De ZCO, huurdersorganisatie HuurdersPlatform Seyst en huurdersvereniging Prisma waren hierbij eveneens nauw betrokken. De ZCO brengt jaarlijks in overleg met de huurdersorganisaties een gezamenlijk bod uit op de woonvisie, hetgeen de basis vormt voor de prestatieafspraken.

Na het vaststellen van de woonvisie heeft gemeente Zeist besloten om een aanvullende bijdrage te leveren aan het huisvesten van vergunninghouders en andere doelgroepen met een urgente woonbehoefte. De versnelling van de opgave heeft als doel om in een relatief korte periode (2016-2020) extra woonruimte beschikbaar te stellen aan verschillende doelgroepen, zodat de druk op de

betaalbare huurwoningvoorraad deels wordt opgevangen. Op basis van de ambities uit de woonvisie hebben de corporaties in de prestatieafspraken de volgende ambities vastgelegd:

- betaalbaar wonen, lagere huren en goedkoper wonen;
- voldoende woningen, meer bouwen en gemengde wijken realiseren;
- duurzamer wonen, door renovaties gericht op minder verspilling van energie;
- maatwerk-wonen, ieder onder dak in harmonie met de buurt.

De prestatieafspraken met de gemeente Zeist zijn collectief van aard. In de prestatieafspraken wordt overwegend over de 'ZCO' gesproken, waarbij een aandeel per corporatie niet is uitgewerkt. De vuistregel die geldt is 'naar rato van het woningbezit' van Woongoed Zeist en RKWBV (90:10). De prestatieafspraken zijn gestructureerd aan de hand van de volgende thema's:

- De differentiatie van de woningvoorraad;
- De betaalbaarheid van de woningvoorraad;
- De flexibiliteit van de woningvoorraad;
- De beschikbaarheid van de woningvoorraad;
- De duurzaamheid en de kwaliteit van de woningvoorraad;
- De leefbaarheid in wijken en buurten;
- De wijk Vollenhove.

De structuur van de prestatieafspraken is tevens gebruikt voor de maatschappelijke visitatie. Als gevolg van een beperkt aantal afspraken met betrekking tot 'differentiatie' en 'flexibiliteit' en de raakvlakken met 'beschikbaarheid' is in overleg besloten om de thema's samen te voegen. Het thema 'de wijk Vollenhove' heeft uitsluitend betrekking op Woongoed Zeist.

De landelijk vastgestelde prioriteiten voor de volkshuisvesting zijn in de prestatieafspraken, indien van toepassing, meegenomen.

Convenanten

Naast de prestatieafspraken neemt RKWBV deel aan samenwerkingsverbanden die zijn vastgelegd in convenanten. De belangrijkste convenanten voor RKWBV zijn:

- Landelijke convenant 'Vroegsignalering' als basis voor de samenwerking tussen de gemeente, RSD en de corporaties met betrekking tot minimabeleid en vroegsignalering;
- Convenant Schuldhulpverlening, waarin de samenwerking tussen de gemeente, de corporaties, CJG en de sociale teams met betrekking tot het voorkomen van huurachterstanden en schulden is vastgelegd;
- Henneconvenant, waarin de samenwerking tussen de gemeente en de corporaties bij het aantreffen of signaleren van hennepeteelt is vastgelegd.

1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De prestatieafspraken zijn voldoende wederkerig

De visitatiecommissie concludeert dat de prestatieafspraken in voldoende mate uitgaan van wederkerigheid tussen de partijen. In de prestatieafspraken is afgesproken welke bijdrage alle partijen leveren aan opgaven met betrekking tot de sociale huursector. Het zijn daarmee de gezamenlijke afspraken van de gemeente Zeist, de ZCO en de huurdersorganisaties. De gemeente Zeist wordt ook specifiek als verantwoordelijke benoemd bij prestatieafspraken. In de prestatieafspraken wordt bijvoorbeeld benoemd dat de gemeente Zeist privaat- en

publiekrechtelijke maatregelen neemt voor het naleven van de afspraken die in de woonvisie zijn vastgelegd met betrekking tot differentiatie, zoals het expliciet vastleggen van sociale woningbouw als bestemming.

Tegelijkertijd moet worden opgemerkt dat de wederkerigheid verder versterkt zou kunnen worden. Als vanzelfsprekend kunnen de huurdersverenigingen niet of nauwelijks verplichtingen aangaan, terwijl het voor de gemeente Zeist met name inspanningsverplichtingen betreft. In de prestatieafspraken voor 2021 is reeds een stap gezet in het versterken van de wederkerigheid.

De prestatieafspraken dekken de opgaven in het werkgebied

De visitatiecommissie is van mening dat de prestatieafspraken passend zijn bij en dekkend zijn voor de opgaven in het werkgebied. De jaarlijkse prestatieafspraken zijn afgeleid van en in lijn met de woonvisie van de gemeente Zeist. De opgaven met betrekking tot de beschikbaarheid ('versnellingsopgave') en de leefbaarheid in de wijk Vollenhove komen bijvoorbeeld regelmatig terug. Daarnaast worden de prestatieafspraken jaarlijks voorzien van een toelichting op de ontwikkelingen in het werkgebied en de relatie met het beleid van de gemeente. De visitatiecommissie vindt de betreffende toelichtingen zeer waardevol om de prestatieafspraken te kunnen duiden.

De prestatieafspraken zijn -indien mogelijk- SMART geformuleerd

De visitatiecommissie ziet voor wat betreft concreetheid dat de prestatieafspraken -indien mogelijk- SMART zijn uitgewerkt. De prestatieafspraken zijn voorzien van een tijdgebonden en meetbare eenheid, zoals voor wat betreft de versnellingsopgave. De prestatieafspraken zijn voorzien van een overzicht van projecten, waarin de initiatiefnemers, het aantal woningen en de planning zijn vastgelegd. Tegelijkertijd functioneren onder andere de woonvisie, de versnellingsopgave en de Brede Milieuvisie meer als kompas.

Monitoring en evaluatie

De realisatie van de prestatieafspraken wordt jaarlijks gemonitord. Deze bevindingen worden ook meegenomen in de evaluatie van het proces en de kwaliteit van de afspraken. In 2020 is het proces geëvalueerd en is geconcludeerd dat het beter werkbaar is als richtinggevende meerjarenafspraken worden gemaakt en vervolgens jaarlijks via zogenoemde jaarafspraken gedetailleerder in gegaan wordt op hoe deze meerjarenafspraken concreet gerealiseerd gaan worden.

De prestatieafspraken zijn tot stand gekomen na intensieve samenwerking

De visitatiecommissie concludeert met name op basis van gesprekken met de gemeente Zeist, RKWBV, Woongoed Zeist en huurdersvereniging Prisma dat de partijen allen een proactieve en betrokken bijdrage leveren aan het proces om tot passende prestatieafspraken te komen. Er is sprake van een prettige samenwerking, waarbij alle betrokken partijen hebben geïnvesteerd in de totstandkoming van de prestatieafspraken.

De samenwerking en het proces hebben zich de afgelopen jaren duidelijk ontwikkeld, waarbij men ook moeite doet om standpunten uit te leggen en elkaar te begrijpen. Zij werken nadrukkelijk aan een gezamenlijk opgave. Bovendien is de wederkerigheid van de afspraken geagendeerd door de betrokken partijen, waardoor er meer aandacht is voor de prestaties van de gemeente.

De prestatieafspraken kennen geen betrokkenheid van andere partijen

De visitatiecommissie ziet dat de jaarlijkse prestatieafspraken een intensieve betrokkenheid vragen van de gemeente, de ZCO en de huurdersorganisaties. Als vanzelfsprekend zijn in de prestatieafspraken tevens afspraken vastgelegd die samenwerking vragen met zorg- en welzijnspartijen, zoals bijvoorbeeld het huisvesten van specifieke doelgroepen. De

prestatieafspraken kennen echter geen directe betrokkenheid van andere partijen, zoals zorg- en welzijnsorganisaties.

De gemeente, de ZCO en de huurdersorganisaties hebben de betrokkenheid van andere partijen wel degelijk besproken, maar voorzien een ingewikkeld(er) proces om te komen tot prestatieafspraken als deze partijen ook deel gaan uitmaken van de overlegstructuur. Om deze reden is bijvoorbeeld besloten met zorg- en welzijnspartijen te komen tot separate afspraken.

1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De prestaties van RKWBV worden geordend op basis van de onderwerpen of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn benoemd.

In de voorliggende paragraaf is per thema een beoordeling op één decimaal nauwkeurig weergegeven. De beoordelingen zijn gebaseerd op een gemiddelde van de cijfers die per opgave/prestatieafpraak en daarbij behorende prestatie zijn gegeven in de prestatietabel in bijlage 7. Daarnaast is in de prestatietabel in bijlage 7 voor verschillende opgaven/prestatieafspraken en prestaties een meer uitgebreide toelichting opgenomen dan in paragraaf 1.5.

De visitatiecommissie heeft per opgave een geheel punt toegekend, het middelen van de cijfers per opgave resulteert in een cijfer per thema op een decimaal nauwkeurig. Bij het toekennen van cijfers is de in visitatiemethodiek 6.0 beschreven werkwijze gehanteerd. Deze methodiek werkt met een zogenoemd ijkpunt voor een voldoende dat is bepaald op een 6 en plus- of minpunten. Voldoen aan het ijkpunt betekent dat er in belangrijke mate aan de prestatieafspraken afspraken is voldaan. Daarbovenop kan de corporatie een of meer pluspunten toegekend krijgen die zich in een hoger cijfer vertalen. Het cijfer 7 wordt toegekend als de corporatie volledig aan de afspraken heeft voldaan. Het cijfer 8 of hoger wordt toegekend als er daarnaast sprake is van anderszins bijzondere omstandigheden. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om het positief handelen in het kader van het bevorderen van het bereiken van de maatschappelijke doelen of het bedenken van creatieve oplossingen. Bij het niet voldoen aan het ijkpunt volgt in principe een onvoldoende. Ook kunnen minpunten worden toegekend naarmate de afwijking van de realisatie ten opzichte van de afspraak groter is. De minpunten kunnen tot lagere cijfers leiden.

1.5.1 Thema 1: De beschikbaarheid van de woningvoorraad (incl. differentiatie en flexibiliteit)

7,3 De visitatiecommissie oordeelt dat RKWBV ten aanzien van de beschikbaarheid van de woningvoorraad ruim voldoende heeft gepresteerd. RKWBV heeft bijgedragen aan de versnellingsopgave door middel van het ontwikkelen van 24 woningen aan de Cornelis Vlotlaan en 18 woningen aan de Kometenlaan. Daarnaast heeft RKWBV verschillende projecten in ontwikkeling, in overeenstemming met de omvangrijke ambities voor het realiseren van nieuwbouw. Bovendien heeft RKWBV de verkoopaantallen van DAEB-woningen geminimaliseerd.

RKWBV heeft bijgedragen aan de versnellingsopgave

RKWBV wordt in Zeist geconfronteerd met toenemende druk op de woningvoorraad. Om deze reden wordt in het kader van de beschikbaarheid van de woningvoorraad in Zeist ingezet op een 'versnellingsopgave', waarbij woningen voor verschillende doelgroepen aan de woningvoorraad worden toegevoegd. In de prestatieafspraken is vastgelegd dat RKWBV de omvang van de sociale woningvoorraad borgt en dat de corporatie met het realiseren van woningen aan de Cornelis

Vlotlaan (24 verhuureenheden) en de Kometenlaan (18 verhuureenheden) bijdraagt aan de versnellingsopgave.

RKWBV draagt -in overeenstemming met de prestatieafspraken- bij aan de versnellingsopgave door het realiseren van de bovengenoemde woningen. De nieuwbouw aan de Cornelis Vlotlaan betreft 24 appartementen voor senioren en is met enige vertraging opgeleverd in het eerste kwartaal van 2021. De vertraging was het gevolg van bezwaren tegen het kappen van bomen. De nieuwbouw aan de Cornelis Vlotlaan is tevens onderdeel van een 'experiment' met betrekking tot het bevorderen van doorstroming. De appartementen zijn geschikt gemaakt voor senioren en zijn onder de subsidiabele huurgrenzen aangeboden aan bewoners van de Verzetswijk om doorstroming te bevorderen. Uiteindelijk heeft RKWBV negen appartementen toegewezen aan huidige 65+-huurders uit de Verzetswijk, waardoor in die wijk negen eengezinswoningen vrijkomen zijn gekomen.

De realisatie van de 18 appartementen -als uitbreiding op de 30 bestaande appartementen in Huis ter Heide- is als gevolg van bezwaren eveneens vertraagd. De rechtbank doet in het eerste kwartaal van 2021 uitspraak over bezwaren van omwonenden tegen wijziging van het bestemmingsplan. Naast het realiseren van woningen die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken heeft RKWBV verschillende projecten in ontwikkeling:

- RKWBV neemt 'turn key' 16 sociale huurappartementen en 2 vrije sectorappartementen af in het nieuwbouwproject De Geiserhof. De appartementen worden in de zomer van 2021 opgeleverd.
- RKWBV heeft een omgevingsvergunning ingediend voor het realiseren van 25 zorgstudio's voor mensen met een verstandelijke beperking. De studio's hebben een oppervlakte van +/- 30 m² en er is een gemeenschappelijke ruimte om samen te komen. De start van de bouw is gepland voor het najaar van 2021.
- RKWBV neemt deel aan de gebiedsontwikkeling Eikenstein. RKWBV is inmiddels eigenaar van het monumentale hoofdgebouw Eikenstein. Fakton Capital en Plegt-Vos zijn eigenaren van de rest van het gebouw en het terrein. RKWBV neemt naar verwachting +/- 80 woningen, waarvan 35 zorgwoningen, voor één of meerdere sociale doelgroepen af door de transformatie van de voormalige tuchtschool en jeugdinrichting Eikenstein.

Naast het realiseren van nieuwbouwwoningen heeft RKWBV -in het kader van de beschikbaarheid- geen DAEB-woningen verkocht. Daarmee heeft RKWBV de omvang van de woningvoorraad geborgd.



Foto 1: Nieuwbouw Cornelis Vlotlaan

De visitatiecommissie concludeert dat RKWBV ruimschoots heeft voldaan aan de prestatieafspraken. De woningen aan de Cornelis Vlotlaan (24 verhuureenheden) zijn aan het begin van 2021 opgeleverd en woningen aan de Kometenlaan (18 verhuureenheden) en de Geiserhof (18 verhuureenheden) worden in 2021 opgeleverd. Daarnaast heeft RKWBV gewerkt aan andere nieuwbouwprojecten, waarmee wordt ingezet op het toevoegen van 300 nieuwbouwwoningen. Om deze reden heeft de visitatiecommissie twee pluspunten toegekend voor het realiseren van nieuwbouw en de bijdrage aan de versnellingsopgave. Voor het borgen van de omvang van de woningvoorraad heeft de visitatiecommissie één pluspunt toegekend.

RKWBV zoekt naar een optimale benutting van de sociale woningvoorraad

Naast het realiseren van woningen en het bevorderen van doorstroming heeft RKWBV opgaven met betrekking tot het verdelen van vrijkomende woningen, onder andere onder huishoudens met een beperktere inschrijfduur. In de prestatieafspraken is vastgelegd dat RKWBV gebruikmaakt van het verloten van woningen, het verhuren van woningen onder Lokaal Maatwerk en het aanbieden van woningruil.

RKWBV heeft in overeenstemming met de prestatieafspraken jaarlijks woningen verloot. In de periode van 2017 tot en met 2020 zijn 11 woningen verloot. De praktijk laat zien dat woningzoekenden beduidend meer reageren op woningen die worden verloot dan op woningen die regulier worden verhuurd. Verder heeft RKWBV Lokaal Maatwerk benut met als doel om doelgroepen zoals senioren uit de Verzetswijk beter te bedienen. De corporatie heeft in de periode van 2017 tot en met 2020 woningen verhuurd via Lokaal Maatwerk. Als laatste heeft RKWBV huurders de mogelijkheid gegeven om een woning te ruilen. De woningruil draagt bij aan één van de doelen uit de woonvisie dat inwoners zoveel mogelijk in een passende woning wonen.

De visitatiecommissie concludeert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken en heeft voor de verschillende prestaties steeds één pluspunt toegekend (zie bijlage 7).

1.5.2 Thema 2: Het huisvesten van bijzondere doelgroepen (wonen en zorg, statushouders)

7,2 De visitatiecommissie oordeelt dat RKWBV ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen ruim voldoende heeft gepresteerd. RKWBV heeft bijdragen aan de opgaven voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen, waaronder personen die uitstromen uit de maatschappelijke opvang, personen met een urgente woningbehoefte en statushouders. Daarnaast heeft RKWBV ingezet op het faciliteren van langer zelfstandig thuiswonen.

RKWBV heeft woningen beschikbaar gesteld voor bijzondere doelgroepen

RKWBV heeft de opgave om verschillende bijzondere doelgroepen te huisvesten in de sociale woningvoorraad, waaronder personen die uitstromen uit de maatschappelijke opvang, personen met een urgente woningbehoefte en statushouders.

Het huisvesten van personen die uitstromen uit een maatschappelijke instelling is in overeenstemming met de prestatieafspraken via Beter Wonen geregeld. Beter Wonen meldt kandidaten aan om te plaatsen in een woning, waarna de woningcorporaties een woning 'zoeken' die past bij de situatie van de kandidaat. RKWBV heeft in de periode van 2017 tot en met 2020 personen via Beter Wonen gehuisvest. Daarbij dient opgemerkt te worden dat een match tussen de beschikbaarheid van een woning en de aangemelde kandidaat van belang is. In Utrecht wordt een proef uitgevoerd waarbij woningcorporaties beschikbare woningen aandragen voor kandidaten. RKWBV zou bij voorkeur eveneens over willen gaan op een dergelijke werkwijze.

De visitatiecommissie concludeert dat RKWBV heeft voldaan aan de prestatieafspraken en heeft een pluspunt toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.

De gemeente Zeist en de ZCO zijn in overeenstemming met de prestatieafspraken tevens in gesprek over het huisvesten van bijzondere doelgroep, hetgeen in 2021 moet resulteren in afspraken voor de komende jaren. RKWBV lobbyt continu voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen, hetgeen onder andere heeft geresulteerd in de ontwikkeling van Eikenstein voor verschillende en bijzondere doelgroepen. De visitatiecommissie ziet dat RKWBV zich nadrukkelijk inzet voor het huisvesten van zorgbehoevende doelgroepen en dat de corporatie haar nek heeft uitgestoken voor de ontwikkeling van Eikenstein (zie paragraaf 1.5.1).

Naast het aanbieden van woningen voor Beter Wonen heeft RKWBV zogenaamde 'doorbraakwoningen' beschikbaar gesteld. De gemeente en de Zeister corporaties werken met de 'doorbraak'-gedachte om voor ingewikkelde casussen een oplossing te bieden. De gemeente stelt, in samenwerking met CJG en het Sociaal Team, een doorbraakbudget beschikbaar, terwijl de woningcorporaties de woning verzorgen. Deze werkwijze geldt alleen voor gevallen waarbij andere mogelijkheden (urgentie, Beter Wonen) niet mogelijk zijn. RKWBV heeft in de periode van 2017 tot en met 2020 'doorbraakwoningen' beschikbaar gesteld. Een derde bijzondere doelgroep betreft de statushouders. RKWBV heeft bijgedragen aan de taakstelling van de gemeente Zeist voor het huisvesten van statushouders. De corporatie heeft in de periode van 2017 tot en met 2020 21 statushouders gehuisvest. De visitatiecommissie concludeert dat RKWBV heeft voldaan aan de prestatieafspraken en heeft een pluspunt toegekend.

Een doelgroep die weliswaar niet in de prestatieafspraken wordt benoemd, maar weldegelijk wordt gehuisvest door RKWBV zijn mensen met autisme. RKWBV verhuurt het woningcomplex De Driest, bestaande uit 17 woningen, aan stichting Reinaerde. Deze stichting verleent speciale zorg aan mensen met een autisme indicatie.

RKWBV heeft ingezet op het huisvesten van senioren en langer zelfstandig thuiswonen

RKWBV wordt in Zeist geconfronteerd met een vergrijzing van de bevolking, waarbij 'langer zelfstandig thuiswonen' een belangrijke opgave is. RKWBV heeft in overeenstemming met de prestatieafspraken seniorencomplexen (65+) op toegankelijkheid geïnventariseerd. Indien noodzakelijk heeft de corporatie maatregelen getroffen. Een voorbeeld van een maatregel betreft het vernieuwen van de entree met elektrische deuren en videofoon op de Dahliastraat. Daarnaast heeft RKWBV bij woningcomplex Oranjerie, naar aanleiding van de gesprekken met bewoners, een 'schuur' gemaakt die dient als oplaad- en opslagruimte voor scootmobiel.

Verder exploiteert RKWBV 105 seniorenwoningen, verdeeld over 5 woningcomplexen, die bedoeld zijn voor ouderen die zelfstandig willen blijven wonen. Bovendien heeft RKWBV van Flat10 in Couwenhoven de woningtoewijzing aangepast en een ontmoetingsruimte ingericht. In de flat bevindt zich een woongroep voor ouderen. De woongroepleden bevinden zich tussen de overige bewoners van de flat. De toewijzing van de woningen geschiedt, met toestemming van de

gemeente Zeist, buiten het reguliere woonruimteverdeelsysteem om. Daarbij is een vierkamerappartement ingericht als ontmoetingsruimte.

De visitatiecommissie concludeert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken en heeft voor de verschillende prestaties één pluspunt toegekend.

1.5.3 Thema 3: De betaalbaarheid van de woningvoorraad

7,1

De visitatiecommissie oordeelt dat RKWBV ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad ruim voldoende heeft gepresteerd. RKWBV heeft een relatief goedkope woningvoorraad en heeft woningen passend toegewezen. Als lokaal verankerde woningcorporatie dichtbij de huurders heeft RKWBV tegelijkertijd ingezet op het voorkomen van huurachterstanden door middel van een persoonlijk en actief incassobeleid.

RKWBV borgt de omvang van de betaalbare woningvoorraad

RKWBV heeft de opgave om de omvang van de betaalbare woningvoorraad te borgen. In de prestatieafspraken is vastgelegd dat RKWBV tenminste 70% van de vrijkomende woningen verhuurt in de goedkope (tot € 424,44) en de betaalbare (vanaf € 424,44 tot € 607,46 of € 651,03) huurprijsklassen.

RKWBV voldoet ruimschoots aan de prestatieafpraak door in de periode van 2017 tot en met 2020 achtereenvolgens 70%, 81%, 75% en 76% van de vrijkomende woningen te verhuren in de betreffende huurprijsklassen. Om deze reden heeft de visitatiecommissie twee pluspunten toegekend.

Daarnaast is in overeenstemming met de prestatieafpraak tenminste 70% van de woningvoorraad in de goedkope en betaalbare huurprijsklassen. RKWBV heeft in 2017/2018 het huurprijsbeleid aangepast, zodat de woningcorporatie kon blijven voldoen aan de norm van 70%. Daarbij zijn de streefhuren van verschillende woningcomplexen verlaagd, zodat de woningen bereikbaar zijn voor mensen die recht hebben op huurtoeslag. In 2018 werd de norm met 69,3% namelijk net niet gehaald. Vanwege het feit dat ongeveer 25% van de huishoudens met een laag inkomen een gezin betreft, is in de prestatieafspraken tevens vastgelegd dat van de goedkope en betaalbare woningvoorraad tenminste 50% geschikt moet zijn voor gezinnen. RKWBV voldoet niet aan de prestatieafspraken: 'slechts' 34% van de goedkope en betaalbare woningvoorraad is geschikt voor gezinnen. Tegelijkertijd moet worden geconcludeerd dat de bestaande woningvoorraad statisch is en daarmee niet of nauwelijks aangepast kan worden naar een woningvoorraad die geschikt is voor gezinnen. Om deze reden heeft de visitatiecommissie geen plus- en minpunten toegekend.

RKWBV heeft in overeenstemming met de prestatieafspraken in de periode van 2013 tot en met 2018 een inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast, waarbij ervoor is gekozen om bij de lage en de middeninkomens niet de maximale huurverhoging door te voeren. Daarnaast heeft RKWBV, mede op advies van huurdersbelangenvereniging Prisma, een differentiatie aangebracht in de inkomenscategorieën en is een relatie gelegd met de hoogte van de huurprijs. Voor huishoudens met een inkomen tot €40.349 (prijsspeil 2017) hield RKWBV de liberalisatiegrens aan: een sociale huurwoning blijft voor de betreffende huishoudens een sociale huurwoning. RKWBV heeft in 2019 geen inkomensafhankelijke huurverhoging meer toegepast. De belangrijkste argumenten waren de overzichtelijkheid voor de organisatie en de betaalbaarheid voor huurders.

De visitatiecommissie concludeert dat RKWBV heeft voldaan aan de prestatieafspraken en heeft een pluspunt toegekend.

Tabel 6: Huurverhoging RKWBV (2017-2020)

	Huishoudens met een laag en middeninkomen	Huishoudens met inkomens hoger dan €40.349 en een huur lager of gelijk aan €635,05
2017	0,3% (inflatievolgend)	4,3% (wettelijk toegestaan is 4,3%)
2018	1,4% (inflatievolgend)	3,0% (wettelijk toegestaan is 5,4%)
2019	1,6%	1,6%
2020	2,6% (inflatievolgend)	2,6% (inflatievolgend)

Bron: Jaarverslagen RKWBV (2017 t/m 2020)

Daarnaast is in de prestatieafspraken vastgelegd dat de gemeente en de ZCO een pilot om zittende huurders met een te hoge huur in relatie tot het inkomen te ondersteunen. De ZCO hebben een pilot uitgevoerd waarbij huurders die in de periode van 2013 tot en met 2015 een woning hebben gehuurd en beschikten over een te laag inkomen in relatie tot de huurprijs een huurkorting hebben gekregen. RKWBV heeft 6 huurders die in het verleden een te dure woning hebben gehuurd een huurkorting gegeven. De gemiddelde huurkorting bedroeg €44. De visitatiecommissie concludeert dat RKWBV heeft voldaan aan de prestatieafspraken en heeft een pluspunt toegekend.

RKWBV zet in op het voorkomen van betalingsproblemen en huurschulden

RKWBV heeft naast het borgen van de betaalbaarheid in de woningvoorraad het voorkomen van betalingsproblemen en huurschulden als opgave. In de prestatieafspraken is vastgelegd dat Zeister corporaties (ZCO) huurders wijzen op de inkomenscheck van de Sociaal Raadslieden, inzetten op het voorkomen van huisuitzettingen door huurschuld, trainingen aanbieden voor huurders en gebruikmaken van het Laatste Kansbeleid.

RKWBV voert een actief incassobeleid en zoekt bij het uitblijven van een huurbetaling direct contact met de huurder. Daarbij wordt gevraagd naar de oorzaak van het uitblijven van een huurbetaling en worden indien noodzakelijk afspraken gemaakt. RKWBV voorkomt op deze wijze verdere problemen. Het persoonlijk contact en de korte lijnen met de betreffende huurder werpen zodoende vruchten af.

Daarnaast heeft RKWBV in samenwerking met de gemeente Zeist en Woongod Zeist voldaan aan de prestatieafspraken. De ZCO hebben huurders gewezen op de mogelijkheid van een inkomenscheck. De inkomenscheck, uitgevoerd door Sociaal Raadslieden, heeft in 2018 bijvoorbeeld voor 26 huurders gemiddeld een besparing van €700 euro per jaar opgeleverd. Daarnaast hebben de gemeente, de ZCO en Regionale Sociale Dienst (RSD) in 2019 de samenwerkingsafspraken aangescherpt om de ambitie van geen huisuitzettingen door huurschuld te kunnen realiseren. De afgesproken werkwijze is in 2020 in Zeist operationeel. Indien noodzakelijk kunnen de ZCO gebruik maken van het Laatste Kansbeleid. Het Laatste Kansbeleid is gecontinueerd en wordt gemonitord. De samenwerking tussen het Sociaal Team van de gemeente, CJG en de ZCO komt regelmatig aan de orde in de overleggen.

De ZCO hebben gezamenlijk aan de huurders een training 'Omgaan met geld' aangeboden. De training is verzorgd door maatschappelijke partner Vitras/MCD. Het doel was om meer inzicht te geven in betalingsproblemen en de wijze waarop betalingsproblemen kunnen worden voorkomen. Desalniettemin dient opgemerkt te worden dat de interesse in een dergelijke training beperkt is.

De visitatiecommissie heeft twee pluspunten toegekend, vanwege het feit dat RKWBV met resultaat een actief incassobeleid voert, waarin persoonlijk contact centraal staat. Deze extra inzet voor het opstellen en uitvoeren van het incassobeleid heeft samen met de andere prestaties geresulteerd in een daling van de huurderving.

1.5.4 Thema 4: De duurzaamheid en de kwaliteit van de woningvoorraad

7,4

De visitatiecommissie oordeelt dat RKWBV ten aanzien van de duurzaamheid en de kwaliteit van de woningvoorraad ruim voldoende heeft gepresteerd. RKWBV heeft ongeveer een derde van de woningvoorraad gerenoveerd naar energielabel A en B. Daarnaast zijn 212 woningen voorzien van zonnepanelen, nadat alle huurders in een eengezinswoningen met een geschikt dak een aanbod voor zonnepanelen hadden gekregen en is gemiddeld energielabel B reeds in 2019 behaald.

RKWBV heeft woningen verduurzaamd en de energie-index verlaagd

RKWBV heeft de opgave om toe te werken naar gemiddeld label B (energie-index <1,4) voor de woningvoorraad. De opgave wordt ingevuld door bij het renoveren van woningen voor minimaal energielabel B te realiseren (energie-index van 1,4) en te streven naar energielabel A (energie-index van 1,2). Daarnaast is vastgelegd dat de ZCO in 2019 en 2020 200 respectievelijk 240 woningen worden voorzien van zonnepanelen.

RKWBV heeft voldaan aan de prestatieafspraken. In 2019 heeft RKWBV een gemiddeld label B behaald voor de woningvoorraad, waarvoor de visitatiecommissie twee pluspunten heeft toegekend. In 2017 en 2018 heeft RKWBV 6 woningen in woningcomplex Ons Huis bij mutatie gerenoveerd naar energielabel A. In 2019 heeft RKWBV 49 eengezinswoningen uit 1966 in de Verzetswijk verduurzaamd naar energielabel A en A+.

Daarnaast zijn in 2018 en 2019 96 eengezinswoningen uit 1973 in de wijk Couwenhoven duurzaam gerenoveerd naar label A. In 2020 is RKWBV begonnen met het verder verduurzamen van de Couwenhovenflats 10 en 20 (164 woningen). De flats worden van energie-index 2.4 (label E) naar energie-index 1.4 (label B) gebracht. De verwachting is dat alle werkzaamheden rond de zomer van 2021 gereed zullen zijn.

De visitatiecommissie heeft twee pluspunten toegekend vanwege het grote aantal woningen (+/- één derde van de woningvoorraad) dat is/wordt gerenoveerd naar label A en label B.

Naast het renoveren van woningen heeft RKWBV in overeenstemming met de prestatieafspraken woningen voorzien van zonnepanelen. RKWBV heeft vrijwel alle eengezinswoningen met een geschikt dak een aanbod gedaan voor het plaatsen van zonnepanelen. In 2019 en 2020 heeft RKWBV 212 woningen voorzien van zonnepanelen. De visitatiecommissie heeft twee pluspunten toegekend vanwege het feit dat RKWBV alle eengezinswoningen een aanbod heeft gedaan en reeds op 208 woningen zonnepanelen heeft geplaatst.

De ZCO hebben in overeenstemming met de prestatieafspraken niet meer dan 75% van de besparing op de energiekosten doorberekend aan huurders. RKWBV vroeg bij de renovatie van 96 eengezinswoningen in de wijk Couwenhoven en 49 woningen in de Verzetswijk een 'relatief lage bijdrage', waardoor een deel van de investeringen door RKWBV kon worden gedekt. RKWBV vraagt bij individuele zonnepanelen een bijdrage van € 2,- per paneel per maand, waarbij de opbrengst voor de huurder is. De zonnepanelen op de Couwenhovenflats zijn niet voor individueel gebruik maar de opbrengst komt ten goede aan de algemene ruimten en lift. De huurders krijgen geen huurverhoging als gevolg van de verduurzamingsmaatregelen. De kosten voor de elektriciteit voor algemene ruimtes voor de huurders zijn verlaagd.

De visitatiecommissie concludeert dat RKWBV heeft voldaan aan de prestatieafspraken en heeft een pluspunt toegekend.



Foto 2: Renovatie en verduurzamingen woningen Couwenhoven

RKWBV heeft huurders geïnformeerd over energiebesparing

De gemeente en de ZCO hebben gezamenlijk de opgave om de huurders te informeren over energiebesparing, onder andere aan de hand van workshops en de gedragscampagne 'Omlaag die meter'. De gemeente en de ZCO hebben -in overeenstemming met de prestatieafspraken- een workshop voor huurders georganiseerd over energiebesparing. De workshop leverde goede ideeën op, maar de respons van huurders was beperkt. De aanwezige huurders waren enthousiast en waardeerden de tips. Daarnaast hebben de gemeente, de ZCO en de huurdersorganisaties de gedragscampagne 'Omlaag die meter' in- en voortgezet, in samenwerking met 'Mijn Groene Huis'. De campagne bestaat onder andere uit een online platform waar de huurders tips krijgen om energie te besparen. Daarbij heeft RKWBV in 2019 en 2020 energieboxen uitgegeven. De gemiddelde besparing op gas en elektra is onder deelnemers aan de campagne ruim 10%, hetgeen in 2019 bijvoorbeeld neerkwam op een besparing van zo'n € 195 per jaar. De visitatiecommissie concludeert dat RKWBV heeft voldaan aan de prestatieafspraken en heeft voor de verschillende prestaties één pluspunt toegekend.

Naast de workshop en de gedragscampagne is een kennissessie georganiseerd over duurzaamheid in relatie tot betaalbaarheid en beschikbaarheid. Aan de hand van de kennissessie zijn gemeentebestuurders en andere belanghebbenden geïnformeerd over de processen die samenhangen met het verduurzamen van de woningvoorraad. Daarbij is nagedacht over een brede(re) bijeenkomst met de gemeenteraad en -ambtenaren over de afwegingen van corporaties met betrekking tot het verduurzamen van de woningvoorraad. De visitatiecommissie concludeert dat RKWBV heeft voldaan aan de prestatieafspraken en heeft een pluspunt toegekend.

1.5.5 Thema 5: De leefbaarheid in wijken en buurten

7,1

De visitatiecommissie oordeelt dat RKWBV ten aanzien van de leefbaarheid in wijken en buurten ruim voldoende heeft gepresteerd. RKWBV zet gestructureerd in op community building en leefbaarheid, waarbij RKWBV de samenwerking op wijkniveau als een van de speerpunten ziet. De medewerker leefbaarheid van RKWBV is er voor het belangrijke persoonlijke contact tussen de huurders en de woningcorporatie.

RKWBV zet in op community building en wijkgericht werken

RKWBV heeft de opgaven om bewoners te betrekken bij de leefbaarheid in de wijken en buurten en gezamenlijk met de gemeente en Woongod Zeist in te zetten op wijkgericht werken.

RKWBV heeft de samenwerking op wijkniveau als één van de speerpunten in het leefbaarheids- en community building beleid benoemd. RKWBV is zich er daarbij van bewust dat de organisaties gezamenlijk een goed zicht hebben op de opgaven en sneller tot een oplossing kunnen komen. In lijn met het beleid van RKWBV hebben de gemeente en de ZCO wijkgericht werken in- en doorgezet. De nauwe samenwerking tussen de partners werkt voordelig voor inwoners, maar ook voor partners zelf, omdat vraagstukken sneller en efficiënter aangepakt kunnen worden. In 2019 werd geconcludeerd dat de samenwerking op operationeel niveau naar tevredenheid verliep, maar de samenwerking in het wijkregieteam om verbetering vroeg. De verbetering kwam met name voort uit het de verschillende beelden die de samenwerkingspartners hebben van elkaar en wat zij van het wijkgericht werken verwachten. In het kader van de verbeteringen is in 2019 een gezamenlijke bijeenkomst georganiseerd waarin partijen elkaar hebben meegenomen in de positie en de opgaven waar zij voor staan. Daarnaast is de begroting aangescherpt, waardoor de verwachtingen met betrekking tot financiën duidelijker zijn geworden. RKWBV heeft een actieve, agendabepalende rol in wijkgericht werken. RKWBV is voorzitter in de stuurgroep en trekker binnen het Wijkregieteam.

Daarbij zoekt RKWBV samen met de gemeente, Woongood Zeist en samenwerkingspartners naar mogelijkheden om de structuur van wijkgericht werken te versterken met als doel de daadkracht te vergoten. Het hebben van een eigen visie op de wijk of dorp, een eigen budget en het leveren van maatwerk zijn essentieel. Naast het verstevigen van de bestuurlijke relatie, stelt RKWBV samen met de gemeente Zeist, Woongood Zeist en overige samenwerkingspartners een wijkvisies op voor de wijk West waar RKWBV bezit heeft met Couwenhovenflats en Couwenhoven-eengezinswoningen. De visitatiecommissie concludeert dat RKWBV heeft voldaan aan de prestatieafspraken en heeft een pluspunt toegekend.

Als onderdeel van de samenwerking binnen het wijkgericht werken hebben de gemeente en de ZCO de opgave om gezamenlijk data inzichtelijk te maken om (toekomstige) problemen te kunnen voorzien en daarop daadkrachtig te kunnen acteren, waarbij concrete uitvoeringsplannen worden opgesteld. De gemeente, de ZCO en MeanderOmnium hebben in 2019 een start gemaakt met een DataLab, waarbij zij bekijken op welke wijze data binnen het wijkgericht werken kan helpen om opgaven in de wijk gericht aan te pakken. De partijen zijn gestart met de thema's 'Kwetsbare bewoners' en 'Veilige en leefbare woon- en werkomgeving'. De visitatiecommissie concludeert dat RKWBV heeft voldaan aan de prestatieafspraken en heeft een pluspunt toegekend.

Naast de samenwerking met professionele organisaties ziet RKWBV de meerwaarde van betrokkenheid van huurders/bewoners. RKWBV heeft in het leefbaarheids- en community building-beleid vastgelegd dat de woningcorporatie zich inzet voor het gezamenlijk met bewoners en andere lokale partijen werken aan gemeenschap waarin het prettig wonen is. RKWBV vindt het dan ook belangrijk dat er op wijk- en woningcomplexniveau een actieve bewonerscommissie aanwezig is. RKWBV heeft veelvuldig overleg gevoerd met de bewonerscommissies in de verschillende woningcomplexen. Daarbij gaat het onder andere over onderwerpen zoals servicekosten, leefbaarheid, veiligheid en onderhoud. Daarnaast onderhouden de bewonerscommissies binnen de wijk of het woningcomplex contact met de organisaties die betrokken zijn bij wijkgericht werken en worden bewonerscommissies betrokken bij renovatieprojecten. De bewonerscommissie was bijvoorbeeld bij het renovatieproject de Clomp, Schermerslaan en de herbouw Dr. Schaepmanlaan het eerste aanspreekpunt. De bewonerscommissie vormde een goede mix van de bewoners en haalde bij hen vragen en opmerkingen op, hetgeen leidde tot een hogere tevredenheid, een sneller proces en lagere proceskosten. De visitatiecommissie heeft twee pluspunten toegekend vanwege het feit dat RKWBV als lokaal verankerde woningcorporatie aan de hand van het leefbaarheids- en community buildingbeleid gestructureerd inzet op betrokkenheid van bewoners.

De medewerker leefbaarheid van RKWBV is er voor het belangrijke persoonlijke contact tussen de huurders en de woningcorporatie. De interventies van de medewerker leefbaarheid zijn mens- en oplossingsgericht. Indien noodzakelijk wordt buurtbemiddeling ingeschakeld. RKWBV participeert op initiatief van wijkgericht werken in buurtbemiddeling. Buurtbemiddeling helpt indien men in een lastige (conflict)situatie is gekomen met één van de burens of buurtbewoners. Huurders met psychische problemen worden op zorgvuldige wijze in contact gebracht met professionele hulpverleners. Daarnaast wordt er een bezoek gebracht aan huurders met betalingsproblemen. Op de Couwenhovenflats organiseert de huismeester van RKWBV wekelijks een spreekuur. De visitatiecommissie concludeert dat RKWBV heeft voldaan aan de prestatieafspraken en heeft een pluspunt toegekend.

RKWBV werkt met complexbeheerplannen

RKWBV heeft in overeenstemming met de prestatieafspraken en het leefbaarheids- en community building-beleid complexbeheerplannen opgesteld. De complexbeheerplannen geven inzicht in 'interne aandachtspunten', de bevindingen van de bewonerscommissie en de bevindingen tijdens het werkbezoek. Daarnaast worden de kenmerken van het woningcomplex en de vastgoedstrategie beschreven. Het complexbeheerplan sluit af met een lijst van aandachtspunten en maatregelen/initiatieven met betrekking tot leefbaarheid, inclusief een verantwoordelijke en een planning (complexbeheerplan RKWBV). Het leefbaarheids- en community building-beleid schrijft voor dat de maatregelen/initiatieven moeten bijdragen aan:

- Het versterken van het prettig wonen en de leefbaarheid in het woningcomplex;
- Het vergroten van de inspraak van bewoners bij hun directe woon- en leefomgeving;
- Het bevorderen van participatie van bewoners;
- Het vergroten van de betrokkenheid van bewoners;
- Het bevorderen van onderling contact van bewoners.

De complexbeheerplannen zijn tot stand gekomen in samenspraak met de huurders van de betreffende woningcomplexen, waaronder een bezoek of 'roadshow' langs de verschillende woningcomplexen. De visitatiecommissie concludeert dat RKWBV daarmee heeft voldaan aan de prestatieafspraken en heeft een pluspunt toegekend.

1.6 Beschrijving van de ambities

RKWBV heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren vastgelegd in ondernemingsplannen. In de periode van 2017 tot en met 2020 was één ondernemingsplan van kracht: Ondernemingsplan 'Gewoon dichtbij' (2017-2021).

Ondernemingsplan Gewoon dichtbij (2017-2021)

RKWBV beschrijft zich in het ondernemingsplan als 'kleinschalig, betrokken en dichtbij'. RKWBV is bewust een kleine, betrokken en klantgerichte corporatie in de gemeente Zeist. De corporatie heeft daarbij de ambitie om verder te kijken dan de woning en de huurder: het samenleven in de buurt en de kwaliteit van de woonomgeving dragen volgens RKWBV bij aan onderling contact, integratie en participatie in de samenleving. Samen met huurders/bewoners zet RKWBV zich in voor een leefbare woonomgeving waar het met elkaar prettig wonen is. De kernwaarden van RKWBV zijn:

- Rentmeester met hart voor de huurders: RKWBV wil zichtbaar zijn als betrouwbare en klantvriendelijke verhuurder van sociale huurwoningen in Zeist.
- Huisvesting voor huishoudens met een laag inkomen en kwetsbare doelgroepen: RKWBV voelt zich verantwoordelijk voor (en aanspreekbaar op) het beschikbaar stellen van betaalbare,

kwalitatief hoogwaardige en duurzame woningen in een prettige woonomgeving aan financieel minder draagkrachtige huishoudens.

- Community building: RKWBV investeert in een structurele dialoog met de bewoners/huurders. RKWBV biedt tegenwicht aan de individualisering van de maatschappij.
- Oog voor cultuurhistorie: RKWBV heeft een voorliefde voor cultuurhistorisch erfgoed. Indien kansen zich voordoen voor behoud van cultuurhistorisch erfgoed in Zeist, zet RKWBV zich in om het erfgoed te behouden, te renoveren en te onderhouden en het erfgoed op een moderne en duurzame wijze exploitabel te maken.

De missie, de visie en de kernwaarden zijn vertaald naar vier strategische thema's: voldoende, goede en betaalbare woningen (1), sociaal prettige woonomgeving (2), betrouwbare en klantgerichte organisatie (3) en governance en financiële continuïteit (4).

1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

8,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de structurele en uitgebreide onderbouwing van de ambities passend bij de externe opgaven in het werkgebied, de visie van belanghebbenden en de mogelijkheden van RKWBV.

De ambities in het ondernemingsplan 'Gewoon dichtbij' zijn tot stand gekomen aan de hand van een analyse van de ontwikkelingen in het werkgebied en een bredere oriëntatie van binnen en buiten de organisatie van RKWBV, zoals de medewerkers en de RvC van RKWBV, de huurdersvereniging Prisma, de gemeente Zeist, collega-corporaties, zorg- en welzijnsinstellingen en de woongroep voor ouderen. Daarnaast zijn alle huurders gevraagd naar ideeën, visies en gedachten over de toekomst van de corporatie.

De onderbouwing van de strategische doelstellingen laat vervolgens zien dat RKWBV aandacht heeft voor de behoeften van de doelgroep en de ontwikkelingen in het werkgebied. Eén van de ontwikkelingen betreft bijvoorbeeld de toenemende behoefte aan kleinere woningen door het toenemende aantal senioren op de woningmarkt. RKWBV neemt haar verantwoordelijkheid door de seniore doelgroep te bedienen en een trekkersrol bij de bestuurstafel Wonen en zorg aan te nemen. Daarbij is RKWBV zich er van bewust dat de opgave verder reikt dan uitsluitend het aanbieden van passende woningen. De corporatie ziet tevens het belang van voorzieningen op het gebied van zorg en welzijn en het bieden van een veilige en sociale woningomgeving.

Bewonderenswaardig zijn de ambities die RKWBV heeft ten aanzien van de beschikbaarheid en de omvang van de woningvoorraad. RKWBV heeft de ambitie om de woningvoorraad van 946 woningen met 500 woningen (!) uit te breiden. De ambitie van 500 woningen bleek in de prognoses voor de korte(re) termijn echter te ambitieus, onder andere in het licht van het aantal harde projecten in de pijplijn. Om deze reden heeft RKWBV in samenspraak met de RvC het realiseren van nieuwbouw bijgesteld naar 300 woningen, waarbij overleg is gevoerd met de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Het realiseren van 300 woningen wordt als een realistische en haalbare doelstelling beschouwd. Desalniettemin blijft de ambitie van RKWBV om een maximale en omvangrijke bijdrage van het realiseren van 500 woningen te leveren aan de beschikbaarheid van betaalbare woningen in Zeist. De ambitie wordt geconcretiseerd in de pijplijn aan (nieuwbouw)projecten. Tegelijkertijd werkt RKWBV met

verschillende scenario's. Indien de ambitie met betrekking tot nieuwbouw niet (volledig) gerealiseerd kan worden, dan zal de bestedingsruimte worden gebruikt voor verdere investeringen in de duurzaamheid en de betaalbaarheid van de woningvoorraad (zie tevens hoofdstuk 3).



Foto 3: Project Eikenstein

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

Het tweede perspectief van waaruit het presteren van RKWBV wordt beoordeeld is 'Presteren volgens Belanghebbenden'. In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden geven de belanghebbenden een oordeel over de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van RKWBV, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid van de corporatie. Daarnaast geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel de verwachtingen te overtreffen. Als laatste geven de gemeente(n) en de huurders hun mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.

In het hoofdstuk 'Presteren volgens Belanghebbenden' wordt de beoordeling van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.

In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling door de belanghebbenden.

2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

De huurders en de gemeente Zeist zijn via persoonlijke gesprekken bij de maatschappelijke visitatie betrokken. De visitatiecommissie heeft met (een delegatie van) de huurdersvereniging Prisma, twee reguliere huurders, en de gemeente (bestuurlijk en ambtelijk) gesproken. Daarnaast is een groep van overige belanghebbenden geïnterviewd. De visitatiecommissies heeft gesproken met Heuvelrug Wonen, Woongoed Zeist, Abrona en MeanderOmnium.

De visitatie is uitgevoerd tijdens de coronacrisis. Om deze reden zijn de gesprekken met de belanghebbenden digitaal gevoerd via Teams. De belanghebbenden hebben daarom extra tijd gekregen voor het beoordelen en eventueel aanvullen van het gespreksverslag.

In bijlage 3 is een overzicht met de betrokken belanghebbenden opgenomen.

2.3 Beoordeling door belanghebbenden

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden gevraagd om hun oordeel weer te geven in een rapportcijfer van 1-10. In onderstaande tabel is het oordeel van belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen huurders, gemeente(n) en overige belanghebbenden. Het gemiddelde cijfer komt tot stand door weging van de scores van de huurders (1/3), gemeente(n) (1/3) en overige belanghebbenden (1/3). Het eindoordeel komt als volgt tot stand:

- Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie (50%);
- Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie (25%);
- Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (25%).

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren volgens Belanghebbenden' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 7: Presteren volgens Belanghebbenden

Thema	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Thema 1	8,3	9,0	7,5	8,3
Thema 2	7,0	9,0	7,6	7,9
Thema 3	8,0	8,5	7,9	8,1
Thema 4	8,0	7,5	8,0	7,8
Thema 5	7,7	8,0	8,0	7,9
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	8,5	9,0	8,4	8,6
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Involed op beleid	7,7	8,5	7,6	7,9
Gemiddeld				8,1

Thema 1: De beschikbaarheid van de woningvoorraad (incl. differentiatie en flexibiliteit)

Thema 2: Het huisvesten van bijzondere doelgroepen (wonen en zorg, statushouders)

Thema 3: De betaalbaarheid van de woningvoorraad

Thema 4: De duurzaamheid en de kwaliteit van de woningvoorraad

Thema 5: De leefbaarheid in wijken en buurten

2.3.1 Thema 1: De beschikbaarheid van de woningvoorraad (incl. differentiatie en flexibiliteit)

8,3

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van RKWBV ten aanzien van de beschikbaarheid van de woningvoorraad met een goed.

Huurdersvertegenwoordiging

De huurders geven aan dat RKWBV zich goed en actief inzet voor de uitbreiding van de woningvoorraad. De corporatie heeft veel projecten gerealiseerd en woningen aangekocht. Daarnaast staan er verschillende nieuwe projecten in de stijgers.

Gemeente Zeist

De gemeente is erg positief over de prestaties van RKWBV ten aanzien van de beschikbaarheid van woningen. Voor een kleine corporatie doet men veel. De corporatie wil haar bezit actief uitbreiden en gaat het gesprek aan om mogelijkheden te bespreken en verkennen. Positief is verder de wijze waarop RKWBV nieuwe mogelijkheden oppakt: echt met twee handen tegelijk. Ze doen dit bovendien met een bepaalde filosofie: gericht op het leven lang kunnen wonen bij RKWBV. Ze realiseren daarnaast voor verschillende doelgroepen passende woningen en zetten zo in op doorstroming.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de prestaties van RKWBV op het onderwerp beschikbaarheid. Men geeft aan dat RKWBV doet wat binnen haar mogelijkheden ligt, helemaal gezien de schaal van de organisatie. De woningbouwvereniging wordt gezien als een actieve speler op dit vlak, zoekend naar oplossingen. Zorgpartners hebben minder zicht op dit onderwerp.

2.3.2 Thema 2: Het huisvesten van bijzondere doelgroepen (wonen en zorg, statushouders)

7,9

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van RKWBV ten aanzien van Het huisvesten van bijzondere doelgroepen met een goed.

Huurdersvertegenwoordiging

De HBV geeft aan dat RKWBV steeds meer aandacht heeft voor de huisvesting van specifieke doelgroepen, en deze doelgroepen goed huisvest. RKWBV past bijvoorbeeld woningen aan, indien dit nodig is.

Tegelijkertijd geven huurders mee dat RKWBV alert moet blijven op dit onderwerp. In bepaalde complexen of buurten worden veel aandachtsgroepen geclusterd, waardoor de leefbaarheid soms onder druk komt te staan. De huurders begrijpen dat de woningbouwvereniging hierin afhankelijk is van het woningtoewijzingsstelsel en de taakstellingen vanuit overheden, maar geven de corporatie wel mee hier alert op te zijn.

Gemeente Zeist

RKWBV zet zich nadrukkelijk in voor de huisvesting van meer specifieke doelgroepen in de ogen van de gemeente. Een voorbeeld is bijvoorbeeld de realisatie van projecten voor senioren. Het blijkt wel lastig om senioren daadwerkelijk te laten verhuizen naar deze projecten, maar het is positief dat RKWBV in ieder geval wel passende alternatieven beschikbaar heeft.

Ook voor andere maatschappelijke doelgroepen zet RKWBV zich goed in, bijvoorbeeld voor mensen die uitstromen uit een instelling, met hierbij de doorstroomgedachte richting zelfstandig wonen. RKWBV zoekt bovendien de samenwerking met partners op, en gaat op bezoek bij projecten elders in het land, om kennis op te doen voor haar eigen projecten in Zeist. Als het gaat om het huisvesten van statushouders dan draagt RKWBV haar steentje bij, passend bij haar omvang en de taakstelling voor de gemeente.

Overige belanghebbenden

De belanghebbenden zijn over het algemeen erg tevreden over de prestaties van RKWBV als het gaat om de huisvesting van specifieke doelgroepen. Men heeft het gevoel dat de woningbouwvereniging goed betrokken is bij de doelgroep en zich inzet om samen met partners oplossingen te vinden. Hierbij wordt aangegeven dat de opgave steeds groter wordt, en het van belang is de opgave echt gezamenlijk in te gaan vullen.

Een collega-corporatie geeft aan dat RKWBV doet wat ze moet doen, maar dat RKWBV wel vooral senioren huisvest. Gezien de verschillen in omvang en bezit is de verdeling wellicht vooral historisch bepaald en daarom logisch, maar belanghebbende zou toch graag zien dat RKWBV in de toekomst een bredere bijdrage gaat leveren aan de huisvesting van andere bijzondere doelgroepen.

2.3.3 *Thema 3: De betaalbaarheid van de woningvoorraad*

8,1

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van RKWBV ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad met een goed.

Huurdersvertegenwoordiging

De huurders zijn erg tevreden over de betaalbaarheid bij RKWBV. De gehanteerde huurprijzen zijn redelijk, en RKWBV vraagt minder huur dan ze binnen de wettelijke kaders zouden mogen. RKWBV zoekt daarnaast naar oplossingen wanneer er onverhoopt betalingsproblemen ontstaan. De corporatie heeft hier duidelijk oog voor en zet hier goed op in.

Als kanttekening wordt meegegeven dat RKWBV nog wel meer aandacht zou mogen hebben voor de betaalbaarheid na mutatie. De verschillen in de betaalde huur voor vergelijkbare woningen lopen nu soms erg sterk uiteen. Ook de verhoudingen tussen nieuwe projecten en oudere projecten zijn

groot. Hier zou een duidelijker lijn in mogen zitten in de ogen van de huurders, of de overwegingen zouden beter uitgelegd mogen worden.

Gemeente Zeist

De gemeente is positief over de inzet op betaalbaarheid van RKWBV. De corporatie staat dicht bij de huurders, waardoor ze bij problemen de huurders goed kunnen bereiken om tot een oplossing te komen. In de prestatieafspraken zijn hier afspraken over gemaakt, en daar voldoet men goed aan. In gezamenlijkheid (met Woongoed Zeist) is de prestatie zelfs vaak beter dan is afgesproken. Ook ziet de gemeente dat RKWBV zich voor betaalbaarheid inzet in nieuwe projecten, bijvoorbeeld door in gesprekken met ontwikkelaars de betaalbaarheid te benadrukken in keuzes die gemaakt worden.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de inzet op het onderwerp betaalbaarheid. Belanghebbenden hebben het idee dat de woningbouwvereniging zich goed inzet om de woningen betaalbaar houden. RKWBV houdt zich duidelijk aan de afspraken op dit onderwerp.

Verder noemt een belanghebbende nog dat de kleine schaal en het persoonlijke contact helpt bij het laten teruglopen van de huurachterstanden.

2.3.4 Thema 4: De duurzaamheid en de kwaliteit van de woningvoorraad

7,8

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van RKWBV ten aanzien van de duurzaamheid en de kwaliteit van de woningvoorraad met een goed.

Huurdersvertegenwoordiging

De huurders zijn heel tevreden over de inzet en de prestaties van RKWBV als het gaat om de woningkwaliteit en verduurzaming. De woningen zijn van goede kwaliteit en RKWBV heeft middels diverse projecten woningen opgeknapt en gerenoveerd. Deze projecten worden vaak gecombineerd met verduurzamingsmaatregelen zoals zonnepanelen. Voor huurders staat er een kleine huurverhoging tegenover, maar de prijs-kwaliteitverhouding verbetert aanzienlijk. De HBV geeft nog wel aan dat er toch nog wijken zijn waar RKWBV nog wel slagen moet maken, maar men begrijpt dat niet alles in één keer kan.

Als aandachtspunt noemt de HBV dat in sommige projecten mogelijkheden blijven liggen om meer te doen aan verduurzaming. Als voorbeeld wordt de Dr. Schaepmanlaan genoemd, waar zonnepanelen geplaatst hadden kunnen worden.

Een individuele huurder geeft nog mee dat RKWBV nog structureler zou mogen inzetten op onderhoud. Vaak moeten huurders nu zelf aan de bel trekken voordat er iets gebeurt. De corporatie doet haar best op dit vlak, maar het kan beter.

Gemeente Zeist

De kwaliteit en verduurzaming van woningen is bij RKWBV op orde in de ogen van de gemeente. Men heeft het idee dat RKWBV doet wat ze kunnen op dit onderwerp. De trajecten die ze uitvoeren zijn goed doordacht, ze investeren actief, en de woningen zijn kwalitatief op orde. Standaard is bij RKWBV dat ze woningen (na-)isoleren en dat ze zoveel mogelijk aanvullende zaken doen, zoals bijvoorbeeld zonnepanelen plaatsen.

De gemeente noemt verder nog de betrokkenheid van RKWBV in de verbouwing van een monumentaal pand. Hier is meer aandacht voor nodig om zaken als energetische kwaliteit en de leefbaarheid goed aan te pakken. Bijvoorbeeld door aandacht te besteden aan het voorkomen van

overdracht van geluid tussen de woningen. RKWBV hanteert een duidelijk afwegingskader waarbij vooruitkijken is meegenomen. Hierdoor kan men weloverwogen keuzen maken om bijvoorbeeld aardgasansluitingen aan te pakken of daarmee nog even te wachten.

Overige belanghebbenden

De collega-corporaties geven aan dat de inzet van RKWBV op het gebied van duurzaamheid en de kwaliteit van de woningvoorraad goed is. De corporatie zit bijvoorbeeld gemiddeld al op label B. Ook pakken de corporaties in Zeist gezamenlijk verduurzamingsprojecten op, bijvoorbeeld als deze bij elkaar in de buurt liggen. Wel geeft een belanghebbende aan dat gevoelsmatig/in de beeldvorming dit onderwerp niet direct naar boven komt bij RKWBV. Als ze hier echt actief op zijn, zoals de cijfers laten zien, zouden ze dit meer mogen uitdragen.

De zorgpartners hebben weinig zicht op de prestaties op dit onderwerp.



Foto 4: Renovatie Dr. Schaepmanlaan

2.3.5 Thema 5: De leefbaarheid in wijken en buurten

7,9

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van RKWBV ten aanzien van de leefbaarheid in wijken en buurten met een goed.

Huurdersvertegenwoordiging

De huurders zijn overwegend positief over de prestaties van RKWBV ten aanzien van leefbaarheid. De corporatie, en in het bijzonder de manager leefbaarheid, is erg actief in de wijken en buurten. De huurders zien echt resultaten hiervan, en ervaren een goede leefbaarheid. Ook denkt RKWBV mee als het gaat om leefregels in complexen.

Als het gaat om incidenten of specifieke casussen, zou RKWBV nog wel meer integraal kunnen kijken naar overlast, en het oplossen en voorkomen hiervan. RKWBV zou hierin nog wel verbeterlagen kunnen maken, door meer maatwerk toe te passen.

Gemeente Zeist

De gemeente merkt dat leefbaarheid voor RKWBV een erg belangrijk onderwerp is. De corporatie doet bijvoorbeeld goed mee met het inzetten van wijkteams en het wijkgericht werken. Verder is RKWBV actief in het benaderen van bewoners als het gaat om leefbaarheid, bijvoorbeeld door ze

te betrekken bij onderwerpen die aandacht behoeven. Desalniettemin heeft de gemeente het idee dat de leefbaarheidsproblematiek beperkt is in de buurten van RKWBV.

Een kanttekening is dat binnen deze samenwerkingen er nog wel wordt gezocht naar de rolverdelingen: wie moet wat oppakken, en betalen. Dit speelt echter bij alle betrokken partijen.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn allemaal erg tevreden over de inzet van RKWBV op het gebied van leefbaarheid. Men geeft aan dat de woningbouwvereniging betrokken en actief is op dit onderwerp, en hier nadrukkelijk aandacht voor heeft. RKWBV is bijvoorbeeld duidelijk aanwezig in de wijken en buurten en de houding van de corporatie is gericht op het op orde houden van de leefbaarheid. RKWBV zet hier duidelijk mankracht voor in.

Een belanghebbende geeft aan dat het echt in het DNA van de organisatie zit, om er voor de huurders te zijn. Daarnaast wordt opgemerkt dat er geen grote leefbaarheidsproblemen spelen in de wijken en buurten waar RKWBV bezit heeft.

Verder wordt genoemd dat binnen de samenwerkingen in Zeist men elkaar goed weet te vinden op dit onderwerp. De zoektocht in de rolverdeling is voor sommige belanghebbenden herkenbaar.

2.3.6 *Relatie en communicatie*

8,6

De belanghebbenden beoordelen de relatie en de communicatie met RKWBV met een zeer goed.

Huurdersvertegenwoordiging

De huurders zijn erg tevreden over de relatie en communicatie met RKWBV. De HBV heeft korte lijnen met de directeur-bestuurder en andere medewerkers van de organisatie. RKWBV is daarnaast voor individuele huurders open, vriendelijk en benaderbaar. Huurders krijgen altijd snel een reactie, hulp, of advies vanuit de corporatie. Het helpt hierbij dat RKWBV haar huurders echt kent.

Een individuele huurder geeft als kanttekening bij bovenstaande nog wel mee dat de terugkoppeling naar bewonerscommissies nog kan verbeteren. Men verwacht dat RKWBV op besproken zaken terugkomt, maar dit gebeurt niet altijd. Hierdoor voelen huurders zich niet altijd serieus genomen door de corporatie, wat invloed heeft op de relatie.

Gemeente Zeist

De gemeente geeft aan dat de relatie met de medewerkers van RKWBV en de directeur-bestuurder erg goed is. Dit geldt overigens ook voor de contacten met de andere corporatie in Zeist, Woongood. Men heeft daarom het gevoel dat er Zeist-breed sprake is van een goed woonteam. Er zijn korte lijnen en men kan elkaar goed vinden. RKWBV heeft in besprekingen een goede inbreng en is scherp in haar analyses. Ondanks de beperkte omvang leveren ze daarom echt een goede bijdrage in het woonteam. De basishouding van de corporatie is duidelijk gericht op de intentie om er met elkaar uit te komen. RKWBV is daarom in de relatie en samenwerking heel opbouwend en transparant, en men komt haar afspraken na. Dat werkt erg prettig. Bovenstaande geldt op alle niveaus, zowel bestuurlijk, als op beleidsniveau, als in de uitvoering.

Verder wordt nog opgemerkt dat RKWBV de interne overdracht goed op orde heeft, waardoor informatie op de juiste plek terecht komt en de samenwerking prettig verloopt. Als voorbeeld wordt

genoemd dat de directeur-bestuurder in de beginfase van nieuwbouwprojecten vaak betrokken is, en de gemeente daarna meer te maken krijgt met projectleiders. Deze overgang loopt goed.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn erg tevreden over de relatie en communicatie met RKWBV. Er is op verschillende niveaus contact met de woningbouwvereniging, zowel op bestuurlijk, management-, als op uitvoeringsniveau. Op al deze niveaus verloopt de samenwerking goed. RKWBV is goed bereikbaar en benaderbaar, de lijntjes zijn kort en de woningbouwvereniging is bereid om mee te denken. Hierbij is veel ruimte voor verschillende meningen of een kijk op zaken.

Lokale samenwerkingspartners vinden eveneens dat de samenwerking binnen Zeist goed loopt. Zorgpartijen geven bijvoorbeeld aan dat men elkaar in de wijkteams goed weet te vinden en dat de samenwerking echt leidt tot concrete projecten. Hierin wordt aangegeven dat RKWBV een zakelijke houding heeft, maar wel vanuit bevoegenheid, dat is positief. Ook de collega-corporatie uit Zeist noemt de goede samenwerking tussen de corporaties.

2.3.7 *Invloed op beleid*

7,9

De belanghebbenden beoordelen de invloed op het beleid van RKWBV met een goed.

Huurdersvertegenwoordiging

De huurders geven aan dat RKWBV goed open staat voor invloed op beleid vanuit de huurders. De huurders voelen zich nadrukkelijk serieus genomen, RKWBV is duidelijk geïnteresseerd in de mening en standpunten vanuit de huurders, en zoekt deze proactief op. Dit betekent niet dat de huurders alles voor elkaar krijgen, of men het altijd eens is, maar alles kan besproken worden. Zowel de HBV als de individuele huurders zijn hier positief over.

Gemeente Zeist

De gemeente is erg tevreden over de invloed op beleid bij RKWBV. De corporatie geeft de gemeente ruimte voor invloed op beleid en men luistert wederzijds goed naar elkaar. De gemeente heeft daarom het gevoel dat er echt gezamenlijk wordt gezocht naar mogelijkheden en oplossingsrichtingen. RKWBV heeft bijvoorbeeld recent meegedacht met de woonvisie van de gemeente en doet hier actief in mee. RKWBV zet daarnaast eigen ambities hoog in, ze zijn scherp en leveren tegenkracht. Ze weten veel van alles, wat echt zorgt voor een goede relatie en mogelijkheden tot wederzijdse beïnvloeding en het gezamenlijk werken aan opgaven.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen erg tevreden over de invloed op beleid bij RKWBV. Binnen de reguliere overleggen kan men standpunten delen met elkaar, zaken uitspreken en bediscussiëren, en is men open naar elkaar. RKWBV laat hierdoor zien ruimte te hebben voor het aanpassen of meebewegen op een onderwerp.

Een zorgpartner geeft aan dat partijen nog nadrukkelijk zoeken naar de rolverdeling in de opgaven die er liggen. Dit is een gezamenlijke zoektocht, waar RKWBV ook de tijd en moeite neemt om de situatie vanuit de corporatie uit te leggen om begrip te creëren. Hierdoor is daadwerkelijk invloed op beleid op beleidsniveau nog wel een onderwerp wat in ontwikkeling is.

Een regionale collega-corporatie geeft aan dat er niet direct sprake is van een relatie waarin er sprake is van invloed op beleid, maar dat men wel in beleidsvorming en operationele processen de samenwerking opzoekt. Zoals een nieuw ERP-systeem, het voornemen om samen te werken in het

komen tot een ondernemingsplan, en het delen van personeel. Hierbij staat RKWBV open om te luisteren en mee te denken. Ook hebben de directeur-bestuurders op het gebied van persoonlijke ontwikkeling en intervisie nadrukkelijk iets aan elkaar en brengen elkaar hiermee verder.

2.4 Boodschap

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden, aan de hand van een aantal open vragen, in staat gesteld om leer- en verbeterpunten en een boodschap aan de corporatie mee te geven.

2.4.1 Goede punten

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'goede punten' mee:

- RKWBV pakt in de breedte veel projecten op, is erg actief, en pakt ook nieuwe ontwikkelingen op. De corporatie doet bijzonder goede dingen;
- RKWBV kent haar huurders en is erg benaderbaar;
- De bewonerscommissie is erg tevreden met RKWBV en vooral het persoonlijke contact dat er is. Bijvoorbeeld de maaltijd met kerst, als waardering voor de inzet in het afgelopen jaar. Dit is echt een mooi moment om contact te hebben met de corporatie en andere bewoners;
- De basishouding in de relatie tussen de gemeente en RKWBV is erg prettig en constructief;
- De directeur-bestuurder staat middenin de samenleving van Zeist, dat heeft waarde;
- Fijn dat RKWBV ook tegenkracht kan geven richting de gemeente;
- RKWBV is zakelijk en ambitieus vanuit betrokkenheid. Een voorbeeld is de vooruitziende blik, zoals naar voren komt in de bereidheid om het werken op basis van data op te pakken, of door actief met seniorenwoningen bezig te zijn. RKWBV heeft echt oog voor de ontwikkelingen in de omgeving en doet hierin mee.

2.4.2 Leer- en verbeterpunten

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'leer- en verbeterpunten' mee, waarmee zij aangeven op welke wijze de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen:

- De communicatie en terugkoppeling naar individuele huurders behoeft aandacht. Dit kan soms erg lang duren, of blijft hangen. De huurders voelen zich daardoor niet altijd serieus genomen en willen graag beter op de hoogte worden gehouden nadat zaken worden aangekaart of besproken;
- De doelgroepverbreding zou nog beter kunnen. De gemeente vraagt zich bijvoorbeeld af of RKWBV nog iets zou kunnen doen in het middensegment. Men ziet het als kans om dit gezamenlijk te verkennen;
- De RWKBV zou beter mogen uitdragen op haar website wat ze allemaal doen op het gebied van leefbaarheid en maatschappelijke doelgroepen. Deze inspanningen mogen meer een podium krijgen.

2.4.3 Boodschap of advies

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee:

- Men geeft het advies mee om eens in de drie maanden met de bewonerscommissies, Prisma en RKWBV een overleg in te plannen. Dan blijven ook de bewonerscommissies op de hoogte van wat er in de breedte speelt. Men ziet, hoort en weet dan veel meer, en dan zijn bepaalde zaken voor huurders beter in perspectief te plaatsen;
- Ga niet fuseren met een grote woningbouwvereniging. De huidige kleine schaal is echt uniek, en moet behouden worden;
- Belanghebbende vindt het ingewikkeld dat RKWBV een kleine organisatie is, en dat ze de samenwerking met Heuvelrug opzoeken. Woongoed Zeist is te klein op de langere termijn, dus het zou voor Zeist wel goed zijn als Woongoed en RKWBV meer gaan samenwerken. Vanuit de

eigenheid van de corporatie begrijpt belanghebbende de zelfstandige positie en toenadering tot Heuvelrug wel;

- Men is bezig met de implementatie van het nieuwe ERP-systeem. Belanghebbende hoopt dat er in de toekomst veel uitgewisseld gaat worden, om de kwetsbaarheid te beperken op onderdelen en de kwaliteit te verhogen. Nieuw bloed brengt nieuwe kennis, kunde en vaardigheden.

2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De visitatiecommissie heeft de huurders en de gemeente(n), aan de hand van een aantal open vragen, gevraagd om hun mening te geven over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om te komen tot prestatieafspraken in de lokale driehoek.

De kwaliteit van de prestatieafspraken

De HBV en huurders zijn beide tevreden over de kwaliteit van de prestatieafspraken. De HBV geeft aan dat de afspraken compleet, concreet en realistisch zijn. Dit betekent niet dat alle doelen bereikt gaan worden, dat kan ook niet, maar er worden wel goede gesprekken over gevoerd. De afspraken zijn wederkerig, voor zowel de corporaties, de gemeente als de huurders.

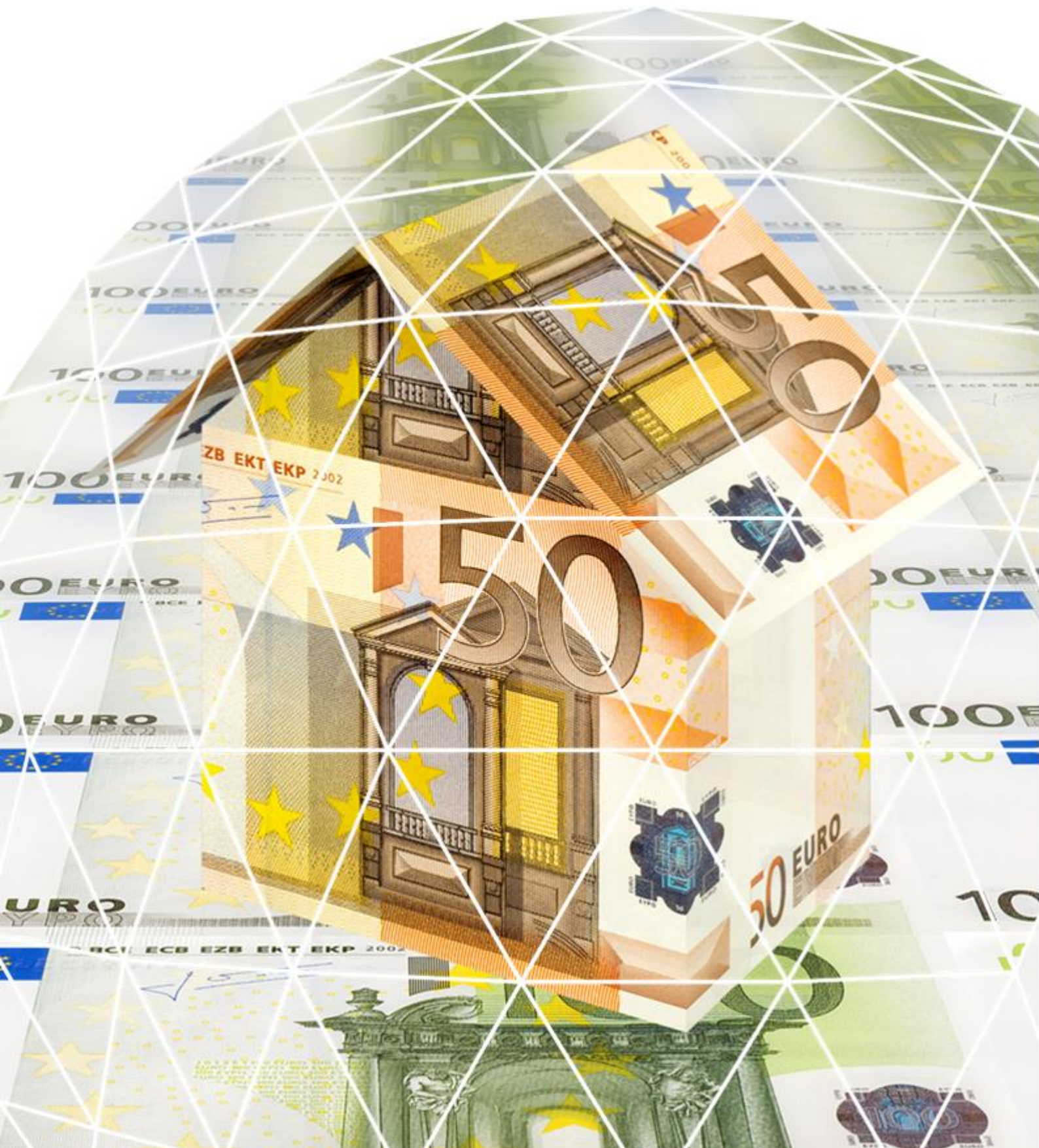
De gemeente is van mening dat de prestatieafspraken dekkend zijn voor de opgaven in Zeist. Het proces was erg open, waardoor alle onderwerpen ter sprake konden komen. Er is bewust gekozen om de afspraken concreter te maken. Tevens heeft men een slag gemaakt om gezamenlijk te zoeken naar waar men over een aantal jaar heen wil. Het is nog niet bekend hoe dit precies uitwerkt, maar er zijn wel mooie stappen gezet. Op het gebied van wederkerigheid is expliciet gezocht naar afspraken en wederkerigheid voor de gemeente, dit is door de betrokken partijen geagendeerd.

Het proces om te komen tot prestatieafspraken

De HBV en de gemeente zijn beide erg tevreden over de ontwikkelingen die het proces om te komen tot prestatieafspraken heeft doorgemaakt de afgelopen periode. De HBV geeft aan dat het proces sterk verbeterd is de afgelopen jaren, en loopt nu als een geoliede machine. De HBV kan haar eigen punten goed inbrengen, waar er serieus mee om wordt gegaan.

De gemeente geeft aan dat de prestatieafspraken soepel tot stand zijn gekomen. Men wilde bovendien echt slagen maken om de afspraken concreter te maken. De betrokken partijen hebben hier allemaal een actieve bijdrage aan geleverd. Op een aantal punten blijven de onderwerpen terugkomen, waardoor wederzijds begrip en structureel contact heel belangrijk is, om elkaars standpunten en inzet goed te begrijpen. Door hierop in te zetten lopen de processen beter en weet men wat men aan elkaar heeft.

3 Presteren naar Vermogen



3.1 Inleiding

Het derde perspectief van waaruit het presteren van RKWBV wordt beoordeeld is 'Presteren naar Vermogen'. De visitatiecommissie beoordeelt de 'vermogensinzet', dat wil zeggen of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder het voortbestaan op het spel te zetten.

3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Vermogen' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 8: Presteren naar Vermogen

Perspectief	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
Perspectief 3: Presteren naar Vermogen				
Vermogensinzet	8,0	100%	8,0	

3.3 Vermogensinzet

8,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passende bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de duidelijke en goed onderbouwde afwegingen die RKWBV maakt bij het inzetten van haar vermogen over de diverse opgaven. Ten aanzien van de nieuwbouwambities is bijvoorbeeld zeer duidelijk een meersporenbeleid middels scenario's uitgewerkt zodat duidelijk werd wat de invloed op de organisatie en andere opgaven was bij het doorvoeren van de nieuwbouwoopgave.

RKWBV heeft een strategisch voorraadbeleid dat goed aansluit op het ondernemingsplan

RKWBV legt in haar strategisch voorraadbeleid (SVB) een uitgebreide relatie met de onderwerpen uit het ondernemingsplan 'Gewoon dichtbij'. Het document gaat bijvoorbeeld in op de kernwaarden en de betekenis daarvan voor haar rol als woningcorporatie. Ook wordt ingegaan op de belangrijkste opgaven en daarmee samenhangende ambities/ activiteiten voor RKWBV.

Door deze opzet is goed inzichtelijk wat de ontwikkelingen in de omgeving en de bovenliggende strategie en beleidsvoornemens zijn ten aanzien van bijvoorbeeld betaalbaarheid, de geleidelijke groei van het woningbezit (beschikbaarheid) en kwaliteit. Over investeringen wordt bijvoorbeeld gezegd:

We willen de komende jaren investeren in onze belangrijkste doelstelling het vergroten van de beschikbaarheid, betaalbaarheid en duurzaamheid van onze woningen. Dit doen we zowel met eigen als met vreemd vermogen. Onze focus ligt daarbij primair op een geleidelijke groei van het (DAEB) woningbezit, passend binnen de prestatieafspraken met de gemeente en de collega-corporatie. Ons streven is om verspreid over de periode 2017 t/m 2025 circa 300 woningen toe te voegen aan ons huidige bezit.

Omdat het toevoegen van 300 woningen in de periode tot en met 2025 voor een corporatie met de omvang van RKWBV een substantiële uitbreiding is, zijn meerdere scenario's uitgewerkt om de invloed op vermogen en kasstromen te bepalen.

De visitatiecommissie is van mening dat RKWBV door de uitgebreide beschrijving van de maatschappelijke opgaven in haar SVB in beginsel een goede visie heeft op de wijze waarop zij haar vermogen in relatie tot de maatschappelijke opgaven op een verantwoorde wijze wil inzetten.

RKWBV heeft begrotingen die aansluiten op haar ondernemingsplan

RKWBV heeft voor de periode 2019 – 2029 een meerjarenbegroting opgesteld, waarin uitgebreid wordt ingegaan op de gesignaleerde opgaven en de ambities om die op te pakken. Naast de meerjarenbegroting stelt RKWBV jaarlijks een begroting op voor het eerstvolgende jaar. Ook hierin wordt een duidelijke relatie gelegd met de maatschappelijke opgaven en worden ambities toegelicht.

Als kanttekening wil de visitatiecommissie meegeven dat de opzet van de begrotingen in tegenstelling tot de opzet van het SVB erg financieel kwantitatief van opzet is. De eerdergenoemde relatie met de opgaven is zeker aanwezig, maar het zou het inzicht dienen als deze een prominenter plek zouden krijgen. Dit kan bijvoorbeeld worden bereikt door te starten met een weergave van de volkshuisvestelijke en maatschappelijke opgaven uit het ondernemingsplan en het strategisch voorraadbeleid.

RKWBV heeft verschillende toetsen vastgelegd in het investeringsstatuut

Het investeringsstatuut geeft gestructureerd aan op welke wijze investeringen en desinvesteringen door RKWBV worden voorbereid, beoordeeld en uitgevoerd. Hierbij is het aansluiten van de (des-) investeringen op de strategische koers en de prestatieafspraken een belangrijk onderdeel. In februari 2019 heeft RKWBV het investeringsstatuut voor het laatst geactualiseerd

RKWBV weegt meerdere belangen goed af bij haar vermogensinzet

Bij het beoordelen van investeringen is het uitgangspunt altijd de aansluiting op het ondernemingsplan. Vanwege de platte organisatie, wordt een initiatief of plan hier impliciet altijd direct aan getoetst door de bestuurder. Vervolgens wordt het project concreet uitgewerkt, en wordt het aan aspecten als noodzaak, haalbaarheid en financiële normen getoetst. Omdat RKWBV de omgeving en haar bewoners goed kent, kan men goed inschatten of er behoefte is aan het specifiek product. RKWBV probeert daarnaast zoveel mogelijk in nauw overleg met belanghebbenden haar vermogensinzet te plannen.

De werkwijze rond de plannen voor de nieuwbouw laten duidelijk zien dat RKWBV goed oog heeft voor de invloed van ambities op andere opgaven. Zo is bijvoorbeeld middels scenario analyse duidelijk geworden wat de invloed van de nieuwbouwopgave was op de verduurzamingsopgaven en andere thema's zoals betaalbaarheid. Ook is de invloed op de organisatie van een dergelijk ambitieus project goed meegenomen. Hierdoor is geborgd dat de plannen niet ten koste gaan van de tijd die intern voor bijvoorbeeld leefbaarheid beschikbaar is.

Uit het voorgaande blijkt dat RKWBV uitgebreide toetsen uitvoert en haar afwegingen goed onderbouwt bij het inzetten van haar vermogen voor de verschillende doelen. Hierbij worden de belangen van de huurders en de inhoud van de prestatieafspraken duidelijk meegenomen.

De visitatiecommissie is van mening dat RKWBV bij het selecteren van passende investeringen de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven goed betreft en toelicht. De verschillende maatschappelijke belangen worden goed op elkaar afgewogen.



Foto 5: Monumentaal bezit met maatschappelijke functie

RKWBV monitort de vrije bestedingsruimte

RKWBV monitort het voldoen aan de door de externe toezichthouders vastgestelde normen voor kasstromen en vermogen aan de hand van haar periodieke rapportages.

Voor het weergeven van de financiële continuïteit van RKWBV aan het einde van 2020 gebruiken we de volgende ratio's:

- Loan-to-Value (beleidswaarde): 55 % (norm $A_w \leq 75\%$)
- Interest Coverage Ratio (ICR): 2,8 (norm $A_w \geq 1,4$)
- Solvabiliteit (beleidswaarde): 44 % (norm $A_w \geq 20\%$)

De Loan-to-value (LTV) is een maatstaf om de schuldenlast van de corporatie in relatie tot de waarde van de woningen te beoordelen. Het is uiteraard gunstiger als woningen met minder hoge leningen kunnen worden aangetrokken. Daarom is een lagere score beter op dit onderdeel. De ICR is een maatstaf om te bepalen hoe makkelijk de corporatie in staat is de rentelasten te betalen uit de operationele kasstroom. Het is daarmee een kengetal dat inzicht geeft in de liquiditeit van de corporatie. Een hogere score is beter bij dit kengetal. De solvabiliteit geeft aan of de corporatie op de middellange tot lange termijn haar verplichtingen kan voldoen. Een hogere score is beter.

RKWBV houdt haar bestedingsruimte via de managementrapportages goed in te gaten en heeft met het voornemen om 500 woningen te bouwen goed ingespeeld op de nieuwe woonvisie van de gemeente. Uit de beoordeling tijdens de huidige visitatie blijkt dat RKWBV op alle onderdelen aan de goede kant van de norm zit, de LTV ontwikkelt zich de komende jaren naar verwachting nog naar boven gezien de geplande investeringen, maar blijft binnen de norm. Wel betekent dit dat er

logischerwijs minder ruimte is voor aanvullende bestedingen. Dit is in de meerjarenprognose opgenomen.

RKWBV heeft geen opmerkingen ontvangen over de financiële continuïteit

De Autoriteit Woningcorporaties (Aw) heeft in de oordeelsbrieven de financiële continuïteit van RKWBV beoordeeld. In de oordeelsbrief over 2020 wordt een opmerking gemaakt over het eerdergenoemde opschuiven van de LTV richting de norm. Aw heeft RKWBV daarom verzocht dit aspect goed te blijven monitoren.

RKWBV scoort in de Aedes-benchmark op het onderdeel bedrijfslasten in de jaren 2017, 2018 en 2019 een B-score. In 2020 is een C-score behaald. Een C-score is de laagste klassering, een A-score de hoogste haalbare. De lasten zijn gestegen van 898 euro per vhe in 2017 tot 959 euro per vhe in 2020. Hierbij moet wel worden bedacht dat de administratieve lastendruk voor corporaties de laatste jaren sterk is gestegen en dat dit bij een corporatie met de omvang van RKWBV een grotere invloed heeft op de kosten per vhe dan bij grotere corporaties. Ook is bij RKWBV gemiddeld genomen sprake van hoger gekwalificeerd personeel, dat iets duurder is.

Als belangrijkste reden voor de kostenstijging per vhe worden de ontwikkelkosten van vastgoed en de ingezette organisatieontwikkeling aangegeven. Met name de invoering van het nieuwe ERP-pakket is een kostbare aangelegenheid. De investeringen lopen hier duidelijk voor de baat uit.

4 Governance van maatschappelijk presteren



4.1 Inleiding

Het vierde perspectief van waaruit het presteren van RKWBV wordt beoordeeld is 'Governance van maatschappelijk presteren'. De visitatiecommissie beoordeelt drie onderdelen:

- Strategievorming en sturing op prestaties;
- Intern toezicht;
- Externe legitimatie en verantwoording.

4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Governance van maatschappelijk presteren' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 9: Governance van maatschappelijk presteren

Perspectief		Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
Perspectief 4: Governance van maatschappelijke presteren					
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	8,0	7,5	33%	7,5
	Prestatiesturing	7,0			
Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen		7,0	33%		
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie	8,0	8,0	33%	
	Openbare verantwoording	8,0			

4.3 Strategievorming en prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt de strategievorming van de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk (plan) en kwaliteit en de resultaten van het proces van prestatiesturing (check en act).

4.3.1 Strategievorming

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de tijdige en heldere uitwerking van een goed onderbouwd ondernemingsplan, onder meer door huurders uit te nodigen om langs te komen en ideeën te delen. Ook wordt de strategie duidelijk gehanteerd in de praktijk, onder andere door de vertaling in jaarplannen, beleid en de prestatieafspraken.

RKWBV heeft tijdig een nieuw ondernemingsplan opgesteld, met goed onderbouwde doelstellingen

In 2017 heeft RKWBV een nieuw ondernemingsplan vastgesteld voor de periode 2017 tot en met 2021. Het ondernemingsplan met de titel 'gewoon dichtbij' geeft de koers en strategische doelstellingen van de woningbouwvereniging weer voor de genoemde periode. Het ondernemingsplan wordt op logische wijze opgebouwd door vanuit de eigen identiteit haar missie, visie en kernwaarden te formuleren.

Op basis van de missie, visie en kernwaarden heeft RKWBV vervolgens vier strategische doelstellingen geformuleerd waar men actief op wil sturen:

- Voldoend, goede en betaalbare woningen;
- Sociaal prettige woonomgeving;
- Betrouwbare en klantgerichte organisatie;
- Governance en financiële continuïteit.

De vier strategische hoofddoelstellingen zijn vervolgens toegelicht en uitgewerkt, aan de hand van maatschappelijke ontwikkelingen die de woningbouwvereniging om zich heen ziet. Er wordt uitgebreid beschreven wat RKWBV gaat doen om de doelstellingen te bereiken, hoe ze dit willen doen, welke prioritering bepaalde inzet en investeringen hebben, en wat een alternatief scenario is. Voor iedere strategische doelstelling wordt het hoofdstuk afgesloten met een overzichtspagina, waarop beknopt de uitwerking wordt herhaald (zie Figuur 1). RKWBV laat hiermee zien dat de doelstellingen goed onderbouwd zijn, en aansluiten bij de eigen mogelijkheden. Ook constateert de visitatiecommissie dat de doelstellingen passend zijn bij de lokale opgaven.

Doelstellingen		
WAT?	HOE?	WANNEER?
Sociale leefomgeving		
Het op complexniveau stimuleren van saamhorigheid en betrokkenheid van bewoners	Het behouden en onderhouden van vitale bewonerscommissies. Bijvoorbeeld door het opstellen van participatieplannen, meedenken en faciliteren bij activiteiten op complexniveau	2017-2021
Groepen waarvan we constateren dat ze minder betrokken zijn, proberen we te stimuleren	Onderzoek naar het betrekken van huurders met een allochtone achtergrond, zowel bij beleid als bij hun woonomgeving	2017
We zijn benaderbaar en zichtbaar aanwezig in de buurt	Al onze medewerkers, zowel op kantoor als in de buurt, stellen zich benaderbaar, toegankelijk en hulpvaardig op	2017-2021
Vroeg signalering hulpbehoefte		
We kennen onze huurders en weten wat er in de buurt speelt	Onze medewerkers verder toerusten voor signaleringsfunctie achter de voordeur	2017
	Onze signalering achter de voordeur wordt opgevolgd door het begeleiden van mensen naar de juiste partners	2017-2021
Samenwerking sociale partijen		
We staan open voor en hebben een actieve rol bij wijkgerichte samenwerkingsverbanden met andere partijen	Actieve deelname aan het 'Wijkgericht Werken'	2017-2021
	Actieve deelname sociale wijkteams	2017-2021

Figuur 1 Voorbeeld uitwerking overzicht doelstelling 'sociaal veilige en prettige woonomgeving' (Ondernemingsplan 2017-2021, p.29).

Het ondernemingsplan wordt door RKWBV actief gehanteerd in de praktijk

De visitatiecommissie is van mening dat RKWBV laat zien dat de strategie actief wordt gehanteerd in de dagelijkse praktijk. De strategische hoofddoelstellingen uit het ondernemingsplan zijn vervolgens, waar nodig, concreter uitgewerkt en onderdeel van de jaar- en beleidsplannen. De doelstellingen zijn daarnaast kaderstellend voor de jaarlijkse prestatieafspraken. De RvC krijgt ieder tertiaal een rapportage over de voortgang van de realisatie van de doelstellingen, welke besproken wordt. In de jaarverslagen tot en met 2018 is ook de stand van zaken met betrekking tot de jaarplannen, gekoppeld aan de doelstellingen uit het ondernemingsplan, overzichtelijk weergegeven. Vanaf 2019 is ervoor gekozen om in het jaarverslag meer strategisch en op

hoofdpijnen de prestaties te bespreken, en de praktische jaarplannen niet direct meer terug te laten komen. De visitatiecommissie begrijpt deze keuze gezien het detailniveau van de jaarplannen, maar geeft wel ter overweging mee de prestaties expliciet te blijven koppelen aan de doelstellingen.

RKWBV heeft haar omgeving betrokken bij het uitwerken van de strategische doelstellingen

De uitgangspunten voor het ondernemingsplan zijn tot stand gekomen door een strategiesessie tussen het bestuur en de RvC, en het visitatierapport. Vervolgens zijn er ook belanghebbenden binnen en buiten de corporatie betrokken bij de uitwerking van het ondernemingsplan. Veel huurders maakten gebruik van de mogelijkheid om langs te komen en hun ideeën voor het ondernemingsplan te delen. Daarnaast zijn medewerkers, Prisma, collega-corporaties, de gemeente Zeist, zorg- en welzijnspartijen, ondernemers en de woongroep voor ouderen betrokken bij het opstellen van het ondernemingsplan.

4.3.2 Sturing op prestaties

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en indien zij afwijkingen heeft geconstateerd bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de overzichtelijke en complete monitoringsinformatie en de wijze waarop de corporatie heeft bijgestuurd in de visitatieperiode, door onder meer beslissingen uit te stellen of een langere termijn voor de invulling te nemen. Een integraal overzicht, waarin in één oogopslag de prestaties zichtbaar worden, zou nog een aanvulling zijn in de monitoringsinformatie.

RKWBV maakt gebruik van periodieke rapportages voor het monitoren van prestaties

RKWBV maakt voor de monitoring van haar maatschappelijke prestaties en doelstellingen onder meer gebruik van de periodieke rapportages. In de tertiaalrapportages en de jaarverslagen worden de resultaten en prestaties toegelicht. De monitoringsinformatie wordt intern toegepast, maar worden ook tevens met de RvC gedeeld en besproken.

In de tertiaalrapportages wordt bijvoorbeeld aan de hand van de strategische doelstellingen, en de uitwerking hiervan in de jaarplannen, de stand van zaken opgemaakt in de realisatie hiervan. Dit gebeurt in een overzichtstabel, waarbij het wat, de hoe en de status overzichtelijk zijn weergegeven. Naast de realisatiestatus van het jaarplan, wordt in de tertiaalrapportages tevens een uitgebreide financiële toelichting opgenomen. De rapportages hebben hiermee, in de ogen van de visitatiecommissie, een compleet en overzichtelijk karakter. In het kader van inzichtelijkheid geeft de visitatiecommissie nog ter overweging mee te werken met een kleurensysteem (of vergelijkbaar), waarmee in één oogopslag zichtbaar wordt welke prestaties op schema lopen en welke niet.

De voortgang van de prestatieafspraken worden daarnaast niet expliciet gemonitord, waardoor een direct inzicht in de bijdrage van RKWBV op dit vlak ontbreekt. De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om ook de prestatieafspraken te integreren in het monitoringssysteem. Hierdoor wordt het inzicht vergroot voor zowel de corporatie als belanghebbenden.

RKWBV stuurde – indien nodig – bij

Wanneer prestaties ten opzichte van doelstellingen achterbleven of afweken, heeft RKWBV tijdig bijgestuurd. RKWBV heeft dit onder meer gedaan door bij te sturen om de doelstellingen alsnog te behalen (eerste orde bijsturing) of door de doelstellingen aan te passen (tweede orde bijsturing). Bijsturing vindt plaats op basis van intern overleg binnen de corporatie en in afstemming met de RvC.

Enkele voorbeelden van bijsturing, en hoe de corporatie hiermee is omgegaan, zijn:

- De ambitie van RKWBV om 500 woningen te realiseren bleek in de prognoses voor de korte(re) termijn te ambitieus. RKWBV heeft daarop in samenspraak met de RvC het realiseren van nieuwbouw bijgesteld naar 300 woningen, waarbij overleg is gevoerd met de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Het realiseren van 300 woningen wordt als een realistische en haalbare doelstelling beschouwd. Desalniettemin blijft de ambitie van RKWBV op langere termijn met 500 nieuwbouwwoningen een belangrijke bijdrage te leveren aan de beschikbaarheid van betaalbare woningen in Zeist.
- RKWBV was in 2020 voornemens om in de ALV de omzetting van een vereniging naar een stichting te bespreken en behandelen. In het kader van de corona-pandemie heeft RKWBV er toch voor gekozen om dit onderwerp niet in een digitale ALV te behandelen, en daarmee uit te stellen. Dit betekende wel dat het proces om van woningbouwvereniging over te gaan naar een stichting vertraging op heeft gelopen.
- RKWBV heeft zich in de visitatieperiode samen met twee collega-corporaties ingezet voor de aanbesteding en implementatie van een nieuw ERP-systeem. Na de bestuurswissel bij één van de corporaties, deed de betreffende corporatie niet langer mee in het proces. Dit had flinke gevolgen voor de andere twee corporaties. Men heeft hier een tandje bij moeten zetten, en heeft het proces doorgezet.
- RKWBV heeft in 2017/2018 het huurprijsbeleid aangepast, zodat de woningcorporatie kon blijven voldoen aan de norm van 70%. Daarbij zijn de streefhuren van verschillende woningcomplexen verlaagd, zodat de woningen bereikbaar zijn voor mensen die recht hebben op huurtoeslag. In 2018 werd de norm met 69,3% namelijk niet gehaald.

4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen (of raad van toezicht) vorm geeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk.

4.4.1 Maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen

7,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vorm geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve betrokkenheid van de RvC bij de strategievorming, de uitvoering en de borging van maatschappelijke opgaven hierin. Dit doet de RvC onder meer door onderwerpen actief te agenderen en bespreken met de corporatie, en door informatie in het netwerk van RKWBV op te halen. Daarnaast maakt de RvC een duidelijk onderscheid tussen haar adviserende en toezichthoudende rol.

De RvC heeft een gedeelde visie op de maatschappelijke rol als toezichthouder van RKWBV

In het jaarverslag wordt de visie van de RvC op het toezicht duidelijk beschreven. De RvC voert toezicht op basis van de maatschappelijke taak die RKWBV heeft ten aanzien van betaalbare, kwalitatief goede en duurzame huisvesting in Zeist voor de sociale doelgroep. Daarbij wordt de kleinschaligheid en de betrokkenheid van huurders genoemd als belangrijke elementen.

In het gesprek met de RvC wordt duidelijk dat de raad, gezien de wisselingen in samenstelling, de coronabeperkingen en het nieuwe ondernemingsplan in 2021, haar visie nog niet opnieuw expliciet

heeft vastgelegd en besproken. Hiervoor wil men eerst elkaar beter leren kennen en fysiek bij elkaar komen. Wel wordt het genoemde kader nog steeds gehanteerd, en is er impliciet wel een gedeelde en gedragen visie waarin de maatschappelijke opgave belangrijk is.

De RvC heeft oog voor het borgen van maatschappelijke opgaven in strategie en uitvoering

De RvC is actief betrokken bij het opstellen van de visie in 2017 en in 2021 start men weer een traject op voor de vernieuwde visie. Als het gaat om de uitvoering van de huidige visie is de RvC goed aangehaakt en betrokken.

In de discussies binnen de raad en met de directeur-bestuurder staan het maatschappelijke perspectief en de opgaven nadrukkelijk centraal. Zo zijn beschikbaarheid en groei van de woningvoorraad belangrijke gespreksonderwerpen geweest de afgelopen jaren, gezien de lokale ontwikkelingen. Ook is er nadrukkelijk aandacht geweest voor de communicatie en betrokkenheid van huurders.

De informatie die de RvC ontvangt is van goede kwaliteit, volledig en wordt tijdig beschikbaar gesteld. Daarnaast gaat de RvC zelf op zoek naar informatie, bijvoorbeeld door gesprekken met HBV Prisma en bewonerscommissies, gesprekken met medewerkers, en aanwezigheid bij de ALV en bij bijeenkomsten met de wethouder. Er wordt bij het aantreden van nieuwe commissarissen een rondrit georganiseerd en is er een heldere set documentatie. De visitatiecommissie constateert hiermee dat de RvC goed geïnformeerd is om de maatschappelijke opgaven te kunnen borgen in het toezicht.

In de gesprekken met de directeur-bestuurder geeft de RvC aan dat zij brede onderwerpen en vragen op tafel kunnen leggen. Daarbij vraagt de directeur-bestuurder actief advies over bijvoorbeeld de maatschappelijke visie en men praat hier dan ook veel over. De organisatie heeft hoge ambities, die de RvC soms wel een beetje moet remmen in het kader van haalbaarheid. Verder geeft de RvC aan dat ze over het algemeen een redelijk gelijkgestemde visie hebben met de directeur-bestuurder. Kritische vragen en discussies gaan vaak over de concretere invulling of uitwerking van doelen en plannen, bijvoorbeeld over het risicomanagement, de financiële draagkracht of het zoeken naar toekomstbestendigheid van de organisatie. Daarbij zijn de maatschappelijke consequenties van een voorstel onderdeel van gesprek.

De RvC neemt in de gesprekken nadrukkelijk de randvoorwaarden van de corporatie mee, bijvoorbeeld als het gaat om digitalisering. De RvC zoekt ook zelf actief naar mogelijkheden om kennis op dit vlak te borgen binnen de auditcommissie.

Een aandachtspunt vanuit de RvC is nog de werkdruk binnen de kleine organisatie, vooral in relatie tot de grote ambitie. Hieraan gelieerd stond de samenwerking met collega's in de regio op de agenda de afgelopen periode, om de kwetsbaarheid van de organisatie te verlagen, de slagkracht te vergroten en lagere operationele kosten te realiseren, om uiteindelijk de maatschappelijke opgave beter in te kunnen vullen.

De visitatiecommissie constateert dat de RvC een duidelijk onderscheid maakt tussen haar adviserende rol en haar rol in besluitvorming en daarbij goed betreft dat de klankbordrol bij een corporatie met een beperkte personele omvang extra inzet vraagt van de RvC als het gaat om passend meedenken over beleidsontwikkeling. Daarnaast heeft de RvC in haar samenstelling, gesprekken met de corporatie, en in contact met externe belanghebbenden, de lokale context en maatschappelijke opgaven geborgd.

De RvC is zichtbaar in het lokale netwerk via contactmomenten en het jaarverslag

Zoals toegelicht heeft de RvC contacten met belanghebbenden in het lokale netwerk van RKWBV. Door aanwezigheid bij sessies met belanghebbenden, of actief het contact op te zoeken, is de RvC ook zichtbaar en aanspreekbaar.

Daarnaast verantwoordt de RvC haar activiteiten en toezicht in de jaarverslagen, waarbij de maatschappelijke rol wordt gedefinieerd. In de ogen van de visitatiecommissie zou dit nog wel explicieter terug kunnen komen, maar dit is iets waar de RvC zelf al aan werkt. Wel gaat de RvC in de jaarverslagen in op haar eigen rollen en hoe zij deze borgt. Hierbij is er een duidelijk onderscheid tussen de rol van de RvC in adviserende vorm, en in besluitvorming.

4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt de wijze waarop de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en voert met hen een dialoog over de uitvoering van het beleid (externe legitimering). Daarnaast beoordeelt de visitatiecommissie de wijze waarop de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

4.5.1 Externe legitimatie

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de goed doordachte en vastgelegde visie op de betrokkenheid van belanghebbenden, onder meer in jaarverslagen en beleid met betrekking tot belanghouders. RKWBV zoekt actief naar constructieve betrokkenheid van haar belanghebbenden ten behoeve van de maatschappelijke opgaven. Dit doet de corporatie onder meer via reguliere overlegstructuren, maar ook en vooral via individueel contact en georganiseerde bijeenkomsten en activiteiten.

RKWBV heeft een visie op haar belanghebbendenmanagement verwoord in de jaarverslagen

RKWBV heeft in een beleidsstuk haar visie op belanghebbendenbetrokkenheid uitgewerkt. Hierbij wordt ingegaan op het belang van betrokkenheid van belanghebbenden, hoe dit relateert aan de governance, wat de positie is van de RvC, de directeur-bestuurder en de werkorganisatie, wie de belangrijkste belanghebbenden zijn, en wat de visie is op de relatie met deze belanghebbenden. De visitatiecommissie constateert dat RKWBV hiermee haar belanghebbendenmanagement goed heeft vastgelegd en onderbouwd. De visie wordt in de praktijk beperkt toegepast, en zou nog meer verantwoord kunnen worden.

In de jaarverslagen legt RKWBV eveneens verantwoording af over wie de belangrijkste partners zijn, onder meer in het voorwoord en in een hoofdstuk over de samenwerking met belanghebbenden. HBV Prisma, de bewonerscommissies en de gemeente Zeist worden de belangrijke partners genoemd. Daarnaast zijn ook de collega-corporatie in Zeist, collega-corporaties in de regio, welzijnsorganisatie Meander, zorginstellingen en de politie belangrijke belanghebbenden voor RKWBV. Per groep belanghebbenden wordt in het jaarverslag beschreven hoe het contact en betrokkenheid heeft plaatsgevonden, in welke context en waarom de corporatie het contact belangrijk vindt. Hierbij moet worden opgemerkt dat de samenwerking met collega-corporaties niet nadrukkelijk wordt beschreven in dit deel van het jaarverslag.

RKWBV zoekt actief naar constructieve betrokkenheid van haar huurders

RKWBV heeft op verschillende wijzen contact met haar huurders. Huurdersvereniging Prisma is de formele belangenorganisatie van de huurders. De corporatie heeft periodiek overleg met Prisma over beleid, beheer en voornemens. Zo is in 2019 bijvoorbeeld de aanstaande organisatieverandering vast onderwerp op de agenda van de overleggen geweest, maar ook meer reguliere onderwerpen als de huurverhoging en de prestatieafspraken worden besproken. Prisma wordt door RKWBV financieel en praktisch ondersteund.

Naast Prisma zijn de bewonerscommissies op wijk- en complexniveau voor RKWBV belangrijke overlegorganen om in contact te blijven met de bewoners. Met de bewonerscommissies is overleg gevoerd over zaken die spelen rondom een buurt of complex en voor bewoners van belang zijn. Verder zijn er sociale bijeenkomsten met en door de bewonerscommissie georganiseerd, bijvoorbeeld de nieuwjaarsbijeenkomsten en bedanksessies.

RKWBV zoekt daarnaast contact op met individuele huurders. De corporatie heeft in 2019 bijvoorbeeld een 'roadshow' georganiseerd, waarbij de bewoners per wooncomplex werden uitgenodigd om te discussiëren over de leefbaarheid in de buurt. Hierbij keek men terug, naar het heden en naar de toekomst. De input heeft RKWBV gebruikt om nieuwe sociale complexbeheerplannen op te stellen.

RKWBV werkt daarnaast met een eigen buurtbeheerder, die voor veel bewoners fungeert als schakel naar en contactpersoon van de woningbouwvereniging of andere maatschappelijke partners. Op de Couwenhovenflats is er ook een wekelijks spreekuur door de huismeester.



Foto 6: Couwenhovenflats

RKWBV werkt op beleidsniveau en uitvoeringsniveau samen met de gemeente

RKWBV heeft regulier contact met de gemeente, onder meer via de prestatieafspraken die jaarlijks worden opgesteld. Op uitvoeringsniveau wordt er ook met de gemeente, en andere maatschappelijke partners, samengewerkt in wijkgericht werken en in een sociaal wijkteam. Door de samenwerking in Wijkgericht Werken kunnen de vraagstukken sneller en efficiënter worden

opgepakt. Het sociaal wijkteam zorgt ervoor dat er één plek is voor bewoners die een vraag hebben over uiteenlopende onderwerpen.

RKWBV zoekt actief de samenwerking op met overige belanghebbenden

De maatschappelijke partners, als de collega corporatie in Zeist, welzijnsorganisatie Meander en de politie wordt samengewerkt in Wijkgericht Werken en het sociaal wijkteam. Met de partners in het zorg- en sociale domein wordt voornamelijk binnen de uitvoering samengewerkt. Men is gezamenlijk nog aan het zoeken hoe op beleidsniveau de samenwerking vorm te kunnen geven. Hierbij staat vooral de rolverdeling centraal.

Met de collega-corporatie in Zeist is er het reguliere corporatieoverleg waarin de twee corporaties spelende zaken, standpunten en opgaven bespreken. Daarnaast heeft RKWBV een samenwerking met een collega-corporatie in de regio, waarmee meer operationeel wordt samengewerkt, bijvoorbeeld rondom de aankoop en implementatie van een nieuw ERP systeem. Tevens wordt er personeel gedeeld en uitgewisseld, bijvoorbeeld op projectontwikkeling en onderhoud.

De visitatiecommissie constateert dat RKWBV proactief de samenwerkingen opzoekt en hier ook energie in steekt, ten behoeve van de maatschappelijke opgaven.

RKWBV koppelt voornamelijk via reguliere contacten terug naar haar belanghebbenden

RKWBV regelt de terugkoppeling naar haar belanghebbenden voornamelijk via de reguliere en persoonlijke contacten die men heeft met haar belanghebbenden. De visitatiecommissie ziet dit bevestigd in de gesprekken met belanghebbenden, die aangeven dat de lijnen met RKWBV kort zijn. De terugkoppeling en het verwachtingenmanagement naar individuele huurders is hierin nog wel een aandachtspunt. De corporatie stuurt hierin al op betere interne afstemming met de backoffice, maar dit blijft een aandachtspunt.

4.5.2 Openbare verantwoording

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de toegankelijke wijze waarop de openbare verantwoording vorm heeft gekregen. RKWBV heeft daarbij nadrukkelijk de koppeling gelegd tussen de opgaven en de prestaties, onder meer door de opgave en context te betrekken in nieuwsberichten en de status met betrekking tot het jaarplan tot 2018 mee te nemen in het jaarverslag. Ook heeft men door verhogen van de verschijningsfrequentie van het info-magazine laten zien openbare verantwoording belangrijk te vinden.

RKWBV gebruikt formele en meer informele kanalen voor openbare verantwoording

RKWBV verantwoordt de inzet en prestaties onder meer in de jaarverslagen, de website en een eigen tijdschrift. De jaarverslagen zijn op traditionele wijze vormgegeven en goed leesbaar. Daarnaast is er vanaf 2017 jaarlijks een verkorte toegankelijker versie van het jaarverslag door RKWBV gepubliceerd. In deze verkorte versie zijn de belangrijkste cijfers en prestaties op een toegankelijke en beknopte manier opgenomen, door onder meer gebruik te maken van beknopte tekst, figuren en foto's.



Figuur 2 Voorbeeld toelichting cijfers in de verkorte versie van het jaarverslag (Verkort JV 2018, p.12).

RKWBV heeft op de website toegankelijke informatie voor huurders en belanghebbenden opgenomen. Onder meer over geldende regelgeving en voorschriften, projecten in uitvoering en voorbereiding, en actuele informatieve berichten. Daarnaast draagt de 'team-pagina', waarbij de werknemers van RKWBV met foto worden weergegeven, bij aan de toegankelijkheid van de corporatie als geheel.

Naast de website komt viermaal per jaar het tijdschrift, INFO-magazine, uit voor de huurders en belanghebbenden van de woningbouwvereniging. In het tijdschrift heeft nuttige en interessante informatie op een toegankelijke wijze uitgewerkt. Hierbij wordt veel gebruik gemaakt van foto's en interviews. Om de informatievoorziening voor individuele huurders te bevorderen en actualiseren, heeft RKWBV in de visitatieperiode de frequentie van het INFO-magazine opgeschroefd van twee- naar viermaal jaarlijks. Daarnaast verschijnen er regelmatig krantenartikelen en persberichten over RKWBV.

Vanwege de gemiddelde leeftijd van de huurders bij RKWBV en het type bezit (relatief veel voor senioren), kiest de corporatie er bewust voor om niet in te zetten op sociale media als communicatiemiddel. De visitatiecommissie begrijpt deze keuze, gezien de grootte van de corporatie. Wel geeft de visitatiecommissie RKWBV mee om de prestaties nadrukkelijk uit te blijven dragen, zodat ook belanghebbenden hiervan op de hoogte zijn.

RKWBV koppelt in verantwoording de gerealiseerde prestaties aan de opgaven en de voorgenomen prestaties

In haar verantwoording maakt RKWBV veelal nadrukkelijk de koppeling tussen de opgave en de prestatie. Een voorbeeld is bijvoorbeeld een artikel op de website over de bouw van 24 sociale huurappartementen voor ouderen (Vrijheidshof). In het artikel wordt naast statusupdates en algemene informatie, duidelijk dat de woningen bedoeld zijn voor senioren uit de wijk, ten behoeve van passend wonen en de bevordering van doorstroming en de beschikbaarheid van eengezinswoningen voor starters.

RKWBV maakt duidelijk de koppeling tussen de voorgenomen en gerealiseerde prestaties. Dit doet de woningbouwvereniging onder meer door in de jaarverslagen (tot en met 2018) de doelstellingen uit het jaarplan op te nemen, en daarbij aan te geven hoe ze deze wilden bereiken, en wat de status was aan het eind van het betreffende jaar. Op deze manier is de koppeling op overzichtelijke wijze gemaakt. In de meer verhalende teksten komt dit nog niet op alle onderwerpen expliciet terug. De visitatiecommissie geeft nog mee dat de koppeling met de prestatieafspraken hierbij nog gemaakt zou kunnen worden. Deze koppeling zou richting de toekomst en het nieuwe ondernemingsplan op een passende wijze vormgegeven kunnen worden.

Deel 3: Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper

De wereld in 2021

Het schrijven van dit position paper voor de visitatie van de R.K. Woningbouwvereniging Zeist (hierna: “de RK”) geschiedt onder het gesternte van een wereldwijde pandemie. Ziekenhuizen liggen vol, lockdowns, er wordt afstand gehouden tot elkaar en digitaal vergaderen is het ‘nieuwe normaal’. Woningcorporaties staan niet, zoals zorginstellingen, in de frontlinie van de bestrijding van het virus. Desondanks grijpen de maatregelen diep in op het leven van veel van onze bewoners, maar ook op de wijze waarop de RK haar taakopvatting ziet: kleinschalig, betrokken, gewoon dichtbij. Met alle ons ter beschikking staande middelen proberen we dagelijks de verbinding met de bewoners te behouden. Het liefst persoonlijk, één op één, maar anders via de digitale weg. Gelukkig is deze noodzakelijke wijze van opereren ‘slechts’ op een groot deel van 2020 het geval geweest. Voor alle voorgaande jaren, én voor alle komende geldt dat wij de dienstverlening weer als vanouds zullen uitvoeren. Tenminste, daar gaan we vanuit. Wat de toekomst ons ook brengt, wij blijven werken aan de verdere optimalisatie van ons primaire bestaansrecht: het verzorgen van leefbare buurten en betaalbare woningen.

Lessons learned

Als uitgangspunt nemen wij het ondernemingsplan 2017 – 2021, dat tot stand kwam na de visitatie van november 2016. Het ondernemingsplan werd geschreven na een brede oriëntatie onder de primaire belanghebbenden: huurderbelangenvereniging Prisma, bewonerscommissies en niet op de laatste plaats, de individuele bewoners zelf. Zo organiseerden wij een “Open deur bij de directeur”, waar elke bewoner voor werd uitgenodigd. Velen maakten van de gelegenheid gebruik om, vanuit bewonersperspectief, hun visie op de toekomst van de RK te geven. Dit gaf richting en prioritering aan de ambities van de organisatie. Bovenal gaf het maatschappelijk draagvlak voor de keuzes die de RK aanstonds was te maken.

Het visitatierapport van 2016 prees de RK onder meer om haar betrokkenheid bij de huurders, de sterke financiële positie en de heldere afweging over de maatschappelijke inzet van het vermogen. Door de visitatiecommissie werd ook een aantal verbeter suggesties meegegeven. Wees smarter over de doelstellingen en hoe je die bereiken wilt, zorg voor een meer integraal risicobeleid en laat je zien in de openbare verantwoording.

Wij zijn van mening dat de RK zowel de sterke- als de verbeterpunten heeft meegenomen in zowel het strategisch beleid als in de dagelijkse praktijk. Of het nu ging om het praktisch tot stand komen van het ondernemingsplan of het sociale complexbeheerplan, een verbeterd beleid op risicomanagement of de alledaagse wijze waarop wij in contact zijn met onze bewoners en andere belanghebbenden, de keuzes die wij maakten (en maken) zijn doordeseemd met de primaire doelstellingen en de primaire klant. Dat daarmee de RK in haar missie is geslaagd, gaat uiteraard veel te ver. Dagelijks leren wij bij en passen wij ons naar ons beste vermogen aan, aan de veranderende wereld om ons heen. Onze identiteit van nabijheid is wel een constante factor. Hiermee is onlosmakelijk de relatie met bewoners en bewonersvertegenwoordiging verbonden: Prisma en de bewonerscommissies.

Doe wat je belooft

In de afgelopen periode hebben wij bij alle voorliggende keuzes steeds gespiegeld aan de (smart) doelstellingen uit het ondernemingsplan (Gewoon dichtbij, 2017). Of dit nu ging om beschikbaarheid, duurzaamheid, kwaliteit, betaalbaarheid of leefbaarheid. Financiële continuïteit is hierbij randvoorwaardelijk geweest. Bij de verschillende investeringsbesluiten zijn de financiële ratio's voor nu en in de toekomst niet overschreden. Wij hanteerden hierbij strengere

signaalwaarden dan het WSW. Om de bestuurlijke besluitvorming bij investeringsbesluiten te verlagen namen wij ons ook voor de organisatievorm te wijzigen in stichtingsvorm. Onder notariële begeleiding en in goed overleg met de leden, en de daaruit afgevaardigde ledencommissie, zouden wij deze stap in 2020 genomen hebben. Als gevolg van de restricties die de coronapandemie met zich meenam, is besloten de besluitvorming tot omzetting in 2021 aan de leden voor te leggen.

Beschikbaarheid

Voor vastgoedontwikkeling moet je een lange adem hebben. In de afgelopen periode is een groot aantal nieuwbouwprojecten 'van de grond getrokken'. Bij veel nieuwe projecten binnen de gemeente Zeist waar sociale woningbouw was voorzien, zat de RK aan tafel. Van visievorming tot contractondertekening. Dit heeft – begin 2021 – geresulteerd in een significante ontwikkelportefeuille. Het gaat hier om woningen die (op een enkele uitzondering na) in het DAEB-segment worden en zijn gebouwd. De focus op kleinere, toegankelijke woningen en op zorgvastgoed heeft vruchten afgeworpen. De RK is op weg de beschikbaarheidsdoelstellingen te behalen zoals hierover ook prestatieafspraken zijn gemaakt. Wij zijn er echter nog niet. De komende periode zullen meerdere nieuwbouwprojecten aan de bewoners worden opgeleverd. In de jaren 20 van deze eeuw voorzien wij ook verschillende ontwikkelingen die een bijdrage zullen leveren aan het broodnodige sociale vastgoed in Zeist.

Duurzaamheid en kwaliteit

In 2019 realiseerde de RK een gemiddeld label B over het totale bezit. De kwaliteits- en verduurzamingslag die werd gemaakt in de Verzetswijk en bij de eengezinswoningen in Couwenhoven werkten daar voor een belangrijk deel aan mee. In een open dialoog met de bewoners werden de woningen gemoderniseerd. Kwaliteitsverbetering, verduurzaming van bestaand vastgoed en – niet op de laatste plaats – een lagere energielast voor de bewoners maakten de verschillende projecten tot een succes voor bewoners en de Zeister maatschappij. De samenwerking met Woongoed Zeist in de Verzetswijk zorgde voor een integrale aanpak van deze wijk uit de jaren 50 en 60.

Betaalbaarheid

In 2017 beloofde de RK een sociaal huurprijsbeleid te hanteren. Geen liberalisatie van sociaal bezit, gematigde huurverhoging van zittende huurders met een laag- of middeninkomen en 70% van het bezit zou worden aangeboden onder de tweede aftoppingsgrens. Begin 2021 constateren wij dat aan deze doelstellingen is voldaan. Een kritische, maar steeds constructieve samenwerking met Prisma is onmisbaar gebleken bij de jaarlijkse huurverhogingen.

De persoonlijke benadering van onze bewoners bleek ook succesvol bij de huurincasso. De totale huurachterstand en de hoeveelheid bewoners met een huurachterstand, bereikten in 2020 een 'all time low'. Slecht betaalgedrag is vaak de voorbode van meer onderliggend sociaal en economisch leed. Wij zijn er trots op dat wij samen met de bewoners deze resultaten hebben geboekt.

Leefbaarheid

Sociale huisvesting is véél meer dan het verhuren van goede woningen voor een fatsoenlijke prijs. Gevoel van veiligheid, sociale cohesie en saamhorigheid zijn belangrijk voor een leefbare buurt. Op alle niveaus werkte de RK dagelijks hard om de verbinding met de bewoners te behouden en te verstevigen. Alle medewerkers hebben een open en benaderbare houding. Samenwerking met partners wordt ingevuld door actieve deelname op alle echelons van het wijkgericht werken. De RK heeft de afgelopen periode uitgedragen dat wijkgericht werken heeft bijgedragen aan leefbare buurten. Dit werd door onafhankelijk onderzoek aangetoond en stimuleert hiermee door te gaan. Wijkgericht werken is een filosofie waar niet vanuit de organisatorische koker wordt gedacht maar

vanuit de aanpak van het probleem. Het is ook een structurele manier van werken van verschillende organisaties, van corporaties, gemeente, politie, tot zorg en welzijn.

In gezamenlijkheid met alle bewoners zijn er sociale complexbeheerplannen opgesteld. Alles vanuit de gedachte dat de bewoner wéét wat er speelt en nodig is om de sociale omgeving te verbeteren. Het was een succes. Ook zijn bewonerscommissies met behulp van Prisma versterkt. Mede door deze community building denken wij de verbinding met buurten, wijken en mensen versterkt te hebben.

Op alle onderwerpen van de maatschappelijk opgave werkten en werken we nauw samen met de gemeente Zeist en Prisma en zijn jaarlijks prestatieafspraken gemaakt op basis van gelijkheid en wederkerigheid. Zowel ambtelijk als bestuurlijk is de samenwerking goed en open.

Met energie door!

Wij kijken terug op een periode waarin veel van onze doelstellingen zijn behaald. Zonder zelfgenoegzaam terug te kijken, blikken wij liever ambitieus vooruit. Een nieuw ondernemingsplan ligt in het verschiet. Deze nieuwe routekaart met input van onze bewoners, stakeholders en de adviezen uit dit rapport zullen ons sterken in de maatschappelijke opgaven die er liggen. Wij kiezen ervoor om de samenwerking met Heuvelrug Wonen te intensiveren. Uitwisselbaarheid van medewerkers en ICT versterkt beide organisaties en draagt bij aan het waarborgen van de primaire doelstellingen.

Wij bouwen door voor de huidige en de nieuwe bewoners van Zeist die een steuntje in de rug kunnen gebruiken, zowel op het gebied van vastgoed als op sociaal gebied. Onze woningen blijven betaalbaar en de omgeving waarin ze staan is prettig en leefbaar. We doen dit met een betrokken team van medewerkers en op basis van verantwoorde en solide financiële uitgangspunten. Samen met onze partners, samen met u.

Alles vanuit de visie van nabijheid en betrokkenheid. Daar gaan we voor!

Camiel Schuurmans, directeur/bestuurder

Januari 2021

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie



Medio mei 2021 ontvingen wij van de visitor Ecorys de eindversie van de uitgevoerde maatschappelijke visitatie over de periode van 2016 tot en met 2020. Hiermee kwam een einde aan het intensieve onderzoek dat eind 2020 werd gestart.

In 2019 bood de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) de corporatiebranche de mogelijkheid de visitatie tot een half jaar later uit te laten voeren. De RK heeft hiervan gebruik gemaakt om een vooral praktische reden; in 2021 loopt namelijk het vigerende ondernemingsplan af. De resultaten vanuit de voor u liggende rapportage kunnen dientengevolge 'logischer' worden meegenomen in het nieuwe ondernemingsplan, dat in het najaar van 2021 is te verwachten. Het selectietraject voor de visitor werd in samenwerking met de Raad van Commissarissen in het najaar van 2020 doorlopen. Het doorslaggevend element voor de geselecteerde visitor was de intrinsieke motivatie van Ecorys om een corporatie van onze omvang te doorgronden. Op 23 november werd de opdracht aan hen verstrekt en inmiddels kan bij de oplevering van deze rapportage worden geconstateerd dat de visitatiecommissie haar belofte volledig heeft waargemaakt. Ondanks de Covid-19 maatregelen werd naar alle mogelijkheden gezocht om in de haarvaten van de RK door te dringen. Dit werd gedaan op elk denkbaar gebied, maar vooral ook op het menselijk niveau. Van bewoner, naar belanghouder tot medewerker.

De RK herkent zich in hoge mate in deze rapportage; dit geldt zowel voor de strekking ervan, de individuele beoordelingen, de aanbevelingen en de conclusies die zijn gedaan. De RK neemt dit rapport dan ook met trots in ontvangst. Onze organisatie is in 2016 met een ambitieuze agenda gestart. Zo is de route naar een aanzienlijke groei van de sociale woningen ingezet. De verduurzaming van de voorraad is versneld ingezet waardoor eerder dan verwacht successen op dit thema werden behaald. Het stimuleert ons dat deze keuzes die wij maakten in 2016 niet alleen (deels) zijn gerealiseerd maar dat het ook herkend en gewaardeerd wordt door onze belanghouders. Daar doe je het voor, en daar gaan wij mee door!

Leefbaarheid en community-building maken sinds jaar en dag, prominent deel uit van het DNA van de RK. In onze visie is dit element een – o zo belangrijke – voorwaarde voor fijn wonen. Ondanks de grosso modo positieve beoordeling (7,9) op dit thema, lezen wij naast de aansporing om dóór te gaan, ook mogelijkheden om verder te verbeteren. De lezer kan er van verzekerd zijn, dat leefbaarheid in het nieuwe ondernemingsplan (2021 – 2025) wederom een stevige plaats zal krijgen. De aanbevelingen nemen wij dan ook graag ter harte.

De afgelopen jaren heeft de RK veel op hooi op de vork genomen. Dat was nodig voor onze (toekomstige) bewoners en voor de volkshuisvestelijke opgaven in de gemeente Zeist. De grote ambities op de primaire thema's (beschikbaarheid, betaalbaarheid, verduurzaming, leefbaarheid) zijn een weloverwogen keuze geweest, waar de RK mee door zal gaan. Investeringsbesluiten worden gesteund door een goed geïntegreerd risicomanagement. Prudentie is troef. Dat moet ook wel, want de RK is zich in alle lagen van de organisatie zeer bewust van haar kwetsbaarheid. De komende periode zal meer vorm worden gegeven aan het versterken van de continuïteit omdat wij niet voornemens zijn de ambities te verlagen.

Wij danken de commissie voor een herkenbare en pragmatische rapportage. Eveneens gaat de dank uit naar de vele belanghouders die samen met de RK in deze periode 'op pad' zijn geweest, en dit geldt in het bijzonder voor hen die hun medewerking aan deze rapportage hebben verleend. Zeist is een stukje mooier geworden.

Afsluitend kunt u ervan verzekerd zijn dat zowel uw lof als uw kritische opmerkingen postvatten in nieuw op te stellen beleid.

Jack Hock, voorzitter RvC
Camiel Schuurmans, directeur/bestuurder

14 juni 2021

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Tabel 10: RKWBV

Naam	Functie
Bestuur	
De heer Schuurmans	Directeur-bestuurder
Raad van Commissarissen	
De heer Hock	Voorzitter RvC
De heer Würdemann	Lid RvC
Mevrouw van der Sluis	Lid RvC
De heer Smeets	Lid RvC
Organisatie	
Mevrouw Buijnink	Bestuurs- en beleidsadviseur
Mevrouw van de Stroet-van Nassau	Woonconsulent
De heer Smeulders	Coördinator leefbaarheid

Tabel 11: Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
Huurders	
De heer van Bruggen	Huurdersvereniging Prisma (voorzitter)
Mevrouw van Dorrestein	Huurdersvereniging Prisma (bestuurslid)
De heer en mevrouw Nootebos	Reguliere huurder
Mevrouw Hersevoort	Reguliere huurder
Gemeente	
Mevrouw Hoogstraten	Gemeente Zeist (wethouder Wonen)
Mevrouw Eriks	Gemeente Zeist (adviseur Wonen)
De heer van Veen	Gemeente Zeist (Projectmanager Versnellingsopgave)
Overige belanghebbenden	
De heer Sleyfer	Heuvelrug Wonen (directeur-bestuurder)
De heer Wassenberg	Woongoed Zeist (directeur-bestuurder)
Mevrouw Besamusca	Abrona (accountmanager)
Mevrouw Bakkum	MeanderOmnium (manager Welzijn)

Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van RKWBV in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ecorys geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ecorys geen enkele zakelijke relatie met RKWBV hebben.

Rotterdam, 1 januari 2021

Maarten Nieland
Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van RKWBV in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Maarten Nieland heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Maarten Nieland geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Maarten Nieland geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij RKWBV.

Rotterdam, 1 januari 2021

Maarten Nieland

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Rixt Bos verklaart hierbij dat de visitatie van RKWBV in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Rixt Bos heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Rixt Bos geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Rixt Bos geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij RKWBV.

Rotterdam, 1 januari 2021

Rixt Bos

Onafhankelijkheidsverklaring commissielid

Robert Kievit verklaart hierbij dat de visitatie van RKWBV in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Robert Kievit heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Robert Kievit geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Robert Kievit geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij RKWBV.

Rotterdam, 1 januari 2021

Robert Kievit

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Maarten Nieland

Naam, titel, voorletters:

Nieland, Drs., RA, M.

Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

Huidige functie:

Principal Consultant



Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

Loopbaan:

Sinds april 2017 Principal Consultant Ecorys Regions & Cities, voorzitter en projectleider visitaties woningcorporaties

2012 – 2016 Senior Manager EY, branchgroep Woningcorporaties

2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate

1994 - 2011 Principal Manager PwC

Profielchets:

Na zijn afstuderen aan de faculteit Bedrijfseconomie is Maarten gaan werken bij PricewaterhouseCoopers (PwC). Daar heeft hij de postdoctorale opleiding tot Registeraccountant voltooid. In 1998 is Maarten overgestapt naar de adviespraktijk van PwC en heeft zich daar gericht op met adviesopdracht bij instellingen in de gehandcaptensector. Hij was betrokken bij een aantal landelijke benchmarks die in de gezondheidszorgsector en woningcorporatiesector die door PwC werden uitgevoerd.

Sinds 2005 is Maarten betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van visitaties. Inmiddels heeft hij ongeveer 70 visitaties uitgevoerd. Naast visitaties heeft Maarten zich gericht op beleidsmatige en strategische vraagstukken bij woningcorporaties. In 2006 is hij verantwoordelijk geworden voor de door PwC uit te voeren visitaties. In 2012 heeft hij deze rol bij EY ook op zich genomen en daar ongeveer 30 visitaties begeleid. Sinds april 2017 is Maarten verbonden aan Ecorys, alwaar hij zich ook op de maatschappelijke visitaties richt.

Bij Ecorys werkt Maarten als Principal Consultant op de afdeling Location Development. Met zijn achtergrond in maatschappelijke visitaties en advieservaring met beleidsmatige, strategische en financiële vraagstuk bij woningcorporaties vormt hij een belangrijke schakel in het uitvoeren van de maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties. Maarten beheerst alle onderdelen van de visitatie.

Kernvaardigheden waarover Maarten beschikt zijn onder andere het procesmatig begeleiden van complexe processen, het optreden als facilitator bij verandertrajecten, het functioneren als klankbord en sparringpartner voor Raden van Bestuur en Raden van Toezicht.

Secretaris

Rixt Bos

Naam, titel, voorletters:

Bos, MSc, R.A.

Geboorteplaats en –datum:

Hengelo, 9 maart 1993



Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

2016 - 2017	Master Urban and Regional Planning, Universiteit van Amsterdam
2015 - 2016	Premaster Spatial, Transport, and Environmental Economics, Vrije Universiteit Amsterdam (7 maanden)
2012 - 2016	Bachelor Sociale Geografie en Planologie, Rijksuniversiteit Groningen
2014 - 2015	Minorvakken buitenland, Lunds Universitet in Zweden (5 maanden)
2005 - 2011	Atheneum, Montessori College Twente

Loopbaan:

Sinds 2017	Consultant Regions and Cities, Ecorys
April - juni 2017	Afstudeerstagiaire Omgevingswet, Rho Adviseurs voor Leefruimte
Maart - juli 2016	Stagiaire Actieprogramma Slim Ruimtegebruik, Provincie Zuid-Holland

Profielchets:

Rixt Bos MSc is projectleider voor deze visitatie. Rixt is gespecialiseerd in ruimtelijke vraagstukken en planologie. Recent heeft zij onderzoek gedaan naar de verantwoordelijkheden binnen lokale overheden rond de Omgevingswet in het kader van integraal werken.

Vanuit haar studie en werkervaring heeft Rixt kennis van en ervaring met het organiseren en uitvoeren van onderzoek naar vraagstukken waarin de uiteenlopende invalshoeken en belangen van stakeholders samenkomen. Ze heeft een brede interesse in ruimtelijke vraagstukken in het publieke domein, is analytisch sterk en is in staat om te verbinden.

Deze achtergrond en eigenschappen zet zij als consultant bij Ecorys in bij verscheidene onderzoeks- en adviesopdrachten. Rixt werkt voor woningcorporaties, lokale overheden, regio's en ministeries. Zij voert onder andere onderzoek uit met betrekking tot flexwonen en wonen & zorg.

Commissielid

Robert Kievit

Naam, titel, voorletters:

Kievit, Ir./MSc, R.H.A.

Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

Huidige functie:

Senior Consultant



Onderwijs:

2011 - 2013	Master Real Estate & Housing, Technische Universiteit Delft
2005 - 2011	Bachelor Bouwkunde, Technische Universiteit Delft
1998 - 2004	Vwo, Walburg College Zwijndrecht

Loopbaan:

Sinds 2015	Senior Consultant Regions & Cities, Ecorys
2014 - 2015	Vastgoedadviseur, PVM Rotterdam
2013 - 2014	Projectmedewerker Vastgoedbeheer, Portaal

Profielchets:

Robert is na zijn studie aan de Technische Universiteit Delft als projectmedewerker aan de slag gegaan bij woningcorporatie Portaal te Utrecht. Binnen Portaal is Robert actief geweest op de afdeling Vastgoedbeheer, alwaar hij zich onder andere heeft beziggehouden met de ontwikkeling van beleid. Na zijn overstap naar PVM Rotterdam is Robert zich gaan inzetten voor de ontwikkeling van risicomangement binnen woningcorporaties. Robert is coauteur van het boek *Code Rood: Risicomangement voor woningcorporaties*. Het boek is ontwikkeld in samenwerking met een achttal woningcorporaties. Daarnaast heeft hij gefunctioneerd als projectleider van verschillende projecten voor woningcorporaties en overheden.

Als senior consultant binnen Ecorys voert Robert verschillende advies- en onderzoeksopdrachten uit op het gebied van woningmarkt, volkshuisvesting en leefbaarheid voor woningcorporaties, gemeenten en ministeries. Daarnaast is hij betrokken bij het uitvoeren van maatschappelijke visitaties. Op basis van zijn achtergrond in de volkshuisvesting en zijn bredere kennis van de woningmarkt levert hij een belangrijke bijdrage aan het doorgronden van woningcorporaties en de volkshuisvestelijke opgaven waar zij voor staan.

Kernwaarden waarover Robert beschikt zijn onder andere het functioneren als spin in het web/teamspeler, het functioneren als (kritisch) klankbord, het samenbrengen van personen en het behouden van overzicht. Robert is zorgvuldig, verantwoordelijk, omgevingsbewust, sociaalvaardig en kritisch.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Tabel 12: Bronnenlijst

Geraadpleegde documenten	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Ondernemingsplan 'Gewoon dichtbij' (2017-2021) Prestatieafspraken (2017 t/m 2020) Evaluatie Prestatieafspraken 2019 Jaarverslagen (2017 t/m 2020) Leefbaarheids- en community building beleid (beleid) Huurprijsbeleid vanaf 2019 (huurbeleid) Complexbeheerplannen leefbaarheid 2020 (complexbeheerplannen) Strategisch Voorraad Beleid (SVB) Woonvisie gemeente Zeist (2016-2020)
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Jaarverslagen (2017 t/m 2020)
Presteren naar Vermogen (PnV)	Oordeels-/beoordelingsbrieven Aw (2017 t/m 2020) Aedesbenchmark (2017 t/m 2020) Jaarverslagen (2017 t/m 2020) Begrotingen (2017 t/m 2020) Periodieke T-rapportages (2017 t/m 2020) Treasurystatuut Memo visie op risicomanagement
Governance van maatschappelijk presteren	Ondernemingsplan 'Gewoon dichtbij' (2017-2021) Jaarverslagen (2017 t/m 2020) Jaarplanningen (2017 t/m 2020) Begrotingen (2017 t/m 2020) Periodieke T-rapportages (2017 t/m 2020) Notulen RvC (2017 t/m 2020) Zelfevaluaties RvC (2017 t/m 2020)

Bijlage 7: Prestatietabel

Thema 1: De beschikbaarheid van de woningvoorraad (inclusief differentiatie en flexibiliteit)

Opgaven	Prestaties	Cijfer
De beschikbaarheid van de woningvoorraad		
<p>Realiseren van nieuwbouwprojecten:</p> <p>De ZCO houden de omvang van de sociale woningvoorraad minimaal gelijk. Het uitgangspunt is een omvang van 7.890 woningen voor de ZCO met als peildatum 1 januari 2016 (PA2017/PA2018/PA2019/PA2020).</p> <p>RKWBV realiseert de volgende projecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 18 woningen aan de Kometenlaan (Sterrenberg) (PA2017/PA2020) • 24 woningen aan de Cornelis Vlotlaan/Leendert Edelmanlaan (PA2019) 	<p>Realiseren van nieuwbouwprojecten:</p> <p>RKWBV heeft in de periode van 2017 tot en met 2019 geen nieuwbouwwoningen opgeleverd. RKWBV heeft gewerkt aan de ontwikkeling van woningen aan de Cornelis Vlotlaan/Leendert Edelmanlaan en de Sterrenberg (JV2017/JV2018/JV2019/JV2020). Bovendien heeft RKWBV -in het kader van de beschikbaarheid- geen woningen verkocht. De woningvoorraad van RKWBV omvatte 946 woningen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kometenlaan (Sterrenberg) <ul style="list-style-type: none"> - 18 appartementen als uitbreiding op de bestaande 30 appartementen in Huis ter Heide. De start van de bouw is vertraagd door bezwaar van omwonenden tegen een wijziging van het bestemmingsplan. RKWBV is in afwachting van de zitting in de rechtbank. De zitting vindt in 2021 plaats. • Cornelis Vlotlaan/Leendert Edelmanlaan <ul style="list-style-type: none"> - 24 appartementen die geschikt zijn voor senioren. Het project is vertraagd door bezwaren tegen de kap van bomen, waardoor de bouw uiteindelijk in 2020 is gestart. De appartementen zijn in februari 2021 opgeleverd. • Geiserhof <ul style="list-style-type: none"> - 18 huurappartementen en 22 koopappartementen. RKWBV neemt 16 sociale huurappartementen en 2 vrije sectorhuurappartementen turn key af. De bouw is in 2020 gestart. De woningen worden naar verwachting in 2021 opgeleverd. <p>Daarnaast heeft RKWBV gewerkt aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Nieuwe Komeet <ul style="list-style-type: none"> - 25 zorgstudio's voor mensen met een verstandelijke beperking. Ieder appartement wordt +/- 30m2 groot en er is een gemeenschappelijke ruimte om samen te komen. De zorg zal worden verleend door Reinaerde. De omgevingsvergunning is aangevraagd. De verwachting is dat de bouw start na de zomer van 2021. • Eikenstein <ul style="list-style-type: none"> - 80 woningen, waarvan 35 zorgwoningen voor één of meerdere sociale doelgroepen door de 	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>transformatie van de voormalige tuchtschool en jeugdinstelling Eikenstein. RKWBV is inmiddels eigenaar van het monumentale hoofdgebouw Eikenstein. Fakton Capital en Plegt-Vos zijn eigenaren van de rest van het gebouw en het terrein (website gemeente Zeist/RKWBV). De verwachting is dat de bouw start in 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> Verschillende projecten. RKWBV heeft voor de toekomst nog meer woningen in de plancapaciteit. De projecten die als tenminste 50% kansrijk worden beschouwd, omvatten meer dan 100 woningen. <p>De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het feit dat RKWBV -naast de projecten die worden genoemd in de prestatieafspraken- heeft gewerkt aan andere projecten die bijdragen aan de beschikbaarheid en de versnellingsopgave. RKWBV levert als relatief kleine woningcorporatie een grote bijdrage.</p>	
<p>Inzetten op de versnellingsopgave: De ZCO voegen -in het kader van de Versnellingsopgave- in de periode van 2018 tot en met 2021 jaarlijks extra woonruimte toe aan de woningvoorraad. De woningen zijn niet alleen bestemd voor statushouders, maar ook voor andere doelgroepen (PA2017/PA2018/2019/PA2020). De gemeente en de ZCO onderzoek gezamenlijk de mogelijkheden en de potentiële locaties om de versnellingsopgave in te vullen, waarbij wordt gedacht aan ongeveer 50 woningen per jaar (PA2017).</p>	<p>Inzetten op de versnellingsopgave: De gemeenteraad van Zeist heeft in 2017 ingestemd met de Versnellingsopgave met als ambitie om in de komende vijf jaar versneld (goedkope) huurwoningen toe te voegen voor starters en bijzondere doelgroepen. Vanaf 2017 hebben de gemeente en de ZCO veel inzet gepleegd in de Versnellingsopgave, waarbij proactief is gezocht naar locaties voor het extra toevoegen van betaalbare huurwoningen. Voor RKWBV betekende de Versnellingsopgave dat hard is gewerkt aan de realisatie van 24 appartementen aan de Cornelis Vlotlaan/Leendert Edelmanlaan en 18 appartementen aan de Sterrenberg (JV2018). De appartementen aan de Cornelis Vlotlaan zijn in 2021 opgeleverd en de appartementen aan de Sterrenberg worden in 2022 opgeleverd. RKWBV werkt daarnaast aan de ontwikkeling van 25 zorgstudio's in project De Nieuwe Komeet en de transformatie van de voormalige tuchtschool en jeugdinstelling Eikenstein (JV2019 en website RKWBV).</p> <p>De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het feit dat RKWBV -naast de projecten die worden genoemd in de prestatieafspraken- heeft gewerkt aan andere projecten die bijdragen aan de beschikbaarheid en de versnellingsopgave. RKWBV levert als relatief kleine woningcorporatie een grote bijdrage.</p>	8
<p>Uitvoeren van experimenten m.b.t. doorstroming De ZCO starten met een experiment om de 8 nul-op-de-meter-woningen aan de AC Kerkhofflaan met voorrang</p>	<p>Uitvoeren van experimenten m.b.t. doorstroming De ZCO hebben in 2019 geen experimenten m.b.t. doorstroming uitgevoerd. In 2020 heeft RKWBV een</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>toe te wijzen aan jonge gezinnen die doorstromen vanuit een sociale huurwoningen (PA2017/PA2018). De ZCO starten de volgende experimenten om doorstroming voor senioren uit eengezinswoningen te bevorderen: Verzetswijk, Driehoek Schaerwijdelaan en Den Dolder. Het experiment in de Verzetswijk wordt door RKWBV uitgevoerd (PA2017/PA2018/PA2019). De ZCO geven oudere huurders in de Verzetswijk in Zeist in 2020 de mogelijkheid om met voorrang door te stromen naar een seniorenwoning, mogelijk met een huurkorting en een verhuisvergoeding (PA2020).</p>	<p>'experiment' uitgevoerd bij de nieuwbouw van 24 appartementen aan de Cornelis Vlotlaan/Leendert Edelmanlaan in de Verzetswijk (EVPA2019). De appartementen zijn geschikt gemaakt voor senioren en zijn onder de subsidiabele huurgrenzen aangeboden aan bewoners van de Verzetswijk om doorstroming te bevorderen (JV2019). RKWBV heeft negen van de vijftien appartementen toegewezen aan huidige 65+-huurders uit de Verzetswijk, waardoor negen eengezinswoningen vrijkomen voor doorstroming (website RKWBV).</p> <p>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</p>	
De differentiatie in de woningvoorraad		
<p>Verloten van woningen:</p> <p>De ZCO verloten woningen met als beoogd effect dat woningzoekenden met een beperkte inschrijfduur meer kans maken op een woning.</p> <p>2017: 25 (PA2017) 2018: 25 (PA2018) 2019: 25 (PA2019) 2020: 50 (PA2020)</p>	<p>Verloten van woningen:</p> <p>De ZCO zijn in samenwerking met de gemeente in 2013 gestart met het verloten van woningen. De woningen voor specifieke doelgroepen, zoals seniorenwoningen of woningen voor gehandicapten worden niet verloten. De ZCO hebben in overeenstemming met de prestatieafpraak woningen verloten:</p> <p>2017: 6 (JV2017) 2018: 2 (JV2018) 2019: 2 (EVPA2019) 2020: 1 (toelichting RKWBV)</p> <p>De woningzoekenden reageren beduidend meer op woningen die worden verloten, dan op woningen die regulier worden verhuurd. De wachttijd van de kandidaat is korter en de aanbiedingsgraad is beduidend lager (EVPA2019).</p> <p>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</p>	7
<p>Inzetten van Lokaal Maatwerk:</p> <p>De ZCO wijzen maximaal 25% van de vrijkomende woningen toe via Lokaal Maatwerk (PA2017/PA2018/PA2019). De ZCO willen Lokaal Maatwerk beter benutten door doelgroepen zoals senioren uit de Verzetswijk en Den Dolder beter te bedienen, met het toewijzen van woningen geschikt voor senioren - in hun eigen buurt, de Verzetswijk en Den Dolder (PA2019).</p>	<p>Inzetten van Lokaal Maatwerk:</p> <p>RKWBV heeft Lokaal Maatwerk benut en in overeenstemming met de prestatieafpraak niet meer dan 25% van de vrijkomende woningen via Lokaal Maatwerk toegewezen.</p> <p>2017: Niet geregistreerd. 2018: 2 (toelichting RKWBV) 2019: 3 (EVPA2019) 2020: 4 (toelichting RKWBV)</p> <p>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
De flexibiliteit in de woningvoorraad		
<p>Onderzoek naar tijdelijke huurcontracten en innoverende oplossingen: De ZCO onderzoeken in samenwerking met de gemeente de mogelijkheden van tijdelijke huurcontracten. Daarbij wordt gestart met een kleinschalig experiment met de behoud van inschrijfduur bij kleine woningen, die zijn gericht op doelgroepen zoals jongeren en spoedzoekers (PA2017/PA2018).</p> <p>De ZCO zoeken regionaal innoverende oplossingen voor flexibiliteit in het woonruimteverdeelsysteem, bijvoorbeeld behoud van inschrijfduur om doorstroming te bevorderen. Deze oplossingen kunnen meestal alleen regionaal worden ingevoerd en hangen samen met de huisvestingsverordening (PA2019).</p>	<p>Onderzoek naar tijdelijke huurcontracten:</p> <p>De ZCO en de gemeente hebben de mogelijkheden van tijdelijke huurcontracten besproken. Daarnaast komt het gebruik van tijdelijke huurcontracten meermaals terug op de politieke agenda. Tegelijkertijd heeft het gesprek geen vervolg gekregen, omdat vanuit de gemeente niet duidelijk wordt waar een kleinschalig experiment uitgevoerd kan worden (toelichting RKWBV).</p> <p>De nieuwe huisvestingsverordening is in 2019 in werking getreden. In de huisvestingsverordening is vastgelegd dat woningzoekenden 75% van hun inschrijfduur mee kunnen nemen na acceptatie van een woning, waardoor de drempel om te verhuizen wordt verlaagd en de doorstroming wordt bevordert (EVPA2019).</p> <p>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</p>	7
<p>Aanbieden van woningruil:</p> <p>De ZCO werken actief mee aan de optie voor huurders om een woning te ruilen. Woningruil draagt bij aan de doelstelling uit de woonvisie dat inwoners zoveel mogelijk een passende woning hebben. De ZCO gebruiken regionaal de 'huisje-huisje'-app, om woningruil te stimuleren (PA2019). De regionale 'huisje-huisje'-app stopt in 2020, omdat de kosten niet tegen de baten opwegen. De gemeente en de ZCO zoeken naar alternatieven om de mogelijkheid tot woningruil zichtbaar te maken (PA2020).</p>	<p>Aanbieden van woningruil:</p> <p>De ZCO hebben huurders in overeenstemming met de prestatieafpraak de mogelijkheid geboden om een woning te ruilen. RKWBV heeft woningruil gerealiseerd:</p> <p>2018: 2 (toelichting RKWBV) 2019: 2 (EVPA2019) 2020: 1 (toelichting RKWBV)</p> <p>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</p>	7
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>RKWBV heeft bijgedragen aan de versnellingsopgave door middel van het ontwikkelen van 24 woningen aan de Cornelis Vlotlaan en 18 woningen aan de Kometenlaan. Daarnaast heeft RKWBV verschillende projecten in ontwikkeling, in overeenstemming met de omvangrijke ambities voor het realiseren van nieuwbouw. De visitatiecommissie concludeert dat RKWBV volledig aan alle prestatieafspraken voldoet, waarbij RKWBV één pluspunt verdient. De visitatiecommissie geeft voor het realiseren van nieuwbouw en de ambities daaromtrent twee pluspunten.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,3

Thema 2: Het huisvesten van bijzondere doelgroepen (wonen en zorg, statushouders)

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Wonen en zorg		
<p>Aanbieden van woningen via Beter Wonen:</p> <p>Alle uitstroom van personen uit een maatschappelijke instelling wordt geregeld via Beter Wonen. De maatschappelijke instellingen kunnen zich hierbij aanmelden (PA2019). De ZCO stellen woningen beschikbaar voor de uitstroom via Beter Wonen:</p>	<p>Aanbieden van woningen via Beter Wonen:</p> <p>Het huisvesten van personen die uitstromen uit een maatschappelijke instelling is in overeenstemming met de prestatieafpraak via Beter Wonen geregeld. Beter Wonen levert kandidaten aan om te plaatsen in een woning, de woningcorporaties 'zoeken' een woning die past bij de situatie van de kandidaat. RKWBV heeft woningen beschikbaar gesteld via Beter Wonen:</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>2017: 15 woningen (PA2017) 2018: 15 woningen (PA2018) 2019: 15 woningen (PA2019) 2020: >15 woningen (PA2020)</p>	<p>2017: Niet geregistreerd. 2018: 2 (JV2018) 2019: 3 (EVPA2019) 2020: 1 (toelichting RKWBV)</p> <p>In 2020 is één persoon afgehaakt. Daarnaast is één persoon in 2021 gehuisvest. Het huisvesten van personen die uitstromen uit een maatschappelijke instelling is afhankelijk van de beschikbaarheid van woningen. Om deze reden wordt inmiddels regionaal samengewerkt en gezocht naar beschikbare en geschikte woningen voor een uitstromend persoon. In Utrecht wordt een proef uitgevoerd waarbij woningcorporaties beschikbare woningen aandragen voor kandidaten. RKWBV zou bij voorkeur eveneens over willen gaan op een dergelijke werkwijze (toelichting RKWBV).</p> <p>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</p>	
<p>Aanbieden van doorbraakwoningen: De ZCO stellen woningen beschikbaar voor zogenaamde doorbraakcasussen. De gemeente en de Zeister corporaties werken met de 'doorbraak'-gedachte om voor ingewikkelde casussen een oplossing te bieden. De gemeente stelt hier een doorbraakbudget voor beschikbaar, in samenwerking met CJG en het Sociaal Team. Deze werkwijze geldt alleen voor gevallen waarbij andere mogelijkheden (urgentie, Beter Wonen) niet mogelijk zijn. De ZCO hanteren dan ook de volgende volgorde als er beroep wordt gedaan op een woning: 1. Urgentieregeling, 2. Beter Wonen, 3. 10 woningen (optioneel en na overleg met corporatie i.v.m. regelgeving) .</p> <p>2018: <10 woningen (PA2018) 2019: <10 woningen (PA2020) 2020: <10 woningen (PA2020)</p>	<p>Aanbieden van doorbraakwoningen: De ZCO hebben in overeenstemming met de prestatieafspraken zogenaamde doorbraakwoningen beschikbaar gesteld. Het werken met de doorbraakgedachte is in 2019 geëvalueerd door de gemeente en de ZCO, waarna de werkwijze verder verbeterd. Er is bijvoorbeeld verhelderd hoe mogelijke kandidaten voor een woning als maatwerkoplossing besproken worden. Daarnaast zijn er binnen verschillende organisaties doorbraakambassadeurs aangewezen: medewerkers goed op de hoogte zijn hoe doorbraak werkt. Hierdoor is er nu bij de meeste organisaties een helder aanspreekpunt en ontstaan er korte lijntjes bij het organiseren van complex maatwerk. RKWBV heeft doorbraakwoningen beschikbaar gesteld:</p> <p>2018: 0 (toelichting RKWBV) 2019: 2 (EVPA2019) 2020: 0 (toelichting RKWBV)</p> <p>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</p>	7
<p>Onderzoeken van langer zelfstandig thuiswonen: De ZCO onderzoeken op welke wijze woningcomplexen waar relatief veel ouderen wonen aangepast kunnen worden, zodat zij langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen (PA2017). De gemeente en de ZCO doen onderzoek met als doel uit te vinden hoe de vergrijzende bewoner 'langer thuis kan wonen'. De gemeente en de</p>	<p>Onderzoeken van langer zelfstandig thuiswonen: RKWBV heeft in 2018 de inventarisatie van seniorencomplexen (65+) op toegankelijkheid afgerond. Een voorbeeld van een maatregel het vernieuwen van de entree met elektrische deuren en videofoon op de Dahliastraat (JV2017/JV2018). Daarnaast heeft RKWBV bij woningcomplex Oranjerie, na aanleiding van de</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
ZCO gaan met ouderen uit Den Dolder en de Verzetswijk in gesprek over wat zij nodig hebben om prettig te kunnen blijven wonen. Voorbeelden zijn woningaanpassingen en aanpassingen aan openbare ruimte, sociaal netwerken of op het gebied van welzijn en zorg. Het doorstromen van ouderen kan ook een uitkomst van het onderzoek zijn (PA2018/PA2019).	<p>gesprekken met bewoners, een 'schuur' gemaakt die dient als oplaad- en opslagruimte voor scootmobiel (beleid).</p> <p>RKWBV voert onderzoek uit naar de doorstroming van senioren op basis van het project Cornelis Vlotlaan: seniorenwoningen waarvoor senioren uit de buurt voorrang kregen. In 2021 zullen enquêtes worden gehouden en een analyse van de resultaten (toelichting RKWBV).</p> <p>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</p>	
<p>Huisvesten van bijzondere doelgroepen:</p> <p>De gemeente Zeist en de ZCO gaan in gesprek over het huisvesten van bijzondere doelgroepen, waaronder doelgroepen die uitstromen uit maatschappelijke instellingen. De gemeente Zeist en de ZCO maken afspraken zowel gericht op de verdeling van reguliere woningen als op mogelijke alternatieve huisvesting voor bijzondere doelgroepen. Bij de huisvestingsopgave voor bijzondere doelgroepen worden ook andere huisvestingspartijen dan alleen ZCO betrokken (PA2020).</p>	<p>Huisvesten van bijzondere doelgroepen:</p> <p>De gemeente Zeist en de ZCO zijn in overeenstemming met de prestatieafspraken in gesprek over het huisvesten van bijzondere doelgroep, hetgeen in 2021 moet resulteren in afspraken voor de komende jaren. RKWBV lobbyt continu voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen, hetgeen onder andere heeft geresulteerd in de ontwikkeling van Eikenstein voor verschillende en bijzondere doelgroepen (toelichting RKWBV).</p> <p>Bovendien exploiteert RKWBV 105 seniorenwoningen, verdeeld over 5 woningcomplexen, die bedoeld zijn voor ouderen die zelfstandig willen blijven wonen (JV2018) en verhuurt RKWBV het woningcomplex De Driest, bestaande uit 17 woningen, aan stichting Reinaerde. Stichting Reinaerde verleent speciale zorg aan mensen met een autisme indicatie (JV2018/JV2019). Als laatste heeft RKWBV Flat10 aan de Couwenhoven in eigendom. In de flat bevindt zich een woongroep voor ouderen. De woongroepleden bevinden zich tussen de overige bewoners van de flat. De toewijzing van de woningen geschiedt, met toestemming van de gemeente Zeist, buiten het reguliere woonruimteverdeelsysteem om. Daarbij is een vierkamerappartement ingericht als ontmoetingsruimte (JV2018/JV2019).</p> <p>De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het feit dat zich nadrukkelijk inzet voor het huisvesten van zorgbehoevende doelgroepen en haar nek heeft uitgestoken voor de ontwikkeling van Eikenstein.</p>	8
<p>Versterken samenwerking met sociale teams/CJG:</p> <p>De ZCO versterken de samenwerking met sociale teams van de gemeente en (Centrum Jeugd & Gezin) CJG om adequaat te anticiperen op de toename van kwetsbare burgers (PA2020).</p>	<p>Versterken samenwerking met sociale teams/CJG:</p> <p>De ZCO hebben het evalueren en het verbeteren van de samenwerking tussen de corporaties, CJG en de sociale teams gepland, evenals de herziening van het Convenant Schuldhulpverlening (JV2018). Het herzien</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>van het convenant heeft (nog) niet plaatsgevonden (toelichting RKWBV).</p> <p>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</p>	
Statushouders		
<p>Huisvesten van statushouders:</p> <p>De ZCO zorgen voor de realisatie van 95% van de gemeentelijke taakstelling (PA2017/PA2018/PA2019/PA2020). De gemeentelijke taakstelling bedroeg:</p> <p>2017: 63 statushouders (PA2017) 2018: 67 statushouders (PA2018) 2019: 47 statushouders (PA2019) 2020: 44 statushouders (PA2020)</p>	<p>Huisvesten van statushouders:</p> <p>De ZCO hebben in overeenstemming met de prestatieafspraken gezorgd voor het huisvesten van statushouders (statushouders - woningen):</p> <p>2017: 11 statushouders (toelichting RKWBV) 2018: 6 statushouders (JV2018) 2019: 2 statushouders (JV2019) 2020: 2 statushouders (toelichting RKWBV)</p> <p>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</p>	7
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>RKWBV heeft bijdragen aan de opgaven voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen, waaronder personen die uitstromen uit de maatschappelijke opvang, personen met een urgente woningbehoefte en statushouders. Daarnaast heeft RKWBV ingezet op het faciliteren van langer zelfstandig thuiswonen. De visitatiecommissie concludeert dat RKWBV volledig aan alle prestatieafspraken voldoet, waarbij RKWBV één pluspunt verdient. De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe voor de wijze waarop RKWBV zich inzet voor het huisvesten van zorgbehoevende doelgroepen en het feit dat RKWBV haar nek heeft uitgestoken bij de ontwikkeling van Eikenstein.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,2

Thema 3: De betaalbaarheid van de woningvoorraad

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Aanbieden van goedkope en betaalbare woningen:</p> <p>De ZCO bieden tenminste 70% van de vrijkomende woningen aan in de huurklassen goedkoop (tot € 424,44) en betaalbaar (vanaf € 424,44 tot € 607,46 of € 651,03), afhankelijk van de vrijgekomen woningvoorraad. Om hier te komen labelen de ZCO gezamenlijk tenminste 70% van de woningvoorraad in deze huurklassen (PA2017/PA2018/PA2019/PA2020).</p>	<p>Aanbieden van goedkope en betaalbare woningen:</p> <p>RKWBV heeft in overeenstemming met de prestatieafpraak tenminste 70% van de vrijkomende woningen verhuurd in de goedkope en betaalbare huurklassen:</p> <p>2017: 70% (JV2017) 2018: 81% (JV2018) 2019: 75% (EVPA2019) 2020: 76% (toelichting RKWBV)</p> <p>RKWBV heeft in overeenstemming met de prestatieafpraak tenminste 70% van de woningvoorraad in de goedkope en betaalbare huurklassen:</p> <p>2017: 689 van 962 (72%) (JV2017) 2018: 668 van 962 (69%) (JV2019) 2019: 699 van 962 (73%) (EVPA2019)</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>2020: 699 van 962 (73%) (toelichting RKWBV).</p> <p>RKWBV heeft in 2017/2018 het huurprijsbeleid aangepast, zodat de woningcorporatie kon blijven voldoen aan de norm van 70%. Daarbij zijn de streefhuren van verschillende woningcomplexen verlaagd, zodat de woningen bereikbaar zijn voor mensen die recht hebben op huurtoeslag. In 2018 werd de norm met 69,3% namelijk net niet gehaald. (JV2017/JV2018).</p> <p>De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het feit dat RKWBV een ruimschoots hoger percentage van de vrijkomende woningen heeft verhuurd in de goedkope en betaalbare huurprijsklassen.</p>	
<p>Wijzen op inkomenscheck Sociaal Raadslieden:</p> <p>De ZCO wijzen huurders op de mogelijkheid gebruik te maken van de inkomenscheck. De gemeente en de ZCO werken hierbij samen met de Sociaal Raadslieden. Bij de inkomenscheck kijken Sociaal Raadslieden samen met huurders onder andere naar minimaregelingen, toeslagen en de aangifte inkomstenbelasting (PA2019/PA2020). De ZCO zorgen ervoor dat 150 huurders gebruikmaken van de inkomenscheck (PA2019).</p>	<p>Wijzen op inkomenscheck Sociaal Raadslieden:</p> <p>De ZCO hebben huurders gewezen op de mogelijkheid van een inkomenscheck. De inkomenscheck, uitgevoerd door Sociaal Raadslieden, heeft in 2018 voor 26 huurders bijvoorbeeld gemiddeld een besparing van €700 euro per jaar opgeleverd (JV2018). De inkomenscheck is in 2019 en 2020 voortgezet. De besparing wordt echter niet geregistreerd (toelichting RKWBV).</p> <p>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</p>	7
<p>Voorkomen huisuitzettingen door huurschuld:</p> <p>De gemeente en de ZCO handhaven de ambitie om geen huisuitzettingen door huurschuld te hebben, tenzij sprake is van wanprestatie. De ZCO gaan met huurders in gesprek en zetten in op het vroegtijdig signaleren en voorkomen van escalatie van schuldenproblematiek zodat huisuitzettingen worden voorkomen. Na een signalering door de ZCO dient er goede en snelle opvolging te zijn vanuit gemeente (Sociaal Team) en Regionale Sociale Dienst (RSD), hetgeen vraagt heldere afspraken en nauwe samenwerking tussen de gemeente (Sociaal Team), de ZCO en RSD. Indien er sprake is van problematische schulden, waaronder huurschuld of enkel een huurschuld, biedt de RSD maatwerk om escalatie van de schuldenproblematiek te voorkomen en zorg te dragen naar een definitieve oplossing. Daarbij zien gemeente en corporaties het nut van de maatregel om af te spreken dat bij een aantal casussen de huur direct met de bijstand kan worden verrekend. De groep statushouders heeft hierbij speciale aandacht, omdat zij zich vaak de administratieve</p>	<p>Voorkomen huisuitzettingen door huurschuld:</p> <p>RKWBV voert een actief incassobeleid en zoekt bij het uitblijven van een huurbetaling direct contact met de huurder. Daarbij wordt gevraagd naar de oorzaak van het uitblijven van een huurbetaling en worden indien noodzakelijk afspraken gemaakt. RKWBV voorkomt op deze wijze verdere problemen. Het persoonlijk contact en de korte lijnen met de betreffende huurder werpen zodoende vruchten af. Op deze wijze worden huisuitzettingen en daarmee persoonlijk drama voorkomen. Daarnaast leidt het beleid tot een lagere huurderoving (JV2017/JV2018/JV2019). In 2019 hebben de gemeente, de ZCO en Regionale Sociale Dienst (RSD) de samenwerkingsafspraken aangescherpt om de ambitie van geen huisuitzettingen door huurschuld te kunnen realiseren. De afgesproken werkwijze is in 2020 in Zeist operationeel, waarbij de gemeente en de ZCO de resultaten kunnen monitoren (PA2020).</p> <p>RKWBV heeft huurders uitgezet door huurschuld:</p> <p>2017: 0 (JV2017)</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
vereisten die in Nederland gesteld worden nog niet eigen hebben gemaakt (PA2019/PA2020). Om de samenwerking vast te leggen wordt in 2019 het convenant schuldhulpverlening herijkt (PA2019).	<p>2018: 0 (JV2018)</p> <p>2019: 1 (i.v.m. wanprestatie) (JV2019)</p> <p>2020: 0 (toelichting RKWBV)</p> <p>De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het feit dat RKWBV met resultaat een actief incassobeleid voert, waarin persoonlijk contact centraal staat. De huurdering is gedaald.</p>	
<p>Verkoop van woningen met korting:</p> <p>De ZCO bieden bij de verkoop van woningen voorrang aan huurders en waar mogelijk wordt de verkoop van woningen aan huurders gestimuleerd door korting aan te bieden (P2017/PA2018/PA2019).</p>	<p>Verkoop van woningen met korting:</p> <p>RKWBV heeft in de periode van 2017 tot en met 2020 geen woningen verkocht (JV2017/JV2018/JV2019/JV2020)</p> <p>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken. RKWBV heeft in het kader van de beschikbaar van de woningvoorraad geen woningen verkocht.</p>	7
<p>Aanbieden van trainingen:</p> <p>De ZCO bieden gratis trainingen aan voor haar huurders m.b.t. omgaan met geld, zodat zij inzicht krijgen in hun uitgavepatroon en mogelijke verbeteringen daarin (PA2017/PA2018/PA2019/PA2020).</p>	<p>Aanbieden van trainingen:</p> <p>De ZCO hebben gezamenlijk aan de huurders een training 'Omgaan met geld' aangeboden. De training is verzorgd door maatschappelijke partner Vitras/MCD. Het doel is om meer inzicht te geven in betalingsproblematieken en hoe deze te voorkomen (JV2017/2018). In 2019 heeft de training niet plaatsgevonden. In 2020 zijn circa 8.000 brieven verstuurd voor het promoten van de training. De opkomst was echter slechts 6 personen (toelichting RKWBV).</p> <p>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</p>	7
<p>Aanbieden betaalbaar wonen voor gezinnen:</p> <p>De ZCO zorgen ervoor dat 50% van de goedkope en betaalbare woningvoorraad geschikt is voor gezinnen, hetgeen betekent dat de woningen tenminste vier kamers heeft. De prestatieafspraken geldt omdat ongeveer 25% van de huishoudens met een laag inkomen een gezin is (PA2017/PA2018/PA2019/PA2020).</p>	<p>Aanbieden betaalbaar wonen voor gezinnen:</p> <p>RKWBV heeft minder dan 50% van de goedkope en betaalbare woningvoorraad geschikt voor gezinnen:</p> <p>2017: 236 van 699 (34%) (JV2017)</p> <p>2018: 236 van 699 (34%) (JV2018)</p> <p>2019: 236 van 699 (34%) (EVPA2019)</p> <p>2019: 236 van 699 (34%) (toelichting RKWBV)</p> <p>De visitatiecommissie acht een lagere waardering gerechtvaardigd omdat RKWBV niet volledig heeft kunnen voldoen aan de prestatieafspraken. Tegelijkertijd moet worden geconcludeerd dat de bestaande woningvoorraad statisch is en daarmee niet of nauwelijks aangepast kan worden naar een woningvoorraad die geschikt is voor gezinnen.</p>	6
Starten van pilot m.b.t. hoge huur zittende huurders:	Starten van pilot m.b.t. hoge huur zittende huurders:	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
De gemeente en de ZCO starten een pilot om zittende huurders met een te hoge huur in relatie tot het inkomen te ondersteunen. De ZCO dragen zorg voor de uitvoering en leveren een financiële bijdrage aan de huurkorting (PA2018).	De ZCO hebben een pilot uitgevoerd waarbij huurders die in de periode van 2013 tot en met 2015 een woning hebben gehuurd en beschikken over een te laag inkomen in relatie tot de huurprijs een huurkorting hebben gekregen. RKWBV heeft 6 huurders die in het verleden een te dure woning hebben gehuurd een huurkorting gegeven. De gemiddelde huurkorting bedroeg €44 (JV2018). De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.	
Doorvoeren van huurverhoging: De ZCO kunnen de huren voor de goedkope scheefwoners verhogen met de maximaal toegestane huurverhoging (PA2017/PA2018/PA2019/PA2020).	Doorvoeren van huurverhoging: RKWBV heeft in de periode van 2013 tot en met 2018 een inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast, waarbij ervoor is gekozen om bij de lage en de middeninkomens niet de maximale huurverhoging door te voeren. Daarnaast heeft RKWBV, mede op advies van huurdersbelangenvereniging Prisma, een differentiatie aangebracht in de inkomenscategorieën en is een relatie gelegd met de hoogte van de huurprijs. Voor huishoudens met een inkomen tot €40.349 (prijsspeil 2017) hield RKWBV de liberalisatiegrens aan: een sociale huurwoning blijft voor de betreffende huishoudens een sociale huurwoning. RKWBV heeft in 2019 geen inkomensafhankelijke huurverhoging meer toegepast. De belangrijkste argumenten waren de overzichtelijkheid voor de organisatie en de betaalbaarheid voor huurders (JV2019/Huurbeleid). RKWBV heeft voor huishoudens met lage en middeninkomens een gemiddelde huurverhoging doorgevoerd: 2017: 0,3% (inflatievolgend) (JV2017) 2018: 1,4% (inflatievolgend) (JV2018) 2019: 1,6% (JV2019) 2020: 2,6% (inflatievolgend) (toelichting RKWBV) RKWBV heeft voor de huishoudens met een inkomen hoger dan €40.349 en een huur lager of gelijk aan €635,05 (prijsspeil 2017) een hogere huurverhoging doorgevoerd: 2017: 4,3% (wettelijk toegestaan is 4,3%) (JV2017) 2018: 3,0% (wettelijk toegestaan is 5,4%) (JV2018) 2019: 1,6% (JV2019) 2020: 2,6% (inflatievolgend) (toelichting RKWBV) De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Inzetten en monitoren van Laatste Kansbeleid:</p> <p>De gemeente, de ZCO en CJG herijken het Laatste Kansbeleid (PA2017). De ZCO continueren en monitoren het Laatste Kansbeleid (PA2017/PA2019/PA2020).</p>	<p>Inzetten en monitoren van Laatste Kansbeleid:</p> <p>Het Laatste Kansbeleid is gecontinueerd en gemonitord. De samenwerking tussen het Sociaal Team van de gemeente, CJG en de ZCO regelmatig aan de orde gekomen in de overleggen (PA2019). De ZCO hebben het Laatste Kansbeleid in 2017 in overleg met het Sociaal Team van de gemeente en Centrum Jeugd & Gezin (CJG) herijkt (JV2017).</p> <p><i>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</i></p>	7
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>RKWBV heeft een relatief goedkope woningvoorraad en heeft woningen passend toegewezen. Als lokaal verankerde woningcorporatie dichtbij de huurders heeft RKWBV tegelijkertijd ingezet op het voorkomen van huurachterstanden door middel van een persoonlijk en actief incassobeleid. De visitatiecommissie concludeert dat RKWBV volledig aan alle prestatieafspraken voldoet, waarbij RKWBV één pluspunt verdient. De visitatiecommissie geeft de relatief goedkope woningvoorraad en het persoonlijke en actieve incassobeleid twee pluspunten. De visitatiecommissie heeft voor het achterblijven van het aandeel goedkope woningen geschikt voor grote gezinnen geen plus- of minpunten gegeven.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,1

Thema 4: De duurzaamheid en de kwaliteit van de woningvoorraad

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Verlagen van de energie-index naar < 1,4:</p> <p>De ZCO hebben zich geconformeerd aan het Convenant Energiebesparing Huursector, waarin is afgesproken dat de sociale woningvoorraad een gemiddeld energie-index heeft van maximaal 1,4 (energielabel B) (PA2017/PA2018/PA2019/PA2020).</p>	<p>Verlagen van de energie-index naar < 1,4:</p> <p>De gemiddelde energie-index van woningen van RKWBV daalde in overeenstemming met de prestatieafpraak:</p> <p>2017: 1,50 (energielabel C) (JV2019) 2018: 1,43 (energielabel C) (JV2019) 2019: 1,40 (energielabel B) (JV2019) 2020: 1,42 (energielabel C) (toelichting RKWBV)</p> <p><i>De visitatiecommissie geeft een hogere waardering vanwege het feit dat in 2019 reeds gemiddeld energielabel B is behaald. Het afmelden van woningen volgens de nieuwe systematiek heeft in 2020 geleid tot een iets hogere energie-index.</i></p>	8
<p>Renoveren van woningen:</p> <p>De ZCO realiseren in de volgende renovatieprojecten (inclusief duurzaamheid):</p> <ul style="list-style-type: none"> 49 woningen in de Verzetswijk (PA2017) 96 eengezinswoningen Couwenhoven (duurzaamheid) (PA2018) <p>De ZCO gaan bij het renoveren van woningen voor minimaal energielabel B (energie-index van 1,4) en streven naar energielabel A (energie-index van 1,2) (PA2017/PA2018/PA2019/PA2020).</p>	<p>Renoveren van woningen:</p> <p>RKWBV heeft woningen gerenoveerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> 6 woningen in woningcomplex Ons Huis zijn bij mutatie gerenoveerd en verduurzaamd naar energielabel A (JV2017/JV2018). 49 eengezinswoningen in de Verzetswijk zijn gerenoveerd en verduurzaamd naar energielabel A en A+. De woningen zijn aan de binnen- en buitenzijde aangepakt: een nieuwe afgesloten keuken, een verbetering van de badkamer, een tweede toilet op de verdieping, het plaatsen van 	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>zonnepanelen, het isoleren van gevels, dak en vloeren en het aanbrengen van HR++-glas (JV2018/JV2019).</p> <ul style="list-style-type: none"> 96 eengezinswoningen in de wijk Couwenhoven zijn gerenoveerd en verduurzaamd naar energielabel A. De woningen zijn door het aanbrengen van zonnepanelen en het verbeteren van het isolatiepakket doorgestegen naar energielabel A (JV2019). RKWBV is in 2020 begonnen met het verder renoveren van de Couwenhoven flats 10 en 11 naar energielabel B (164 woningen) (website RKWBV/SVB). <p>Daarnaast heeft RKWBV alle appartementen in eigendom voorzien van ledverlichting met als doelstelling om de woonlasten én CO2-uitstoot te reduceren (JV2018).</p> <p>De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het grote aantal woningen (+/- één derde van de woningvoorraad) dat is/wordt gerenoveerd naar label A en label B.</p>	
<p>Voldoen aan Bouwbesluit bij nieuwbouw:</p> <p>De ZCO streven bij nieuwbouwprojecten die aan het begin van de planontwikkeling staan, naar de BENG-1 norm. Indien mogelijk worden duurzaamheids-toepassingen ingezet om uiteindelijk tot een CO2 neutrale woningvoorraad te komen. Bij projecten waar dit (nog) niet lukt, is er sprake van minimaal energielabel A+ (PA2018/2019). De ZCO voldoen bij het realiseren van nieuwbouw aan het Bouwbesluit. Voor de nieuwbouwplannen die verder gaan dan de eisen uit het Bouwbesluit stelt de gemeente groene leges beschikbaar (PA2017/PA2020).</p>	<p>Voldoen aan Bouwbesluit bij nieuwbouw:</p> <p>De woningen aan de Cornelis Vlotlaan en de Sterrenberg voldoen aan het Bouwbesluit (toelichting RKWBV).</p> <p>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken en kent hiervoor een pluspunt toe.</p>	7
<p>Doorberekenen van energiebesparing in huurprijs:</p> <p>De ZCO berekenen maximaal 50-75% van de besparing op de energiekosten door in de huurprijs, waardoor de woonlasten worden verlaagd (PA2017/PA2018). De ZCO berekenen maximaal 75% van de besparing op de energiekosten door in de huurprijs, waardoor de woonlasten worden verlaagd (PA2019/PA2020).</p>	<p>Doorberekenen van energiebesparing in huurprijs:</p> <p>De ZCO hebben in overeenstemming met de prestatieafspraken niet meer dan 75% van de besparing op de energiekosten doorberekend aan huurders (EVPA2019). RKWBV vroeg bij de renovatie van 96 eengezinswoningen in de wijk Couwenhoven en 49 in de Verzetswijk een 'relatief lage bijdrage', waardoor een deel van de investeringen door RKWBV kon worden gedekt (JV2019). Verder hebben geen renovatie/-verduurzamingsprojecten plaatsgevonden.</p> <p>RKWBV vraagt bij individuele zonnepanelen € 2,- per paneel per maand, waarbij de opbrengst voor de huurder is. De zonnepanelen op de Couwenhovenflats zijn niet voor individueel gebruik maar de opbrengst komt ten goede aan de algemene ruimten en lift. De</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>huurders krijgen geen huurverhoging als gevolg van de verduurzamingsingrepen. De kosten voor de elektriciteit voor algemene ruimte voor de huurders verlaagt RKWBV (toelichting RKWBV).</p> <p>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken en kent hiervoor een pluspunt toe.</p>	
<p>Installeren van zonnepanelen: De ZCO voorzien woningen van zonnepanelen:</p> <p>2019: 200 woningen (PA2019) 2020: 240 woningen (PA2020).</p>	<p>Installeren van zonnepanelen: RKWBV heeft woningen voorzien van zonnepanelen:</p> <p>2019: 195 (EVPA2019) 2020: 13 (toelichting RKWBV)</p> <p>RKWBV heeft vrijwel alle eengezinswoningen met een geschikt dak een aanbod gedaan voor het plaatsen van zonnepanelen (JV2019).</p> <p>De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het feit dat RKWBV alle eengezinswoningen een aanbod heeft gedaan en reeds op 208 woningen zonnepanelen heeft geplaatst.</p>	8
<p>Uitvoeren van pilot met elektrisch koken: De ZCO doen bij planmatig onderhoud en/of mutatieonderzoek een pilot, waarbij koken met gas wordt vervangen door elektrisch koken. Het wisselen van gas koken naar elektrisch koken raakt huurders financieel. In elk geval als het gaat om de vervanging van een gaskooktoestel voor een elektrische en een pannenset die hiervoor geschikt is. Om draagvlak onder huurders te krijgen denkt de gemeente met de corporaties mee als het gaat om participatie, communicatie en subsidies (PA2020).</p>	<p>Uitvoeren van pilot met elektrisch koken: RKWBV onderzoekt bij iedere renovatie of elektrisch koken haalbaar is, maar het is gebleken dat het niet haalbaar is of dat huurders niet over willen naar elektrisch koken (toelichting RKWBV). RKWBV heeft in de wijk Sterrenberg 18 sociale huurappartementen ontwikkeld, die all-electric zijn uitgevoerd (JV2019).</p> <p>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken en kent hiervoor een pluspunt toe.</p>	7
<p>Informeren van huurders over energiebesparing: RKWBV stimuleert het groene gedrag van haar huurders door middel van informatieavonden (PA2018). De gemeente en de ZCO werken samen om de huurders te informeren over energiebesparing. In 2019 geven de gemeente en de ZCO in samenwerking met lokale partijen workshops over energiebesparing aan huurders. Daarnaast werken huurdersorganisaties, de ZCO en de gemeente samen bij het project 'Omlaag die meter' van het Groene Huis (PA2019). In 2020 organiseren zij samen weer een gedragscampagne, zoals 'Omlaag die meter'. (PA2020).</p>	<p>Informeren van huurders over energiebesparing: De gemeente en de ZCO hebben een workshop voor huurders georganiseerd over energiebesparing. De workshop leverde goede ideeën op, maar de respons van huurders was beperkt. De aanwezige huurders waren enthousiast en waardeerden de tips (JV2017). De gemeente, de ZCO en de huurdersorganisaties hebben het project 'Omlaag die meter' voortgezet, in samenwerking met 'Mijn Groene Huis'. Het project bestaat onder andere uit een online platform waar de huurders tips krijgen om energie te besparen. In 2019 hebben 254 huurders van WGZ zich aangemeld voor energiebox met bijbehorend advies. Uiteindelijk heeft WGZ 206 huurders bezocht. RKWBV heeft 83 energieboxen uitgegeven. de energiebox met het bijbehorende energieadvies worden gemiddeld gewaardeerd met een 8,6. De gemiddelde besparing</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>van gas en elektra is onder deelnemers aan de campagne ruim 10%, hetgeen neerkomt op een besparing van zo'n € 195 per jaar (EVPA2019). RKWBV heeft in 2020 eveneens energieboxen uitgegeven.</p> <p><i>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken en kent hiervoor een pluspunt toe.</i></p>	
<p>Organiseren van kennissessie: De ZCO organiseren in 2019 een kennissessie over duurzaam in relatie tot betaalbaarheid en beschikbaarheid (PA2020).</p>	<p>Organiseren van kennissessie: De ZCO en de gemeente hebben de kennissessie georganiseerd, omdat de kennis met betrekking tot duurzaamheid onvoldoende bleek. In de kennissessie hebben verschillende specialisten kennis gedeeld (toelichting RKWBV).</p> <p><i>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken en kent hiervoor een pluspunt toe.</i></p>	7
<p>Beoordeling visitatiecommissie RKWBV heeft ongeveer een derde van de woningvoorraad gerenoveerd naar energielabel A en B. Daarnaast zijn 212 woningen voorzien van zonnepanelen, nadat alle huurders in een eengezinswoningen met een geschikt dak een aanbod voor zonnepanelen hadden gekregen. De visitatiecommissie concludeert dat RKWBV volledig aan alle prestatieafspraken voldoet, waarbij RKWBV één pluspunt verdient. De visitatiecommissie geeft voor het tijdig behalen van gemiddeld energielabel B, de renovatie van een derde van de woningvoorraad en het plaatsen van zonnepanelen op 212 daken twee pluspunten.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,4

Thema 5: De leefbaarheid in wijken en buurten

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Betrekken van bewoners: RKWBV zet maximaal in op het betrekken van bewoners op technisch en sociaal gebied door middel van 100% dekking bij de woningcomplexen (PA2017).</p>	<p>Betrekken van bewoners: RKWBV heeft in het leefbaarheids- en community building-beleid vastgelegd dat de woningcorporatie zich inzet voor het gezamenlijk met bewoners en andere lokale partijen werken aan gemeenschap waarin het prettig wonen is. RKWBV vindt het dan ook belangrijk dat er op wijk- en woningcomplexniveau een actieve bewonerscommissie aanwezig is. RKWBV heeft veelvuldig overleg gevoerd met de bewonerscommissies in de verschillende woningcomplexen. Daarbij gaat het onder andere over onderwerpen zoals servicekosten, leefbaarheid, veiligheid en onderhoud. Daarnaast onderhouden de bewonerscommissies binnen de wijk of het woningcomplex contacten met de organisaties die betrokken zijn bij wijkgericht werken en worden bewonerscommissies betrokken bij renovatieprojecten. De bewonerscommissie was bijvoorbeeld bij het renovatieproject de Clomp, Schermerslaan en de herbouw Dr. Schaepmanlaan het eerste aanspreekpunt. De bewonerscommissie vormde een goede mix van de bewoners en haalde bij hen vragen en opmerkingen op,</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>hetgeen leidde tot een hogere tevredenheid, een sneller proces en lagere proceskosten. (JV2017/beleid).</p> <p>De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het feit dat RKWBV als lokaal verankerde woningcorporatie aan de hand van het leefbaarheids- en community buildingbeleid gestructureerd inzet op betrokkenheid van bewoners.</p>	
<p>Inzetten op wijkgericht werken:</p> <p>De gemeente en de ZCO dragen financieel bij en leveren capaciteit ten behoeve van wijkgericht werken (WGW) (PA2017/PA2018). De financiële bijdrage voor RKWBV is €9.800 (PA2018). De gemeente en de ZCO werken met partners aan WGW, waarbij het doel is om door samenwerking het woon- en leefgenot in de wijken te versterken (PA2019/2020).</p>	<p>Inzetten op wijkgericht werken:</p> <p>RKWBV heeft het samenwerking op wijkniveau als één van de speerpunten in het leefbaarheids- en community building beleid benoemd. RKWBV is zich er daarbij van bewust dat de organisaties gezamenlijk een goed zicht hebben op de opgaven en sneller tot een oplossing kunnen komen. In lijn met het beleid van RKWBV hebben de gemeente en de ZCO wijkgericht werken doorgezet. De nauwe samenwerking tussen de partners werkt voordelig voor inwoners, maar ook voor partners zelf omdat vraagstukken sneller en efficiënter aangepakt kunnen worden (JV2018/JV2019/beleid). De samenwerking op operationeel niveau verloopt naar tevredenheid, maar de samenwerking in het wijkregieteam vraagt om verbetering. De verbetering komt met name voort uit het de verschillende beelden die de samenwerkingspartners hebben van elkaar en wat zij van het WijkgerichtWerken verwachten. In het kader van de verbeteringen is in 2019 een gezamenlijke bijeenkomst georganiseerd waarin partijen elkaar hebben meegenomen in de positie en de opgaven waar zij voor staan. Daarnaast is de begroting aangescherpt, waardoor de verwachtingen m.b.t. financiën duidelijker zijn geworden (EVPA2019). RKWBV heeft een actieve, agenda bepalende rol in wijkgericht werken. RKWBV is voorzitter in de stuurgroep en trekker binnen het Wijkregieteam (beleid).</p> <p>RKWBV zoekt samen met de gemeente, Woongoed Zeist en samenwerkingspartners naar mogelijkheden om de structuur van wijkgericht werken te versterken met als doel de daadkracht te vergoten. Het hebben van een eigen visie op de wijk of dorp, een eigen budget en het leveren van maatwerk zijn essentieel. Naast het verstevigen van de bestuurlijke relatie, stelt RKWBV samen met de gemeente Zeist, Woongoed Zeist en overige samenwerkingspartners een wijkvisies op voor de wijk West waar RKWBV bezit heeft met Couwenhoven flats en Couwenhoven eengezinswoningen (beleid).</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>Nadat de aandacht voor het wijkgericht werken na het aantreden van het nieuwe college in de gemeente Zeist afname, wordt -mede door het succes in Vollenhoven- weer gewerkt aan het structureren van wijkgericht werken, evenals het functioneren van het Wijkregieteam (toelichting RKWBV).</p> <p>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken en kent hiervoor een pluspunt toe.</p>	
<p>Voortzetten van leefbaarheidsactiviteiten: De ZCO zetten hun bestaande leefbaarheidsactiviteiten voort. Het gaat om: inzet voor zorg, bestrijden van woonfraude, bestrijden van overlast en vandalisme, signaleren van eenzaamheid, tegengaan van vervuiling (o.a. graffiti verwijdering, O-team), bevorderen van sociale cohesie, voorkomen van betalingsachterstanden en huisuitzettingen en fysieke ingrepen zoals extra schoonmaakwerk en cameratoezicht (PA2017/PA2018/PA2019/PA2020).</p>	<p>Voortzetten van leefbaarheidsactiviteiten: RKWBV heeft ingezet op het betrekken van Marrokaanse huurders. RKWBV heeft eerst een stage-onderzoek uit laten voeren, waaruit handvatten naar voren zijn gekomen voor het betrekken van de doelgroep (JV2017). Vervolgens heeft de corporatie gesprekken met Marrokaanse huurders geïnitieerd en buurtavonden georganiseerd (JV2018).</p> <p>De medewerker leefbaarheid van RKWBV is er voor het belangrijke persoonlijke contact tussen de huurders en de woningcorporatie. De interventies van de medewerker leefbaarheid zijn mens- en oplossingsgericht. Indien noodzakelijk wordt buurtbemiddeling ingeschakeld. Huurders met psychische problemen worden op zorgvuldige wijze in contact gebracht met professionele hulpverleners. Daarnaast wordt er een bezoek gebracht aan huurders met betalingsproblemen. Op de Couwenhoven-flats organiseert de huismeester van RKWBV wekelijks een spreekuur (JV2018/JV2019).</p> <p>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken en kent hiervoor een pluspunt toe.</p>	7
<p>Inrichten van een datalab: De gemeente en de ZCO brengen gezamenlijk data inzichtelijk om (toekomstige) problemen te kunnen voorzien en daarop daadkrachtig te kunnen acteren, waarbij concrete uitvoeringsplannen worden opgesteld. In 2019 zijn twee focuspunten voor het datalab bepaald, waar mee wordt gestart: Kwetsbare inwoners en Veilige en leefbare woon- en werkomgeving (PA2020).</p>	<p>Inrichten van een datalab: De gemeente, de ZCO en MeanderOmnium hebben in 2019 een start gemaakt met een DataLab, waarbij zij bekijken op welke wijze data binnen het WijkgerichtWerken kan helpen om opgaven in de wijk gericht aan te pakken. De partijen zijn gestart met de thema's 'Kwetsbare bewoners' en 'Veilige en leefbare woon- en werkomgeving'. Het Datalab heeft nog niet tot concrete resultaten geleid. In 2020 worden hier nadere stappen in gezet (EVPA2019).</p> <p>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken en kent hiervoor een pluspunt toe.</p>	7
<p>Samenwerken aan sociaal domein en minimabeleid:</p>	<p>Samenwerken aan sociaal domein en minimabeleid:</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
De gemeente en de ZCO werken samen op het gebied van sociaal domein en minimabeleid. De verantwoordelijkheid ligt bij de gemeente, maar de partijen stemmen beleid af en houden elkaar op de hoogte van ontwikkelingen (PA2020).	De gemeente, RSD en de corporaties werken samen aan minimabeleid en vroegsignalering. Daarbij is het landelijke convenant 'Vroegsignalering' ondertekend en zijn zogenaamde doorbraaksessies gehouden. De doorbraaksessies hadden tot doel om knelpunten in organisaties te doorbreken en afspraken tussen de organisaties op te stellen (toelichting RKWBV). <i>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken en kent hiervoor een pluspunt toe.</i>	
Opstellen van complexbeheerplannen: RKWBV werkt in 2020 aan complexbeheerplannen die zijn opgesteld op basis van gesprekken met bewoners, waardoor iedere huurder kan zien welke acties er zijn op het gebied van leefbaarheid in het woningcomplex (PA2020).	Opstellen van complexbeheerplannen: RKWBV heeft in overeenstemming met de prestatieafpraak en het leefbaarheids- en community building-beleid complexbeheerplannen opgesteld. De complexbeheerplannen geven inzicht in 'interne aandachtspunten', de bevindingen van de bewonerscommissie en de bevindingen tijdens het werkbezoek. Daarnaast worden de kenmerken van het woningcomplex en de vastgoedstrategie beschreven. Het complexbeheerplan sluit af met een lijst van aandachtspunten en maatregelen/initiatieven met betrekking tot leefbaarheid, inclusief een verantwoordelijke en een planning (complexbeheerplan RKWBV). Het leefbaarheids- en community building-beleid schrijft voor dat de maatregelen/initiatieven moeten bijdragen aan: <ul style="list-style-type: none"> • Het versterken van het prettig wonen en de leefbaarheid in het woningcomplex; • Het vergroten van de inspraak van bewoners bij hun directe woon- en leefomgeving; • Het bevorderen van participatie van bewoners; • Het vergroten van de betrokkenheid van bewoners; • Het bevorderen van onderling contact van bewoners. De complexplannen zijn tot stand gekomen in samenspraak met huurders, onder andere door een bezoek of 'roadshow' langs de woningcomplexen. <i>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken en kent hiervoor een pluspunt toe.</i>	7
Bijdragen aan buurtbemiddeling: De gemeente en de ZCO maken gezamenlijk buurtbemiddeling mogelijk, om conflicten in de buurt op te lossen (PA2020).	Bijdragen aan buurtbemiddeling: RKWBV participeert op initiatief van wijkgericht werken in buurtbemiddeling. Buurtbemiddeling helpt indien men in een lastige (conflict)situatie is gekomen met één van de burens of buurtbewoners. De getrainde vrijwilligers, de buurtbemiddelaars, luisteren naar het verhaal van beide	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>buren. Zij geven geen oordeel en zijn neutraal. Het is de bedoeling dat de burens onder begeleiding van de buurtbemiddelaars zelf tot een oplossing komen (JV2018/JV2019).</p> <p>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken en kent hiervoor een pluspunt toe.</p>	
<p>Werken volgens het Henneconvenant:</p> <p>De gemeenten en de corporaties in de regio Utrecht werken volgens het nieuwe Henneconvenant met andere partners zoals Openbaar Ministerie en de politie. Het Henneconvenant is in 2019 vernieuwd. Het doel van het convenant is om een handelingsperspectief te hebben bij aantreffen van een hennepwekerij in een Woning, hetgeen ervoor zorgt dat helder is welke rol en verantwoordelijkheid de verschillende partners hebben (PA2020).</p>	<p>Werken volgens het Henneconvenant:</p> <p>De gemeente en de corporaties werken -in overeenstemming met de prestatieafspraken- volgens het nieuwe Henneconvenant. RKWBV heeft één een hennepwekerij aangetroffen. Indien een hennepwekerij wordt aangetroffen/gesignaleerd wordt in samenwerking met de politie tot actie overgegaan. (toelichting RKWBV).</p> <p>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken en kent hiervoor een pluspunt toe.</p>	7
<p>Delen van signalen m.b.t. veiligheid:</p> <p>De gemeente en de ZCO delen actief signalen met betrekking tot veiligheid. Indien er signalen zijn van illegale activiteiten in woningen van de ZCO, bijvoorbeeld drugs, wapenbezit, prostitutie, ondermijning, zorgen de gemeente en de ZCO dat zij elkaar hiervan op de hoogte stellen. Op basis van de gezamenlijke signalering, worden politie/gemeente in staat gesteld adequaat actie te ondernemen (PA2020).</p>	<p>Delen van signalen m.b.t. veiligheid:</p> <p>De gemeente en de ZCO delen signalen met betrekking tot veiligheid in de wijkteams. De politie en andere samenwerkingspartners in de wijk nemen eveneens deel aan de wijkteams (toelichting RKWBV).</p> <p>De visitatiecommissie constateert dat RKWBV volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken en kent hiervoor een pluspunt toe.</p>	7
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>RKWBV zet gestructureerd in op community building en leefbaarheid, waarbij RKWBV de samenwerking op wijkniveau als een van de speerpunten ziet. De medewerker leefbaarheid van RKWBV is er voor het belangrijke persoonlijke contact tussen de huurders en de woningcorporatie. De visitatiecommissie concludeert dat RKWBV volledig aan alle prestatieafspraken voldoet, waarbij RKWBV één pluspunt verdient. De visitatiecommissie geeft voor de gestructureerde wijze waarop huurders/bewoners worden betrokken twee pluspunten.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,1

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO₂-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO₂-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

De vastgoedexpertise binnen ons bedrijf bestaat uit ca. 30 specialisten op het gebied van wonen, winkels, leisure, kantoren, bedrijventerreinen en maatschappelijk vastgoed, inclusief grond- en vastgoedstrategie, financiële advisering, contractering, project-, proces- en interim-management, organisatieadvies (inclusief maatschappelijke visitaties), communicatieadvies en gebiedsbranding. We werken onder meer voor ontwikkelaars, beleggers, financiële instellingen, woningcorporaties, gemeenten, regio's, provincies en nationale overheden in binnen- en buitenland.

ECORYS Nederland B.V.
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas