

Woningstichting **De Volmacht**

*raeflex*  
c

## **Visitatierapport**

**Woningstichting De Volmacht**

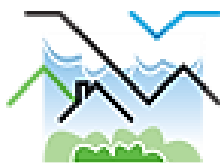
**2015 – 2018**







**Visitatierapport**  
**Woningstichting De Volmacht**  
**2015 - 2018**



Woningstichting **De Volmacht**

Bennekom, 1 juli 2019

**Colofon**

**Raeflex**

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

T 0318 746 600

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

**Www.raeflex.nl**

**Visitatiecommissie**

Mevrouw drs. W.M.R. de Water | voorzitter

De heer drs. ing. A.E. Spithoven MRE MRICS | algemeen commissielid

Mevrouw C.M.F. Bomhof MOC | secretaris

Mevrouw drs. A. de Klerk | secretaris



## Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex bijna 330 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet en in de Veegwet in 2017 is opgenomen dat de Aw de visitatietermijnen strikt gaat handhaven op vier jaar. Daarmee constateren we dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten die er voor woningcorporaties bestaan.

Raeflex wil corporaties tijdens de visitaties meer bieden dan 'afvinklijsten' en het voldoen aan de verplichting. Visitatie is een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, de oordelen van belanghouders en om verbetertips mee te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen mee te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 6.0. Wij feliciteren Woningstichting De Volmacht met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de eigen verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Woningstichting De Volmacht zich herkennen in het rapport en kritische sparring partners blijven voor de corporatie.

Bij deze wil Raeflex iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk danken!

Directie Raeflex



# Inhoud

|                                                                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Voorwoord .....</b>                                                                                        | <b>3</b>  |
| <b>Inhoud .....</b>                                                                                           | <b>5</b>  |
| <b>Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort .....</b>                               | <b>7</b>  |
| <b>A Recensie Woningstichting De Volmacht .....</b>                                                           | <b>9</b>  |
| <b>B Scorekaart Woningstichting De Volmacht .....</b>                                                         | <b>13</b> |
| <b>C Scorekaart in beeld Woningstichting De Volmacht .....</b>                                                | <b>15</b> |
| <b>D Samenvatting in beeld Woningstichting De Volmacht .....</b>                                              | <b>17</b> |
| <b>E Reactie Woningstichting De Volmacht .....</b>                                                            | <b>19</b> |
| <b>Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief .....</b>                                          | <b>21</b> |
| <b>1 Visitatie bij Woningstichting De Volmacht .....</b>                                                      | <b>23</b> |
| 1.1 Schets Woningstichting De Volmacht .....                                                                  | 23        |
| 1.2 Werkgebied Woningstichting De Volmacht .....                                                              | 24        |
| <b>2 Prestatieafspraken, de lokale driehoek en de ambities van Woningstichting De Volmacht .....</b>          | <b>25</b> |
| 2.1 Beschrijving van de prestatieafspraken en thema's .....                                                   | 25        |
| 2.2 Kwaliteit en proces van de prestatieafspraken .....                                                       | 29        |
| 2.3 Verbeterpunten .....                                                                                      | 31        |
| <b>3 Presteren naar Opgaven en Ambities .....</b>                                                             | <b>33</b> |
| 3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken .....                                     | 33        |
| 3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven .....                                                  | 36        |
| <b>4 Presteren volgens Belanghebbenden .....</b>                                                              | <b>39</b> |
| 4.1 De belanghebbenden van Woningstichting De Volmacht .....                                                  | 39        |
| 4.2 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties van Woningstichting De Volmacht door belanghebbenden ..... | 40        |
| 4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden .....                                                                  | 43        |
| <b>5 Presteren naar Vermogen .....</b>                                                                        | <b>45</b> |
| 5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Woningstichting De Volmacht .....                                   | 45        |
| <b>6 Governance van maatschappelijk presteren .....</b>                                                       | <b>47</b> |
| 6.1 Beoordeling van de strategievorming en prestatiesturing .....                                             | 47        |
| 6.2 Beoordeling van de maatschappelijke rol van de RvC .....                                                  | 48        |
| 6.3 Beoordeling van de externe legitimering en openbare verantwoording .....                                  | 49        |
| <b>Deel 3 Bijlagen bij het rapport .....</b>                                                                  | <b>51</b> |
| <b>Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen .....</b>                                                         | <b>53</b> |
| <b>Bijlage 2 Curricula vitae .....</b>                                                                        | <b>55</b> |
| <b>Bijlage 3 Bronnenlijst .....</b>                                                                           | <b>61</b> |
| <b>Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen .....</b>                                                           | <b>63</b> |
| <b>Bijlage 5 Position paper .....</b>                                                                         | <b>65</b> |
| <b>Bijlage 6 Fact sheet prestaties en prestatiebeoordelingen .....</b>                                        | <b>69</b> |
| <b>Bijlage 7 Meetschaal .....</b>                                                                             | <b>73</b> |



## Deel 1

# Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort





## A Recensie Woningstichting De Volmacht

### Terugblik op visitatie 2011-2014

Bij de visitatie van 2011-2014 constateerde de commissie dat De Volmacht er goed in geslaagd was prestaties te leveren, die pasten bij de lokale opgaven van haar werkgebied. Vooral op het gebied van duurzaamheid, woningbeheer en kwaliteit van wijken en wonen presteerde De Volmacht bovengemiddeld. De commissie vond De Volmacht responsief naar haar belanghebbenden en waardeerde dat positief. Belanghebbenden vonden De Volmacht laagdrempelig en goed benaderbaar en waren blij met de maatschappelijke prestaties van de corporatie. De commissie vond dat De Volmacht haar vermogen passend inzette om goede prestaties in het werkgebied te leveren. De verantwoording van de vermogensinzet was bij de vorige visitatie een aandachtspunt. De governance was op orde. De commissie vond dat de raad op een verstandige wijze bezig was om een balans te zoeken tussen de verschillende rollen die hij vervult. De commissie zag verder mogelijkheden om de interne besturing te verbeteren door doelstellingen uit het ondernemingsplan beter door te vertalen in jaarplannen en daar ook de monitoring meer op te laten aansluiten.

### Profiel corporatie visitatie 2015 tot en met 2018

#### **Sterk lokaal gewortelde initiatiefrijke corporatie**

Net als bij de vorige visitatie heeft De Volmacht ook in deze visitatieperiode haar profiel als sterk lokaal gewortelde corporatie weten te behouden. In de position paper geeft de bestuurder aan deze positie ook nadrukkelijk na te streven. De position paper beschrijft de eigenschappen van De Volmacht: laagdrempelig, compact qua omvang en werkend vanuit een noordelijke nuchterheid.

De commissie herkent deze eigenschappen en voegt daar nog een eigenschap aan toe: initiatiefrijk. De combinatie initiatiefrijk en noordelijke nuchterheid heeft in de afgelopen visitatieperiode tot bijzondere projecten geleid. Eén daarvan is de Wijk van de Toekomst, een bestaande wijk in Gieten, waar verschillende partijen met elkaar samenwerken om oplossingen te ontwikkelen die tegemoetkomen aan de toenemende vergrijzing en aan de noodzaak om woningen te verduurzamen. Als initiatiefnemer heeft De Volmacht – waarbij de directeur-bestuurder van de Volmacht een prominente rol speelt – partijen als zorginstelling Icare, welzijnsinstelling Impuls, gemeente Aa en Hunze, De Milieufederatie en Bouwend Nederland aan dit project weten te verbinden. Inmiddels zijn er plannen gemaakt, is een modelwoning gerealiseerd en ligt de uitvoering in het verschiet. De commissie is enthousiast over het initiatief en heeft veel bewondering voor de activiteiten die De Volmacht heeft ontplooid om dit project te kunnen realiseren.

#### **Brede oriëntatie op opgave**

De Volmacht houdt haar oriëntatie breed, zo leest de commissie in de position paper. Zij blijft zich richten op goed wonen in de gemeente Aa en Hunze. De woningmarkt is relatief ontspannen en wordt gekenmerkt door vergrijzing en toekomstige krimp. Betaalbaarheid van het woningbezit is belangrijk, schrijft De Volmacht in de position paper. Mede vanuit dit perspectief zet de corporatie stevig in op duurzaamheid en het energetisch verbeteren van haar woningbezit.

Uit de gegevens van de Aedes benchmark blijkt dat De Volmacht bovengemiddeld presteert op dit gebied. Daarnaast is De Volmacht kartrekker bij de Drentse Energiedeal, waarin de Drentse corporaties de intentie uitspreken om uiterlijk 2040 over een energieneutraal woningbezit te beschikken.

Een andere opvallende prestatie in de afgelopen visitatieperiode is de aankoop van 32 woningen van corporatie Mooiland. Daarmee heeft De Volmacht deze woningen kunnen behouden voor de sociale voorraad. Dankzij een zeer gematigd huurbeleid, heeft de corporatie de betaalbaarheid van haar woningen kunnen behouden. Ook houdt De Volmacht goed oog voor de kwaliteit van wonen in de kleine kernen, waarbij zij de ontwikkelingen in vraag en aanbod scherp in het oog houdt.

### **Veel waardering belanghebbenden**

De belanghebbenden die de commissie gesproken heeft, vinden De Volmacht een prettige en betrouwbare samenwerkingspartner. Gemeente en huurdersorganisatie De Deelmacht zijn tevreden over de wijze waarop de prestatieafspraken tot stand komen. Ook de inhoud van de prestatieafspraken is op orde, vinden alle partijen. De Volmacht toont zich daarbij een responsieve partner, die open staat voor de inbreng van anderen om zo gezamenlijk tot afspraken te komen.

De kernwaarden *klantgedreven*, *transparant* en *betrouwbaar*, die de bestuurder in de position paper noemt, herkent de commissie in de waardering die belanghebbenden over De Volmacht uitspreken. De commissie vindt de externe legitimatie van De Volmacht dan ook goed op orde, mede vanwege de openheid waarmee De Volmacht de buitenwereld tegemoet treedt.

### **Aandacht voor verantwoording inzet vermogen**

De commissie vindt dat De Volmacht haar vermogen maatschappelijk op een passende wijze heeft ingezet. De aankoop van de 32 Mooiland woningen, de investeringen in de kwaliteit van het woningbezit en de ontwikkeling van de Wijk van de Toekomst zijn daar voorbeelden van. De Volmacht kan zich verbeteren door meer expliciete en toetsbare afwegingen te maken en scenario's te ontwikkelen. Dit laatste is vooral van belang voor de investeringen in de Wijk van de Toekomst.

### **Maatschappelijke rol Raad van Commissarissen**

De commissie vindt dat de raad van commissarissen zich bewust is van de maatschappelijke rol die hij vervult. Daarbij ziet de commissie ook dat het voor de raad soms lastig is om een goede balans te vinden tussen nabijheid en afstand in zijn toezichthoudende functie. De omvang van de corporatie (1.538 woningen en een beperkte organisatieomvang) speelt daarbij een rol.

De commissie vindt het belangrijk dat de raad zich met meer afstand kan richten op zijn rol als sparringpartner voor de bestuurder, om daarmee zijn maatschappelijke rol als toezichthouder stevig te kunnen neerzetten. Daarvoor zijn een aantal randvoorwaarden nodig, waaronder de kwaliteit van de interne besturing. Deze is onlangs verbeterd; de interne besturing laat een betere aansluiting zien tussen ondernemingsplannen en jaarplanningen. De monitoring in de vorm van de managementrapportages vertoont deze aansluiting nog niet.

## Resultaten visitatie 2014-2018

De commissie vindt dat De Volmacht in de afgelopen visitatieperiode goed in staat is geweest om maatschappelijke prestaties te leveren, die ertoe doen voor de huurders en de kwaliteit van het wonen in het werkgebied van De Volmacht. De corporatie heeft goed oog voor betaalbaarheid en beschikbaarheid van de woningvoorraad, levert prima prestaties op het gebied van duurzaamheid en is een betrokken en proactieve partij als het gaat om de huisvesting van bijzondere doelgroepen en wonen en zorg. Belanghebbenden vinden De Volmacht laagdrempelig, plezierig in de omgang en een prettige partner om samen mee op te trekken. Ook nu heeft De Volmacht haar vermogen maatschappelijk ingezet. De interne sturing is verbeterd en kan nog verder doorontwikkeld worden. De commissie ziet dat de raad zijn toezichthoudende rol pragmatisch insteekt, al naar gelang wat zich voordoet aan vraagstukken en besluiten. De raad van commissarissen is zich daarbij bewust van zijn maatschappelijke rol en hanteert maatschappelijke uitgangspunten bij zijn toezicht en besluitvorming, bijvoorbeeld bij de aankoop van een complex woningen.

### Sterke punten

- + goede maatschappelijke prestaties, met name wat betreft beschikbaarheid, kwaliteit van de woningvoorraad (energieprestaties) en wonen en zorg;
- + goed geworteld in het werkgebied;
- + helder oog voor wat nodig is om de kwaliteit van wonen te verbeteren in de grote en kleine kernen van het werkgebied;
- + prachtige maatschappelijk relevante initiatieven zoals de Wijk van de Toekomst;
- + voorloper op het gebied van duurzaamheid;
- + uitstekende relaties met belanghebbenden;
- + verbeterslag in interne besturing doorgevoerd;
- + goede externe legitimatie.

## Vooruitblik

### Gezamenlijk blijven optrekken in toekomstige vraagstukken

Belanghebbenden zijn blij met de inzet van De Volmacht in de kernen waar zij actief is. De huurdersorganisatie heeft een aantal wensen ten aanzien van de onderlinge communicatie, maar heeft veel waardering voor de relatie die beide partijen onderhouden. De gemeente trekt graag samen op met De Volmacht in vraagstukken als de huisvesting van de bewoners van vakantieparken, de toekomst van het woningbezit uit de zestiger en zeventiger jaren en wil samen met De Volmacht een visie ontwikkelen op de toekomst van de verschillende kernen in Aa en Hunze.

### Vooruitblik en beleidsagenda voor de toekomst

De commissie constateert dat de corporatie ruim voldoende tot goed presteert op veel onderdelen. Op het gebied van Presteren naar Vermogen en Governance is een goede basis gelegd. De visitatiecommissie adviseert de koers die is ingezet door te ontwikkelen en te bestendigen.

De commissie geeft Woningstichting De Volmacht de volgende verbeteruggesties mee:

- Besteed meer aandacht aan het formuleren van een afwegingskader voor het nemen van besluiten over de inzet van het vermogen in een gematigd huurbeleid, woningverbetering/verduurzaming en nieuwbouw.
- Reken het bijgestelde strategisch voorraadbeleid gedegen door zodat een helder beeld ontstaat over de ontwikkelingen van het financieel vermogen en hanteer daarbij verschillende scenario's.
- Gebruik de uitkomsten van de scenario's om intern met de RvC en extern met belanghebbenden in dialoog te gaan over de maatschappelijke opgaven voor de Volmacht en de mate waarin zij daarin kan acteren.
- Pas het monitoringsysteem aan op de doelstellingen van het ondernemingsplan en strategisch voorraadbeleid, zodat er een sluitende PDCA-cyclus kan ontstaan.
- Ontwikkel heldere criteria waarop het toezicht zich kan richten, zodat de raad wat meer op afstand kan blijven en zich meer kan richten op zijn rol als sparringpartner. Dat zal de rolvastheid van de raad ten goede komen.
- Onderzoek de mogelijkheden om de countervailing powers binnen de organisatie te versterken. Ook dat zal de raad helpen om zijn toezichthoudende rol te kunnen invullen.

## B Scorekaart Woningstichting De Volmacht

| Perspectief                               | Beoordeling volgens<br>meetschaal*)            |     |     |     |     |     |            | Gemiddeld<br>cijfer | Weging |     |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------------|---------------------|--------|-----|
|                                           | 1                                              | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | 7          |                     |        |     |
| Presteren naar Opgaven en Ambities        |                                                |     |     |     |     |     |            |                     |        | 7,5 |
| Prestaties in het licht<br>van de opgaven | 7,0                                            | 8,0 | 8,0 | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 7,0        | 7,3                 | 75%    |     |
| Ambities in relatie tot<br>de opgaven     |                                                |     |     |     |     |     |            | 8,0                 | 25%    |     |
| Presteren volgens Belanghebbenden         |                                                |     |     |     |     |     |            |                     |        | 7,7 |
| Prestaties                                | 7,5                                            | 7,5 | 7,4 | 7,5 | 8,0 | 7,7 | 6,8        | 7,5                 | 50%    |     |
| Relatie en<br>communicatie                |                                                |     |     |     |     |     |            | 8,0                 | 25%    |     |
| Invloed op beleid                         |                                                |     |     |     |     |     |            | 8,0                 | 25%    |     |
| Presteren naar Vermogen                   |                                                |     |     |     |     |     |            |                     |        | 7,0 |
| Vermogensinzet                            |                                                |     |     |     |     |     |            | 7,0                 | 100%   |     |
| Governance                                |                                                |     |     |     |     |     |            |                     |        | 7,0 |
| Strategievorming en<br>prestatiesturing   | Strategievorming<br>Prestatiesturing           |     |     |     |     |     | 7,0<br>6,0 | 6,5                 | 33%    |     |
| Maatschappelijke rol<br>RvC               |                                                |     |     |     |     |     |            | 7,0                 | 33%    |     |
| Externe legitimering<br>en verantwoording | Externe legitimatie<br>Openbare verantwoording |     |     |     |     |     | 8,0<br>7,0 | 7,5                 | 33%    |     |
| 1 Betaalbaarheid                          |                                                |     |     |     |     |     |            |                     |        |     |
| 2 Beschikbaarheid                         |                                                |     |     |     |     |     |            |                     |        |     |
| 3 Kwaliteit van de woningvoorraad         |                                                |     |     |     |     |     |            |                     |        |     |
| 4 Huisvesting bijzondere doelgroepen      |                                                |     |     |     |     |     |            |                     |        |     |
| 5 Wonen en zorg                           |                                                |     |     |     |     |     |            |                     |        |     |
| 6 Kleine kernen                           |                                                |     |     |     |     |     |            |                     |        |     |
| 7 Leefbaarheid                            |                                                |     |     |     |     |     |            |                     |        |     |



## C Scorekaart in beeld Woningstichting De Volmacht





## D Samenvatting in beeld Woningstichting De Volmacht

### Visitatie Woningstichting De Volmacht

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2018/2) en vond plaats tussen april 2019 en mei 2019.

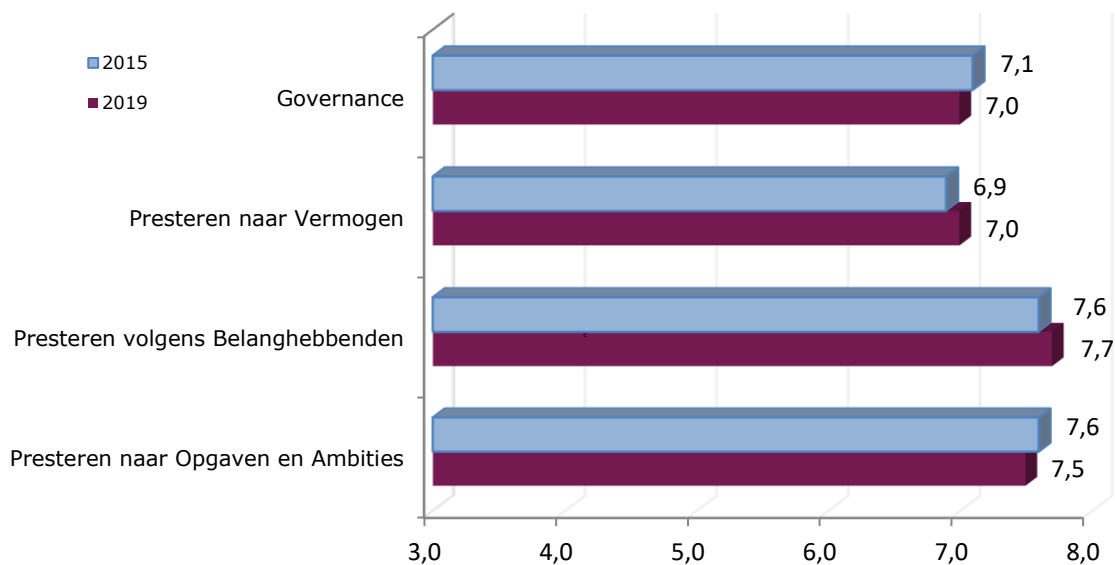
### Korte schets Woningstichting De Volmacht

Woningstichting De Volmacht is ontstaan in 1983 door samenvoeging van twee gemeentelijk woningbedrijven uit respectievelijk Rolde en Gasselte. In 1991 is het gemeentelijk woningbedrijf uit Gieten bijgevoegd. Woningcorporatie Woningstichting De Volmacht beheert 1.538 woningen en werkt in de gemeente Aa en Hunze. Deze gemeente telt circa 25.500 inwoners verdeeld over verschillende kernen. Belangrijkste belanghebbenden zijn huurdersorganisatie De Deelmacht, gemeente Aa en Hunze, Icare Zorggroep Drenthe en collega-corporaties stichting Woonborg en SEW. In dit werkgebied is ook stichting Woonborg actief. Zij beheert circa 420 woningen in het werkgebied maar niet in dezelfde kernen als De Volmacht. Bij Woningstichting De Volmacht werken 15 medewerkers; in totaal 10,22 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben.

### Beoordelingen Woningstichting De Volmacht

| Totale beoordeling                 |  |  |        |
|------------------------------------|--|--|--------|
| Perspectief                        |  |  | Cijfer |
| Presteren naar Opgaven en Ambities |  |  | 7,5    |
| Presteren volgens Belanghebbenden  |  |  | 7,7    |
| Presteren naar Vermogen            |  |  | 7,0    |
| Governance                         |  |  | 7,0    |

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



### Prestaties naar Opgaven en Ambities

Gemiddeld: 7,5

- Ruim voldaan aan de prestatieafspraken;
- Beschikbaarheid actief vergroot door aankoop woningen;
- Prachtig initiatief voor Wijk van de Toekomst;
- Actief in duurzaamheid en energiebesparing;
- Agendastellend en proactief in beleidsontwikkeling;
- Belanghebbenden tevreden over kwaliteit en proces prestatieafspraken.

### Prestaties volgens belanghebbenden

Gemiddeld: 7,7

- Belanghebbenden tevreden over maatschappelijke prestaties;
- Veel waardering voor wonen en zorg en beleid in kleine kernen;
- Hoge waardering voor communicatie en invloed op beleid;
- Wens om bestaande relatie en samenwerking voort te zetten;
- Aandacht gevraagd voor huisvesting bewoners recreatieparken, kwaliteit woningbezit uit zestiger en zeventiger jaren;
- Graag samen toekomstvisie ontwikkelen op kernen.



Woningstichting De Volmacht

1.675 ongewogen verhuureenheden

### Prestaties naar Vermogen

Waardering: 7,0

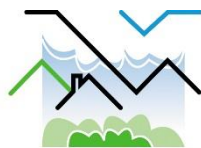
- Diverse voorbeelden van inzet maatschappelijk vermogen gezien;
- Maatschappelijke overwegingen zoals betaalbaarheid spelen zichtbaar rol bij inzet vermogen;
- Indicatieve bestedingsruimte biedt ruimte voor concrete voorgenomen maatschappelijk verantwoorde investeringen.

### Governance

Gemiddeld 7,0

- Kwaliteit interne besturing ruim voldoende;
- Aandacht gevraagd voor aansluiting monitoringssysteem op voorgenomen beleid;
- Raad van commissarissen bewust van zijn maatschappelijke rol;
- Externe legitimatie is goed op orde, mede door actieve communicatie raad van commissarissen en bestuur en het proactief betrekken van belanghebbenden bij Wijk van de Toekomst;
- Keurige openbare verantwoording met jaarverslag, bewonersblad en nieuwsbrieven.

## E     **Reactie Woningstichting De Volmacht**



### Woningstichting De Volmacht

#### **Reactie Woningstichting De Volmacht op visitatie 2019**

Gieten 8 augustus 2019

Het laten visiteren van je corporatie is altijd weer een moment van terugkijken en externen laten beoordelen of de goede voornemens zijn gerealiseerd en of je nog aansluiting hebt bij je belanghouders. Tevens is het een check of je voldoet aan de regelgeving en of jou presteren naar vermogen ook als positief wordt gewaardeerd door anderen. Daarnaast hoop je voor de komende periode weer input op te halen voor verbetering. Want in een snel veranderende samenleving kun je nooit stil blijven staan in je ontwikkeling.

Wij zijn blij met de uitkomst van deze visitatie, maar het geeft ons tevens stof tot nadenken en een opdracht voor de komende jaren. Wij zullen deze dan ook als input meenemen in ons nieuw op te stellen ondernemingsplan wat al voor eind 2019 in de planning staat.

Wij willen ons verbeteren door meer expliciete en toetsbare afwegingen te maken en scenario's te ontwikkelen. Wij willen de uitkomsten van de scenario's van het strategisch voorraadbeleidsplan gebruiken om intern met de RvC en extern met belanghebbenden in dialoog te gaan over de maatschappelijke opgaven voor De Volmacht en de mate waarin zij daarin kan acteren. Daarnaast willen wij een goede balans vinden tussen nabijheid en afstand van de toezichthoudende functie van de raad, zodat deze zich meer kan richten op haar rol als sparringpartner voor de bestuurder.

De hoge scores die onze belanghouders ons gaven blijven voor ons een opsteker, maar ook hierin kun je stellen dat adel verplicht. Een goed contact en duidelijke afspraken waren altijd al van cruciale betekenis en wij zullen hierop blijven investeren.

Kortom

wij zijn blij met het resultaat en werken aan de toekomst.

Jaap Boekholt

Directeur-bestuurder

Woningstichting De Volmacht



# WIJK van de TOEKOMST

Deel 2

## Toelichting op de beoordelingen, per perspectief





# 1 Visitatie bij Woningstichting De Volmacht

## Visitatieproces

In januari 2019 heeft Woningstichting De Volmacht opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren.

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2018/2) en vond plaats tussen april 2019 en mei 2019. De face-to-face visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 3 en 4 april met de voltallige visitatiecommissie.

Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken is de position paper van tevoren toegestuurd aan de belanghebbenden.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Woningstichting De Volmacht, waarna het rapport werd toegelicht en besproken.

Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd. De visitatie betreft de periode 2015 tot en met 2018.

## Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit mevrouw drs. W.M.R. de Water (voorzitter), de heer drs. ing. A.E. Spithoven MRE MRICS (algemeen commissielid), mevrouw C.M.F. Bomhof MOC en mevrouw drs. A. de Klerk (secretarissen). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

### 1.1 Schets Woningstichting De Volmacht

Woningstichting De Volmacht is ontstaan in 1983 door samenvoeging van twee gemeentelijk woningbedrijven uit respectievelijk Rolde en Gasselte. In 1991 is het gemeentelijk woningbedrijf uit Gieten bijgevoegd. Woningcorporatie Woningstichting De Volmacht beheert 1.538 woningen en werkt in de gemeente Aa en Hunze. Deze gemeente telt circa 25.500 inwoners verdeeld over verschillende kernen. Belangrijkste belanghebbenden zijn huurdersorganisatie De Deelmacht, gemeente Aa en Hunze, Zorggroep Drenthe en collega-corporaties stichting Woonborg en SEW. In dit werkgebied is ook stichting Woonborg actief. Zij beheert circa 420 woningen in het werkgebied van De Volmacht. Bij Woningstichting De Volmacht werken zeventien medewerkers; in totaal 10,22 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben.

## 1.2 Werkgebied Woningstichting De Volmacht

Woningstichting De Volmacht is werkzaam in het noorden van Drenthe. Dit werkgebied is te typeren als plattelandsgebied.



Het bezit van Woningstichting De Volmacht is verspreid over elf kernen (Ekehaar, Gasselte, Gasselternijveen, Gasselternijveenschemond, Gieten, Gieterveen, Grolloo, Nieuwediep, Nooitgedacht Rolde en Schoonloo). Het merendeel van het woningbezit (60 procent) van De Volmacht bevindt zich in de kernen Rolde en Gieten.

De woningvoorraad van de woningstichting bestaat voor 87 procent uit eengezinswoningen en 13 procent uit appartementen. Een groot deel van de voorraad (61 procent) is voor 1981 gebouwd; circa een derde van de woningen van De Volmacht is ouder dan 50 jaar.

De woningmarkt in het werkgebied van De Volmacht kenmerkt zich door een oververtegenwoordiging van koopwoningen. Circa driekwart van de woningvoorraad in Aa en Hunze bestaat uit koopwoningen, nagenoeg allemaal eengezinswoningen (97,5 procent). De helft van de woningvoorraad in Aa en Hunze dateert uit de periode na 1971; een kwart van de woningvoorraad is vooroorlogs en een kwart van de voorraad is in de jaren vijftig en zestig gebouwd.

In 2016 heeft de gemeente Aa en Hunze een woonvisie geformuleerd, waarin de uitgangspunten voor het nieuwe woonbeleid in de gemeente tot 2020 staan omschreven. Aa en Hunze stelt vast dat de vraag naar woningen binnen de gemeente is veranderd onder invloed van demografische ontwikkelingen in de regio en de economische crisis van de jaren 2008-2013. Uitgegaan mag worden van een voortzetting van de bevolkingskrimp, een krimp in het aantal huishoudens vanaf 2025, een sterke vergrijzing en mede ten gevolge van de extramuralisering een toenemende behoefte aan wonen met zorg. Het aantal huishoudens met een laag inkomen neemt af; de behoefte aan sociale huurwoningen wordt daarmee naar verwachting niet minder vanwege de groei van het aantal vergunninghouders. De gemeente stelt vast dat de doorstroming van senioren stagneert, omdat de meeste van hen in hun huidige woning blijven wonen.

De woonvisie ligt ten grondslag aan de prestatieafspraken (zie verder hoofdstuk 2).

## 2 Prestatieafspraken, de lokale driehoek en de ambities van Woningstichting De Volmacht

Dit hoofdstuk gaat in op de lokale prestatieafspraken die Woningstichting De Volmacht heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeente Aa en Hunze en de huurdersbelangenvereniging De Deelmacht. Ten eerste treft u een beschrijving van de prestatieafspraken van Woningstichting De Volmacht met de huurdersbelangenvereniging en de gemeente voor zover relevant, ook landelijke en regionale prestatieafspraken. De daaropvolgende paragrafen gaan in op enerzijds de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces in de lokale driehoek. Paragraaf 2.2 geeft de visitatiecommissie een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken. In paragraaf 2.3 staan de verbeterpunten beschreven die gemeente en huurdersorganisatie hebben genoemd over de totstandkoming en de inhoud van de prestatieafspraken.

### 2.1 Beschrijving van de prestatieafspraken en thema's

Eind 2016 heeft De Volmacht Gieten voor het eerst onder het regime van de Woningwet van 2015 prestatieafspraken afgesloten met de gemeente Aa en Hunze en de huurdersorganisatie De Deelmacht. De afspraken gelden in beginsel voor de periode 2017-2021, waarbij ieder jaar de prestatieafspraken worden geactualiseerd. Vanaf 2018 zijn er gemeenschappelijke afspraken tussen gemeente, de corporaties De Volmacht en Woonborg en beide huurdersorganisaties.

De basis voor de prestatieafspraken is de woonvisie die de gemeente Aa en Hunze heeft opgesteld. De woonvisie is in 2016 opgesteld. Daarbij zijn ook de in Aa en Hunze werkzame corporaties en huurdersbelangenverenigingen betrokken geweest. De woonvisie is uitgewerkt in vier pijlers: kwaliteitsslag, beschikbaarheid, betaalbaarheid en wonen met zorg. Daarin zijn een aantal speerpunten verwerkt die vervolgens zijn doorvertaald in de prestatieafspraken.

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Kwaliteitsslag                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Inspelen op demografische ontwikkelingen</li><li>• Verbeteren kwaliteit woningvoorraad</li><li>• Verduurzamen van de bestaande woningvoorraad</li><li>• Verbeteren internet; aanleg glasvezel</li></ul>                                                                      |
| 2. Beschikbaarheid                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Nieuwbouwprogramma afstemmen op verminderde huishoudensgroei</li><li>• Extra woningbouw bij manifeste vraag</li><li>• Continueren starterslening</li><li>• Woningdifferentiatie afstemmen op concrete marktvraag</li></ul>                                                   |
| 3. Betaalbaarheid (passende prijs) | <ul style="list-style-type: none"><li>• Voorlopige omvang kernvoorraad in stand houden</li><li>• Monitoren toestroom vluchtelingen en asielzoekers</li><li>• Passend toewijzen</li></ul>                                                                                                                             |
| 4. Wonen met zorg                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Inspelen op de gevolgen van de vergrijzing</li><li>• Aanbieden blijverslening, om mensen met zorgvraag steuntje te geven bij aanpassen woning</li><li>• Inspelen op veranderende woonbehoeften door extramuralisering</li><li>• Voldoende woonaanbod voor senioren</li></ul> |

## Prestatieafspraken Lokale driehoek

De prestatieafspraken zijn opgebouwd volgens een vaste indeling: (1) afspraken over samenwerking, (2) afspraken over gezamenlijke doelen en richtingen en een doorkijk naar acties met een perspectief van vijf jaar en (3) concrete uitvoeringsafspraken.

Met uitzondering van de afspraken over samenwerking hanteren partijen zeven thema's, waarlangs afspraken over gemeenschappelijke doelen en concrete uitvoeringstaken zijn gemaakt. De thema's zijn (1) betaalbaarheid, (2) beschikbaarheid, (3) kwaliteit van de woningvoorraad, (4) huisvesting bijzondere doelgroepen, (5) wonen en zorg (6) kleine kernen en (7) leefbaarheid.

### Betaalbaarheid

Uit een woonlastenonderzoek bij verschillende Drentse corporaties en huurdersorganisaties, blijkt dat een netto-woonquote<sup>1</sup> van meer dan 30 procent tot een betaalbaarheidsrisico leidt. Een gematigd huurbeleid is nodig om de betaalbaarheid en beschikbaarheid te garanderen. Energetische verbetering mag niet tot een stijging van woonlasten leiden.

Partijen maken afspraken om een terughoudend huurprijsbeleid te voeren (maximaal inflatie). De Volmacht evalueert haar huurbeleid ten aanzien van streefhuurniveaus en past die zo nodig aan. Daarbij betreft De Volmacht de gemeente en De Deelmacht (afspraken 2017, 2018). De Volmacht hanteert voor minimaal 85 procent van haar bezit een huurprijs tot de aftoppingsgrens. Indien mogelijk past De Volmacht inkomensafhankelijke huurverhoging toe (2018).

### Beschikbaarheid

Onder het thema beschikbaarheid is een aantal prestatieafspraken vastgelegd: over de zoekperiode van woningzoekenden, de omvang van de sociale kernvoorraad en onderzoek naar de gewenste samenstelling van de woningvoorraad, de woonruimteverdeling en de bouwplannen.

Afgesproken wordt dat woningzoekenden voor een sociale huurwoning in staat moeten zijn om binnen een redelijke termijn een bij hun gezinssituatie passende woning te vinden.

Ambities is een zoekperiode van gemiddeld maximaal een half jaar tot een jaar.

Het aantal woningen dat De Volmacht ter beschikking stelt als sociale voorraad wordt vastgesteld op 1.350 woningen met een huur lager dan 628 euro en 150 woningen tot 710 euro. In 2017 en 2018 voert De Volmacht voor verkoop, sloop en nieuwbouw 'saldo nul' uit. De Volmacht neemt het initiatief om een monitor te ontwikkelen rond vraag en aanbod. Ook zal De Volmacht haar wachtlijsten analyseren om een gezamenlijk beeld te vormen van de gewenste beschikbaarheid van sociale huurwoningen.

Vanaf 2018 zijn er afspraken over het ontwikkelen van een gemeenschappelijke woonruimteverdeling in Drenthe.

De Volmacht is van plan om circa zes levensloopgeschikte energieneutrale sociale huurwoningen in Gieten te realiseren. Ze onderzoekt mogelijkheden voor de nieuwbouw van zorgwoningen bij de Wenning te Rolde (met Zorggroep Drenthe), zorgwoningen aan de Zuid Es te Rolde (met zorginstelling Trans) en nieuwbouw in Nooitgedacht.

---

<sup>1</sup> Netto huurquote = huur verminderd met huurtoeslag plus de kosten voor energie en lokale belastingen als percentage van het inkomen

### **Kwaliteit van de voorraad**

Partijen maken afspraken zodat De Volmacht (en vanaf 2018 ook Woonborg) huurders woningen kunnen bieden die veilig zijn, energiezuinig zijn, een gezond binnenklimaat en een functionele gebruikerskwaliteit hebben.

Wat betreft duurzaamheid spreken partijen de ambitie uit om eind 2020 de woningvoorraad op gemiddeld label B te brengen (energie-index tussen 1,21-1,40).

Alle woningen die de komende 15 tot 20 jaar in exploitatie blijven moeten over minimaal label C beschikken.

Vanaf 2018 werken corporaties aan de routekaart naar een CO2 neutrale voorraad in 2050 conform de Aedes Woonagenda. Daarbij worden ook de afgesproken doelstellingen in de Drentse Energiedeal betrokken (zie verderop in de tekst).

Nieuwbouw dient in principe levensloopgeschikt te worden gerealiseerd. Bij groot onderhoud en renovatie heeft de corporatie aandacht voor de aanpasbaarheid van de woning in het kader van langer zelfstandig thuis wonen. Partijen spreken af om blijvend aandacht aan geluidsoverlast te besteden.

De Volmacht streeft naar af om vanaf 2017 nieuwbouw te realiseren volgens het principe van Nul-op-de-meter of als NoM-ready nieuwbouw. In 2017 verbetert De Volmacht 26 woningen met twee labelstappen. In 2018 59 woningen met twee labelstappen.

Woningen die door de nieuwe rekenwijze van 2015 een label F en G krijgen, worden in het eerste jaar na afgifte van het label stelselmatig naar minimaal label E aangepast.

### **Huisvesting bijzondere doelgroepen**

Doel van dit thema is om huishoudens met een urgente woonbehoefte binnen een half jaar een woning te laten vinden. Verdringing van reguliere woningzoekenden mag niet meer dan 20 procent van de toewijzingen bestrijken. De bijzondere groepen zijn beschreven. Ook vergunninghouders behoren tot urgente doelgroepen. Vanaf 2018 stelt de Volmacht maximaal 10 procent van de mutatiwoningen voor de huisvesting van statushouders.

De Volmacht hanteert een urgentieregeling voor woningzoekenden met schoolgaande kinderen die dakloos dreigen te worden. Zij krijgen binnen een half jaar een woning aangeboden. De Volmacht zal naar rato van haar aandeel huurwoningen in Aa en Hunze een bijdrage leveren aan de taakstelling voor het huisvesten van vergunninghouders. De Volmacht zal verder de gemeente op de hoogte brengen van vrijkomende woningen met Wmo-aanpassingen.

### **Wonen en zorg**

Doel is voldoende woningaanbod te hebben van bij de zorgbehoefte passende toegankelijke woning in een toegankelijke woonomgeving zodat ouderen langer thuis kunnen blijven wonen.

De Volmacht levert een bijdrage aan de afstemming wonen en zorg onder regie van de gemeente. Bijzonder initiatief is het projectplan "Wijk van de Toekomst" in Gieten. Daarmee wordt vormgegeven aan de zoektocht om mensen in bestaande woningen langer thuis te kunnen laten wonen. De Wijk van de Toekomst betreft een wijk nabij het centrum van Gieten met zowel koop- als huurwoningen. Hier wordt een proef uitgevoerd om 370 woningen levensloopbestendig en tegelijk energieneutraal te maken. In de wijk staan 170 huurwoningen van Woningstichting De Volmacht en daarnaast gaat het nog om 200 koopwoningen.

Corporaties spreken vanaf 2018 af om ouderen te verleiden om naar toegankelijk levensloopgeschikte woningen te verhuizen.

## **Kleine kernen**

Er zijn woningzoekenden die in een specifieke kleine kern willen blijven wonen en op basis van hun inkomen aangewezen zijn op de sociale huur. De Volmacht spreekt af haar positie in de kleine kernen te willen behouden en geen terugtrekstrategie te volgen.

## **Leefbaarheid**

Ambitie is een leefbare woonomgeving voor alle huurders te bevorderen of te behouden. De Volmacht participeert in de sociale wijkteams en het OGGZ-netwerk, waarin specifieke situaties met psychisch kwetsbare huurders en situaties worden opgepakt en de sociale wijkteams in de gemeente. De Volmacht bemiddelt bij individuele overlastsituaties en zet zich in op het voorkomen van oplopende huurachterstanden. De Volmacht organiseert samen met de gemeente vanaf 2017 wijkshouwen, waarin in actieve samenwerking met de Deelmacht met wijkbewoners en organisaties bezien welke acties op het gebied van leefbaarheid ondernomen moeten worden.

In de bovengenoemde thema's zijn onderwerpen die behoren tot de rijksprioriteiten opgenomen. Rijksprioriteiten zijn betaalbaarheid en beschikbaarheid, realiseren energiezuinige huursector, huisvesting urgente doelgroepen en het realiseren van woningen met zorg en ouderenhuisvesting.

## **Overige lokale convenanten of prestatieafspraken**

De Volmacht heeft daarnaast op provinciaal niveau nog twee convenanten afgesloten op het gebied van energieprestaties en woonruimteverdeling.

### **Energieprestaties**

De Volmacht heeft met alle Drentse woningcorporaties en de provincie Drenthe in 2015 het Drents Energieconvenant ondertekend (de Drentse Energiedeal), waarin zij zich verplicht om in 2040 energieneutraal te zijn.

### **Woonruimteverdeling**

In 2017 hebben alle Drentse corporaties met elkaar samenwerkingsafspraken afgesloten om hun sociale huurwoningen, hun vrije sector huurwoningen en garages op een platform Thuis Kompas aan woningzoekenden aan te bieden. In 2019 zullen de Drentse corporaties een gezamenlijk woonruimteverdelingssysteem implementeren.

## **Landelijke convenanten**

### *Landelijk Energieconvenant*

In het [Convenant Energiebesparing Huursector](#) van 28 juni 2012 als onderdeel van het Energieakkoord is afgesproken dat woningcorporaties hun woningbezit gaan verduurzamen naar gemiddeld energielabel B in 2020 op sectorniveau. Hoewel corporaties de laatste jaren substantieel meer zijn gaan investeren in verduurzaming, wordt dit doel op basis van de huidige plannen van corporaties niet gehaald. Daarom zijn er in 2017 nieuwe afspraken vastgelegd. Die afspraken zijn dat woningcorporaties een inhaalslag zullen maken om in 2021 gemiddeld energielabel B op sectorniveau te bereiken en de sector zal er ook voor zorgen dat al hun woningen in 2050 CO<sub>2</sub>-neutraal zijn. Dat is afgesproken in de [Woonagenda 2017-2021](#) met de titel 'Aan de slag in buurten, wijken, dorpen en steden'.

Daarmee geeft de corporatiesector aan dat hij zelf verantwoordelijkheid wil nemen voor het realiseren van de energiebesparing die voor de sector is afgesproken in het [Energieakkoord](#)<sup>2</sup>. Bovendien is er in de Woonagenda vastgelegd dat iedere corporatie in 2018 een vastgesteld plan heeft om in 2050 een CO2-neutraal woningbezit te hebben.

De prestaties, zoals door Woningstichting De Volmacht geleverd, worden beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, ingedeeld volgens de vijf meetpunten van de methodiek. In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

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

### **Kwaliteit van de prestatieafspraken**

De commissie heeft met vertegenwoordigers van De Volmacht de gemeente Aa en Hunze en de huurdersorganisatie De Deelmacht gesproken over de kwaliteit van de prestatieafspraken. Over het algemeen zijn partijen tevreden over de kwaliteit van de prestatieafspraken. Gemeente en huurdersorganisatie vinden de afspraken op dit moment inhoudelijk afdoende en concreet geformuleerd. De Volmacht vindt dat afspraken nog concreter geformuleerd kunnen worden, het liefst net zo concreet als het onderdeel Duurzaamheid bij het thema Kwaliteit van de woningvoorraad is ingevuld.

Bij Duurzaamheid staat meetbaar vermeld welke energie-index partijen moeten behalen. Bij de prestatieafspraken staat verder duidelijk helder vermeld wie verantwoordelijk is voor (een deel van) de realisatie ervan. Er zijn afspraken waarvoor een gezamenlijke inspanning van partijen nodig is en er zijn afspraken waarbij een van de partijen verantwoordelijk wordt gesteld: de gemeente, de afzonderlijke corporaties en de afzonderlijke huurdersorganisaties. Een voorbeeld daarvan is de afspraak over Wonen en Zorg. Daarin staat als gezamenlijke te behalen prestatie benoemd dat onderling gecommuniceerd wordt over de mogelijkheid om Wmo-aangepaste woningen beschikbaar te houden voor zorgdoelgroepen. De Volmacht spreekt af met het projectplan Wijk van de Toekomst in Gieten te zoeken naar mogelijkheden om ouderen langer zelfstandig te laten wonen. Huurdersorganisatie De Deelmacht spreekt af actief deel te nemen in het project Wijk van de Toekomst.

De prestatieafspraken worden gemonitord in een door de gemeente opgestelde voortgangsrapportage. Vanaf 2018 wordt de voortgang op de prestaties gemonitord met een stoplichtsysteem. Corporaties, huurdersorganisaties en gemeente krijgen minimaal twee keer per jaar een overzicht waarin per afspraak staat beschreven welke resultaten zijn behaald. Het overzicht van behaalde en nog lopende resultaten is tevens de basis voor de prestatieafspraken voor het komende jaar.

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

In 2016 zijn voor het eerst prestatieafspraken opgesteld conform de vereisten van de Woningwet uit 2015. Deze afspraken zijn opgesteld met drie partijen: de gemeente Aa en Hunze, huurdersbelangenvereniging de Deelmacht en woningcorporatie De Volmacht. Deze eerste set van afspraken kwam in grote lijnen overeen met het beleid van De Volmacht.

---

2 Nieuwsbrief Rijksoverheid augustus 2017: "Woningcorporaties aan zet voor Energiebesparing"

In de jaren daarna zijn de afspraken in een breder kader gemaakt, met een bredere vertegenwoordiging van partijen: de gemeente, de beide in Aa en Hunze actieve corporaties (Woonborg en De Volmacht) en de beide huurdersverenigingen (WOON en De Deelmacht). Een onafhankelijk adviesbureau begeleidt het proces van afspraken. Partijen zijn daar heel tevreden over.

De Volmacht, gemeente Aa en Hunze en huurdersvereniging De Deelmacht zijn tevreden over het proces waarin de afspraken tot stand komen. De thema's zijn gemeenschappelijk gekozen.

De bestuurder van De Volmacht typeert het proces open en uitgebreid. De voorbereiding start vroeg in het jaar, op basis van bestaande afspraken en de evaluatie daarvan. Het is inmiddels een doorlopende cyclus geworden, waarin jaarlijks de balans wordt opgemaakt en afspraken worden aangescherpt. In november ligt er een concreet plan ter goedkeuring aan de verschillende partijen voor.

De gemeente is eveneens tevreden over het proces. Huurdersverenigingen worden goed betrokken bij de voorbereiding op ambtelijk niveau. De wethouder is blij met een onafhankelijke begeleider.

De huurdersvereniging beaamt dat er veel vooroverleg is voorafgaand aan de ondertekening van de prestatieafspraken. De huurdersorganisatie stelt zich steeds kritischer op en dat is soms wennen voor de andere partijen. Desondanks vindt De Deelmacht het proces van afspraken soepel verlopen.

### **Beschouwing commissie**

De commissie heeft kwaliteit van de prestatieafspraken beoordeeld op inhoud en de wijze waarop de afspraken tot stand komen.

Inhoudelijk vindt de commissie de prestatieafspraken helder en compleet geformuleerd, volgens de thema's die ertoe doen in de landelijke en lokale volkshuisvesting.

De thema's dekken de rijksprioriteiten en zijn gebaseerd op de woonvisie uit 2016.

Onderdeel van de woonvisie is een analyse van de woningmarkt. Bij het opstellen van de woonvisie zijn zowel de gemeente, als ook de corporaties en de huurdersorganisaties betrokken. De commissie vindt de prestatieafspraken dan ook voorzien van een gedegen actuele en gedragen onderbouwing vanuit de woonvisie.

De commissie stelt vast dat de prestatieafspraken wisselend meetbaar zijn geformuleerd.

De prestatieafspraken over betaalbaarheid betreffen de concrete huurverhoging.

Bij de afspraken over beschikbaarheid zijn de aantallen woningen die beschikbaar zijn, toegevoegd dan wel verkocht worden benoemd. Bij het thema kwaliteit van de woningvoorraad staan het ambitieniveau van de labeling en de te behalen energie-index concreet beschreven.

Daarbij valt het de commissie op dat het begrip kwaliteit van de woningvoorraad 'smal wordt ingevuld' en zich nu vooral lijkt te richten op energieverbruik. De commissie ziet nog wel ruimte voor verbreding van de afspraken op dit thema en dan vooral gericht op het verbeteren van de woonkwaliteit van het oudere woningbezit.

De commissie concludeert na de gesprekken met corporatie, huurdersorganisatie en gemeente dat de prestatieafspraken in een door alle partijen goed gewaardeerd proces tot stand komen, waarbij de inbreng van alle partijen aan bod komt. De wijze waarop de afspraken tot stand komen is in de loop der jaren verder ontwikkeld tot een effectief proces.

De commissie heeft waardering voor de wederkerigheid van de afspraken. De monitoring die in 2018 is ingevoerd vormt een waardevolle bijdrage in de bewaking en bij de formulering van de nieuwe prestatieafspraken voor de nieuwe periode.

## **2.3 Verbeterpunten**

Alle partijen zijn in de basis tevreden over de prestatieafspraken en hebben daarom een beperkt aantal verbeterpunten genoemd.

De gemeente wil graag de huidige manier van werken en prestaties vastleggen en voortzetten. De gemeente zou graag de prestatieafspraken willen uitbreiden voor wat betreft het thema bijzondere doelgroepen. De gemeente wil deze bewoners niet langer toestaan permanent op vakantieparken te wonen en zoekt daarvoor een oplossing.

Dat zou een onderwerp kunnen zijn voor toekomstige prestatieafspraken.

De Deelmacht vindt de inhoud en de kwaliteit van de prestatieafspraken op dit moment afdoende. Wel vindt de huurdersorganisatie dat de demografische ontwikkelingen binnen de gemeente tot andere afspraken zou kunnen leiden. De huurdersvereniging doelt daarmee op de vergrijzing die zich in het werkgebied voordoet.

De Volmacht wil graag de afspraken meer SMART formuleren. Zo zijn de afspraken over Wonen en Zorg nog weinig concreet, vindt de corporatie.



### 3 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisatie en aangevuld, indien relevant, met de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert. De commissie beoordeelt in dit hoofdstuk eveneens of Woningstichting De Volmacht de eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

| Presteren naar Opgaven en Ambities          |        |            |            |
|---------------------------------------------|--------|------------|------------|
|                                             | Cijfer | Cijfer     | Weging     |
| Prestaties in het licht van de opgaven      |        | <b>7,3</b> | <b>75%</b> |
| <b>1</b> Betaalbaarheid                     | 7,0    |            |            |
| <b>2</b> Beschikbaarheid                    | 8,0    |            |            |
| <b>3</b> Kwaliteit van de woningvoorraad    | 8,0    |            |            |
| <b>4</b> Huisvesting bijzondere doelgroepen | 7,0    |            |            |
| <b>5</b> Wonen en zorg                      | 7,0    |            |            |
| <b>6</b> Kleine kernen                      | 7,0    |            |            |
| <b>7</b> Leefbaarheid                       | 7,0    |            |            |
| Ambities in relatie tot de opgaven          |        | <b>8,0</b> | <b>25%</b> |
| <b>Gemiddelde score</b>                     |        | <b>7,5</b> |            |

#### 3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten en opgaven zoals blijkt uit de woonvisie, position paper en ondernemingsplan. De commissie waardeert deze prestaties gemiddeld met een 7,3: dat wil zeggen dat De Volmacht de gemaakte prestatieafspraken op alle thema's minimaal heeft geëvenaard. Op twee thema's heeft De Volmacht méér gedaan dan van haar verwacht mocht worden. Het gaat om de thema's beschikbaarheid en kwaliteit van de woningvoorraad. De commissie heeft de prestaties van De Volmacht op deze thema's met een 8 gewaardeerd.

##### Betaalbaarheid

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De Volmacht heeft in de afgelopen vier jaar een zeer terughoudend inkomensafhankelijk huurbeleid gevoerd, waarbij de gemiddelde huurverhoging van de woningen ruim onder inflatie is gehouden. De gemiddelde huurverhoging varieerde van 0,15 procent in 2015 tot 1,47 procent in 2018. Daarmee heeft De Volmacht volledig aan de prestatieafspraken voldaan.
- + De Volmacht heeft de huur van woningen aangepast om deze passend te kunnen toewijzen. Daardoor is de huurprijs van alle huurwoningen van De Volmacht onder de huurtoeslaggrens gebracht.

## Beschikbaarheid

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De omvang van de sociale woningvoorraad is licht gegroeid (18 woningen) daar waar de omvang van de voorraad iets had mogen krimpen, volgens de prestatieafspraken. Deze lichte groei staat niet op gespannen voet met de voorziene krimp, gelet op de wachttijden voor woningzoekenden..
- + De wachttijd kan twee jaar bedragen maar ook minder, indien woningzoekenden minder kritisch zijn in hun woonvoorkeur. De commissie vindt de zoekperiode redelijk en de woningvoorraad voldoende beschikbaar;
- + De omvang is op peil gebleven onder meer door de aankoop van 32 woningen van woningcorporatie Mooiland, waardoor deze woningen beschikbaar zijn gebleven voor de doelgroep die aangewezen is op de sociale huurwoningenvoorraad. Door deze actieve wijze van handelen heeft De Volmacht meer gedaan dan was vastgelegd in de prestatieafspraken.
- + Binnen de kernvoorraad heeft De Volmacht het aantal beschikbare woningen voor de doelgroep verruimd door de bovengenoemde toevoeging aan de woningvoorraad enerzijds en door een gepast huurbeleid anderzijds. Het aantal goedkope en betaalbare woningen is gegroeid: het aantal huurwoningen boven de huurtoeslag is in de visitatieperiode verminderd van 46 tot 0.

## Kwaliteit woningvoorraad

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De Volmacht heeft geheel conform de prestatieafspraken over de realisatie van nieuwe levensloopgeschikte en energieneutrale woningen gerealiseerd. Daarmee heeft De Volmacht de prestatieafspraken geheel geëvenaard.
- + Dat geldt ook voor de investeringen die De Volmacht heeft gedaan in de herstructurering van de wijk Gasselternijveen. Ook in dit project heeft De Volmacht volledig voldaan aan de prestatieafspraken.
- + De Volmacht loopt voorop in het realiseren van energiemaatregelen en heeft daarmee een A behaald in de Aedesbenchmark. De commissie ziet dat de corporatie goed op koers is om de doelstellingen voor 2020 te behalen.
- + De commissie heeft er veel waardering voor dat een groot deel van de woningvoorraad inbraakveilig is gemaakt (82 procent), en daarmee geeft
- + De Volmacht concreet invulling aan de prestatieafpraak om een veilige woningvoorraad te realiseren.

## Huisvesting bijzondere doelgroepen

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van de volgende pluspunten,

- + De Volmacht heeft volledig aan haar taakstelling ten aanzien van de huisvesting van statushouders voldaan.
- + Uit het contact met de gemeente blijkt dat huishoudens die dakloos dreigen te worden in een korte tijd een woning kunnen betrekken. Ook daarmee heeft De Volmacht volledig aan de prestatieafspraken voldaan.

## Wonen en zorg:

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** vanwege de volgende pluspunten:

- + De Volmacht heeft volledig aan de prestatieafspraken voldaan, voor wat betreft De Wijk van de Toekomst. De commissie heeft geconstateerd dat De Volmacht de afspraken ten aanzien van de ontwikkeling van de Wijk van de Toekomst is nagekomen. De prestaties bestaan tot nog toe over het gezamenlijk ontwikkelen van plannen met gemeente, provincie, de lokale zorg- en welzijnspartijen, de Drentse milieufederatie en Bouwend Nederland te realiseren. Inmiddels is er een modelwoning gerealiseerd en zijn concrete plannen in voorbereiding.
- + Voor wat betreft de afspraak om ouderen langer zelfstandig thuis te laten wonen, wordt daarbij vooral gezocht naar oplossing in de bestaande woning waarin ouderen wonen. De meeste woningen waarin ouderen wonen zijn eengezinswoningen, die niet aan de eisen van levensloopbestendigheid voldoen. De corporatie heeft hiervoor gekozen omdat ouderen weinig bereid blijken te zijn om te verhuizen naar meer geschikte woningen. De Volmacht zoekt nu naar oplossingen als het bijplaatsen van een tweede toiletpot op de etage, het isoleren van bergingen zodat er een scootmobiel kan worden geplaatst en het aanpassen van keuken en badkamer. De commissie vindt dat De Volmacht daarmee volledig invulling heeft gegeven aan de genoemde prestatieafspraken.

## Kleine kernen

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van het volgende pluspunt:

- + De Volmacht voldoet volledig aan de prestatieafspraken op dit onderwerp. De afgelopen vier jaar heeft De Volmacht haar woningvoorraad in de kleine kernen conform het voorgenomen strategisch voorraadbeleid beheerd en zich niet uit de kleine kernen teruggetrokken. Ook voor de toekomst handhaaft De Volmacht de beheerstrategie en houdt daarbij de demografische ontwikkeling in de kernen nauw in het oog.

## Leefbaarheid

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** vanwege de volgende pluspunten:

- + De Volmacht heeft de afgelopen jaren conform afspraak geparticipeerd in het OGGZ-netwerk en in de sociale teams. Daarmee zijn de prestatieafspraken op dit punt volledig nagekomen.
- + De Volmacht heeft de afgelopen jaren de huurachterstanden relatief beperkt gehouden (gemiddeld circa 0,25 procent in vier jaar). Ook het aantal uitzettingen is beperkt gebleven. Het incassobeleid is strak en gericht op beperking van de huurachterstanden. De Volmacht neemt snel contact op met huurders als er sprake is van huurachterstand, en begeleidt huurders bij bijvoorbeeld het aanvragen van toeslagen. Als er sprake is van een maand huurachterstand dan bespreekt de corporatie dat ook met maatschappelijk werk. Daarmee heeft De Volmacht volledig voldaan aan dit onderdeel van de prestatieafspraken.
- + De Volmacht weet effectief de kwaliteit van de leefomgeving op peil te houden door in te springen op situaties waarin het tuinonderhoud verwaarloosd wordt en tot een negatieve uitstraling leidt. Ook hier heeft De Volmacht haar afspraken volledig ingevuld.

## 3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

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

De Volmacht heeft in 2014 een ondernemingsplan uitgebracht onder de titel: "Duurzaam dichterbij 2.0". De titel verwijst niet alleen naar de energetische aanpak van het woningbezit, maar ook naar de lokale verankering die De Volmacht nastreeft.

In het ondernemingsplan schetst De Volmacht de ontwikkelingen waar zij mee te maken heeft: de ontwikkelingen op de woningmarkt, de ontwikkelingen in de sector en de ontwikkelingen in de economie, onder meer op basis van een SWOT analyse.

De Volmacht heeft belanghebbenden betrokken bij de totstandkoming van beide ondernemingsplannen. De missie is als volgt geformuleerd:

De Volmacht is een lokaal sterk verankerde aanbieder van **goed wonen** in de gemeente Aa en Hunze. Als kleinschalige, open en betrokken organisatie staan wij dicht bij onze klanten en het leven in de dorpsgemeenschappen. Wij spelen in op de nieuwe woonbehoeften van een **brede groep klanten** die niet volledig in hun zelfstandige huisvesting kunnen voorzien. Deze inzet verschilt van kern tot kern, afhankelijk van de omvang en het karakter van de dorpen en is gericht op **betaalbaar wonen**.

Kernwaarden zijn:

- Klantgedreven
- Transparant
- Professioneel
- Betrouwbaar
- Realistisch.

De Volmacht heeft de missie uitgewerkt in strategieën, onderverdeeld in SMART doelstellingen. De corporatie streeft onder meer het volgende na:

- Het ontwikkelen van een beheerstrategie per kern, waar zich het woningbezit van De Volmacht bevindt.
- Het kwalitatief laten aansluiten van het woningbezit aan de ontwikkelingen op de woningmarkt en tegelijkertijd zorgen voor een kwalitatief passende en betaalbare woningvoorraad.
- Het waarborgen van klanttevredenheid.
- Het treffen van energie en duurzaamheidsbevorderende maatregelen.
- Samenwerken met andere belanghebbenden bijvoorbeeld om zorg aan huis te kunnen faciliteren.

In 2019 zal De Volmacht een nieuw ondernemingsplan formuleren.

Een ander belangrijk beleidsinstrument is het strategisch voorraadbeleid. Dit beleid is geactualiseerd in 2018 en werkt de voornemens van het ondernemingsplan uit 2014 uit in beheerstrategieën, huurbeleid, verkoopbeleid en investeringsbeleid.

In hoofdlijnen ziet het Strategisch voorraadbeleid er als volgt uit:

- De Volmacht heeft besloten om te investeren in eventuele beperkte nieuwbouwwuitbreiding in Gieten en Rolde en bij andere kernen de bestaande voorraad op peil te houden en een beheerstrategie te volgen.

- Verder streeft De Volmacht naar een woningvoorraad waarvan 85 procent een huur heeft onder de tweede aftoppingsgrens. Als het inkomen van een huurder daarom vraagt kan de huur verlaagd worden.
- Het aantal kleinere en levensloopbestendige woningen moet toenemen, liefst grondgebonden.
- Het woningbezit moet verder verduurzaamd worden.
- De Volmacht streeft naar verjonging van het bezit.
- De Volmacht verkoopt op bescheiden schaal woningen.

Tot slot stelt de commissie vast dat De Volmacht bijzonder actief is in het 'al werkende weg' ontwikkelen van nieuw beleid, onder meer door als kartrekker te fungeren voor de ontwikkeling van De Wijk van de Toekomst.

### **Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven.**

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met corporatie en belanghouders in hoeverre de ambities van de corporatie voldoen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De Volmacht heeft een ondernemingsplan en een strategisch voorraadbeleid die goed aansluiten bij de opgaven in het werkgebied.
- + Het strategisch voorraadbeleid en het ondernemingsplan worden regelmatig geactualiseerd.
- + De commissie vindt dat De Volmacht daarnaast een agendastellende en pro-actieve functie vervult in de beleidsontwikkeling rond het realiseren van levensloopbestendige en duurzame woningvoorraad door als kartrekker te fungeren voor de Wijk van de Toekomst. De commissie vindt dat De Volmacht creatief zoekt naar verantwoorde oplossingen voor complexe opgaven in de toekomst en daarbij goed in staat is om vanuit een breed perspectief van wonen, zorg, welzijn en duurzaamheid relevante partijen bij de ontwikkeling van de wijk te betrekken.



## 4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Woningstichting De Volmacht. Belanghebbenden van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kunnen er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht.

Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen.

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie face-to-face gesproken over de prestaties van Woningstichting De Volmacht. Het betreft drie gesprekken met externe belanghebbenden.

|                                                                    | Huurders | Gemeente(n) | Overig | Cijfer | Cijfer     | Weging |
|--------------------------------------------------------------------|----------|-------------|--------|--------|------------|--------|
| Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie |          |             |        |        | 7,5        | 50%    |
| 1 Betaalbaarheid                                                   | 7,0      | 8,0         |        | 7,5    |            |        |
| 2 Beschikbaarheid                                                  | 7,0      | 8,0         |        | 7,5    |            |        |
| 3 Kwaliteit van de woningvoorraad                                  | 7,8      | 7,0         |        | 7,4    |            |        |
| 4 Huisvesting bijzondere doelen                                    | 7,0      | 8,0         |        | 7,5    |            |        |
| 5 Wonen en zorg                                                    |          | 8,0         | 8,0    | 8,0    |            |        |
| 6 Kleine kernen                                                    | 7,0      | 8,0         | 8,0    | 7,7    |            |        |
| 7 Leefbaarheid                                                     | 6,5      | 7,0         |        | 6,8    |            |        |
| Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie     | 8,0      | 8,0         | 8,0    | 8,0    | 8,0        | 25%    |
| Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie  | 8,0      | 8,0         | 8,0    | 8,0    | 8,0        | 25%    |
| <b>Gemiddelde score</b>                                            |          |             |        |        | <b>7,7</b> |        |

### 4.1 De belanghebbenden van Woningstichting De Volmacht

#### Huurdersorganisatie

De huurdersorganisatie de Deelmacht is de gesprekspartner namens de huurders van De Volmacht. De onderlinge samenwerking is vastgelegd in een overeenkomst.

De Volmacht en de Deelmacht hebben twee keer per jaar overleg over zaken als begroting en jaarrekening, onderhanden projecten, huuraanpassingen, ondernemingsplan en de voortgang van de prestatieafspraken.

In een aantal complexen zijn bewonerscommissies het aanspreekpunt van De Volmacht over specifieke zaken als onderhoudsplanning en leefbaarheid.

De commissie heeft met een bestuurslid van De Deelmacht gesproken.

## **Gemeente**

De Volmacht heeft twee keer per jaar bestuurlijk overleg met de gemeente Aa en Hunze. Daarnaast vinden er nog ambtelijke overleggen plaats, onder meer over de plaatsing van statushouders. Gemeente en De Volmacht onderzoeken gezamenlijk de investeringsmogelijkheden per kern, door in de kernen bewonersbijeenkomsten te organiseren.

De commissie heeft met een wethouder van de gemeente gesproken.

## **Zorg- en welzijnspartijen**

De Volmacht werkt met verschillende zorg- en welzijnsinstellingen samen. De Volmacht werkt samen met stichting Icare aan de Wijk van de Toekomst. Icare levert verpleging, verzorging en thuisbegeleiding thuis. Een andere samenwerkingspartner is Zorggroep Drenthe. Deze zorginstelling huurt 46 woningen in De Wenning van De Volmacht. De zorginstelling werkt samen met De Volmacht om ouderen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen.

De commissie heeft gesproken met een bestuurslid van de stichting Icare.

## **4.2 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties van Woningstichting De Volmacht door belanghebbenden**

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Woningstichting De Volmacht een **7,7** op het Presteren volgens Belanghebbenden. Belanghebbenden hebben veel waardering voor de kwaliteit van de woningvoorraad en wonen en zorg. De prestaties op het gebied van leefbaarheid zijn op orde, vinden de belanghebbenden.

Opvallend is de hoge tevredenheid van partijen over de relatie met De Volmacht en de invloed die belanghebbenden op het beleid van de corporatie kunnen uitoefenen.

Beide aspecten zijn met een **8,0** beoordeeld.

### **a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties**

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

### **Betaalbaarheid**

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,5**.

De huurdersvertegenwoordigers vinden de huren van de woningen relatief hoog, tegen de bovengrens van wat een sociale huurwoning zou mogen kosten. Eigenlijk moeten de huren omlaag, vindt De Deelmacht. De huurdersorganisatie ziet de inkomenspositie van huurders verslechteren. Er komen steeds meer huurders met relatief lage inkomens in het woningbezit van De Volmacht wonen. De Deelmacht vindt ook dat de huurprijzen lager kunnen gelet op de prijs/kwaliteit verhouding. De gemeente heeft meer waardering voor de prestaties van De Volmacht. De wethouder vindt dat De Volmacht zich duidelijk richt op wat betaalbaar is voor huurders.

De gemiddelde huurverhoging is lager dan het inflatieniveau. Zorginstelling Icare heeft geen cijfer gegeven voor dit thema. Wel weet de zorginstelling dat betaalbaarheid een belangrijk aandachtspunt is voor het beleid van De Volmacht.

### **Beschikbaarheid**

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,5**.

Huurdersorganisatie De Deelmacht heeft ook dit thema met een 7,0 beoordeeld. De wachtlijst bedraagt twee jaar. De beschikbaarheid is redelijk vindt de huurdersorganisatie. De gemeente vindt de wachttijden eveneens redelijk. De hoge waardering vloeit voort uit de aankoop van de 32 Mooilandwoningen. Deze woningen zijn ooit als koopwoningen gebouwd en behoren nu tot de sociale voorraad. De gemeente is daar heel tevreden over. De zorginstelling heeft te weinig zicht op dit onderwerp om tot een cijfermatige beoordeling te komen.

### **Kwaliteit van de woningvoorraad**

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,4**.

De huurdersorganisatie geeft een 7,8 voor dit thema. De Deelmacht komt tot dit cijfer door haar waardering voor duurzaamheid (8,0) te middelen met haar waardering voor de kwaliteit van de woningen (7,5). De Volmacht is intensief bezig met duurzaamheid en betreft daar ook de huurders bij door hen voorlichting te geven over energieverbruik. De kwaliteit van de woningen wisselt licht, maar is over het algemeen goed. De gemeente heeft de kwaliteit van de woningvoorraad met een 7,0 gewaardeerd. De Volmacht heeft aandacht voor kwaliteit en duurzaamheid. Wel vindt de gemeente dat de wijken met woningen uit de zestiger jaren aandacht verdienen in de komende jaren: vanwege de woonkwaliteit en duurzaamheid. Ook voor dit onderdeel heeft de zorginstelling geeft cijfermatige beoordeling gegeven.

### **Huisvesting van bijzondere doelgroepen**

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,5**. Dit cijfer komt tot stand door de beoordeling van de huurdersorganisatie De Deelmacht en de gemeente. De gemeente is het hoogst in haar oordeel: een 8,0. De huisvesting van bijzondere doelgroepen verloopt probleemloos, vindt de gemeente. Statushouders en potentiële daklozen worden snel gehuisvest. De gemeente ziet een nieuwe categorie bijzondere doelgroep: de bewoners van recreatieparken. De gemeente gaat het bewonen van recreatieparken actief terugdringen, vanwege onder meer de brandveiligheid op de parken. Dan zal er een oplossing voor gezocht moeten worden.

De Deelmacht ziet dat De Volmacht zich goed aan de afspraken houdt voor wat betreft het huisvesten van statushouders en komt daarmee op het cijfer 7,0.

### **Wonen en zorg**

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **8,0**. De huurdersorganisatie heeft zich onthouden van een cijfermatige beoordeling. De Deelmacht ziet dat De Volmacht veel plannen maakt, maar ziet nog geen concrete prestaties, en vindt dit onderwerp daarom lastig met een cijfer te beoordelen. Gemeente en zorginstelling geven beiden een 8,0 voor dit thema. De gemeente ziet de behoefte aan zorg in de bestaande woningen toenemen en erkent dat niet alle woningen daar goed geschikt voor zijn. De gemeente is blij met de ontwikkeling van de Wijk van de Toekomst, omdat in die wijk naar passende oplossingen wordt gezocht voor dit vraagstuk.

Zorginstelling Icare vindt het belangrijk dat zorginstellingen en corporaties goed nadenken over de toekomst van wonen en zorg. De vergrijzing zet door in Aa en Hunze. Daarom is een initiatief als Wijk van de Toekomst zo belangrijk. De zorginstelling heeft veel waardering voor de modelwoning die daar nu is gerealiseerd. De planvorming is rond en de uitvoering staat gepland.

### **Kleine kernen**

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,7**. Alle partijen hebben dit thema met een cijfer gewaardeerd.

De Deelmacht beoordeelt dit thema met een 7,0. De leefbaarheid en het voorzieningenniveau in de kleine kernen gaan achteruit. De Volmacht doet wat ze moet doen: huizen onderhouden en meebewegen met de ontwikkelingen in vraag en aanbod. De gemeente en de zorginstelling hebben beide dit thema met een 8,0 beoordeeld. De gemeente vindt dat De Volmacht duidelijk aandacht heeft voor het op peil houden van de woningvoorraad en dat is goed. De zorginstelling vindt De Volmacht heel actief in de kleine kernen en noemt als voorbeeld Gasselternijveen: de kern is nieuw leven ingeblazen, dankzij de inzet van De Volmacht. De Volmacht heeft daarbij ook goed gekeken naar de zorgbehoefte op termijn.

### **Leefbaarheid**

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,8**.

De zorginstelling heeft zich onthouden van becijfering. De huurdersorganisatie heeft de prestaties van de Volmacht met een 6,5 beoordeeld. De Deelmacht vindt dat De Volmacht weinig invloed kan uitoefenen op de leefbaarheid in de kernen. De Volmacht zorgt netjes voor het onderhoud van de woningen, maar mag wel wat strenger optreden als bewoners niet goed voor hun woning en tuin zorgen. De gemeente vindt dat De Volmacht waar mogelijk goed optreedt tegen bewonersoverlast. Ook de sociale teams, waar De Volmacht een rol in vervult, werken goed. De teams kijken meer en meer achter de voordeur, in samenspraak met de corporatie. De gemeente waardeert dit thema met een 7,0.

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

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

Alle belanghebbenden zijn unaniem goed tevreden over de relatie en de communicatie met De Volmacht. De huurdersorganisatie maakt een onderscheid tussen de relatie en de communicatie. De relatie waardeert De Deelmacht met een 9,0: het is gemakkelijk om contact te leggen met de Volmacht. Wat betreft de communicatie vindt De Deelmacht dat er verbetermogelijkheden zijn. Het duurt soms lang voor er antwoord komt op vragen, bijvoorbeeld om specifieke zaken die betrekking hebben met de Wijk van de Toekomst. De communicatie waardeert De Deelmacht met een 7,0.

De gemeente Aa en Hunze vindt het contact plezierig verlopen met De Volmacht; de contacten zijn laagdrempelig; gemeente en corporatie zien elkaar regelmatig, formeel en informeel. De zorginstelling Icare vindt dat De Volmacht een hoog urgentiebesef heeft als het gaat om het vraagstuk van ouderen die zelfstandig blijven wonen. De zorginstelling heeft vooral heel veel waardering voor de wijze waarop De Volmacht andere partijen bij dit vraagstuk heeft betrokken, wat is uitgegroeid in het project Wijk van de Toekomst.

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

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

Ook hier is de beoordeling unaniem hoog: alle partijen hebben dit thema met een 8,0 beoordeeld. De Deelmacht stelt vast dat ze goed in staat wordt gesteld om invloed uit te oefenen op het beleid van De Volmacht. Het huurbeleid bijvoorbeeld is gematigd gebleven, mede door de invloed De Deelmacht daarop heeft kunnen uitoefenen.

De gemeente weet eveneens diverse voorbeelden te noemen, waarin zij invloed op het beleid van De Volmacht heeft kunnen uitoefenen, zoals de herstructurering van de kern Gasselternijveen, de opzet van de Wijk van de Toekomst en de huisvesting van statushouders. Daarin praten gemeente en corporatie samen om tot oplossingen te komen. Verder krijgt de invloed van huurdersorganisatie en gemeente ook vorm via het maken van prestatieafspraken. De zorginstelling noemt eveneens het samen optrekken bij vraagstukken als voorbeeld van de invloed van beleid. De zorginstelling is daar heel tevreden over.

### **4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden**

Belanghebbenden hebben beperkt verbeterpunten genoemd als het gaat over het functioneren van De Volmacht. Centraal staat de wens om op dezelfde voet door te gaan: verbindend en proactief bij projecten als Wijk van de Toekomst.

De huurdersorganisatie heeft een aantal verbeterpunten die te maken hebben met de communicatie tussen De Deelmacht en De Volmacht.

De Deelmacht wil graag dat De Volmacht sneller reageert op vragen van de huurdersorganisatie. Ook kan De Volmacht meer aandacht geven aan de terugkoppeling van activiteiten die zij heeft ondernomen op signalen van de huurdersorganisatie.

De gemeente wil graag met De Volmacht beleid ontwikkelen om eventueel aansluitend afspraken te maken over een aantal inhoudelijke onderwerpen: de herhuisvesting van bewoners van recreatieparken, de kwaliteit en uitstraling van het woningbezit uit de jaren zestig en de toekomst van een aantal grotere zeventiger jaren woningen. Tot slot wil de gemeente graag samen met De Volmacht vanuit een helicopterview visies ontwikkelen op de toekomst van verschillende wijken en kernen.



## 5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Woningstichting De Volmacht, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van de vermogensinzet. In dit hoofdstuk staat de vraag centraal of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

| Presteren naar Vermogen |        |        |
|-------------------------|--------|--------|
|                         | Cijfer | Weging |
| Vermogensinzet          | 7,0    | 100%   |

### 5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Woningstichting De Volmacht

#### Beschrijving financiële positie De Volmacht

Alvorens zich een oordeel te vormen over de motivatie en de verantwoording van de beschikbaarheid en inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties heeft de visitatiecommissie zich allereerst een beeld gevormd van de financiële positie van De Volmacht.

Uit de correspondentie met de Autoriteit Wonen (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) komt naar voren dat beide toezichthouders in de afgelopen vier jaar in het financiële beleid en in de ontwikkeling van het vermogen geen aanleiding hebben gezien om interventies te doen. De Volmacht voldoet ruim aan alle beoordelingscriteria zoals solvabiliteit, ICR en DSCR. Het WSW schrijft in het overzicht van het borgingsplafond 2017-2019 dat De Volmacht haar middelen beter kan benutten om ervoor te zorgen dat de vastgoedvoorraad ook op termijn kwalitatief aansluit op de volkshuisvestelijke opgave van de toekomst. Het WSW geeft in 2017 dan ook het advies om het strategisch voorraadbeleid door te ontwikkelen en daarbij op basis van verschillende scenario's voor demografische prognoses, economische ontwikkelingen en de instroom van vluchtelingen een nieuwe wensportefeuille te formuleren met een onderscheid per type bezit, huurklasse en energielabel of -index. De Volmacht heeft dat advies opgevolgd en heeft het bestaande strategisch voorraadbeleid geactualiseerd.

Dat De Volmacht over voldoende middelen beschikt om maatschappelijk te kunnen investeren blijkt uit de ontwikkeling van de indicatieve bestedingsruimte, de ruimte die corporaties hebben om met behulp van leningen te investeren in nieuwbouw, verbetering of huurmatiging. De commissie stelt vast op basis van de indicatieve bestedingsruimte uit 2018 dat er ruimte is voor De Volmacht om maatschappelijk te kunnen investeren in de toekomst.

De commissie stelt vast dat De Volmacht de afgelopen jaren maatschappelijk heeft geïnvesteerd. De Volmacht heeft in de afgelopen jaren een gematigd huurbeleid gevoerd, woningen aangekocht van Mooiland en geïnvesteerd in woningverbetering, nieuwbouw en duurzaamheid (zie hoofdstuk Presteren naar Opgaven en Ambities). Ook heeft De Volmacht plannen ontwikkeld ten behoeve van de Wijk van de Toekomst. Naar verwachting zullen deze plannen tot (grote) maatschappelijke investeringen gaan leiden.

Een aspect wat kan bijdragen tot meer ruimte voor maatschappelijke investeringen van De Volmacht is de doelmatigheid van de organisatie. In de afgelopen vier jaar heeft De Volmacht in de Aedesbenchmark een B gescoord voor doelmatigheid, gemiddeld voor de corporatiesector.

### **Oordeel inzet vermogen voor maatschappelijke prestaties**

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of de corporatie verantwoording en motivatie heeft ten aanzien van de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie.

Op basis van een aantal pluspunten heeft de commissie dit onderdeel met een **7,0** beoordeeld:

- + De commissie heeft in de documentatie een aantal documenten aangetroffen die betrekking hebben op de inzet van het vermogen, zoals een treasuryjaarplan en –statuut en een meerjarenbegroting, waaruit blijkt dat De Volmacht op een zorgvuldige manier omgaat met maatschappelijke investeringen.
- + Uit gesprekken en notulen van onder meer de raad van commissarissen blijkt duidelijk dat maatschappelijke overwegingen zichtbaar en navolgbaar een rol spelen bij het nemen van investeringen.
- + De Volmacht beschikt over mogelijkheden om te investeren en heeft deze naar mening van de commissie voldoende gemotiveerd gebruikt in de afgelopen visitatieperiode. Het meest helder was dat bij de aankoop van de Mooilandwoningen in 2018. Kort nadat Mooiland de woningen te koop had aangeboden, hebben bestuur en raad van commissarissen tijdens de jaarlijkse ronde langs de woningvoorraad het aangeboden bezit bekeken en geconcludeerd dat dit goed aansloot bij de ambities en doelen van De Volmacht. De commissie stelt verder vast naar aanleiding de gesprekken met bestuurder en raad van commissarissen dat het aspect betaalbaarheid voor huurders een zwaarwichtig element is bij het nemen van besluiten over investeringen.
- + Daarnaast heeft De Volmacht concrete plannen voor maatschappelijke investeringen ontwikkeld zoals zichtbaar in De Wijk van de Toekomst. Daarmee heeft De Volmacht goed voorgesorteerd op het maatschappelijk benutten van de investeringsmogelijkheden die zij beschikbaar heeft, in lijn met de volkshuisvestelijke opgave in haar werkgebied. De commissie is daarmee overtuigd dat De Volmacht in de afgelopen periode op een verstandige en maatschappelijk verantwoorde wijze met haar vermogensinzet is omgegaan.

## 6 Governance van maatschappelijk presteren

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie.

| Governance                             |        |            |            |
|----------------------------------------|--------|------------|------------|
|                                        | Cijfer | Cijfer     | Weging     |
| Strategievorming en prestatiesturing   |        | <b>6,5</b> | <b>33%</b> |
| Strategievorming                       | 7,0    |            |            |
| Prestatiesturing                       | 6,0    |            |            |
| Maatschappelijke Rol RvC               |        | <b>7,0</b> | <b>33%</b> |
| Externe legitimering en verantwoording |        | <b>7,5</b> | <b>33%</b> |
| - Externe legitimatie                  | 8,0    |            |            |
| - Openbare verantwoording              | 7,0    |            |            |
| <b>Gemiddelde score</b>                |        | <b>7,0</b> |            |

### 6.1 Beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing

De beoordeling van de strategievorming en sturing op prestaties bestaat uit twee meetpunten. Dit zijn: strategievorming en sturing op prestaties. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiesturing met een 6,5 gemiddeld.

#### Strategievorming:

Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele lange termijnvisie heeft op haar positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en dat deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De Volmacht heeft een actuele visie vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren in het ondernemingsplan en in een geactualiseerd strategisch voorraadbeleid. Het ondernemingsplan dateert van 2014 en wordt thans opnieuw geformuleerd; het strategisch voorraadbeleid bouwt voort op de doelstellingen uit het ondernemingsplan en is in 2018 geactualiseerd op de recente ontwikkelingen op de woningmarkt, en ontwikkelingen als verduurzaming en de sterke vergrijzing in het woongebied.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De commissie stelt vast dat zowel het huidige ondernemingsplan en het geactualiseerde strategisch voorraadbeleid gedegen onderbouwd zijn en verantwoord worden met gegevens over de ontwikkelingen op de woningmarkt. Het ondernemingsplan toont een SWOT-analyse op basis waarvan de ambities verder zijn gedefinieerd.
- + De ambities van het ondernemingsplan zijn geoperationaliseerd in tactische en operationele doelstellingen in de jaarlijkse begrotingen. Een voorbeeld daarvan is de doelstelling 'Transformatie Woningbezit' waarbij de doelstelling "nieuwbouw inzetten als aanvulling op de bestaande voorraad" is geoperationaliseerd in het aantal op te leveren woningen in de komende drie jaar.

## Sturing op prestaties

De corporatie volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd: In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing). In tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing). De commissie beoordeelt dit prestatieonderdeel met een **6,0**.

### Toelichting

- De Volmacht kent een systeem van viermaandelijke rapportages waarmee een aantal ontwikkelingen van de corporatie worden gevolgd. Het gaat daarbij om gegevens over incasso, verhuur, onderhoud, bedrijfsvoering, liquiditeitsplanning, nieuwbouw en herstructurering, leningen, risicomanagement en personeel.
- Een directe koppeling met de doelstellingen uit de begrotingen ontbreekt. De commissie stelt echter vast dat er dankzij de schaalgrootte van de organisatie voldoende alertheid is om snel te reageren op signalen uit de omgeving, kansen te zien en doelen bij te stellen indien nodig. Bovendien is de RvC in zijn rol als toezichthouder ook zeer betrokken en alert. Een voorbeeld hiervan is de aankoop van de Mooilandwoningen; een kans die zich voordeed maar die in het ondernemingsplan niet voorzien was.
- De commissie stelt vast dat De Volmacht realistisch is in haar doelstellingen. In de afgelopen periode is er daarom geen stevige bijstelling van voorgenomen activiteiten nodig geweest.

## 6.2 Beoordeling over de maatschappelijke rol van de RvC

Bij de maatschappelijke rol van de RvC beoordeelt de commissie of de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vormgeeft. In 2017 heeft er een inspectie plaats gevonden van de Aw op het terrein van governance. De Aw zag geen reden tot interventies en stelde vast dat de raad zich goed bewust was van de rollen die hij vervult. De Aw stelde tevens vast dat een formeel toetsingskader ontbrak. Daarin is inmiddels voorzien. De commissie beoordeelt dit prestatieonderdeel met een **7,0**.

### Toelichting

- + De commissie ziet het als een pluspunt dat de Aw de raad positief beoordeeld op de wijze waarop de raad zich zichtbaar maakt voor de belangrijkste belanghebbenden, zoals de huurdersorganisatie en de gemeente (zie ook externe legitimatie). De commissie herkent deze constatering van de Aw en heeft dit zelf ook vastgesteld. De raad brengt op deze wijze actief het maatschappelijk perspectief, waarbinnen hij toezicht houdt in beeld.
- + De commissie stelt aan de hand van notulen en het gesprek met de RvC vast dat de raad zich bewust is van zijn maatschappelijke rol. De raad is intensief betrokken bij de opstelling van het ondernemingsplan en het strategisch voorraadbeleid. Per project bekijkt de RvC of het project past binnen de kaders van het ondernemingsplan en het SVB.

Voorbeelden daarvan zijn de aankoop van de 32 woningen van Mooiland en de ontwikkelingen in de Wijk van de Toekomst en de Drentse Energiedeal. De raad hanteert daarbij het criterium wat hierbij ten goede komt van huurders en betreft daarbij nadrukkelijk het aspect van de betaalbaarheid van woonlasten.

### **6.3 Beoordeling van de externe legitimatie en openbare verantwoording:**

Bij de beoordeling van de externe legitimatie en openbare verantwoording kijkt de commissie naar hoe de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en dialoog met hen voert over de uitvoering van beleid. Eveneens is van belang dat de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelen en hierover communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,5**.

#### **Externe legitimatie:**

Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijke verantwoord en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt.

De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De Volmacht communiceert actief met haar belanghebbenden, informeel, op bestuurlijk niveau en op het niveau van de raad van commissarissen. De raad onderhoudt contacten met de huurdersvereniging en met de gemeente op een bij zijn positie passende manier.
- + De commissie is zeer positief over de wijze waarop De Volmacht actief belanghebbenden betreft bij de ontwikkeling van nieuw beleid, zoals bij de opzet van de Wijk van de Toekomst en bij de opzet van de Drentse Energiedeal. De Volmacht fungeert daarbij als kartrekker en weet verschillende partijen met elkaar te verbinden. De commissie vindt dit een uniek voorbeeld van maatschappelijk verantwoord handelen in de praktijk samen met andere belanghebbenden, en waardeert dit hoog mede gelet op de schaalgrootte van de organisatie.

#### **Openbare verantwoording**

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De Volmacht legt helder uit wat haar prestaties zijn, wat de afwijkingen zijn en hoe die ontstaan in het jaarverslag. Zo staan de wijzigingen in investeringen helder en transparant vermeld.
- + De Volmacht communiceert actief over haar voorgenomen prestaties en de resultaten daarvan op de website, in het bewonersblad en in Nieuwsbrieven.



## Deel 3

### Bijlagen bij het rapport





## Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

### Bezoek- en postadres:

#### **Raeflex**

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

Tel. 0318 – 746 600

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

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

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

Naam corporatie : Woningstichting De Volmacht te Gieten

Jaar visitatie : 2019

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Woningstichting De Volmacht te Gieten hebben.

Bennekom, 21 januari 2019 de heer drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

---

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

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Woningstichting De Volmacht te Gieten verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Bennekom, 31 januari 2019 mevrouw drs. W.M.R. de Water | voorzitter

Bennekom, 2 februari 2019 de heer drs. ing. A.E.Spithoven MRE MRICS | commissielid

Bennekom, 12 februari 2019 mevrouw C.M.F. Bomhof MOC | secretaris

Bennekom, 21 maart 2019 mevrouw drs. A. de Klerk | secretaris



## **Bijlage 2    Curricula vitae**

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





### Algemeen commissielid drs. W.M.R. de Water (Wilma)

Mijn loopbaan staat in het teken van de corporatiesector. Na mijn studie Sociale Geografie ben ik dienst gekomen van de NWR en heb ik mij bezig gehouden met onderzoek naar ontwikkelingen in de woningmarkt en verhuurbaarheidsvraagstukken. Mijn focus heeft zich daarna verbreed naar duurzaamheid en kwaliteitszorg binnen corporaties. Vanaf 2003 was ik directeur van Raeflex en heb ik mij actief bezig gehouden met de ontwikkeling van het visitatiesysteem. Daarin komen zowel mijn kennis over het inhoudelijk werk van corporaties, als mijn kennis van kwaliteitszorg tot hun recht. De maatschappelijke prestaties van corporaties zijn de invalshoek. Het is belangrijk dat corporaties daarover verantwoording afleggen. Vanaf 2008 werkte Raeflex samen met NQA, een adviesbureau dat kwaliteitsbeoordelingen geeft aan het hoger onderwijs. Per 1 januari 2018 heeft Raeflex met Alex Grashof een nieuwe eigenaar.

#### Visitaties

Visitaties hebben een integraal karakter: het gaat om de verbinding tussen de prestaties van corporaties en de vraag vanuit de samenleving. Het gaat dan ook om vragen als: Welk ondernemingsplan is er geschreven en hoe passen de jaarplannen daarin? Wordt er regelmatig in kwartaalrapportages terug gekeken hoe het met de prestaties staat? En hoe passen die prestaties bij de ambities? De externe legitimatie van het werk van corporaties heeft daarbij terecht een belangrijke plek gekregen in het visitatiestelsel. Als lid van een visitatiecommissie let ik dan ook vooral op Presteren naar Opgaven en ambities, de mening van belanghebbenden en Governance. Ik leg daarbij dwarsverbanden met het andere thema: Presteren naar Vermogen. Ik ben enthousiast over visitatietrajecten, die niet alleen als verantwoording worden gezien, maar ook een rol in de kwaliteitsverbetering van corporaties krijgen. Dan wordt het instrument ten volle benut. Bij kennismakingsgesprekken vraag ik dan ook altijd naar de aandachtspunten die een corporatie in het traject graag belicht wil zien, vanuit de ruimte die de methodiek daarvoor biedt.

#### Specifieke deskundigheid

- Als directeur Raeflex/accountmanager intensief betrokken bij de visitatie-experimenten bij woCom 'Participerend visiteren in het Netwerk' (2018) en Woondiensten Enkhuizen 'De kracht van het lokale Woonnetwerk' (2019)
- Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting
- Uitgebreide kennis van kwaliteitszorg
- Als directeur van Raeflex van 2003 tot augustus 2018 nauw betrokken bij de doorontwikkeling van het visitatiestelsel voor woningcorporaties
- Geeft aansprekende voorlichting voor huurdersorganisaties, corporatiemedewerkers of leden RvC over Visitatie

Als directeur van Raeflex was ik betrokken bij alle visitaties die tussen 2003 en medio 2018 zijn uitgevoerd (circa 330).

Vanaf augustus ben ik verbonden aan Raeflex als visitator en accountmanager. Als commissielid of projectleider betrokken bij:

#### Uitgevoerde visitaties

- 2019 **Elder Woningbouw**, Paterswolde; **De Volmacht**, Gieten
- 2018 **Woningstichting Woensdrecht**, Hoogerheide; **Lek en Waard Wonen**, Nieuw-Lekkerland; **De Volmacht**, Gieten
- 2017 **Woonlinie**, Woudrichem; **De Veste**, Ommen; **Woningbouwvereniging Langedijk**, Noord-Scharwoude; **St. Joseph**, Almelo; **Wbs Cothen**, Wijk bij Duurstede; **QuaWonen**, Bergambacht
- 2016 **Maasvallei**, Maastricht; **Woningstichting Gouderak**, Omnia Wonen, Harderwijk; **De Reenske Compagnie**, Hoogezand; **Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland**, Ballum
- 2015 **De Volmacht**, Gieten; **Woningstichting Nieuwkoop**; **St. Willibrordus**, Wassenaar; **Veenendaalse Woningstichting**
- 2014 **Woningstichting Maasdiel**, Kerkdriel; **Heuvelrug Wonen**, Doorn; **Woningbeheer Betuwe**, Lienden; **Eemland Wonen**, Baarn; **De Vooruitgang**, Volendam
- 2013 **Wbs Cothen**, Wijk bij Duurstede; **Woonwaard**, Alkmaar; **Wuta**, Nigtevecht
- 2012 **Valburg** (Midterm Review), Zetten; **Woonbeheer Borne**; **Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland**, Ballum; **Harmonisch Wonen**, Lelystad
- 2011 **Wetland Wonen**, Vollenhove
- 2010 **Woonbedrijf Eindhoven**

#### Kort CV

##### Opleiding

- Sociale geografie
- Diverse opleidingen gericht op kwaliteitszorg, organisatieverandering, conflicthantering: onder meer opleiding tot mediator

##### Carrière

2010 Ontwikkelgroep visitatiemethodiek (SVWN)

2003-2018 Directeur Raeflex

1987-2003 Onderzoeker en adviseur bij NWR, later Aedes, op het gebied van woningmarktonderzoek, milieubeleid, kwaliteitszorg, interne organisatie, ontwikkeling en innovatie

##### Nevenfuncties

2015-heden Bestuurslid Maitreya Instituut, Loenen

2010-2014 Bestuur VVAO Gooi en Eemland, penningmeester

2003-2007 Lid van College van Deskundigen Perspekt, kwaliteitstoetsen voor verpleeg- en verzorgingshuizen

<http://nl.linkedin.com/pub/wilma-de-water/10/98/b03>



#### **Algemeen commissielid drs. ing. A.E. Spithoven MRE MRICS (Arnoud)**

In 1999 ben ik gestart als consultant bij Deloitte, gericht op de (semi)publieke sector. Door te werken voor zowel woningcorporaties, zorginstellingen en gemeenten heb ik een brede visie ontwikkeld over het samenspel tussen wonen, zorg en welzijn. Binnen deze maatschappelijke sectoren spreekt de corporatiesector mij zeer aan. Veilig en betaalbaar wonen is wat mij betreft de basis voor het welzijn en de ontplooiingsmogelijkheden van de bewoners. Met ruim 2 miljoen huurwoningen heeft de corporatiesector grote invloed op het wel en wee van de Nederlandse samenleving. Een verantwoordelijkheid van de sector waaraan ik graag mijn steentje bijdraag. Vanaf 2004 heb ik dat gedaan in verschillende functies voor diverse woningcorporaties. Sinds 2014 ben ik betrokken bij de corporatiesector als zelfstandig interimprofessional, adviseur, docent, blogger, toezichthouder en visitator. Vanuit die diverse rollen wil ik een bijdrage leveren aan de verdere professionalisering van de sector.

#### **Visitaties**

Visitaties dragen naar mijn mening bij aan de verdere professionalisering van de sector omdat corporaties leren via de visitaties. Daarnaast vormen visitaties een belangrijk instrument waarmee corporaties verantwoording afleggen aan de samenleving. In de visitatiecommissies zal mijn focus liggen op de volkshuisvestelijke prestaties van de corporaties, op de relatie met de belanghebbenden en op governance.

#### **Specifieke deskundigheid**

- Vastgoedsturing, assetmanagement, rendementsdenken en waardering op marktwaarde
- Brede kennis van de corporatiesector, zorgsector en gemeentelijke overheid
- Ervaring als toezichthouder
- Wonen met zorg

#### **Uitgevoerde visitaties**

|      |                                    |
|------|------------------------------------|
| 2019 | <b>De Volmacht</b> , Gieten        |
| 2018 | <b>Stek</b> , Lisse                |
| 2017 | <b>Woonplus</b> , Schiedam         |
| 2016 | <b>Rijnhart Wonen</b> , Leiderdorp |

#### **Kort CV**

##### **Opleiding**

- Opleiding: Executive Master of Real Estate
- WO Bedrijfskunde
- HTS Bedrijfskunde/bouwkunde
- Diverse vaardigheidstrainingen

##### **Carrière**

2014-heden Zelfstandig interim professional en adviseur, docent en toezichthouder

2004-2013 Actief in verschillende functies bij diverse woningcorporaties

1999-2004 Senior vastgoedconsultant (semi)publieke sector, Deloitte

<http://nl.linkedin.com/in/arnoudspithoven>



### Secretaris C.M.F. Bomhof MOC (Carry)

Mijn werkzame leven heeft zich sinds mijn studententijd afgespeeld in de corporatiesector. Ik ben op verschillende manieren betrokken (geweest) in de volkshuisvestingssector: als bewonersvertegenwoordiger, als student-bestuurder, als woonconsulent en stafmedewerker en sinds 1995 als zelfstandig adviseur bij diverse woningcorporaties. Als zelfstandig adviseur houd ik me bezig met strategieontwikkeling, coaching en communicatie. Mijn van oorsprong inhoudelijk gerichte activiteiten hebben zich in de loop der jaren verbreed naar meer op samenwerking en verandering gerichte activiteiten, ook in andere maatschappelijke sectoren, zoals de zorg en kinderopvang. Daarnaast werk ik sinds 2013 als auditor bij visitaties in het hoger beroepsonderwijs.

#### Visitaties

Sinds 2003 werk ik voor Raeflex: meestal als secretaris en de laatste jaren ook als visitor. Ik vind het belangrijk dat corporaties in visitatietrajecten zo compleet mogelijk naar voren komen: met alle kwaliteiten en alle leerpunten die er zijn. Als visitor let ik op de samenhang van de verschillende activiteiten van een corporatie en kijk hoe die op elkaar zijn afgestemd. Strategie en uitvoering, vermogen en toezicht en de wijze waarop belanghebbenden bij een corporatie zijn betrokken, dragen alle bij aan de maatschappelijke prestaties die een corporatie levert. Omdat een commissie de corporatie vanuit verschillende gezichtspunten bekijkt, ontstaat een genuanceerd beeld van een organisatie in haar werkgebied. Visitaties zijn een verantwoordingsinstrument en hebben in mijn ogen een belangrijke functie in de legitimatie van corporaties. Daarnaast maken visitaties inzichtelijk wat de sterke punten en verbeterpunten van een corporatie zijn en kunnen zij op deze wijze een bijdrage leveren aan de verdere ontwikkeling van corporaties. Als secretaris hecht ik aan goed toegankelijke rapporten, die goed leesbaar zijn voor zowel de corporatie zelf als voor de externe belanghebbenden.

#### Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting
- Brede ervaring als visitor en secretaris
- Uitstekende schrijfvaardigheid
- SVWN visitatie-experimenten

#### Uitgevoerde visitaties

2019 **Eelder Woningbouw**, Paterswolde; **De Volmacht**, Gieten  
2018 **woCom**, Someren; **GroenWest**, Woerden; **Vidomes**, Delft; **De Volmacht**, Gieten  
2017 **De Goede Woning**, Zoetermeer; **De Veste**, Ommen;  
2016 **Maasvallei Maastricht**; **Woningstichting Den Helder**; **Wassenaarsche Bouwstichting**  
2015 **Standvast Wonen**, Nijmegen; **Woonpunt**, Maastricht; **Intermaris**, Hoorn; **Eelder Woningbouw**, Paterswolde

**De Volmacht**, Gieten; **Woonborg**, Vries; **Stadgenoot**, Amsterdam; **Van Alckmaer**, Alkmaar;  
**Woningstichting Nieuwkoop**; **l'escaut woonservice**, Vlissingen; **Vredewold**, Leek;  
**Woonbedrijf SWS.Hhvl**, Eindhoven;  
**Woningstichting Heteren**

2014 **Woningstichting Maasdriel**, Kerkdriel; **Patrimonium**, Urk; **Seyster Veste**, Zeist; **Woonconcept**, Meppel;  
2013 **BrabantWonen**, Oss; **WoonFriesland**, Grou  
2012 **Lyamer Wonen**, Lemmer; **Valburg** (Midterm Review), Zetten; **VitaalWonen**, Limbricht; **Wonen Delden**; **Woningstichting Naarden**; **Woningstichting Rochdale**, A'dam; **Goed Wonen** (Midterm Review), Gemert  
2011 **Goed Wonen**, Benschoep; **PeelrandWonen**, Boekel; **Poort6**, Gorinchem; **Vieya** (Midterm Review), Dongen; **Patrimonium**, Barendrecht; **Woningstichting Lopik**; **Wonen Wittem**, Mechelen; **Woningstichting Woensdrecht**; **Woonzorg Nederland**, Amstelveen  
2010 **IntermarisHoeksteen**, Hoorn; **Rondom Wonen**, Pijnacker;  
**SIB Woonservice**, Veenendaal; **Mooiland**, Wageningen; **Woonservice Urbanus**, Belfeld;  
**Woningstichting Kessel**; **Woningstichting Maasdriel**, Kerkdriel; **Woningstichting Roermond**; **St. Joseph**, Stramproy; **Woningvereniging Nederweert**; **Ubach over Worms**, Landgraaf  
2009 Woningbouwvereniging Monnickendam; **Goed Wonen**, Gemert **Wooncompagnie**, Hoorn; **Woonwaard**, Alkmaar  
2008 **ProWonen**, Borculo; **Wonen Delden**  
2007 **Com.wonen** (Midterm Review), Rotterdam; **Pantein Wonen**, Sint Anthonis; **De Groene Waarden**, Gorssel  
2005 **Com.wonen**, Rotterdam

#### Kort CV

##### Opleiding

- Kandidaats Franse taal- en letterkunde
- Doctoraal Algemene Taalwetenschappen (niet afgerond)
- Master Organisatiecoaching

##### Carrière

Vanaf 2016 in dienst bij NQA als senior auditor/adviseur, daarnaast eigen coachpraktijk  
1995-2016 Eigen adviesbureau  
1985-1995 Stafmedewerker bewonerszaken, later beleidsmedewerker Goede Stede, Almere  
1980-1984 Bestuurslid SSH-VU

<http://nl.linkedin.com/in/carrybomhof>



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

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

#### Visitaties

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

#### Specifieke deskundigheid

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

#### Uitgevoerde visitaties

- 2019 **De Volmacht**, Gieten; **Ons Huis**, Apeldoorn;  
**De Woonmensen**, Apeldoorn;  
**De Goede Woning**, Apeldoorn; **Thús Wonen**,  
Dokkum; **Beter Wonen**, Ammerstol
- 2018 **SSH&**, Nijmegen; **Lek en Waard Wonen**, Nieuw-  
Lekkerland
- 2016 **Rijnhart Wonen**, Leiderdorp; **Stichting Uithuizer  
Woningbouw (SUW)**, Uithuizen
- 2015 **Volkshuisvesting Arnhem**; **Domesta**, Emmen;  
**Stadgenoot**, A'dam; **Salland Wonen**, Raalte;  
**Thús Wonen**, Dokkem;  
**De Delthe**, Usquert; **Stichting Huisvesting  
Bejaarden Oosterhout**; **De Goede Woning  
Driemond**, A'dam Z-O
- 2013 **Idealis**, Wageningen; **wonenCentraal**, Alphen a/d  
Rijn;  
**De Woonschakel**, Medemblik
- 2012 **Rochdale**, A'dam; **Twinta (Carintreggeland)**,  
Hengelo
- 2011 **Wooncorporatie Kennemerhave**, IJmuiden;  
**Warmunda**, Warmond; **Welbions**, Hengelo;  
**Ons Doel**, Leiden; **De Zaligheden**, Eersel
- 2010 **SSH&**, Nijmegen; **Stek**, Lisse; **Woningstichting  
Simpelveld**; **Woningstichting Urmond**, Berg-  
Urmond; **Woningstichting Vaals**;  
**Woningstichting Voerendaal**
- 2007 **Wonen Noordwest Friesland**, Sint Annaparochie;  
**Wonen Weert**, Weert
- 2005 **Woonvisie**, Ridderkerk; **Corporatie Holding  
Friesland**, Grou; **Oost Flevoland Woondiensten**,  
Dronten
- 2004 **St. Joseph Wonen**, Hengelo; **Waterweg Wonen**,  
Vlaardingen; **Westland Wonen**, 's-Gravenzande;  
**Wst. De Goede Stede**, Almere
- 2003 **Goede Stede**, Almere; **Wonen Leerdam**
- 2002 **Huis en Erf**, Schijndel

#### Kort CV

##### Opleiding

- Planologie

##### Carrière

2010-heden Zelfstandig adviseur bij Ondersteboven advies

2002-heden Maatschappelijke visitaties woningcorporaties, Raeflex

1998-2010 Adviseur bij twee adviesbureaus: Kolpron/Encorys en Laagland 'advies (wonen en wijkgericht werken)

1994-1997 Beleidsmedewerker gemeente Deventer (volkshuisvesting, wijkaanpak en stadsvernieuwing)

<http://nl.linkedin.com/in/annetdeklerek>

## Bijlage 3 Bronnenlijst

### Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

| Perspectief                                    | Benodigde documentatie gevisiteerde periode                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Presteren naar<br>Opgaven en<br>Ambities       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Position paper</li> <li>• Prestatieafspraken 2017, 2018 en 2019</li> <li>• Ondernemingsplan 2014-2019 Duurzaam dichtbij 2.0</li> <li>• Jaarverslagen 2015,2016 en 2017</li> <li>• Huurbeleid 2015</li> <li>• Inkoopbeleid</li> <li>• Woonruimteverdelingsbeleid</li> <li>• Strategische voorraadbeleid</li> <li>• Woonvisie 2016</li> <li>• Woonwensenonderzoek Grolloo, Schoonloo, Gasselternijveen, Gieterveen</li> <li>• Drentse Energiedeal</li> <li>• Energieconvenant Drenthe 2015-2020 en rapportage 2016</li> <li>• Thuis Kompas Drenthe huurt</li> <li>• Samenwerkingsovereenkomst Expeditie Energieneutraal</li> </ul> |
| Presteren volgens<br>Belanghebbenden           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Woonlastenonderzoek 2014, 2018</li> <li>• Verslagen overleg huurdersvereniging De Deelmacht</li> <li>• Nieuwsbrieven Wijk van de Toekomst</li> <li>• Klanttevredenheidsonderzoeken</li> <li>• Bewonersbladen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Presteren naar<br>Vermogen                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• AW oordeelsbrieven 2015, 2016, 2017 en 2018</li> <li>• WSW beoordelingen 2015, 2016, 2016 en 2016</li> <li>• Aedesbenchmarkcentrum (ABC): 2015, 2016, 2017 en 2018</li> <li>• Begrotingen 2015, 2016, 2017 en 2018</li> <li>• Treasuryverslagen 2017 en 2018</li> <li>• Management verslagen accountant en accountantsverslagen 2015, 2016, 2017 en 2018</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Governance van<br>maatschappelijk<br>presteren | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Viermaandsrapportages 2015 tot en met 2018</li> <li>• Verslagen zelfevaluatie RvC 2015 tot en met 2018</li> <li>• Notulen RvC vergaderingen 2015 tot en met 2018</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



## **Bijlage 4    Lijst geïnterviewde personen**

### **Geïnterviewde personen**

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal zes face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woningstichting De Volmacht.

Raad van commissarissen

- De heer J.F. Koenders (voorzitter)
- De heer K.A. Feunekes (vice-voorzitter)
- Mevrouw Y. Dijkshoorn
- De heer M.G. Poorthuis
- De heer E.A. Wiersma

Directeur-bestuurder

- De heer J. Boekholt

Managementteam

- De heer B. Viel

### **Externe gesprekken**

Huurdersorganisatie De Deelmacht

- De heer J.J. Pfundt

Gemeente Aa en Hunze

- De heer H. Heijermans (wethouder met onder meer volkshuisvesting en ruimtelijke ordening in de portefeuille)

Zorginstelling Icare

- De heer W. Sjoers (locatiemanager woonzorgcentrum Gieten)



## Bijlage 5 Position paper Woningstichting De Volmacht

### Wie is Woningstichting De Volmacht?

Woningstichting De Volmacht is een woningcorporatie die ca 1530 woningen bezit in de gemeente Aa en Hunze. Met een gezondheidscentrum en garageboxen komt het aantal te verhuren eenheden op ruim 1600. Het bezit van De Volmacht is verspreid over een tiental kleinere woonkernen op het Drentse platteland. In 2018 heeft De Volmacht ook 32 woningen van Mooiland in Rolde overgenomen. De Volmacht wil bekend staan als een sterk lokaal verankerde aanbieder van goed wonen. Daarbij wil De Volmacht niet inzetten op het maken van winst, maar op het bieden van betaalbare, passende, comfortabele en duurzame woningen in een prettige leefomgeving. De organisatie is laagdrempelig, compact qua omvang en heeft noordelijke nuchterheid.

### Wat hebben geleerd van de vorige visitatie?

Bij de vorige visitatie in 2015 bleek dat wij een evenwichtige corporatie waren, passend bij de opgave, de financiële ruimte, de bemensing en de risico's. In reactie op de vorige visitatie is in de begroting en de jaarrekening veel meer de aansluiting gezocht met het ondernemingsplan, hetgeen ook in de jaarplanningen van de organisatie naar voren komt. Om in te spelen op de vergrijzing van onze huurders, zijn wij in gesprek gegaan met Zorg (Icare) en Welzijn (Impuls) en de Gemeente Aa en Hunze om de bestaande woningvoorraad te beoordelen. Tevens vonden wij het nodig om te onderzoeken wat technisch mogelijk was en dat met onze huurders te delen, hiervoor is een modelwoning gerealiseerd. Ook heeft De Volmacht vaker zelf het initiatief genomen om haar activiteiten met de gemeenschap te delen en heeft op het terrein van duurzaamheid een prominentere rol genomen bij de Provincie in de expeditie naar energieneutraal Drenthe. De Volmacht heeft zich in de afgelopen periode ontwikkeld naar een corporatie met een eigen geluid, die bewust is van haar speelveld en daar de thema's kiest die dicht bij de eigen identiteit liggen.

### Waar staat Woningstichting De Volmacht voor?

Wij hebben in ons Ondernemingsplan 2014-2019 onze missie als volgt omschreven; De Volmacht is een lokaal sterk verankerde aanbieder van **goed wonen** in de gemeente Aa en Hunze. Als kleinschalige, open en betrokken organisatie staan wij dicht bij onze klanten en het leven in de dorpsgemeenschappen. Wij spelen in op de nieuwe behoeften van **een brede groep klanten** die niet volledig in hun zelfstandige huisvesting kunnen voorzien. Deze inzet verschilt van kern tot kern en is afhankelijk van de omvang en karakter van de dorpen en is gericht op **betaalbaar wonen**.

Onder "goed wonen" verstaan we dat bewoners naar tevredenheid wonen in een woning met een passend niveau van de technische- en woontechnische kwaliteit. De "brede groep klanten" bestaat voor ons uit die mensen die vanwege hun inkomen of beperking niet volledig in hun zelfstandige huisvesting kunnen voorzien. Het "betaalbaar wonen" is voor ons en onze huurders een grote zorg. Nieuwe wetten en regels in combinatie met lagere inkomsten en prijsstijgingen betekend dat onze doelgroep steeds vaker betaalbaarheidrisico's krijgt, oftewel onder de armoedegrens zit.

Ons ondernemingsplan hebben wij de subtitel "**Duurzaam dichtbij 2.0**" meegegeven. Het is voor ons niet alleen de energetische aanpak die centraal staat, maar ook de koppeling naar de lokale verankering.

## Hoe wil Woningstichting De Volmacht dit bereiken?

Om onze visie te bereiken hebben wij de volgende kernwaarden en uitgangspunten benoemd:

- **Klantgedreven:** we kennen onze klanten, wij weten wat ze willen en wat ze van ons verwachten. Wij spelen daar, binnen onze mogelijkheden, zo goed mogelijk op in.
- **Transparant:** we zijn trots op wie wij zijn en wat we doen. Wij maken onze keuze na goed overleg, zodat betrokken partijen weten wat van ons verwacht mag worden.
- **Professioneel:** we zijn een deskundige en professionele organisatie. Wij zijn goed op de hoogte van ontwikkelingen in onze markt en bij onze partners en handelen daar proactief en adequaat naar.
- **Betrouwbaar:** wij zijn een betrouwbare en solide partner. Wij komen onze afspraken na en werken aan de realisatie van onze opgaven en doelstellingen.
- **Realistisch:** in ons doen en handelen als corporatie laten wij ons leiden in wat we willen en kunnen in termen van menskracht en financiële middelen en houden rekening met de schaalgrootte waarop wij opereren.

## Waar staat Woningstichting De Volmacht nu en is de bestuurder daar tevreden over?

De Volmacht heeft de laatste jaren ingezet op een goede verhouding met belanghouders en huurders. Door duidelijk te communiceren en ook echt aanspreekbaar te zijn hebben wij goede resultaten geboekt. De Volmacht heeft zwaar ingezet op de energietransitie van de bestaande woningvoorraad in combinatie met het thema langer zelfstandig wonen. In de afgelopen periode was “de wijk van de toekomst” in Gieten hiervan een goed voorbeeld. In “de wijk van de toekomst” hebben wij in samenwerking met Zorg (Icare), Welzijn (Impuls), de Drentse milieufederatie, Bouwend Nederland, Provincie Drenthe en Gemeente Aa en Hunze een prachtig voorbeeld van een integrale aanpak weten te realiseren. Inmiddels is de modelwoning gerealiseerd en wordt deze al door diverse geïnteresseerden bezocht.

Ook is over het gehele woningbezit de kwaliteit verhoogd, zonder dat de kosten zijn gestegen. Door de invoering van ons aanbestedingsbeleid hebben wij beter in kunnen spelen op de ontwikkelingen in de markt. Voor alle installaties is met Feenstra verwarming een meerjarig prestatiecontract afgesloten. In dit contract zijn KPI's duidelijk vastgelegd en worden per kwartaal geëvalueerd. Dergelijke contracten zorgen voor een stabiele bedrijfsvoering en een goede klantbeoordeling.

De inzet van De Volmacht wordt sinds 2014 gemeten in de Aedes Benchmark, in 2018 was de gemiddelde score 7,9, met een stabiele onderverdeling. De resultaten van de Benchmark zijn voor De Volmacht altijd reden tot een herbezinning op huidige aanpak en geven richting aan onze verbeteringen.

Woontechnisch zijn de woningen qua sanitaire voorzieningen en keukens aangepakt met daarin de mogelijkheden tot eigen keuzes. Daarnaast zijn er de afgelopen jaren veel energetische maatregelen aangebracht in het woningbezit van De Volmacht. Door al deze inspanningen behoort het woningbezit van De Volmacht tot het groenste sociale woningbezit in Drenthe.

In het kader van leefbaarheid is De Volmacht actief geweest om de zorg bij aanleunwoningen mogelijk te maken en te houden, hierbij is vooral onze financiële inbreng in het 't Maand Hoes in Gasselte het noemen waard. Maar ook in kleinere zaken als inbraakpreventie, toegankelijkheid zorgwoningen en een goede communicatie met de huurders is De Volmacht actief geweest.

Op de onderdelen duurzaamheid en betaalbaarheid heeft De Volmacht zich buiten de corporatie grenzen ingezet om dit thema op de kaart te zetten. Hierin is te noemen de rol in het provinciaal onderzoek naar de betaalbaarheid van de sociale huursector, de inzet in de provinciale expeditie naar energieneutraal in 2040 en de inzet voor het versnellingsteam duurzaamheid noordelijke corporaties. De Volmacht heeft inmiddels ook een actieve rol in de ontwikkeling van een gezamenlijk Drents verhuurloket.

Door invoering van de nieuwe Woningwet en door de gevolgen van de crisis is de focus van de corporatiesector weer volledig op de betaalbaarheid en de beschikbaarheid gericht. Dit opgeteld met de duurzaamheidsambitie en het afkicken van gas maakt het dat De Volmacht momenteel actief is in een bijzonder tijdsgewricht.

Kortom wij zijn goed op weg, maar in een veranderende wereld zul je altijd bezig blijven met je koers te bepalen.

Jaap Boekholt, directeur-bestuurder Woningstichting De Volmacht



## Bijlage 6 Fact sheet prestaties en prestatiebeoordelingen

| Geleverde prestaties op de thema's 2015 tot en met 2018                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                        |                                                                                                                                                                                                    | Cijfer                |           |           |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------|-----------|-----------|
| 1. Betaalbaarheid                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                        |                                                                                                                                                                                                    | 7                     |           |           |           |
| De Volmacht heeft in de visitatieperiode de volgende huurverhogingen doorgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                        |                                                                                                                                                                                                    |                       |           |           |           |
| Jaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Gemiddelde huurverhoging alle woningen | Opmerkingen                                                                                                                                                                                        |                       |           |           |           |
| 2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 0,15 procent                           |                                                                                                                                                                                                    |                       |           |           |           |
| 2016                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1,02 procent                           | Inkomensafhankelijke huur doorberekend Vanwege de criteria van passend toewijzen is de huurprijs van sommige woningen verlaagd. Bij mutatie huur naar minimaal 71 procent maximale huur gebracht.  |                       |           |           |           |
| 2017                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 0,24 procent                           | Vanwege de criteria van passend toewijzen is de huurprijs van sommige woningen verlaagd. Inkomensafhankelijke huur doorberekend. Bij mutatie huur naar minimaal 71 procent maximale huur gebracht. |                       |           |           |           |
| 2018                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1,47 procent                           | Idem                                                                                                                                                                                               |                       |           |           |           |
| 2. Beschikbaarheid                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                        |                                                                                                                                                                                                    | 8                     |           |           |           |
| Samenstelling bezit De Volmacht                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                        |                                                                                                                                                                                                    |                       |           |           |           |
| Huurcategorie/jaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1-1-2015                               | 31-12-2018                                                                                                                                                                                         | 31-12-2018 percentage |           |           |           |
| Goedkoop                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 150                                    | 174                                                                                                                                                                                                | 11 procent            |           |           |           |
| Betaalbaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1.136                                  | 1.215                                                                                                                                                                                              | 79 procent            |           |           |           |
| Duur tot huurtoeslaggrens                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 188                                    | 149                                                                                                                                                                                                | 10 procent            |           |           |           |
| Duur boven huurtoeslaggrens                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 46                                     | 0                                                                                                                                                                                                  | 0 procent             |           |           |           |
| totaal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1.520                                  | 1.538                                                                                                                                                                                              |                       |           |           |           |
| Eind 2018 heeft 84 procent van de woningvoorraad een huurprijs onder de aftoppingsgrens van de huurtoeslag. (bron: svb, 2018)                                                                                                                                                                                                                      |                                        |                                                                                                                                                                                                    |                       |           |           |           |
| Veranderingen in woningvoorraad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                        |                                                                                                                                                                                                    |                       |           |           |           |
| In de visitatieperiode heeft De Volmacht 14 woningen nieuw opgeleverd en 28 woningen uit de exploitatie gehaald (gesloopt). In 2018 heeft De Volmacht 32 woningen aangekocht van Mooiland, 20 grondgebonden en 12 jongerenwoningen.                                                                                                                |                                        |                                                                                                                                                                                                    |                       |           |           |           |
| In de visitatieperiode heeft de Volmacht voorbereidingen getroffen voor de nieuwbouw van zes woningen aan de Naweg te Gieten. Ook werkt De Volmacht aan een plan om tien sociale huurwoningen te realiseren op de locatie Groene Kruis in Rolde, toen bleek dat plannen voor zelfstandige huisvesting voor cliënten van Trans niet haalbaar waren. |                                        |                                                                                                                                                                                                    |                       |           |           |           |
| Ook heeft De Volmacht plannen in voorbereiding voor de bouw van 12 sociale huurwoningen in Nootgedacht te Rolde.                                                                                                                                                                                                                                   |                                        |                                                                                                                                                                                                    |                       |           |           |           |
| Woningtoewijzing                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                        |                                                                                                                                                                                                    |                       |           |           |           |
| De Volmacht werkt met andere Drentse corporaties aan een gemeenschappelijk Drents woonruimteverdelingssysteem.                                                                                                                                                                                                                                     |                                        |                                                                                                                                                                                                    |                       |           |           |           |
| 3. Kwaliteit van de woningvoorraad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                        |                                                                                                                                                                                                    | 8                     |           |           |           |
| Energieprestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                        |                                                                                                                                                                                                    |                       |           |           |           |
| Label/ jaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | A en hoger                             | B                                                                                                                                                                                                  | C                     | D         | E         | F en G    |
| 1-1-2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 6 procent                              | 28 procent                                                                                                                                                                                         | 58 procent            | 7 procent | 1 procent | 0 procent |
| 31-12-2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 11 procent                             | 23 procent                                                                                                                                                                                         | 55 procent            | 8 procent | 1 procent | 2 procent |
| 31-12-2018                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 16 procent                             | 24 procent                                                                                                                                                                                         | 49 procent            | 8 procent | 1 procent | 1 procent |
| (bron: prestatietabel visitatie 2011-2014, jaarverslag 2015 en strategisch voorraadbeleid 2018)                                                                                                                                                                                                                                                    |                                        |                                                                                                                                                                                                    |                       |           |           |           |
| In 2015 heeft er een verandering in de berekening van de energie-index en labeling plaatsgevonden, waardoor zich een verschuiving in labeling heeft voorgedaan.                                                                                                                                                                                    |                                        |                                                                                                                                                                                                    |                       |           |           |           |

| Geleverde prestaties op de thema's 2015 tot en met 2018                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Cijfer   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <p>In 2015 was de Volmacht de groenste corporatie van Drenthe met 92 procent label C of hoger. Huurders hebben de mogelijkheid om tegen huurverhoging drie zonnepanelen te laten plaatsen.</p> <p>In 2016 heeft de voortgang wat vertraging opgelopen, omdat het wachten was op toestemming van huurders of doordat een aantal maatregelen die bijdragen aan labelverbetering nog niet genomen konden worden, omdat de woningonderdelen waarop zij betrekking hebben nog niet aan vervanging toe zijn.</p> <p>In 2017 26 woningen verbeterd van energielabel C naar energielabel A, zonder huurverhoging door te berekenen.</p> <p>In 2018 was 40 procent van de woningvoorraad voorzien van label B en hoger.</p> <p>In de Aedesbenchmark 2018 scoort De Volmacht een A voor energetische prestaties (koploper bij de corporaties) en een C voor CO2 uitstoot (minder dan gemiddeld in Nederland). De gemiddelde energie-index bedroeg in 2018 1,48.</p> <p><u>Levenloopbestendigheid:</u><br/>De Volmacht biedt huurders de mogelijkheid om een tweede toilet te plaatsen tegen huurverhoging op de etage. Verder heeft De Volmacht bij een seniorencomplex bergingen geïsoleerd en de toegankelijk ervan verbeterd. In 2016 heeft De Volmacht bij een aantal seniorenwoningen éénhendelmengkranen vervangen door thermostatische douchekranen.</p> <p><u>Investeren in de bestaande voorraad:</u><br/>In de visitatieperiode heeft De Volmacht met de herstructurering van de wijk Gasselternijveen. Daarbij zijn in 2015 en 2016 28 woningen gesloopt, 13 woningen nieuw gebouwd en 2 woningen gerenoveerd.</p> <p><u>Veiligheid</u><br/>De Volmacht werkt aan een inbraakveilig woningbezit door waar nodig inbraakwerend hang- en sluitwerk aan te brengen. Eind 2017 was 84 procent van de woning van inbraakwerend hang- en sluitwerk voorzien. Eind 2018 was dit 83 procent</p> |          |
| <b>4. Huisvesting bijzondere doelgroepen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>7</b> |
| <p><u>Huisvesting statushouders:</u><br/>2015: 5 woningen voor de huisvesting van 22 vergunninghouders, waarmee de corporatie heeft voldaan aan de taakstelling.<br/>2016 16 woningen beschikbaar gesteld voor de huisvesting van 53 vergunninghouders, waarmee de corporatie heeft voldaan aan de taakstelling.<br/>2017: 19 woningen voor de huisvesting van 60 vergunninghouders, waarmee de corporatie heeft voldaan aan de taakstelling.<br/>2018: 7 woningen voor de huisvesting van 15 vergunninghouders, waarmee de corporatie heeft voldaan aan de taakstelling.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          |
| <b>5. Wonen en zorg</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>7</b> |
| <p>De Volmacht verhuurt 46 zorgwoningen rechtstreeks aan Zorggroep Drenthe.</p> <p>De Volmacht overlegt regelmatig met zorginstellingen over dienstverlening aan huurders die daarvoor in aanmerking komen.</p> <p>Daarnaast voert De Volmacht jaarlijks gesprekken met bewoners uit ouderencomplexen in Gasselte, Gasselternijveen, Rolde en Gieten wat in hun specifieke complexen speelt rond huisvesting (zorg, gemeentelijke aangelegenheden) van individuele bewoners.</p> <p>De Volmacht is gestart met het onderzoek 'Wijk van de toekomst' in Gieten. Hierbij worden de thema's langer zelfstandig thuis en duurzaamheid in een bestaande wijk onderzocht om vervolgens te worden vervangen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          |
| <b>6. Kleine Kernen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>7</b> |
| <p>De Volmacht beheert haar woningbezit in de kleine kernen en heeft haar positie behouden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          |

| Geleverde prestaties op de thema's 2015 tot en met 2018                                                                                                                                                                                                                  |                 |                                                                | Cijfer |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------|--------|
| 7. Leefbaarheid                                                                                                                                                                                                                                                          |                 |                                                                | 7      |
| <u>Overlast en begeleiding kwetsbare huurders</u><br>De Volmacht participeert in het OGGZ-netwerk en aan wijkteamoverleggen met vertegenwoordigers van de gemeente, politie, stichting Welzijn en maatschappelijk werk (sociale teams)                                   |                 |                                                                |        |
| <u>Sociale problematiek door huurachterstand</u>                                                                                                                                                                                                                         |                 |                                                                |        |
| Jaar                                                                                                                                                                                                                                                                     | Huurachterstand | Daadwerkelijke ontruiming                                      |        |
| 2015                                                                                                                                                                                                                                                                     | 0,25 procent    | 4, waarvan een mede vanwege bewonersgedrag                     |        |
| 2016                                                                                                                                                                                                                                                                     | 0,34 procent    | 2                                                              |        |
| 2017                                                                                                                                                                                                                                                                     | 0,23 procent    | 2                                                              |        |
| 2018                                                                                                                                                                                                                                                                     | 0,23 procent    | Geen, wel hebben 3 huurders op verzoek zelf sleutel ingeleverd |        |
| De Volmacht hanteert een strak incassobeleid.                                                                                                                                                                                                                            |                 |                                                                |        |
| <u>Overige prestaties</u><br>De Volmacht besteedt aandacht aan woonsituaties waarbij het tuinonderhoud in ernstige mate achterwege blijft. De corporatie biedt bewoners de mogelijkheid aan om tegen een gereduceerd bedrag deel te nemen aan het project tuinonderhoud. |                 |                                                                |        |
| De Volmacht heeft in het kader van leefbaarheid bijdragen verstrekt aan de zusterpost Maandhoes, de Voedselbanken Midden-Drenthe en diverse activiteiten in diverse dorpen. Vanaf 2018 geen bijdrage meer aan de voedselbank                                             |                 |                                                                |        |



## Bijlage 7 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 6.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier perspectieven te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities
2. Presteren volgens Belanghebbenden
3. Presteren naar Vermogen
4. Governance van maatschappelijk presteren

| Cijfer | Beoordeling      |
|--------|------------------|
| 1      | zeer slecht      |
| 2      | slecht           |
| 3      | zeer onvoldoende |
| 4      | ruim onvoldoende |
| 5      | onvoldoende      |
| 6      | voldoende        |
| 7      | ruim voldoende   |
| 8      | goed             |
| 9      | zeer goed        |
| 10     | uitmuntend       |

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

### Pluspunten

Indien de corporatie aantoonbaar voldoet aan de norm voor een 6 én bovendien aantoonbaar in meerdere of mindere mate te voldoen aan een of meer criteria voor pluspunten, kan de visitatiecommissie komen tot een beoordeling die hoger is dan een 6: van ruim voldoende (7), tot goed (8), zeer goed (9) of uitmuntend (10).

### Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader. De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als *hulpmiddel* en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.