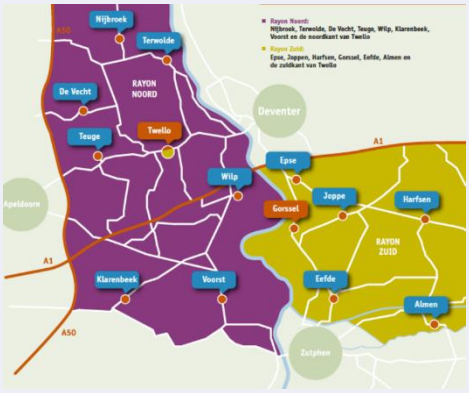
MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE 2015-2018



visitatie woningcorporaties

Stichting IJsseldal Wonen

Rapport Maatschappelijke visitatie

IJSSELDAL WONEN

Coöperatieve Vereniging Procorp U.A.

Middenwetering 1
3543 AR Utrecht
info@pro-corp.nl
www.pro-corp.nl

Visitatiecommissie:

ir. drs. J.G.M. (Joke) Bults | voorzitter
drs. S. (Stefanie) Vrieze | lid
mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE | secretaris

Utrecht, 2 januari 2020

Voorwoord

Stichting IJsseldal Wonen - verder in dit rapport te noemen als IJsseldal Wonen -, heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2015 tot en met 2018 uit te voeren.

De visitatie is niet meer weg te denken voor woningcorporaties. Sinds de op 1 juli 2015 in werking getreden nieuwe Woningwet heeft de visitatie een wettelijke verankering gekregen en eens in de vier jaar dient een visitatie plaats te vinden.

Woningcorporaties werken dagelijks aan het leveren van maatschappelijke waarde. Dat doen ze samen met anderen: huurders, gemeenten, collega-corporaties, zorg- en onderwijsinstellingen, politie, energiebedrijven etc. Visitatie is een belangrijk instrument om die maatschappelijke waarde zichtbaar en bespreekbaar te maken.

Het accent in dit visitatierapport ligt op de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de lokale context. Van belang is dat de visitatiecommissie ruime aandacht geeft aan 'het verhaal achter de cijfers en feiten'. Welke – onderbouwde – visie heeft de corporatie op haar huidige en toekomstige maatschappelijke prestaties? Welke keuzes worden, mede in relatie tot de lokale context, daarin gemaakt en verantwoord? En hoe zorgt de corporatie dat de gemaakte keuzes, plannen en afspraken ook worden gerealiseerd en gemonitord? Met andere woorden voldoet de corporatie niet alleen op papier aan de criteria, maar handelt ze ook in de praktijk daarnaar? En worden, omgekeerd, de praktijk en de daarin gemaakte keuzes juist verantwoord en vastgelegd?

De visitatie is een vorm van maatschappelijke verantwoording, maar uitdrukkelijk bedoeld om daarvan - met elkaar - te leren.

Procorp is een coöperatieve vereniging die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties door gekwalificeerde en ervaren visitatoren. Procorp is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Procorp hoopt dat het visitatierapport voldoende houvast en inspiratie biedt voor de corporatie en haar belanghebbenden.

Inhoud

Inleiding 3

Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestatie 7

Recensie 8

Integrale scorekaart 12

Samenvatting 13

Deel 2 Toelichting op de beoordelingen 15

1 Presteren naar Opgaven en Ambities 16

1.1 Beschrijving van de prestatieafspraken 16

1.2 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces 18

1.3 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken 20

1.4 Ambities in relatie tot de opgaven 26

2 Presteren volgens Belanghebbenden 29

2.1 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden 29

2.2 Presteren volgens Belanghebbenden 30

2.3 Verbeterpunten volgens Belanghebbenden 36

3 Presteren naar Vermogen 39

3.1 Beoordeling van de vermogensinzet 39

4 Governance van maatschappelijk presteren 42

4.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing 42

4.2 De beoordeling over de maatschappelijke rol van de raad van commissarissen 44

4.3 De beoordeling over de externe legitimering en openbare verantwoording 46

Deel 3 Bijlagen 49

Bijlage 1: Gerealiseerde prestaties 50

Bijlage 2: Positionpaper 57

Bijlage 3: Geïnterviewde en geënquêteerde belanghebbenden 60

Bijlage 4: Bronnenlijst 2

Bijlage 5: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen 4

Inleiding

Methodiek 6.0

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze beoordeling vindt plaats door de feitelijke prestaties vanuit verschillende perspectieven, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, te beschouwen.

Methodiek 6.0 bestaat uit vier perspectieven van waaruit de maatschappelijke prestaties – in de lokale context – worden beoordeeld namelijk:

- Presteren naar Opgaven & Ambities,
- Presteren volgens Belanghebbenden,
- Presteren naar Vermogen,
- Governance van maatschappelijk presteren.

Het accent in methodiek 6.0 ligt op de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de lokale context: doet de corporatie de goede dingen gezien de lokale volkshuisvestelijke en/of maatschappelijke situatie? Dat betekent dat bij alle beoordelingsperspectieven meer gekeken wordt naar welke maatschappelijke prestaties de corporatie heeft afgesproken en geleverd, de keuzes die daarin zijn gemaakt en verantwoord, hoe belanghebbenden daarbij betrokken zijn, hoe daarop gestuurd is door bestuur en raad van commissarissen en wat de corporatie hiervan kan leren voor de toekomst.

Alle beoordelingen worden samengevat in een scorekaart en de commissie reflecteert in een recensie op de maatschappelijke prestaties van de corporatie binnen de lokale context in het verleden en de (verbeter-)mogelijkheden voor de toekomst.

Presteren naar Opgaven en Ambities

Presteren naar Opgaven

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met die van de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert.

De opgaven zijn in ieder geval relevant als ze door de bestuurder als zodanig zijn benoemd in het position paper en/of voortkomen uit de regionale/landelijke afspraken en/of genoemd staan bij de rijksprioriteiten.

De prestaties worden geordend naar de prestatievelden of thema’s zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn verwoord en eventueel aangevuld met die uit het ondernemingsplan.

Ambities

De commissie beoordeelt de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties in het licht van de externe opgaven. De beoordeling vindt plaats op basis van beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en de belanghebbenden.

Presteren volgens belanghebbenden

Uitgangspunt is de beoordeling van de prestaties van de corporatie door haar belanghebbenden. Belanghebbenden (huurders, gemeenten) en overige belanghebbenden zoals o.a. zorgorganisaties) geven rapportcijfers (met daarbij een toelichting) voor de mate waarin zij tevreden zijn over de:

- Maatschappelijke prestaties van de corporatie,
- Relatie en de wijze van communicatie met de corporatie,
- Mate van invloed op het beleid.

Daarnaast geven huurdersorganisatie(s) en gemeente(n) aan wat zij vinden van de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken (in woorden, niet in cijfers). De commissie vraagt tot slot alle belanghebbenden op welke punten de corporatie kan verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen (lijst met verbeterpunten). De commissie vat alle beoordelingen (dus rapportcijfers én toelichtingen) samen in het visitatierapport.

Bij de beoordeling van de prestaties wordt de indeling en terminologie van de prestatieafspraken gehanteerd, net als bij PnO, zodat deze voor de belanghebbenden herkenbaar zijn.

Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt 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. De visitatiecommissie beoordeelt niet de financiële continuïteit of doelmatigheid, maar kijkt naar visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, om te kunnen oordelen hoe goed en gemotiveerd de corporatie haar vermogen maatschappelijk benut, mede in relatie tot de externe opgaven en lokale context.

Governance van maatschappelijk presteren

Bij Governance ligt het accent op het maatschappelijk presteren van de corporatie in de lokale context. Daarnaast is er sprake van ontdubbeling: de punten die de Aw sinds 2015 toetst (zoals samenstelling raad van commissarissen, zelfevaluatie) en de toets op de Governancecode worden niet meer door de visitatiecommissie beoordeeld.

De commissie vormt zich een oordeel over:

- De strategievorming en prestatiesturing van de maatschappelijke prestaties,
- De maatschappelijke rol van de raad van commissarissen,
- De externe legitimatie en verantwoording.

In een schematische weergave zien de verschillende beoordelingen er als volgt uit:

De meetschaal

Rapportcijfers

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1 tot 10.

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hiernaast bij 'Benaming' aangegeven.

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling.

Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

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

Referentiekader voor plus- en minpunten

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 aantoont 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 van criteria is niet limitatief en de criteria hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.

Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen.

In deel 1 zijn opgenomen:

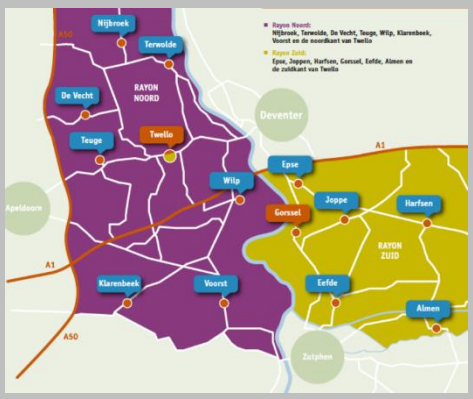
- Recensie
- Scorekaart
- Samenvatting beoordelingen
- Korte schets van de corporatie
- Korte terugblik op het vorige visitatierapport

In deel 2 worden de prestaties van de corporatie besproken vanuit de vier perspectieven:

- Presteren naar Opgaven en Ambities
- Presteren volgens Belanghebbenden
- Presteren naar Vermogen
- Governance van maatschappelijk presteren

In deel 3 zijn de bijlagen van het rapport opgenomen.

Deel 1
Beoordeling van de maatschappelijke prestatie



Recensie

Maatschappelijke visitatie 2011-2014

Terugkijkend op de visitatieperiode constateerde de vorige visitatiecommissie dat na de fusie in 2013 IJsseldal Wonen een goede koers heeft gekozen en gehouden en zich uiteindelijk tot een nieuwe, ruimschoots voldoende presterende en gewaardeerde corporatie heeft weten te ontwikkelen.
De belangrijkste verbeterpunten van de visitatiecommissie voor de corporatie waren:

- Gezien de gevoelige relatie met de gemeente Voorst, verdient het herstel daarvan – op verschillende niveaus in beide organisaties - de hoogste prioriteit. In het bijzonder vanwege de binnenkort uit te werken nieuwe woonvisie en het als vervolg daarvan vastleggen van nieuwe prestatieafspraken.
- Teneinde de prestaties naar opgaven en ambities naar een hoger niveau te tillen, zijn in de ogen van de visitatiecommissie geen bijzondere maatregelen nodig. Wel is het van belang om de - voor IJsseldal Wonen - belangrijke maatschappelijk thema's duidelijker en vooral ook in samenwerking met belanghebbenden handen en voeten te geven.
- IJsseldal Wonen mag de feitelijke reorganisatie als keerpunt van haar ontwikkeling markeren. Dit is tevens een goed moment om aanleiding, doel, proces en resultaat van de fusie nog eens duidelijk te verhelderen voor de buitenwacht.
- Wat betreft de financiële prestatie, mag IJsseldal Wonen het tot nu toe gevoerde sturen op 'rijkdom' verlaten en daadwerkelijk haar vermogen maximaal inzetten.
- Over de kwaliteit van het toezicht heeft de visitatiecommissie het nodige opgemerkt. Voor veel daarvan geldt: gedane zaken nemen geen keer en zijn inmiddels afgerond. Nu mag de raad verder aandacht geven aan haar eigen ontwikkeling en aan het verdere contact met belanghebbenden.

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat IJsseldal Wonen de aandachtspunten uit de vorige visitatie actief heeft opgepakt, zoals dat verder in dit rapport/recensie zal blijken.

Resultaten visitatie 2019 over de periode 2015 t/m 2018

BESCHOUWING OP HET POSITIONPAPER

In het positionpaper wordt een duidelijk en herkenbaar beeld van de corporatie neergezet, zo meent de visitatiecommissie blijkend uit de visitatiegesprekken met geledingen uit de eigen organisatie en met de externe belanghebbenden. De klant staat centraal: zo wordt aan huurders veel zeggenschap gegeven. De belangrijkste doelen ten aanzien van betaalbaarheid en verduurzaming, dienen mede in nauwe samenwerking met de partners, zoals de huurdersvertegenwoordiging en de twee gemeenten, tot stand te worden gebracht.

De openheid, gedrevenheid en de grote samenwerkingsbereidheid komen in de positionpaper goed uit de verf; deze elementen maken een zeer duidelijk onderdeel uit van de organisatie en de medewerkers van IJsseldal Wonen.

De organisatie is met de fusie in 2013 door een moeilijke periode gekomen. In de visitatieperiode is veel succesvol – op financieel gebied, de organisatieverandering en de volkshuisvestelijk taken – tot stand gebracht.

BEVINDINGEN VISITATIECOMMISSIE

Typering corporatie

IJsseldal Wonen is een eigentijdse, sociaal betrokken en gedegen plattelandscorporatie, die actief is in de gemeenten Voorst en Lochem. IJsseldal Wonen is een maatschappelijke onderneming, die zich concentreert op haar kerntaak: het beheren en verhuren van een voorraad van zo'n 3.000 betaalbare sociale huurwoningen en het bieden van een thuis voor ruim 7.500 mensen.
Naast de sociale woningen heeft de corporatie nog 150 vrijesector-huurwoningen en een beperkte portefeuille met commercieel, maatschappelijk en zorgvastgoed.

De visitatiecommissie heeft IJsseldal Wonen in de gesprekken leren kennen als een professionele en efficiënte corporatie, met tevreden belanghebbenden en goede volkshuisvestelijke prestaties. De visitatiecommissie heeft een aantal recente woningbouwcomplexen in de kern Twello kunnen bezichtigen en heeft daarmee een goed en positief beeld gekregen van een aantal volkshuisvestelijke prestaties in de dagelijkse praktijk.

Gericht op samenwerking, zonder poespas

IJsseldal Wonen wenst een wezenlijke bijdrage te blijven leveren aan haar werkgebied in de gemeenten Voorst en Lochem. De corporatie heeft haar prioriteiten gesteld: betaalbaarheid van de huurwoning heeft de voorrang, dan de duurzaamheid daarvan en vervolgens het eventueel plegen van nieuwbouw.

IJsseldal Wonen is een zeer toegewijde corporatie, met oog voor de externe prestaties en voor haar belanghebbenden. Om de beleidsdoelstellingen te bereiken was een effectieve en efficiënte organisatie nodig, die de corporatie in de visitatieperiode heeft weten te bouwen. In 2015 is hiervoor een reorganisatie uitgevoerd. Vanaf 2016 is gewerkt aan het nieuwe IJsseldal Wonen, zoals de corporatie zelf benoemt: slank en wendbaar. IJsseldal Wonen heeft haar klanten goed in beeld gebracht en vertaald in 'persona's'. Vervolgens heeft de corporatie beoordeeld wat de verschillende klanten van haar verwachten. Op basis daarvan is de cultuur bij IJsseldal Wonen beschreven en die kan bestempeld worden als ondernemend, het nemen van verantwoordelijkheid en zelfstandig werken. Vanuit deze nieuwe positie is IJsseldal Wonen gesprekken gaan voeren met haar belanghebbenden, gericht op de toekomst en op de wijze om de maatschappelijke rol zo goed mogelijk te kunnen uitoefenen. Met de organisatiewijziging heeft de directeur-bestuurder het fundament gelegd voor een gezonde en effectieve onderneming, zo menen de belanghebbenden.

Maatschappelijke opgaven

In de regio waar IJsseldal Wonen werkzaam is, is sprake van een stabilisatie van de vraag naar sociale huurwoningen. Dit betekent enerzijds dat op termijn de corporatie meer een beherende organisatie zal worden. Anderzijds kunnen de financiële middelen ingezet worden op gebieden als betaalbaarheid, duurzaamheid en woningkwaliteit.
Voornamelijk in de gemeente Voorst heeft IJsseldal Wonen veel eengezinswoningen. De corporatie zal een transitie moeten maken naar een nieuw 'woningprodukt' voor een- en tweepersoonshuishoudens. Ook in Lochem heeft IJsseldal Wonen veel eengezinswoningen. Ruim 60% van het woningbezit zijn eengezinswoningen.

Huurders belangrijk

Betaalbaarheid van huurwoningen heeft de prioriteit voor IJsseldal Wonen. Vanuit de visie van IJsseldal Wonen geeft zij huurders zoveel mogelijk zeggenschap. Het doel om de klant meer centraal te zetten en de klant meer zeggenschap te geven, blijkt uit het feit dat samen met de huurdersorganisatie de keuze is gemaakt om de huurverhoging vanwege het 100-jarige bestaan van de corporatie te bevriezen op 0!
In overleg met de huurdersbelangenvereniging wordt door de corporatie geen inkomensafhankelijk huurbeleid meer gevoerd, maar een inflatievolgend regime.
IJsseldal Wonen weet waar ze het over heeft als het gaat over sociale huisvesting in kleinere kernen. De corporatie is goed benaderbaar en aanspreekbaar voor huurders. Ondanks de relatief geringe omvang van de corporatie is ze toch in staat tot innovatieve aanpakken en een juiste aanpak van maatschappelijke problemen. Voorbeelden zijn 'Wonen met een +', 'Opstap-woningen' en 'Friends-woningen. Ook 'Blokje-om woningen' zijn in voorbereiding samen met bewoners en gemeente; woningen worden gesloopt en nieuwe woningen worden op de bestaande fundering gebouwd in drie weken tijd.
IJsseldal Wonen staat voor resultaatgericht samenwerken, maar ook op basis van passie en plezier. De verhoudingen met een aantal bewonerscommissies waren niet altijd goed of de wederzijdse verwachtingen waren niet helder. Met de inbreng van alle dertien commissies zijn per bewonerscommissie nieuwe afspraken gemaakt.

Inner circle

IJsseldal Wonen voert graag de dialoog met de belanghebbenden, waarvan zowel de huurdersorganisatie, als de twee gemeenten de 'inner circle' vormen. Deze twee groepen van belanghebbenden hebben dan ook de meeste invloed op de corporatie en op haar keuzes. Inzicht in elkaars functioneren, levert volgens hen een betere bijdrage aan het maatschappelijk presteren. De wethouder van de gemeente Voorst laat weten dat hij wenst te begrijpen waar de corporatie dagelijks mee bezig is. Wat zijn de dilemma's van IJsseldal Wonen en wat zijn de beweegredenen van de corporatie om te handelen zoals zij doet.

Financieel gezond

IJsseldal Wonen is een financieel gezonde corporatie. De financiële positie van de corporatie wordt echter steeds meer op de proef gesteld door onder meer de vergrijzing, ontgroening en de verhuurdersheffing. IJsseldal Wonen heeft in de visitatieperiode de financiële control-aspecten goed ingericht. Door vroegtijdige beleidsbijstellingen, die gedragen worden door de gehele organisatie, heeft IJsseldal Wonen haar financiële positie weten te waarborgen en heeft zij een gezond financieel fundament gelegd voor de toekomst.

Goede werkgever

In de gesprekken met de ondernemingsraad en werknemers komt unaniem naar voren dat IJsseldal Wonen een prima werkgever is. De organisatie is niet hiërarchisch ingericht. Werknemers kunnen zich blijven ontplooien; er zijn vele scholingsmogelijkheden. Een jaarlijkse enquête wordt gehouden voor de hele organisatie over werkdruk, uitmondend in het project 'Fit naar de finish' over hoe om te gaan met de realisatie van de opgaven.

Sterke punten IJsseldal Wonen

- Moderne ambitieuze en behulpzame woningcorporatie.
- Klant – de huurder – staat voorop! Dit uit zich onder meer in de inrichting van de organisatie en actief huurbeleid.
- Betaalbare woningen met relatief lage huurprijzen.
- Strategisch, doelgericht, no-nonsense en 'down-to-earth'.

- Financieel sterk.
- Taak- en doelgericht op maatschappelijke taken: betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid. De planning en controlcyclus sluit hier goed op aan en is de afgelopen jaren sterk ontwikkeld, inclusief het risicomanagement.
- Effectieve en efficiënte organisatie met ervaren en deskundige medewerkers.
- IJsseldal Wonen is direct benaderbaar en hanteert korte lijnen; betrokken en professioneel, zichtbaar en behulpzaam.
- Open en transparant met vertrouwen van belanghebbenden, gericht op samenwerking.

Attentie- en verbeterpunten

- IJsseldal Wonen, wees niet zo bescheiden en vier je successen! Laat zien wat IJsseldal Wonen doet! De corporatie staat voor betrouwbaar, degelijk, professioneel en proactief. De relatie met de corporatie wordt getypeerd met: open houding, directe communicatie, toegankelijk en focus op samenwerking met alle belanghebbenden. Belanghebbenden vinden dat IJsseldal Wonen een belangrijke maatschappelijke rol speelt in de lokale gemeenschappen binnen de gemeenten Voorst en Lochem en dat moet de corporatie dan ook uitdragen.
- Probeer in de prestatieafspraken meer integraliteit en wederkerigheid in te brengen. Met name op het vlak van het sociale domein, waarbij ook aandacht is voor thema's als kwetsbare doelgroepen, veiligheid en openbare ruimte.
- Investeren in de relatie met Huurdersbelangenvereniging IJsseldal. Probeer het proces om tot de prestatieafspraken te komen zo in te richten dat de huurders hieraan een wezenlijke bijdrage kunnen leveren zonder dat dit hen zwaar belast.
- De dorpsraden zijn 'eager' om mee te denken over het beleid, in het bijzonder de leefbaarheid in de dorpen, van IJsseldal Wonen. De dorpsraden zouden graag periodiek contact hebben met de corporatie, niet alleen een reactieve houding innemen.
- Een hartekreet, die de commissie vele malen heeft gehoord tijdens de visitatiegesprekken, is kennis delen met collega-corporaties, gemeenten en huurders.

Integrale scorekaart

Perspectief	*Beoordeling volgens meetschaal*						*Gemid-deld cijfer*	*Weging*	
Presteren naar Opgaven en Ambities	**Thema:**								
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**			
Presteren in het licht van de prestatieafspraken	7,0	8,0	6,0	7,0	7,0	-	7,0	75%	**7,3**
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden	**Thema:**								
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**			
Prestaties	7,6	8,0	8,1	7,3	7,7	-	7,7	50%	**7,8**
Relatie en communicatie							7,9	25%	
Invloed op beleid							7,7	25%	
Presteren naar Vermogen									
Vermogensinzet							8,0	100%	**8,0**
Governance van maatschappelijk presteren									
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming					8,0	7,5	33%	**7,8**
	Prestatiesturing					7,0			
Maatschappelijke rol RvC							8,0	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					8,0	8,0	33%	
	Openbare verantwoording					8,0			

De volgende thema's zijn gehanteerd:

1. Nieuwbouw en verkoop
2. Betaalbaarheid en woonruimteverdeling
3. Wonen en zorg en speciale doelgroepen
4. Duurzaamheid
5. Leefbaarheid

Samenvatting

IJsseldal Wonen is een actieve en moderne plattelandscorporatie, gevestigd in Twello. In 2013 fuseerden De Groene Waarden en Goed Wonen tot IJsseldal Wonen met als doel om te komen tot een sterke regionale plattelandscorporatie met een brede taakopvatting. Een professionele organisatie is daarmee ontstaan met een stevige financiële positie.

De missie van IJsseldal Wonen luidt als volgt:

> *"Het is onze missie om samen te werken aan passend wonen, in een prettige, landelijke omgeving."*

Organisatie

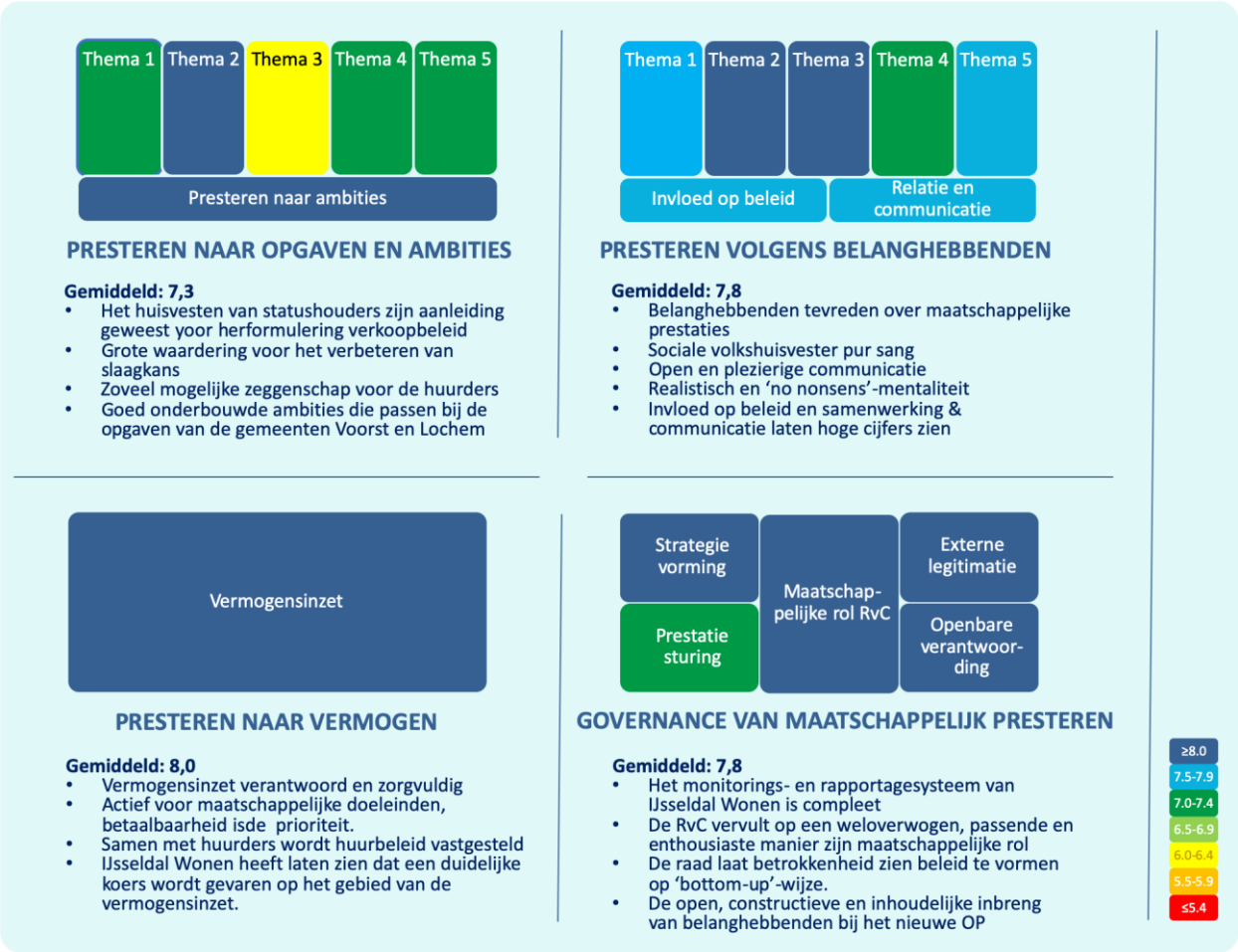
IJsseldal Wonen heeft een tweelagenstructuur met een directeur-bestuurder en een raad van commissarissen. De raad bestaat uit vijf leden, van wie er twee zijn voorgedragen door Huurdersbelangenvereniging IJsseldal. Het aantal personeelsleden bedroeg ultimo 2018 34; het aantal fte's 27,5.

Werkgebied

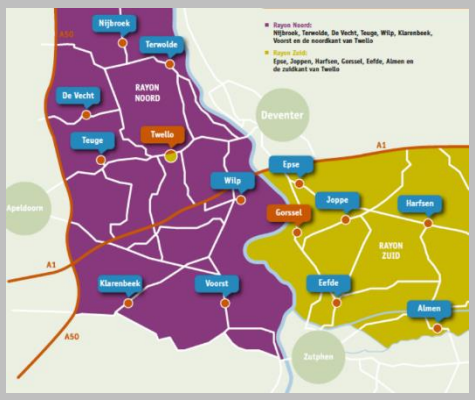
IJsseldal Wonen is actief in veertien kernen in de gemeenten Voorst en Lochem binnen de Stedendriehoek Apeldoorn, Deventer en Zutphen. Daar verhuurt en beheert de corporatie zo´n 3.000 sociale huurwoningen en 150 vrije sectorwoningen. IJsseldal Wonen biedt daarmee ruim 7.500 mensen een thuis.

Beoordeling samenvatting

De maatschappelijke visitatie over de periode 2015 tot en met 2018 levert volgende beoordelingen op:



Deel 2
Toelichting op de beoordelingen



1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Het beoordelingskader bij Presteren naar Opgaven bestaat uit twee delen, namelijk:

1. De kwaliteit van de prestatieafspraken
2. De prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De commissie beschrijft in het visitatierapport de kwaliteit van de prestatieafspraken aan de hand van de genoemde aandachtspunten; dit leidt alleen tot een beschouwing in woorden, niet tot een beoordeling in cijfers. De feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de afspraken worden wel beoordeeld in cijfers volgens het genoemde referentiekader van de visitatiemethodiek.

Beoordeling Ambities:
Uitgangspunt voor de beoordeling zijn de feitelijke prestaties die de corporatie in de visitatieperiode heeft geleverd voor haar maatschappelijke prestaties. De visitatiecommissie beoordeelt de ambities in het licht van de opgaven: passen de ambities bij de externe opgaven? Waar zijn verschillen en heeft de corporatie deze voldoende verklaard?
De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met corporatie en belanghebbenden in hoeverre de ambities van de corporatie voldoen.

1.1 Beschrijving van de prestatieafspraken

De feitelijke prestaties van de corporatie worden beoordeeld in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten en opgaven zoals blijkt uit de woonvisie, positionpaper en ondernemingsplan.

Verwezen wordt naar de gedetailleerde uitwerkingen in bijlagen 1.

Woonvisie Aantrekkelijk Voorst 2025 - Structuurvisie

De woonvisie is gemaakt in samenwerking met de maatschappelijke partners van de gemeente Voorst. De vorige woonvisie dateerde van 2011 en liep af in 2015. Ook IJsseldal Wonen en Huurdersbelangenvereniging IJsseldal hebben aan de totstandkoming van deze woonvisie een bijdrage geleverd. De gemeente heeft met de partners gekeken wat er gedaan moest worden om Voorst aantrekkelijk te houden en zijn hierbij gekomen tot vier pijlers van woonbeleid. De pijlers zijn richtinggevend voor het gemeentelijk woonbeleid in de periode tot 2025. Onderstaand schema vat de pijlers en de belangrijkste speerpunten samen.

Aantrekkelijke woongemeente Voorst	• Nieuwbouw naar behoefte door een kwalitatieve benadering • Geschikt woningaanbod voor verschillende doelgroepen • Leefbare kernen en ruimte voor kleinschalige initiatieven en experimentele woonvormen • Gemeente Voorst als 'groene hart' van de Stedendriehoek
Betaalbaarheid en beschikbaarheid	• De woonvraag van lage en middeninkomens zo goed mogelijk bedienen • Vergroten van het goedkope koopwoningaanbod • Vergroten van het aanbod sociale huurwoningen • Betaalbaar bouwen • Huishoudens wonen in een woning die past bij hun inkomen • Realiseren taakstelling statushouders • Voorkomen van betaalbaarheidsproblematiek
Kwaliteit van de woningvoorraad	• Woningverbetering in de particuliere sector • Woningverbetering in de sociale huursector • Faciliteren van lokale initiatieven
Vergrijzing en wonen met zorg	• Geschikt woningaanbod voor ouderen • Ouderen ondersteunen in het zo lang mogelijk zelfstandig wonen • Ruimte voor kleinschalige woon-zorginitiatieven • Woonaanbod voor overige zorgdoelgroepen (o.a. GGZ / VG)

De visie en speerpunten samengevat in een schema.

Woonvisie Lochem 2012-2020 en Woonvisie Lochem 2018-2025

De woonvisies geven inzicht in het kwantitatieve en kwalitatieve woonbeleid van de gemeente Lochem. Het doel van de gemeente is om de woningmarkt zodanig te beïnvloeden dat voldoende goede en bereikbare woningen voor handen zijn.

De woonvisie 2012-2020 ging uit van een viertal hoofdpunten van het gemeentelijke woonbeleid met de kanttekening dat de woningmarkt bij de totstandkoming van dit document in een moeilijke economische fase verkeerde:

1. Beschikbaarheid en betaalbaarheid van wonen: de woningvoorraad en de nieuwbouwplannen moet aansluiten bij de wensen van de consument, zowel op de korte als op de lange termijn.
2. Leefbare kernen: gerichte toevoeging van woningen in alle kernen van de gemeente Lochem. Dit met als doel de vraag van de mensen die in de gemeente willen blijven wonen te bedienen, evenals de vraag van huishoudens die zich willen vestigen in de gemeente.
3. Wonen met zorg: het faciliteren van senioren in het langer thuis wonen. Enerzijds doorinformatievoorziening over hoe zij veilig en comfortabel langer in hun huidige woning kunnen blijven wonen en anderzijds door het bieden van een geschikt woningaanbod voor senioren die wel willen verhuizen.
4. Woningverbetering en duurzaamheid: het toekomstig bestendig maken van de woningvoorraad. Dit betekent dat het energiegebruik van woningen teruggedrongen dient te worden door bewoners te stimuleren hun woning te isoleren, hun bewustzijn over hun energieverbruik te vergroten en zelf energie op te wekken.

De woonvisie 2018 komt tot stand in een periode dat de woningmarkt weer volop in beweging is, hetgeen te merken is aan de toenemende verkoop en bouw van woningen, en het toenemende aantal initiatieven voor nieuwe planontwikkelingen. Tegelijkertijd ziet de gemeente in de komende jaren een afronding van de opgave om de woningvoorraad te vergroten. Deze woonvisie kent dezelfde hoofdpunten van beleid als de vorige woonvisie.

Prestatieafspraken gemeente Voorst 2017 en 2018

De gemeente Voorst, Huurdersbelangenvereniging IJsseldal en IJsseldal Wonen hebben voor de jaren 2017 en 2018 prestatieafspraken gemaakt.
De volgende speerpunten zijn voor IJsseldal Wonen leidend geweest bij het maken van het bod en van de prestatieafspraken:

- Betaalbaar wonen;
- Goede en gelijke slaagkansen voor de doelgroep;
- Zelfredzame buurten en wijken waar iedereen aan meedoet;
- Passende dienstverlening.

HBV IJsseldal heeft de volgende onderwerpen ingebracht bij het maken van het bod en de uiteindelijke prestatieafspraken:

- Betaalbaarheid ‘zorgen dat mensen met een laag inkomen goed en betaalbaar kunnen wonen’;
- Beschikbaarheid ‘goede en gelijke slaagkansen voor de doelgroep’;
- Duurzaamheid ‘spaarzaam omgaan met fossiele grondstoffen die bijdragen tot het verlagen van woonquote’.

De afspraken 2017 en 2018 kwamen tot stand in het driehoeksoverleg en behelzen de nieuwbouw, verkoop van huurwoningen, betaalbaarheid van de woning, woonruimteverdeling, vergrijzing/wonen met zorg/bescherm wonen naar wonen in de wijk, statushouders, duurzaamheid en sociaal beleid. Deze onderwerpen dekken de vier pijlers van het gemeentelijk woonbeleid: aantrekkelijke woongemeente Voorst, betaalbaarheid en beschikbaarheid, kwaliteit van de woningvoorraad/duurzaamheid en vergrijzing en wonen met zorg.

Prestatieafspraken gemeente Lochem 2016, 2017 en 2018

Woningcorporaties IJsseldal Wonen en Viverion en de gemeente Lochem zijn in 2015 een samenwerkingsovereenkomst aangegaan voor de jaren 2015 tot en met 2018. Daarbij is afgesproken om per jaar uitvoeringsafspraken te maken om ervoor te zorgen dat er ook gevolg wordt gegeven aan de samenwerkingsovereenkomst. De jaar-/prestatieafspraken 2016-2018 voorzien daarin met de volgende thema's:

- Liberalisatie en verkoop;
- Nieuwbouw en aankoop van woningen;
- Betaalbaarheid en bereikbaarheid van de doelgroep;
- Huisvesting van specifieke doelgroepen;
- Kwaliteit en duurzaamheid van woningen;
- Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed

Ook bij de prestatieafspraken gemeente Lochem heeft Huurdersbelangenvereniging IJsseldal heeft de volgende eigen speerpunten benoemd:

- Betaalbaarheid;
- Beschikbaarheid/voldoende slaagkansen;
- Duurzaamheid.

Er zijn een beperkt aantal prestatieafspraken gemaakt om er zeker van te zijn dat de realisatie ook haalbaar geacht wordt.

Bestaande convenanten

IJsseldal Wonen werkt met verschillende partners samen aan het verwezenlijken van de volkshuisvestelijke (gerelateerde) opgaven. Dit is vastgelegd in verschillende convenanten, onder andere:

- Convenant woonruimteverdeling;
- Hennepconvenant district IJsselstreek;
- Afspraken Buurtbemiddeling;
- Protocol Opstapwoningen Lochem.

1.2 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Het proces

GEMEENTE VOORST

De gemeente Voorst heeft in 2017 een nieuwe woonvisie vastgesteld. IJsseldal Wonen heeft vanaf de start deelgenomen aan de ontwikkeling van deze woonvisie. Het ondernemingsplan van de corporatie sluit goed aan bij de woonvisie en haar activiteiten op het gebied van wonen.

In de jaren voor 2017 zijn prestatieafspraken uit 2012 voortgezet gemaakt en vond bestuurlijk overleg plaats tussen de gemeente en IJsseldal Wonen. Er zijn geen meerjarenafspraken gemaakt, maar jaarlijkse afspraken. De gemeente is verantwoordelijk voor de woonvisie. IJsseldal Wonen brengt jaarlijks een volkshuisvestelijk bod uit, waarbij zij de bijdrage aan deze visie tot uiting brengt. Het bod wordt gezamenlijk met Huurdersbelangenvereniging IJsseldal opgesteld teneinde het belang van de huurders in een vroeg stadium te borgen. De afspraken van 2018 zijn een actualisatie van die van 2017.

In de prestatieafspraken 2017 zijn ook de procesafspraken met de overlegstructuur vastgelegd. Partijen evalueren en monitoren de prestatieafspraken in elk geval ieder jaar; waar het mogelijk is worden jaarlijks ook (de) gemaakte afspraken meer concreet gemaakt voor het volgende jaar met de voornemens van de corporatie.

De gemeente is tevreden over de inbreng van de corporatie. Op ambtelijk niveau bestaan korte lijnen met de corporatie.

Het hele traject vraagt veel van de huurdersvertegenwoordiging, waarbij zich de vraag opdringt om vanuit de gemeente en de corporatie faciliteiten aan te bieden aan de huurders, bijvoorbeeld: secretariële ondersteuning.

GEMEENTE LOCHEM

De woonvisie van de gemeente Lochem is in 2018 vastgesteld. Ook hier is IJsseldal Wonen deelgenoot van geweest. Vooraf is een gezamenlijk woningmarktonderzoek uitgevoerd om een goed beeld te krijgen van de toekomstige woningbehoefte.

Zoals eerder is aangegeven worden jaarlijks prestatieafspraken gemaakt onder de paraplu van de samenwerkingsovereenkomst 2015-2018. Ieder jaar worden de voornemens/het bod aan de gemeente overhandigd, waarmee wordt aangesloten op de Woningwet, op de meerjarige prestatieafspraken en de gesprekken, die hierover eerder zijn gevoerd met de huurdersorganisatie. Het bod aan de gemeente gaat vergezeld van een financiële onderbouwing met vermelding van de investeringsruimte die de corporatie heeft.

Gestructureerd wordt van de zijde van de gemeente gewerkt aan de prestatieafspraken. Ieder jaar wordt bezien welke afspraken vervangen kunnen worden door nieuwe. De intentie is om de prestatieafspraken directer en SMART-er vast te leggen.

De huurdersorganisatie is goed geïnformeerd en scherp op inhoud en op het in stand houden van haar relatie met de overige partijen en is een volwaardige partner in het driehoeksoverleg.

SLOT

De visitatiecommissie is van mening dat het proces om tot de prestatieafspraken te komen zo ingericht zou moeten worden, dat de huurders hieraan een wezenlijke bijdrage kunnen leveren zonder dat dit hen zwaar belast.

Aan het eind van het jaar vraagt IJsseldal Wonen aan de gemeenten om de samenwerking met een cijfer te waarderen. Zowel vanuit de gemeente Voorst, als de gemeente Lochem werd de samenwerking als goed beoordeeld en de waardering uitgedrukt in het cijfer acht. De HBV heeft IJsseldal Wonen met een 7,8 blijk gegeven dat de samenwerking als ruim voldoende wordt ervaren.

Kwaliteit van de prestatieafspraken

GEMEENTE VOORST

De kapstok voor de prestatieafspraken zijn voor de gemeente de woonvisie, voor IJsseldal Wonen het jaarlijkse bod van vanuit het ondernemingsplan, het strategisch voorraadbeleid en de meerjarenbegroting en voor de huurdersbelangenvereniging de huurdersspeerpunten. In de gemeente Voorst is Huurdersbelangenvereniging IJsseldal naar de mening van de visitatiecommissie een volwaardige partner in de driehoek voor het maken van zowel het bod als de prestatieafspraken.

De prestatieafspraken zijn volgens de commissie de laatste jaren steeds meer SMART geformuleerd. De wederkerigheid in de prestatieafspraken van de zijde van de gemeente zou meer gewicht kunnen hebben. In de visitatiegesprekken hebben partijen aangegeven dat er bij de nieuwe prestatieafspraken op zoek gegaan wordt naar meer balans en inhoud. De commissie stemt van harte in met dit voornemen. De gemaakte prestatieafspraken voldoen overigens aan de vier rijksprioriteiten.

De laatste tijd wordt er meer afgestemd op het sociaal domein. Indien het beleid dienaangaande verder is ontwikkeld, dient dat nog zijn beslag te krijgen in de prestatieafspraken.

De gemeente laat zelf weten dat zij pragmatisch en praktisch is. Niet alles wordt op papier gezet. De huurdersvertegenwoordiging en de corporatie vinden dit lastig. Vaak is er geen agenda en worden geen notulen gemaakt. De commissie is van mening om meer structuur te brengen in het procesverloop, de monitoring en evaluatie van de prestatieafspraken. Zaken schriftelijk vastleggen is van groot belang voor het driehoeksoverleg en verdient dan ook aanbeveling.

GEMEENTE LOCHEM

Ook in de gemeente Lochem is Huurdersbelangenvereniging IJsseldal een volwaardige partner in het tripartite overleg.

Ook in Lochem zou, volgens de visitatiecommissie, meer wederkerigheid van de zijde van de gemeente in de prestatieafspraken dienen voor te komen.

In de wettelijke regelingen wordt verwezen naar een aantal onderwerpen, waar de corporaties in hun bod ieder geval op in moeten gaan. De prestatieafspraken dekken de rijksprioriteiten.

De commissie ziet dat met het maken van de prestatieafspraken partijen elkaar goed bij de les houden. In het reguliere ambtelijke en bestuurlijk overleg worden de aan de orde zijnde prestatieafspraken uitgebreid besproken.

De visitatiecommissie meent, dat voor de afspraken binnen de gemeente Lochem geldt dat deze afspraken SMART-er geformuleerd kunnen worden.

1.3 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

In dit hoofdstuk worden de prestaties gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2015 tot en met 2018.

De verschillende thema's zijn gebundeld tot de volgende vijf onderdelen:

1. Nieuwbouw en verkoop;
2. Betaalbaarheid en woonruimteverdeling;
3. Wonen en zorg en speciale doelgroepen;
4. Duurzaamheid;
5. Leefbaarheid.

THEMA 1: NIEUWBOUW EN VERKOOP

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie kent een pluspunt toe, vanwege:

- De constructieve wijze, waarop IJsseldal Wonen haar verkoopbeleid heeft gewijzigd met als doel meer statushouders te kunnen huisvesten.

De kernvoorraad dient volgens de prestatieafspraken kwantitatief en kwalitatief op peil te worden gehouden. Ultimo 2018 heeft de corporatie volgens onderstaand overzicht de volgende aantal huurwoningen:

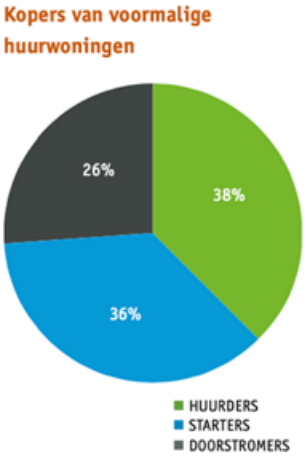
TOTAAL AANTAL HUURWONINGEN GEMEENTE VOORST	2.320
TOTAAL AANTAL HUURWONINGEN GEMEENTE LOCHEM	912
EINDTOTAAL	3.232

IJsseldal Wonen vindt het belangrijk dat er voldoende woningen beschikbaar zijn voor de sociale woningvoorraad. In overleg met Huurdersbelangenvereniging IJsseldal heeft de corporatie per 1 januari 2017 een scheiding gemaakt tussen het woningbezit in de sociale huur en in de vrije sector. De afspraak is vervolgens gemaakt dat er geen woningen uit de sociale huurwoningvoorraad geliberaliseerd worden. Wanneer woningen door de huurverhoging boven de liberalisatiegrens komen, worden deze afgetopt, zodat de woningen bereikbaar blijven voor de doelgroep. Deze afspraak is in de jaren 2017 en 2018 nagekomen. Als gevolg van deze afspraak hebben 53 huurwoningen in 2017 een huurverhoging gehad tussen 0 % en het inflatieniveau. In 2018 hebben 102 woningen eenzelfde huurverhoging gekregen.

Om de woningvoorraad op peil te houden realiseert IJsseldal Wonen nieuwbouw in verschillende segmenten. In de visitatieperiode heeft IJsseldal Wonen in de gemeente Voorst 105 nieuwbouwwoningen aan de woningportefeuille toegevoegd. In de gemeente Lochem zijn 21 nieuwbouwwoningen opgeleverd, waaronder zes betaalbare nul-op-de-meterwoningen in de kern Harfsen. Voor IJsseldal Wonen waren dit de eerste woningen met dit energieconcept.

Er wordt geen vastgoed aangekocht met uitzondering van de eventuele aankoop van koopgarantwoningen. Als deze koopgarantwoningen vanuit de terugkoopplicht door de corporatie zijn aangekocht, worden deze woningen daarna weer verkocht. IJsseldal Wonen verkoopt jaarlijks gemiddeld vijftien woningen, waaronder vrije sector-woningen. Hiermee wordt de vrije sector portefeuille verkleind en wordt de sociale huurwoningvoorraad procentueel vergroot. De woningen worden bij voorrang aangeboden aan starters op de koopmarkt.

In 2016 heeft IJsseldal Wonen in beide gemeenten de verkoopdoelstelling gedurende het jaar aanzienlijk teruggebracht, vanwege het grote aantal te huisvesten statushouders. Zo wilde IJsseldal Wonen de slaagkansen van de andere doelgroepen overeind houden. In 2017 heeft de corporatie de verkoopdoelstelling wederom vanwege de huisvesting van statushouders verder omlaag bijgesteld.



De te verkopen woningen worden bij voorrang aangeboden aan starters, waaronder ook zittende huurders vallen, en dan pas aan doorstromers.

THEMA 2: BETAALBAARHEID EN WOONRUIMTEVERDELING

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

De commissie kent twee pluspunten toe, vanwege:

- Waardering heeft de commissie voor het verbeteren van slaagkansen door de streefhuren aan te passen. De slaagkansen zijn ook vergroot door het verkoopbeleid aan te passen.
- De huurdersbelangenvereniging geeft mede het gewenste jaarlijkse huurbeleid vorm met een inflatievolgende huurverhoging.
- Geen huurverhoging in het kroonjaar doorvoeren, hetgeen in de toekomst de betaalbaarheid nog steeds zal beïnvloeden.

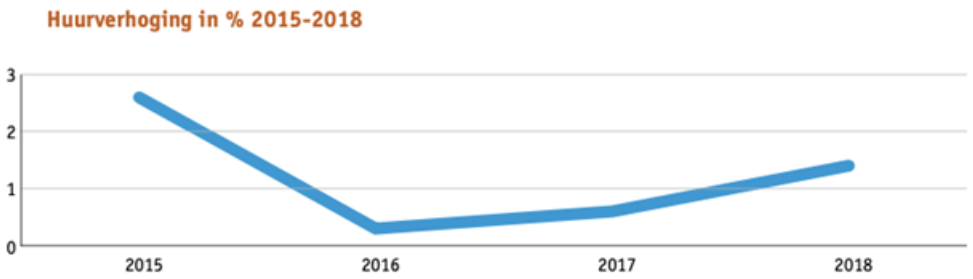
Het belangrijkste speerpunt van IJsseldal Wonen is de betaalbaarheid. IJsseldal Wonen heeft in 2019 een belangrijk jubileum gevierd: het 100-jarige bestaan van de corporatie. Tezamen met de huurdersvertegenwoordiging is besloten om in dit bijzondere jaar geen huurverhoging toe te passen. Weer een mooie bijdrage aan de betaalbaarheid.
Sinds 2016 overleggen de corporatie en de huurdersorganisatie jaarlijks uitvoerig over het streven naar een beperkte huurverhoging. Er is ook gekozen om geen inkomensafhankelijke huurverhoging door te voeren voor de huishoudens met hogere inkomens.

Elke corporatie moet aan tenminste 95% van de huishoudens die recht hebben op huurtoeslag een passende woning toewijzen. Dit is een woning met een rekenhuur onder de aftoppingsgrens. Hierdoor kunnen mensen met de laagste inkomens alleen nog in aanmerking komen voor woningen met een huurprijs in de laagste categorie. Met het passend toewijzen is in 2016 het huurbeleid van IJsseldal Wonen bijgesteld. Zonder bijstelling van het huurbeleid van IJsseldal Wonen zou de slaagkans van deze doelgroep fors dalen. In overleg met de partners in de regio Stedendriehoek, verenigd in Woonkeus, wordt 60% in de goedkoopste categorie (< 1e aftoppingsgrens) aangeboden, 20% in de tussencategorie (< 2de aftoppingsgrens) en 20% in de hoogste categorie (< € 720) van de sociale huurwoningvoorraad.

Er is per categorie een marge afgesproken van plus of min 10%. IJsseldal Wonen heeft de streefhuren aangepast om te kunnen voldoen aan deze uitgangspunten. De streefhuren zijn vastgesteld op 70% van de maximale huurprijs voor Twello en 66% voor de overige kernen. Hierdoor is het mogelijk om ten minste 60% van het aanbod onder de 1e aftoppingsgrens te houden.

Volgens de EU-norm moet minimaal 80% van de sociale huurwoningen verhuurd worden aan woningzoekenden met een inkomen onder € 36.798. IJsseldal Wonen heeft in de visitatieperiode ruimschoots aan deze norm voldaan.

Vanaf 2016 heeft IJsseldal Wonen alleen de inflatievolgende huurverhoging doorgevoerd. Met de huurdersbelangenvereniging is afgesproken dat de corporatie vanaf 2016 streeft naar een beperkte huurverhoging, die gelijk is aan het inflatiecijfer van het afgelopen jaar. De huurverhoging voor 2018 is uitgekomen op 1,4%. De inflatie is toegenomen ten opzichte van 2016 (0,6%) en 2017 (0,3%). IJsseldal Wonen heeft ervoor gekozen om geen inkomensafhankelijke huurverhoging door te voeren voor de huishoudens met hogere inkomens.



De meeste actieve woningzoekenden die reageren op het woningaanbod in Voorst komen uit Voorst, Apeldoorn, Deventer en Zutphen. De slaagkansen van de lokale woningzoekenden die in Voorst een woning zoeken, zijn hoog. Dit komt vooral doordat maximaal 50% met kernbinding wordt aangeboden.

Tabel: Slaagkansen woningzoekenden Voorst

Herkomst	2015	2016	2017	2018
Uit Voorst in Voorst	39%	32%	24%	34%
Uit Nederland in Voorst	11%	13%	7%	8%

Tabel: Gemiddelde zoektijd woningen Voorst

	2017	2018
Voorst	0,62	0,75
Regio	0,68	0,79

Iets minder dan de helft van de actief woningzoekenden uit Lochem reageert op het woningaanbod van IJsseldal Wonen. Ruim de helft zoekt woonruimte in de regio. De slaagkansen van de lokale woningzoekenden uit de eigen gemeente, is na een fikse daling in de afgelopen twee jaar gestegen naar 42%. Dit komt vooral doordat maximaal 50% van de vrijkomende woningen met kernbinding wordt aangeboden.

Herkomst	2015	2016	2017	2018
Uit Lochem in Lochem	54%	40%	29%	42%
Uit Nederland in Lochem	13%	11%	7%	8%

Tabel: Gemiddelde zoektijd woningen Lochem

	2017	2018
Lochem	0,46	0,57
Gemiddeld in de regio	0,68	0,79

In Twello stelt IJsseldal Wonen 'friendswoningen' beschikbaar. Daarbij wordt door drie vrienden of vriendinnen een woning gedeeld met deels gemeenschappelijke voorzieningen. De huurprijs bedraagt € 350 per persoon.

THEMA 3: WONEN EN ZORG EN SPECIALE DOELGROEPEN

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

De corporatie wordt geconfronteerd met een sterke vergrijzing waarbij ouderen zo lang mogelijk zelfstandig willen en moeten blijven wonen, liefst in hun eigen buurt. De verhuisgeneigdheid van met name 70+'ers is laag. IJsseldal Wonen kent de 70-plus doorstroomregeling. Om het voor deze groep aantrekkelijker te maken om kleiner te gaan wonen, wordt huurders in de gemeente Voorst en Lochem die 70 jaar of ouder zijn een korting aangeboden op de nieuwe huur. De huurkorting bedraagt maximaal 50 procent van het verschil tussen de oude en de nieuwe kale huurprijs.

Er is voldoende aanbod van seniorenwoningen en de slaagkans voor verhuizende ouderen is groot. In Almen, Epse en Harfsen beschikt de corporatie over zogenaamde steunpuntwoningen, zelfstandige gelijkvloerse woningen waar ouderen beschut kunnen wonen. Bij alle steunpuntwoningen is er een ontmoetingsruimte, gerund door vrijwilligers.

IJsseldal Wonen beschikt in Twello over 62 aanleunwoningen bij woonzorgcentrum Martinushof. Het gebouw is getransformeerd van een verzorgingshuis naar beschermd wonen voor mensen met dementie. In de gelijkvloerse appartementen wonen ouderen zelfstandig en kunnen ze gebruik maken van ontmoetingsplek 't Trefpunt in Martinushof.

De meeste ouderen blijven graag in hun eigen woning. In samenwerking met de beide gemeenten wordt door IJsseldal Wonen geparticipeerd in het project 'Wonen met een Plus'. De corporatie heeft voor huurders een aanbod van aanpassingen en voorzieningen in en aan de woning om veiliger en comfortabeler te wonen. Bijvoorbeeld het weghalen van drempels, ophogen van toegangspaden of aanbrengen van een extra trapleuning. Daarnaast kunnen bewoners gebruik maken van voorzieningen volgens de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, die de gemeenten faciliteren. In Voorst verzorgt IJsseldal Wonen de totale taakstelling en in Lochem verzorgt de corporatie 1/3e van de taakstelling. Viverion neemt als grootste corporatie 2/3e van de taakstelling voor haar rekening.

IJsseldal Wonen heeft in de visitatieperiode voldaan aan de taakstelling voor het huisvesten van statushouders. Met beide gemeenten is gezocht naar een goede balans tussen reguliere woningzoekenden en statushouders. Dit is uitgekomen op maximaal 10% van de vrijkomende woningen. Op het moment dat het percentage meer dan 10% was is gezocht naar alternatieve huisvesting. Zo is de voormalige Rabobank in Voorst, een doorstroomwoning met kamerverhuur en een leegstaand kantoor gebruikt om tijdelijk statushouders te huisvesten.

THEMA 4: DUURZAAMHEID

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie kent een pluspunt toe, vanwege:

- Het goed doordacht en onderbouwd beleid om samen te werken met partners in resultaatgericht groot- en dagelijks onderhoud.

IJsseldal Wonen ambieert een kwalitatieve woningvoorraad die aansluit op de vraag van de klant en de maatschappelijke ontwikkelingen. Een betaalbare, gezonde, comfortabele en energiezuinige woningvoorraad.

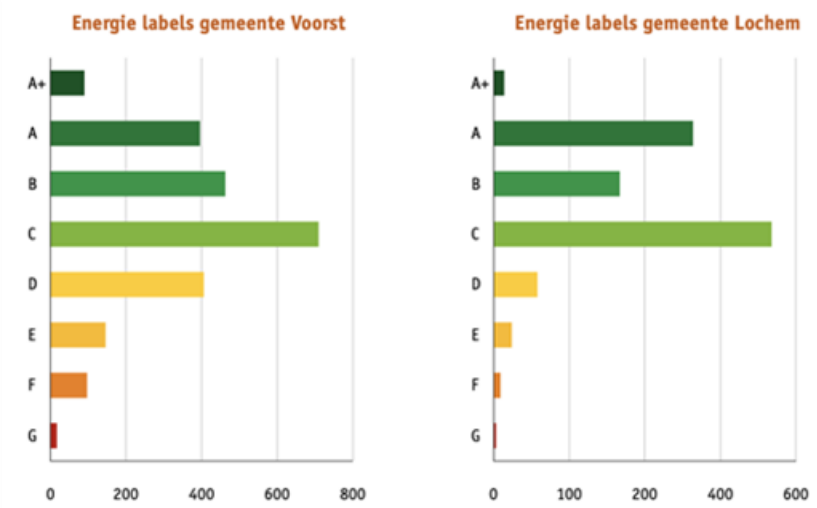
De corporatie werkt sinds 2016 met vaste RGO-partners (Resultaat Gericht Onderhoud), die medeverantwoordelijk zijn voor goede kwaliteit en dienstverlening. De corporatie heeft de focus om de kwaliteit op peil houden en de energiezuinigheid verbeteren. In de jaren 2015-2018 zijn 330 woningen aangepakt met een combinatie van dak-, vloer- en spouwmuurisolatie.

IJsseldal Wonen heeft de Aedes-routekaart naar CO-neutraal in 2050 op basis van aannames ingevuld om te zien wat de financiële consequenties zijn. Strategisch beleid op het gebied van duurzaamheid is verder vormgegeven. Er is een project gestart om het woningbezit te herlabelen, hetgeen een beperkt negatief effect gehad op de gemiddelde energie-index. Ultimo 2018 is de gemiddelde energie index van het woningbezit 1,45. Uitgedrukt in een letter is dit een gemiddeld label C. De verwachting is om in 2020 op een gemiddeld label B uit te komen. Hiervoor is een programma van 300 woningen opgesteld dat in 2019 en 2020 wordt uitgevoerd.

Tabel: Energielabels per gemeente ultimo 2018

Gemeente	A+	A	B	C	D	E	F	G
Lochem	14	264	167	368	58	24	9	3
Voorst	9	396	463	710	406	146	97	17

Met energieleveranciers in beide gemeenten zijn samenwerkingsafspraken in het kader van het project 'Zon voor de huurders' over het plaatsen van zonnepanelen op huurwoningen. De energiecoöperaties verhuurt de zonnepanelen aan huurders. In 2018 zijn 19 woningen in de kern Voorst voorzien van zonnepanelen. In Lochem zijn in totaal bij 131 huurwoningen zonnepanelen geplaatst.



THEMA 5: LEEFBAARHEID

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie kent een pluspunt toe, vanwege:

- De wijze waarop IJsseldal Wonen inhoudelijke en aantoonbare inspanningen heeft geleverd om leefbaarheidskwesties op nieuwe leest te benaderen.

De samenstelling van de buurten en wijken verandert. Senioren wonen steeds langer zelfstandig. Mensen met een beperking wonen gewoon in de wijk en dit geldt ook voor mensen die voorheen in GGZ-instellingen woonden. Door het passend toewijzen komen er uitsluitend mensen met lagere inkomens in de wijken. Deze ontwikkelingen hebben een grote impact op de buurt en vragen ook om andere inzet van de corporatie.

IJsseldal Wonen zet zich in om sociale problematiek vroegtijdig te signaleren, zodat escalaties kunnen worden voorkomen. Er wordt snel gereageerd op huurachterstanden en wordt samengewerkt met het maatschappelijk netwerk bij overlast, multi-probleemsituaties en dreigende ontruimingen. IJsseldal Wonen zoekt samen met maatschappelijke partners naar praktische oplossingen, zoals buurtbemiddeling of een gedragsaanwijzing. In zowel Lochem, als in Voorst is buurtbemiddeling geïntroduceerd. Sinds enige tijd wordt gewerkt met gedragsaanwijzingen om huurders te wijzen op hun eigen verantwoordelijkheden.

Er wordt vooral gewerkt op basis van signalen, maar de corporatie wenste meer planmatig met sociaal beheer aan de slag gaan. Daarvoor is in 2017 een integraal plan opgesteld dat in de jaren daarop wordt geïmplementeerd. In 2018 zijn de projecten Preventie Check op succesvol wonen en Preventie Opstartwoningen gestart. Vanuit diverse invalshoeken wordt de leefbaarheid een impuls gegeven.

Een ander voorbeeld is de Participatie bewonerscommissies. In veel appartementencomplexen zijn bewonerscommissies actief. De samenwerking tussen hen en IJsseldal Wonen is in 2018 opnieuw vormgegeven. Een combinatie is gemaakt van de behoefte van de commissies en de efficiënte en effectieve werkwijze van de corporatie, hetgeen is vastgelegd in nieuwe samenwerkingsovereenkomsten.

1.4 Ambities in relatie tot de opgaven

De ambities van de woningcorporatie zijn beschreven in het ondernemingsplan. Hieruit komt het volgende naar voren:

ONDERNEMINGSPLAN

De ambities van de woningcorporatie zijn beschreven in twee ondernemingsplannen. Hieruit komt het volgende naar voren:

De koers voor de jaren 2014 tot en met 2017 vastgelegd in het ondernemingsplan ‘Dichter bij de kern’. De missie van IJsseldal Wonen luidt in dit ondernemingsplan:

IJsseldal Wonen werkt samen aan passend wonen in een prettige, landelijke omgeving, voor diegenen die daar niet zelf in kunnen voorzien.

De kernwaarden, die bij deze missie horen, zijn:

- Wij stellen de klant centraal.
- We werken samen op basis van wederkerigheid.
- We handelen integer en transparant.

De volgende speerpunten waren in het ondernemingsplan leidend:

- Goede en gelijke slaagkansen voor de doelgroep met acceptabele wachttijden voor woningzoekenden.
- Betaalbaar wonen vanuit een woonlastenbenadering waarbij huurprijsbeleid en duurzaamheid middelen zijn om aan betaalbaarheid te werken.
- Het streven naar zelfredzame buurten en wijken waarin iedereen meedoet (participatie en noaberschap).
- Passende dienstverlening van hoog niveau met ruime kennis van de klant.
- Een professionele organisatie waarbij de medewerkers klantgericht zijn en integer en transparant handelen.
- IJsseldal moet financieel gezond zijn om de maatschappelijke opgave te kunnen blijven vervullen.

Het jaar 2018 was het eerste jaar van het nieuwe ondernemingsplan 'Duurzaam en Dichtbij'. Dit plan waarin IJsseldal Wonen via een interactief traject samen met belanghebbenden en samenwerkingspartners de koers voor de komende jaren heeft bepaald.

Deze koers omschrijft de corporatie als een metafoor waarin we IJsseldal Wonen haar organisatie omschrijft en de wijze waarop tussentijds wordt bijgestuurd en geëvalueerd. De koers is gericht op drie bestemmingen: duurzame relatie, duurzame woning en duurzame buurt.

> *"IJsseldal Wonen is daarin vormgegeven als een compacte buurtbus, die snel en wendbaar door het groene werkgebied van de gemeenten Voorst en Lochem rijdt. Onderweg in onze buurtbus treffen we heel veel anderen, zoals huurders, zorg- en welzijnsorganisaties en de gemeenten. Met onze buurtbus hopen we uiteindelijk aan te komen we bij de duurzame gemeenschap. Dat zijn plekken waar mensen prettig kunnen (samen)wonen. In 2018 hebben we een mooi stuk afgelegd om duurzaam en dichtbij te komen."*

In het ondernemingsplan zijn acht strategische uitgangspunten geformuleerd: voldoende betaalbare en geschikte woningen voor onze doelgroep, digitale dienstverlening mogelijk maken maar niet verplicht opleggen, meer inzetten op verleiden door het laten zien van de voordelen dan straffen of dwingen, handhaven van regels of grenzen indien vertrouwen geschaad wordt of mensen hun verantwoordelijkheid niet nemen, CO-neutrale woningvoorraad, investeren in energiezuinige woningen, de ruimte pakken op gebied van leefbaarheid binnen wettelijke kaders, kwaliteit leveren tegen zo laag mogelijke kosten en een goed rentmeester zijn.

OORDEEL OVER DE AMBITIES IN RELATIE TOT DE OPGAVEN

Er is duidelijk sprake van een goede verbinding tussen de eigen ambities en de externe opgaven, zo meent de visitatiecommissie. De belanghebbenden en samenwerkingspartners zijn in beide ondernemingsplannen door IJsseldal Wonen uitvoerig geraadpleegd. Alle voornemens, voortkomend uit de eigen ambities, sluiten aan bij de opgaven. IJsseldal Wonen gebruikt haar ambities consequent in haar besluitvorming en handelen en heeft haar verantwoording daarop afgestemd. Verder geven de ambities duidelijk blijk van de eigen

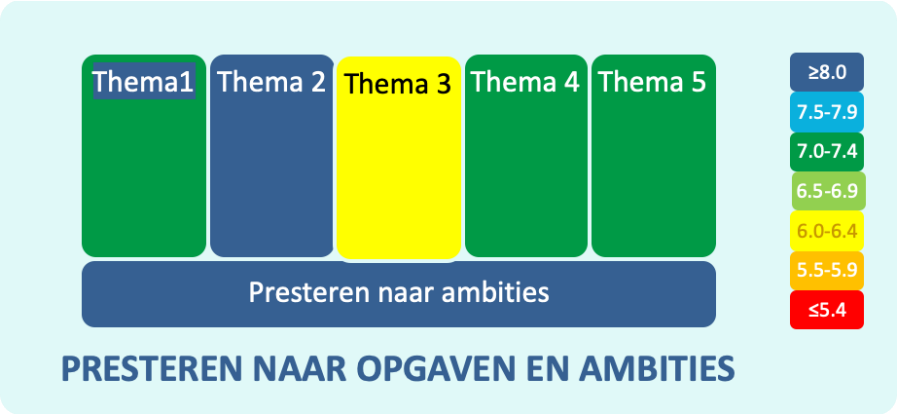
mogelijkheden van IJsseldal Wonen. De corporatie laat zien, dat zij creatieve oplossingen allerminst uit de weg gaat.

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

- De ambities zijn grondig onderbouwd door woningmarktgegevens, de lokale volkshuisvesting en de portefeuillestrategie.
- De corporatie zoekt steeds naar creatieve oplossingen om haar volkshuisvestelijke doelen te verwezenlijken.
- Ambities en doelstellingen zijn regelmatig geactualiseerd.

Tabel: Presteren naar Opgaven en Ambities

Perspectief	***Beoordeling volgens meetschaal***						***Gemid-deld cijfer***	***Weging***	***Eindcijfer per perspectief***
Presteren naar Opgaven en Ambities	**Thema:**								
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**			
Presteren in het licht van de prestatieafspraken	7,0	8,0	6,0	7,0	7,0		7,0	75%	7,3
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	



2 Presteren volgens Belanghebbenden

De prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar worden bij dit onderdeel beoordeeld door de relevante belanghebbenden. Deze belanghebbenden zijn geselecteerd door de corporatie en deze selectie is getoetst door de visitatiecommissie.

De belanghebbenden zijn vertegenwoordigers van:

- Gemeenten Voorst en Lochem;
- Huurdersbelangenvereniging IJsseldal (HBV);
- Dorpsraden;
- Collega-corporaties Viverion, Veluwonen en Woonbedrijf ieder1;
- Zorg- en welzijnsinstellingen Voorst: Maatschappelijk Netwerk Voorst en GGZ;
- Zorg- en welzijnsinstellingen Lochem: Stichting Welzijn Lochem en 't Baken;
- Wijkagenten Voorst en Lochem.

Het oordeel is verkregen door gesprekken/interviews te voeren met deze belanghebbenden en een uitgebreide enquête/vragenlijst onder hen uit te zetten. De belanghebbenden zijn gevraagd hun mening te geven over:

- De tevredenheid over de geleverde maatschappelijke prestaties van de corporatie aan de hand van de thema's en onderwerpen van de prestatieafspraken.
- De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.
- De verbeterpunten voor de corporatie.
- De mening van de belanghebbenden over de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken.

Belanghebbenden zijn gevraagd een cijfermatig oordeel te geven over de mate van tevredenheid over bovenstaande prestaties van de corporatie. Vervolgens hebben de belanghebbenden aangegeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen, dan wel die te overtreffen. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden, hebben zij zich onthouden van een oordeel.

2.1 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

HUURDERSORGANISATIE

Huurdersbelangenvereniging IJsseldal is de huurdersvertegenwoordiging voor de huurders van sociale huurwoningen van IJsseldal Wonen in zowel de gemeente Voorst, als in de gemeente Lochem. Door de nieuwe Woningwet is de HBV een volwaardige partner geworden in het overleg met de gemeente en corporatie over de prestatieafspraken. Het bod aan de gemeenten wordt door de corporatie met de HBV voorbereid. In beide gemeenten neemt de HBV deel aan het bestuurlijk overleg, zodat er een goedwerkend driepartijenoverleg is ontstaan.

Er is periodiek bestuurlijk overleg tussen HBV en de corporatie. Er is eenmaal per jaar overleg tussen HBV en raad van commissarissen. Er is minimaal eenmaal per jaar een themabijeenkomst of strategiesessie met de corporatie, HBV en raad van commissarissen. Daarnaast is er bestuurlijk en ambtelijk overleg in het kader van de prestatie afspraken met de gemeenten. Twee van de vijf leden van de raad van commissarissen zijn benoemd op voordracht van de huurdersbelangenorganisatie.

Voor Huurdersbelangenvereniging IJsseldal zijn vier onderwerpen het belangrijkst: betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid en leefbaarheid.

GEMEENTE VOORST EN LOCHEM

IJsseldal Wonen is werkzaam in de gemeenten Voorst en Lochem. Beide gemeenten hebben een woonvisie opgesteld. Met ieder van de twee gemeenten en de huurdersorganisatie zijn prestatieafspraken gemaakt.

COLLEGA-CORPORATIES

IJsseldal Wonen is een actieve samenwerkingspartner van de collega-corporaties. Er is beleidsmatige afstemming en periodiek bestuurlijk overleg. Veel overleggen met Viverion staan in het teken van de uitvoering van de prestatieafspraken en de voorbereiding van de nieuwe afspraken. De woonruimteverdeling is in handen van Woonkeus, een samenwerkingsverband ten behoeve van de regionale woonruimteverdeling tussen de deelnemende corporaties in de Stedendriehoek.

ZORG- EN WELZIJNSINSTELLINGEN

IJsseldal Wonen werkt samen met verschillende zorg- en welzijnsinstellingen. Enerzijds om gevolg te geven aan de opgave die er ligt met betrekking tot het huisvesten van bijzondere doelgroepen, anderzijds om samen te werken aan het op peil houden van de kwaliteit in buurten en wijken. Contacten vinden formeel en informeel plaats op diverse niveaus binnen de werkorganisatie van IJsseldal Wonen. De samenwerking kan ook een huur/verhuurrelatie zijn, dan wel specifieke samenwerking in het sociale domein.

OVERIGE BELANGHEBBENDEN

Dorpsraden komen op voor de algemene belangen van dorp en inwoners. Hoe dit in de praktijk er uit ziet, verschilt van dorp tot dorp. Niet één dorpsraad is gelijk, de diversiteit is groot.

2.2 Presteren volgens Belanghebbenden

Gemiddeld scoort IJsseldal Wonen een 7,8 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Over het algemeen zijn de gemeente, huurders en overige belanghebbenden ruim voldoende tot goed tevreden over de prestaties op alle thema's van de prestatieafspraken met een gemiddelde van een 7,7.
De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie is ook bij de gemeente, huurders en overige belanghebbenden goed met gemiddeld 7,9. Alle belanghebbenden zijn tevens meer dan tevreden over de mate van invloed op beleid met een gemiddelde van het cijfer 7,7.

DE PRESTATIES VAN DE CORPORATIE

THEMA 1: NIEUWBOUW EN VERKOOP

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,6.

Gemeenten

De gemeente Voorst kent veel eengezinswoningen. Een transitie in denken en doen is gaande naar een ander product dan die van de eengezinswoning. Er bestaat inmiddels een grote behoefte aan kleinere woningen voor een- tot tweepersoonshuishoudens.

De ingezette vergroting van ontwikkeling van nieuwe woningbouwprojecten blijvend doorzetten, is het advies van de gemeente.

De gemeente is geen voorstander van verkoop van sociale woningen, omdat door een 'gespikkeld' woningbezit dit problemen geeft bij het uitvoeren van duurzaamheidsmaatregelen.

De gemeente Lochem vindt dat IJsseldal Wonen vaak bereid is om haar nek uit te steken ten behoeve van de Lochemse samenleving. Voorbeelden zijn: de huisvesting Super Almen en de herontwikkeling Den Oldenhof in Gorssel.

Er vindt een goede en inhoudelijke discussie plaats over de oude woningvoorraad en hoe deze in de toekomst aan te pakken. De gemeente kent geen bevolkingskrimp: het aantal sociale woningen kan minder en er is meer vraag naar woningen met een huurprijs van > € 720.

Huurders

IJsseldal Wonen richt zich, volgens de huurdersvertegenwoordiging, bij nieuwbouw in de gemeente Voorst op een ruim voldoende wijze op kwalitatief goede woningen, die betaalbaar zijn voor de primaire doelgroep. In de gemeente Lochem heeft IJsseldal Wonen voldoende sociale huurwoningen. Dat IJsseldal Wonen geen woningen liberaliseert in Lochem wordt door de huurdersorganisatie gewaardeerd.

Overige belanghebbenden

Er dient meer gedaan te worden aan het opheffen van de huidige woningnood door meer huurwoningen te bouwen.

Er zijn overigens, mede op initiatief van Plaatselijk Belang Harfsen-Kring van Dorth recent meer huurwoningen gerealiseerd, maar daar kan nog wel een 'tandje' bij.

Ook wordt gemeend, dat er huurwoningen worden verkocht, terwijl er geen nieuwe huurwoningen bij komen.

Grote vraag naar woningen, maar het is jammer dat de corporatie het niet aandurfde om de flat Bloemenkamp van Habion aan te kopen.

Een tip voor IJsseldal Wonen is actief de gemeente te benaderen indien een school of sporthal verkocht gaat worden, voordat de gemeente met een commerciële projectontwikkelaar gaat praten.

THEMA 2: BETAALBAARHEID EN WOONRUIMTEVERDELING

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 8,0.

Gemeenten

De gemeente Voorst merkt op dat er wel een verschil van mening bestaat tussen de gemeente en de corporatie. Waar IJsseldal Wonen de bouw van een standaardwoning voorstaat, vindt de gemeente dat een woning een betere architectuur en welstand verdient. Er is tussen de corporatie en de gemeente vaak discussie over betaalbaar wonen versus welstand.

De gemeente Lochem is van oordeel dat IJsseldal Wonen de prestatieafspraken met betrekking tot betaalbaarheid goed tot zeer goed nakomt. De corporatie communiceert goed wanneer de afspraken niet kunnen worden nagekomen: ze beargumenteert en onderbouwt dit op een adequate wijze.

De middeninkomens vormen voor IJsseldal Wonen in principe geen doelgroep. De gemeente Lochem onderzoekt in overleg met IJsseldal Wonen en de collega-corporatie of er behoefte is om het middensegment te bedienen. In dat geval bestaat binnen de regelgeving voor woningtoewijzing ruimte om een deel van de huurwoningen voor deze doelgroep beschikbaar te stellen. Dit onderwerp moet volgens de gemeente nog nader worden uitgewerkt.

De gemeente Voorst maakt zicht zorgen over het systeem van passend toewijzen. Dit zorgt voor een concentratie van huishoudens met een laag inkomen, en dat heeft tot gevolg dat een bepaalde mate segregatie in de hand wordt gewerkt.

Door de druk van de huisvesting van statushouders heeft de gemeente aan de corporatie gevraagd om de verkoop van woningen te beperken. Dat IJsseldal Wonen daarin heeft ingestemd, geeft bij de gemeente veel vertrouwen.

Een aandachtspunt is de kwaliteit versus betaalbaarheid van de woning. Het beeld bestaat dat IJsseldal Wonen beschikt over veel goede woningen. Dat is prima, maar als daarmee de betaalbaarheid voor de primaire doelgroep onder druk komt te staan, is het aan te bevelen te zoeken naar juiste prijs/kwaliteit van de woningen.

Huurders

Aandacht voor betaalbaarheid is een groot goed voor IJsseldal Wonen. Ten minste 80% van het beschikbare DAEB-woningaanbod wordt verhuurd aan de primaire doelgroep. IJsseldal Wonen zet in op een inflatievolgende huurverhoging om aldus voldoende beschikbaarheid van betaalbare woningen te waarborgen. De woonquote blijft een groot zorgpunt. Hier is de corporatie niet als enige verantwoordelijk voor. De verhuurdersheffing zou naar de mening van de huurders moeten worden opgeheven.

De huurdersbelangenvereniging heeft er voor gezorgd, dat mede vanwege het 100-jarige jubileum van de corporatie, in 2019 geen huurverhoging is doorgevoerd.

Overige belanghebbenden

Eén dorpsraad heeft een duidelijke mening over een woonsegment dat nog ontbreekt: de zogenaamde ‘bakhuiswoningen’. Deze woningen zijn klein en precies functioneel genoeg.

Huisvesting voor jongeren en starters zouden meer prioriteit verdienen. Een lage huur voor starters – jeugd vanaf 18 jaar. Dit is een lastig segment, omdat kosten en baten wel in verhouding moeten zijn, zo laat de dorpsraad weten.

De zorg/welzijnspartijen vinden dat het passend toewijzen veel beter zal moeten worden toegepast.

THEMA 3: WONEN EN ZORG EN SPECIALE DOELGROEPEN

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 8,1.

Gemeenten

De gemeente Voorst constateert dat zich steeds meer kwetsbare groepen in de maatschappij en dus ook in de gemeente laten zien, die overlast veroorzaken. Partijen in het sociaal domein komen daardoor onder grotere werkdruk te staan. Dit vereist beter samenwerking tussen zorg- en welzijnspartijen. De gemeente heeft grote waardering voor IJsseldal Wonen voor het feit dat zij vaak daarbij een voortrekkersrol vervult. Een pilot op het gebied van beschermd wonen en opstapwoningen is snel geregeld.

Volgens de gemeente Lochem is IJsseldal Wonen steeds bereid om 'haar nek uit te steken' ten behoeve van de Lochemse samenleving. Het gaat hier om het aandragen van oplossingen voor problemen met betrekking tot het het langer zelfstandig wonen voor mensen met dementie en de beschikbaarstelling van steunpunten in de kern Epse.

Er is wellicht winst te boeken als het gaat om intensivering van de samenwerking in kwetsbare buurten en wijken. In preventiesignalering met partners bij de huisvesting van nieuwe huurders kan actiever worden samengewerkt in het sociale domein.

Huurders

De huurdersbelangenvereniging maakt zich zorgen over de uitstroom van verwarde personen uit de GGZ. Dit zorgt voor een opeenhoping van sociale problematiek, waardoor wijken en buurten achteruit gaan.

Het creëren van een sociaal vangnet in de wijk wordt steeds belangrijker, zo menen de huurders.

De huurders prijzen het beleid van IJsseldal Wonen met het 'opplusproject' waardoor ouderen als gevolg van het treffen van een aantal voorzieningen het langer thuis kunnen blijven wonen.

Overige belanghebbenden

Een belangrijk onderwerp is: de huisvesting van ouderen in relatie tot de locatie. Veel ouderen willen doorstromen en bij voorkeur in hun eigen dorp blijven wonen. De locatie van groot belang: centraal en in de nabijheid van de voorzieningen. Het realiseren van appartementen voor ouderen kunnen uitkomst bieden.

In de kleine kernen (Voorst) wordt nauwelijks initiatieven tot ontwikkeling van nieuwbouwprojecten voor senioren ondernomen. Aan deze kwetsbare doelgroep zou meer aandacht kunnen worden gegeven.

Verscheidene belanghebbenden pleiten voor meer 'zorgvastgoed' voor senioren, waardoor langer zelfstandig blijven wonen wordt gestimuleerd.

De zorg/welzijnspartijen waarderen dat er ieder jaar woningen beschikbaar komen voor mensen uit de gemeente Voorst, die vanuit een instelling zelfstandig gaan wonen, de zogenaamde 'opstapwoningen'

THEMA 4: DUURZAAMHEID

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,3.

Gemeenten

De gemeente Voorst is van mening dat Ijsseldal Wonen goed werk levert op het terrein van de duurzaamheid. De gemeente heeft financiële budgetten beschikbaar voor durzaamheid. De gemeente juicht toe dat er wooncoaches zijn, die huurders bewustmaken en meedenken in duurzaamheidsoplossingen.

De gemeente Lochem is van mening dat IJsseldal Wonen ook steeds bereid is om risico's te nemen ten behoeve van de Lochemse samenleving met de ontwikkeling van aardgasvrije en energieneutrale woningen, zoals in Harfsen Heideveld. Dit getuigt van een groot maatschappelijke bewustzijn en verantwoordelijkheidsgevoel. De gemeente wist te melden dat IJsseldal Wonen al in 2013 haar eerste gasloze woning heeft gerealiseerd.

Huurders

De huurdersbelangenvereniging vraagt aan de corporatie grote aandacht voor duurzaamheid. In 2010 bij het 40-jarige jubileum van de huurdersorganisatie is een 'Duurzaamheidsfonds' ingericht.

De huurdersvertegenwoordiging heeft een bedrag van € 100.000 ontvangen van de corporatie om initiatieven op het gebied van duurzaamheid te ondersteunen.

De huurdersbelangenvereniging pleit voor meer toezicht op uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden door aannemers. Het buitenschilderwerk bijvoorbeeld wordt volgens de HBV veelal niet goed uitgevoerd en controle door de corporatie blijft achterwege.

Overige belanghebbenden

Meer aandacht voor duurzaamheid wordt door vele belanghebbenden uitermate belangrijk gevonden. In de discussie over duurzaamheid gaat het niet vaak over de energielabels, maar over de invloed van duurzaamheidsmaatregelen op de hoogte van de woonlasten.

Er is een kwalitatief en kwantitatief goede woningvoorraad en fatsoenlijk onderhoud, zo wordt deze stelling door de overige belanghebbenden beoordeeld.

THEMA 5: LEEFBAARHEID

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,7.

Gemeenten

De gemeente Voorst laat weten dat er de laatste jaren meer afstemming is gekomen in het sociaal domein. Overigens is in de prestatieafspraken nog een en ander te ontwikkelen op dit gebied. Ken je bewoners, zo stelt de gemeente. Het is bij de corporatie usance om vroegtijdig kwetsbare mensen op te zoeken en eventueel te interveniëren. Huisbezoek wordt van groot belang geacht.

De gemeente Lochem heeft de prestatieafspraak, dat IJsseldal Wonen voor elke buurt/dorp in de gemeente Lochem een kernvisie met betrekking tot hun vastgoed dient te hebben. Het initiatief voor ontwikkeling van de kernvisies ligt bij gemeente. De corporatie heeft wel medewerking toegezegd.

IJsseldal Wonen werkt goed samen met Buurtbemiddeling in de gemeenten Lochem en Voorst.

Huurders

De huurders zijn het eens met IJsseldal Wonen dat gewerkt wordt met gedragsaanwijzingen en tijdelijke huurcontracten voor probleemhuurders. Vroegtijdig aan de bel trekken bij het maatschappelijk netwerk in geval van huurachterstand of verwaarlozing is noodzakelijk om erger te voorkomen. Als ontruimingen te verwachten zijn, wordt Maatschappelijk Netwerk Voorst tijdig geïnformeerd en betrokken.

Overige belanghebbenden

Gedragsaanwijzingen door de corporatie bij probleemhuurders worden vaak opgelegd zonder zich te realiseren welke gevolgen dat heeft voor de betrokkenen en de sociale partners.

Voor wat betreft de meldingen in geval van ontruimingen aan de maatschappelijke partners bestaat met de corporatie een prima samenwerking. Er is voldoende bezetting bij IJsseldal Wonen om haar taken in het sociaal domein goed uit te voeren.

Dorpsraden vinden dat de corporatie proactief en periodiek de dorpen moet bezoeken. Zij menen dat gesprekken moeten worden gevoerd om te onderzoeken wat er in de verschillende dorpen leeft. Een dorpsraad opperde om op gezette tijden een overleg te hebben met alle dorpsraden samen met de wethouders en de corporatie.

Jammer dat er geen geld meer is voor het houden van een jaarlijkse BBQ in de buurten. Dit festijn bleek heel goed te werken voor de contacten tussen huurders.

Plaatselijk Belang Harfsen-Kring van Dorth heeft het initiatief genomen om de Ontmoetingsplek bij de Veldhoek Harfsen open te houden. De onderhandelingen met IJsseldal Wonen zijn buitengewoon correct en inhoudelijk zakelijk verlopen. Er is naar tevredenheid een gebruikerscontract gemaakt.

IJsseldal Wonen is niet meer fysiek aanwezig in den Oldenhof, wat ten koste gaat van de betrokkenheid van de inwoners van Gorssel.

DE RELATIE EN COMMUNICATIE MET DE CORPORATIE

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,9.

Hier volgen enkele steekwoorden, waarmee IJsseldal Wonen wordt getypeerd:

- Open, sociaal en betrokken
- Betrouwbaar en bereid tot samenwerking
- Transparant, dicht bij de klant en duidelijk in communicatie
- Nemen stakeholders en bewoners serieus
- Realistisch en 'no nonsens'-mentaliteit
- Meedenkend, professioneel, vriendelijk, constructief en toegankelijk
- Wel zakelijker geworden
- Betrouwbare samenwerkingspartner
- Kleinschalig, dichtbij, betrokken, humor en aanspreekbaar

Huurders

Er wordt met de corporatie open en plezierig gecommuniceerd. De huurdersbelangenvereniging vindt dat naar haar wordt geluisterd en serieus genomen.

Naar de mening van de huurders moet IJsseldal Wonen oog blijven houden voor de mens!

Blijf dichtbij de huurder en probeer gezamenlijk een oplossing te vinden.

Gemeenten

De gemeente Lochem is van mening dat IJsseldal Wonen helder en tijdig communiceert over activiteiten en beleidsontwikkeling. Gemaakte afspraken worden door IJsseldal Wonen nagekomen of zij legt uit waarom daarvan wordt afgeweken. De gemeente wordt daarin ook betrokken. Ook staat IJsseldal Wonen open voor vragen en beantwoord deze ook. De samenwerking is zeer goed.

Betrouwbaar, oog voor de mens als huurder, duidelijk, gericht op samenwerken waar dat kan.

De relatie is heel goed en de gemeente mag zich gelukkig prijzen met IJsseldal Wonen.

Overige belanghebbenden

IJsseldal is een gedegen, transparante en sociale corporatie. Er is veel aandacht voor kwaliteit van haar dienstverlening.

Korte lijnen op verschillende niveaus, actief meedenken vanuit huisvesting naar verschillende andere beleidsterreinen.

Belanghebbenden menen dat IJsseldal Wonen goed benaderbaar is en behulpzaam bij initiatieven.

Soms is er een kritische noot. Het Klanten Contact Centrum wordt nogal eens ervaren als een blokkade.

DE INVLOED OP HET BELEID

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,7.

Gemeenten

De gemeente Voorst vindt dat de corporatie goed meedenkt en meewerkt in probleemsituaties. IJsseldal Wonen verwerkt de inbreng van de gemeente op een goede manier in haar beleid. IJsseldal Wonen legt op een transparante wijze verantwoording af over haar gerealiseerde prestaties. Zijn prestaties niet gerealiseerd, wordt daarover tevens verantwoording afgelegd.

De gemeente Lochem wordt goed betrokken bij beleidsontwikkeling en IJsseldal Wonen verantwoordt haar prestaties naar tevredenheid. De evaluatie van de prestatieafspraken zou meer aandacht mogen krijgen. Bij deze opmerking van de gemeente past wel de erkenning, dat daarvoor alle betrokken partijen gezamenlijk verantwoordelijk zijn.

Huurders

De visie van IJsseldal Wonen sluit goed aan op de actualiteit. Het beleid is goed, maar de afstemming en vertaling van het beleid naar de praktijk laat soms te wensen over. IJsseldal Wonen spant zich goed in om prestatieafspraken te maken met de gemeenten en met de huurdersorganisatie. De prestatieafspraken worden jaarlijks geëvalueerd en gemonitord.

Overige belanghebbenden

Dorpsraden zouden graag meer betrokken willen worden bij de beleidsvorming van IJsseldal Wonen en ontvangen graag een uitnodiging daarvoor.

2.3 Verbeterpunten volgens Belanghebbenden

VERBETERPUNTEN VOLGENS DE HUURDERS

- De communicatie kan beter.
- Meer aandacht voor huurders met een laag inkomen.
- Aandacht voor duurzaamheid.
- Meer toezicht op de uitvoering van het beleid in de praktijk.

VERBETERPUNTEN VOLGENS DE GEMEENTEN

- Zorg dat de woningen betaalbaar blijven voor de primaire doelgroep: door goede isolatie van woningen (energiebesparing) en door kritisch te zijn op de kwaliteit van de woningen.

- IJsseldal Wonen blijft soms te veel hangen in een slachtofferrol waar het gaat om de beperkingen, die de verhuurdersheffing met zich brengt. Dat past een professionele organisatie niet.
- Blijf samenwerken, signaleren op de wijze zoals het nu gaat

VERBETERPUNTEN VOLGENS OVERIGE BELANGHEBBENDEN

- Probeer nog onderscheidender te zijn. De wijze waarop gewerkt wordt is zeer efficiënt maar niet anders dan bij andere corporaties. Het meekijken in andere 'keukens' zou kunnen werken door bijvoorbeeld collegiaal in en uitlenen van woonconsulenten/consulenten leefbaarheid.
- Wat losser worden, maar vooral 'je degelijke zelf' blijven.
- Betrek dorpsraden vooral om te kijken in welke kern welke behoefte leeft. Elke kern is echt anders en heeft eigen behoeften.
- In Klarenbeek 'bakhuiswoningen' (jeugd) en 'begeleid door je buren woningen' (vroegere benaming aanleunwoning)" met zorgdeel (ouderen) realiseren.
- Probeer oprecht in de kernen de jeugd vast te houden om zo de leefbaarheid te behouden.
- Transparantie in wanneer wel of geen urgentie.
- Naar buiten toe meer profileren als een sociale woningcorporatie. Wellicht is het handig om in bepaalde situaties meer uitleg te geven over genomen beslissingen.

MENING OVER DE KWALITEIT EN PROCES PRESTATIEAFSPRAKEN

Huurders

In Voorst is de wat 'losse' vergaderstructuur wat moeizaam door de vergadercultuur van de gemeente. Er is meestal geen agenda en notulen worden niet gemaakt. De huurdersvertegenwoordiging wil graag wat meer structuur en betere vastlegging van afspraken. De corporatie steunt haar daarin.

In Lochem is het proces om te komen tot prestatieafspraken goed gestructureerd. Een transparant proces, maar die wel vraagt om regelmatige evaluatie en bijstelling van de afspraken wat meer SMART-er te maken.

Vermeldenswaard is verder dat IJsseldal Wonen goed afstemt met collega-corporatie Viverion. Men trekt dan ook samen op in de prestatieafspraken met de gemeente.

De huurdersbelangenvereniging stelt zich met de beleidsvorming altijd de vraag: "Wat betekent het voor de huurder".

Gemeente Voorst

De gemeente Voorst vindt zichzelf pragmatisch in het maken van afspraken. Alle afspraken hoeven niet op papier te worden gezet. Er is een mate van burgerlijke ongehoorzaamheid bij de gemeente te bespeuren, maar wel onder de voorwaarde dat het beleid dit toelaat.

De gemeente Voorst vindt dat IJsseldal Wonen in het algemeen prestatieafspraken goed tot zeer goed nakomt, dan wel communiceert goed wanneer het niet lukt en waarom niet.

Gemeente Lochem

Sinds jaar en dag worden door de gemeente Lochem prestatieafspraken gemaakt. Het proces is ieder jaar weer opbouwend en het proces tot het komen van afspraken gaat voorspoedig. IJsseldal Wonen wordt beschouwd als een constructieve partij in het driehoeksoverleg.

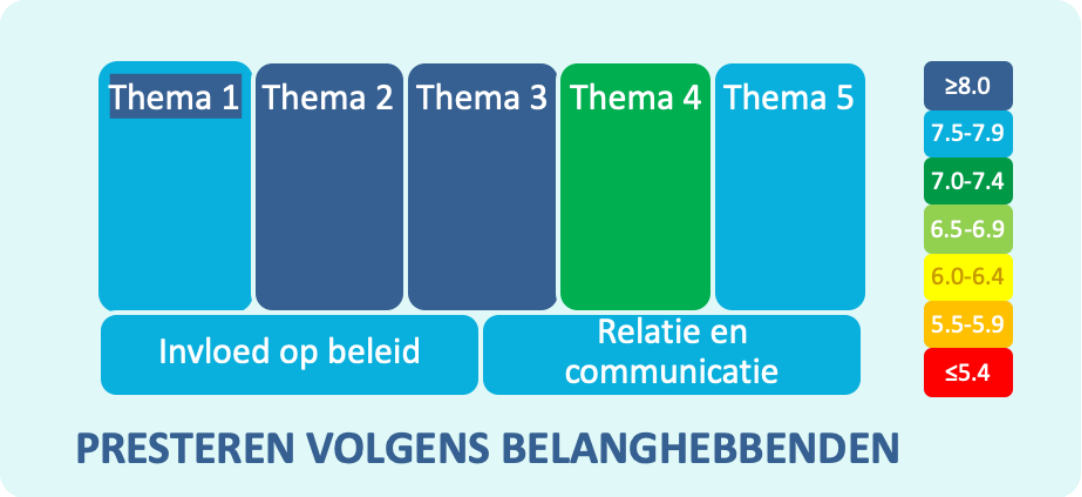
De indruk is dat er langzamerhand een gewoonte insluipt, die ervoor zorgt dat de gemeente minder scherp is of de prestatieafspraken daadwerkelijk relevant zijn voor de uitvoering van het woonbeleid. De gemeente stelt selectiever te kunnen zijn in de doelen die de gemeente per corporatie stelt en de afspraken die daaraan koppelt.

De gemeente vindt het groot aantal prestatieafspraken heel nuttig. De intentie bestaat om met IJsseldal Wonen afspraken nog directer en SMART-er vast te leggen.

Met de huurdersvertegenwoordiging worden stevige gesprekken gevoerd, die scherp op inhoud en relatie zijn. Huurders zijn goed geïnformeerd over de volkshuisvestelijke onderwerpen.

Tabel: Tevredenheid van belanghebbenden

Tevredenheid van belanghebbenden		*Huurders*	*Gemeente(n)*	*Overige Belanghebbenden*	*Gemiddeld cijfer*
2.1	**Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties**				
2.1.1	Thema 1: Nieuwbouw en verkoop	7,3	7,6	7,8	7,6
2.1.2	Thema 2: Betaalbaarheid en woonruimteverdeling	7,6	8,1	8,2	8,0
2.1.3	Thema 3: Wonen en zorg en speciale doelgroepen	7,7	8,5	7,9	8,1
2.1.4	Thema 4: Duurzaamheid	7,1	7,5	7,3	7,3
2.1.5	Thema 5: Leefbaarheid	7,5	8,1	7,6	7,7
Totaal tevredenheid over de prestaties		**7,4**	**8,0**	**7,8**	**7,7**
2.2	Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	7,9	8,0	7,9	7,9
2.3	Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	8,0	7,8	7,4	7,7
Eindcijfer		**7,7**	**7,9**	**7,7**	**7,8**



3 Presteren naar Vermogen

Bij Presteren naar Vermogen beoordeelt de visitatiecommissie de *vermogensinzet*, dat wil zeggen of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie kijkt verder dan de kengetallen, dus naar visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, om te kunnen oordelen hoe goed en gemotiveerd de corporatie haar vermogen maatschappelijk benut, mede in relatie tot de externe opgaven en lokale context.

3.1 Beoordeling van de vermogensinzet

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Met vermogensinzet wordt beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. IJsseldal Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt oordeelt de commissie dat er een pluspunt dient te worden toegekend vanwege:

- IJsseldal Wonen heeft laten zien dat een duidelijke koers wordt gevaren op het gebied van de vermogensinzet. De corporatie verantwoordt en motiveert de inzet van haar vermogen op een weloverwogen wijze.
- IJsseldal Wonen heeft met de uitvoering van haar beleid en de aandacht voor de betaalbaarheid het voor maatschappelijke prestaties beschikbare vermogen prima ingezet.

De visitatiecommissie geeft geen oordeel over de financiële continuïteit van de corporatie. Wel gaat zij na of Autoriteit woningcorporaties (Aw) en/of Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) in de jaren waarop de visitatie betrekking heeft, opmerkingen heeft gemaakt over de financiële continuïteit. Uit de oordeelsbrieven blijkt, dat de externe toezichthouders geen interventies in de visitatieperiode hebben gedaan. IJsseldal Wonen voldoet ruim aan alle beoordelingscriteria zoals solvabiliteit, ICR en DSCR.

Het WSW schetst in haar rapportages, dat IJsseldal Wonen een financieel gezonde corporatie is met een ongewijzigd risicoprofiel. De corporatie heeft een ruime financiële positie. De focus ligt volgens het WSW met name op instandhouding, verversing en verduurzaming van het woningbezit.

In de jaren van de economische crisis werd de verhuurdersheffing ingevoerd. Dit is door IJsseldal Wonen gedeeltelijk gecompenseerd door lagere bedrijfslasten te bewerkstelligen door een reorganisatie door te voeren en door de invoering van inkomensafhankelijke huurverhogingen. Door deze maatregelen kon vanaf 2016 ruimte gemaakt worden voor nieuw beleid. Vanaf 2016 is dan bijvoorbeeld de inflatievolgende huurverhoging doorgevoerd.

In zijn algemeenheid kan gesteld worden, dat IJsseldal Wonen als beleidsuitgangspunt een zo hoog mogelijke kwaliteit tegen zo laag mogelijke kosten nastreeft. IJsseldal Wonen streeft ernaar om en nabij het gemiddelde van de sector uit te komen.

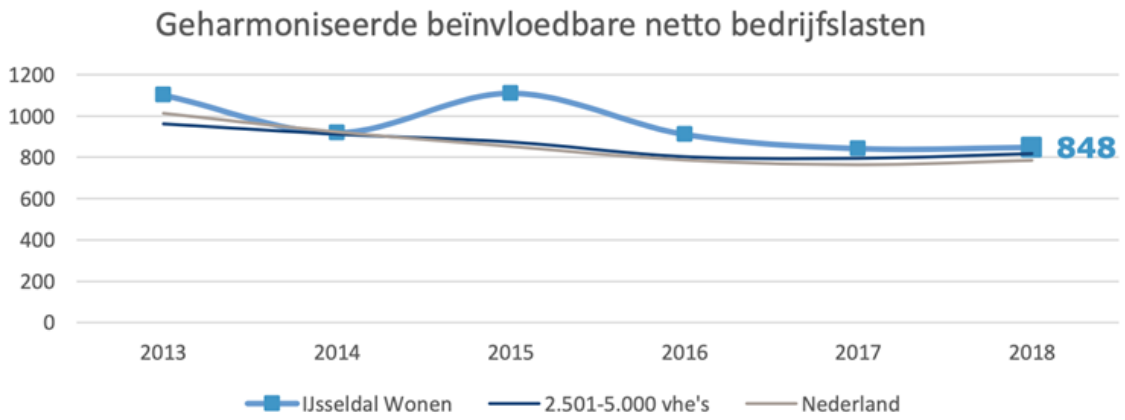
In de jaren 2015 en 2016 scoorde IJsseldal Wonen een C in de Aedes benchmark. De reorganisatie die in 2016 is doorgevoerd - met als doel voor de jaren daarna lagere bedrijfslasten te realiseren - heeft de eerste jaren van de visitatieperiode nog een belangrijke

invloed gehad op de hoogte van de bedrijfslasten. In 2017 en 2018 scoorde de corporatie een B. Geconstateerd is dat er voor een deel nog sprake is van 'vervuiling' in de lasten. De niet-verrekenbare servicekosten zorgen voor een verhoging van de bedrijfslasten. De service-opbrengsten zijn voor een deel overgeheveld naar de kale huur, zodat er verhoudingsgewijs een groot deel niet-verrekenbare servicekosten overblijft.

De score van de corporatie voor doelmatigheid uit de Aedes benchmark (ABC) is:

Aedes Benchmark	***2018***	***2017***	***2016***	***2015***
Score bedrijfslasten	**B**	**B**	**C**	**C**

Bron: Aedes benchmark

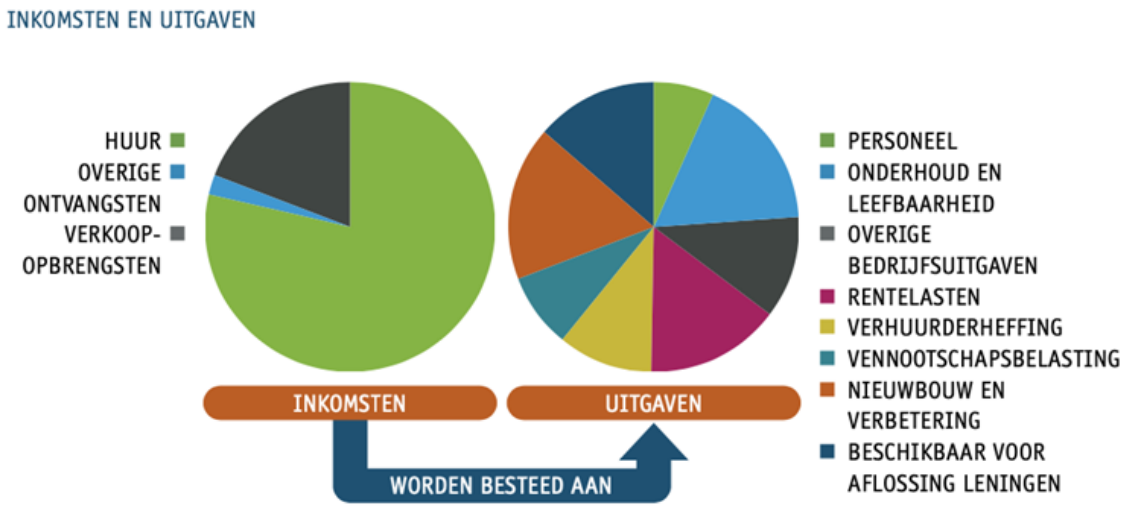


Een aanbeveling vanuit de vorige visitatie was om niet meer te sturen op "rijkdom", maar het vermogen maximaal in te zetten. Doordat IJsseldal Wonen meer in control is gekomen, is het inzicht in de cijfers sterk verbeterd. Door middel van scenario-analyses is de corporatie goed in staat om beleidsvoornemens te toetsen en verschillende keuzemogelijkheden te overwegen.

De maatschappelijke effecten uit de beleidsspeerpunten, die IJsseldal Wonen beoogt, zijn onder meer:

- Betaalbaarheid, een belangrijk thema voor IJsseldal Wonen. De corporatie kijkt niet alleen naar de huur, maar ook naar de energielasten. Zo kan beter gestuurd worden op de totale woonlasten.
- De corporatie gaat uit van inflatievolgende huurverhogingen.
- Nieuwbouw en verkoop van woningen houden gelijke tred. Het woningbezit blijft tot 2025 op totaalniveau gelijk.
- Het vermogen wordt ingezet voor uit te voeren renovatie en grootonderhoud. Ook op duurzaamheidsmaatregelen wordt door de corporatie fors ingezet.
- Versnelling op het gebied van energiebesparing is een belangrijke doelstelling. In 2018 is een plan opgesteld om in 2050 CO2-neutraal te zijn.
- Passend toewijzen zorgt voor minder keuzevrijheid; met streefhuurbeleid zorgt de corporatie voor zodanige huurprijzen van het beschikbare aanbod, dat er gelijke slaagkansen zijn.

IJsseldal Wonen werkt grensoverschrijdend samen met verschillende partners, zowel op gebied van onderhoud, zorg- en welzijn als bijvoorbeeld ICT. Dit is om kennis met elkaar te delen, maar tevens om de kosten te delen/verlagen.



IJsseldal Wonen heeft in de visitatieperiode veel aandacht besteed aan het onderwerp 'Integriteit'. Dit betekent voor de corporatie, naar eigen zeggen, op een verantwoorde wijze om te gaan met het vastgoed en de middelen die de corporatie ter beschikking staan en dat de bijbehorende risico's goed gemanaged worden: immers werkt de corporatie met maatschappelijk vermogen.

De visitatiecommissie is van mening dat IJsseldal Wonen voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen passend inzet bij de externe opgaven en vermogenspositie.

Tabel: Presteren naar Vermogen

Perspectief	*Gemiddeld cijfer*	*Weging*	*Eindcijfer per perspectief*
Presteren naar Vermogen			
Vermogensinzet	8,0	100%	**8,0**

4 Governance van maatschappelijk presteren

Het perspectief Governance van maatschappelijk presteren bestaat uit drie onderdelen:

1. Strategievorming en sturing op prestaties.
2. Maatschappelijke rol van de raad van commissarissen.
3. Externe legitimatie en verantwoording.

4.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing

Dit onderdeel omvat de onderdelen Strategievorming (Plan) en Sturing op prestaties (Check en Act). Het accent ligt op de relatie met de lokale context en niet op de financiële- en risicochecks, dat doet immers de Autoriteit woningcorporaties. De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit en de resultaten van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk.

De commissie waardeert dit onderdeel gemiddeld met een 7,5.

4.1.1 Strategievorming

De commissie beoordeelt het onderdeel Plan met een 8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie heeft op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn.

IJsseldal Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie twee pluspunten toe, vanwege:

- IJsseldal Wonen laat een prima vertaling van het beleidsplan en de beleidsspeerpunten naar jaarlijkse, SMART- geformuleerde activiteiten.
- De visie en doelen, als ook de diverse beleidsplannen zijn stevig verankerd binnen de organisatie en haar diverse geledingen.
- Bij het opstellen van nieuwe plannen worden de belanghebbenden in de driehoek geconsulteerd, als ook de collega-corporaties en zorg/welzijnspartijen.

Het Ondernemingsplan 2016-2020 'Gewoon goed wonen' is de eerste drie jaar van de visitatieperiode van kracht geweest en het Ondernemingsplan 2018-2021 'Duurzaam en dichtbij' in het laatste jaar. Met deze beleidsplannen richtte IJsseldal Wonen zich op haar kerntaken en maatschappelijke doelstellingen. Deze ondernemingsplannen bevatten de visie en de bestuurlijke koers; het is de basis van alle operationele activiteiten van IJsseldal Wonen.

In het eerste – korte en overzichtelijke - ondernemingsplan zijn de doelstellingen voor die komende jaren vastgelegd. Visie en missie zijn geformuleerd, uitgangspunten benoemd en de verwachtingen van stakeholders zijn in beeld gebracht. Het beleid is verder vastgelegd in jaarplannen, waardoor het ondernemingsplan jaarlijks is geëvalueerd en geactualiseerd. De voortgang met betrekking tot de realisatie van de doelstellingen is een vast agendapunt van

het managementteam en is vervolgens periodiek aan de raad van commissarissen verantwoord.

Het ondernemingsplan 2018-2021 is na consultatie van een breed scala belanghebbenden tot stand gekomen. Door een breed draagvlak te organiseren en het meerjarenbeleid in dit ondernemingsplan vast te leggen, borgt IJsseldal Wonen haar beleid consistent en maakt het transparant. Het belangrijkste thema is 'Duurzaam en Dichtbij'. Daarbij is aandacht voor voldoende geschikte woningen in de kernen, die betaalbaar, comfortabel en energiezuinig zijn. Daarnaast heeft de corporatie aandacht voor een gezond leefklimaat en een duurzame gemeenschap van wijkbewoners.

IJsseldal Wonen hanteert een logische werkwijze, waarbij de strategische doelen in het ondernemingsplan SMART worden vertaald in een meerjarenplan, een jaarplan en een begroting. De doelstellingen en prestatie-indicatoren worden op elkaar afgestemd. Projectplannen sluiten aan op de meerjarenbegroting en worden beoordeeld op de bovenliggende strategische doelen. Belangrijk onderdeel bij deze beoordeling vormen de tertiaalrapportages.

Het Strategisch Voorraad Beleid 2015-2020 geeft de strategische uitgangspunten voor het vastgoed tot 2020 weer. De doelen worden mede gerealiseerd via een optimale inzet van het bezit en de sturing daarop. Er is afgesproken dat dit beleid jaarlijks wordt gemonitord en actualiteiten in beeld worden gebracht. Het beleid geeft de kaders voor alle relevante beslissingen rondom vastgoedsturing en verhuur en biedt dan ook input voor de meerjarenbegroting en dient tevens als basis voor de complexplannen.

De prestatieafspraken waaraan IJsseldal Wonen zich de laatste jaren heeft verbonden, sluiten aan bij het eigen ondernemingsplan en het strategisch voorraadbeleid.

In de visitatieperiode heeft IJsseldal Wonen de strategische risico's vastgesteld. Hierbij is de kans en impact van de risico's op het halen van de strategische doelstellingen bepaald. Door vervolgens de mate van beheersing vast te stellen, is een strategische risicokaart voor risico's gemaakt.

De commissie is van oordeel dat IJsseldal Wonen, mede uit de beleidsstukken en visitatiegesprekken heeft laten zien dat zij een heldere en adequate visie heeft op het realiseren van haar maatschappelijke prestaties. Deze prestaties zijn transparant geformuleerd in het strategisch beleid en vertaald naar tactische en operationele doelen en financiële randvoorwaarden.

4.1.2 Sturing op prestaties

De commissie beoordeelt het onderdeel Check met een 7.

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen volgt van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en bijstuurt 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).

IJsseldal Wonen voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie één pluspunt toe:

- Het monitorings- en rapportagesysteem van IJsseldal Wonen is compleet, waardoor de corporatie de voortgang van de activiteiten goed, passend en gedegen kan controleren.
- IJsseldal Wonen acteert op een actieve wijze bij afwijkingen van de vorderingen van de prestaties en verantwoordt met onderbouwingen van de daarop gebaseerde keuzes.

IJsseldal Wonen heeft een compleet monitorings- en rapportagesysteem. IJsseldal Wonen werkt voortdurend door veranderende omstandigheden en inzichten aan de verbetering van een gestructureerde vorm van de planning en controlcyclus van de organisatie. IJsseldal Wonen stuurt bij afwijkingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties tijdig en adequaat bij. Dit blijkt onder meer uit de tertiaalrapportages. Er wordt gestuurd op de (meerjarige) prestaties en op het jaarplan, waarin de voortgang van de doelstellingen uit het ondernemingsplan en de voortgang van de activiteiten verantwoord wordt. Aan de hand van een dashboard zijn zowel de doelstellingen uit het ondernemingsplan als de daar uit voortgekomen activiteiten goed te volgen. IJsseldal Wonen levert een grote bijdrage aan een duurzame gemeenschap waar mensen prettig samenwonen, verder uitgedrukt in de doelstellingen: 'de duurzame relatie', 'de duurzame woning' en 'de duurzame buurt'. Per doelstelling is er een dashboard om de voortgang/haalbaarheid te volgen. Een project wordt op vier onderdelen beoordeeld, namelijk de status, de realisatie, de planning en financieel.

De voortgang vindt plaats in kleuren:

Omschrijving	Groen	Geel	Oranje	Rood
Status	Afgerond	Loopt	Loopt, maar onder druk	Afgevoerd
Realisatie	Resultaat (wordt) gehaald		Resultaat wordt deels gehaald	Resultaat wordt niet gehaald
Planning	Op planning		Minder dan twee maanden vertraging	Meer dan twee maanden vertraging
Financieel	Binnen + of – 5% van het budget		Binnen + of – 10% van het budget	Meer dan + of – 10% van het budget

Voor het Strategisch Voorraadbeleid is een procesplan geschreven waarin de voortgang voor het gehele jaar gepland staat. Dit beleid komt jaarlijks op de agenda van het managementteam en de raad van commissarissen, voordat de meerjarenbegroting wordt vastgesteld. Dit omvat de resultaten van het afgelopen jaar, nieuwe ontwikkelingen met eventuele gewijzigde keuzes voor bepaalde complexen. In de tertiaalrapportages wordt de realisatie van de doelstellingen aan het strategisch beleid gevolgd.

Bij IJsseldal Wonen heeft risicomanagement in de afgelopen jaren een vaste plaats in de organisatie gekregen. Er bestaat een duidelijke samenhang tussen risicomanagement, interne controle en de werkprocessen. De belangrijkste risico's zijn gekoppeld aan doelstellingen die in het ondernemingsplan benoemd zijn.

4.2 De beoordeling over de maatschappelijke rol van de raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen vorm geeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Met andere woorden, hoe vervult de raad van

commissarissen zijn maatschappelijke rol? Heeft de raad van commissarissen een visie op zijn maatschappelijke rol en hoe betrekt de raad van commissarissen het maatschappelijk perspectief bij zijn toezicht op de strategievorming, positionering, besluitvorming, monitoring en verantwoording van de maatschappelijke prestaties door de corporatie in het lokale netwerk?

De commissie beoordeelt dit onderdeel gemiddeld met een 8,0.

IJsseldal Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie kent twee pluspunten toe, vanwege:

- De raad van commissarissen vervult op een weloverwogen, passende en enthousiaste manier zijn maatschappelijke rol. De raad toont grote betrokkenheid bij het stakeholdersoverleg.
- De raad laat betrokkenheid zien door met de inbreng van het managementteam en woonconsulenten beleid te vormen op 'bottom-up'-wijze.

De raad geeft invulling aan zijn maatschappelijke rol, doordat hij zicht goed bewust is van wat er zich in het werkgebied van IJsseldal Wonen afspeelt. Het jaarlijkse bod voor de prestatieafspraken wordt in de raadsvergaderingen uitvoerig besproken, bediscussieerd en worden door de raad goedgekeurd.

De raad heeft oog voor de belangen van belanghebbenden, zoals met name de huurders, de gemeenten, andere samenwerkingspartijen in het werkgebied en de medewerkers.

Het ondernemingsplan van IJsseldal Wonen is in 2018 tot stand gekomen door een uitvoerige dialoog met stakeholders te houden, waarbij de leden van de raad aanwezig en betrokken waren. In de paragraaf externe legitimatie wordt de totstandkoming uitvoerig beschreven.

Ter voorbereiding op de actualisatie van het strategisch voorraadbeleid van 2020-2025 heeft de raad een strategiedag gehouden om gezamenlijk met het management, stafmedewerkers, Huurdersbelangenvereniging IJsseldal en beleidsmedewerkers en wethouders van de gemeenten Voorst en Lochem de ontwikkelingen en ambities op het gebied van wonen voor de komende jaren met elkaar te bespreken.

De RvC vindt het goed functioneren van de HBV van belang en heeft regelmatig contact. De raad van commissarissen heeft twee zetels voor huurderscommissarissen, die de reguliere contacten onderhouden met de huurdersbelangenvereniging. Ook de voorzitter en de andere leden zijn betrokken bij de HBV en bezoeken de jaarvergaderingen van de huurdersvertegenwoordiging in twee kernen binnen het werkgebied.

De raad spreekt daarnaast periodiek met tal van andere belanghebbenden en is zichtbaar in het netwerk en wil deze positie verder ontwikkelen.

Met het managementteam is frequent contact; de leden zijn herhaaldelijk te gast in de vergaderingen. Naast de reguliere vergaderingen worden ook voor de raad presentaties gehouden door de medewerkers. Zo is in het laatste jaar van de visitatieperiode een presentatie gegeven door de woonconsulenten over het beleid rondom sociaal beheer, waarna gezamenlijk een aantal locaties in Twello zijn bezocht.

De visitatiecommissie heeft in het gesprek met de leden van de raad vastgesteld dat deze een gedeelde visie heeft op zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. De raad ziet het als zijn maatschappelijke taak randvoorwaarden mede te creëren, zodat IJsseldal Wonen haar maatschappelijke rol zo

optimaal mogelijk kan vervullen. De corporatie heeft het belanghebbendenmanagement hoog op de agenda staan.

4.3 De beoordeling over de externe legitimering en openbare verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betrekt bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. De corporatie geeft inzicht in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Externe legitimatie en Openbare verantwoording zijn de twee meetpunten.

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie en Verantwoording met gemiddelde van een 8,0.

4.3.1 Externe legitimatie

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie met het cijfer 8,0.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat zij voldoet aan de eisen van de governancecode en de Overlegwet. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie pluspunten toe, vanwege:

- De actieve wijze, waarop IJsseldal Wonen de externe legitimering heeft verwerkt in haar dagelijkse operaties.
- De open, constructieve en breed opgezette inhoudelijke betrokkenheid van haar belanghebbenden bij het nieuwe ondernemingsplan.

IJsseldal Wonen heeft scherp in beeld wie haar belanghebbenden zijn en hoe daarmee om te gaan. De belangrijkste belanghebbenden zijn Huurdersbelangenvereniging IJsseldal en de gemeenten Voorst en Lochem.

Het ondernemingsplan voor IJsseldal Wonen 2018-2021 is tot stand gekomen vanuit een interactief proces. Eerst zijn de resultaten van de jaren daarvoor en de volkshuisvestelijke en maatschappelijke ontwikkelingen geanalyseerd.

Daarna zijn gesprekken gevoerd met de gemeenten, met in acht name van de uitgangspunten van de woonvisies over de volkshuisvesting in brede zin. Vervolgens is IJsseldal Wonen in gesprek gegaan met huurders, de HBV, de gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties en de wijkagenten over het samenwonen in de buurt. Werkgroepen werden geformeerd bepaalde thema's uit te diepen. Er waren praatsessies met niet alleen HBV maar ook andere huurders en ambtenaren uit verschillende domeinen.

Tenslotte is de nieuwe koers van het nieuwe ondernemingsplan in een strategiesessie besproken met de raad van commissarissen, de HBV en de wethouders van de beide gemeenten.

De uitkomst is in een vastgelegd ondernemingsplan met een – door alle belanghebbenden van de corporatie - gedragen plan met doelstellingen voor de komende jaren. In twee zinnen verwoord:

"Onze visie is een duurzame gemeenschap waar iedereen prettig samenwoont. Dit werken we uit in een duurzame woning, duurzame buurt en duurzame relatie."

Aanvullend werkt IJsseldal Wonen samen met bewonerscommissies, zorginstellingen, collega-corporaties en maatschappelijke partners. Een overzicht van de stakeholders is in het jaarverslag opgenomen.

In het tripartite overleg voeren partijen hun eigen rol met het tot stand brengen van prestatieafspraken. De afspraken zijn op een constructieve wijze tot stand gekomen.

IJsseldal Wonen gaat voorts de dialoog met belanghebbenden aan door het organiseren van stakeholderbijeenkomsten, waarbij ook de leden van de raad van commissarissen aanwezig zijn.

4.3.2 Openbare verantwoording

De commissie beoordeelt het onderdeel Openbare verantwoording met het cijfer 8,0.

Bij dit onderdeel vindt de toetsing plaats of de gerealiseerde prestaties van de corporatie vermeld staan in een openbare publicatie, en of belangrijke wijzigingen worden toegelicht. De corporatie voldoet aan het ijkpunt. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie twee pluspunten toe:

- Relevante informatie is goed te vinden op de website en is helder en toegankelijk. De verbeterpunten voortkomend uit de zelfevaluatie van de raad van commissarissen zijn op de website gepubliceerd.
- Een helder geschreven jaarverslag. Openbare publicaties zijn transparant en zeer goed leesbaar en op een begrijpelijke wijze aan de doelgroepen afgestemd.

De openbare publicaties zijn transparant en prima leesbaar. Op de website zijn documenten te vinden over de Governance en bestuur. Ook de jaarverslagen, het ondernemingsplan en tal van andere documenten zijn gepubliceerd. IJsseldal Wonen presenteert op een inzichtelijke en zeer leesbare manier haar prestaties in haar jaarverslag. Woonvisie verantwoordt zich in de jaarverslagen over de projectmatige en reguliere activiteiten die zij in het belang van de volkshuisvesting in haar werkgebied heeft verricht.

De meest recente prestatieafspraken staan integraal op de website.

De verbeterpunten van de zelfevaluatie van de raad van commissarissen staan tevens op de website.

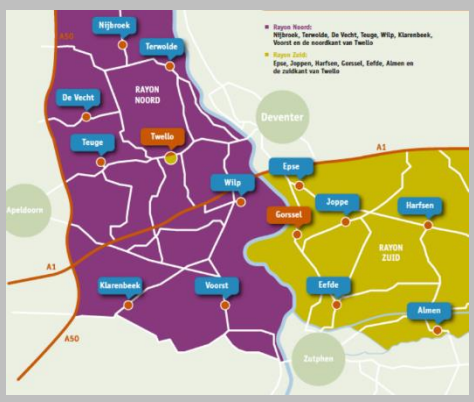
Een deel van de huurders had behoefte aan digitale dienstverlening. Daarom is de website van IJsseldal Wonen vernieuwd. Bij elke fase van de ontwikkeling zijn huurders betrokken, die de opzet of werking hebben getoetst. Hierdoor is er een overzichtelijke en gebruikersvriendelijke website ontstaan. Aan de website is een klantportal gekoppeld. Huurders kunnen nu via de website inloggen op hun eigen persoonlijke pagina met onder meer de mogelijkheid om een afspraak in te plannen bij reparaties, huur te betalen of gegevens te wijzigen. Binnen de website is een kennisbank opgenomen. Hierin staan veelvoorkomende vragen. De kennisbank kan snel worden aangepast wanneer er zaken veranderen. Ook kan hiermee ingespeeld worden op actuele vragen.

Uit bovenstaande blijkt dat er sprake is van een gedegen en openbare verantwoording. IJsseldal Wonen geeft duidelijk blijk van het doorgronden van het belang van openbare verantwoording.

Tabel: Governance van maatschappelijk presteren

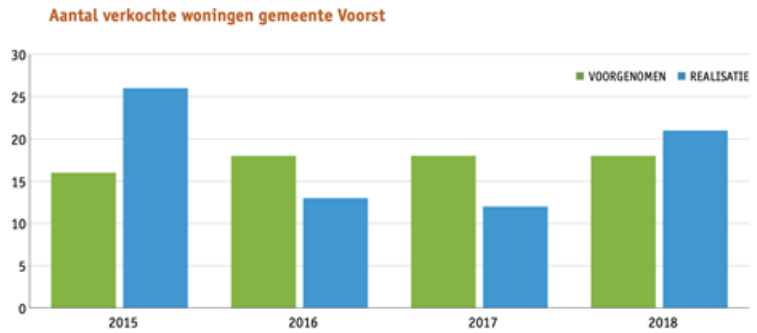
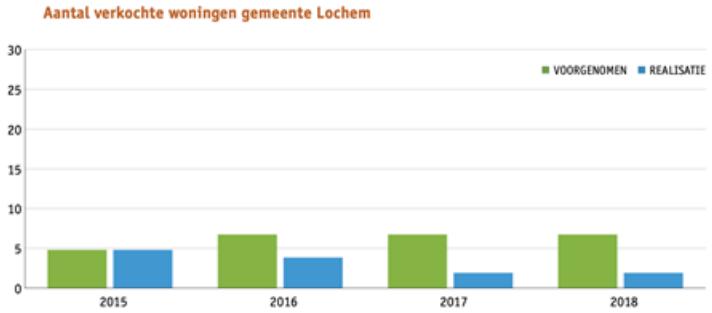
Perspectief	*Beoordeling volgens meetschaal*		*Gemid-deld cijfer*	*Weging*	*Eindcijfer per perspectief*
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	8,0	7,5	33%	**7,8**
	Prestatiesturing	7,0			
Maatschappelijke rol RvC			8,0	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	8,0	8,0	33%	
	Openbare verantwoording	8,0			

Deel 3
Bijlagen



Bijlage 1: Gerealiseerde prestaties

Thema 1: Nieuwbouw en verkoop

Opgaven	*Prestaties*
IJsseldal Wonen richt zich bij nieuwbouw met name op kwalitatief goede woningen die betaalbaar zijn voor de primaire doelgroep.	Om de woningvoorraad op peil te houden realiseert IJsseldal Wonen nieuwbouw in verschillende segmenten. NIEUWBOUW / VOORST / LOCHEM 2015: 37 (Beekzicht) / 13 (Grooterkamp) 2016: 26 (Marktplein) / 0 2017: 0 / 0 2018: 42 (De Schaker en Klarenbeek) / 8 (Harfsen en Almen)
IJsseldal Wonen gaat in de meerjarenbegroting uit van een verkoopdoelstelling van 18 woningen in de gemeente Voorst	IJsseldal Wonen verkoopt jaarlijks een beperkt aantal woningen. Hiermee bouwt de corporatie de vrije sector portefeuille af en wordt de sociale huurwoningvoorraad aangepast. De woningen worden bij voorrang aangeboden aan starters op de koopmarkt. 
De kernvoorraad in de gemeente Lochem dient kwantitatief en kwalitatief op peil te worden gehouden om opbrengsten te genereren voor investeringen. IJsseldal Wonen maakt voor de visitatieperiode een verkoopdoelstelling. De woningen worden verkocht aan zittende huurders en aan koopstarters, bij voorkeur uit de gemeente Lochem.	Jaarlijks verkoopt de corporatie een beperkt aantal woningen, met in achtneming van de voorwaarden die met de gemeente is afgestemd. Hiermee bouwen ze de vrije sector portefeuille af en passen de sociale huurwoningvoorraad aan. De woningen worden bij voorrang aangeboden aan starters op de koopmarkt. Geen verkoop van appartementen, geen verkoop van seniorenwoningen, verkoop bij voorrang in complexen waar al is verkocht en een goede spreiding over de verschillende kernen.  De woningen worden bij voorrang aangeboden aan starters, waaronder ook huurders vallen, en dan pas aan doorstromers. Dit

	heeft erin geresulteerd dat bijna 75 % van de verkochte woningen bij huurders of starters terecht is gekomen.
IJsseldal Wonen liberaliseert geen woningen in Lochem.	In overleg met Huurdersbelangenvereniging IJsseldal is gekomen tot een goede scheiding tussen de sociale huur en de vrije sector per 1 januari 2017. De afspraak is vervolgens gemaakt geen woningen uit de sociale huurwoningvoorraad liberaliseren. Wanneer woningen door de huurverhoging boven de liberalisatiegrens komen, worden deze afgetopt, zodat de woningen bereikbaar blijven voor de doelgroep. Deze afspraak is de afgelopen jaren nagekomen. Hierdoor hebben 53 huurwoningen in 2017 een huurverhoging gehad tussen 0 % en het inflatieniveau. In 2018 waren er dat 102.
Vanwege de huisvesting van statushouders wordt per jaar bekeken of het aantal te verkopen woningen moet worden verminderd.	In 2016 is de verkoopdoelstelling gedurende het jaar aanzienlijk teruggebracht vanwege het grote aantal te huisvesten statushouders. Zo konden de slaagkansen van de andere doelgroepen overeind gehouden worden. In 2017 is de verkoopdoelstelling wederom om deze reden omlaag bijgesteld.
Beoordeling: 7,0	

Thema 2: Betaalbaarheid en woonruimteverdeling

Opgaven	*Prestaties*
Woningtoewijzing Europese richtlijn: Vanaf 1 januari 2011 gelden de volgende toewijzingsregels: tenminste 90% van de vrijgekomen woningen tot de maximale inkomensgrens. (2014: € 34.678). Vanaf 1 januari 2016 zijn de toewijzingsregels aangepast naar: tenminste 80% tot maximale inkomensgrens (2016: € 35.739). Daarnaast 10% aan huishoudens met een inkomens tussen € 35.739-€ 39.874 toe (2016). De resterende 10% is vrij toe te	Corporaties moeten volgens de Woningwet voldoen aan een aantal normen bij het verhuren en toewijzen van het woningaanbod. Volgens de EU-norm moet minimaal 80% van de sociale huurwoningen verhuurd worden aan woningzoekenden met een inkomen onder € 36.798. IJsseldal Wonen heeft ruimschoots aan deze norm voldaan en is uitgekomen op 93,2%. **Tabel: Aantal verhuringen 2018 aan doelgroepen (80-10-10)** *Inkomen van huishoudens* / *Aantal* / *Norm* Tot € 36.798: 218 / 93,2% / 80% € 36.798 tot € 41.056: 9 / 3,8% / 10% Vanaf € 41.056: 7 / 3,0% / 10% In 2017: *IJsseldal Wonen* / *Norm* / *Resultaat* Huisvesten EU-doelgroep / 80% / 93% Huisvesten doelgroep huurtoeslag / 95% / 98% In 2016: *IJsseldal Wonen* / *Norm* / *Resultaat* Huisvesten EU-doelgroep / 80% / 93% Huisvesten doelgroep huurtoeslag / 95% / 98%

wijzen, met voorrang voor urgenten.	
Vanaf 1 januari 2016 dient minimaal 95% van de woningen die zijn verhuurd aan huishoudens met recht op huurtoeslag, een huurprijs tot maximaal de aftoppingsgrens voor huurtoeslag te hebben	Vanaf 2016 is regionaal afgesproken dat de vrijkomende woningen worden verhuurd volgens de 60-20-20 regel. Dit houdt in dat 60 % wordt aangeboden in het onderste segment, 20 % in het middensegment, en 20 % in het hoogste segment van de sociale huurwoningvoorraad. **Tabel: Verhuur 95% criterium**
Om tot een evenwichtige woonruimteverdeling te komen onderzoekt IJsseldal Wonen de lage slaagkansen voor woningzoekenden die van buiten de gemeente Lochem. De slaagkansen van de woningzoekenden naar herkomst en leeftijd (in het bijzonder jongeren) wordt in Voorst jaarlijks gemonitord en met partijen in het ambtelijk en bestuurlijk overleg besproken	De slaagkansen voor de woningzoekenden van de gemeenten Voorst en Lochem voor een woning van IJsseldal Wonen waren de afgelopen jaren als volgt:
Beoordeling: 8,0	

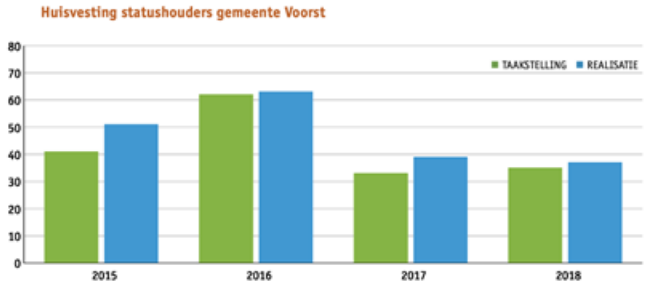
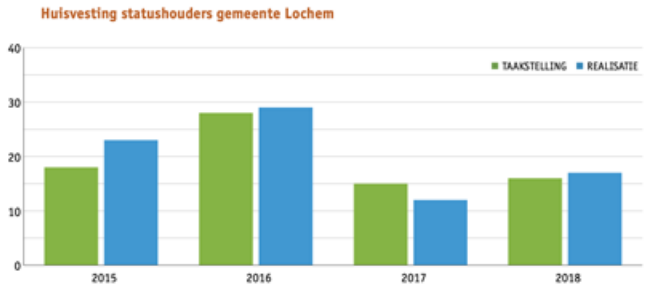
	< 1E		1E TOT 2E		2E AFTOPPINGSGRENS		
PRIJSKLASSEN	AFTOPPINGSGRENS	%	AFTOPPINGSGRENS	%	TOT VRIJE SECTOR	%	TOTAAL
2015	91	42	33	15	92	43	216
2016	110	64	30	17	32	19	172
2017	117	62	40	21	32	17	189
2018	166	71	23	10	45	19	234

	Norm	*Realisatie*
Passend toewijzen aan huishoudens met huurtoeslag	Minimaal 95%	98,8%
Gemeente Lochem	Minimaal 95%	98%
Gemeente Voorst	Minimaal 95%	99%

	WONINGZOEKENDEN	WONINGZOEKENDEN
SLAAGKANSEN	UIT GEMEENTE VOORST	UIT GEMEENTE LOCHEM
2015	41%	46%
2016	33%	31%
2017	29%	28%
2018	34%	42%

Thema 3: Wonen en zorg en speciale doelgroepen

Opgaven	*Prestaties*
Huurders van 70+ die willen doorstromen van een eengezinshuurwoning gelijkvloerse (senioren)woning krijgen	Zorgwoningen worden verhuurd via bemiddeling, zodat deze bij de mensen terecht komen die deze woning het meest dringend nodig hebben. Senioren blijken in de praktijk niet erg verhuis geneigd te zijn. Wanneer ze wel willen verhuizen, gaan ze op zoek naar een

50% korting op het verschil de oude en de nieuwe huurprijs (70+ doorstroomregeling). Jaarlijks worden de resultaten gemonitord.	gelijkvloerse woning in de buurt van winkels en een gezondheidscentrum. Maar wanneer ze willen verhuizen lopen ze er tegenaan dat deze woning vaak duurder is dan de gezinswoning waar ze nu wonen. Om deze stap te overbruggen compenseert IJsseldal Wonen de helft van het verschil in huur. Dit wordt doorstroomregeling genoemd. Deze bestond al in de gemeente Voorst en hebben we in 2016 ook ingevoerd in de gemeente Lochem.
IJsseldal Wonen bevordert het 'opplusproject' over het bewust maken van ouderen dat met een aantal voorzieningen het langer thuis wonen. IJsseldal Wonen versterkt de bewustwording van inwoners van 55 jaar en ouder over hun woonsituatie en hoe zijn langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Bij IJsseldal Wonen kunnen ouderen die langer zelfstandig in hun wonen blijven wonen gebruik maken van het aanbod van voorzieningen voor veiligheid, gemak en toegankelijkheid,	'Wonen met een plus' is een programma om woningen te voorzien van meer comfort en gemak, zodat senioren langer zelfstandig thuis kunnen wonen. Bijvoorbeeld het weghalen van drempels, ophogen van toegangspaden of aanbrengen van een extra trapleuning. In geval van dementie zijn aanvullende aanpassingen mogelijk zoals bijvoorbeeld een glazen keukenkastje. Het 'Wonen met een plus' bestond al in Lochem en is ook ingevoerd in Voorst. De aanpassingen worden als maatwerk aangeboden, omdat elke situatie anders is. In de afgelopen vier jaren is de Martinushof in Twello ingrijpend verbouwd. Het gebouw is getransformeerd van een verzorgingshuis naar beschermd wonen voor mensen met dementie.
IJsseldal Wonen huisvest statushouders in principe volgens de taakstelling.	In Voorst verzorgt IJsseldal Wonen de totale taakstelling en in Lochem de corporatie 1/3e van de taakstelling. In 2016 kwam er een grote vluchtelingenstroom op gang, waarbij de verwachting was dat dit wel enkele jaren aan kon houden. In overleg met de gemeenten is gezocht naar een goede balans tussen reguliere woningzoekenden en statushouders. Dit is uitgekomen op maximaal 10% van de vrijkomende woningen.  

IJsseldal Wonen huisvest mensen met een beperking.	IJsseldal Wonen diverse complexen aan zorgorganisaties die begeleiding bieden aan mensen met een beperking.

LOCATIE	AANTAL	ZORGINSTELLING
Kapperallee, Eefde	16	Trajectum Hanzeborg
Veldhofstraat, Gorssel	10	St. Philadelphia
Windvang, Twello	12	's Heerenloo
De Barnte, Twello	12	Zozijn
Daslook, Twello	20	Zozijn

Beoordeling: 6,0

Thema 4: Duurzaamheid

Opgaven	*Prestaties*
IJsseldal Wonen wil in 2020 gemiddeld een energie index van 1.31 (het gemiddelde van label B) voor het totale woningbezit in beide gemeenten. De ambitie houdt niet op bij het bereiken van gemiddeld label B in 2020. Het uiteindelijke doel is een C02 neutrale woningvoorraad in 2050.	Per eind 2018 is de gemiddelde energie index van onze woningen 1,45. Uitgedrukt in een letter is dit een gemiddeld label C. Gestreefd wordt om in 2020 op een gemiddeld label B uit te komen. Daarvoor moet de energie index nog een klein stukje zakken tot 1,40. Hiervoor is een programma van 300 woningen opgesteld dat in 2019 en 2020 wordt uitgevoerd.
IJsseldal Wonen werkt samen met Energierijk Voorst voor het project 'Zon voor huurders" In 2018 wil IJsseldal Wonen op 30 woningen zonnepanelen.	Vanaf 2014 heeft IJsseldal Wonen een samenwerkingsovereenkomst met Lochem Energie voor het project 'Zon voor huurders'. In de periode 2014-2018 heeft Lochem Energie op 131 woningen van IJsseldal Wonen PV-panelen geplaatst die door deze energiecoöperatie worden verhuurd aan de bewoners. In de gemeente Voorst is in 2018 een project gerealiseerd met Energierijk Voorst voor 19 woningen.
IJsseldal Wonen streeft naar een kwalitatieve woningvoorraad die aansluit op de vraag van de klant en de behoefte van de maatschappij.	IJsseldal Wonen werkt sinds 2016 met vaste RGO partners die medeverantwoordelijk zijn voor goede kwaliteit en dienstverlening. De corporatie wenst de kwaliteit op peil houden en met name de energiezuinigheid verbeteren. Dit doen we door woningen te verduurzamen. In de jaren 2015-2018 hebben we 330 woningen aangepakt met een combinatie van dak-, vloer- en spouwmuurisolatie. De huurder waardeerde in 2018 de kwaliteit met een 7,3 ten opzichte van een gemiddelde van 7,1 in de sector.

GEMEENTE	A+	A	B	C	D	E	F	G
Lochem	14	264	167	368	58	24	9	3
Voorst	9	396	463	710	406	146	97	17

Beoordeling: 7,0

Thema 5: Leefbaarheid

Opgaven	*Prestaties*
IJsseldal Wonen heeft voldoende steunpunten gerealiseerd in Harfsen, Epse en Almen voor initiatieven uit de betreffende kern.	In Harfsen, Almen en Epse zijn er complexen voor senioren met een gezamenlijke ontmoetingsruimte. Deze werd gerund door Sutfene, dat zich in 2016 heeft teruggetrokken. In overleg met de dorpsraden is naar een alternatieve invulling gezocht. IJsseldal Wonen stelt de ruimtes in Epse en Harfsen gratis beschikbaar aan de vrijwilligersorganisaties. In Almen is de ruimte omgebouwd naar twee woningen.
IJsseldal Wonen werkt goed samen met Buurtbemiddeling gemeente Lochem. Stichting Mens en Welzijn in de gemeente Voorst inschakelen voor buurtbemiddeling en actief samen te werken met Maatschappelijk Netwerk Voorst bij overlast,	IJsseldal Wonen vindt dat huurders zelf verantwoordelijk zijn voor de leefbaarheid in hun omgeving. IJsseldal Wonen zet buurtbemiddeling in zodat de huurders zelf onder begeleiding van getrainde vrijwilligers onderlinge knelpunten kunnen oplossen. Buurtbemiddeling is in beide gemeenten beschikbaar, waarbij IJsseldal Wonen naar rato van de huur financiert.
lJsseldal Wonen zet zich in om sociale problematiek vroegtijdig te signaleren, en al dan niet door samenwerking met netwerkpartners aan te pakken op basis van het sociaal beleidsplan, vroegtijdig huurachterstanden aan te pakken, afspraken maken met zorgaanbieders, en actief samen te werken met Maatschappelijk Netwerk Voorst bij overlast, multiprobleem-situaties en dreigende ontruimingen.	IJsseldal Wonen werkt nauw samen met de maatschappelijke partijen en netwerken in beide gemeenten bij multi-probleemsituaties en leefbaarheidskwesties. De corporatie zet daarbij innovatieve middelen in, zoals gedragsaanwijzingen, complimentenkaarten en een opstapprotocol.
Samenwerking aangaan met netwerkpartners om initiatieven aan te pakken op basis van het sociaal beleidsplan.	In Almen heeft de corporatie een pand verhuurd aan Superrr waarbij mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan de slag kunnen om vervolgens door te kunnen stromen naar een reguliere werkplek.
Beoordeling: 7,0	

In het visitatierapport zijn de volgende prestatievelden van de gemeenten Voorst en Lochem gecombineerd:

Thema 1: Nieuwbouw en verkoop
- Nieuwbouw en verkoop: Gemeente Voorst
- Liberalisatie en verkoop: Gemeente Lochem
- Nieuwbouw en aankoop woningen: Gemeente Lochem

Thema 2: Betaalbaarheid en woonruimteverdeling
- Betaalbaarheid: Gemeente Voorst
- Woonruimteverdeling: Gemeente Voorst
- Betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep: Gemeente Lochem
- Betaalbaarheid en woonruimteverdeling: Gemeente Lochem

Thema 3: Wonen en zorg en speciale doelgroepen
- Vergrijzing en wonen met zorg: Gemeente Voorst
- Statushouders: Gemeente Voorst
- Huisvesting speciale doelgroepen: Gemeente Lochem

Thema 4: Duurzaamheid
- Duurzaamheid: Gemeente Voorst
- Kwaliteit en duurzaamheid woningen: Gemeente Lochem
- Duurzaamheid: Gemeente Lochem

Thema 5: Leefbaarheid
- Sociaal beleid: Gemeente Voorst
- Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed: Gemeente Lochem

Bijlage 2: Positionpaper

Positionpaper visitatie IJsseldal Wonen 2015-2018

Waar staan we voor?

IJsseldal Wonen is een sociale en betrokken woningcorporatie die actief is in de gemeenten Voorst en Lochem. We beheren zo'n 3.000 sociale huurwoningen en 150 vrije sector woningen in 14 kernen. Daarmee bieden we ruim 7.500 mensen een thuis. Naast onze woningen hebben we nog een beperkte portefeuille met commercieel, maatschappelijk en zorgvastgoed.
IJsseldal Wonen heeft als missie om samen te werken aan passend wonen in een prettig en lan- delijke omgeving. Daarbij richten we ons op woningzoekenden tot de middeninkomens. We waar- deren al onze huidige huurders op een gelijke wijze en hebben dan ook geen inkomensafhanke- lijk huurbeleid.

Onze kernwaarden zijn:

- De klant staat centraal
- We werken samen op basis van wederkerigheid
- We handelen transparant en integer

We ervaren dat de samenleving aan verandering onderhevig is. Om goed in te kunnen spelen op de behoeften en opgaven die daaruit voortkomen, hebben we een slanke en wendbare organisa- tie. Daarbij passen duurzaam inzetbare medewerkers, die ondernemend, verantwoordelijk en zelfstandig kunnen werken.

Wat willen we bereiken?

In de periode 2014-2017 was ons ondernemingsplan *Dichterbij de kern* leidend. Mede door de invloed van de woningwet wilden we ons meer op onze kerntaak richten; het verhuren en behe- ren van woningen voor mensen met een smalle beurs. Hierbij waren vier speerpunten leidend:

- Betaalbaar wonen
- Passende dienstverlening
- Goede en gelijke slaagkansen
- Zelfredzame wijken en buurten

Om deze speerpunten te bereiken was een efficiënte organisatie nodig, die beter in control was. In 2015 is hiervoor een reorganisatie doorgevoerd. Vanaf 2016 zijn we gaan bouwen aan het nieuwe IJsseldal, slank en wendbaar. We hebben onze klanten in beeld gebracht en vertaald in persona's. Vervolgens hebben we beoordeeld wat de verschillende klanten van ons verwachten. Op basis daarvan is de cultuur bij IJsseldal Wonen geformuleerd. We zijn ondernemend, nemen verantwoordelijkheid en werken zelfstandig. Begrippen zijn geladen met concreet gedrag, we hebben inzicht gekregen in elkaars talenten en kwaliteiten en er is meer begrip en waardering ontstaan voor de verschillen. Bij de vorige visitatie werd geadviseerd om de reorganisatie als punt te markeren en nog eens toelichting te geven op de achtergronden van de fusie. Wij hebben dit advies opgepakt. De reorganisatie is inderdaad het markeerpunt geworden, het eindpunt van een turbulente tijd. We zijn er sterker en met zelfvertrouwen uitgekomen. Vanuit die positie zijn we weer gesprekken gaan voeren met de stakeholders. Niet over het verleden, maar juist gericht op de toekomst en hoe we onze maatschappelijke rol zo goed mogelijk met elkaar kunnen concreti- seren. Hiermee hebben we invulling gegeven aan een tweede aanbeveling om de prestaties duidelijker en meer samen vorm te geven. Een derde aanbeveling was om te investeren in de re- latie met de gemeente Voorst. We hebben ingezet op professionalisering van het relatiemanage- ment, niet alleen bij de gemeente Voorst, maar over de volle

breedte van ons netwerk. We wer- ken zo veel mogelijk met vaste contactpersonen vanuit IJsseldal Wonen op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau. We vragen de gemeenten aan het eind van het jaar om onze samenwerking met een cijfer te waarderen. Zowel vanuit Voorst als Lochem was dat eind 2018 een acht.

Onze doelstelling op financieel gebied was om eerst in control te komen, zodat er vanaf 2016 ruimte zou ontstaan voor nieuw beleid. Dat is gelukt, zo hebben we vanaf 2016 bijvoorbeeld al- leen een inflatievolgende huurverhoging doorgevoerd, zijn de streefhuren aangepast om de slaagkansen overeind te houden en hebben we geïnvesteerd in verschillende duurzaamheidspro- jecten. Voor het overzicht van alle prestaties, verwijs ik graag naar de factsheet. Een vierde aan- beveling vanuit de vorige visitatie was om niet meer te sturen op “rijkdom”, maar ons vermogen maximaal in te zetten. Doordat we meer in control zijn gekomen, is het inzicht in de cijfers verbe- terd. Door middel van scenario analyses zijn we in staat om beleidsvoornemens te toetsen en verschillende keuzemogelijkheden af te wegen. We sturen hierbij vooral op kasstromen in plaats van de inzet van vermogen. Ons vermogen wordt bepaald alsof we al onze woningen bij mutatie verkopen. Dat is wellicht uniform en vergelijkbaar, maar geeft een weinig realistisch beeld over de investeringsruimte die beschikbaar is.

De laatste aanbeveling uit de vorige visitatie werd gegeven aan de Raad van Commissarissen en ging over het contact met externen. Dat werd door de commissie als “plichtmatig” ervaren. De RvC vond en vindt de verbinding met de samenleving zeer belangrijk. Naast de jaarlijkse ge- sprekken met verschillende interne en externe stakeholders, zijn er de afgelopen jaren nieuwe vormen van contact geïntroduceerd, zoals bijvoorbeeld strategiedagen, interne stages en thema- bijeenkomsten.

Waar staan we nu?

In 2018 is het ondernemingsplan *Duurzaam en dichtbij* van start gegaan. Een ondernemingsplan dat met actieve inbreng van huurders, gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties en onze mede- werkers tot stand is gekomen. De grote opgaven voor de komende jaren zijn betaalbaarheid, ge- schiktheid van het woningbezit en duurzaamheid. Het plan heeft een doorlooptijd tot 2021. In het ondernemingsplan kiezen we positie en hebben we de richting bepaald. Jaarlijks bepalen we welke projecten uitgevoerd gaan worden om te zorgen dat we onze eindbestemming bereiken. We reflecteren en evalueren tussentijds zodat we sneller kunnen bijsturen.

Uiteindelijk willen we drie zaken bereiken:
Een duurzame relatie*:* Huurders zijn tevreden over onze dienstverlening, omdat deze is afge- stemd op hun verwachtingen. Stakeholders waarderen onze inzet omdat deze voorziet in de op- gave. En toezichthouders zijn tevreden omdat we effectief en efficiënt opereren.
Een duurzame woningvoorraad*:* Onze woningvoorraad sluit aan op de vraag van de klant en de behoefte van de maatschappij. Onze woningen zijn betaalbaar, comfortabel en energiezuinig.
Een duurzame buurt*:* Mensen wonen prettig samen en nemen daarbij zelf het initiatief waarbij wij hen waar nodig ondersteuning bieden. De buurt is veilig. Mensen voelen zich thuis en waarderen hun woonomgeving.

We sturen op de voortgang van de projecten en meten de resultaten door verschillende indicato- ren als klanttevredenheid en de ontwikkeling van de woningvoorraad. Het eerste jaar van het ondernemingsplan is achter de rug. We zijn meer projectmatig gaan werken. Daarnaast werken we meer grensoverschrijdend samen met verschillende partners, zowel op gebied van onder- houd, zorg- en welzijn als bijvoorbeeld ICT. Mooie resultaten zijn de vernieuwde website met klantportaal voor 24/7 dienstverlening, de oplevering van 50 energiezuinige woningen en de nieuwe samenwerking met de bewonerscommissies. (zie verder factsheet)

Waar gaan we naar toe?

Het ondernemingsplan geeft de koers voor de komende jaren. We evalueren periodiek om onze vervolgroute te bepalen. Uit de evaluatie van het projectmatig werken in 2018, hebben we geleerd dat juist die dagelijkse dienstverlening door de vele projecten onder druk is komen te staan. Er moet dus meer focus worden aangebracht om de werkbelasting beter in verhouding te krijgen met de omvang van onze organisatie. Voor 2019 hebben we de volgende prioriteiten bepaald:

1. Dagelijkse dienstverlening staat centraal
2. Duurzaamheid verder vormgeven door concrete projecten, een planning voor 2020-2025 en ervaring opdoen met nieuwe technieken door middel van pilots
3. Basis verder op orde brengen door verdere ICT-toepassingen en professionalisering van het data beheer.

Reflectie op maatschappelijk functioneren

Vanuit de visitatie is deze position paper ook een moment om stil te staan bij het maatschappelijke functioneren van IJsseldal Wonen. We werken bij IJsseldal Wonen steeds meer van buiten naar binnen. Bij het beleidsproces stellen we beleid op aan de hand van onze missie en visie, fei- ten en cijfers en de invloed van de professionals waarmee we samenwerken. De samenwerking met onze partners is stevig en constructief en komt ten gunste van onze huurders. Daar ben ik tevreden over. Bij de dagelijkse dienstverlening zijn onze huurders de ervaringsdeskundigen. Zo hebben huurders elke fase in de ontwikkeling van onze website getest. Hierdoor is de structuur gebruikersvriendelijk en zijn de teksten leesbaar en begrijpelijk. De mening van de huurder heeft grote meerwaarde. Daar ligt volgens mij nog een kans voor verdere ontwikkeling. En dan niet al- leen via de HBV als belangenorganisatie, maar juist met huurders vanuit hun woon-ervaring.

Reflectie op het functioneren van de lokale driehoek

De gemeente is verantwoordelijk voor de Woonvisie. De corporatie brengt jaarlijks een bod uit waarbij ze de bijdrage aan deze visie tot uiting brengt. Aan de hand van beide documenten wor- den de jaarlijkse prestatie afspraken uitgewerkt. De HBV is zowel in de gemeente Voorst als Lo- chem een volwaardige partner. We stellen gezamenlijk met de HBV het bod voor de beide ge- meenten op. Daarmee is het belang van de huurders al in een vroeg stadium goed geborgd. De gemeenten verschillen qua werkwijze en cultuur. Dat zien we terug in het proces en de wijze van samenwerking. Het hele traject geeft veel invloed, maar vraagt ook veel inzet van de HBV. Vanuit de gemeente en corporatie zouden we hen wellicht nog beter kunnen faciliteren, bijvoorbeeld met secretariële ondersteuning. De prestatie afspraken zijn de laatste jaren steeds meer SMART ge- formuleerd. Daarnaast komt er steeds meer wederkerigheid door ook de inbreng van de ge- meente op te nemen. Dat is een goede zaak, want het recht op een goede en betaalbare woning is iets dat ons allemaal aan het hart gaat.

Yolanda Winkelhorst
Directeur bestuurder

Bijlage 3: Geïnterviewde en geënquêteerde belanghebbenden

Directeur-bestuurder
Yolanda Winkelhorst

Raad van Commissarissen
Bea Annot, voorzitter
Patrick Hijlkema
Arnoud Spithoven
Heleen Buijs
Berry Prins

Managementteam
Inge Velthuis
Harry Dreeyers

Ondernemingsraad
Personeelsvertegenwoordiging
Willem de Wilde
Sonja Honders
Mirjam Lazeroms

Gemeente Voorst
Arjen Lagerweij, wethouder
Anouk ter Avest
Geert Meijerink
Bela Lubberhuizen
Peter Krük

Gemeente Lochem
Bert Groot Wesseldijk, wethouder
Jop van der Wee

Huurdersbelangenvereniging IJsseldal
Harry Verboom, voorzitter
Riet Brugman, secretaris

Dorpsraden
Jan Los, Plaatselijk Belang Harfsen
Herman Beekhuis, Dorpsraad Gorssel
Erik Neuteboom, Klarenbeeks Belang

Collega-corporaties
Marco de Wilde, Veluwonen
Joke Hofman, Woonbedrijf ieder1
Annemarie de Graaf, Viverion
Lucia Dickhof, Viverion

Zorg- en welzijnsinstellingen
Wilco Lanters, WMO consulent GGZ
Wim Livestro, Netwerk Voorst
Joke Snelling, WMO consulent
Roel Terwijn, Buurtbemiddeling
Mieke Jansen
Bram Buiting, Stichting Welzijn
Karin Nijkamp, Stichting Welzijn
Lianne Paalman, ’t Baken
Robert Nijhof, wijkagent

Bijlage 4: Bronnenlijst

Algemeen

- Positionpaper
- IJsseldal factsheet JV 2015-2018
- Aedes benchmark

Presteren naar opgaven en ambities

- Ondernemingsplannen 2014-2017 en 2018-2021
- Jaarplannen en begrotingen
- Strategische visie
- Bod van de corporatie aan de gemeenten Voorts en Lochem
- Prestatieafspraken met de gemeenten Voorst en Lochem
- Monitors/rapportages over de resultaten van de prestatieafspraken
- Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal)
- Woonvisies van gemeenten Voorst en Lochem en actualisaties
- Jaarverslagen 2015, 2016, 2017 en 2018 met volkshuisvestingsverslagen
- Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid)
- Documenten met en over eigen doelstellingen (betaalbaarheid en verkoop)
- Strategisch voorraadbeleid/portefeuillestrategie
- Verkoopbeleid bezit
- Eigen woningmarktgegevens en woningmarktanalyses van het werkgebied
- Relevante lokale, regionale en landelijke convenanten
- Reglement inzake het slopen en treffen van ingrijpende voorzieningen woongelegenheden
- Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten

Presteren volgens belanghebbenden

- Diverse zienswijzen van gemeente en huurdersorganisaties
- Verslagen bestuurlijk overleg gemeenten Voorst en Lochem
- Klanttevredenheidsonderzoeken KWH 2015, 2016, 2017 en 2018
- Verslagen van overleg met Huurdersbelangenverniging IJsseldal

Presteren naar vermogen

- De oordeelsbrieven van Autoriteit woningcorporaties
- Aw Governance-inpecties
- Corporatiebenchmarkcentrum: overzicht kengetallen en verloop daarin
- WSW: cijfermatig perspectief en de uitslagbrief jaarrekeningen en jaarverslag
- Jaarrekeningen 2015, 2016, 2017 en 2018 en jaarverslag
- (Meerjaren)begrotingen en financiële meerjarenramingen
- Tertiaalrapportages

- Managementdocumenten m.b.t. financiële risico's en scenario's en visie op vermogensinzet
- Van accountant; managementletters, verslagen en brieven
- Managementletters
- Eigen stukken betreffende financiële sturing en efficiency
- Risicomanagement

Governance

- Documenten over alle opgaven
- Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties
- Documenten over toezicht, inclusief agenda
- Notulen vergaderingen raad van commissarissen
- Prestatieafspraken met bestuurder
- Actielijsten RvC
- Aedes benchmark resultaten
- Documenten met betrekking tot het profiel van de rvc, statuten, reglementen
- Zelfevaluaties
- Toepassing Governancecode (VTW Checklist)

Bijlage 5: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen

ir. drs. J.G.M (Joke) Bults

Joke Bults werkt als zelfstandig interimmanager en adviseur voor woningcorporaties, zorg en overheid, met haar achtergrondkennis Bouwkunde (TUE) en Organisatiepsychologie (UU)Zij heeft ruime ervaring op het gebied van Vastgoed, Bedrijfsvoering, Organisatieveranderingen en Wonen. Joke werkt als projectleider bij het innovatiecentrum Pioneering en is LEAN-adviseur bij Accent Organisatieadvies. De afgelopen jaren heeft zij diverse verandertrajecten bij woningcorporaties begeleid. Daarvoor was zij eindverantwoordelijk voor Vastgoed, Financiën en Stafdiensten bij de landelijke woningcorporatie De Woonplaats in Enschede.

Door haar werkervaring binnen de corporatiesector en de commerciële dienstverlening kan Joke bij visitaties snel tot de kern komen en schakelen tussen interne en externe belangen en ambities. Als visitator wil Joke een eerlijk en realistisch beeld van de woningcorporatie geven en de eventuele verbeterpunten helder maken. Met de visitaties wil zij bereiken dat woningcorporaties nog meer inzicht krijgen in hun functioneren en gemotiveerd worden om zich steeds verder te verbeteren en succesvol te worden.

drs. S. (Stefanie) Vrieze

Stefanie werkt als zelfstandig interimmanager en adviseur voor woningcorporaties, zorg en overheid, met haar achtergrondkennis de Opleiding Planologie, School der Omgevingsvraagstukken aan de Katholieke Universiteit Nijmegen. Zij heeft ruime ervaring op het gebied van vastgoed, bedrijfsvoering en project- en procesmanagement.
Stefanie heeft haar werkervaring opgedaan bij de lokale overheid en bij woningcorporaties. Haar kracht ligt in het opstarten, sturen en bewaken van processen op het gebied van bouwen en wonen. Stefanie is communicatief sterk, creëert draagvlak en is constant op zoek naar verbeteringen en mogelijkheden. Zij is inzetbaar in lean-trajecten bij woningcorporaties en bedrijven werkzaam in de bouw.

Huidige werkzaamheden zijn onder meer:
- Lid RvC (huurderscommissaris) bij Woningcorporatie Ons Huis in Enschede;
- Senior-adviseur bij Accent Organisatie Advies in Baarn;
- Procesbegeleider bij CPO Beltrum 2.0.

Door haar werkervaring binnen de corporatiesector en de commerciële dienstverlening kan Stefanie bij visitaties snel tot de kern komen en schakelen tussen interne en externe belangen en ambities. Stefanie is enthousiast, kritisch, gedreven en deskundig. Als visitator wil Stefanie een eerlijk en realistisch beeld van de woningcorporatie geven en de eventuele verbeterpunten helder maken. Met de visitaties wil zij bereiken dat woningcorporaties nog meer inzicht krijgen in hun functioneren en gemotiveerd worden om zich steeds verder te verbeteren en succesvol te worden.

mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE

Léon Hulsebosch studeerde Nederlands Recht aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam. Hij heeft daarna jarenlange ervaring opgedaan met onroerendgoedbeleggingen, zoals huurwoningen en commercieel vastgoed bij het Vastgoed Investment Centre van Aegon Nederland. Na zijn postdoctorale opleiding vastgoedkunde (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam 'Amsterdam School of Real Estate' (1991) werd hij lid van het Management Team van Fortis Vastgoed Beleggingen, verantwoordelijk voor de verwerving van beleggingsvastgoed, waaronder veel huurwoningbouwprojecten, voor institutionele en particuliere beleggers.

Uitgebreide ervaring heeft hij in de initiëring en (mede)projectontwikkeling en realisatie van zowel woningbouwprojecten als commercieel vastgoed en het voor beleggers beheersen en managen van de daaraan verbonden risico's.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.

Tevens trad hij op als secretaris van diverse visitatiecommissies.

Onafhankelijkheidsverklaring
Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

Plaats: Utrecht
Datum: 1 mei 2019

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. verklaart hierbij dat de visitatie van

Stichting IJsseldal Wonen

in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee jaren voorafgaand aan de visitatie heeft Coöperatieve vereniging Procorp U.A. een enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie zal Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Namens Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

drs. G.B.J. van Onna MRE

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. • Middenwetering 1 • 3543 AR Utrecht
E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl

Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren

Plaats: Utrecht
Datum: 27 februari 2019

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Stichting IJsseldal Wonen

verklaren hierbij dat de maatschappelijke visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

De leden van de visitatiecommissie hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaren voorafgaand aan de visitatie hebben de leden geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie de leden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij de corporatie.

Voorzitter van de visitatiecommissie

Algemeen lid

ir. drs J.G.M. Bults

drs. S. Vrieze

Secretaris van de visitatiecommissie

mr. L.J.M.G. Hulsebosch MRE

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. • Middenwetering 1 • 3543 AR Utrecht
E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl