

Visitatierapport

Beter Wonen IJsselmuiden

Periode 2014-2017



Rapportinformatie

Auteur : Visitatiecommissie
Versie : 1.0 definitief
Status : concept
Datum : 25 april 2018

Versiebeheer

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

Visitatiecommissie
Joos Jacobs (voorzitter)
Ruud Pijpers
Adriaan de Man

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
1 Beter Wonen IJsselmuiden, haar ambities, bestuur en toezicht en werkgebied.....	7
1.1 Beter Wonen IJsselmuiden.....	7
1.2 Interne organisatie en toezicht.....	7
1.3 Het werkgebied	7
Deel I Maatschappelijk presteren in het kort	9
2 Het maatschappelijk presteren van Beter Wonen IJsselmuiden.....	11
2.1 Recensie: ‘Het gaat om de mensen’.....	11
2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties	13
2.3 Samenvatting per perspectief	14
Deel II Toelichting per perspectief.....	18
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	20
3.1 De opgaven in het werkgebied	20
3.2 Huisvesting van de primaire doelgroep.....	21
3.2.1 Oordeel, opgaven en prestaties	21
3.3 Huisvesting van bijzondere doelgroepen	22
3.3.1 Oordeel, opgaven en prestaties	22
3.4 Kwaliteit van woningen en woningbeheer	23
3.4.1 Oordeel, opgaven en prestaties	23
3.5 (Des)investeren in vastgoed	24
3.5.1 Oordeel, opgaven en prestaties	24
3.6 Kwaliteit van wijken en buurten.....	25
3.6.1 Oordeel, opgaven en prestaties	25
3.7 Ambities.....	25
3.8 Oordeel presteren naar Opgaven en Ambities	26
4 Belanghebbenden.....	27
4.1 De waarderingsvelden van Beter Wonen IJsselmuiden	28
4.1.1 De totstandkoming van de waarderingsvelden	28
4.1.2 De waarderingsvelden.....	28
4.1.3 Het cijfer voor Presteren volgens belanghebbenden	28
4.2 De belangrijkste belanghebbenden van Beter Wonen IJsselmuiden	28
4.3 Leefbaarheid	29
4.3.1 De waardering	29
4.3.2 De verbeterpunten	30
4.4 Samenwerking en relatie met de belanghebbenden en communicatie	31

4.4.1	De waardering.....	31
4.4.2	De verbeterpunten.....	32
4.5	Duurzaamheid, kwaliteit woningen en beheer	33
4.5.1	De waardering.....	33
4.5.2	De verbeterpunten.....	34
4.6	Beschikbaarheid	34
4.6.1	De waardering.....	35
4.6.2	De verbeterpunten.....	36
4.7	Oordeel presteren volgens belanghebbenden	37
	Leefbaarheid	37
5	<i>Presteren naar vermogen</i>	38
5.1	Financiële continuïteit	38
5.2	Doelmatigheid.....	38
5.3	Vermogensinzet	39
5.3.1	Oordeel vermogensinzet.....	39
5.4	Oordeel presteren naar Vermogen.....	39
6	<i>Governance.....</i>	41
6.1	Besturing.....	41
6.2	Intern toezicht.....	42
6.3	Externe legitimering en verantwoording	44
6.4	Oordeel over Governance	45
Deel III	<i>Bijlagen</i>	47
	<i>Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie</i>	48
	<i>Bijlage 2 Cv's visitatoren.....</i>	51
	<i>Bijlage 3 Bronnenlijst.....</i>	56
	<i>Bijlage 5 Position Paper Beter Wonen IJsselmuiden</i>	62
	<i>Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3.....</i>	66
	<i>Bijlage 7 Visitatieaanpak en beschrijving van de experimentaanpak</i>	76

Inleiding

Voorwoord

Dit visitatierapport geeft inzicht in het maatschappelijk presteren van Beter Wonen IJsselmuiden. De visitatie is uitgevoerd door Pentascopel in de periode van januari tot en met maart 2018.

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

De visitatie

Beter Wonen IJsselmuiden gebruikt de visitatie als verantwoording naar haar belanghebbenden. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de versie 5.0 van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland). Beter Wonen IJsselmuiden is een corporatie met 1.134 wooneenheden (bron jaarverslag 2016). Voor de beoordeling van het onderdeel besturing hanteren we de normen zoals die in het visitatiekader zijn vastgelegd voor corporaties groter dan 1.000 verhuureenheden.

Eind 2017 heeft Beter Wonen IJsselmuiden Pentascopel opdracht gegeven om een visitatie uit te voeren en om met elkaar samen te werken in het experiment 'vernieuwing van het maatschappelijke gesprek' van de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland. De visitatiecommissie bestond uit Joos Jacobs (voorzitter), Ruud Pijpers (visitator) en Adriaan de Man (visitator). In bijlage 1 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

De visitatie omvat de periode 2014 tot en met 2017.

De methodiek van de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bevat voorschriften ten aanzien van de te gebruiken waardering en de ijkpunten. Voor de beoordelingen hanteert Pentascopel conform deze eisen een 10 puntsschaal waarbij de volgende normering geldt.

- 'Presteren naar Opgaven en ambities' gaat volgens de meetschaal die is opgenomen in bijlage 8. Hierbij wordt een 7 toegekend als de prestaties volgens afspraak zijn gerealiseerd.
- De belanghebbenden hebben bij 'Presteren volgens belanghebbenden' cijfers gegeven conform de eerste twee kolommen van de tabel in bijlage 8.
- Bij 'Presteren naar Vermogen' en 'Governance' is een 6 het ijkpunt als voldaan is aan de gestelde voorwaarden.

De wijze van beoordeling wordt in bijlage 8 verder toegelicht. Het proces, het experiment en de stappen en het kader van de visitatie zijn in bijlage 7 beschreven.

Het experiment

Deze visitatie is uitgevoerd in het kader van het experiment van de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN). Met het experiment wil SVWN een ontwikkeling van visitatie beproeven en vormgeven die door een vernieuwende aanpak van het maatschappelijke gesprek de toegevoegde waarde van visitatie voor woningcorporaties, hun maatschappelijke partners en voor de samenleving als geheel vergroot. Beter Wonen IJsselmuiden en Pentascopel hebben (samen met Woonstichting Valburg en Tablis Wonen) een voorstel voor een experiment ontwikkeld. De titel van dit voorstel was: "Meer gesprek en minder (dubbel) werk". In de aanpak van de visitatie hebben we de onderwerpen waarop de prestaties (waarderingsvelden) door de belanghebbenden beoordeeld zijn, laten bepalen door de Huurdersorganisatie en de gemeente. Met als doel om de onderwerpen die beoordeeld worden meer te laten aansluiten bij de onderwerpen zoals die de afgelopen vier jaar actueel waren en zo meer recht te doen aan de lokale context en beleving.

Om te komen tot deze onderwerpen hebben we een telefonisch gesprek gevoerd met de gemeente en een met de huurdersorganisatie. Over de onderwerpen die hieruit naar voren kwamen (waarderingsvelden) heeft de visitatiecommissie een live-dialogoog gevoerd met de belanghebbenden. Beter Wonen IJsselmuiden was daarbij als toehoorder aanwezig. Beter Wonen IJsselmuiden en de visitatiecommissie hebben beiden vooraf aan deze live-dialogoog hun oordeel en tips en tops over deze onderwerpen geformuleerd. In het tweede deel

van de live-dialoog zijn de oordelen op de waarderingsvelden van de belanghebbenden, van Beter Wonen IJsselmuiden en van de visitatiecommissie naast elkaar gelegd en met elkaar in dialoog verdiept. Een van de doelen van het experiment is het voorkomen van het dubbel werk. Bij het perspectief Governance betekent het dat de visitatiecommissie de Governance Inspectie van de Aw betreft in haar oordeel. Bij het perspectief Presteren naar Vermogen betekent het in dit experiment de visitatiecommissie zich op de onderdelen financiële continuïteit en doelmatigheid baseert op de oordelen van WSW en de Aw. Zij geeft hierin zelf geen oordeel. Dat doet ze wel op het onderdeel inzet van het vermogen.

Die dialoog en oordelen zijn ook in dit rapport opgenomen. Hoe dat experiment er precies uit ziet, wat de stappen zijn die we gezet hebben en wat dat betekent voor de inhoud van dit rapport is beschreven in bijlage 7.

Opbouw van het rapport

De opbouw van dit rapport is als volgt.

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

1 Beter Wonen IJsselmuiden, haar ambities, bestuur en toezicht en werkgebied

1.1 Beter Wonen IJsselmuiden

Beter Wonen IJsselmuiden is een corporatie met 1.166 gewogen verhuureenheden, waarvan 1.134 woongelegenheden. Haar bezit bestaat voor het grootste deel uit eengezinswoningen, waarvan gezinswoningen (43%) en levensloop/seniorenwoningen (9%); meergezinswoning (2 woonlagen) met lift (16%), zonder lift (14%) en flatwoning (3 woonlagen) (9%); intramurale woningen (7%) en overig (Kulturhus, parkeervoorzieningen, kinderdagverblijf en kantoorruimte) 3%. (bron Jaarverslag 2016).

Beter Wonen IJsselmuiden beschrijft haar missie in haar ondernemingsplan 2016 – 2020 “100 jaar lokale kracht”.

Missie

“Beter Wonen wil mensen, die dat op eigen kracht niet kunnen, een thuis bieden in een aantrekkelijke woonomgeving.”

Een thuis bieden betekent voor ons dat we:

- *de woningen zowel bouwtechnisch als woontechnisch op een hoog niveau houden*
- *woningen aanpassen bij de samenstelling van het huishouden, het inkomen en de levensfase waarin huurders verkeren.*
- *keuzevrijheid bieden bij zelf aangebrachte voorzieningen, onderhoud, inrichting en bij een deel van ons bezit in de eigendomsvorm.*
- *een thuis bieden aan mensen die dat op eigen kracht niet kunnen.*
- *ons ook medeverantwoordelijk voelen voor de directe woonomgeving, omdat wonen verder gaat dan de woning.”*

Door het Corporatie Benchmark Centrum (CBC)) is Beter Wonen IJsselmuiden sinds 2014 ingedeeld in de grootteklasse 1.001 tot 2.500 vhe's.

1.2 Interne organisatie en toezicht

Beter Wonen IJsselmuiden is een stichting. Het toezicht wordt uitgevoerd door de Raad van Commissarissen. Deze bestaat eind 2017 uit 5 leden.

Bij Beter Wonen IJsselmuiden werken eind 2016 11 medewerkers in 8,9 fte. De corporatie wordt geleid door één bestuurder.

1.3 Het werkgebied

Het bezit van Beter Wonen IJsselmuiden is gelegen in de gemeente Kampen en is verspreid over IJsselmuiden (1.011), de kernen Wilsum (55), Zalk (19), de Zande (5), Zuideinde (1), 's Heerenbroek (11), Grafhorst (16) en de stad Kampen (16)

Het aantal inwoners en het aantal vhe's van Beter Wonen IJsselmuiden per gemeente is als volgt (eind 2015 voor aantal vhe's).

Plaats	Inwoners (ca.)	Vhe's
IJsselmuiden	12.000	1.011
Grafhorst	1.000	16
's Heerenbroek	650	11
Kamperveen (De Zande en Zuideinde)	800	6
Wilsum	880	55
Zalk	780	19
Gemeente Kampen (totaal)	51.500	16

Uit Strategisch Voorraad Beleid 2016

De gemeente Kampen verwacht tot 2040 een groei van het aantal inwoners en huishoudens. Van 51.500 (2015) naar 57.000 inwoners en van 20.700 (2015) naar 24.000 huishoudens. Er wordt met name een groei van circa 5% voorzien in het aantal alleenstaanden en een afname van 5% in het aantal samenwonenden zonder kinderen. Tot 2026 heeft de gemeente Kampen ruimte voor 1.880 nieuwe woningen (ca 188 per jaar). Om aan de vraag naar huurwoningen te voldoen en de wachtlijsten niet verder te laten oplopen moet volgens de gemeente 20 procent van de nieuwbouwproductie uit huurwoningen bestaan. In paragraaf 3.1 zijn de opgaven in het werkgebied verder beschreven.

Samenwerken aan Beter Wonen

Het sociale van Beter Wonen

Maatschappelijk

Consciëntieus

Woningzoeker

Service perfect

Verandering

Moeilijke doelgroepen toegankelijk

Gemoedelijkheid

Betrouwbaar

Verbindend

Maatwerk

Waarmaken

Dichtbij en toegankelijk

2 Het maatschappelijk presteren van Beter Wonen IJsselmuiden

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

2.1 Recensie: 'Het gaat om de mensen'.

Wat een bijzondere corporatie en wat heeft ze het goed voor elkaar! Wat een enorme betrokkenheid en warm hart heeft Beter Wonen IJsselmuiden voor haar huurders en haar omgeving. Ze doet het gewone goed en het goede gewoon.

In haar position paper geeft Beter Wonen IJsselmuiden aan dat zij dichtbij de huurders wil staan, dat ze werkt in een samenleving die erg hecht is. Dat huurders zich prettig voelen bij de behoudende cultuur en dat zij daarbij wil aansluiten. Dat is precies wat de visitatiecommissie Beter Wonen IJsselmuiden heeft zien doen. Ze neemt haar huurders en haar omgeving serieus en ze doet dat op een bescheiden en bij de regio passende manier. In de gesprekken over haar prestaties werd ze door de belanghebbenden expliciet uitgenodigd om meer prat te gaan op wat ze doet. In de vorige visitatie is ze daar ook toe aangespoord. Het past niet bij Beter Wonen om dat te doen. Haar past vooral om dicht bij de huurders te staan, te luisteren en te zorgen voor goede, voldoende en betaalbare woningen. En dat doet ze.

In de vorige visitatie en ook in de visitatie daarvoor scoorde Beter Wonen IJsselmuiden goed. In de vorige visitatie werd veel waardering uitgesproken voor het vasthouden van de continue kwaliteit op alle gebieden. En werd de vraag gesteld of Beter Wonen IJsselmuiden dat naar de toekomst kon volhouden, of de vraagstukken die op haar af kwamen niet te groot waren voor de omvang en of het zou lukken om de bestuurlijke kwaliteit bij een directiewisseling vast te houden. Wat ons betreft is dat allemaal gelukt. Ze heeft in deze visitatie opnieuw mooie scores. Ze heeft de lijn en de kwaliteit vastgehouden, sterker, wat ons betreft zijn die nog beter geworden. Bij het zien van de prestaties van Beter Wonen vlamt onze liefde voor kleinere corporaties weer op. Wat heeft ze veel voor elkaar gekregen.

Andere punten uit de vorige visitatie waren het verbeteren van de betrokkenheid van belanghebbenden en het extern verhelderen van de (on-)mogelijkheden als gevolg van de nieuwe wetgeving. De verbeterpunten uit de vorige visitatie staan scherp op het netvlies van Beter Wonen IJsselmuiden en ze heeft deze gestructureerd opgepakt. Zo heeft ze in de afgelopen periode ieder jaar een themabijeenkomst georganiseerd voor haar huurders. De thema's gingen over langer thuis wonen, energie, veiligheid en vertegenwoordiging.

De bedrijfsvoering van Beter Wonen IJsselmuiden is helder en transparant. De belangrijkste thema's in het Ondernemingsplan 2016-2020 hebben betrekking op beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit. In het SVB (Strategisch Voorraad Beleid) beschrijft ze 'wat moet' en dat vertaalt ze in complexplannen waar in staat 'wat kan'. Zo blijft er ruimte voor inbreng van anderen. Het ondernemingsplan is de basis voor de prestatieafspraken. Jaarlijks legt Beter Wonen IJsselmuiden de doelstellingen vast in een jaarschijf. Daarin zijn zowel de eigen doelstellingen als de prestatieafspraken opgenomen. Logisch, simpel en overzichtelijk. En dat allemaal met lage bedrijfslasten.

In de visitatieperiode heeft er een wisseling van bestuurder plaatsgevonden. De verantwoordelijkheden zijn lager in de organisatie gelegd. Medewerkers gingen, als experiment, op de koffie bij huurders. Om anders te werken, te weten wat er leeft en speelt. De visitatiecommissie is onder de indruk van de betrokkenheid en professionaliteit van medewerkers van Beter Wonen

IJsselmuiden. Er wordt als vanzelfsprekend vanuit de huurders en de gemeenschap gedacht en gewerkt. Een voorbeeld daarvan is dat een huurder in de dialoogsessie in het kader van de visitatie vertelde dat hij last had van rommel op balkons in zijn buurt. Direct kwam van Beter Wonen IJsselmuiden de uitnodiging om daar eens verder over te praten. Het werd serieus genomen en niet afgedaan als iets waar het in deze bijeenkomst niet over zou moeten gaan.

De belanghebbenden zijn unaniem tevreden over Beter Wonen IJsselmuiden. Zowel de gemeente als de huurdersorganisatie, welzijnsorganisaties, collega corporaties zijn lovend over Beter Wonen IJsselmuiden. Terwijl ze tegelijk ook vertellen waar er discussie over is geweest. Bepaald niet kritiekloos.

Beter Wonen IJsselmuiden deed in eerste instantie aan het experiment mee om dubbel werk te voorkomen, maar was aangenaam verrast over de toegevoegde waarde van de verdieping van het maatschappelijke gesprek in dit experiment. In de live dialoog in het kader van het experiment werd er genuanceerd met elkaar in gesprek gegaan. Dat in het experiment de oordelen van de belanghebbenden, Beter Wonen zelf en de visitatiecommissie naast elkaar werden gelegd en besproken werden heeft het gesprek verdiept en verrijkt. Het ging daarmee niet meer alleen over het eigen oordeel, maar ook over de waardering van de anderen. Er ontstond daardoor een totaalbeeld vanuit verschillende invalshoeken.

De rolopvatting van de raad van commissarissen is dat ze dichtbij is, sparringpartner wil zijn voor de bestuurder, maar zeker niet op zijn stoel wil zitten. In de jaarlijkse beoordeling van de bestuurder heeft ze het initiatief genomen om met 360° feedback te werken. De bestuurder vraagt medewerkers en externen naar zijn functioneren en bespreekt die feedback met de remuneratiecommissie. Er zat energie in het gesprek met de raad omdat ze betrokken was, onderling de discussie aanging en liet zien dat ze niet snel tevreden is.

Hebben we als visitatiecommissie nog verbeterpunten na deze positieve recensie?

Natuurlijk, maar laat het helder zijn dat het punten zijn ter verbetering van waar het al goed gaat.

- Er is heel veel vertrouwen in de rol die Beter Wonen IJsselmuiden in het maatschappelijke middenveld speelt. Overweeg en overleg of en hoe je deze meer kunt inzetten in de gemeenschap.
- Blijf zoeken naar mogelijkheden om goedkoop te blijven bouwen en zo te differentiëren in wijken.
- Ga nog een stap verder in het experimenteren met langer thuis wonen.
- Overweeg met gemeente en huurdersorganisatie of het nodig is om de 5% ruimte die er is om mensen met een middeninkomen te huisvesten, te benutten.
- Er is een eerste initiatief genomen om alle huurders lid te maken van de huurdersorganisatie om zo het draagvlak van de huurdersorganisatie te vergroten. De huurdersorganisatie wil graag meer huurders betrekken bij de gesprekken over de koers en het beleid van de corporatie. Zeker in deze overzichtelijke kleine gemeenschap kunnen er mooie en ook digitale mogelijkheden ontwikkeld worden om daar invulling aan te geven. Werk met de huurdersorganisatie aan een verdere invulling hiervan.
- Beter Wonen IJsselmuiden werkt met enquêtes over de kwaliteit van haar dienstverlening. Zoek ook naar andere manieren (bijvoorbeeld via social media) om dit te doen.
- Wat de visitatiecommissie betreft mag Beter Wonen bescheiden blijven en hoeft ze niet perse buiten te vertellen waar ze goed in is. Als ze het maar goed blijft doen.

2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties

De integrale scorekaart van Beter Wonen IJsselmuiden ziet er als volgt uit.

Perspectief	Prestatievelden *					Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief	
	1	2	3	4	5				
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,4	7,0	7,5	7,8	7,0	7,3	75%	7,7	
Ambities in relatie tot de opgaven						9,0	25%		
Presteren volgens Belanghebbenden **									
Prestaties naar het oordeel van de belanghebbenden								7,8	
Leefbaarheid						6,8	7,6		50%
Duurzaamheid, kwaliteit woningen en beheer						8,0			
Beschikbaarheid						8,0			
Samenwerking en relatie met de belanghebbenden en communicatie						8,0	8,0		50%
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit ***						-	30 %	8,0	
Doelmatigheid ***						-	30 %		
Vermogensinzet						8	40 %		
Governance									
Besturing	Plan					8,5	7,8	33%	7,7
	Check					8			
	Act					7			
Intern toezicht	Functioneren RvC					8	7,3	33%	
	Toetsingskader					7			
	Toepassen Governancecode					7			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					8	8	33%	
	Openbare verantwoording					8			

* De vijf prestatievelden zijn:

1. Huisvesting primaire doelgroep
2. Huisvesting bijzondere doelgroepen
3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer
4. (Des-)investeringen in vastgoed
5. Kwaliteit van wijken en buurten

** Gezamenlijk oordeel van de huurdersorganisatie, gemeente en overige belanghebbenden

*** geen oordeel vanwege experiment

In kader van het experiment is bij Presteren volgens belanghouders sprake van waarderingsvelden die afwijken van de genoemde prestatievelden van Presteren naar Opgave en Ambities.

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

2.3 Samenvatting per perspectief

Presteren naar Opgaven en Ambities

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 7,7. De commissie vindt dat Beter Wonen IJsselmuiden haar voorgenomen prestaties goed realiseert.

De visitatiecommissie kent een 7,4 toe voor de prestaties van Beter Wonen IJsselmuiden op het gebied van Huisvesting van de primaire doelgroep. Beter Wonen IJsselmuiden voldoet aan haar doelstelling m.b.t. de beschikbaarheid van de sociale woningvoorraad om deze licht te laten groeien. Zij wijst boven de geldende normen passend toe. Bij signalen van woningfraude grijpt Beter Wonen IJsselmuiden direct in. Zij scoort behoorlijk hoger dan haar norm van 7,5 op de keuzevrijheid voor doelgroepen. Dat geldt ook voor de normen ten aanzien van wachtlijst en slaagkansen, de wachtlijst in de wensmodule is ruim onder de 3 jaar. Beter Wonen IJsselmuiden kent alleen leegstand vanwege frictie, verkoop of herstructurering, zij presteert ruim onder haar norm van 0,5%. Zij heeft iets meer statushouders gehuisvest dan haar eigen opgave. En presteert ook gemiddeld ruim beter dan haar norm van >66% slaagkans voor spoedzoekers. Beter Wonen IJsselmuiden beschikt over een actueel huurprijsbeleid. Zij hanteert voor de primaire doelgroep een gemiddeld huurverhogingspercentage van 'inflatie + 1% tot 2,5%', afhankelijk van de netto huur en streefhuur.

Beter Wonen IJsselmuiden beschikt over een actueel Strategisch Voorraad Beleid. De huidige voorraad voldoet aan de vraag. Zij had een doelstelling om de woonlasten terug te brengen door de energie index te verminderen. Dat heeft ze gerealiseerd. Beter Wonen IJsselmuiden hanteert een strak incassoregime. Waarbij ze onderscheid maakt tussen 'niet-kunners' en 'niet-willers'. 'Niet-kunners' worden niet ontruimd.

De visitatiecommissie kent een 7,0 toe voor de prestaties van Beter Wonen IJsselmuiden op het gebied van Huisvesting van bijzondere doelgroepen. In de vorige visitatieperiode heeft zijn Maarlenhof gerealiseerd waardoor de huidige en toekomstige vraag naar verzorgd wonen is geborgd. Beter Wonen IJsselmuiden heeft in 2015 een seniorenmakelaar ingezet om voor senioren die nog een eengezinswoning bewonen passender huisvesting te vinden. Zij participeert in de werkgroep WWZ038 waarin vraag en aanbod voor personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) in beeld wordt gebracht. Ook verhuurt ze aangepast bezit aan Philadelphia, Van de Bent en Vriendengroep De Boogaard. Beter Wonen IJsselmuiden krijgt jaarlijks een beperkt aantal aanvragen voor 'overige' personen die zorg en begeleiding nodig hebben. Zij levert per aanvraag maatwerk om tot passende huisvesting te komen.

De visitatiecommissie kent een 7,5 toe voor de prestaties op het gebied van Kwaliteit van woningen en woningbeheer. Ten aanzien van de prijskwaliteitsverhouding evalueert Beter Wonen IJsselmuiden jaarlijks streefhuren en kijkt zij of er maatregelen nodig zijn om voldoende woningen beschikbaar te houden in de verschillende huurklassen. Ook wil zij haar woningen in goede staat houden. Zij stemt haar meerjarenbegroting af op haar SVB. Daarnaast voert zij jaarlijks bij 150 woningen van haar bezit een technische APK-veiligheidskeuring uit. Beter Wonen IJsselmuiden had de doelstelling geformuleerd dat het woningwaarderingssysteem op orde is. In de visitatieperiode zijn de WOZ-waarde en het energielabel onderdeel gaan uitmaken van de woonwaardering. Hiermee heeft Beter Wonen IJsselmuiden een eenduidige waardering per woning beschikbaar. Beter Wonen IJsselmuiden doet mee aan de Aedes Benchmark en heeft een eigen jaarlijkse enquête voor klanttevredenheid. Zij scoort hierop gemiddeld flink hoger dan haar norm van 7,5. Beter Wonen IJsselmuiden heeft al in 2017 haar doelstelling van gemiddeld energielabel B gehaald in plaats van 2020.

De visitatiecommissie kent een 7,8 toe voor de prestaties van Beter Wonen IJsselmuiden op het gebied van (Des)investeringen in vastgoed. Ze heeft in de visitatieperiode bijna tweemaal zo veel gebouwd dan haar doelstellingen (47 geplande om 76 gerealiseerde woningen). Conform planning zijn er 16 woningen gesloopt in de visitatieperiode. Beter Wonen IJsselmuiden bepaalt ieder jaar in haar jaarschijf haar definitieve plannen, ook ten aanzien van de verkoop van woningen. Op basis daarvan heeft zij conform planning 17 woningen verkocht in de visitatieperiode.

De visitatiecommissie kent een 7,0 toe voor de prestaties van Beter Wonen IJsselmuiden op het gebied van Kwaliteit van wijken en buurten. Ze heeft een budget 'buurtprikkels' voor leefbaarheidsinitiatieven van bewoners en heeft zij regelmatig overleg met de verschillende dorpsbelangen van de kernen. Beter Wonen IJsselmuiden betreft een medewerker van de sociale organisatie Impact. Via vroeg signalering en ketensamenwerking pakt zij overlast preventief op. Haar doelstelling is geen verhuizing om reden van overlast.

De visitatiecommissie constateert dat Beter Wonen IJsselmuiden op diverse gebieden haar ambities heeft verwoord: beschikbaarheid, keuzevrijheid doelgroepen, wachtlijst/slaagkans, leegstand, slaagkans spoedzoekers, betaalbaarheid, huurprijsbeleid, kernvoorraad, overige woonlasten, aanpak huurachterstanden, prijs en kwaliteit verhouding, onderhoudstoestand, differentiatie naar woonsoort en uitrustingsniveau, duurzaamheid, nieuwbouw, sloop, verkoop, leefbaarheid een aanpak overlast. De geformuleerde ambities zijn compleet en sluiten naadloos aan bij de externe opgaven. De eigen koers van Beter Wonen IJsselmuiden is helder en gerealiseerd. Bij het bepalen van deze koers sluit ze nauw aan bij de wensen en mogelijkheden van haar belangrijkste partners (de huurders en de gemeente). Ook sluit het beleid aan op veranderingen in de omgeving en de eigen (financiële) mogelijkheden. De prestatieafspraken en het beleid komen inhoudelijk overeen, zijn goed terug te vinden in de beleidsstukken van Beter Wonen IJsselmuiden en de prestatieafspraken zijn consistent met het eigen beleid. De visitatiecommissie waardeert de ambities met een 9. Beter Wonen krijgt pluspunten voor de actieve wijze van het hanteren van het beleid bij besluitvorming en handelen. De ambities en doelstellingen worden regelmatig geactualiseerd en afgestemd met de omgeving. Ook heeft zij versneld haar ambities op het gebied van duurzaamheid gerealiseerd en zij wil daar nog verder stappen zetten.

Presteren volgens Belanghebbenden

De prestatie op dit perspectief wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 7,8. De belanghebbenden zijn zeer tevreden over de prestaties van Beter Wonen IJsselmuiden.

In het kader van het experiment hebben de huurdersorganisatie en de gemeente zelf de onderwerpen gekozen, waarvan zij het belangrijk vinden om het presteren van Beter Wonen IJsselmuiden op te beoordelen. De opgehaalde onderwerpen bij de huurdersorganisatie HVgIJ en gemeente Kampen zijn gebundeld tot thema's (waarderingsvelden). Deze zijn niet gelijk aan de prestatievelden van het visitatiekader. De belanghebbenden hebben Beter Wonen IJsselmuiden beoordeeld op de volgende waarderingsvelden: (1) leefbaarheid, (2) samenwerking en relatie met de belanghebbenden en communicatie, (3) duurzaamheid, kwaliteit woningen en beheer, (4) beschikbaarheid.

De leefbaarheid waarderen de belanghebbenden met een gemiddelde van 6,8. De belanghebbenden geven aan dat ze tevreden zijn over de leefbaarheid. Beter Wonen IJsselmuiden onderneemt goede initiatieven zoals het Team Flet'n en de bewustwordingsbijeenkomsten. In het casusoverleg over de aanpak overlast vinden de belanghebbenden dat de samenwerking met Beter Wonen IJsselmuiden goed is en de lijnen binnen Beter Wonen IJsselmuiden kort, zodat er snel en vaak preventief gehandeld wordt. De belanghebbenden geven wel aan dat Beter Wonen IJsselmuiden meer de lead mag nemen op gebied van overlast. In één wijk staat leefbaarheid onder druk. Dit komt mede doordat in deze wijk de mutatiegraad het hoogst is en door het systeem van passend toewijzen.

De samenwerking en relatie met de belanghebbenden en communicatie is gewaardeerd met een gemiddelde van 8 door de belanghebbenden. Alle belanghebbenden zijn lovend over de samenwerking en communicatie van Beter Wonen IJsselmuiden. De belanghebbenden zien Beter Wonen IJsselmuiden als een betrouwbare en professionele partner, die de verbinding zoekt en denkt in duurzame oplossingen. Beter Wonen IJsselmuiden betreft haar belanghebbenden goed bij de totstandkoming van haar beleid en de informatievoorziening hierover is goed. De belanghebbenden geven aan dat Beter Wonen IJsselmuiden haar rol als samenwerkingspartner kan verbreden, meer innovatief kan zijn en de grenzen van de Woningwet meer kan opzoeken.

De duurzaamheid, kwaliteit woningen en beheer Beter Wonen IJsselmuiden is gewaardeerd met een gemiddelde van 8 door de belanghebbenden. De belanghebbenden vinden de onderhoudstoestand en de prijs/kwaliteitverhouding van de woningen goed. Uit diverse enquêtes blijkt dat de huurders tevreden zijn te zijn over de onderhoudstoestand van hun woning. Ook de nieuwbouwwoningen zijn van een goede prijs/kwaliteitverhouding. Gemeente Kampen is tevreden over de gerealiseerde taakstelling die Beter Wonen IJsselmuiden heeft gerealiseerd in huisvesting van statushouders. Dit geldt ook voor de onderdeel verduurzaming van het vastgoed. Zo voldoet Beter Wonen IJsselmuiden in 2017 al aan het Energieakkoord van Aedes (gemiddeld energielabel B in 2021). De belanghebbenden geven aan dat Beter Wonen IJsselmuiden een hogere ambitie mag hebben op gebied van huurdersparticipatie en nodigen uit om te experimenteren met langer thuiswonen.

De beschikbaarheid van woningen is gewaardeerd met een gemiddelde van 8 door de belanghebbenden. De belanghebbenden geven aan dat ze erg tevreden zijn over het onderdeel beschikbaarheid. De omvang van de ontwikkeling van de sociale woningvoorraad is goed. Op dit moment wijst Beter Wonen IJsselmuiden bijna 100% passend toe. In de ogen van de belanghebbenden kan ze meer gebruik maken van de 5% vrije beleidsruimte die ze hierin heeft. De belanghebbenden vinden dat Beter Wonen IJsselmuiden haar nek uitsteekt voor het huisvesten van jongeren in eengezinswoningen in de dorpen. De belanghebbenden waarderen het dat Beter Wonen IJsselmuiden zo hoog scoort op gebied keuzevrijheid doelgroepen. Advies van de belanghebbenden is om de bewoners meer op te zoeken, het gesprek aan te gaan en daardoor meer maatwerk te leveren. Bijvoorbeeld de vergrijzing vraagt meer doorstroming: "ga hiervoor kijken wat nodig is met de bewoners en zoek meer de samenwerking op en maak ouderen meer bewust ervan dat ze op tijd moeten nadenken over een verhuizing".

Presteren naar Vermogen

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 8,0.

De beoordeling over Presteren naar Vermogen kan binnen het experiment beperkt worden tot verantwoording over de vermogensinzet ten behoeve van de maatschappelijke prestatie. Dat betekent dat (vooral nog binnen de experimenten) financiële continuïteit en doelmatigheid niet afzonderlijk binnen de visitatie zullen worden beoordeeld. Insteek is dat de visitatiecommissie niet het werk van de externe toezichthouder overdoet. Wel is (een toelichting op) doelmatigheid betrokken bij de beoordeling van de vermogensinzet.

Beter Wonen IJsselmuiden heeft de afgelopen jaren haar vermogen ruimschoots ingezet voor de beschikbaarheid aan woningen en de verbetering van de kwaliteit inclusief verduurzaming. Zo voldoet Beter Wonen IJsselmuiden in 2017 al aan de doelstelling van het Energieakkoord van Aedes en heeft ze meer woningen gebouwd dan haar ambitie. In het jaarverslag verantwoordt Beter Wonen IJsselmuiden op een heldere wijze hoeveel vermogen ze heeft ingezet naar de onderdelen beschikbaarheid, kwaliteit, en betaalbaarheid.

De scores in de Aedesbenchmark op het onderdeel bedrijfslasten laten zien dat Beter Wonen IJsselmuiden goed scoort op gebied van soberheid en doelmatigheid. Haar bedrijfslasten liggen gemiddeld lager dan de referentiegroep.

Governance

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 7,7.

De beleidscyclus van Beter Wonen IJsselmuiden beoordeelt de visitatiecommissie met een 7,8. De beleidscyclus van Beter Wonen IJsselmuiden bestaat uit een ondernemingsplan, een strategisch voorraadbeleid en prestatieafspraken. Het ondernemingsplan en het strategisch voorraadbeleid is gebaseerd op een woonvisie, woningmarktonderzoek, diverse andere onderzoeken en met betrokkenheid van de belanghebbenden van Beter Wonen IJsselmuiden. De diverse plannen van Beter Wonen IJsselmuiden bevatten heldere ambities, doelen, strategieën en acties. De doelen en

acties in de verschillende plannen zijn concreet en meetbaar en worden via de quadrimesterrapportages en het jaarverslag goed gevolgd. Bij eventuele afwijkingen van de doelen stuurt Beter Wonen IJsselmuiden actief bij.

Het intern toezicht van Beter Wonen IJsselmuiden is ruim voldoende. De raad van commissarissen bestaat uit 5 personen. De raad bestaat uit mensen met een brede kennis en ervaring en is lokaal verbonden met de omgeving van Beter Wonen IJsselmuiden. De raad besteedt veel aandacht aan de deskundigheid van de leden.

De raad is betrokken bij Beter Wonen IJsselmuiden en staat dichtbij de organisatie, maar is zich bewust van haar rol en gaat niet op de stoel van bestuurder zitten. De raad heeft een zeer duidelijk beeld van de informatie die ze nodig heeft om toezicht te houden op Beter Wonen IJsselmuiden en of deze nog op koers ligt. De raad houdt jaarlijks een zelfevaluatie en de visitatiecommissie spreekt haar waardering uit dat de raad continu werkt aan verbetering van haar functioneren. Als toetsingskader hanteert de raad een uitgebreide en volledige set van documenten. Beter Wonen IJsselmuiden hanteert de Governancecode en monitort deze actief.

De visitatiecommissie ziet dat Beter Wonen IJsselmuiden goed gelegitimeerd is in haar omgeving. Beter Wonen IJsselmuiden heeft met de HVgIJ, de gemeente, en diverse maatschappelijke organisaties structureel overleg. Ze betreft de belanghebbenden actief bij de totstandkoming van het beleid en de terugkoppeling in de realisatie van de plannen. Alle belanghebbenden geven aan dat de relatie goed is en dat er naar hun geluisterd wordt. Ook de raad heeft op gezette tijden contact met diverse belanghebbenden zoals de HVgIJ, huurders en gemeente en heeft een goede relatie met hen.

Het jaarverslag geeft goed inzicht in de voorgenomen en gerealiseerde doelstellingen en acties en is goed leesbaar. De informatie voor de huurders staat overzichtelijk en toegankelijk op de website.

Deel II Toelichting per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

In dit hoofdstuk is beoordeeld hoe de prestaties van Beter Wonen IJsselmuiden op de vijf prestatievelden uit het visitatiekader bijdragen aan de realisatie van de opgaven. Daarnaast is beoordeeld of de eigen ambities passen bij de opgaven. De vijf prestatievelden zijn:

- huisvesting primaire doelgroepen;
- huisvesting bijzondere doelgroepen;
- kwaliteit van woningen en woningbeheer;
- (des)investeringen in vastgoed;
- kwaliteit van wijken en buurten.

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

Het hoofdstuk begint met de belangrijkste opgaven in het werkgebied.

Daarna zijn per prestatieveld beschreven:

- de opgaven en de prestaties;
- het oordeel van visitatiecommissie;

De feitelijke prestaties van Beter Wonen IJsselmuiden zijn opgenomen in tabellen. Deze zijn terug te vinden in bijlage 6. De waardering is gebaseerd op de tabel in bijlage 8. De cijfers in de tabellen zijn eerst per regel (een opgave of daarvan afgeleide ambitie) toegekend en daarna gemiddeld tot een cijfer per onderwerp. Het gemiddelde van deze laatste cijfers is het oordeel per prestatieveld.

In paragraaf 3.7 is aangegeven in welke mate de ambities van Beter Wonen IJsselmuiden passen bij de opgaven en of de afwijkingen voldoende zijn verklaard.

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

3.1 De opgaven in het werkgebied

De 1.134 woningen van Beter Wonen IJsselmuiden (gegevens jaarverslag 2016) zijn verspreid over IJsselmuiden (1.011), Wilsum (55), Zalk (19), de Zande (5), Zuideinde (1), 's Heerenbroek (11), Grafhorst (16) en Kampen (16) in de gemeente Kampen. De meerderheid van de woningvoorraad bevindt zich in de prijsklasse tot de eerste aftoppingsgrens (ruim 800 woningen). 90 woningen bevinden zich boven de tweede aftoppingsgrens (8%). Daarvan kennen 16 woningen een huurprijs boven de huurtoeslaggrens. Het meest voorkomende woningtype binnen het woningbezit is de eengezinswoning (ongeveer 520), gevolgd door appartementen (ongeveer 225). Beter Wonen IJsselmuiden heeft 76 intramurale woningen.

Naast Beter Wonen IJsselmuiden is in de gemeente Kampen deltaWonen actief als woningcorporatie. deltaWonen is een grote corporatie actief in de regio's Kampen, Zwolle en Veluwe. Met de gemeente Kampen heeft Beter Wonen IJsselmuiden voor de periode 2013 – 2016 en 2016 – 2021 prestatieafspraken gemaakt over: organisatie en samenwerking; woonopgave, beschikbaarheid en betaalbaarheid van de sociale voorraad; nieuwbouwopgave; wonen, welzijn en zorg; leefbaarheid en duurzaamheid.

In haar Woonvisie 2016 – 2021 schrijft de gemeente Kampen dat zij een groei van het aantal inwoners en huishoudens tot 2040 verwacht. Van 51.500 (2015) naar 57.000 inwoners en van 20.700 (2015) naar 24.000 huishoudens. Er wordt met name een groei van ca 5% voorzien in het aantal

alleenstaanden en een afname van 5% in het aantal samenwonenden zonder kinderen. Tot 2026 heeft de gemeente Kampen ruimte voor 1.880 nieuwe woningen (ca 188 per jaar). Om aan de vraag naar huurwoningen te voldoen en de wachtlijsten niet verder te laten oplopen schrijft de gemeente in diezelfde Woonvisie dat zij woningen in de sociale huursector nodig heeft. Onderzoek bevestigt deze bevinding: 20 procent van de nieuwbouwproductie moet uit huurwoningen bestaan en minimaal 80 procent daarvan moet gerealiseerd worden onder de aftoppingsgrens. Dat uitgangspunt wil de gemeente vasthouden.

Beter Wonen IJsselmuiden heeft op basis hiervan haar Strategisch Vastgoed Beleid (2016) verder uitgewerkt in 2 scenario's: een 0-scenario zonder economische groei en een groeiscenario met economische groei. Bij het 0-scenario verwacht zij dat de primaire doelgroep in haar kern IJsselmuiden per jaar met 20 huishoudens stijgt (325 huishoudens in 15 jaar). In het groeiscenario zal de primaire doelgroep maar licht stijgen. Voor de andere kernen verwacht zij bij 0-scenario in 15 jaar een stijging van 155 huishoudens en bij het groeiscenario een kleinere stijging van 55 huishoudens. In de stad Kampen neemt bij het 0-scenario de primaire doelgroep met 750 huishoudens toe. Bij het groeiscenario verwacht Beter Wonen IJsselmuiden juist een afname van de primaire doelgroep in de stad Kampen. In haar SVB 2016 geeft Beter Wonen aan dat zij op basis van deze 2 groeiscenario's voor al haar complexen de strategie heeft aangepast. Per complex heeft zij maatregelen benoemd: door exploiteren, levensduurverlenging, sloop of verkoop. Het merendeel van de woningen heeft de maatregel door exploiteren en levensduurverlenging. Het aantal te slopen woningen is met 126 verminderd ten opzichte van het vorige SVB (2013). Tot 2021 heeft zij 127 woningen in de nieuwbouwplanning staan. Het aantal aangewezen te verkopen woningen is vooral vanuit financieel oogpunt gestegen van 66 naar 133 woningen. Binnen het Strategisch Voorraad Beheer maakt Beter Wonen inzichtelijk "wat moet" en in de daaruit vloeiende complexplannen "wat kan". De belangrijkste thema's in de prestatieafspraken waren voor Beter Wonen: Beschikbaarheid, Betaalbaarheid en Kwaliteit/Duurzaamheid, Leefbaarheid, Samenwerking en Bewustwording.

3.2 Huisvesting van de primaire doelgroep

3.2.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,4 toe voor de prestaties van Beter Wonen IJsselmuiden op het gebied van Huisvesting van de primaire doelgroep. Beter Wonen IJsselmuiden realiseert de opgaven en ambities die ze op dit terrein heeft. Hiermee presteert ze ruim voldoende.

Beter Wonen IJsselmuiden heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties. Dit is een samenvatting van tabel 1 in bijlage 6.

Woningtoewijzing en doorstroming

- De doelstelling met betrekking tot de beschikbaarheid van woningen in de sociale woonvoorraad was om licht te groeien conform de prestatieafspraken. Per jaar legt zij in de jaarschijf concreet vast wat zij nodig heeft en gaat doen. In de periode 2014 – 2017 is zij gegroeid van 1.105 naar 1.122 woningen (In 2016 waren dat er 1.134). Beter Wonen IJsselmuiden voldoet hiermee aan haar doelstelling en presteert hierop ruim voldoende.
- Beter Wonen IJsselmuiden wijst volgens de geldende regels passend toe, haar doelstellingen voor 2014 en 2015 was 90%, voor 2016 en 2017 95%. Zij realiseerde respectievelijk in 2014: 97,5%; 2015: 100%; 2016: 97% en 2017: 100%. Beter Wonen IJsselmuiden voldoet daarmee aan meer dan de 90%-norm. Haar prestaties op dit gebied zijn goed.
- Beter Wonen IJsselmuiden heeft het tegengaan van woonfraude niet opgenomen in de prestatieafspraken. Wanneer zij signalen krijgt van woonfraude grijpt zij direct in. Beter Wonen IJsselmuiden presteert op dit punt daarmee ruim voldoende.
- Ten aanzien van de keuzevrijheid van doelgroepen is de doelstelling van Beter Wonen IJsselmuiden dat bewoners dat gemiddeld met een 7,5 beoordelen. De scores voor de verschillende jaren waren, 2015: 8,3; 2016: 8,0 en 2017: 8,8. Zij presteert op dit punt goed.
- Beter Wonen IJsselmuiden heeft als doelstelling dat de wachtlijst in de wensmodule maximaal 3 jaar is. De prestaties waren in 2014: 2,5 jaar; 2015: 2,4 jaar; 2016: 2,3 jaar en 2017: 2 jaar. Beter Wonen IJsselmuiden presteert op dit onderdeel goed.

- Beter Wonen IJsselmuiden kent alleen frictie leegstand of leegstand als gevolg van verkoop of herstructurering. Haar doelstelling voor ieder jaar was max 0,5% leegstand. Zij realiseerde in 2014: 0,28%; 2015: 0,20%; 2016: 0,38% en in 2017: 0,44%. Beter Wonen IJsselmuiden presteert op dit onderdeel goed.
- In de visitatieperiode heeft Beter Wonen IJsselmuiden statushouders gehuisvest. Zij heeft iets meer statushouders gehuisvest dan haar deel van de opgave. Op dit onderdeel presteert Beter Wonen IJsselmuiden ruim voldoende.
- Voor spoedzoekers heeft Beter Wonen IJsselmuiden de doelstelling dat de slaagkans groter is dan 66%. De resultaten voor de verschillende jaren waren, 2014: 86%; 2015: 80%; 2016: 71% en in 2017: 57%. Beter Wonen geeft aan dat de slaagkans voor spoedzoekers sterk bepaald wordt door Zwolle waarmee ze regionaal samenwerkt. Beter Wonen presteert gemiddeld op dit punt goed.

Betaalbaarheid

- Beter Wonen IJsselmuiden beschikt over een actueel huurprijsbeleid 2016 – 2020 op basis waarvan zij jaarlijks de huurverhoging vaststelt. Voor de primaire doelgroep (huishoudens met inkomen tot € 36.165,-) hanteert zij een gemiddeld huurverhogingspercentage van 'inflatie + 1% tot maximaal 2,5%', rekening houdend met de netto huur versus streefhuur. Bij inkomensdaling kan huurder een huurder met huurverhoging hoger dan 'inflatie + 1%', een verzoek tot huurverlaging doen. Daarnaast zijn doelstellingen dat minimaal 90% van woningen een huurprijs heeft onder de 2^e huurtoeslaggrens, bij nieuwbouw minimaal 90% van huren onder of gelijk aan de 2^e aftoppingsgrens is en dat bij mutatie huurverhoging wordt afgetopt op basis van de streefhuur. Voor de secundaire doelgroep (huishoudens met inkomen boven € 36.165,-) benut Beter Wonen IJsselmuiden de ruimte die de wet- en regelgeving biedt. Zij scoort op huurprijsbeleid ruim voldoende.
- Beter Wonen IJsselmuiden beschikt over een actueel SVB op basis waarvan de meerjaren begroting is opgesteld. De huidige voorraad voldoet aan de vraag. Op basis van demografische analyse is de veranderopgave bepaald. Deze wordt gerealiseerd via nieuwbouw, verkoop en sloop. Per saldo zal de woningvoorraad licht stijgen. Doelstelling van de kernvoorraad is ieder jaar minimaal 1.100 woningen. De woningvoorraad was in 2014: 1.105; 2015: 1.110; 2016: 1.134 en in 2017: 1.122. Zij presteert op dit onderdeel ruim voldoende.
- Daarnaast had Beter Wonen IJsselmuiden de doelstelling om de woonlasten terug te brengen door de gemiddelde energie index jaarlijks te verbeteren met als doel gemiddeld label B in 2020. Beter Wonen heeft het label B en conforme lagere woonlasten gerealiseerd. Op het gebied van overige woonlasten presteert Beter Wonen IJsselmuiden ruim voldoende.
- Beter Wonen IJsselmuiden hanteert een strak incassoregime waarbij ze inzet op vroegtijdig persoonlijk contact. Zij maakt daarbij onderscheid tussen 'niet kunners' en 'niet willers'. 'Niet kunners' worden niet ontruimd. De doelstellingen in huurachterstand die Beter Wonen hanteerde waren 0,5% in 2014 en 2015 en 0,4% in 2016 en 2017. Zij realiseerde in 2014: 0,54% (geen ontruiming); 2015: 0,52% (geen ontruiming); 2016: 0,27% (1 ontruiming 'niet willer') en in 2017: 0,24% (geen ontruiming). Beter Wonen IJsselmuiden presteert hierop gemiddeld een zeer ruime voldoende.

3.3 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

3.3.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,0 toe voor de prestaties van Beter Wonen IJsselmuiden op het gebied van Huisvesting van bijzondere doelgroepen. Beter Wonen IJsselmuiden realiseert de vragen die op dit gebied aan haar voorgelegd worden. Hiermee presteert ze ruim voldoende.

Beter Wonen IJsselmuiden heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties. Dit is een samenvatting van tabel 2 in bijlage 6.

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoeften

- In de vorige visitatieperiode heeft Beter Wonen IJsselmuiden Maarlenhof gerealiseerd. Hiermee is de huidige en toekomstige vraag naar verzorgd wonen geborgd. Daarnaast heeft Beter Wonen deze visitatieperiode levensloopbestendige woningen toegevoegd zodat senioren langer zelfstandig, al dan niet met extramurale zorg, kunnen blijven wonen. Zij presteert hierop ruim voldoende.
- In 2015 heeft Beter Wonen IJsselmuiden een seniorenmakelaar ingezet om te bepalen wat nodig is om voor senioren die nog een eengezinswoning bewonen passender huisvesting te vinden. Daaruit zijn 9 'casussen' naar voren gekomen. In 2016 heeft 1 match plaats gevonden en in 2017 3 matches. Zij presteert hierop ruim voldoende

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking of personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben

- Beter Wonen IJsselmuiden participeert in de werkgroep WWZ038 welke vraag en aanbod voor deze doelgroep in beeld brengt. Gedurende de visitatieperiode was Beter Wonen actief betrokken in deze werkgroep. In 2017 was er meer aanbod dan vraag. Door goede onderlinge afstemming wordt voorkomen dat passende huisvesting onnodig leeg blijft staan. Zij presteert hierop ruim voldoende.
- Ook verhuurt Beter Wonen aangepast bezit aan Philadelphia, Van de Bent en Vriendengroep De Boogaard. Zij presteert hierop ruim voldoende.

Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben en specifieke eisen aan de woning stellen

- Beter Wonen IJsselmuiden krijgt jaarlijks een beperkt aantal aanvragen en lever per aanvraag maatwerk om tot passende huisvesting te komen. Zij presteert hierop ruim voldoende.

3.4 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

3.4.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,5 toe voor de prestaties van Beter Wonen IJsselmuiden op het gebied van Kwaliteit van woningen en woningbeheer. Beter Wonen IJsselmuiden realiseert de opgaven en ambities die ze op dit terrein afspreekt volgens de norm.

Beter Wonen IJsselmuiden heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties. Dit is een samenvatting van tabel 3 in bijlage 6.

Kwaliteit van de woningen

- Ten aanzien van de prijskwaliteitverhouding evalueert Beter Wonen IJsselmuiden jaarlijks de streefhuren en bepaalt of er maatregelen nodig zijn om voldoende woningen beschikbaar te houden in de verschillende huurklassen. Voor gezinswoningen hanteert zij de streefhuur van maximaal 65% maximale redelijke huur en voor meergezinswoningen maximaal 75% maximale redelijke huur. Beter Wonen realiseert in 2014: 66%; 2015: 70%; 2016: 66% en in 2017: 66% maximaal redelijke huur. Zij presteert hierop ruim voldoende.
- Beter Wonen IJsselmuiden wil haar woningen in goede staat houden. Dat doet zij vanuit het principe 'schoon, heel en veilig'. Zij stemt haar meerjarenonderhoudsbegroting af op het SVB. Daarnaast voert zij ieder jaar bij 150 woningen van haar bezit een APK-veiligheidskeuring uit. Zij scoort ruim voldoende op conditie en onderhoudstoestand.
- Ten aanzien van differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau had Beter Wonen IJsselmuiden de doelstelling geformuleerd dat het woonwaarderingssysteem op orde is. In de visitatieperiode zijn de WOZ-waarde en het energielabel onderdeel gaan uitmaken van de woonwaardering. Hiermee heeft Beter Wonen een eenduidige waardering per woning beschikbaar. Zij presteert hierop ruim voldoende.

Kwaliteit dienstverlening

- Beter Wonen IJsselmuiden doet mee aan de Aedes Benchmark (klanttevredenheid). Ze gebruikt de norm van 7,5 of hoger tevredenheid bij nieuwe huurders, reparatieverzoeken en vertrokken

huurders. Zij scoort alle jaren tussen de 7,5 en 8,6. De prestatie van Beter Wonen IJsselmuiden op dit gebied is goed.

- Daarnaast heeft Beter Wonen IJsselmuiden nog een eigen enquête over tevredenheid van nieuwe huurders, reparatieverzoeken, binnen-onderhoud en keuzevrijheid. Zij hanteert daarbij ook de norm van 7,5 of hoger. Zij scoort in de visitatieperiode tussen de 7,1 en 8,8. Waarbij zij maar een keer onder de 8 scoorde. Haar prestatie op dit gebied is goed.

Energie en duurzaamheid

- Beter Wonen IJsselmuiden had de volgende doelstellingen opgenomen voor gemiddelde energie labels in 2014: gemiddeld label D; 2015, 2016 en 2017: gemiddeld label C. Beter Wonen realiseerde in 2014, 2015 en 2016: gemiddeld label C en in 2017 gemiddeld label B. Zij presteert hierop goed.
- De beleidsdoelstelling was gemiddeld label B in 2020. Beter Wonen heeft dat al in 2017 gerealiseerd. Daarnaast wil zij planmatig onderhoud en duurzaamheidsmaatregelen clusteren en gebruikmaken van duurzaam materiaal gebruik. Het bezit van Beter Wonen is in de visitatieperiode verder verduurzaamd. In 2018 gaat Beter Wonen verder in beeld brengen wat nodig is om haar woningvoorraad CO2 neutraal te maken. Zij presteert goed op beleid en uitvoering van duurzaamheid.

3.5 (Des)investeren in vastgoed

3.5.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,8 toe voor de prestaties van Beter Wonen IJsselmuiden op het gebied van (Des)investeringen in vastgoed. Beter Wonen IJsselmuiden realiseert de opgaven en ambities die ze op dit terrein heeft meer dan ruim voldoende en bijna goed.

Beter Wonen IJsselmuiden heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties. Dit is een samenvatting van tabel 4 in bijlage 6.

Nieuwbouw

- Beter Wonen IJsselmuiden heeft fors meer gebouwd dan haar doelstellingen. Haar doelstellingen waren in 2014: 9 levensloopbestendige woningen, 5 gezinswoningen en 16 appartementen; 2015: 8 levensloopbestendige woningen; 2016: 6 gezinswoningen en 2017: 3 levensloopbestendige woningen. De plannen voor 2014 en 2015 heeft zij gerealiseerd, daarnaast heeft zij in 2016: 28 gezinswoningen gebouwd en in 2017: 10 gezinswoningen. Beter Wonen presteert daarmee uitmuntend op dit gebied.

Sloop/samenvoeging

- In de visitatieperiode zijn er conform planning in 2016 16 portiekwoningen aan de Slenkstraat gesloopt. De prestatie hierop is ruim voldoende.

Renovatie/groot onderhoud

- Beter Wonen IJsselmuiden beschikt over een actueel SVB die doorgerekend is in de meerjarenbegroting voor renovatie/groot onderhoud. De prestatie hierop is ruim voldoende.

Maatschappelijk vastgoed

- In de visitatieperiode heeft Beter Wonen geen toevoegingen gedaan in het maatschappelijk vastgoed. Dit onderdeel hebben wij ook niet beoordeeld.

Verkoop

- Beter Wonen IJsselmuiden bepaalt in haar jaarschijf wat zij het komende jaar precies gaat doen en of er aanpassingen zijn aan oorspronkelijke plannen. Haar plannen ten aanzien van verkoop waren 2014: 5; 2015: 5; 2016: 5 en 2017: 8 woningen verkopen. Op basis van de jaarschijf zijn die plannen bijgesteld en heeft Beter Wonen in 2014: 4; 2015: 3; 2016: 4 en 2017: 6 woningen verkocht. Zij presteert hiermee ruim voldoende.

3.6 Kwaliteit van wijken en buurten

3.6.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,0 toe voor de prestaties van Beter Wonen IJsselmuiden op het gebied van Kwaliteit van wijken en buurten. Beter Wonen IJsselmuiden realiseert de opgaven en ambities die ze op dit terrein afsprekt en tot haar taken rekent ruim voldoende.

Beter Wonen IJsselmuiden heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties. Dit is een samenvatting van tabel 5 in bijlage 6.

Leefbaarheid

- Wanneer huurders zelf leefbaarheidsinitiatieven nemen stelt Beter Wonen IJsselmuiden zogenaamde ieder jaar Buurtprikkels beschikbaar. In 2014 en 2015 zijn er geen aanvragen gedaan. In 2016 heeft zij kleding gefinancierd van het Flett'nteam van de Drostestraat voor herkenbaarheid in de wijk en voor 2017 is een aanvraag gedaan voor een project in Wilsum. Daarnaast voert zij sinds 2015 regelmatig gesprekken met de verschillende dorpsbelangen over de leef kwaliteit in hun kernen. Op leefbaarheid presteert Beter Wonen IJsselmuiden ruim voldoende.

Wijk- en buurtbeheer

- Beter Wonen IJsselmuiden betreft een medewerker van de sociale organisatie Impact voor wijk- en buurtbeheer. Zij presteert hierop ruim voldoende.

Aanpak overlast

- Via vroeg signalering en ketensamenwerking wil Beter Wonen IJsselmuiden overlast preventief oppakken zodat er geen verhuizingen plaats vinden om reden van overlast. Specifieke doelstellingen van Beter Wonen waren in 2014 en 2015: geen klachten naar klachtenadviescommissie en in 2016 en 2017 de extra doelstelling geen verhuizing als gevolg van overlast. Beter Wonen realiseerde in 2014: 1 klacht naar klachtenadviescommissie waarin Beter Wonen in het gelijk is gesteld; in 2015: 0 klachten; in 2016: 0 klachten en 0 gedwongen verhuizingen en in 2017: 1 gedwongen verhuizing en 1 klacht naar klachtenadviescommissie waarbij Beter Wonen in het gelijk is gesteld. De visitatiecommissie waardeert de inspanningen van Beter Wonen IJsselmuiden met ruim voldoende.

3.7 Ambities

De eerste vraag voor deze beoordeling is of Beter Wonen IJsselmuiden haar eigen ambities heeft geformuleerd. De visitatiecommissie constateert dat Beter Wonen IJsselmuiden haar ambities heeft verwoord op de gebieden: beschikbaarheid, keuzevrijheid doelgroepen, wachtlijst/slaagkans, leegstand, slaagkansen spoedzoekers, betaalbaarheid, huurprijsbeleid, kernvoorraad, overige woonlasten, aanpak huurachterstanden, prijs en kwaliteit verhouding, onderhoudstoestand, differentiatie naar woningsoort en uitrustingsniveau, duurzaamheid, nieuwbouw, sloop, verkoop, leefbaarheid en aanpak overlast.

Over de vraag of de ambities passen bij de opgaven heeft de visitatiecommissie een uitgesproken positief oordeel. We hebben geconstateerd dat Beter Wonen IJsselmuiden gewerkt heeft aan de opgaven en de realisatie van de doelen. De ambities zijn compleet en sluiten naadloos aan bij de externe opgave, zoals het versneld opleveren van de nieuwbouwopgaven. De koers van Beter Wonen IJsselmuiden is helder en wordt gerealiseerd. Bij het bepalen van deze koers sluit ze nauw aan bij de wensen en mogelijkheden van haar belangrijkste partners: de huurders en de gemeenten. Ook sluit het beleid aan op veranderingen in de omgeving en de eigen (financiële) mogelijkheden.

De prestatieafspraken en het beleid komen inhoudelijk overeen. De relatie tussen de prestatieafspraken en het beleid zijn goed terug te vinden in de beleidsstukken van Beter Wonen IJsselmuiden en de prestatieafspraken zijn consistent met het eigen beleid.

Daarmee beoordeelt de visitatiecommissie de ambities met een 9. Het beleid van Beter Wonen past bij de opgaven. Ze voldoet daarmee aan het ijkpunt. Ze krijgt pluspunten voor de actieve wijze van het hanteren van het beleid bij besluitvorming en handelen o.a. door de actieve sturing via de jaarschijven uit het Strategische Voorraad Beleid en daarmee de versnelde gerealiseerde nieuwbouw. De ambities en doelstellingen worden regelmatig geactualiseerd en afgestemd met de omgeving. Beter Wonen IJsselmuiden heeft haar ambities op het gebied van duurzaamheid versneld gerealiseerd en wil daar nog verdere stappen in gaan zetten.

3.8 Oordeel presteren naar Opgaven en Ambities

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar opgaven en ambities van Beter Wonen IJsselmuiden met 7,7

Presteren naar Opgaven en Ambities	Per prestatieveld	Oordeel	Weging in eindoordeel
Presteren naar opgaven			
• Huisvesting primaire doelgroep	7,4	7,3	75%
• Huisvesting bijzondere doelgroepen	7,0		
• Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,5		
• (Des)investeringen in vastgoed	7,8		
• Kwaliteit van wijken en buurten	7,0		
Ambities		9,0	25%
Eindoordeel presteren naar Opgaven en Ambities		7,7	

4 Belanghebbenden

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

- de maatschappelijke prestaties van de corporatie, gegroepeerd naar 'prestatievelden';
- de relatie met de en wijze van communiceren van de corporatie;
- de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

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

In de volgende paragraaf is beschreven op welke manier in het experiment de prestatievelden zijn aangepast om meer aan te sluiten bij de beleving van de belanghebbenden. Omdat in hoofdstuk 3 de prestatievelden zijn gebruikt zoals gedefinieerd in het visitatiestelsel, worden de aangepaste prestatievelden voor de belanghebbenden 'waarderingevelden' genoemd.

In het experiment hebben we een aantal stappen gezet om te komen tot het oordeel van de belanghebbenden en het gesprek daarover met Beter Wonen IJsselmuiden en de visitatiecommissie.

- In plaats van de in het stelsel gebruikte prestatievelden (de velden waar de visitatiecommissie in hoofdstuk 3 een oordeel geeft) hebben we de gemeente Kampen en de huurdersvereniging IJsselmuiden (HVgIJ) in een telefonisch onderhoud gevraagd naar de onderwerpen die zij over de afgelopen periode van belang vinden om Beter Wonen IJsselmuiden op te beoordelen.
- De onderwerpen die hierin naar voren kwamen zijn door de visitatiecommissie gegroepeerd.
- Voor iedere waarderingveld heeft Beter Wonen IJsselmuiden een kort overzicht gemaakt van de ambities en prestaties over de afgelopen vier jaar. Ook heeft Beter Wonen IJsselmuiden zichzelf op deze waarderingevelden beoordeeld en aangegeven wat voor Beter Wonen IJsselmuiden twee tops en twee tips op dit onderwerp zijn.
- De visitatiecommissie heeft de oordelen uit hoofdstuk 3 vertaald (hergroeperen) naar de waarderingevelden en op ieder onderwerp ook tips en tops geformuleerd.
- In het eerste deel van een live-dialoog (van een dagdeel) hebben 13 belanghebbenden, waaronder de gemeente en HVgIJ, een oordeel gegeven over de prestaties van Beter Wonen IJsselmuiden op deze waarderingevelden. Bij de live-dialoog was de bestuurder als toehoorder aanwezig.
- In de live-dialoog zijn ook twee leden van de RvC van Beter Wonen IJsselmuiden aangeschoven.
- In dat tweede deel van de dialoog hebben we in iedere hoek van de ruimte op een flipover met de beoordeling van de belanghebbenden op één van de vier waarderingevelden geschreven, het oordeel van Beter Wonen IJsselmuiden zelf en het oordeel van de visitatiecommissie.
- We hebben alle aanwezigen gevraagd om bij de flipover te gaan staan met het waarderingveld waarover ze graag met elkaar verder wilden praten.
- In de volgorde van (meeste) voorkeur zijn de waarderingevelden besproken. Als start van dat gesprek zijn door de belanghebbenden, Beter Wonen IJsselmuiden en de visitatiecommissie en de belanghebbenden hun oordeel en de tips en de tops toegelicht.
- De oordelen van de belanghebbenden en Beter Wonen IJsselmuiden zijn niet beoordeeld door de visitatiecommissie. Ze zijn onverkort overgenomen.

Bij de live-dialoog waren als belanghebbenden aanwezig: wethouder en beleidsambtenaar van de gemeente Kampen, twee bestuursleden van HVgIJ, collega-corporatie, zorg- en welzijnsorganisatie, dorpsbelangen, wijkagent en een aannemer.

Het overzicht van de externe belanghebbenden is te vinden in Bijlage 4 'In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen'.

We hebben belanghebbenden en Beter Wonen IJsselmuiden gevraagd om de prestaties te beoordelen naar 'huidig' en 'gewenst'. Hierbij gaat het om de beoordeling van de geleverde prestaties (huidig) en de wensen ten aanzien van het waarderingveld achteraf bezien over de beoordeelde periode (gewenst). Hierin is vooral het verschil tussen 'huidig' en 'gewenst' belangrijk; bij een groot

verschil is de beoordelaar meer (on)tevreden dan bij een klein verschil. De scores zijn dus altijd relatief ten opzichte van elkaar. Het cijfer voor 'gewenst' heeft geen invloed op de beoordeling van de prestaties door de belanghebbenden zoals in dit hoofdstuk weergegeven. In onze visie geeft het cijfer voor 'gewenst' kleur aan de cijfers zoals die door de belanghebbenden zijn gegeven voor de huidige situatie en neutraliseert het enigszins het feit dat elke beoordelaar een eigen voorkeur heeft voor bepaalde cijfers. In de live-dialoog gebruiken we eventuele verschillen tussen de cijfers voor 'huidig' en 'gewenst' om door te vragen naar wat de corporatie in de ogen van de gesprekspartners te veel of te weinig heeft gedaan.

4.1 De waarderingsvelden van Beter Wonen IJsselmuiden

4.1.1 De totstandkoming van de waarderingsvelden

De waarderingsvelden zijn onderwerpen, waarvan de belanghebbenden vinden dat ze belangrijk zijn om het presteren van Beter Wonen IJsselmuiden te kunnen beoordelen. In het kader van het experiment zijn deze onderwerpen in een telefonisch overleg opgehaald bij de gemeente Kampen en HVgIJ. Op deze manier sluiten we aan bij de beleving van de leefwereld en zijn we niet uitgegaan van de onderwerpen en definities van het visitatiestelsel.

De onderwerpen die in deze gesprekken genoemd zijn, zijn gebundeld tot thema's. We hebben dit de waarderingsvelden genoemd. Deze zijn niet gelijk aan de prestatievelden van het visitatiekader. Van elk waarderingsveld is een korte omschrijving gemaakt.

4.1.2 De waarderingsvelden

De volgende waarderingsvelden zijn onderscheiden:

1. Leefbaarheid.
2. Samenwerking en relatie met de belanghebbenden en communicatie.
3. Duurzaamheid kwaliteit woningen en beheer.
4. Beschikbaarheid.

Ze zijn beschreven in de volgende paragrafen, waarin ook de waardering is weergegeven.

4.1.3 Het cijfer voor Presteren volgens belanghebbenden

De visitatiecommissie heeft in de live-dialoog geen onderscheid gemaakt in de scores van gemeente Kampen, HVgIJ en de overige belanghebbenden. Deze scores wijken nauwelijks van elkaar af. In de live-dialoog is de score het gemiddelde van alle belanghebbenden inclusief van gemeente Kampen en de HVgIJ. In kader van het experiment zijn er geen aparte gesprekken gevoerd met de gemeente en de HVgIJ. De visitatiecommissie heeft de behoefte aan een apart gesprek bij de gemeente en de HVgIJ gecheckt, maar zij voelden zich voldoende gehoord in de live-dialoog.

4.2 De belangrijkste belanghebbenden van Beter Wonen IJsselmuiden

Beter Wonen IJsselmuiden noemt als haar belangrijkste belanghebbenden:

- huurdersvereniging IJsselmuiden (HVgIJ);
- gemeente Kampen;
- collega-corporaties, zorg- en welzijnsorganisaties, dorpsbelangen, wijkagent, Team Flet'n en aannemers.

De HVgIJ behartigt de belangen van huurders van Beter Wonen IJsselmuiden. Op (bestuurlijk) niveau is er regelmatig overleg met Beter Wonen IJsselmuiden. Verder is HVgIJ betrokken bij het maken van prestatieafspraken met de gemeente Kampen.

De gemeente Kampen is een belangrijke gesprekspartner voor Beter Wonen IJsselmuiden voor het maken van de prestatieafspraken, de realisatie van projecten en de huisvesting van statushouders.

Met de overige partijen heeft Beter Wonen IJsselmuiden overleg over vraagstukken voor de optimale huisvesting van de doelgroep en de kwaliteit en beheer van woningen.

4.3 Leefbaarheid

'Leefbaarheid' heeft als sub thema's:

- aanpak overlast;
- ondersteuning buurtinitiatieven;
- wijk- en buurtbeheer;
- organisatie themabijeenkomsten.

4.3.1 De waardering

De belanghebbenden, Beter Wonen IJsselmuiden en de visitatiecommissie scoren de prestaties op het waarderingsveld betaalbaarheid als volgt:

	Huidig	Gewenst
Gemiddelde van belanghebbenden	6,8	8,5
Score van Beter Wonen IJsselmuiden zelf	8	8
Visitatiecommissie	7	

Oordeel belanghebbenden

Alle belanghebbenden waarderen de prestaties van Beter Wonen IJsselmuiden op het onderdeel leefbaarheid met een gemiddelde van 6,8. De spreiding in de scores van de belanghebbenden ligt tussen een 6 en 7.

De belanghebbenden zien dat de samenstelling van het dorp verandert door migratie en de huisvesting van statushouders. De cultuur van 'ons kent ons' in IJsselmuiden wordt minder en de overlast stijgt hierdoor. De HVglJ geeft aan dat Beter Wonen IJsselmuiden op het onderdeel overlast steviger mag optreden. De HVglJ geeft aan dat dit ten koste kan gaan van de klantvriendelijkheid en de gemoedelijkheid. Andere belanghebbenden geven aan dat Beter Wonen IJsselmuiden meer de lead mag nemen op gebied van overlast en minder moet doorverwijzen naar andere instanties. De belanghebbenden adviseren "ga met de mensen in gesprek" en "toon meer ballen".

In het gezamenlijk casusoverleg over de aanpak overlast geven de belanghebbenden aan dat de samenwerking met Beter Wonen IJsselmuiden goed is, de lijnen kort zijn binnen Beter Wonen IJsselmuiden en er daardoor snel en vaak preventief gehandeld kan worden. De belanghebbenden geven aan dat in dit casusoverleg Beter Wonen IJsselmuiden vaker de regie naar zich toe kan trekken. Ze spreken hun vertrouwen uit dat Beter Wonen IJsselmuiden deze regierol op een goede manier kan invullen.

De belanghebbenden geven aan dat het een goede prestatie is van Beter Wonen IJsselmuiden om in de visitatieperiode slechts één uitzetting als gevolg van overlast te hebben. Ook vinden de belanghebbenden dat Beter Wonen IJsselmuiden veel goede (buurt)initiatieven onderneemt, zoals het Team Flet'n en de succesvolle bewustwordingsbijeenkomsten voor de huurders. Beter Wonen IJsselmuiden mag hier trotser op zijn en kan deze successen veel meer delen.

Live-dialoog

Beter Wonen IJsselmuiden is tevreden op dit onderdeel en geeft zichzelf een 8. Beter Wonen IJsselmuiden heeft een beleid gericht op zo min mogelijk uitzettingen en heeft dit in de visitatieperiode ook gerealiseerd. Ook zijn er weinig of geen klachten bij de klachtencommissie. Verder heeft Beter Wonen IJsselmuiden maar één kwetsbare wijk, waar de mutatiegraad het hoogst is. Door het systeem van passend toewijzen en de vestiging van statushouders staat in deze wijk de leefbaarheid onder druk.

Beter Wonen IJsselmuiden vindt dat de samenwerking met ketenpartners op het gebied van leefbaarheid beter had gekund. Beter Wonen IJsselmuiden vindt ook dat de Woningwet haar beperkt op het onderdeel leefbaarheid en vindt dat ze zelf duidelijker moet zijn in wat kan en mag richting haar belanghebbenden.

De visitatiecommissie geeft op dit onderdeel een 7,0. De visitatiecommissie ziet dat op gebied van leefbaarheid Beter Wonen IJsselmuiden geen specifieke doelen heeft en daardoor zijn de prestaties minder goed meetbaar. De visitatiecommissie ziet wel dat Beter Wonen IJsselmuiden hier inspanningen op verricht. De visitatiecommissie waardeert het uitzettingsbeleid van Beter Wonen IJsselmuiden en dat zij jaarlijks bewustwordingsbijeenkomsten organiseert. De visitatiecommissie ziet ook dat de leefbaarheid in één wijk onder druk staat. Beter Wonen IJsselmuiden kan meer (onder)zoeken naar mogelijkheden voor spreiding van de huisvesting van doelgroepen.

Op basis van het oordeel van de belanghebbenden, Beter Wonen IJsselmuiden en de visitatiecommissie is in de live-dialoog dit onderwerp verder verdiept. De overlast concentreert zich in één wijk. Beter Wonen IJsselmuiden wil de woningen slopen. Gemeente Kampen wil de woningen in stand houden, vanwege de betaalbaarheid en beschikbaarheid. Het dilemma is dat de goedkoopste woningen zich in één wijk bevinden en als deze gesloopt worden zijn er minder woningen beschikbaar voor deze specifieke doelgroep.

Beter Wonen IJsselmuiden geeft aan dat het Flett'enteam een goed initiatief is en dat daardoor klachten op gebied van overlast veel meer bespreekbaar zijn gemaakt met de huurders. De verbinding met de huurders neemt hierdoor toe en is er ook meer aanloop bij de balie. Beter Wonen IJsselmuiden geeft aan dat een score van 8,5 op gebied van leefbaarheid (gewenst) zeer ambitieus is en alleen samen met partners gerealiseerd kan worden.

4.3.2 De verbeterpunten

We hebben de belanghebbenden en Beter Wonen IJsselmuiden naar de tops en tips (verbeterpunten) gevraagd. Ook de visitatiecommissie heeft tops en tips benoemd. Hieronder staan de genoemde punten op het onderdeel leefbaarheid.

	Tops	Tips
Belanghebbenden	- Bewustwordingsbijeenkomsten - Beter Wonen IJsselmuiden staat open voor veranderingen en de medewerkers gaan hierin echt mee. - Studenten van Landstede: ze werken mee aan allerlei initiatieven en denken mee met IJsselmuiden.	- Bedek niet alles met de mantel der liefde. - Zoek de mensen op die rotzooi maken.
Beter Wonen IJsselmuiden	Effectief uitzettingsbeleid.	- Betere samenwerking met ketenpartners. - Duidelijker zijn over wat kan en mag in kader van de Woningwet.
Visitatiecommissie	- Bewustwordingsbijeenkomsten. - Effectief uitzettingsbeleid.	- Meer specifieke en meetbare doelen formuleren op gebied van leefbaarheid geformuleerd worden. (Onder)zoeken naar mogelijkheden voor betere spreiding van doelgroepen

4.4 Samenwerking en relatie met de belanghebbenden en communicatie

Dit waarderingsveld kent de volgende sub thema's:

- kwaliteit relaties/ vertrouwen algemeen;
- contact met huurders;
- maken prestatieafspraken.

4.4.1 De waardering

De belanghebbenden, Beter Wonen IJsselmuiden en de visitatiecommissie scoren de prestaties op het waarderingsveld kwaliteit communicatie en relatie met haar omgeving als volgt:

	Huidig	Gewenst
Gemiddelde van belanghebbenden	8	8
Score van Beter Wonen IJsselmuiden zelf	8	8,5
Visitatiecommissie	7,3	

Oordeel belanghebbenden

Alle belanghebbenden waarderen de prestaties van Beter Wonen IJsselmuiden op het onderdeel 'Samenwerking en relatie met de belanghebbenden en communicatie' met een 8.

HVglJ geeft aan dat er sprake is van veel vertrouwen. Beter Wonen IJsselmuiden neemt de HVglJ goed mee in de processen. Soms worden er pittige gesprekken gevoerd, maar wrijving geeft glans. HVglJ is ook tevreden over de invloed die zij hebben op het beleid van Beter Wonen IJsselmuiden.

De gemeente Kampen geeft aan dat ze zeer positief zijn over de samenwerking met Beter Wonen IJsselmuiden. Samen met de collega-corporatie worden zaken breed opgepakt vanuit het gezamenlijk belang. Ook de informatievoorziening richting de gemeenteraad wordt gewaardeerd. Beter Wonen IJsselmuiden heeft een transparante houding en is een professionele partner. Andere belanghebbenden geven aan dat Beter Wonen IJsselmuiden een betrouwbare en professionele partner is die de verbinding zoekt en denkt in duurzame oplossingen.

Live-dialoog

Beter Wonen IJsselmuiden is tevreden op dit onderdeel en geeft ze zichzelf een 8. Beter Wonen IJsselmuiden heeft goed samengewerkt met de gemeente Kampen en de HVglJ in het maken van de prestatieafspraken. Het proces en de inhoud is goed, maar op onderwerpen zou er van twee kanten meer verdieping en wederkerigheid gezocht kunnen worden.

De visitatiecommissie geeft op dit onderdeel een 7,3. De visitatiecommissie ziet dat alle belanghebbenden zeer tevreden zijn over de samenwerking met Beter Wonen IJsselmuiden. De communicatie is goed en er is veel vertrouwen van alle belanghebbenden in Beter Wonen IJsselmuiden. De visitatiecommissie waardeert de inspanning van Beter Wonen IJsselmuiden om alle huurders lid te maken van de HVglJ. De visitatiecommissie vindt dat Beter Wonen IJsselmuiden in de samenwerking een grotere broek mag aantrekken. Ze mag meer de regierol naar zich toetrekken en daarin minder bescheiden zijn.

Op basis van het oordeel van de belanghebbenden, Beter Wonen IJsselmuiden en de visitatiecommissie is in de live-dialoog dit onderwerp verder verdiept. Iedereen is lovend over de samenwerking en de communicatie van Beter Wonen IJsselmuiden. Beter Wonen IJsselmuiden is transparant en de lijnen zijn kort. Beter Wonen IJsselmuiden stelt zich klantvriendelijk en oplossingsgericht op, zowel voor digitale en niet-digitale huurders. De belanghebbenden geven aan

dat Beter Wonen IJsselmuiden haar rol als samenwerkingspartner kan verbreden, meer innovatief kan zijn en de grenzen van de Woningwet meer kan opzoeken. De belanghebbenden geven aan dat zij geen aanleiding zien dat Beter Wonen IJsselmuiden gaat fuseren met een grotere woningcorporatie, omdat de omvang van Beter Wonen IJsselmuiden past bij de omvang van het dorp, de kernen en de gemeenschap.

4.4.2 De verbeterpunten

We hebben de belanghebbenden en Beter Wonen IJsselmuiden naar de tops en tips (verbeterpunten) gevraagd. Ook de visitatiecommissie heeft tops en tips benoemd. Hieronder staat de lijst met genoemde punten op het onderdeel samenwerking en relatie met de belanghebbenden en communicatie.

	Tops	Tips
Belanghebbenden	• Hoog niveau op gebied van samenwerking en dienstverlening. • Dichtbij, korte lijnen, betrouwbaar en open en servicegerichte cultuur. • Oog voor specifieke wensen doelgroep (bijvoorbeeld klantportaal en/of brief).	• Blijf zo doorgaan en hou dit niveau vast. • Inzetten op moderne technische mogelijkheden (social media). • Aansluiting zoeken op landelijk thema's.
Beter Wonen IJsselmuiden		Het proces en de inhoud van de samenwerking met gemeente Kampen en HVgIJ is goed, maar op onderwerpen zou er van 2 kanten meer verdieping en wederkerigheid gezocht kunnen worden.
Visitatiecommissie	• Tevredenheid belanghebbenden over samenwerking. • Inspanning van Beter Wonen IJsselmuiden om alle huurders lid te maken van de HVgIJ.	• Trek een grotere broek aan in de samenwerking.

4.5 Duurzaamheid, kwaliteit woningen en beheer

‘Duurzaamheid, kwaliteit woningen en beheer’ betreft verduurzaming van het vastgoed, de onderhoudstoestand van de woningen en de kwaliteit van de dienstverlening. Concreet zijn de sub thema’s:

- onderhoudstoestand woningen;
- kwaliteit dienstverlening;
- aanpak huurachterstanden;
- leegstand;
- beleid en uitvoering duurzaamheid;
- voldoen aan Energie labels.

4.5.1 De waardering

De belanghebbenden, Beter Wonen IJsselmuiden en de visitatiecommissie zelf scoren de prestaties op het waarderingsveld duurzaamheid, kwaliteit woningen en beheer als volgt:

	Huidig	Gewenst
Gemiddelde alle belanghebbenden	8	8
Score van Beter Wonen IJsselmuiden zelf	8,5	8
Visitatiecommissie	8,1	

Oordeel belanghebbenden

Alle belanghebbenden waarderen de prestaties van Beter Wonen IJsselmuiden op het waarderingsveld duurzaamheid, kwaliteit woningen en beheer met een 8.

De belanghebbenden vinden de onderhoudstoestand en de prijs/kwaliteitverhouding van de woningen goed. HVgIJ geeft aan als er dan toch sprake is van klachten dat dit vaak met andere factoren te maken heeft zoals de woonomgeving. Uit de enquêtes die Beter Wonen IJsselmuiden onder haar huurders houdt, blijkt dat de huurders erg tevreden zijn over de onderhoudstoestand van hun woning. Ook vinden de belanghebbenden dat de gerealiseerde nieuwbouw een goede prijs/kwaliteitverhouding heeft. Ze zien wel dat het lastig is om dit hoge kwaliteitsniveau in de nieuwbouw vast te houden. De belanghebbenden geven aan dat door de veranderende doelgroep de sociale cohesie in de wijken ook verandert. Ze zien dat Beter Wonen IJsselmuiden daarom steeds meer samenwerkt met ketenpartners en een steeds belangrijkere rol op zich neemt in het casusoverleg met diverse belanghebbenden. Binnen het casusoverleg is Beter Wonen IJsselmuiden toegankelijk en zijn er korte lijnen.

Een ander initiatief is het Flett'en team dat goede resultaten boekt. De vraag die de belanghebbenden stellen is tot hoever de rol reikt van Beter Wonen IJsselmuiden? Moet Beter Wonen IJsselmuiden alleen signaleren of heeft zij ook een regierol in deze? Gemeente Kampen spreekt haar zorg uit dat als iedereen een signalerende functie heeft, er ook een plek moet zijn waar alles bij elkaar komt. De overige belanghebbenden geven aan dat de rol van Beter Wonen IJsselmuiden wel reëel moet blijven en dat het goed is om de grenzen te bewaken. Het zou mooi zijn als bewoners in de samenleving dit zelf oppakken en elkaar hierop aanspreken.

De gemeente Kampen waardeert de wijze waarop Beter Wonen IJsselmuiden acteert. Bijvoorbeeld bij het meedenken bij de huisvesting van statushouders, het op de agenda zetten van overlast gevallen en meedenkt in oplossingen. Beter Wonen IJsselmuiden stelt zich flexibel op. De gemeente geeft aan dat op het onderdeel verduurzaming Beter Wonen IJsselmuiden zichzelf hoge doelen oplegt en hierover voldoende concrete afspraken maakt met de gemeente Kampen.

Live-dialoog

Beter Wonen IJsselmuiden is tevreden over de geleverde prestaties op gebied van duurzaamheid, kwaliteit woningen en beheer. Beter Wonen IJsselmuiden geeft zichzelf een 8,5. Beter Wonen IJsselmuiden vindt dat ze de afgelopen jaren veel gedaan heeft op dit onderdeel. Zo heeft de totale woningvoorraad van Beter Wonen IJsselmuiden in 2017 een gemiddeld energielabel B en daarmee voldoet Beter Wonen IJsselmuiden in 2017 al aan het energieakkoord van Aedes (gemiddeld energielabel B in 2021). Ook is Beter Wonen IJsselmuiden tevreden over de aanpak van de huurachterstanden. Deze is in de visitatieperiode meer dan gehalveerd van 0,54% (2014) naar 0,23% (2017). Beter Wonen IJsselmuiden hanteert een strak incassoproces waarbij ingezet wordt op vroegtijdig persoonlijk contact.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,1. De visitatiecommissie is onder de indruk van de kwaliteit van de woningen. Beter Wonen IJsselmuiden voert jaarlijks 150 APK-keuringen uit op haar woningen en heeft goed zicht op de kwaliteit van haar woningen. De visitatiecommissie waardeert dat Beter Wonen IJsselmuiden al in 2017 een gemiddeld energielabel B heeft gerealiseerd over haar totale woningbezit, waardoor ze voldoet aan energieakkoord van Aedes. Verder ziet de visitatiecommissie dat de aanpak van de huurachterstanden zeer effectief is geweest.

Op basis van het oordeel van de belanghebbenden, Beter Wonen IJsselmuiden en de visitatiecommissie is in de live-dialoog dit onderwerp verder verdiept. De belanghebbenden geven op dit onderdeel aan dat Beter Wonen IJsselmuiden trotser mag zijn en vertel meer wat je doet. De belanghebbenden geven verder aan dat de ambities op gebied van huurdersparticipatie wel hoger mogen liggen en vragen om meer te experimenteren met langer thuiswonen.

4.5.2 De verbeterpunten

We hebben de belanghebbenden en Beter Wonen IJsselmuiden naar de tops en tips (verbeterpunten) gevraagd. Ook de visitatiecommissie heeft tops en tips benoemd. Hieronder staan de genoemde punten over duurzaamheid, kwaliteit woningen en beheer.

	Tops	Tips
Belanghebbenden	• Knap wat je presteert. • De positie die Beter Wonen IJsselmuiden inneemt in de lokale gemeenschap: "klein en toch dichtbij".	• Breng meer naar buiten wat je doet. • Trotser zijn op wat je presteert en vertel wat je doet. • Hogere ambitie stellen op gebied van huurdersparticipatie. • Experimenteer met langer thuiswonen.
Beter Wonen IJsselmuiden	• Realisatie gemiddeld energielabel B in 2017. • Aanpak huurachterstanden. • Tevredenheid huurders.	• Integreren huurders enquête in Aedes Benchmark.
Visitatiecommissie	• Realisatie gemiddeld energielabel B in 2017. • Kwaliteit woningen en jaarlijks 150 APK-keuringen. • Aanpak huurachterstanden.	

4.6 Beschikbaarheid

'Beschikbaarheid' betreft de omvang, ontwikkeling en toegankelijkheid van de (sociale) woningvoorraad. Evenals de woonoplossingen voor nu en straks. Met als sub thema's:

- ontwikkeling van de sociale woningvoorraad/ nieuwbouw;
- wachttijden woningzoekenden/ slaagkansen spoedgroepen;
- passend toewijzen;

- keuzevrijheid doelgroepen;
- huisvesting statushouders
- gerealiseerde nieuwbouw.

4.6.1 De waardering

De belanghebbenden, Beter Wonen IJsselmuiden en de visitatiecommissie scoren de prestaties op het waarderingsveld beschikbaarheid als volgt:

	Huidig	Gewenst
Gemiddelde van belanghebbenden	8	8,3
Score van Beter Wonen IJsselmuiden zelf	8,5	8,5
Visitatiecommissie	8	

Oordeel belanghebbenden

Alle belanghebbenden waarderen de prestaties van Beter Wonen IJsselmuiden op het onderdeel beschikbaarheid met een gemiddeld een 8. Op het vlak van gewenste score van de belanghebbenden ligt de spreiding tussen 8 en een 9.

De belanghebbenden geven aan dat ze erg tevreden zijn over het onderdeel beschikbaarheid. De omvang van de ontwikkeling van de sociale woningvoorraad is goed. Er is op dit moment een lichte migratie gaande van Zwolle naar IJsselmuiden en Kampen. De woningmarkt is op dit moment in IJsselmuiden en Kampen licht ontspannen en de wachttijd van 2 jaar is relatief kort. Spoedzoekers hebben een grote slaagkans bij Beter Wonen IJsselmuiden, hoewel het percentage spoedzoekers dat slaagt dalend is in de visitatieperiode. Op dit moment wijst Beter Wonen IJsselmuiden bijna 100% passend toe. In de ogen van de belanghebbenden kan ze meer gebruik maken van de 5% vrije beleidsruimte die ze hierin heeft.

De belanghebbenden vinden dat Beter Wonen IJsselmuiden haar nek uitsteekt voor het huisvesten van jongeren in eengezinswoningen in de dorpen.

De belanghebbenden en vooral de gemeente waarderen het dat Beter Wonen IJsselmuiden de huisvesting van de statushouders meer dan haar taakstelling heeft gerealiseerd (taakstelling 2014 - 2017 = 338; gerealiseerd 2014 – 2017: 340). Vraagstuk hierbij is dat de statushouders in goedkopere woningen gehuisvest worden en dat hierdoor concentratie ontstaat met soms als gevolg dat de leefbaarheid in één wijk onder druk kan komen te staan.

Live-dialoog

Beter Wonen IJsselmuiden is tevreden over de geleverde prestaties op gebied van de beschikbaarheid en geeft zichzelf een 8,5. Beter Wonen IJsselmuiden is tevreden over de ontwikkeling van haar sociale woningvoorraad en de gerealiseerde nieuwbouw. De ambitie was om in de visitatieperiode 47 nieuwbouwwoningen te bouwen, terwijl er 76 nieuwbouwwoningen zijn gerealiseerd. Beter Wonen IJsselmuiden is van mening dat ze wel meer kleinere woningen had kunnen bouwen. Verder geeft Beter Wonen IJsselmuiden aan dat de streefhuren voldoende aansluiten bij de vraag in de markt

De visitatiecommissie geeft op dit onderdeel een 8,0. De visitatiecommissie waardeert het dat Beter Wonen IJsselmuiden het gerealiseerde aantal nieuwbouwwoningen (76) bijna verdubbeld heeft ten opzichte van de ambitie (47) in de visitatieperiode. Verder constateert de visitatiecommissie dat de huurders van de Beter Wonen IJsselmuiden erg tevreden zijn over de aangeboden keuzevrijheid in woningen. De huurders waarderen in de enquête in 2017 dit onderdeel met een 8,8.

Op basis van het oordeel van de belanghebbenden, Beter Wonen IJsselmuiden en de visitatiecommissie is dit waarderingsveld in de live-dialoog verder verdiept. De belanghebbenden waarderen het dat Beter Wonen IJsselmuiden zo hoog scoort op gebied keuzevrijheid doelgroepen in de enquête. Advies van de belanghebbenden is om de bewoners meer op te zoeken, het gesprek aan te gaan en daardoor meer maatwerk te leveren. Bijvoorbeeld de vergrijzing vraagt meer doorstroming:

ga hiervoor kijken wat nodig is met de bewoners en zoek meer de samenwerking op en “maak ouderen meer bewust ervan dat ze op tijd moeten nadenken over een verhuizing”. Beter Wonen IJsselmuiden geeft aan dat ze alleen nog maar levensloopbestendige woningen bouwt om zodoende beter aan te sluiten op de (toekomstige) vraag. Beter Wonen IJsselmuiden geeft aan dat het moeilijk is om ouderen te bewegen om te verhuizen. Ze blijven het liefst in hun eigen wijk wonen. Voor wat betreft de daling van het slagingspercentage spoedzoekers geeft Beter Wonen IJsselmuiden aan dat dit een complex verhaal is. Allereerst betreft het een gewogen gemiddelde van de gemeente Zwolle, Kampen en IJsselmuiden. In gemeente Zwolle is deze het laagste. Verder zijn er veel populaire woningen in het spoedbestand opgenomen, waardoor er veel reacties zijn en de slaagkans lager is geworden. Ondanks het dalende slagingspercentage van de spoedzoekers heeft deze doelgroep in gemeente Kampen binnen een half jaar een woning. In de visitatieperiode heeft Beter Wonen IJsselmuiden twintig koffiegesprekken gevoerd bij de huurders thuis. Dit initiatief heeft Beter Wonen IJsselmuiden niet gecontinueerd, omdat huurders aangaven hier niet zoveel behoefte aan te hebben.

4.6.2 De verbeterpunten

We hebben de belanghebbenden en Beter Wonen IJsselmuiden naar de tops en tips (verbeterpunten) gevraagd. Ook de visitatiecommissie heeft tops en tips benoemd. Hieronder staan de genoemde punten over beschikbaarheid.

	Tops	Tips
Belanghebbenden	• Oplossingsgericht denken • Hoge score keuzevrijheid doelgroepen in de enquête.	• Zoek de bewoners op, ga in gesprek en lever meer maatwerk • Door de vergrijzing is meer doorstroming gewenst. Ga kijken wat hiervoor nodig is, zoek de samenwerking en maak ouderen bewust dat ze op tijd moeten nadenken over de verhuizing.
Beter Wonen IJsselmuiden	• Gerealiseerde nieuwbouw • Streefhuren sluiten aan bij de vraag in de markt.	• Meer kleinere woningen bouwen. • Drostenstraat.
Visitatiecommissie	• Gerealiseerde nieuwbouw. • Hoge score keuzevrijheid doelgroepen in de enquête.	• Vraag: kan het slagingspercentage spoedzoekers nog verhoogd worden?

4.7 Oordeel presteren volgens belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen het presteren volgens belanghebbenden als volgt.

Presteren volgens belanghebbenden	Belanghebbenden	Weging	Totaal gemiddeld
Leefbaarheid	6,8	50%	7,6
Duurzaamheid, kwaliteit woningen en beheer	8,0		
Beschikbaarheid	8,0		
Samenwerking en relatie met de belanghebbenden en communicatie	8,0	50%	8,0
			7,8 ¹

¹ De waardering van de leefbaarheid, duurzaamheid en beschikbaarheid tellen voor 50% mee in het gemiddelde cijfer. Samenwerking en relatie met de belanghebbenden en communicatie telt voor de resterende 50% mee in het gemiddelde cijfer

5 Presteren naar vermogen

In dit hoofdstuk wordt de beoordeling van het presteren naar vermogen weergegeven. De vraag wordt beantwoord in hoeverre Beter Wonen IJsselmuiden haar vermogen optimaal aanwendt - gebaseerd op een onderbouwde visie - ten behoeve van maatschappelijke prestaties zonder haar (financiële) continuïteit in het geding te brengen.

In visitatiemethodiek 5.0 worden de volgende invalshoeken om een goed en volledig oordeel te geven over het Presteren naar Vermogen:

- de financiële continuïteit en beheer: de corporatie houdt haar maatschappelijk vermogen in voldoende mate duurzaam op peil;
- de doelmatigheid: de corporatie heeft een sobere en doelmatige bedrijfsvoering;
- vermogensinzet: de corporatie zet haar vermogen verantwoord in voor maatschappelijke prestaties.

Experiment

De financiële beoordeling binnen het experiment kan worden beperkt tot verantwoording over de vermogensinzet ten behoeve van de maatschappelijke prestatie. Dat betekent dat (vooralsnog binnen de experimenten) financiële continuïteit en doelmatigheid niet afzonderlijk binnen de visitatie zullen worden beoordeeld. Insteek is dat de visitatiecommissie niet het werk van de externe toezichthouder overdoet. Wel kan (een toelichting op) doelmatigheid betrokken worden bij de beoordeling van de vermogensinzet.

5.1 Financiële continuïteit

Autoriteit Woningcorporaties

Volgens de Aw is de financiële continuïteit van Beter Wonen IJsselmuiden ruim voldoende geborgd. Dit blijkt onder andere uit de oordeelsbrieven van de Autoriteit Woningcorporaties (Aw). Beter Wonen IJsselmuiden voldoet aan de financiële normen en de toezichteisen van het Aw. Eventuele opmerkingen en aanbevelingen van de Aw worden opgevolgd en hier wordt intern ruim voldoende op toegezien.

Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)

Volgens het WSW is de financiële continuïteit van Beter Wonen IJsselmuiden ruim voldoende geborgd. Beter Wonen IJsselmuiden voldoet ruimschoots aan de externe normen van de financiële ratio's (ICR, DSCR, solvabiliteit en loan-to-value). Beter Wonen IJsselmuiden heeft jaarlijks een positief kredietwaardigheidsoordeel ontvangen van het WSW en is er voldoende financieringsruimte.

5.2 Doelmatigheid

In de volgende tabel zijn de gemiddelde bedrijfslasten van Beter Wonen IJsselmuiden weergegeven:

Aedes benchmark (gemiddelde bedrijfslasten per vhe)	Verslagjaar 2014	Verslagjaar 2015	Verslagjaar 2016 ²
Beter Wonen IJsselmuiden	€ 863	€ 833	€ 811
Referentiegroep	€ 951	€ 904	n.b.
Landelijk	€ 923	€ 853	€ 790

² Bij het schrijven van dit visitatierapport waren de resultaten over het verslagjaar 2017 nog niet bekend.

Het onderdeel doelmatigheid wordt niet beoordeeld in het kader van het experiment, maar komt terug in de volgende paragraaf 5.3 vermogensinzet. In de Aedes benchmark van scoort Beter Wonen IJsselmuiden in de periode 2014 tot en met 2016 een B. Een B-score wil zeggen dat de corporatie gemiddeld scoort in de bedrijfslasten ten opzichte van corporaties in een gelijke grootteklasse.

5.3 Vermogensinzet

Bij vermogensinzet beoordeelt de visitatiecommissie of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. De belangrijkste instrumenten die volgen of de vermogenspositie aansluit bij de beoogde koers en strategische doelstellingen zijn de jaarplannen, de meerjarenbegroting, de management-rapportages, het jaarverslag en de toezichtsoordelen van de Aw.

Beter Wonen IJsselmuiden heeft de afgelopen jaren haar vermogen ruimschoots ingezet voor de beschikbaarheid aan woningen en de verbetering van de kwaliteit inclusief verduurzaming. Zo voldoet Beter Wonen IJsselmuiden in 2017 al aan de doelstelling van het Energieakkoord van Aedes. Verder heeft Beter Wonen IJsselmuiden in de visitatieperiode meer woningen gebouwd dan haar ambitie. In het jaarverslag verantwoordt Beter Wonen IJsselmuiden op een heldere wijze hoeveel vermogen ze heeft ingezet naar de onderdelen beschikbaarheid, kwaliteit, en betaalbaarheid. Dit doet ze op een voor iedereen begrijpelijke manier.

De scores in de Aedesbenchmark op het onderdeel bedrijfslasten laten zien dat Beter Wonen IJsselmuiden goed scoort op gebied van soberheid en doelmatigheid. Haar bedrijfslasten liggen gemiddeld lager dan de referentiegroep. De visitatiecommissie constateert dat Beter Wonen IJsselmuiden er veel aangelegen is om haar bedrijfslasten laag te houden. Er is een cultuur van soberheid en doelmatigheid. Zij doet dit vanuit de visie dat zo meer geld ingezet kan worden voor haar maatschappelijke opgaven.

5.3.1 Oordeel vermogensinzet

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen van Beter Wonen IJsselmuiden met een 8,0. Ze voldoet aan het ijkpunt en krijgt pluspunten omdat ze haar vermogen ruimschoots heeft ingezet in de visitatieperiode en omdat ze de inzet van haar vermogen helder verantwoordt in haar jaarverslag. Beter Wonen IJsselmuiden is sober en doelmatig.

5.4 Oordeel presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen van Beter Wonen IJsselmuiden met een 8,0.

Presteren naar vermogen	Weging	Cijfer
• Financiële continuïteit	30%	-
• Doelmatigheid	30%	-
• Vermogensinzet	40%	8
Eindoordeel presteren naar vermogen		8,0

6 Governance

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

1. besturing van de corporatie, oftewel de PDCA-cyclus;
2. intern toezicht;
3. externe legitimatie.

Hieronder zijn de bevindingen van de visitatiecommissie in beeld gebracht. Bij de beoordeling gelden het visitatiekader, de Governancecode en de VTW-criteria als referentie.

6.1 Besturing

In deze paragraaf is de besturing overeenkomstig het visitatiekader beoordeeld in het licht van de strategievorming en prestatiesturing. Het gaat hierbij om 'Plan', 'Check' en 'Act'. 'Do' is beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden.

Plan

Plan/visie

In de gevisiteerde periode werkt Beter Wonen IJsselmuiden met een update van het ondernemingsplan 2011 – 2016 (notitie update TomTom 2014 – 2016) en met het ondernemingsplan "100 jaar Lokale Kracht 2016 – 2020". In het ondernemingsplan stelt Beter Wonen IJsselmuiden de volgende doelen: huidige klanten voelen zich thuis, woningzoekende vinden een (t)huis, een leefbare maatschappij, vastgoed toekomstbestendig, financieel gezond, organisatie toegerust op de toekomst en samenwerking met partners. Het ondernemingsplan is uitgewerkt naar heldere ambities, doelen en strategieën. Het ondernemingsplan is gebaseerd op een woonvisie, diverse onderzoeken en is met betrokkenheid van belanghebbenden tot stand gekomen. Jaarlijks stelt Beter Wonen IJsselmuiden een jaarplan. Dat jaarplan is de basis voor de prestatieafspraken met de gemeente in de vorm van een jaarschijf. Het ondernemingsplan en de jaarplannen zijn concreet en meetbaar. In de jaarplannen zijn uitgebreide scenarioanalyses opgenomen.

Beter Wonen IJsselmuiden heeft in de visitatieperiode tweemaal prestatieafspraken gemaakt met gemeente Kampen. Namelijk over de periode 2013 -2016 en 2016 – 2021. Hierin zijn heldere prestatieafspraken gemaakt die meetbaar en daardoor navolgbaar zijn.

Verder heeft Beter Wonen IJsselmuiden in de visitatieperiode tweemaal haar strategisch voorraadbeleid (SVB) geactualiseerd, namelijk in 2013 en 2016. Beide plannen heeft ze op basis van uitgebreide woningmarktanalyses gemaakt. In het SVB formuleert Beter Wonen IJsselmuiden een wensportefeuille voor de toekomst en formuleert ze concrete activiteiten. In het SVB past Beter Wonen IJsselmuiden uitgebreide scenarioanalyses toe.

De visitatiecommissie waardeert het onderdeel 'Visie' in Besturing/Plan met een 9. Beter Wonen IJsselmuiden voldoet aan het ijkpunt en krijgt pluspunten op basis van een ondernemingsplan dat gebaseerd is op een woonvisie en diverse onderzoeken, tot stand is gekomen met betrokkenheid van de belanghebbenden. Het bevat samen met de prestatieafspraken en het SVB heldere ambities, doelen, strategieën en acties.

Plan/Vertaling doelen

De concrete doelen in het ondernemingsplan en de daaraan gekoppelde jaarplannen zijn door Beter Wonen IJsselmuiden uitgewerkt naar concrete doelen en activiteiten. Er is sprake van een eenduidige koppeling tussen het ondernemingsplan en de jaarplannen. Ook is er sprake van een eenduidige koppeling tussen het ondernemingsplan en het SVB. De opzet in het ondernemingsplan, jaarplannen en SVB is helder. In het SVB zijn er concrete doelen en activiteiten benoemd per complex.

Het onderdeel 'Vertaling doelen' in Besturing/Plan waardeert de visitatiecommissie daarom met een 8. Ze voldoet aan het ijkpunt en krijgt pluspunten, omdat de geformuleerde doelen in het ondernemingsplan en de daaraan gekoppelde jaarplannen en SVB uitgewerkt zijn naar concrete activiteiten. Er is sprake van eenduidige koppeling.

Gemiddeld scoort Beter Wonen IJsselmuiden daarmee in Besturing/Plan een 8,5.

Check

Beter Wonen IJsselmuiden werkt met quadrimesterrapportages als verantwoordingsinstrumenten. De quadrimesterrapportages kennen een vaste indeling die overeenkomt met het ondernemingsplan en de jaarplannen. Per doelstelling wordt aan de hand van een stoplicht aangegeven of de doelstelling al dan niet gerealiseerd is. De quadrimesterrapportages geven een goed en compleet beeld over zowel de voorgenomen volkshuisvestelijke als de financiële prestaties van de Beter Wonen IJsselmuiden. Afwijkingen worden kort en bondig toegelicht. De rapportages zijn tijdig beschikbaar en worden in de verschillende geledingen gebruikt als bron van informatie en sturing. De jaarverslaglegging volgt dezelfde indeling als het ondernemingsplan en de quadrimesterrapportages. De geformuleerde doelen en ambities in het ondernemingsplan en de jaarplannen kunnen daardoor goed en aantoonbaar gevolgd worden. Beter Wonen IJsselmuiden neemt jaarlijks diverse enquêtes af onder haar huurders over de klanttevredenheid. Ook het strategisch voorraadbeleid wordt met enige regelmaat gemonitord. De visitatiecommissie constateert dat Beter Wonen IJsselmuiden intern het onderdeel 'Check' goed op orde heeft.

De commissie waardeert het onderdeel Besturing/Check met een 8. Beter Wonen IJsselmuiden voldoet aan het ijkpunt. Ze krijgt pluspunten, omdat de quadrimesterrapportages en het jaarverslag een eenduidige relatie hebben met het ondernemingsplan en de jaarplannen. De geformuleerde doelen, strategieën en activiteiten in het ondernemingsplan kunnen daardoor aantoonbaar gevolgd worden. Verder geven de quadrimesterrapportages een goed en compleet beeld van zowel de volkshuisvestelijke als de financiële prestaties van Beter Wonen IJsselmuiden.

Act

Op basis van de quadrimesterrapportages en jaarverslaggeving stuurt Beter Wonen IJsselmuiden bij als zij afwijkingen constateert. Bij afwijkingen worden er acties geformuleerd om de doelstelling of activiteit alsnog te realiseren. Verder wordt in het jaarverslag een overzicht gegeven van de geleverde prestaties in het betreffende jaar. Op basis hiervan worden vervolgacties geformuleerd voor het komende jaar waardoor ook de verbinding tussen de verschillende jaren goed zichtbaar is.

We beoordelen de prestaties van Beter Wonen IJsselmuiden op dit onderdeel met een 7. Ze voldoet aan het ijkpunt en krijgt een pluspunt omdat ze actief bijstuurt op basis van haar quadrimesterrapportages en jaarverslaggeving en vervolgacties formuleert voor het lopende en komende jaar.

6.2 Intern toezicht

Het functioneren van de Raad van Commissarissen

De samenstelling van de Raad van Commissarissen

De raad van Beter Wonen IJsselmuiden bestaat uit 5 personen. Twee personen zijn benoemd op de zogeheten huurderszetels. De raad bestaat uit mensen met brede kennis en ervaring in de volkshuisvesting, projectontwikkeling, financiën, organisatie, juridische zaken, bestuurskunde en risicomanagement, sociaal maatschappelijk en communicatie. Verder hebben een aantal leden een lokale binding. Beter Wonen IJsselmuiden beschikte in de visitatieperiode over een goed onderbouwde profielschets van de raad, die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie en die voorziet in ervaring met volkshuisvestings-aangelegenheden en financiële expertise. De samenstelling van de raad komt overeen met hetgeen in de profielschets wordt beoogd. De leden van de raad zijn aantoonbaar geworven buiten de eigen kring en hebben een lokale binding. Alle leden zijn lid van de VTW en er zijn afspraken gemaakt over de educatie. De raad besteedt veel aandacht aan educatie, en heeft veel PE-punten gehaald. De behaalde PE punten worden gepubliceerd in het jaarverslag.

De visitatiecommissie beoordeelt Beter Wonen IJsselmuiden op dit onderdeel met een 8. Men voldoet aan het ijkpunt en krijgt pluspunten voor de heldere profielschets, die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie zoals volkshuisvestings-aangelegenheden, projectontwikkeling et cetera. En ze besteed veel aandacht aan de deskundigheid van haar leden.

Rolopvatting van de Raad van Commissarissen

De raad van Beter Wonen IJsselmuiden is zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. De visitatiecommissie ziet dat de relatie tussen de raad en bestuurder open, zakelijk en professioneel is.

De raad heeft een goed beeld op welke wijze zij haar toezichthoudende rol adequaat moet uitvoeren. Door de omvang van Beter Wonen IJsselmuiden is de raad een belangrijk sparringpartner voor de directeur-bestuurder. Hierdoor is de raad betrokken en dichtbij. Het risico van te weinig afstand is daardoor zeker aanwezig, maar de raad is helder in haar toezichthoudende rol. Ze hanteert de opvatting dat ze een raad “dichtbij” de organisatie wil zijn, maar ze wil niet op de stoel van de directeur-bestuurder zitten. Daar hebben ze het over met elkaar en de bestuurder. Een voorbeeld van de nabijheid is dat de huurdersleden van de raad wel eens bij huurders thuis vergaderen om zo voeding te houden met de huurders. De raad heeft niet een expliciet vastgelegde toezichtvisie. Ze heeft goed zicht op de informatie die ze nodig heeft om toezicht te houden en of de organisatie nog op koers ligt. De raad vergadert gemiddeld zes keer per jaar. De agenda wordt samengesteld door de directeur-bestuurder en de voorzitter van de raad.

De raad onderhoudt veelvuldig contacten met de belanghebbenden zoals de huurdersbelangenvereniging. Met de overige belanghebbenden heeft ze contact via de themabijeenkomsten die Beter Wonen IJsselmuiden organiseert. Ze heeft één keer per jaar een overleg met het MT en één keer per twee jaar met alle medewerkers. Dit alles met inachtneming van de rol van de raad en op gepaste afstand. De raad werkt niet met een formele auditcommissie gezien de omvang van de corporatie. Het onderwerp financiën wordt met een delegatie van de van de raad met het hoofd financiën en de assistent-controller op vaste momenten in het jaar besproken. De raad ziet het onderwerp financiën als een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Een keer in de twee jaar praat een delegatie van de raad met alle medewerkers. Ondanks dat Beter Wonen IJsselmuiden vanwege haar omvang niet verplicht is om een onafhankelijke controller te benoemen heeft zij een controllerfunctie ingericht. Deze valt onder de afdeling financiën, waardoor de onafhankelijkheid van de controller niet geheel geborgd is. De controller is niet aanwezig tijdens de raadsvergaderingen. Er is wel afgesproken dat er een rechtstreekse lijn is tussen de raad en de controller. In de governanceinspectie van de Aw is geconstateerd dat dit niet verplicht is maar wel wenselijk.

De raad is werkgever van het bestuur. De raad heeft geen vaste remuneratiecommissie ingesteld. De voltallige raad evalueert jaarlijks het functioneren van de bestuurder. Het afgelopen jaar heeft de raad 360 graden feedback toegepast voor de jaarlijkse beoordeling van de bestuurder. Bij deze 360 graden feedback heeft ze ook de belanghebbenden van Beter Wonen IJsselmuiden betrokken. De beloning van de bestuurder en de raad is conform de richtlijnen van het WNT.

We beoordelen de prestaties van Beter Wonen IJsselmuiden op dit thema met een 8. Ze voldoet aan het ijkpunt. Ze krijgt pluspunten omdat de raad een zeer duidelijk beeld heeft van de informatie die ze nodig heeft om toezicht te houden op de corporatie en of deze nog op koers ligt. Ze vult haar werkgeversrol, zeker voor een corporatie van deze omvang, vooruitstrevend in en ze stemt haar rolopvatting goed af op de doelstelling van de corporatie. Ook heeft de raad veel aandacht voor het onderhouden van contacten met de belanghebbenden van Beter Wonen IJsselmuiden.

Zelfreflectie

In de afgelopen periode heeft de raad haar eigen functioneren jaarlijks besproken. In 2014, 2015 en 2017 heeft de zelfevaluatie plaatsgevonden zonder externe begeleiding en in 2016 met externe begeleiding plaatsgevonden. De visitatiecommissie constateert dat de zelfevaluatie in de jaren 2016

en 2017 zeer uitgebreid zijn. Er wordt ingegaan op zowel de inhoudelijke aspecten van het toezicht als het functioneren en cultuur binnen de raad en de relatie met de directeur-bestuurder. De raad benoemt in de zelfevaluatie actiepunten ter verbetering en volgt deze op. De visitatiecommissie waardeert dat de raad continu werkt aan verbetering van haar functioneren in relatie tot haar taak.

We beoordelen Beter Wonen IJsselmuiden op dit punt met een 8. De raad voldoet aan het ijkpunt en krijgt pluspunten omdat ze aandacht heeft voor de inhoudelijke aspecten van het toezicht en aandacht heeft voor de cultuur binnen de raad en de relatie met de directeur-bestuurder. Ze benoemt specifiek actiepunten ter verbetering en volgt deze op. De raad werkt continu aan verbetering van haar functioneren.

Toetsingskader

De raad van Beter Wonen IJsselmuiden hanteert een toetsingskader. Het toetsingskader bestaat uit een uitgebreide set van documenten zoals het ondernemingsplan, de prestatieafspraken, het SVB, meerjarenbegroting, quadrimesterrapportages en statuten. De raad toetst zichtbaar voorstellen aan deze volledige set van documenten.

We beoordelen Beter Wonen IJsselmuiden op dit onderdeel met een 7. Ze voldoet aan het ijkpunt en ze krijgt een pluspunt vanwege de compleetheid van het toetsingskader.

Toepassing Governancecode

Beter Wonen IJsselmuiden hanteert de Governancecode. De Governancecode wordt door Beter Wonen IJsselmuiden actief gemonitord en jaarlijks geëvalueerd. Op de site van Beter Wonen IJsselmuiden is de volledige governancestructuur beschikbaar zoals de statuten, reglement, rooster van aftreden, profielschets, integriteitscode klokkenluidersregeling, bestuursreglement en het visitatierapport.

We beoordelen de prestaties van Beter Wonen IJsselmuiden met een 7. Ze voldoet aan het ijkpunt. Ze krijgt een pluspunt omdat ze daarbij actief de uitgangspunten hanteert zoals deze zijn opgenomen in de Governancecode en ze de volledige en transparante governancestructuur op de website heeft vermeld.

6.3 Externe legitimering en verantwoording

Externe legitimatie

De visitatiecommissie ziet dat Beter Wonen IJsselmuiden goed gelegitimeerd is in haar omgeving. Beter Wonen IJsselmuiden heeft met de HVgIJ, de gemeente, zorginstellingen en diverse maatschappelijke organisaties structureel overleg op bestuurlijk niveau. Ze betreft de belanghebbenden actief bij de totstandkoming van het beleid en bij de terugkoppeling in de realisatie van de plannen. Alle belanghebbenden geven aan dat de relatie goed is en dat er naar hun geluisterd wordt. Ook de raad heeft op gezette tijden contact met diverse belanghebbenden zoals de HVgIJ, huurders en gemeente. Het is in lijn met de Woningwet, waarin wordt gesteld dat een goede relatie tussen de raad en belanghebbenden belangrijk is en de raad aanspreekbaar moet zijn. Beter Wonen IJsselmuiden betreft sinds de invoering van de Woningwet de HVgIJ in de jaarlijkse cyclus van voorgenomen werkzaamheden, het bod en de prestatieafspraken.

Beter Wonen IJsselmuiden scoort op dit onderdeel een 8. Ze voldoet aan het ijkpunt en krijgt pluspunten omdat ze belanghebbenden actief betreft bij de totstandkoming van het beleid en in de terugkoppeling over de realisatie van de plannen. Ook de raad heeft op gezette tijden contact met de diverse belanghebbenden en onderhoudt een goede relatie.

Openbare verantwoording

Met betrekking tot de openbare verantwoording constateert de visitatiecommissie dat Beter Wonen IJsselmuiden alle relevante informatie met betrekking tot de voorgenomen en gerealiseerde prestaties beschrijft in het jaarverslag. Het jaarverslag geeft goed inzicht in de voorgenomen en gerealiseerde

volkshuisvestelijke en financiële prestaties. In het jaarverslag zijn de nevenfuncties van bestuurder en commissarissen vermeld. De informatie voor de huurders is overzichtelijk en toegankelijk op de website.

We beoordelen de prestaties van Beter Wonen IJsselmuiden met een 8. Ze voldoet aan het ijkpunt. Ze krijgt pluspunten omdat alle voorgenomen en gerealiseerde volkshuisvestelijk en financiële prestaties in samenhang zijn gepubliceerd in het jaarverslag. Verder is het jaarverslag zeer goed leesbaar.

6.4 Oordeel over Governance

Op basis van het visitatiekader beoordeelt de visitatiecommissie de Governance van Beter Wonen IJsselmuiden over het algemeen met een 7,7.

Governance			Oordeel	Weging	Gemiddeld
• Besturing	Plan	9	8,5	33%	7,8
		8			
	Check		8		
	Act		7		
• Intern toezicht	Functioneren RvC		8,0	33%	7,3
	• Samenstelling	8			
	• Rolopvatting	8			
	• Zelfreflectie	8			
	Toetsingskader		7		
	Toepassen Governancecode		7		
• Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie		8	33%	8,0
	Openbare verantwoording		8		
Eindoordeel Governance					7,7

Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie

Onafhankelijkheidsverklaring Pentascope

Pentascopel verklaart hierbij dat de visitatie van Beter Wonen IJsselmuiden in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Pentascopel heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Pentascopel geen enkele zakelijke relatie met deze corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Pentascopel geen enkele zakelijke relatie met Beter Wonen IJsselmuiden hebben.

Plaats	Datum	Naam, functie, handtekening
		
Amersfoort,	09-04-2018	Joos Jacobs, Directeur Pentascopel

Onafhankelijkheidsverklaring Joos Jacobs

Joos Jacobs verklaart hierbij dat de visitatie van Beter Wonen IJsselmuiden in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Joos Jacobs heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Joos Jacobs geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Joos Jacobs geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Beter Wonen IJsselmuiden hebben.

Plaats	Datum	Naam, handtekening
Amersfoort,	09-04-2018	 Joos Jacobs

Onafhankelijkheidsverklaring Ruud Pijpers

Ruud Pijpers verklaart hierbij dat de visitatie van Beter Wonen IJsselmuiden in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ruud Pijpers heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ruud Pijpers geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ruud Pijpers geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Beter Wonen IJsselmuiden hebben.

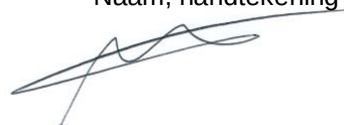
Plaats	Datum	Naam, handtekening
Amersfoort,	09-04-2018	 Ruud Pijpers

Onafhankelijkheidsverklaring Adriaan de Man

Adriaan de Man verklaart hierbij dat de visitatie van Beter Wonen IJsselmuiden in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Adriaan de Man heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Adriaan de Man geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Adriaan de Man geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Beter Wonen IJsselmuiden hebben.

Plaats	Datum	Naam, handtekening
Amersfoort,	09-04-2018	 Adriaan de Man

Bijlage 2 Cv's visitatoren

CV Joos Jacobs

Pentascopel Joos Jacobs Woonplaats : Maastricht Geboortedatum : 16-01-1959	Curriculum Vitae	
Ervaring bij: Woningcorporaties • Visitaties (voorzitter visitatiecommissie) • Voorzitter stakeholders-dialogen • Organisatie-ontwikkeling • Effectiviteit en efficiency • Fusiebegeleiding Gemeente & overheid • Samenwerking corporaties en prestatieafspraken • Projectleiding Provincie Limburg Industrie • Training en advies • Mobiliteit-reorganisatie begeleiding Arbeidsmarkt • Toekomstscenario gemeente Maastricht Brainport Eindhoven • Shared facility center • Teamsamenstelling Zorginstellingen • Implementatie nieuw beleid	Persoonlijk profiel Enthousiast en gedreven. kritisch reflecterend en verbindend, vanuit verwondering vragen stellen. "Omdat ik de oplossingen niet weet, zoek ik zo mee dat je ze zelf vindt." Ze heeft het vermogen om in alle geledingen van organisaties mensen positief aan het denken te zetten. Haar managementervaring gebruikt ze om de dagelijkse realiteit te verbinden met de toekomst. Op een resultaatgerichte manier. "Joos geeft je het gevoel dat het goed komt". Specialiteit Vraagstukken waarbij een integrale benadering gevraagd wordt. Procesbegeleiding met resultaat, verandering die je zelf teweeg hebt gebracht. Ontwikkeling Na de sociale academie volgde zij een organisatieadviesopleiding en een postdoctorale opleiding verandermanagement. Diverse trainingen; sales, management, projectleiding enz.	Rollen: • Voorzitter dialogen/symposia • Interim manager • Programma-manager • Voorzitter visitatie-commissie • Sparring partner

Ervaring & Resultaten (diverse relevante projecten)

Pentascop

Begeleiden directeuren woningcorporaties en wethouders
Gemeente Eindhoven in samenwerking en prestatieafspraken vanuit
visie ontwikkeling stad (2011)

Voorzitter einddialoog visitatie en toetsing koersplan Woonbedrijf
Eindhoven (2011)

Projectleider project mobiliteit in kader ToekomstVastLimburg
Provincie Limburg (2011)

Voorzitter visitatiecommissie Woonbron Rotterdam (experimentfase
2007)

Ontwikkeling en invulling van prestatiegerichte dialoog tussen
bestuur, directie en vestigingen Woonbedrijf Eindhoven (2010)

Voorheen

Adviesrol

Senior consultant CapConsult (2005-2006)

Vraagstukken met betrekking tot employability, leidinggeven en
ontwikkeling van mensen en organisaties

Senior adviseur woningcorporaties

(Atrivé, Linos Advies, Heerlen, 1993-1999)

Ten tijde van de invoering van het BBSH begeleiden van veranderingen
ten gevolge hiervan.

Welke keuzes maken we en hoe geven we hieraan vorm?

Fusiebegeleiding, kwaliteitsprojecten, ondernemingsplanning,
organisatieontwikkeling.

Managementrol

Regiodirecteur Zuid-Nederland Capability (1999-2005)

Commercieel en operationeel verantwoordelijk voor de vestigingen in
zuid Nederland

Trainersrol

Trainer/adviseur (Odyssee, 1982-1993)

Profit sector

Ondersteunen van mensen in organisaties bij de -verdere- ontwikkeling
van vaardigheden en creativiteit

Daarnaast

Lid van de Raad van Toezicht Woningcorporatie Wonen Zuid

.

CV Ruud Pijpers

Naam ir. R.W.J. (Ruud) Pijpers MRE
Geboortedatum 27 september 1965
Mobiel 06 - 51 64 58 79
Organisatie New FT Consult
Adres Laan van Tolken 63
Plaats 5663 RW Geldrop
E-mail ruud.pijpers@newftconsult.nl



Functie Senior adviseur New FT Consult

- Opleiding**
- Technische Universiteit Eindhoven, Bedrijfskunde met afstudeerrichting bedrijfseconomie.
 - Hogeschool West-Brabant, opleiding tot Controller.
 - TIAS Business School, Master of Real Estate.
 - Diverse nascholing als adviesvaardigheden en projectmanagement.

- Werkervaring**
- 1990 - 1997: Diverse functie bij ING Bank, waaronder de laatste 2 jaar leiding gegeven aan de Task Force Bruterling.
 - 1997 - 2005: senior consultant Atrive voor de business Treasury en Financieel Management.
 - 2005 - 2006: senior consultant bij Brink Groep, verantwoordelijk voor acquisitie in de business woningcorporaties.
 - 2006 - 2009: senior consultant bij HabiTask Management & Organisatieadvies. In drie jaar tijd meegeholpen om de adviestak op te zetten en uit te bouwen.
 - 2009 - 2012: senior consultant Quintis BV
 - 2012 - heden: Senior adviseur New FT Consult en Senior Treasurer Portaal

- Selectie van projecten**
- Financieel crisismanagement: diverse corporaties begeleidt bij het opstellen van herstelplannen in geval van een B-status (CFV).
 - Opstellen van financieel beleid bij een aantal woningcorporaties
 - Projectleider bij opzetten van risicomanagement(systemen) bij woningcorporaties.
 - Projectleider bij diverse onderzoeken naar efficiency-maatregelen bij woningcorporaties.
 - Diverse projecten bij woningcorporaties voor het opzetten van het strategisch voorraadbeleid.
 - Bij een aantal woningcorporaties en zorginstellingen zitting in de treasurycommissie. Bij een aantal woningcorporaties betrokken bij herstructurering van derivatenportefeuilles
 - Zitting in diverse visitatiecommissies van woningcorporaties

CV Adriaan de Man



Curriculum Vitae

drs Adriaan de Man

Woonplaats : Amstelveen
Geboortedatum : 19 februari 1964



Ervaring in:

Handel & Industrie

- Delft Instruments
- Volker Wessels
- IIRG

Zakelijke Dienstverlening

- De Baak
- ABN Amro
- TNT Post
- ING
- Rabo Bank
- Programma Groeiversneller

MKB

- Zorgintermediair
- Jutten Simulation
- Escape Mobility Center
- ZON Energie

Overheid

- Gemeente Amsterdam
- Gemeente Rotterdam
- Provincie Friesland
- Rijkswaterstaat
- ILT

Onderwijs

- Universiteit van Amsterdam

ICT

- SAP
- Reasult

Zorg

- Stichting MEE

Woningcorporaties

- Dunavie Katwijk
- Zayaz Den Bosch

Persoonlijk profiel

'Als je blijft geloven wat je altijd geloofde, zul je blijven denken wat je altijd al dacht en zul je blijven krijgen wat je altijd al kreeg'

Als trainer/coach wil Adriaan mensen inspireren en prikkelen om uit hun comfortzone te treden en daarmee hen verder te helpen ontwikkelen en nieuwe mogelijkheden zien. Hij verbindt daarbij gevoel en ratio, bovenstroom en onderstroom, persoonlijke ontwikkeling en team/organisatie ontwikkeling, toekomst ambitie en werken in het hier en nu. En gaat daarbij op zoek naar 'Nieuwe Combinaties' in zowel het verbinden van mensen, ideeën en processen. Zijn werkgebieden zijn hoofdzakelijk leiderschap, ondernemerschap en team/organisatie ontwikkeling.

Vanuit een scherp observatievermogen kan Adriaan snel teruggeven wat er speelt bij individuen en/of teams en vanuit die duidelijkheid werken aan meerwaarde voor iedereen. Hij gebruikt daarvoor onder andere de door hemzelf ontwikkelde vorm 'schaduwcoaching'.

Als creatieve en ondernemende doener is Adriaan uitermate geschikt voor het opstarten en neerzetten van grootschalige projecten. Dat kunnen o.a. internationale congressen zijn, meerjarige leerprogramma's en/of inspiratie&actie events. Hij heeft daarin een groot internationaal netwerk opgebouwd van inspirerende mensen.

Gespecialiseerd in

Strategie | Ondernemerschap | Leiderschap & Teamontwikkeling

Opleiding

- Universiteit van Amsterdam, Politicologie (Bestuurskunde/Organisatiekunde 1983 - 1991)
- Jeanne d' Arc lyceum, Maastricht (1976-1983)

Ervaring

Pentalancer/Sr. Consultant bij Pentascopel (2015 - nu)

Pentascopel is een implementatiebureau voor duurzame verandering. Wij leren mensen en (deel)organisaties beter samen te werken. Dat doen we vanuit onze drie expertisegebieden strategie, processen en cultuur en met een pragmatisch en mensgerichte aanpak. Het resultaat is winst voor alle stakeholders.

Van 2016 tot nu is Adriaan o.a. leermanager, trainer en coach in de leergang Ambtelijk Opdrachtgeverschap van de gemeente Amsterdam. Doel van deze leergang is het verder professionaliseren van de nieuwe rol van ambtelijk opdrachtgevers door de gehele stad in een leerprogramma dat zich zowel richt op inhoudelijk als persoonlijk vraagstukken en resultaatgericht werken. Het programma van deze leergang is mede gebaseerd op ImplementatieKunst.

Rollen

- Programmamanager / Leermanager
- Projectleider
- Trainer/Coach
- Schaduwcoach

drs Adriaan de Man

Op basis van deze leergang heeft hij samen met collega's begin 2017 een korte 3 daagse training Opdrachtgeverschap voor de Provincie Friesland verzorgd.

Adriaan is trainer/facilitator bij de training Inspirerend Leiderschap voor hoger en middenmanagement bij Rijkswaterstaat.

Daarnaast is hij aangesloten bij het visitatie-team van Pentascope dat maatschappelijke visitaties van Woningcorporaties verzorgt.

Nu&Verder: (2010 tot nu)

Tot 2016 deed Adriaan van uit zijn eigen bedrijf opdrachten voor de Baak als trainer, coach en intervisiebegeleider in o.a. het Programma Groeiversneller. Daarnaast verzorgde hij in andere trainingsprogramma's van de Baak onderdelen als trainer ondernemerschap, teamontwikkeling, succesvol beïnvloeden 'hoe houd je de regie?' en denkvoorkeurstijlen als basis van succesvolle teamontwikkeling.

Daarnaast heeft hij voor diverse klanten workshops gegeven over teamontwikkeling, organiseren van groei en beïnvloeden.

Schaduwcoach: waarin hij mensen 'schaduw' als observator en coach in effectiever communiceren, zowel verbaal als non-verbaal, gedurende hun werkzaamheden (2014 tot nu)

Internationaal Leiderschapsprogramma op basis van Mindfulness & Meditatie (2014 & 2015)

Mede-oprichter van Stichting Werklust: een netwerk waarin wij mensen helpen om hun droom(baan) te realiseren. Sinds 2011 organiseren wij regelmatig creatiesessies, welke Adriaan begeleidt als facilitator (www.stichtingwerklust.nl)

Mede-oprichter van Stichting Bewegende Beelden waarin vanuit de Hart, Hoofd en Handen verbinding allerlei activiteiten worden georganiseerd om met elkaar een mooiere wereld te maken, waaronder een jaarlijks festival sinds 2009 en maandelijkse huiskamerdinners (www.bewegende-beelden.nl)

Coach businessplan wedstrijd New Venture (www.newventure.nl) (2001-2015)

Coach en trainer teamontwikkeling bij Minor Entrepreneurship bij Universiteit van Amsterdam (2011-2014), waarin hij groepen studenten gedurende half jaar begeleidde in de ontwikkeling van een idee naar een ondernemersplan.

Organisator Social Venture Network Europe conferentie (2011& 2012), een bijeenkomst voor koplopers in het creëren van duurzame en sociale wereld

Programmamaker de Baak (2000 - 2010)

Als programma maker was Adriaan verantwoordelijk voor het opzetten en uitvoeren van diverse internationale trainingsprogramma's zowel open als incompany.

Bijlage 3 Bronnenlijst

Onderstaand is een overzicht gegeven van de referentiedocumenten, zoals ontvangen en gebruikt door de visitatiecommissie.

Position Paper Beter Wonen IJsselmuiden
 Jaarplan 2014 - 2018, 2015, 2016, 2017; Actiepunten en strategische doelen voortgang 2014, 2015, 2016, 2017
 Ondernemingsplan 2016 – 2020; Update Tom-Tom
 Jaarverslag 2014, 2015, 2016; BWIJ Jaarkrant 2015, 2016
 Prestatieafspraken 2013 – 2016; 2016 - 2021
 Bod prestatieafspraken (brief aan gemeente), bijlage 2A en 2C, bijlage bij jaarschijf 2017, jaarschijf 2017
 Kampen definitief
 Corporaties in Perspectief (CiP) 2013, 2014, 2015, 2016
 Aedes Benchmark 2015, 2016, 2017
 Visitatierapport Beter Wonen IJsselmuiden 2010 - 2013
 2016 11 29 IVT omgeving Beter Wonen
 2016 02 22 Fraude risico analyse Beter Wonen
 Financieel Statuut 2016, 2015
 Huurbeleid 2016 – 2020
 Uitleg streefhuur versus passend toewijzen
 Vervanging van belet of ontstentenis
 Visie op toezicht en besturen versie 1
 2014 06 02 035 035 036 Bijlage Aanbevelingen winter stand van zaken concrete uitwerking
 Acties vanuit de Governancecode 2015
 Routeplanner woningwet Beter Wonen voortgang
 SVB 2013, 2016
 20140930 Handleiding op de koffie gesprekken
 Aanbiedingsbrief
 Betaalbaarheid 8 oktober 2014 definitief, 2015
 Bewonersbijeenkomst 12 juni 2017
 BWIJ krantpagina 0515_v1
 Patrimonium Urk uitnodiging themabijeenkomst RvT
 Resultaten bespreking 8 oktober 2014
 2015 29 2015Q3 WRV rapportage De Woningzoeker
 2016 075 Q3 2016 analyse WRV
 2017 Q3 Concept WRV Qlikview
 Eindrapport indicatoren woningmarktdruk en beleving wachttijd
 170907 mm samenwerkingsafspraken WWZ038 Kamper Kompas v2
 Programmaplan
 Wonen Welzijn Zorg in Kampen
 A lijst besluit 2014
 Lijst van doelen 2013
 Doorverhuur voor derden irt de inkomensgrenzen
 Verkoopvoorwaarden 2014; verkoop huurwoningen 2015, 2016, 2017
 Prijsopbouw vaste contractanten
 Reparatie app
 Communicatiemomenten in 2014
 Quadrimester 3 2013
 Analyse WRV 2013
 A huurverhoging 1-7-2014
 B huurverhoging per 010714
 Werkgroep MFD Zalk

Verslag enquête nieuwe huurders 2013
Verslag enquête vertrokken huurders 2013
Streefhuur 2014 aangepast
Woonwagen
Evaluatie verkopen
Verslag renovatie Lijnbaan – Zandberg
Sponsoring Life Live
Vrije dagen td
Aanbestedingsbeleid
Investering automatisering
Tuincommissie
Opplusregeling aanpassen
Standaard rvs aanrechtblad
Onderhoudspakketten
Automatisering werkprocessen
Tuincommissie
Kwartaal verslag onderhoud
Bezwaar HVH 2014
Jaarverslag klachtenadviescommissie 2013
Tekst Quadrimester 1, 2 – 2014
BW-Jaarverslag 2013_def 170614
Verhuiskostenvergoeding Slenkstraat
Evaluatie Tarieven
Gebruiksovereenkomst Reggefiber Beter Wonen
Voorlichting, Draaiboek, Uitnodiging lang zult u wonen
Inschakelen deurwaarder
Schuldhelpverlening
Tax-planning
Warmtewet
ServicePuntZorgWoningen 2014, 2015
Aanbesteden handboek
Efo en Setp subsidie
Senioren adviseren over aanpassingen
Structureel extra middelen energiebesparing
Risicoanalyse NAR gegroepeerd herbeoordeeld
Bijdrage MFC Wilsum
Data vergaderingen 2015
Klachtenadviescommissie verhuiskostenvergoeding Slenkstraat
Analyse Woonruimteverdeling Q2 2014
Balkons Post Grevestraat en Schoutenstraat
Molenbelt 25
Opdracht huurder gelijk betalen
Memo vergelijk kosten
Informatie verstrekken
Nibud normen
Nieuwe huurder eerste half jaar 2014
Vertrokken huurder eerste half jaar 2014
Data woonlastenonderzoek
Rapportage WRV
Seniorenmakelaar
Brochures actualiseren
Memo financieel staat
Op de koffie gesprekken 2014, evaluatie 2015
Voorzet Stakeholdersbijeenkomst Beter Wonen IJsselmuiden
Medehuurderschap
Enquête groot onderhoud

Enquête nieuwe huurders 2014, 2015, 2016, 2017
Enquête vertrokken huurders 2014, 2015, 2016, 2017
Scootmobielstalling Havezate
Herzien isolatieprogramma
Toepassen douche bij renovatie
Proef isoleren gestapelde bouw
Zonnig huren
Uitwerking herstructurering
Uitwerking nieuwbouwplannen
Led verlichting kantoor
Ouderen aan de tablet
Energemarkt
Voorstel coördinatie en organisatie onderhoud door Beter Wonen
Agenda Betaalbaarheid Zwolle en Kampen
Vetrokken huurders 2015
Besparing bedrijfslasten
Enquête overzicht binnen onderhoud op afroep
Routeplanner woningwet Beter Wonen 2015, 2016, 2017
ICT omgeving Beter Wonen
Haalbaarheidsonderzoek De Thijs 2
Q2, Q3 WRV rapportage de Woningzoeker
Het programma van eisen Beter Wonen
STEP subsidie
Risico inventarisatie zorgvastgoed
Brandoefening
Stand van zaken digitalisering
Gesprek dorpsbelangen 2015, 2016, 2017
Risico inventarisatie commercieel vastgoed
Donkere dagen offensief
Communicatie huurders belanghouders
Woonlastentool
Vergunninghouders 2015, 2016
Tablet
RIE 2014
RIE agressie
Calamiteiten draaiboek
Passend toewijzen
Management en procuratieregeling
Keuzevrijheid
Verrekenen bij mutatie definitief
Memo thema veiligheid
Memo passend toewijzen
Voorstel Beter Wonen IJsselmuiden v 3.0 2016
Memo huurachterstand 2016, 2017
Memo seniorenmakelaar
Memo betaalbaarheid 2016, betaalbaarheid 2017
Memo woonlastenprotocol
Woonlastentool
buurtcie 241116
huurderving 161116, 2017
klachtenadvies 161116, 2017
overlast 241116, 2017
slaagkans-wachttijd 161116, 2017
dienstverlening
enquêtes 2016, 2017
maatschappelijk rendement 2016, 2017

energiemaatregelen door huurder zelf 2016, 2017
 APK veiligheidskeuring 2016, 2017
 energielabel volgens nieuwe regels
 evaluatie nieuwe huurder 2016, 2017
 keuzes bij keuken en sanitair 2016, 2017
 veranderopgave
 verduurzamen 2016, 2017
 vraag gestuurd onderhoud 2016, 2017
 zeggenschap huurders 2016, 2017
 zonnepanelen bij mutatie 2016, 2017
 bij go anti inbraak 2016, 2017
 gem energie index 2016, 2017
 go tuinen 2016, 2017
 intrawis mobiel 2016, 2017
 leerlingen op bouwplaats 2016, 2017
 Opleiding TD 2016, opleidingen personeel 2017
 Wmo convenant
 Concept WRV Qlikview
 Proef Warmtepomp in bestaande bouw
 Warmtepomp slenkstraat
 Digitalisering
 Verdeling complexen Beter Wonen
 Conversie
 Woonlasten
 Checklist governancecode
 20170718 reglement financieel beleid beheer na veegwet
 Bestuursreglement Beter Wonen
 Financieringsstrategie
 Investeringsstatuur 2017
 Privacy beleid Beter Wonen
 Reglement RvC Beter Wonen
 20131209 verslag rvt en personeel
 Verslag benoemingsprocedure RvT 2014
 Profielschets commissarissen
 RvT/RvC verslagen 4feb14 t/m 12dec17
 Verslag zelfevaluatie RvC 2013, 2015, 2016, 2017
 Overleg staf met projecten RvC 2017
 Gewaarmerkte statuten
 2018.035893 Stichting Beter Wonen definitief ML BWIJ 2017 tbv RvC – getekend
 Accountantsverslag 2013, 2014, 2015, 2016
 Managementletter 2013, 2014, 2015, 2016, concept 2017
 Aw zienswijze geschiktheid en betrouwbaarheid
 Gesprek inzake cif
 L0859 bevindingen governance inspectie 8 november 2017
 L0858 Oordeelsbrief 2016
 Ministerie Oordeelsbrief verslagjaar 2013
 Oordeelsbrief 2014
 Voorlopig Oordeel op verlicht regime L0858
 Indicatieve bestedingsruimte 2016, 2017
 Quadrimesterrapportage 1, 2, 3 2014, 2015, 2016; 2017: 1 & 2
 20150629 WSW borgingsplafond en borgbaarheid
 Borgingsplafond 2014, 2015, 2016
 Businessrisks WSW brief 2016, 2017
 Stichting Beter Wonen BP 2017 – 2019
 Themabijeenkomst WSW
 Gemeente Kampen – Woningmarktonderzoek 2017

Proces van woonvisie naar prestatie
Bestuurlijk overleg gemeente 2014, 2015, 2016, 2017
Voortgang zoekopgave BW
Woonvisie Kampen
Notulen overleg HVgIJ 2014, 2015, 2016, 2017
Gesprek HVgIJ met RvC 2015, 2016
Jaarverslag klachtenadviescommissie 2014, 2015, 2016

Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen

Tabel Deelnemers interviews

Naam	Functie
Mw. J. Tabak	Voorzitter Raad van Commissarissen
Mw. M. Roefs	Lid Raad van Commissarissen
Dhr. J. Smit	Lid Raad van Commissarissen
Dhr. H. Hoogenkamp	Directeur-bestuurder
Dhr. C. Juffer	Assistent-Controller
Mw. G. Eibrink	Medewerkster Administratie/Verhuur
Dhr. E. Menzo	Teamleider Administratie/Verhuur
Dhr. A. van der Weerd	Onderhoudsopzichter
Dhr. A. Huisman	Manager Vastgoed
Dhr. S. Klein Koerkamp	Manager Financiën en Beleid

Tabel Externe deelnemers interviews en dialoog

Naam	Functie	Organisatie
Mw. M. Spijkerman	Wethouder	Gemeente Kampen
Mw. J. Scholten	Beleidsambtenaar	Gemeente Kampen
Dhr. D. Bouwmeester	Voorzitter	HVglJ
Dhr. J. Bos	Bestuurslid	HVglJ
Dhr. M. Sweitser	Adjunct-directeur Wonen	deltaWonen
Dhr. S. De Jong		IJsselheem
Dhr. A. Boeve	Voorzitter	Dorpsbelangen
Dhr. H. Maurer		Wijkagent
Dhr. M. van Olst		Welzijn
Mw. N. van Beek		De Kern
Dhr. A. de Ruiter	Aannemer	Ruiter Vastgoed

Bijlage 5 Position Paper Beter Wonen IJsselmuiden

dd. 15-1-2018

Over Beter Wonen

Omvang en werkgebied

Beter Wonen is een woningcorporatie met circa 1.150 verhuureenheden in IJsselmuiden, Kampen en de omliggende kernen Grafhorst, Wilsum, Zalk, 's Heerenbroek, De Zande en Zuideinde. Beter Wonen valt binnen de woningmarktregio Zwolle-Stedendriehoek. De verhuureenheden bevinden zich enkel in de gemeente Kampen.

Ondernemingsplan

In 2013 heeft Beter Wonen het Ondernemingsplan voor de periode 2011 tot 2016 een update gegeven omdat de wereld rond de corporaties enorm veranderd was. De notitie "Update Tom-Tom 2014-2016" geeft de koers aan voor Beter Wonen van 2014 tot 2016. In 2015 hebben we het Ondernemingsplan voor de periode 2016 t/m 2020 opgesteld. Hierin is rekening gehouden met de input van belanghouders, het Strategisch Voorraadbeleid (SVB) en de verplichtingen die voortvloeien vanuit de nieuwe Woningwet. Het Ondernemingsplan vormt een stevige basis voor onze inbreng binnen de prestatieafspraken die we in 2016 samen met de gemeente Kampen, deltaWonen en de betrokken huurdersverenigingen opstelden. Jaarlijks leggen we de doelstellingen voor het komende jaar vast middels de Jaarschijf.

Woningwet

Beter Wonen voldoet aan de vereisten uit de Woningwet. Daartoe zijn in de afgelopen drie jaar beleidsstukken geactualiseerd en toegevoegd.

Huurdersvereniging groot IJsselmuiden

Met Huurdersvereniging groot IJsselmuiden hebben we goede samenwerkingsafspraken. Door de nieuwe Woningwet is er erg veel extra werk op het bestuur van de Huurdersvereniging afgekomen. Daar waar nodig hebben wij ze ondersteuning aangeboden. We hebben veel beleidsstukken opgesteld, die veelal ook ter advisering aan de huurdersvertegenwoordigers werden voorgelegd. We zijn in de loop van de tijd de beleidsstukken steeds meer aan de vóórkant af gaan stemmen met de huurdersvertegenwoordigers waardoor de adviestrajecten kort en zeer constructief verliepen.

Intern toezicht

Onze Raad van Commissarissen was stabiel in de afgelopen vier jaar en kent een brede, evenwichtige samenstelling. We onderschrijven de Aedes- en Governancecode. Deze worden in ons handelen als basis gehanteerd. De Raad voert zelfevaluatie uit en verbindt conclusies aan haar bevindingen. Indien nodig laat de Raad zich bijstaan door externe deskundigen.

Bestuurswisseling

Per 1 september 2014 is Tom de Wal met pensioen gegaan. Hendrik Hoogenkamp is per 1 september 2014 voor 4 jaar benoemd als directeur-bestuurder.

Visie

Beter Wonen staat midden in de samenleving en wil dicht bij haar huurders en andere belanghouders staan. In IJsselmuiden en de omliggende kernen waarin we werkzaam zijn, is sprake van een hechte samenleving. De cultuur is behoudend en de mensen voelen zich daar prettig bij. Onze cultuur moet zich daar, als belangrijke partij voor het wonen en de leefbaarheid in de kernen, bij aansluiten.

De belangrijkste thema's in het Ondernemingsplan 2016-2020 hebben betrekking op beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit. Binnen het SVB maken we inzichtelijk "wat moet" en in de daaruit vloeiende complexplannen "wat kan". Hierin zoeken we de balans tussen boven benoemde thema's.

We blijven bij onze kerntaak: het verhuren van voldoende betaalbare woningen (beschikbaarheid). Met aandacht voor de interne organisatie en eventuele samenwerking met andere partijen, zijn we in staat de externe ontwikkelingen bij te houden en te vertalen in een passende werkwijze voor onze omgeving. Onze

klanten voelen zich thuis in hun woning, ze blijven tevreden over de woning, woonomgeving en onze inzet daarvoor.

We zetten ons in voor beperking van de woonlasten (betaalbaarheid). We doen dit door woningen passend toe te wijzen, huren onder de liberalisatiegrens te houden en het aanbrengen van energiebesparende maatregelen. Hierbij zoeken we balans tussen de energieprestatie en de hoogte van de huur.

Onze woningen zijn goed onderhouden (kwaliteit). We bieden onze bewoners keuzevrijheid zodat ze van hun huis een thuis kunnen maken. Bij onderhoudsprojecten, met name bij binnen-onderhoud, zijn er veel keuzemogelijkheden.

Het verlenen van zorg laten we over aan partijen die dat tot hun kerncompetenties rekenen. We werken graag met hen samen. We dragen bij door te zorgen voor goede huisvesting, zodat zolang mogelijk zelfstandig wonen (met zorg) kan worden gefaciliteerd.

Verder investeren we in kleinschalige maatschappelijke voorzieningen/activiteiten. Voorwaarde daarbij is dat onze activiteiten op dit vlak altijd een relatie met wonen en ons werkgebied moeten hebben.

Missie

De taken van Beter Wonen zijn vastgelegd in de Woningwet. Binnen deze Woningwet ziet Beter Wonen haar missie als volgt: **Beter Wonen wil mensen, die dat op eigen kracht niet kunnen, een thuis bieden in een aantrekkelijke woonomgeving.**

Een thuis bieden betekent voor ons dat we de woningen zowel bouwtechnisch als woontechnisch op een hoog niveau houden. We bieden woningen aan die passen bij de samenstelling van het huishouden, het inkomen en de levensfase waarin huurders verkeren. Een thuis wordt ook gecreëerd doordat huurders keuzevrijheid hebben de woning naar eigen inzicht in te richten. We bieden keuzevrijheid bij zelf aangebrachte voorzieningen, onderhoud en inrichting.

Wij bieden een thuis vooral aan mensen die dat op eigen kracht niet kunnen. Dit zijn mensen die dat wegens hun persoonlijke omstandigheden of onvoldoende inkomen niet zelfstandig kunnen.

Beter Wonen is betrokken bij haar huurders en gedreven als het gaat om het verzorgen van hun huisvesting. Wonen gaat verder dan de woning. Daarom voelen we ons ook medeverantwoordelijk voor de directe woonomgeving. We gaan hier praktisch mee om. Daar waar de lokale belanghouders het vragen, kijken we of het mogelijk is een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid.

Terugblik op de vorige visitatie

Onze vorige visitatie is uitgevoerd door Ecorys en betrof de periode 2010-2013. In hun recensie stellen de onderzoekers dat "Beter Wonen gewoonweg goed presteert". Als belangrijkste aandachtspunten worden benoemd:

- De huidige externe ontwikkelingen, zoals het overheidsbeleid en de verhuurdersheffing, maken een duidelijke uitleg van de (on)mogelijkheden van steeds groter belang.
- Beter Wonen zou in de externe communicatie meer aandacht mogen besteden aan de goede prestaties en belangrijke maatschappelijke rol die zij oppakt.
- De commissie wijst op het belang van borging van kennis en kunde binnen de huidige organisatie. Dit in verband met vertrek van de directeur-bestuurder en op termijn wijzigingen binnen de RvC.
- Het verder verbeteren van de betrokkenheid van belanghebbenden.

Op bovenstaande punten hebben we acties uitgezet die terug te vinden zijn in onze jaarplannen.

Wat deden we in de jaren 2014 tot en met 2017

Beter Wonen heeft zich in deze periode vooral gericht op de thema's betaalbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit/duurzaamheid, leefbaarheid, samenwerking en bewustwording.

Betaalbaarheid

In 2015 hebben we het SVB geactualiseerd. Na deze actualisatie hebben we de complexplannen vastgesteld en de daarbij behorende streefhuren. Bij het bepalen van de streefhuren hebben we nadrukkelijk gekeken naar de strategie voor de betreffende woningen, de prijs/kwaliteitverhouding en de effecten van passend toewijzen. Jaarlijks evalueren wij het SVB en de streefhuren en lossen geconstateerde knelpunten op. Bij de huurverhoging is de streefhuur leidend. Daar waar mogelijk passen we huursombenadering toe zodat de huurprijs meer recht doet aan de kwaliteit van de woning. Op dit moment is onze gemiddelde huurprijs 66,4% van de maximaal redelijke huur.

Mede dankzij de goede samenwerking met ketenpartners en een strak ingericht incassoproces is de afgelopen 4 jaar de huurachterstand geleidelijk afgenomen van 0,54% naar 0,24% van de jaarhuur. Gedurende het jaar 2017 hebben we zelfs even op 0,14% aangetikt. Door vroegtijdig contact te hebben met de huurder kunnen we betalingsproblemen in een vroegtijdig stadium oplossen. Daar waar sprake is van multi-problematiek schakelen we passende hulp in. In de afgelopen 4 jaar heeft er slechts één ontruiming plaatsgevonden. Omdat dit een "niet willer" betrof viel hier ook niets te regelen.

Kwaliteit/duurzaamheid

Onze woningen zijn goed onderhouden. Binnen de Aedes Benchmark scoren we op dit onderdeel een A. Jaarlijks voeren we bij 150 woningen een APK-keuring uit. Hierdoor zijn we er zeker van dat installaties voldoen en kunnen we preventief onderhoudswerkzaamheden oppakken. Naast de reguliere werkzaamheden investeren we fors in energetische maatregelen. Het bezit van Beter Wonen heeft inmiddels een gemiddeld energielabel B (energie-index 1,38). Een kwart van ons bezit is voorzien van zonnepanelen en eind 2017 leverden we de eerste woningen zonder gasaansluiting op.

Beschikbaarheid

Op basis van ons geactualiseerde SVB hebben we de veranderopgave gedefinieerd. Deze veranderopgave is doorgerekend in onze meerjarenbegroting en opgenomen in de Prestatieafspraken met de gemeente Kampen. In de afgelopen 4 jaar realiseerden we 27 levensloopbestendige woningen, 33 gezinswoningen en 16 appartementen. We hebben in die periode 17 gezinswoningen verkocht en 16 portiekwoningen gesloopt.

We hebben bovenstaande gerealiseerd conform de Prestatieafspraken. Voor de resterende periode Prestatieafspraken 2016-2021 staat gepland en is in voorbereiding genomen:

- nieuwbouw 9 gezinswoningen
- nieuwbouw 87 appartementen
- nieuwbouw 13 levensloopbestendige woningen
- verkoop 32 gezinswoningen
- sloop 48 portiekwoningen

Er resteert voor deze periode nog een zoekopgave voor 14 woningen. Hierover zijn we in afrondende gesprekken met de gemeente Kampen.

In de afgelopen 4 jaar is de gemiddelde wachttijd in de gemeente Kampen voor een woning in de wensmodule gedaald van 6,5 jaar naar ruim 2 jaar.

Leefbaarheid

Samen met ketenpartners zoals de wijkagent, welzijn, dorpsbelangen en de huurdersvereniging zijn we scherp op de leefbaarheid binnen onze wijken. We streven naar een hoge tevredenheid onder onze huurders. In de afgelopen 4 jaar scoren we in de Benchmark gemiddeld een 8 op de dienstverlening. Tevens pakken we klachten serieus op zodat voorkomen wordt dat klachten in behandeling moeten worden genomen door de Klachtenadviescommissie. In de afgelopen 4 jaar zijn er slechts 2 klachten door deze commissie in behandeling genomen die betrekking hadden op Beter Wonen. In beide gevallen heeft de commissie geoordeeld dat Beter Wonen in haar recht stond.

Samenwerking

Onder het motto samenwerken aan Beter Wonen hechten we veel waarde aan goede contacten met onze ketenpartners. In onze Jaarplannen is terug te vinden op welke gebieden wij de verbinding zoeken. Daarnaast zijn er talloze onderwerpen waarop we elkaar op een natuurlijke wijze vinden.

Bewustwording

Als Beter Wonen voeren wij op veel fronten verbetering door. Bij veel onderwerpen constateren wij dat huurders zelf veel invloed hebben op het resultaat. Om die reden organiseerden wij de afgelopen jaren themabijeenkomsten.

2014 Lang zult u Wonen

In samenwerking met stichting Welzijn is de markt “Lang zult u wonen” georganiseerd. Tijdens deze markt hebben diverse partijen (waaronder plaatselijke ondernemers, stichting Welzijn en Beter Wonen) belangstellenden geïnformeerd over mogelijke aanpassingen in de woning zodat seniorhuurders langer in hun huis kunnen blijven wonen.

2015 Energiemarkt

Beter Wonen organiseerde op de landelijke ‘Dag van het huren’ een energiebespaarmarkt. Tijdens deze markt hebben we ingezet op bewustwording bij onze huurders betreffende de invloed die zij zelf hebben op hun energierekening (gedrag). Daarnaast hebben we energiebesparende maatregelen gepromoot.

2016 Veiligheid

In het kader van de ‘dag van het huren’ organiseerden we een bijeenkomst met ‘veiligheid’ als thema. Tijdens deze bijeenkomst waren naast medewerkers van Beter Wonen de brandweer, politie, Welzijn Kampen en een ex-inbreker aanwezig.

2017 Hoe wilt u vertegenwoordigd worden?

Samen met Huurdersvereniging groot IJsselmuiden is een bijeenkomst georganiseerd voor alle huurders van Beter Wonen om te achterhalen op welke wijze zij vertegenwoordigd willen worden.

Doorkijk naar komende jaren

Onze inzet vertalen we in jaarplannen en in prestatieafspraken en samenwerkingsovereenkomsten met onze partners. Dit blijven we doen. Onze financiële positie is sterk en blijft dat ook. We voldoen in ruime mate aan de minimale vereisten van toezichthouders. We kunnen de maatschappelijke opgaves die er in onze werkgebieden zijn samen met onze ketenpartners oppakken.

Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3

Gebruikte afkortingen:

BWIJ = Beter Wonen IJsselmuiden

De feitelijke prestaties van Beter Wonen IJsselmuiden zijn per prestatieveld opgenomen in de volgende tabellen. De waardering is gebaseerd op de tabel in bijlage 8.

De cijfers in de tabellen zijn eerst per regel (een opgave of daarvan afgeleide ambitie) toegekend en daarna gemiddeld tot een cijfer per onderwerp (**vet** weergegeven). Het gemiddelde van deze gemiddelde cijfers is het oordeel per prestatieveld.

Huisvesting van de primaire doelgroep kent een extra niveau: de tweedeling tussen 'Woningtoewijzing en doorstroming' en 'Betaalbaarheid'; weergegeven in **VET** met hoofdletters. Het eindcijfer van dit prestatieveld is het gemiddelde tussen de cijfers op deze twee deelgebieden.

Tabel 1 Opgave/vertaling in ambities en prestaties Huisvesting primaire doelgroep

Opgaven en daarvan afgeleide ambities op gebied van	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
Eindcijfer Huisvesting primaire doelgroep		7,4
WONINGTOEWIJZING EN DOORSTROMING		7,7
Beschikbaarheid woningen		7,0
<i>BWIJ werkt met jaarschijven, conform de prestatieafspraken inclusief meer-jaren doelstelling. In de jaarschijf legt BWIJ concreet vast wat ze in het daarop volgende jaar gaat doen.</i> 2017: 1.120 2016: 1.133 2015: 1.108 2014: 1.104	2017: 1.122 2016: 1.134 2015: 1.110 2014: 1.105	7
Passend toewijzen		8,0
<i>Per 1 januari 2016 is BWIJ gestart met "passend toewijzen". Ontvangers van huurtoeslag krijgen een woning aangeboden tot € 592,55 (prijspeil 2017) (1 en 2 persoonshuishoudens) of € 635,05 (voor drie of meer personen). Huishoudens met inkomens boven huurtoeslaggrens maar tot € 36.165,- komen in aanmerking voor woningen met huurprijs tot € 710,68.</i> 2017: 95% 2016: 95% 2015: 90% 2014: 90%	2017: 100%, passend toewijzen regelgeving 2016: 97%, passend toewijzen regelgeving 2015: 100%, Europese regelgeving 2014: 97,5%, Europese regelgeving	8
Tegengaan woonfraude		7,0
<i>Niet opgenomen in prestatieafspraken.</i>	<i>Wanneer BWIJ signalen krijgt van Woonfraude dan grijpt zij in.</i>	7
Keuzevrijheid voor doelgroepen		8,0
<i>Doelstelling: bewoners waarderen aanbod BWIJ in keuzevrijheid tenminste met gemiddeld een 7,5.</i>	2017: 8,8 2016: 8,0 2015: 8,3 2014:	8
Wachttijst/slaagkans		8,0
<i>Doelstelling: De wachttijd in de wensmodule is max 3 jaar</i> 2017: < 3 jaar 2016: < 3 jaar	2017: 2 jaar 2016: 2,3 jaar	8

2015: < 3 jaar 2014:	2015: 2,4 jaar 2014: 2,5 jaar	
Leegstand		8,0
<i>BWIJ kent enkel frictieleegstand of leegstand als gevolg van verkoop of herstructurering</i> 2017: 0,5% 2016: 0,5% 2015: 0,5% 2014: 0,5%	2017: 0,44 2016: 0,38 2015: 0,20 2014: 0,28	8
Maatregelen voor specifieke doelgroepen zoals starters, statushouders of jongeren		7,7
<i>In samenwerking met deltaWonen voldoen aan taakstelling verblijfsgerechtigden gemeente Kampen. Overige urgente doelgroepen vinden passende huisvesting (maatwerk)</i>		
<i>Statushouders</i> 2017: 71 2016: 131 2015: 88 2014: 48	2017: 99 2016: 98 2015: 95 2014: 48	7
<i>Doelstelling: Starters binnen ons werkgebied kunnen slagen op de woningmarkt. Slaagkans spoedzoeker is indicatie maar wordt sterk bepaald door Zwolle.</i> 2017: Slaagkans Spoedzoeker > 66% 2016: Slaagkans Spoedzoeker > 66% 2015: Slaagkans Spoedzoeker > 66% 2014: Slaagkans Spoedzoeker > 66%	2017: 57% 2016: 71% 2015: 80% 2014: 86%	8,3
Betaalbaarheid		7,1
Huurprijsbeleid		7,0
<i>BWIJ beschikt over een actueel huurbeleid (2016-2020) op basis waarvan zij jaarlijks de huurverhoging vaststelt.</i>	<i>Primaire doelgroep (huishoudens met een inkomen tot € 36.165 (peildatum 2017):</i> • Sociaal huurakkoord: gemiddeld huurverhogingspercentage inflatie +1%; • Differentiatie op basiskwaliteit (netto-huur vs. streefhuur): maximaal inflatie +2,5%; • Bij inkomensdaling kan huurder met huurverhogingsvoorstel hoger dan inflatie +1% een verlagingsvoorstel indienen; • Minimaal 90% huurwoningen behoudt een huurprijs onder de 2e huurtoeslaggrens; • Bij nieuwbouw worden minimaal 90% huren vastgesteld onder of gelijk aan de 2e huurtoeslaggrens; • Huurverhoging bij mutatie aftoppen op basis van vastgestelde streefhuur.	7

	<i>Voor de secundaire doelgroep (huishoudens met een inkomen boven de € 36.165 (peildatum 2016)) benutten BWIJ de ruimte die de wet- en regelgeving biedt.</i>	
Kernvoorraad(beleid)		7,0
BWIJ beschikt over een actueel SVB op basis waarvan meerjarenbegroting is opgesteld. Huidige voorraad voldoet aan vraag. Op basis van demografische analyse is veranderingopgave bepaald. Deze wordt gerealiseerd middels nieuwbouw, verkoop en sloop. Per saldo zal woningbestand licht stijgen. 2017: >= 1.100 2016: >= 1.100 2015: >= 1.100 2014: >= 1.100	2017: 1.122 2016: 1.134 2015: 1.110 2014: 1.105	7
Overige woonlasten		7,0
<i>We brengen de woonlasten terug door de gemiddelde energie index jaarlijks te verbeteren met als doel 2020 gemiddeld label B.</i>	Gemiddeld label B en conforme lagere woonlasten al gerealiseerd in 2017	7
Aanpak huurachterstanden		7,5
BWIJ hanteert een strak incassoproces waarbij ze inzet op vroegtijdig persoonlijk contact. In het proces maakt BWIJ een onderscheid tussen de “niet willers” en de “niet kunners”. “Niet kunners” worden niet ontruimd. 2017: 0,4%: 2016 :0,4% 2015: 0,5% 2014: 0,5%	2017: 0,24% (geen ontruiming) 2016: 0,27% (1 ontruiming: “niet willers”) 2015: 0,52% (geen ontruiming) 2014: 0,54% (geen ontruiming)	7,5

Tabel 2 Opgave/vertaling in ambities en prestaties Huisvesting bijzondere doelgroepen

<i>Opgaven en daarvan afgeleide ambities op het gebied van</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
Eindcijfer Huisvesting bijzondere doelgroepen		7,0
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoeften		7,0
In de vorige visitatieperiode is de Maarlenhof gerealiseerd. Hiermee is de huidige en toekomstige vraag naar verzorgd wonen geborgd. In deze visitatie periode heeft BWIJ levensloopbestendige woningen toegevoegd zodat senioren langer zelfstandig, al dan niet met extramurale zorg, kunnen blijven wonen.		
In 2015 heeft BWIJ de seniorenmakelaar ingezet om te bepalen wat nodig is voor senioren die nu nog een gezinswoning bewonen passender huisvesting te vinden 2017: 2016: 9 casussen 2015: 2014:	2017: 3 matches 2016: 1 match 2015: 2014:	7
Bewoners met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking		7,0
<i>Participeren in de werkgroep WWZ038. Deze groep brengt vraag en aanbod in beeld.</i>	Gedurende visitatieperiode is BWIJ actief betrokken in deze werkgroep. In 2017 is er meer aanbod dan vraag. Dit vraagt goede onderlinge afstemming zodat voorkomen wordt dat passende huisvesting onnodig leeg komt te staan.	7
BWIJ verhuurt aangepast bezit aan Philadelphia, vd Bent en Vriendengroep De Boogaard.		7
Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan woning stellen		7,0
	BWIJ krijgt jaarlijks een beperkt aantal aanvragen en levert per aanvraag maatwerk om tot een passende oplossing te komen	7

Tabel 3 Opgave/vertaling in ambities en prestaties Kwaliteit woningen en woningbeheer

Opgaven en daarvan afgeleide ambities op het gebied van	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting																																			
Eindcijfer Kwaliteit woningen en woningbeheer		7,5																																			
Prijskwaliteit verhouding		7,0																																			
	Figuur 2.3: Beter Wonen IJsselmuiden. Huidig woningbezit naar woningtype en prijsklasse Bron: Beter Wonen IJsselmuiden (2015). De meerderheid van de woningvoorraad bevindt zich in de prijsklasse tot de eerste aftoppingsgrens (ruim 800 woningen). • 90 van de 1.100 woningen bevinden zich boven de tweede aftoppingsgrens (8%). Daarvan kennen 16 woningen een huurprijs boven de huurtoeslaggrens. • Het meest voorkomende woningtype binnen het woningbezit is de eengezinswoning (ongeveer 520), gevolgd door appartementen (ongeveer 225).																																				
BWIJ evalueert jaarlijks de streefhuren en bepaalt of maatregelen nodig zijn om voldoende woningen beschikbaar te houden in de verschillende huurklassen. Gezinswoningen maximaal 65% max redelijk en meergezinswoningen maximaal 75% max redelijk	2017: 66% 2016: 66% 2015: 70% 2014: 66%	7																																			
Conditie en onderhoudstoestand		7,0																																			
BWIJ wil haar woningen in goede staat houden. Dat doet zij vanuit het principe ‘schoon, heel en veilig’. Zij stemt haar meerjarenonderhoudsbegroting af op het SVB.	De aantallen woningen in de categorieën: Goedkoop tot kwaliteitskortingsgrens; Betaalbaar tot aftoppingsgrens; Duur boven aftoppingsgrens <table><tr><td></td><td>2017</td><td>2016</td><td>2015</td><td>2014</td></tr><tr><td>Goedkope huurwoningen</td><td>104</td><td>112</td><td>101</td><td>92</td></tr><tr><td>Betaalbare huurwoningen</td><td>829</td><td>841</td><td>836</td><td>823</td></tr><tr><td>Dure huurwoningen</td><td>90</td><td>101</td><td>97</td><td>116</td></tr><tr><td>Totaal Zelfstandige woningen</td><td>1.023</td><td>1.058</td><td>1.034</td><td>1.031</td></tr><tr><td>Onzelfstandige eenheden</td><td>91</td><td>76</td><td>76</td><td>70</td></tr><tr><td>Totaal woonegelegenheden</td><td>1.122</td><td>1.134</td><td>1.110</td><td>1.105</td></tr></table>		2017	2016	2015	2014	Goedkope huurwoningen	104	112	101	92	Betaalbare huurwoningen	829	841	836	823	Dure huurwoningen	90	101	97	116	Totaal Zelfstandige woningen	1.023	1.058	1.034	1.031	Onzelfstandige eenheden	91	76	76	70	Totaal woonegelegenheden	1.122	1.134	1.110	1.105	7
	2017	2016	2015	2014																																	
Goedkope huurwoningen	104	112	101	92																																	
Betaalbare huurwoningen	829	841	836	823																																	
Dure huurwoningen	90	101	97	116																																	
Totaal Zelfstandige woningen	1.023	1.058	1.034	1.031																																	
Onzelfstandige eenheden	91	76	76	70																																	
Totaal woonegelegenheden	1.122	1.134	1.110	1.105																																	

BWIJ voert ieder jaar bij 150 woningen van haar bezit een APK veiligheidskeuring uit.	Wanneer bewoners niet mee willen werken nodigt BWIJ ze uit voor een gesprek om de achtergrond te achterhalen.	7
Differentiatie naar woningsoort en uitrustingsniveau		7,0
Het woningwaarderingssysteem is op orde	De afgelopen jaren zijn de WOZ-waarde en het energielabel onderdeel uit gaan maken van de woningwaardering. Hiermee heeft BWIJ een eenduidige waardering per woning beschikbaar	7
Kwaliteit dienstverlening		8,0
<i>Aedes Benchmark</i> 2017: Nieuwe huurders > 7,5 Reparatieverzoeken > 7,5 Vertrokken huurders > 7,5 2016: Nieuwe huurders > 7,5 Reparatieverzoeken > 7,5 Vertrokken huurders > 7,5 2015: Nieuwe huurders > 7,5 Reparatieverzoeken > 7,5 Vertrokken huurders > 7,5 2014: Nieuwe huurders > 7,5 Reparatieverzoeken > 7,5 Vertrokken huurders > 7,5	Resultaten 2017: Nieuwe huurders 7,9 Reparatieverzoeken 7,7 Vertrokken huurders 8,6 2016: Nieuwe huurders 8,2 Reparatieverzoeken 7,9 Vertrokken huurders 7,5 2015: Nieuwe huurders 8,1 Reparatieverzoeken 8,1 Vertrokken huurders 7,8 2014: Nieuwe huurders 7,8 Reparatieverzoeken 8,1 Vertrokken huurders 7,6	8
<i>Enquête</i> 2017: Nieuwe huurders > 7,5 Reparatieverzoeken > 7,5 Binnen onderhoud > 7,5 Keuze vrijheid > 7,5 2016: Nieuwe huurders > 7,5 Vertrokken huurders > 7,5 Binnen onderhoud > 7,5 Keuze vrijheid > 7,5 2015: Nieuwe huurders > 7,5 Vertrokken huurders > 7,5 2014: Nieuwe huurders > 7,5 Vertrokken huurders > 7,5	Resultaten 2017: Nieuwe huurders 8,5 Vertrokken huurders 8,1 Binnen onderhoud 8,4 Keuze vrijheid 8,8 2016: Nieuwe huurders 8 Vertrokken huurders 8,2 Binnen onderhoud 8,1 Keuze vrijheid 8 2015: Nieuwe huurders 8,2 Vertrokken huurders 8 2014: Nieuwe huurders 8 Vertrokken huurders 7,1	8
Voldoen aan energienormen/beleid inzake energie labels		8,0
2017: gemiddeld label C 2016: gemiddeld label C 2015: gemiddeld label C 2014: gemiddeld label D	2017: gemiddeld label B (Energie index 1,38) 2016: gemiddeld label C (Energie index 1,49) 2015: gemiddeld label C (Energie index 1,53) 2014: gemiddeld label C (Energie index 1,57)	8
Beleid en uitvoering duurzaamheid		8,0

Doelstelling gemiddeld label B in 2020 <i>Clusteren planmatig onderhoud en duurzaamheidsmaatregelen & gebruikmaken van duurzame materiaalgebruik. (SVB 2016)</i> <i>In 2018 brengen we in beeld wat er nodig is om de voorraad CO2 neutraal te maken</i>	Gemiddeld label B is in 2017 al gerealiseerd Bezit van BWIJ is verder verduurzaamd in 2014 - 2017	8
--	--	---

Tabel 4 Opgave/vertaling in ambities en prestaties (Des)investeringen in vastgoed

<i>Opgaven en daarvan afgeleide ambities op het gebied van</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/Toelichting</i>
Eindcijfer (Des)investeren in vastgoed		7,8
Nieuwbouw		10
2017: 3 levensloopbestendige woningen 2016: 6 gezinswoningen 2015: 8 levensloopbestendige woningen 2014: 9 levensloopbestendige woningen 5 gezinswoningen 16 appartementen	2017: 10 levensloopbestendige woningen 2016: 28 gezinswoningen 2015: 8 levensloopbestendige woningen 2014: 9 levensloopbestendige woningen 5 gezinswoningen 16 appartementen	10
Sloop, samenvoeging		7,0
2017: geen 2016: sloop 16 portiek woningen Slenkstraat 2015: geen 2014: geen	2017: geen 2016: sloop 16 portiekwoningen Slenkstraat 2015: geen 2014: geen	7
Verbetering bestaand woningbezit: (renovatie/groot onderhoud)		7,0
	BWIJ beschikt over een actueel SVB die doorgerekend is in meerjarenbegroting	7
Maatschappelijk vastgoed		-
2017: geen opgave 2016: geen opgave 2015: geen opgave 2014: geen opgave	2017: geen 2016: geen 2015: geen 2014: geen	-
Verkoop		7,0
BWIJ werkt met jaarschijven, conform de prestatieafspraken inclusief meerjaren doelstelling. In de jaarschijf legt BWIJ concreet vast wat ze in het daarop volgende jaar gaat doen 2017: 8 2016: 5 2015: 5 2014: 5	2017: op basis jaarplan 6 verkopen ipv 8 2016: op basis jaarplan 4 verkopen ipv 5 2015: op basis jaarplan 3 verkopen ipv 5 2014: op basis jaarplan 4 verkopen ipv 5	7

Tabel 5 Opgave/vertaling in ambities en prestaties Kwaliteit van wijken en buurten

Opgaven en daarvan afgeleide ambities op het gebied van	Feitelijke resultaten	Oordeel/Toelichting
Eindcijfer Kwaliteit van wijken en buurten		7,0
Leefbaarheid		7,0
2017: Buurtprikkel voor initiatieven vanuit wijk 2016: Buurtprikkel voor initiatieven vanuit wijk 2015: Buurtprikkel voor initiatieven vanuit wijk 2014: Buurtprikkel voor initiatieven vanuit wijk	2017: Project Wilsum in aanvraag 2016: Flettenteam kleding gefinancierd voor herkenbaarheid in de wijk 2015: geen aanvraag ontvangen 2014: geen aanvraag ontvangen	7
2016: Op regelmatige basis met de diverse dorpsbelangen in gesprek om de leef kwaliteit in de kleine kernen op peil te houden.	BWIJ heeft in 2016 en 2017 met diverse dorpsbelangen in de kernen gesprekken gevoerd	7
Wijk- en buurtbeheer		7,0
2017: we zetten een medewerker van Impact in 2016: we zetten een medewerker van Impact in 2015: we zetten een medewerker van Impact in 2014: we zetten een medewerker van Impact in	2017: gerealiseerd 2016: gerealiseerd 2015: gerealiseerd 2014: gerealiseerd	7
Aanpak overlast		7,0
Overlast wordt door vroeg signalering en ketensamenwerking preventief opgepakt zodat er geen verhuizingen plaats vinden met als reden "overlast". 2017: geen verhuizingen agv overlast geen klachten naar klachtenadviescommissie 2016: geen verhuizingen agv overlast geen klachten naar klachtenadviescommissie 2015: geen klachten naar klachtenadviescommissie 2014: geen klachten naar klachtenadviescommissie	2017: 1 1 Beter Wonen in gelijk gesteld 2016: 0 0 2015: 0 2014: 1 Beter Wonen in gelijk gesteld	7

Bijlage 7 Visitatieaanpak en beschrijving van de experimentaanpak

1. Achtergrond maatschappelijk visiteren

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

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

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

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

2. Opdracht

Beter Wonen IJsselmuiden heeft Pentascope de opdracht gegeven om een gestructureerde beoordeling uit te voeren ten aanzien van het maatschappelijk presteren van de corporatie conform het visitatiestelsel 5.0.

3. Opdrachtgever, opdrachtnemer, visitatiecommissie, taakverdeling en integriteitscode

Opdrachtgever en opdrachtnemer

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

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

Visitatiecommissie

De visitatiecommissie bestaat uit drie leden. Joos Jacobs, voorzitter visitatiecommissie, Ruud Pijpers, visitorator en Adriaan de Man, visitorator.

4. Visitatie aanpak en specifiek de aanpak van het experiment

Pentascopes hanteert de volgende uitgangspunten bij een visitatie.

Normen voor de maatschappelijke prestatie

Verantwoording kan plaatsvinden ten opzichte van een objectieve norm, een meetlat. In het werkveld van een corporatie bestaat een aantal objectieve normen, met name op het financiële terrein. Er is ook sprake van een 'social construction of reality': de betrokken partijen hebben een beeld over elkaar en elkaars functioneren. Op basis van deze beelden ontstaat een norm; dit is een intersubjectieve norm die afhankelijk is van context en betrokken personen. De aanpak in deze visitatie zorgt ervoor dat de betrokken partijen met elkaar in gesprek komen. De visie van de partijen op dezelfde onderwerpen zal verschillend zijn. Door in gesprek te zijn, ontstaat er een oordeel vanuit de groep en de context van de corporatie.

Dialogen

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

Lerende organisatie

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

Aanpak en het experiment

Beter Wonen IJsselmuiden heeft samen met Pentascopel meegedaan aan het experiment in het kader van de vernieuwing van het maatschappelijke gesprek.

De belangrijkste doelen en opbrengsten die Beter Wonen IJsselmuiden in het experiment nastreeft zijn:

- een open en diepgaand gesprek met belanghebbenden waarbij alle partijen (ook de corporatie) samen aan tafel zitten en de verschillende oordelen (van belanghouders, visitatiecommissie en corporatie zelf) met elkaar bespreken;
- minder kosten, minder werk (aansluiten bij gegevens en oordelen die er al zijn);
- we denken ook dat het experiment schaalbaar is voor andere corporaties.

In het kader van het experiment is op de volgende perspectieven op de hieronder beschreven manier een andere invulling gegeven.

Het perspectief “**presteren volgens belanghebbenden**” bevat de oordelen van de belanghebbenden over de prestaties en de relatie met de corporatie. In het experiment sluiten we zoveel mogelijk aan bij gegevens/oordelen/evaluaties die er al zijn en gaan daarop door.

Het gesprek gaat over de vraag “Wat vinden de belanghebbenden hoe de corporatie het doet en wat vinden ze dat ze moet doen?”.

De prestatievelden die we hebben besproken met de belanghebbenden zijn bepaald door een telefonisch voorgesprek met de huurdersorganisatie en de wethouder van de gemeente.

We vroegen aan hun welke onderwerpen zij bepalend vinden voor een goede beoordeling van de prestaties van de corporatie. De waarderingsvelden zoals beschreven in hoofdstuk 3

- **Leefbaarheid**
- **Beschikbaarheid:** Omvang, ontwikkeling en toegankelijkheid van de (sociale) woningvoorraad en de woonoplossingen voor nu en straks (match toekomst)
- **Duurzaamheid en kwaliteit woningen en beheer:** Toestand en kwaliteit van woningen. Dienstverlening, huurachterstanden, leegstand en verduurzaming

Dit waren de inhoudelijke onderwerpen die uit de telefonische interviews naar voren kwamen. Daarnaast hebben we als visitatiecommissie toegevoegd het onderwerp:

- **Samenwerking:** relatie met belanghouders en communicatie

Over deze onderwerpen hebben we een groepsdialoog met de belanghouders gevoerd. Hierbij waren ook de gemeenten en de huurdersorganisatie aanwezig. In het eerste deel van de dialoog hebben we de belanghebbenden gevraagd naar cijfers voor huidige en gewenste prestaties. We gebruiken met name het verschil tussen beide cijfers als een maat voor de tevredenheid omdat een cijfer op zich niet zoveel daarover zegt. We hebben ook gevraagd om aan te geven hoe belangrijk dit onderwerp voor hun is (ranking). In het tweede deel van de dialoogsessie hebben we de scores van belanghebbenden, van de visitatiecommissie en van Beter Wonen IJsselmuiden zelf naast elkaar gelegd. Na een korte toelichting en twee tips en twee tops zijn we over de (verschillen in) oordelen met elkaar in gesprek gegaan.

Op basis van het telefonisch overleg vooraf en de dialoog hebben we bepaald of de huurders en de gemeenten in de dialoog voldoende ruimte hebben gehad om hun mening te kunnen geven en vrijuit te kunnen praten. Zowel de huurders als de gemeente gaven aan geen behoefte te hebben aan een apart gesprek. Ook voor de visitatiecommissie was dat niet nodig.

De belangrijkste wijziging in het experiment ten opzichte van een reguliere visitatie zit in de procesgang én verdieping van het maatschappelijk gesprek. Wij bespreken dit verderop.

Bij het perspectief “**presteren naar vermogen**” volgen we de mogelijkheden die het experiment biedt: “Binnen het experiment kan, indien gewenst, bovendien worden geëxperimenteerd met het voorkomen van doublures met het (beoordelings)werk van andere instrumenten/instanties...”.

In dit experiment maken we de volgende keuzes op de genoemde gebieden:

- financiële continuïteit: afzien van een eigenstandige visitatiebeoordeling indien de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen. Waarbij we het werk van de externe toezichthouder niet overdoen;
- doelmatigheid: conform benchmark en geen oordeel van de commissie en de uitkomst betrekken bij beoordeling van vermogensinzet;
- vermogensinzet in relatie tot maatschappelijke prestaties: beoordelen door de visitatiecommissie.

Voor de beoordeling van de visie op vermogensinzet hebben we de indicatieve investeringsruimte en andere documenten als startpunt voor het gesprek gebruikt.

Het perspectief “**governance**” gaat over de besturing van, het toezicht op en de externe legitimatie van de corporatie. Bij besturing zullen we speciale aandacht besteden aan de monitoring van de prestatieafspraken. Het gaat dus meer over de PDCA-cyclus die met externe partijen wordt gedaan dan over de interne sturing van de corporatie. Uiteraard is deze verbonden met de interne sturing en leggen we deze relatie.

Daarnaast gebruiken we vooral de oordelen van de Aw, de accountant en WSW (business risks uit het risicoboordelingsmodel van het WSW). De externe legitimatie checken we bij de belanghouders en we toetsen de samenwerking in het netwerk waarin de corporatie functioneert.

Omdat Beter Wonen IJsselmuiden een Governance Inspectie van Aw heeft ondergaan gebruikt de commissie de rapporten als input voor het gesprek met de raad van commissarissen en de bestuurder over Governance. Door het niet over te doen, maar te bevragen op de uitkomsten van Aw kan een diepgaander gesprek over Governance plaatsvinden en doet de visitatiecommissie het werk niet over. De commissie heeft op basis van dit gesprek een oordeel over de methodiekpunten gegeven.

Gefaseerd ziet de aanpak er als volgt uit:

Verkenningfase

- Op basis van brononderzoek, beschikbare informatie en door Beter Wonen IJsselmuiden aangereikte documenten is een eerste verkenning gemaakt van de corporatie.
- Tevens zijn de prestatievelden en kwesties in de context benoemd in samenspraak met de bestuurder.
- Op basis van het brononderzoek heeft Pentascopel een vragenlijst opgesteld en uitgezet voor de interne analyse, de opbouw van het zelfbeeld en de factsheets.

-
- visitatiecommissie
beet
huurdersorganisatie
en
gemeente
- Wat zijn
3 belangrijke
onderwerpen
van de afgelopen
jaar?
- ONDERWERP
1 . . .
2 . . .
3 . . .
- ±8 pers
- ov: visitatie
- gemeent(en)
huurders
belanghebbenden
- oordeel
3
onderwerpen
- aansluitend
- +12 deelnemers
+ relatie / communi
+ invloed beleid
+ positie rol
- Live
DIALOG
- 2 1/2
uur
- oordeel
visitatie
commissie
- eigen
oordeel
corporatie
- Experiment visitatie
woonstichting Valburg
Beter Wonen IJsselmuiden
- versie 20-11-17

pagina 79

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

5. Opbouw van het oordeel

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

Opgaven en ambities De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven in het werkgebied (zoals vastgelegd in prestatieafspraken of beleidsdocumenten van de (lokale, regionale of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisaties, politie, samenwerkingsverbanden enzovoorts).

De ambities die de corporatie heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven.

Belanghebbenden De belanghebbenden geven hun oordeel in de vorm van een rapportcijfer voor de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de mate van invloed op het beleid. In het kader van het experiment is dit bevraagd op de bovengenoemde waarderingsvelden.

Vermogen De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, deze inzet op basis van een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

Governance De kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie zijn van dien aard dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

Het oordeel is gebaseerd op het visitatiekader 5.0.

In overleg met de corporatie heeft de visitatiecommissie de prestatievelden van het visitatiekader, die mede zijn gebaseerd op de taakvelden vanuit het BBSH, getoetst op passendheid bij het werkgebied. Dit heeft geleid tot de volgende vijf standaard prestatievelden waarop de visitatiecommissie in het hoofdstuk presteren naar opgaven en ambities haar oordeel heeft geformuleerd.

- | | |
|---|--|
| Huisvesting primaire doelgroep | <ul style="list-style-type: none"> - Woningtoewijzing en doorstroming: beschikbaarheid woningen, passend toewijzen, tegengaan woonfraude, keuzevrijheid voor doelgroepen, wachtlijst/slaagkans, leegstand, maatregelen voor specifieke doelgroepen zoals starters, statushouders of jongeren. - Betaalbaarheid: huurprijsbeleid, kernvoorraad(beleid), overige woonlasten, aanpak huurachterstanden. |
| Huisvesting bijzondere doelgroepen | <ul style="list-style-type: none"> - Prestaties op het gebied van wonen, zorg en welzijn (combinatie huisvesting – dienstverlening) ten behoeve van onder andere de volgende doelgroepen: <ul style="list-style-type: none"> o ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte |

- bewoners met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking
- overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen

Kwaliteit woningen en woningbeheer	- Woningkwaliteit: prijs-kwaliteitverhouding, conditie en onderhoudstoestand, differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau. - Kwaliteit dienstverlening. - Energie en duurzaamheid: voldoen aan energienormen/beleid inzake energie labels, beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen.
(Des)investeringen in vastgoed	- Nieuwbouw - Sloop, samenvoeging - Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud) - Maatschappelijk vastgoed - Verkoop
Kwaliteit van wijken en buurten	- Leefbaarheid - Wijk- en buurt beheer - Aanpak overlast

Het oordeel van de visitatiecommissie in hoofdstuk 3 is opgebouwd in een aantal stappen:

- Beter Wonen IJsselmuiden heeft een zelfbeeld geformuleerd;
- door middel van de interne analyse (bestuderen van aangeleverde documenten en het houden van interviews) is dit zelfbeeld geverifieerd;
- de visitatiecommissie heeft de gegevens van de interne analyse, het oordeel van de belanghebbenden en het zelfbeeld van Beter Wonen IJsselmuiden naast elkaar gelegd, heeft de consistentie onderzocht en is tot een gewogen eindoordeel gekomen.

Bijlage 8 Wijze van beoordeling

De scorekaart

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

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

De cijfers voor de oordelen visitatiecommissie, belanghebbenden en zelfbeeld

De belanghebbenden en Beter Wonen IJsselmuiden hebben in de vragenlijst, de dialogen en de gesprekken oordelen gegeven op basis van schoolcijfers (de eerste twee kolommen van onderstaande tabel). De oordelen van de visitatiecommissie zijn ook in schoolcijfers en waar mogelijk gebaseerd op de kwantitatieve prestaties (volgens de kolommen 3 en 4). De indeling is als volgt.

Rapportcijfer	Toelichting	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
10	Uitmuntend	Prestatie overtreft norm aanzienlijk	Meer dan 35%
9	Zeer goed	Prestatie overtreft norm behoorlijk	+20% tot +35%
8	Goed	Prestatie overtreft norm	+5% tot +20%
7	Ruim voldoende	Prestatie gelijk aan norm	-5% tot +5%
6	Voldoende	Prestatie wat lager dan norm	-5% tot -15%
5	Onvoldoende	Prestatie significant lager dan norm	-15% tot -30
4	Ruim onvoldoende	Prestatie aanzienlijk lager dan norm	-30% tot -45%
3	Zeer onvoldoende	Prestatie zeer aanzienlijk lager dan norm	-45% tot -60%
2	Slecht	Vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
1	Zeer slecht	Geen prestatie geleverd	Meer dan -75%

Toelichting beoordeling naar 'huidig' en 'gewenst'

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