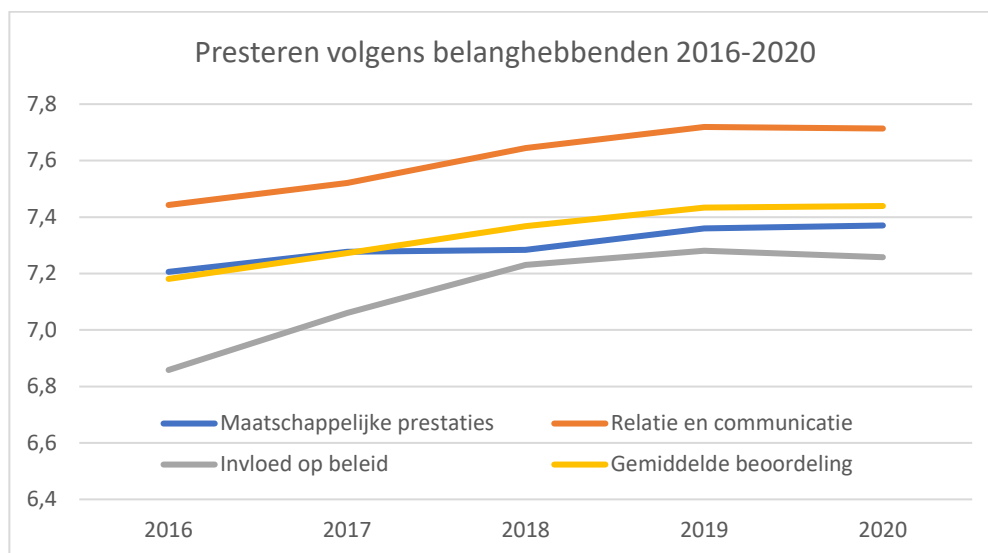


PvB 2020: Hoogste beoordelingen voor kleine corporaties

In de maatschappelijke visitatie van een corporatie krijgen huurders, gemeenten en overige belanghebbenden uitdrukkelijk de gelegenheid zich uit te spreken over het functioneren van deze corporatie in de afgelopen vier jaar. Alle belanghebbenden geven hun oordeel over drie onderwerpen: (1) de maatschappelijke prestaties van de corporatie, (2) de relatie en wijze van communicatie met de corporatie en (3) de invloed op het beleid van de corporatie. Daarnaast kunnen de huurders, gemeenten en overige belanghebbenden zoals zorg- en welzijnsinstellingen verbeterpunten aandragen.

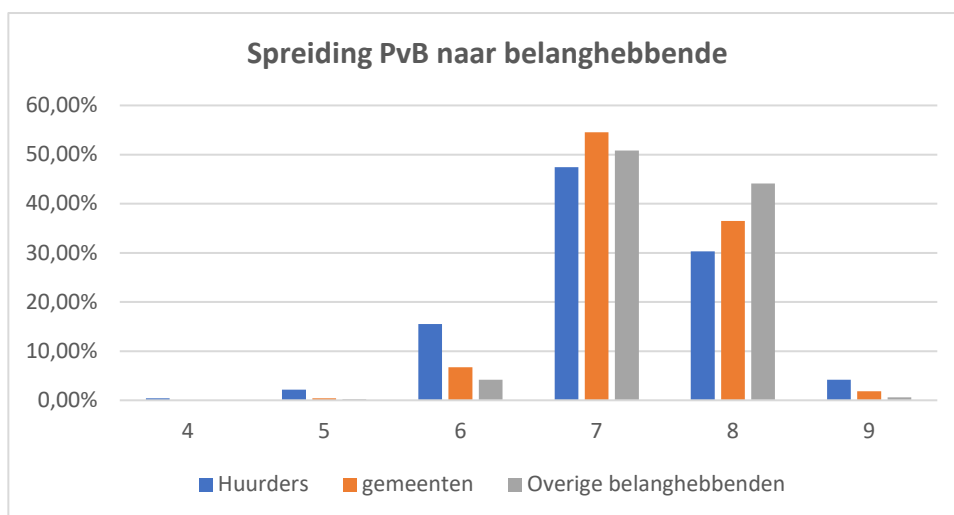
Uit de 74 in 2020 uitgevoerde visitaties blijkt dat belanghebbenden over het algemeen tevreden zijn over het maatschappelijk presteren en het functioneren van de woningcorporaties. Ze beoordelen de corporaties gemiddeld met een 7,4, waarbij de scores nauwelijks verschillen ten opzichte van vorig jaar.

Het algemene beeld is dat er vanaf 2016 op elk onderdeel een stijgende lijn zichtbaar is, vooral op het gebied van 'relatie en communicatie' en 'invloed op beleid'. Opvallend is dat de tevredenheid van de belanghebbenden van kleine corporaties aanzienlijk groter is dan die van belanghebbenden van grote corporaties.



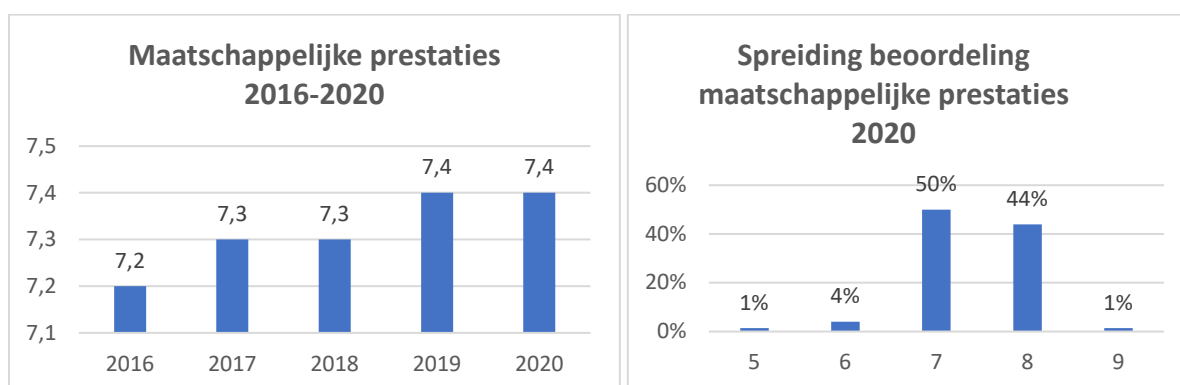
Beoordeling huurders laat grotere spreiding zien

Het oordeel van de huurders laat een grotere spreiding zien dan de beoordeling van de gemeenten en de overige belanghebbenden. De huurders geven de meeste hoge scores (9+), maar ook de meeste lage scores (6-). De voornaamste oorzaak hiervoor ligt in het feit dat de huurders het dichtst bij de corporatie staan. Zij ervaren het direct in hun woonomgeving als een corporatie goed presteert en duidelijk communiceert. Tegelijk hebben ze er ook als eerste last van als het functioneren van een corporatie te wensen over laat. Gemeenten en overige belanghebbenden staan wat meer op afstand.

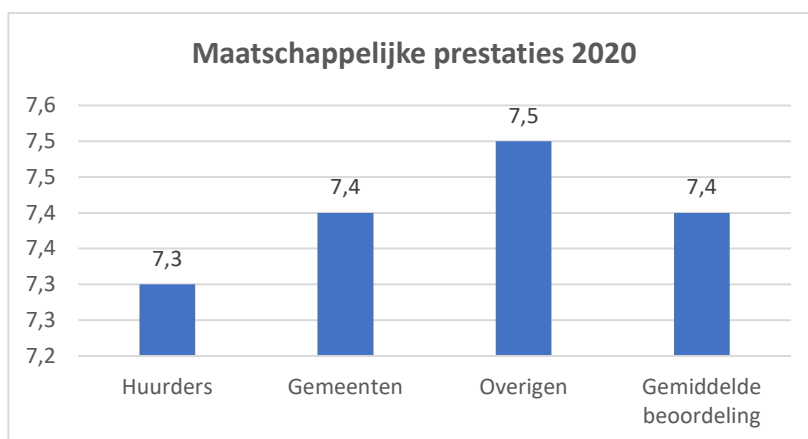


Maatschappelijke prestaties

Corporaties leveren maatschappelijke prestaties op het gebied van betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid, leefbaarheid etc. en maken daarover jaarlijks afspraken met huurders en gemeenten in prestatieafspraken. De belanghebbenden beoordelen de maatschappelijke prestaties van de woningcorporaties net als in 2019 met een 7,4. De goede prestaties zijn ook terug te zien in de spreiding van de cijfers: 95% van de corporaties wordt met een 7 of hoger beoordeeld. Iets minder dan de helft (45%) van de corporaties scoort zelfs een 8 of hoger. De verschillende groepen belanghebbenden zijn eensgezind in hun oordeel: tussen de verschillende groepen belanghebbenden zijn geen grote verschillen zichtbaar. De huurders (7,3), gemeenten (7,4) en de overige belanghebbenden (7,5) waarden de prestaties allen met een ruime 7.

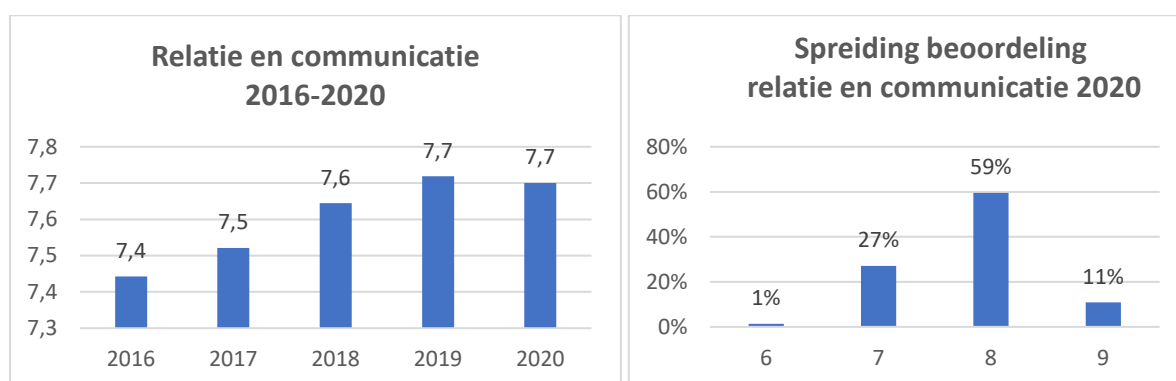


De huurders laten ook dit jaar een grotere variatie zien in cijfers dan de andere belanghebbenden. Zowel het hoogste als het laagste cijfers wordt gegeven door de huurders. Dit is voornamelijk te verklaren doordat het presteren van de corporatie direct invloed heeft op de woonlasten en woonomgeving van de huurders, terwijl gemeenten en overige belanghebbenden meer in bredere zin naar de prestaties kijken.



Relatie en communicatie

De relatie en communicatie is wederom het best beoordeelde onderdeel. De corporaties worden gemiddeld met maar liefst een 7,7 beoordeeld. Na een periode waarin jaarlijks een lichte stijging in de beoordeling zichtbaar was, is dit voor het eerst sinds 2016 dat de corporaties dezelfde score krijgen als het voorgaande jaar. 70% van de corporaties wordt beoordeeld met een 8 of hoger en slechts 1 corporatie behaalde een lager cijfer dan een 5,5.

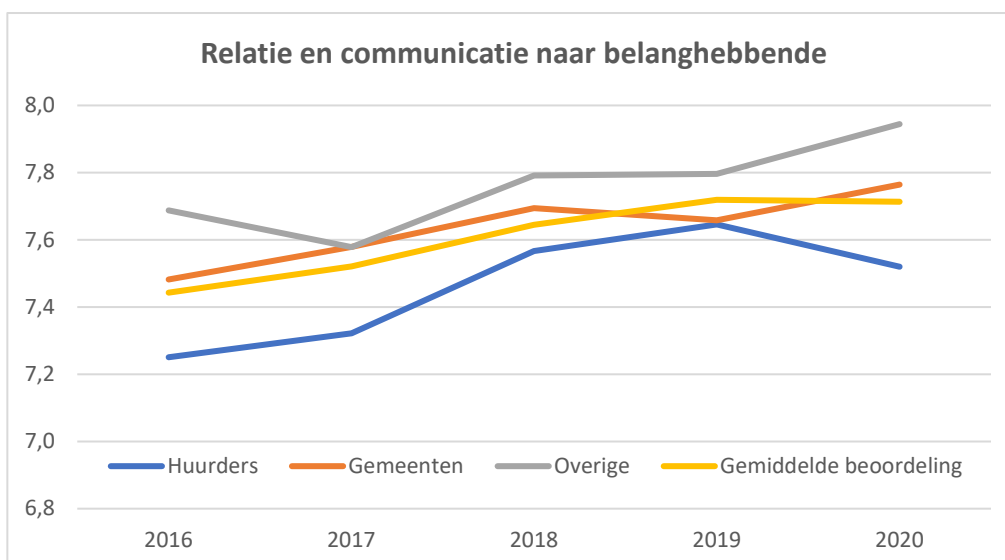


Als we inzoomen op de verschillende groepen belanghebbenden dan zien we dat de huurders als enige een daling laten zien ten opzichte van vorig jaar. De gemiddelde beoordeling (7,5) is ondanks de daling van 0,2 punt, nog steeds het best beoordeelde onderdeel door de huurders. De gemeenten (7,8) en overige belanghebbenden (7,9) laten beiden een stijging zien van 0,1 punt ten opzichte van vorig jaar.

De huurders van de vijf best beoordeelde corporaties geven een eenduidig beeld: er zijn korte lijnen met de corporatie, de communicatie is open en transparant. Daarnaast zijn deze corporaties benaderbaar en staan ze open voor overleg, suggesties en samenwerking.

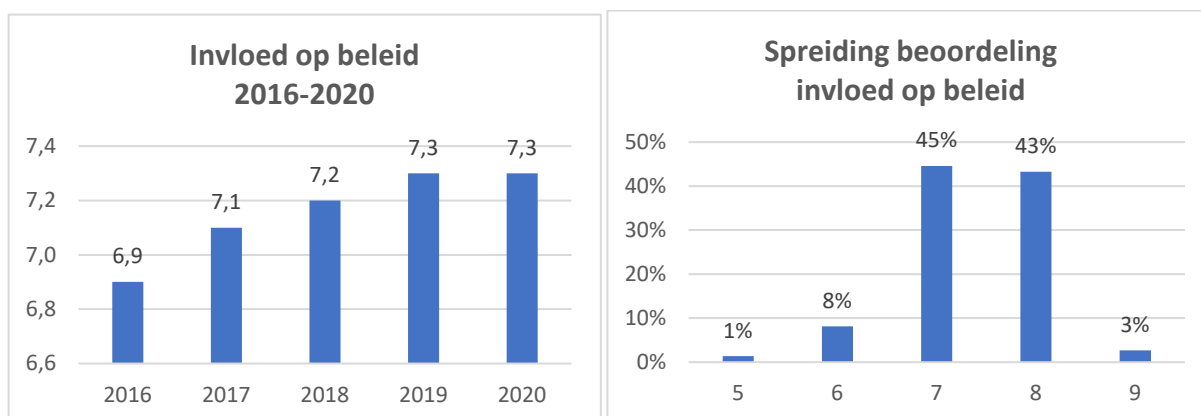
Gemeenten hechten waarde aan een goede wederzijdse relatie, zowel op bestuurlijk als ambtelijk niveau. Het is belangrijk dat er open communicatie is met de corporatie, waarbij zowel positieve als negatieve punten over en weer benoemd mogen worden. Discussies zijn over het algemeen geen probleem, zolang de insteek positief kritisch is en er constructief richting een oplossing wordt gewerkt.

De overige belanghebbenden, voornamelijk zorg- en welzijnsinstellingen, vinden het belangrijk dat er regelmatig contact is met de corporatie en dat men elkaar weet te vinden, ook als de zaken spannend of kritisch zijn. Het wordt gewaardeerd als corporaties serieus met vraagstukken omgaan en bereid zijn om mee te denken. De beoordeling van de overige belanghebbenden is opgelopen van een 7,5 in 2015 naar 7,9 in 2020.



Invloed op beleid

De belanghebbenden zijn tevreden over de mate waarin ze invloed hebben op het beleid van de corporatie. In 2020 werden de corporaties gemiddeld met een 7,3 beoordeeld en heeft 91% van de corporaties een 7 of hoger gekregen.

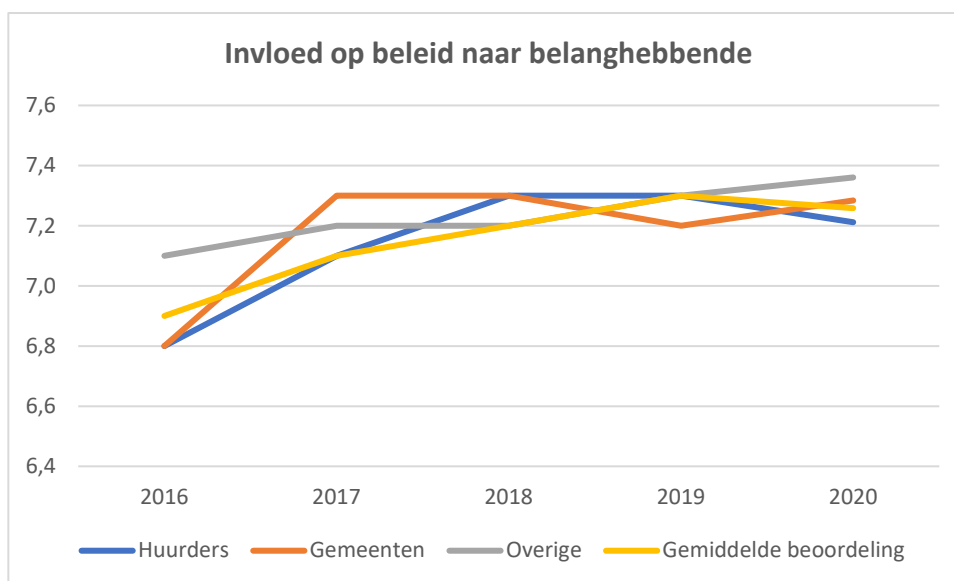


De huurders beoordelen de invloed op het beleid van de corporaties gemiddeld met een 7,2. Een kleine daling van 0,1 punten ten opzichte van vorig jaar.

De huurders van de vijf best beoordeelde corporaties laten dezelfde positieve geluiden horen. De corporatie heeft een luisterend oor, is niet alleen voor de vorm bereid tot samenwerking, maar neemt de input van de belanghebbenden serieus en doet hier ook wat mee. Niet alle voorstellen of zienswijzen van de huurdersverenigingen hoeven te worden overgenomen, maar het is wel belangrijk dat er bij een afwijzing of andere keuze van de corporatie begrijpelijk wordt uitgelegd waarom deze keuze is gemaakt.

Gemeenten stellen het op prijs als er op diverse gebieden samenwerking wordt gezocht vanuit een open houding met ruimte voor discussie. Gemiddeld beoordelen zij de corporaties met een 7,3 in 2020. Een lichte stijging ten opzichte van 2019.

De overige belanghebbenden laten door de jaren heen de meest stabiele scores zien op dit onderdeel, rond het gemiddelde van 7,4. Ze merken dat structureel overleg in veel gevallen leidt tot een goede samenwerking.

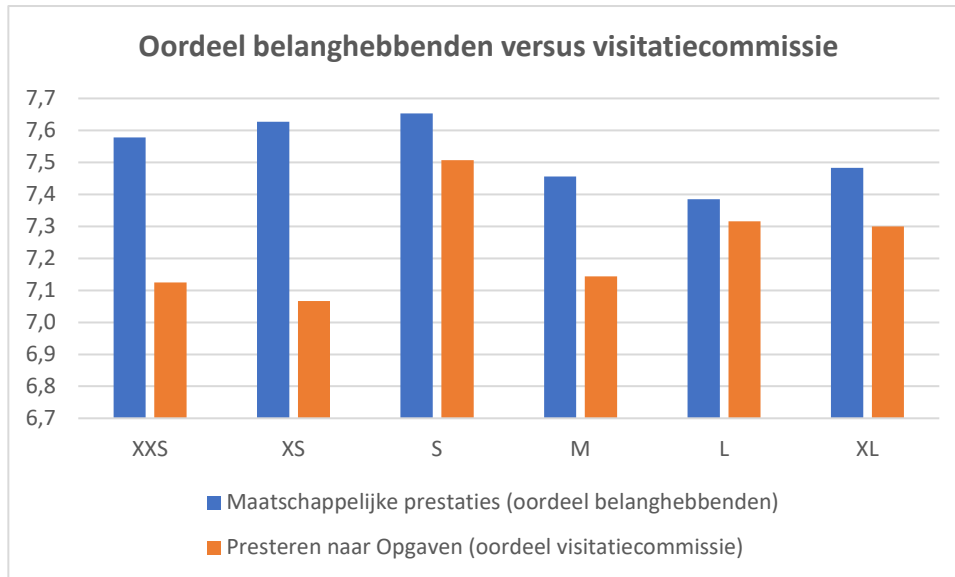


Belanghebbenden positiever over prestaties corporaties dan visitatiecommissie

Zowel de visitatiecommissie als de belanghebbenden geven een oordeel over de in de prestatieafspraken vastgelegde onderwerpen. Het is opvallend dat de belanghebbenden, ongeacht hoe groot de corporatie is, de prestaties van de corporaties hoger beoordelen dan de visitatiecommissie.

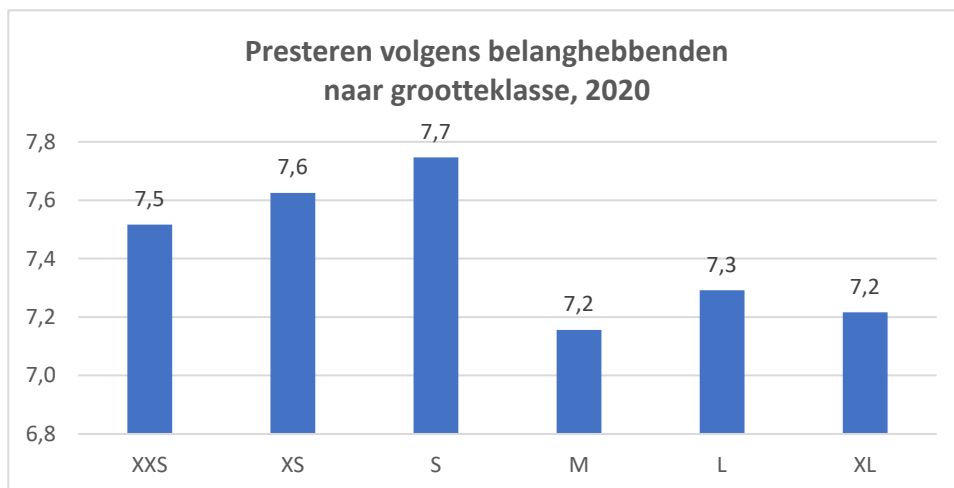
Het grootste verschil is zichtbaar in de kleinste grootteklassen (corporaties met minder dan 2500 vhe). Terwijl de visitatiecommissie hier de laagste scores geeft voor de geleverde maatschappelijke prestaties, zijn de belanghebbenden op dezelfde onderdelen een stuk positiever. Het grootste deel van dit verschil is te verklaren door de hogere beoordeling die de kleine corporaties krijgen van de huurders.

Er is in voorgaande analyses al naar voren gekomen dat huurders de kleine corporaties hoger waarderen vanwege de korte lijnen en goede communicatie. Zaken die bij grote corporaties nog wel eens minder goed naar voren komen. Wellicht dat dit ook invloed heeft op de beoordeling van de prestaties van de corporatie. Als de prestaties (en eventuele afwijkingen daarin) op een goede en duidelijke manier worden gecommuniceerd kan het zijn dat er een hogere beoordeling wordt gegeven. De belanghebbenden hebben in die gevallen begrip voor de situatie en de dilemma's van de corporatie.

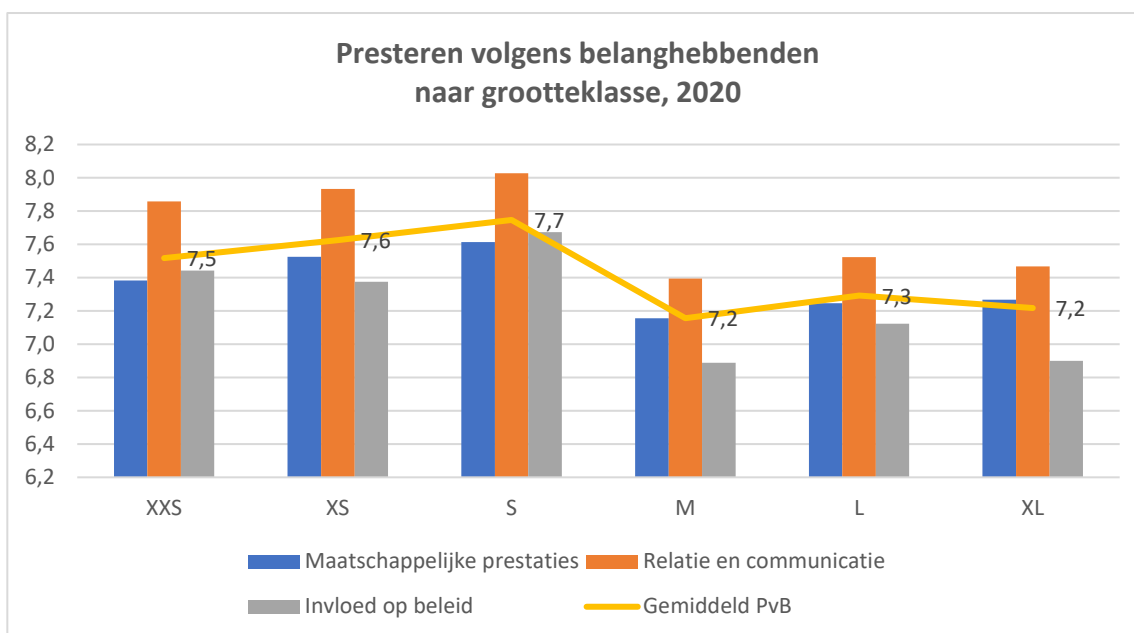


Hoogste beoordelingen voor kleine corporaties

De kleine corporaties zijn ook afgelopen jaar beter beoordeeld dan de grote(re) corporaties door de belanghebbenden. Tussen de 12 corporaties met een score van een 8 of hoger zitten slechts twee grote corporaties (grootteklasse L of groter, d.w.z. meer dan 10.000 vhe). De overige corporaties behoren allen tot de kleinere corporaties (S of kleiner, d.w.z. minder dan 5000 vhe).



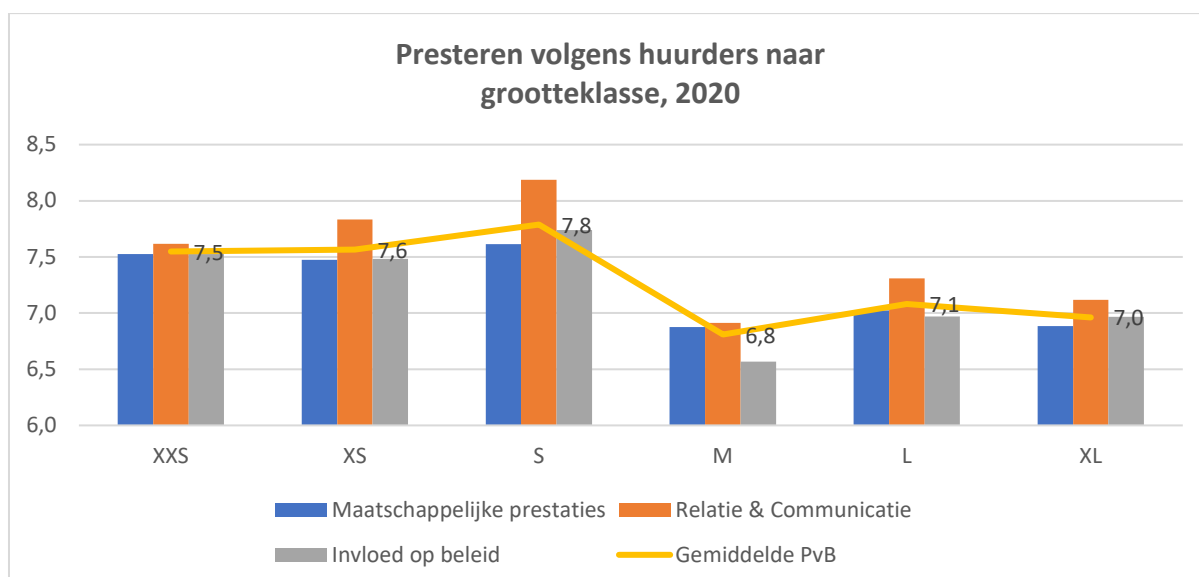
Op alle onderdelen is dit beeld ook zichtbaar. De kleine corporaties worden op elk vlak beter beoordeeld. De relatie en communicatie is bij in elke grootteklasse het best beoordeelde onderdeel. Invloed op beleid is het enige onderdeel dat in bepaalde grootteklassen (M, XL) nog onder de 7 wordt beoordeeld.



Zoals aan het begin van deze analyse al vermeld beoordelen de huurders de prestaties van de corporaties niet altijd hetzelfde als de visitatiecommissie. De kleine corporaties krijgen i.h.a. de hoogste scores, de grote corporaties worden minder goed beoordeeld. Voor huurders wordt hun oordeel over de maatschappelijke prestatie vaak mede bepaald door de wijze van communicatie daarover. De huurders van kleine corporaties geven aan dat ze de korte lijnen met de corporaties erg waarderen. De huurders weten waar ze terecht kunnen.

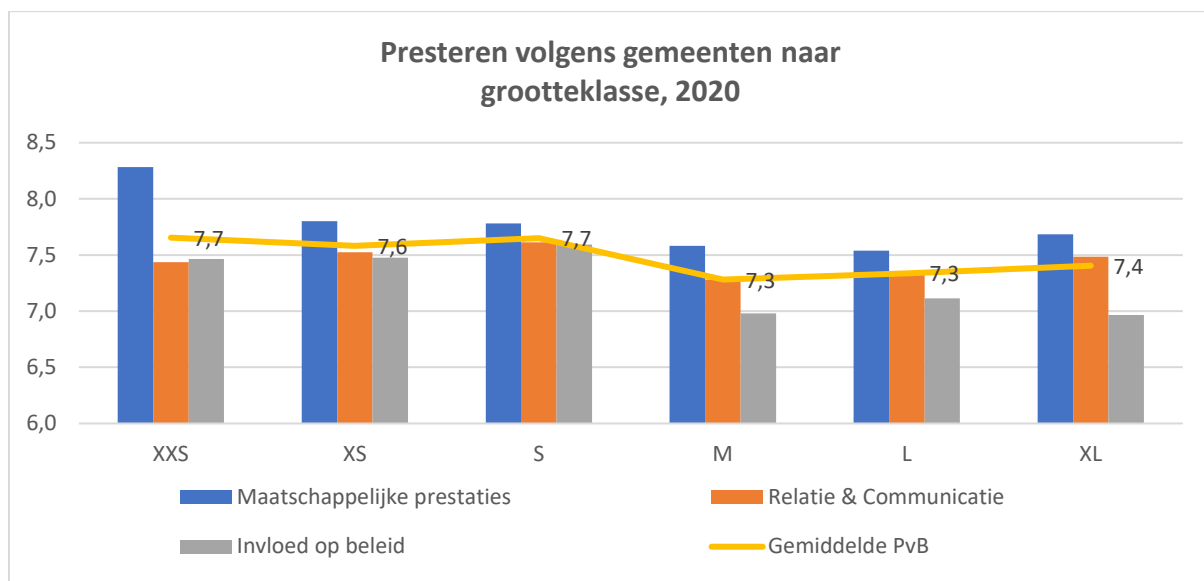
De hoogte van de beoordeling van de maatschappelijke prestaties en de invloed op beleid van de grootste corporaties blijft achter bij de overige grootteklassen. Dit geldt niet alleen voor 2020. Ook gemiddeld over de periode 2015-2020 scoren de grootste corporaties (XL) op alle onderdelen lager.

De huurders maken bij de invloed op het beleid van de grootste corporaties regelmatig de opmerking dat ze pas bij de keuzes worden betrokken als het beleid al vaststaat. Daarnaast krijgt men regelmatig het idee dat er weinig met de adviezen wordt gedaan. In verschillende recente visitatierapporten wordt echter ook opgemerkt dat er binnen het laatste deel van de visitatieperiode een verbetering heeft plaatsgevonden. Omdat de visitatie een periode van 4 jaar beslaat is deze ontwikkeling niet volledig in de cijfers zichtbaar.

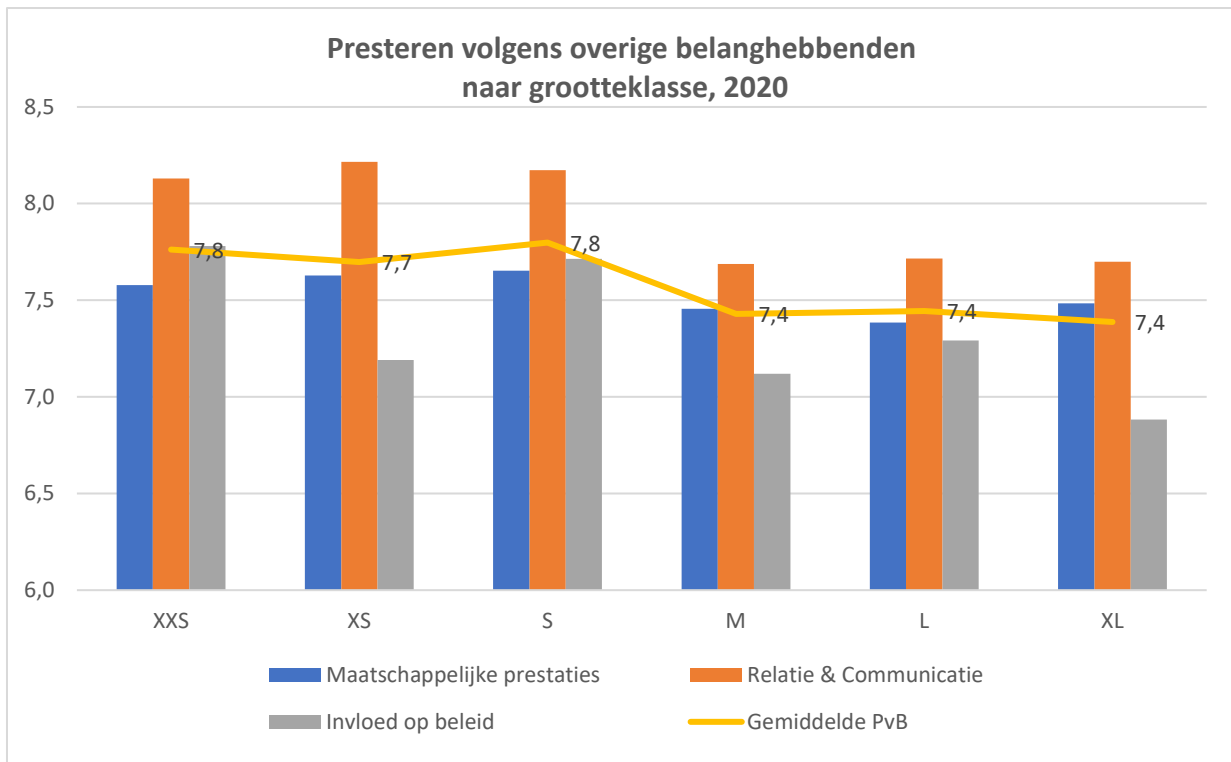


Bij de gemeenten is eenzelfde, maar meer verdeeld beeld zichtbaar. De beoordelingen in de verschillende grootteklassen liggen dicht bij elkaar, met name op het onderdeel maatschappelijke prestaties. Voor de invloed op beleid liggen de scores dicht bij elkaar, maar net als bij de huurders is ook hier zichtbaar dat de grootste corporaties beduidend minder goed beoordeeld worden. Ook hier is dat niet alleen in 2020 het geval, maar ook gemiddeld voor de periode 2015-2020.

Gemeenten verwachten van grote corporaties dat ze zichtbaar zijn, zowel op ambtelijk als op bestuurlijk niveau. De grote corporaties zijn vaak werkzaam in meerdere gemeenten, met een ongelijk verdeeld woningbezit. De aandacht van de corporaties focust zich vaak op de gemeenten met het meeste bezit. Het lukt de corporaties nog niet in alle gevallen om de wederzijdse verwachtingen goed te managen.

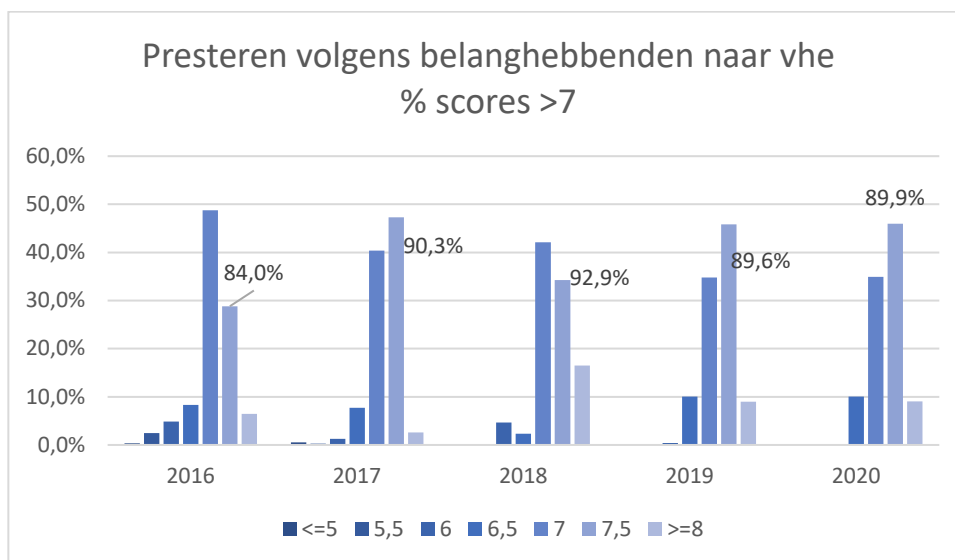


Bij de overige belanghebbenden zijn de verschillen minder groot. De grote corporaties scoren minder goed dan de kleine corporaties, het verschil is echter minder groot.



Betekenis voor de huurder

Bovenstaande cijfers kunnen ook vanuit de invalshoek van de huurders worden belicht. De vraag is hoeveel huishoudens huren bij een corporatie die goed of juist slecht beoordeeld wordt door de belanghebbenden. Door de beoordeling van de belanghebbenden te wegen naar het aantal verhuureenheden van de corporatie wordt zichtbaar bij welk percentage woningen (lees: huishoudens) welke gemiddelde score hoort. Het aantal huishoudens dat een woning huurt van een corporatie die een score van 7 of hoger heeft, is de afgelopen jaren gestegen tot boven de 90%. In 2020 is er een lichte daling zichtbaar in het percentage huishoudens dat een 7 of hoger scoort, maar tegelijk is te zien dat vrijwel alle huishoudens huren bij een corporatie die een 6,5 of hoger scoort.



Beoordeling van de prestatieafspraken

Over het algemeen wordt de kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken goed beoordeeld door de belanghebbenden. Voor de huurders geldt dat ze het belangrijk vinden dat de input die ze leveren wordt meegenomen in de overwegingen die de corporatie maakt en dat er duidelijk wordt onderbouwd waarom er bepaalde keuzes worden gemaakt.

Ook gemeenten vinden de prestatieafspraken en het proces daaromheen over het algemeen goed verlopen. Wel geven ze regelmatig aan dat er nog veel te winnen is als de communicatie, overlegvormen en betrokkenheid van de partijen kan worden verbeterd. Dit vereist echter meer inzet van menskracht, aan de kant van de corporatie, de huurdersorganisatie(s) en de gemeente zelf. Daarnaast is de rolverdeling tussen gemeente en corporatie niet in alle gevallen duidelijk. Dit kan in veel gevallen worden weggenomen door vooraf de verwachtingen en uitgangspunten te delen.

Voor een uitgebreide analyse op het gebied van de prestatieafspraken verwijzen wij naar het essay '[Dynamiek in de lokale driehoek](#)', van dr. J.J. (Jos) Koffijberg (Galan groep) en prof. mr. dr. J.A. (Hans) de Bruijn (TU Delft) over het functioneren van de lokale driehoek op basis van ervaringen en inzichten uit ruim 100 visitaties. Daaruit blijkt in ieder geval dat het maken van prestatieafspraken positieve effecten heeft. Deze worden in het essay duidelijk geïllustreerd aan de hand van voorbeelden uit visitaties. Prestatieafspraken krijgen pas betekenis als ze gebaseerd zijn op een gezamenlijke woonvisie. Gevaar: wet van de afnemende effectiviteit door routine, hoge frequentie en standaardisering. Risico: systemen van prestatieafspraken dijen uit (steeds meer partijen en onderwerpen betrokken). Iedere driehoek bepaalt zijn eigen proces: inrichting afhankelijk van lokale factoren. Het proces veronderstelt dat de betrokken partijen goed zijn gepositioneerd (qua informatie, kennis, tijd en menskracht). Als de verhoudingen scheef zijn werken de countervailing powers tussen corporatie en gemeente niet en kunnen huurdersorganisaties niet hun rol spelen.

Claudia Siewers, directeur SVWN: *“Huurders en gemeenten tevreden (7,4) over prestaties woningcorporaties. De scores op het onderdeel Presteren naar belanghebbenden vlakken wel af en kleine corporaties blijven beter presteren dan grote corporaties.”*

Frederique Westenberg, Woonbond: *“Grotere corporaties kunnen leren van de kleine: korte lijnen en een open en transparante communicatie, de inbreng van de huurders als serieuze samenwerkingspartner zien. Andersom valt er bij de kleine corporaties ook iets te winnen: elkaar (huurdersorganisatie en corporatie) scherp houden om maximaal maatschappelijk te presteren.”*