



Voorwoord

De zomer is voorbij, de vakanties weer achter de rug. We presenteren u in deze nieuwsbrief een aantal mooie ontwikkelingen. Bijvoorbeeld een interview met de bestuurder van Destion over hoe hij huurders betreft bij de organisatie en het beleid van Destion. Ook hebben we de analyses op de onderdelen Presenteren volgens Belanghebbenden en Governance toegevoegd. Hieruit blijkt dat de corporaties weer hebben weten te verbeteren. Dit geeft ook het belang van de visitatiemethodiek op deze punten aan. Ieder jaar zijn er kleine verbeteringen die samen een grote verbetering vertegenwoordigen. De komende tijd gebruiken wij voor het maken van een evaluatie van de huidige methodiek 6.0. Ik ben ook benieuwd wat u hiervan vindt. Laat het mij vooral weten.



Interview corporatie Destion: “We zijn continu in gesprek met onze huurders”

Destion is een kleine organisatie en verhuurt zo'n 2.500 woningen en maatschappelijk vastgoed in Noord-Limburg. Voor dit artikel sprak SVWN-directeur **Claudia Siewers** met **Wilbert Pothoff**, directeur/bestuurder bij Destion.

“We waren onder de indruk van jullie visitatierapport, Wilbert! Met name jullie score voor ‘Presteren volgens belanghebbenden’ viel ons op”, gaat Claudia van start. “Daarin kunnen woningcorporaties over het algemeen nog wel wat groeien, maar jullie cijfer was gemiddeld een 8,7! In een vorig rapport hadden jullie het advies gekregen om ‘Betrokkenheid van belanghebbenden bij beleid’ eerder te organiseren, waardoor zij meer ruimte krijgen voor beïnvloeding van dat beleid; wat goed dat jullie dit advies ter harte hebben genomen.”

Wilbert: “We doen er alles aan om de huurders te ondersteunen en bij onze beleidsvorming te betrekken. Alle plannen van Destion waarbij er direct belang voor de huurder is, worden met de Huurdersraad doorgesproken. Zo is de Huurdersraad elk jaar nauw betrokken bij de huurverhoging, het activiteitenplan en de (onderhouds)begroting. De vertegenwoordigers in de Huurdersraad worden via een door henzelf vastgestelde selectieprocedure gekozen.

[...]

Ik denk dat wij vooral heel betrokken proberen te zijn bij onze huurders. We delen informatie, we positioneren ons als belangenbehartiger, we zien onze huurders en zij zien ons. We zéppen niet alleen dat we contact opnemen met onze bewoners als dat nodig is, we dóen het ook. We betrekken de huurders niet alleen bij besluitvorming, maar we creëren samen ook iets. Zo wordt het bewonersblad, dat wij overigens financieren, door de Huurdersraad gemaakt, samen met een tekstschrijver. De mensen zijn er trots op dat ze hier wonen en dat mag iedereen weten. Het ‘wij-gevoel’ doet ons wat. In 2018 bestonden we 100 jaar; als cadeau

kregen alle bewoners 0,1% korting op de huur per jaar dat ze bij ons een woning huren. Als je weet dat veel huurders hier al langer dan dertig jaar wonen... dat tikt lekker aan! Daarnaast hebben we een groot 'verjaardagsfeest' gegeven. Ruim zeshonderd mensen, en de medewerkers serveerden de koffie en het gebak. Dat familiegevoel, dat vinden we belangrijk. We wensen iedereen het beste toe, we willen dat iedereen fijn woont!"



Visitatieplezier: experimenteren maakt van visitatie een unieke plezierige leerervaring

Visitatieplezier, ik kom het steeds vaker tegen.

Visitatie is 'leren door verantwoorden'. Dat verantwoorden is hard werken, soms 'lastige' vragen beantwoorden en kan worden ervaren als een afleiding van het 'echte werk'. Maar het levert ook veel op. Want datzelfde verantwoorden biedt ook een bijzondere gelegenheid tot leren, in boeiende gesprekken met een betrokken, deskundige en inspirerende visitatiecommissie en met constructief-kritische belanghebbenden. Gesprekken die inzicht bieden in de maatschappelijke waarde van de corporatie en in de relatie van de corporatie met de omgeving. En in mogelijkheden om deze te versterken, kortom: leren.

De visitatiemethodiek reikt onderwerpen aan voor het gesprek van corporatie, visitatiecommissie en belanghebbenden als gemeenten en huurders. Maar een visitatie hoeft zich niet tot deze 'vaste' onderwerpen en belanghebbenden te beperken. Waarom zou je de gesprekken niet verdiepen op onderwerpen die juist lokaal spelen, met andere belanghebbenden en partners dan de usual suspects; professionals uit de maatschappelijke praktijk uitnodigen, inclusief medewerkers uit de eigen organisatie; en daarbij een

brede variatie aan werkvormen toepassen. En waarom zou je niet de rapportage een eigen look and feel geven. Het kan allemaal nu al!

En er is nog meer mogelijk, door de visitatie als experiment[1] in te richten, passend bij de behoefte van de corporatie en belanghebbenden. Om maar eens wat te noemen. Eigen thematieken kiezen, met de focus op de lokaal belangrijkste issues. Met gesprekspartners uit de leefwereld aan tafel. Of efficiënter visiteren en rapporteren, zonder prestatietabellen of in een kernrapportage van 10 pagina's. Een interactieve multimediale rapportage, verschillend per belanghebbende. Cijfers als middel tot gesprek in plaats van als oordeel. Een heuse netwerkvisitatie in plaats van sec een corporatievisitatie. Een visitatie in vier dagen of juist doorlopend. Een jaar later of eerder dan gepland, beter aansluitend bij je eigen beleidscyclus. Etc.

Zo wordt visitatie maatwerk voor corporatie en belanghebbenden. En zo ontwikkelen we samen een visitatie die vitaal blijft en maatschappelijke waarde toevoegt. Visitatieplezier, het bestaat!

Paul Doevendans, experimentbegeleider SVWN

Overweeg je een visitatie-experiment te starten? Neem direct contact op met één of meer van de visiterende bureaus. Ze zijn op de hoogte van de mogelijkheden en kunnen samen met de corporatie een experimentvoorstel doen. Of laat je eerst informeren door SVWN. Op onze [website](#) is het nodige ter inspiratie te vinden en experimentbegeleider Paul Doevendans (Paul.Doevendans@visitaties.nl, 06 53925189) kan je verder op weg helpen

[1] samen letten we daarbij op experimentwaardigheid en visitatievolwaardigheid



Visitaties 2020: mooie governance-cijfers voor kleine én grote corporaties

Dat het goed gaat met de governance van het maatschappelijk presteren blijkt uit een analyse van SVWN. In 2020 zijn er 74 visitaties uitgevoerd, verdeeld over de verschillende grootteklassen. De gemiddelde beoordeling voor governance is een 7,2. Een lichte stijging ten opzichte van de in 2019 uitgevoerde visitaties met methodiek 6.0 (7,1). Ruim 70 procent van de corporaties scoort een 7 of hoger.

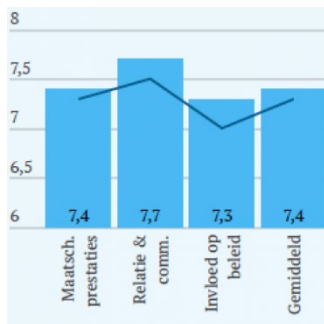
Kleinere corporaties bezig met een inhaalslag

Grote corporaties (L, XL) worden al jarenlang op het gebied van governance beter beoordeeld dan kleinere (S, XS, XXS) corporaties. Maar waar voorheen een gapend gat zichtbaar was tussen deze twee groepen, komen deze scores de laatste jaren steeds dichterbij elkaar te liggen. In 2020 scoorden de corporaties in de S-grootteklasse voor het eerste net zo goed als de grote corporaties, met vlak daarachter de XS-corporaties. Het beeld dat uit de governance-analyse over 2019 naar voren is gekomen, wordt daarmee versterkt: waar de beoordeling van de grote corporaties rond het meerjarig gemiddelde ligt laten de kleinere corporaties zien dat ze meer ruimte hebben voor verbetering én dat deze ruimte ook wordt aangegrepen. Het verschil in beoordeling tussen de grootteklassen is wederom kleiner geworden.

Claudia Siewers, directeur SVWN: "In de stijgende lijn in de governancecijfers is duidelijk te zien dat leren door verantwoordenden werkt. De aandacht voor goede governance van de sector blijkt opnieuw uit de telkens hogere gemiddelden in de sector. De XXS-corporaties maken een inhaalslag en komen zelfs boven het gemiddelde voor M-corporaties uit. Dat is een mooie prestatie en iets om trots op te zijn."

[== lees hier het volledige artikel ==](#)

[== bekijk de infographic ==](#)



Presteren volgens Belanghebbenden 2020: hoogste beoordelingen voor kleine corporaties

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

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. Echter huurders van de grootste corporaties maken bij de invloed op het beleid 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.

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.

[== lees het volledige artikel ==](#)

[== bekijk de infographic ==](#)



Recente rapporten en publicaties

Rapporten

[TBV Wonen, 09-08-2021](#)

[Stichting Bo-Ex 91, 05-08-2021](#)

[Woonstichting de Marken, 04-08-2021](#)

[Wassenaarsche Bouwstichting, 04-08-2021](#)

Publicaties

[Visitaties 2020: mooie governance-cijfers voor kleine én grote corporaties](#)

[PvB 2020: hoogste beoordelingen voor kleine corporaties](#)

[Corporaties in beeld: corporaties blijven zich doorontwikkelen](#)



Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland

Weg der Verenigde Naties 1
3527 KT Utrecht

Telefoon: 030 - 7210780

E-mailadres: info@visitaties.nl