



raeflex
&



**Maatschappelijke
visitatie**
2018-2021

Voorwoord



Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit. Raeflex rondde meer dan 400 visitatietrajecten af.

Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen andere advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Deze visitatoren zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet. In 2017 is opgenomen dat de Autoriteit woningcorporaties de visitatietermijnen handhaaft op vier jaar. Daarmee constateren we dat visitatie een grotere rol is gaan spelen in de toezichtinstrumenten voor woningcorporaties.

Visitatie is een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, oordelen van belanghebbenden duidelijk te hebben en om verbetertips te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

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

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

drs. Alex Grashof
directeur Raeflex

Bennekom, 8 augustus 2022

Raeflex

Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
secretariaat@raeflex.nl
www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer P.J.L.G. Kerkvliet | Voorzitter
De heer J.A.J. Verheijen | Algemeen commissielid
Mevrouw drs. E.E.H. van Beusekom | Secretaris

Inhoudsopgave

Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	4
1. Recensie WoonInvest	5
2. Scorekaart WoonInvest	11
3. Scorekaart in beeld WoonInvest	12
4. Samenvatting in beeld WoonInvest	13
5. Reactie	16
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	18
1. Visitatie bij WoonInvest	19
1.1 Schets WoonInvest	19
1.2 Werkgebied WoonInvest	20
2. Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces	23
2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's	23
2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	26
3. Presteren naar Opgaven en Ambities	30
3.1 De beoordeling over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken	30
3.2 De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven	37
4. Presteren volgens Belanghebbenden	39
4.1 De belanghebbenden van WoonInvest	39
4.2 De beoordeling van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties	41
4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden.....	47
5. Presteren naar Vermogen	50
5.1 De beoordeling van de vermogensinzet van WoonInvest	50
6. Governance van maatschappelijk presteren	53
6.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiebestuur	53
6.2 De beoordeling over de maatschappelijke rol van de RvC	54
6.3 De beoordeling over de externe legitimatie en openbare verantwoording	56
Deel 3 Bijlagen bij het rapport	58
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	59
Bijlage 2 Curricula vitae	60
Bijlage 3 Bronnenlijst	64
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	66
Bijlage 5 Position paper	68
Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen	73
Bijlage 7 Meetschaal	89

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



1. Recensie WoonInvest

Terugblik op visitatie 2014-2017

In 2018 vond de vorige visitatie van WoonInvest plaats die ging over de jaren 2014-2017. Tot 7 mei 2014 stond WoonInvest onder achtereenvolgens verscherpt toezicht van de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en onder bijzonder beheer van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). In de toen onderzochte periode waren de benodigde herstel- en verbeteracties al vaak in kaart gebracht, was daarover gerapporteerd aan externen en waren veel ingrijpende beslissingen genomen.

Bij deze visitatie was de conclusie dat WoonInvest voldoende presteerde op alle toenmalige prestatievelden. De scores liepen van een 6,3 voor Presteren naar Vermogen, 6,5 voor Presteren naar Opgaven en Ambities, 7,4 voor Governance naar een 7,8 voor Presteren volgens Belanghebbenden. De belanghebbenden waardeerden de relatie en communicatie het meest (8,4) en ook de prestaties voor "Kwaliteit van de woningen en woningbeheer" scoorden goed (8,0).

De toenmalige visitatiecommissie gaf de hoogste scores voor Besturing-check (8) en Externe legitimatie (8). Op onderdelen van de prestatievelden "kwaliteit van de dienstverlening" en "nieuwbouw" was de score onvoldoende.

De commissie karakteriseerde de visitatieperiode als "een stapje terug zetten om beter te kunnen springen". Niets stond WoonInvest in hun ogen nog in de weg om het vertrouwen van de belanghebbenden waar te maken en op volle kracht vooruit te gaan.

Suggesties voor verbetering gingen vooral over verbeteringen in de kwaliteit van de dienstverlening, liefst onderbouwd door onderzoek. Daarnaast waren er aanbevelingen over de ontwikkeling van de werkorganisatie, het aantrekkelijk maken van WoonInvest op de arbeidsmarkt, de verdere ontwikkeling van de huurdersparticipatie en het aanspreken op prestaties van partijen in het tripartite overleg vanuit het oogpunt van de lokale opgaven. Tenslotte gaf de commissie de suggestie om de rol van de Raad van Commissarissen te ontwikkelen van sterk sturend op risicobeheersing naar een meer ondersteunende en procesgerichte rol.

Resultaten visitatie 2018-2021

"Er is voldoende gezaaid, nu zorgen voor een goede groei en een rijke oogst"

De afgelopen visitatieperiode is er veel geïnvesteerd in met name het op orde brengen van de interne organisatie en de financiële randvoorwaarden voor een gezonde bedrijfsvoering. In de buitenwereld is WoonInvest een bekende en een gewilde partner om (meer) mee te gaan samenwerken.

Echter, door niet alle stakeholders -in het bijzonder de huurdersvereniging- is de bereidheid daartoe van WoonInvest gedurende de visitatieperiode als zodanig ervaren. De recente komst van de nieuwe bestuurder (september 2021) ziet de commissie als een kantelpunt. Door zijn komst en de vernieuwing van het management en de RvC is er een goede basis gelegd om de organisatie de vereiste cultuur- en professionaliseringsslag verder te laten maken. Een basis om de communicatie met en de dienstverlening aan de huurders een stevige impuls te geven en de uitgestoken hand van de externe stakeholders aan te pakken en met elkaar de prestaties de komende jaren substantieel te verbeteren.

Gedurende de visitatie hebben wij de positieve omslag ervaren. De commissie ziet aan de top van de organisatie een nieuwsgierige en lerende houding; WoonInvest staat te trappelen om er de komende jaren een echt succes van te maken. De juiste "toon aan de top" is een zeer belangrijke randvoorwaarde om dit waar te kunnen maken. De commissie heeft er vertrouwen in dat de top van de organisatie de juiste toon zal laten klinken.



Nu de financiële mogelijkheden weer iets ruimer worden en de verhuurdersheffing wordt afgebouwd geeft dit enige ruimte om keuzes te maken in de vele ambities van WoonInvest, daarmee in samenspraak met huurders en andere externe belanghebbenden aan de slag te gaan en op termijn te kunnen gaan oogsten.

De benodigde impuls voor het “groeien” wordt in de **Position Paper** erkend en de wil om te gaan “oogsten” blijkt uit de geformuleerde ambitie. In de Position Paper 2018-2021 staan op een heldere manier de ambities voor de komende periode verwoord, evenals de financieel (beperkte) mogelijkheden die nopen tot het maken van keuzes tussen onder meer nieuwbouw, verbetering van het bezit, betaalbaarheid en energiematregelen. De externe stakeholders zijn goed in beeld evenals de benodigde wil om met elkaar samen te werken. Tijdens de visitatie werd dit beeld bevestigd.

Divers bezit en successen in de afgelopen periode

WoonInvest verhuurt ruim 10.000 verhuureenheden in de regio Haaglanden, de dichtstbevolkte regio van Nederland met een zeer krappe woningmarkt.

WoonInvest heeft een zeer divers bezit dat kansen en uitdagingen biedt. Opvallend is het grote aanbod in zorgbezit, het vergeleken met andere corporaties grote aandeel niet-DAEB woningen (ruim 1.300) en het grote aantal VvE's. Positief is dat het aantal ontwikkelposities toeneemt en enkele projecten op korte termijn kunnen starten.

WoonInvest heeft oog voor grote gezinnen; hun slaagkans voor de toewijzing van een woning is in de visitatieperiode toegenomen.

Een groot succes vinden wij de realisatie in 2021 van Zorgcomplex Hethuis (particulier initiatief, kleinschalig woon- zorgcentrum voor 18 zeer diverse gehandicapte bewoners). Het project kwam jarenlang niet van de grond en werd door de interventie van WoonInvest met succes gerealiseerd; een pareltje voor de bewoners en de buurt!

De energietransitie is de afgelopen periode wel gestart, maar WoonInvest is zeker geen voorloper. Het bezit heeft gemiddeld label C, nieuwbouw is met label A of beter opgeleverd, maar gemiddeld label B zal pas in 2025 worden bereikt. De gemeenten, bouwers en de zorgpartijen willen graag samenwerken om de ontwikkelambities en de energietransitie de komende jaren een flinke impuls te geven.

Het aanstellen van 14 wijkbeheerders met kantoren in de wijken is een impuls om het contact met de huurders in de wijken te verbeteren en de leefbaarheid te vergroten. Het eind 2021 gesloten convenant Pact voor Noord is een goede samenwerking met de gemeente en andere organisaties om de leefbaarheid in drie wijken aan de noordkant van Leidschendam adequaat te kunnen aanpakken. In het bijbehorende programma werken inwoners, gemeente, corporaties, maatschappelijke partners, zorginstellingen, scholen, het bedrijfsleven en de politie samen aan een kansrijke toekomst voor alle inwoners. Een van de pijlers van het programma is: diverse wijken waar inwoners prettig en veilig wonen.

WoonInvest heeft veel aandacht voor de verslechterde financiële positie van de huurders. Sinds 2020 heeft WoonInvest een huurverlagingscommissie die beslist over maatwerk voor huurders in een echt lastig parket. De huurachterstanden lopen terug en het aantal uithuisplaatsingen is verminderd; dit ondanks de coronaperikelen en de toenemende financiële problematiek bij de doelgroep. Dat is een knappe prestatie.

Organisatie op de goede weg, maar nog veel te doen

“Een stapje terug zetten om beter te kunnen springen” was een typerende zin uit het vorige visitatierapport. Wij constateren dat de organisatieontwikkeling zeker een impuls heeft gehad, maar dat er nog het nodige werk aan de winkel is om de gewenste sprongen te kunnen maken.

Binnen de organisatie hebben de personele wisselingen aan de top gezorgd voor een duidelijke markering in de koers en de gewenste cultuur van de organisatie. Deze wordt vooral door de externe stakeholders herkend. Een deel van de (met name langer zittende) medewerkers dient de echte omslag nog te maken. Bij de huurders(organisatie) bestaan hogere verwachtingen over de dienstverlening, de communicatie en de gewenste invloed op het beleid. Men heeft de overtuiging dat door betere afspraken met de onderhoudsmedewerkers, een betere communicatie met de huurders over de voortgang en afwikkeling van de reparatieverzoeken en het betrekken van de huurdersorganisatie bij de ontwikkeling van het verhuur-, het onderhouds- en het mutatieproces de tevredenheid zal toenemen. Door het afwikkelen van de problematiek rond de derivatenportefeuille is de toezichtverhouding met de Aw en het WSW genormaliseerd. De hoge rentelasten beperken de spankracht nog terwijl de afschaffing van de verhuurdersheffing kansen biedt voor intensivering van het beleid.

De planning- en controlcyclus en de ontwikkeling van het risicomanagement maken het mogelijk goede keuzes te maken; het werken met scenarioanalyses is inmiddels gewoon geworden. Hierdoor kan adequaat worden gestuurd op de steeds wijzigende omstandigheden en beleidswensen voor de toekomst.

WoonInvest kende in de visitatieperiode een flink verloop van personeel en hoog ziekteverzuim. In 2021 is WoonInvest gestart met het organisatieontwikkelingstraject “WI-Connect”. Op basis van de visitatiegesprekken met de OR, het management en de directie, vindt de commissie dit een logische en juiste keuze. Om het te laten slagen is veel aandacht vereist van het vernieuwde management. De commissie vindt het positief dat “jonge talenten” binnen WoonInvest de mogelijkheid krijgen om hun talenten ook op andere taakgebieden in te zetten en zo te groeien in hun loopbaan. Daarmee worden tegelijkertijd betere verbindingen gelegd binnen de organisatie.

De ICT-organisatie is vernieuwd maar nog niet op orde. In de managementletter 2021 geeft de externe accountant aan dat de ICT nog onvoldoende basis biedt om op te kunnen steunen bij de jaarrekeningcontrole. Dit punt behoeft veel aandacht.

De klanttevredenheid is redelijk maar loopt terug, de huurdersorganisatie is kritisch

In het ondernemingsplan “Samen sterk” staan voor het thema “kwaliteit van de dienstverlening” de volgende speerpunten genoemd:

1. Meer persoonlijke aandacht en maatwerk in de dienstverlening
2. Actief en structureel in gesprek met de huidige en toekomstige klanten en samen met hen de dienstverlening en oplossend vermogen verbeteren
3. WoonInvest intern en extern optimaal digitaal, ten behoeve van meer persoonlijke aandacht in klantrelaties

Wij constateren dat de kwaliteit van de dienstverlening, zoals blijkt uit de Aedes-benchmark en uit het gesprek met de huurdersorganisatie, in de visitatieperiode terugloopt. De laatste jaren scoort WoonInvest lager dan het Nederlands gemiddelde. De commissie vindt dit teleurstellend in het licht van de voorgenomen ambities.

Jammer is dat de externe portal voor de huurders nog niet goed werkt, waardoor de benodigde verbetering in de dienstverlening hierdoor nog niet kan worden ondersteund.

De ruime inzet van wijkbeheerders bleek niet zichtbaar voor huurdersorganisatie Respectus.

De commissie heeft een goede indruk van de kwaliteit van Respectus. De huurdersorganisatie was zeer kritisch en sceptisch in haar vertrouwen voor de toekomst. Respectus is ontevreden over de dienstverlening, de beperkte nieuwbouw, wijken die ze achteruit ziet gaan, de acties op het gebied van duurzaamheid en de jaarlijkse huurverhogingen. Voor Respectus is het huurbeleid en het daarover mee kunnen praten een speerpunt van beleid. Respectus vindt dat WoonInvest niets heeft gedaan met haar adviezen op dit punt en dat zonder adequate terugkoppeling over de besluitvorming. Ook op andere onderwerpen heeft Respectus gedurende de visitatieperiode ervaren dat niets met haar adviezen is gedaan. Ten tijde van de visitatiegesprekken werd Respectus in 2022 opnieuw geconfronteerd met de situatie dat met de door hen uitgebrachte adviezen omtrent het huurbeleid niets werd gedaan. In het licht van de positieve ervaringen die zij sinds het aantreden van de nieuwe bestuurder hadden, was dit voor hen een teleurstelling.

Dit alles heeft ertoe geleid dat de door hen gegeven waarderingscijfers zeer laag waren. De commissie ziet kansen om de verstoorde relatie snel te kunnen verbeteren, mede omdat het vertrouwen in het nieuwe management ook door Respectus werd uitgesproken en de bereidheid die de commissie bij alle betrokkenen gezien heeft om te investeren in een goede relatie met over en weer respect voor elkaars standpunten en belangen. Dat bleek onder andere in een toegevoegd gesprek tussen Respectus en een vertegenwoordiging van de RvC van WoonInvest in het bijzijn van de visitatiecommissie. In dit kader heeft Respectus haar reactie op het visitatierapport gegeven.

De visitatiecommissie ziet dat WoonInvest in de visitatieperiode meer intern gericht is geweest dan wenselijk. Dit is wel begrijpelijk gezien de lastige financiële positie en de personele wisselingen. Het heeft ervoor gezorgd dat de hoge ambities uit het ondernemingsplan niet volledig zijn gerealiseerd.

Externe stakeholders zijn positief over WoonInvest en zien kansen voor de toekomst

Zowel de gemeenten Leidschendam-Voorburg en Den Haag, de projectontwikkelaars/bouwpartners, de samenwerkende zorgpartijen als collega-corporatie Vidomes en de Samenwerkende Verhuurders Haaglanden (SVH) zien volop kansen om met elkaar de ingewikkelde toekomstambities te lijf te gaan. Er is veel vertrouwen uitgesproken in de nieuwe bestuurder en het vernieuwde management. Over de afgelopen jaren ervaarde men WoonInvest als weinig naar buiten gericht als gevolg van de vele interne beslommingen, de financiële problemen en de vele wisselingen in de personele bezetting. Men heeft het vertrouwen dat deze periode langzaam maar zeker wordt afgesloten. De partijen steken nadrukkelijk de hand uit om met elkaar de uitdagingen voor de toekomst op te pakken.

De prestatieafspraken met de gemeenten Leidschendam-Voorburg en Den Haag worden als een waardevol instrument gezien, dat steeds beter gaat functioneren. De zorgpartijen geven aan dat ook zij meer betrokken willen zijn. WoonInvest ziet graag nog meer wederkerigheid in de afspraken.

Governance op orde en RvC groeit in haar rol

Door wisseling in de RvC, de nieuwe bestuurder en de vernieuwing in het management groeide de slagkracht van de organisatie in het afgelopen jaar.

De planning- en controlcyclus is op orde, de risicosturing is adequaat en de meerjarenbegroting is sluitend en voldoet aan de externe vereisten. De commissie vindt het positief dat sturing met scenarioanalyses is ingeburgerd. Deze sturing helpt bij het maken van keuzes/besluiten in deze uitdagende tijden waarin de kaders steeds sterk wijzigen en er veel wordt gevraagd van WoonInvest. De RvC heeft zich de afgelopen periode sterk gericht op de verbetering van de organisatie en de financiële positie. Dat begint vruchten af te werpen. Naast de blijvende aandacht voor de (cultuur)verandering in de organisatie kan de blik volgens de commissie nu meer naar buiten worden gericht; de samenwerking in het netwerk wordt immers steeds belangrijker.

De visie op besturen is goed vastgelegd en behoeft steeds herijking als de RvC zich verder (naar buiten) ontwikkelt. Een goede taakafbakening met de Bestuurder blijft hierbij belangrijk.

Doet de corporatie de goede dingen en doet ze de dingen goed?

WoonInvest doet veel goede dingen.

Sterke punten

- + Diverse voorraad, omvang voorraad conform afspraken
- + Aandacht voor grote gezinnen
- + Veel zorgvastgoed
- + Realiseren Hethuis (particulier initiatief, kleinschalige zorg voor 18 zeer diverse gehandicapte bewoners).
- + Nieuwbouw in de pijplijn
- + Bouwstroom gaat duurzame (ver)nieuwbouw opleveren
- + Huurverlagingscommissie, iets minder huurachterstanden, fors minder huisuitzettingen
- + 14 wijkbeheerders met kantoortjes in de wijken
- + Pact voor Noord integrale wijkaanpak
- + Goede relaties met gemeenten, zorg en bouwpartners
- + Sluitende planning- en controlcyclus
- + Financieel scherp aan de wind varen ten behoeve van maatschappelijke doelstellingen.

Zoals hiervoor reeds beschreven doet WoonInvest nog niet alle dingen goed, maar wel in toenemende mate. Daarom geeft de commissie hieronder verbeter suggesties.

Vooruitblik

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie geeft WoonInvest de volgende verbeter suggesties mee.

Samenwerking in het netwerk

De externe stakeholders staan klaar om met WoonInvest de ambities te gaan waarmaken. Investeer actief verder in het opbouwen van de relaties en kom tot concrete (meerjaren)afspraken. Ga daarbij op zoek naar elkaars belangen.

Betrek daarom deze externe partijen op korte termijn bij het Koersplan 2022.

Verleg de oriëntatie van de RvC naar buiten om WoonInvest nog meer op de kaart te zetten en de ambities nog beter in de buitenwereld uit te zetten.

Organisatieontwikkeling

De leiding van de organisatie lijkt klaar voor de volgende stappen. Van groot belang is dat de hele organisatie deze stappen kan volgen en, nog liever, omarmt. WI Connect kan daar een prima aanjager voor zijn. Compassie en echt meenemen van medewerkers is daarbij nodig. Bij de bestuurder en het management zijn de benodigde vaardigheden zeker aanwezig; met hun inzet verwacht de commissie goede vooruitgang in de organisatieontwikkeling. Van belang is ook de mooie prestaties beter te verkopen in de buitenwereld. Dit is wenselijk voor het versterken van het imago bij de huurders, de overige belanghebbenden en werkt goed op de krapper wordende arbeidsmarkt.

Tevredenheid huurders

De magere huurderstevredenheid past niet bij wat WoonInvest wil zijn: een goede dienstverlener. Maak hier echt werk van door een gerichte aanpak. Wellicht is het goed bij collega's die beter scoren op onderzoek te gaan. Bouwbedrijven gaven aan graag mee te denken en mee te doen om hier een succes van te maken.

Gebruik hierbij ook het enthousiasme van de nieuwe leiding, dat ook in de organisatie heeft gewerkt; laat zien dat je het echt anders wilt en doet.



De huurdersorganisatie heeft (nieuw) talent in huis. Benut dit, ondersteun hen en zorg voor verbinding met de bewonerscommissies. Betrek hen tijdig bij nieuwe plannen en leg verantwoording af, ook als zaken niet kunnen. Betrekken bij en motivering van gemaakte keuzes vergroten ons inziens de waardering.

Leefbaarheid in de wijken wordt een steeds belangrijker issue. Benut de inzet van de wijkbeheerders optimaal. Belangrijk is dat zij zichtbaarder en meer benaderbaar worden in de wijken terwijl de samenwerking met de overige medewerkers in de organisatie wordt versterkt.

Portefeuille

Benut de potentie van het niet-DAEB bezit meer voor betaalbaarheid, leefbaarheid en doorstroming.

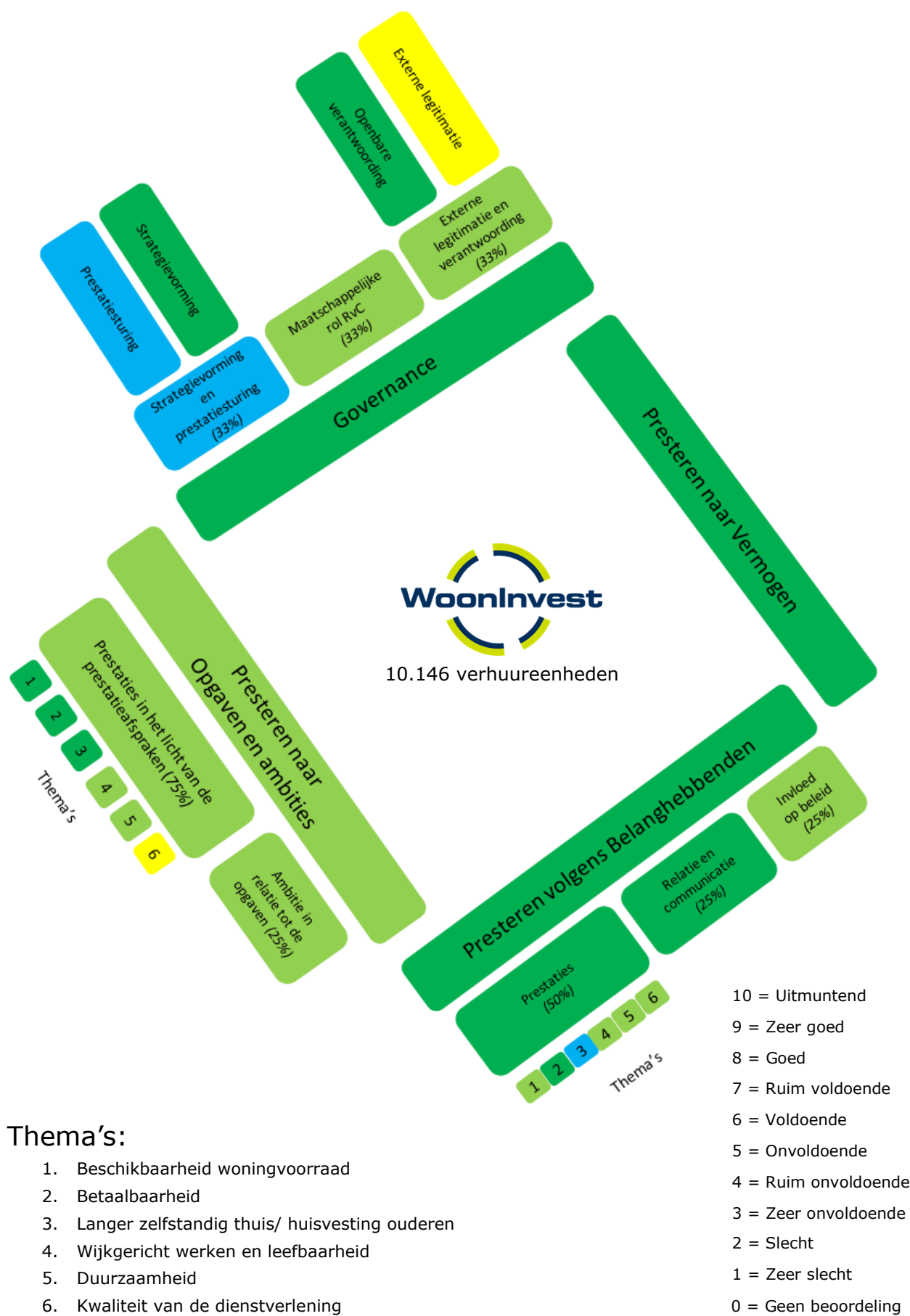
Verbeterpunten belanghebbenden

Hierboven gaf de commissie haar verbeter suggesties. Uiteraard gaven de belanghebbenden tips aan WoonInvest. De belanghebbenden geven WoonInvest tips op bijna alle thema's van de visitatie. De meeste van hun verbeter tips gaan over het verbeteren van de communicatie en relatie: de tips gaan over het intensiveren van de communicatie en bevatten veel concrete verbeter suggesties. Voor huurdersorganisatie Respectus is daarnaast het huurbeleid het belangrijkste, gevolgd door een goed onderhoudsplan. Alle belanghebbenden geven aan meer invloed op het beleid te willen hebben; ze geven aan waarvoor hun kennis en kunde ingezet kan worden, bijvoorbeeld voor het ontwikkelen van een beleid voor huisvesting van senioren waarin tussenvormen van zelfstandig wonen en wonen in een instelling zijn opgenomen. Alle suggesties van de belanghebbenden zijn aan het einde van hoofdstuk 4 opgenomen.

2. Scorekaart WoonInvest

Perspectief Thema:	Beoordeling volgens meetschaal							Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
	1	2	3	4	5	6				
Presteren naar Opgaven en Ambities										6,2
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,0	7,0	7,0	6,0	6,0	5,0		6,3	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven								6,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden										6,5
Prestaties	6,3	7,1	8,0	6,1	6,3	5,8		6,6	50%	
Relatie en communicatie								7,0	25%	
Invloed op beleid								5,7	25%	
Presteren naar Vermogen										7,0
Vermogensinzet								7,0	100%	
Governance										6,5
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming						7,0	7,5	33%	
	Prestatiesturing						8,0			
Maatschappelijke rol RvC								6,0	33%	
Externe legitimatie en verantwoording	Externe legitimatie						5,0	6,0	33%	
	Openbare verantwoording						7,0			
Thema 1: Beschikbaarheid woningvoorraad										
Thema 2: Betaalbaarheid										
Thema 3: Langer zelfstandig thuis/ huisvesting ouderen										
Thema 4: Wijkgericht werken en leefbaarheid										
Thema 5: Duurzaamheid										
Thema 6: Kwaliteit van de dienstverlening										

3. Scorekaart in beeld WoonInvest



4. Samenvatting in beeld WoonInvest

Visitatie WoonInvest

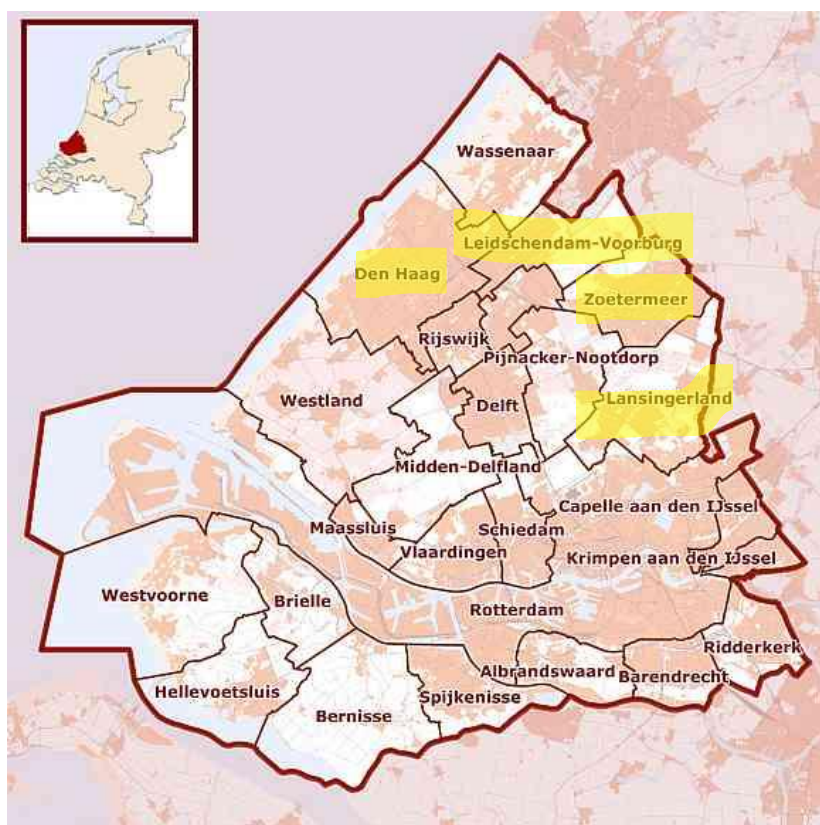
Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018/2) en vond plaats tussen maart 2022 en juli 2022.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitatierapporten niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er sinds de invoering van het visitatiestelsel verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

Korte schets WoonInvest

WoonInvest bezit ruim 10.000 verhuureenheden, waarvan ongeveer 8.500 woningen in de regio Haaglanden, in de gemeenten Leidschendam-Voorburg, Den Haag (ongeveer 2.600 woningen), Zoetermeer (114 verhuureenheden in één zorgcentrum) en Lansingerland (23 woningen die worden beheerd door 3B Wonen). Het vastgoed is divers qua vorm en leeftijd en bevat veel zorgvastgoed. WoonInvest heeft prestatieafspraken gemaakt in bovengenoemde gemeenten, met uitzondering van Zoetermeer. De corporaties in de regio werken samen in de Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH). Zij sluiten regionale prestatieafspraken met de 15 gemeenten in het werkgebied, waaronder Den Haag en Leidschendam-Voorburg. De belangrijkste collega-corporatie voor WoonInvest is Vidomes. Hieronder ziet u een kaartje waarin het werkgebied van WoonInvest in de regio zichtbaar is.





De woningmarkt in dit gebied is zeer gespannen. Het aantal huishoudens groeit elk jaar, de vraag naar betaalbare woningen stijgt, de wachttijd loopt op en de slaagkans daalt. Er komen weinig locaties beschikbaar voor nieuwbouw in dit verstedelijkte gebied en het "groene hart".

Bij WoonInvest werken 81 medewerkers. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit 5 leden, van wie 2 leden die op voordracht van de huurders(organisaties) in de raad van commissarissen zitting hebben.

Gedurende de visitatieperiode had WoonInvest te maken met veel personele wisselingen, in alle lagen van de organisatie. Sinds 2021 loopt cultuur- en organisatieontwikkelingsprogramma WI Connect. WoonInvest wil zich ontwikkelen naar een lerende organisatie waar verantwoordelijkheden op de juiste plek zijn neergelegd.

Beoordelingen WoonInvest

Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie		
Perspectief	2017	2021
Presteren naar Opgaven en Ambities	6,5	6,2
Presteren volgens Belanghebbenden	7,8	6,5
Presteren naar Vermogen	6,3	7,0
Governance	7,4	6,5

Zoals eerder benoemd zijn de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitatierapporten niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er sinds de invoering van het visitatiestelsel verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd. De vorige visitatie werd gedaan volgens methodiek 5.0 en deze volgens methodiek 6.0.

Bij Presteren naar Vermogen is in de huidige visitatiemethodiek de nadruk op de inzet van het vermogen voor de maatschappelijke doelstellingen van de corporatie komen te liggen. Bij Governance hebben de externe legitimatie en de maatschappelijke rol van de RvC hun plaats gekregen.

Samenvatting in beeld WoonInvest

Prestaties naar Opgaven en Ambities

- Beschikbaarheid woningvoorraad ongeveer gelijk gebleven conform prestatieafspraken.
- Nieuwbouw zorgvastgoed
- Vlottrekken bouw Hethuis
- Nieuwbouw in de pijplijn
- 14 wijkbeheerders in de wijk
- Pact op Noord integrale wijkaanpak
- Ondanks weinig financiële ruimte huurverlagingscommissie en gematigde huurverhogingen
- Duurzaamheid en kwaliteit van de dienstverlening blijven achter

Prestaties volgens belanghebbenden

- Zeer uiteenlopend oordeel huurdersorganisatie, gemeenten en andere belanghebbenden
- Voldoendes voor inhoudelijke thema's. Hoogste score voor thema Langer Zelfstandig Thuis
- Communicatie/ relatie behoeft aandacht evenals invloed op beleid
- Tips voor verbetering op alle thema's en vooral op communicatie/ relatie en invloed op beleid



10.146 verhuureenheden

Prestaties naar Vermogen

- Uit bijzonder beheer, iets meer financiële ruimte
- In control
- Goed onderbouwde keuzes.
- Doelmatigheid behoeft aandacht.

Governance

- Goede P&C-cyclus
- Afweging financieel én maatschappelijk
- Mogelijkheid van inbreng in beleid mag groeien. Onvoldoende voor externe legitimatie
- Verschuiving rol RvC van toezicht (risico en financieel) naar meer sparringpartner ingezet maar mag nog verder ontwikkelen
- RvC zoekt nog naar rol in netwerk. Voeding met informatie uit netwerk kan beter

5. Bestuurlijke reactie 2018-2021



Bestuurlijke reactie visitatie 2018-2021 WoonInvest

In het eerste half jaar van 2022 heeft Raeflex voor WoonInvest de visitatie uitgevoerd en teruggekeken op de afgelopen vier jaar. Wij kijken terug op een mooi visitatietraject. Wij willen de visitatiecommissie bedanken voor het rapport dat aanknopingspunten biedt voor het nieuwe koersplan dat WoonInvest in de 2e helft van 2022 gaat opstellen.

Algemeen beeld

WoonInvest is een gepassioneerde sociale huisvester in transitie. De transitie zit op meerdere vlakken: zowel binnen de interne organisatie, de financiële mogelijkheden en de complexe woningmarkt van Haaglanden. Het is prettig te constateren dat deze transitie gezien is door de visitatiecommissie en zij ons goede aanbevelingen geeft om onze volkshuisvestelijke prestaties te verbeteren.

De positieve punten die gezien zijn sterken ons in de opdracht die we voor WoonInvest zien. We doen wat we volkshuisvestelijk afspreken en werken aan een diverse voorraad: nieuwbouw zit in de pijplijn. We pakken de verantwoordelijkheid voor zorgvastgoed en hebben onze zaken financieel op orde. We gaan zorgvuldig om met de beperkte middelen die we hebben.

Samenwerking met het netwerk

Naast de positieve zaken zijn er ook aandachtspunten. Nu we, zoals het rapport constateert, de weg omhoog hebben ingeslagen kunnen we nadrukkelijker de blik naar buiten richten. WoonInvest kan meer halen uit de samenwerking met de bouwpartners. We pakken de uitgestoken hand van onze samenwerkende ondernemers aan om de kwaliteit van wonen voor onze huurders op een hoger plan te brengen. De klanttevredenheid kan daarmee verbeteren. Dat is ook noodzakelijk.

Dat doen we ook in SVH-verband met bijvoorbeeld de bouwstroom en dat deden we en doen we al met de gemeenten. Maar zeker is dat voor het realiseren van de uitdagende economische en volkshuisvestelijke opgave een verdere versterking van de goede samenwerking met de overheden noodzakelijk. Die samenwerking is ook essentieel als het gaat om de zorg- en welzijnspartijen. Samen staan we voor spannende uitdagingen zoals het op peil houden van de leefbaarheid en het combineren van wonen en zorg.

Het meest in het oog loopt de samenwerking met Respectus. Op onderdelen is de samenwerking voor verbetering vatbaar en daarvoor zijn de eerste stappen gezet. Beiden zullen we moeten werken aan voorspelbaarheid, transparantie en communicatie. We zien dat dan ook als een van de belangrijkste aandachtspunten in het rapport.

Interne organisatie

Er was in de visitatieperiode ook aandacht voor de interne organisatie. De visitatiecommissie spreekt vertrouwen uit in het ontwikkeltraject dat ter verbetering van de organisatiecultuur gestart is. Het loopt nu bijna een jaar en werpt haar vruchten af. Dit traject behelst niet alleen het goed samenwerken op resultaat maar ook hoe we dit resultaat als organisatie samen bereiken. Daar gaat veel aandacht naar uit. Verder heeft de professionalisering met de ontwikkeling van (nieuwe) medewerkers een forse impuls gekregen.

Tot slot

De visitatiecommissie ziet onze ontwikkelingen en ziet dat we de goede dingen oppakken. Maar er is ook nog veel te doen. De punten uit dit visitatierapport nemen we mee in ons koersplan. Het is een extra stimulans om het goede te doen voor onze huurders. Want daarvoor zijn we ooit meer dan 100 jaar geleden opgericht!

Raad van Commissarissen en bestuurder WoonInvest
19 juli 2022



Reactie Huurdersvereniging Respectus op het visitatierapport



Secretariaat:
Bruijnings Ingenhoeslaan 138
2273 KT Voorburg
070- 320 89 39
secretariaat@respectus.nl
www.respectus.nl

Datum: 12 juli 2022

Betreft: Reactie Respectus op Maatschappelijke visitatie 2018-2021 WoonInvest

Hartelijk dank voor het eerste concept visitatierapport 2022-WoonInvest. Respectus heeft hiervan kennis genomen en kan zich vinden in de weergave van het gesprek gehouden op 28 april 2022 en de door Respectus gegeven “rapportcijfers”.

Respectus is over de afgelopen periode kritisch geweest. Eind 2021 is er een bladzijde omgeslagen met het aantreden van een nieuwe bestuurder en nagenoeg een geheel nieuw managementteam. Respectus heeft inmiddels met dit team een goede werkrelatie opgebouwd. Wij spreken de verwachting uit deze werkrelatie uit te bouwen en te continueren, wat ten goede komt aan onze achterban.

Onze verbeterpunten zijn:

- Opstellen van een meerjarig huurbeleid;
- Goed onderhoudsplan;
- Versterking van de relatie en communicatie tussen WoonInvest en Respectus.

Met vriendelijk groet,

Namens het Bestuur HV Respectus
Laura Ibrahim
secretaris



Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1. Visitatie bij WoonInvest

De reden voor visitatie

In januari 2022 heeft WoonInvest opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast de verplichting was het voor woningcorporatie WoonInvest de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren, het opleveren van bouwstenen voor het op te stellen nieuwe ondernemingsplan en voor het verbeteren van de tevredenheid van huurders. De visitatie betreft de periode 2018-2021.

Het visitatieproces

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018/2) en vond plaats tussen maart en juli 2022.

Op basis van alle door WoonInvest verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off en een rondleiding door delen van het woningbezit van WoonInvest.

De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 26 en 28 april 2022; één interview werd via videobellen afgenomen op 9 mei 2022.

Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen, de position paper en de enquête voor de gesprekken toegestuurd naar de belanghebbenden.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan WoonInvest, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer P.J.L.G. Kerkvliet, voorzitter, de heer J.A.J. Verheijen, algemeen commissielid en mevrouw drs. E.E.H. van Beusekom, secretaris. In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets WoonInvest

Woningcorporatie WoonInvest beheert 10.146 verhuureenheden en werkt in vier gemeenten: Leidschendam-Voorburg, Zoetermeer, Den Haag en Lansingerland. Deze gemeenten maken deel uit van de Woningmarktregio Haaglanden – Midden-Holland - Rotterdam. Deze regio telt ruim 1,1 miljoen inwoners. Het Haagse bezit ligt in de wijken Wateringse Veld, Leidschenveen, Escamp, Mariahoeve en Scheveningen.

WoonInvest heeft ruim 8.500 woningen. Hiervan is bijna een kwart een eengezinswoning, een kwart een flat tot 4 etages zonder lift en bijna 40 procent is hoogbouw. Met garages en andersoortig vastgoed erbij heeft WoonInvest in totaal ruim 10.000 verhuureenheden. Daarvan bevinden zich er ongeveer 2.600 in Den Haag en 23 in Lansingerland. In Zoetermeer verhuurt WoonInvest nog één zorgcomplex (114 plekken). Het overige bezit van WoonInvest staat in Leidschendam-Voorburg.

Zowel met de gemeente Den Haag als met de gemeente Leidschendam-Voorburg heeft WoonInvest prestatieafspraken gemaakt gedurende de visitatieperiode. Het bezit in Lansingerland wordt beheerd door 3B Wonen; daar lift WoonInvest mee met 3B Wonen voor wat betreft de prestatieafspraken.



De corporaties in de regio werken samen in de Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH). Zij sluiten regionale prestatieafspraken met de 15 gemeenten in het werkgebied, waaronder Den Haag en Leidschendam-Voorburg. De overige corporaties in dit samenwerkingsverband zijn: Arcade (Naaldwijk), De Goede Woning (Zoetermeer), Rijswijk Wonen (Rijswijk), Rondom Wonen (Pijnacker-Nootdorp), Staedion (Den Haag), DUWO (Delft), Vestia (Rotterdam), Vidomes (Delft), Wassenaarsche Bouwstichting (Wassenaar), Woningbouwvereniging St. Willibrordus (Wassenaar), Wonen Midden-Delfland (Maasland), Wonen Wateringen (Wateringen), Haag Wonen (Den Haag) en Woonbron (Rotterdam) Habion, Mooiland, Woonzorg Nederland en Omnia Wonen (allen actief in meer regio's). De belangrijkste collega-corporatie voor WoonInvest is Vidomes. Vidomes beheert ongeveer 18.000 woningen, waarvan ongeveer 3.500 in Leidschendam-Voorburg en 750 in Den Haag.

Bij WoonInvest werken 81 medewerkers; in totaal 73,9 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden die op voordracht van de huurders(organisaties) in de raad van commissarissen zitting hebben.

De visitatieperiode was voor WoonInvest een periode met veel personele wisselingen. In 2021 vertrok de directeur-bestuurder. Op 1 september 2021 trad aansluitend een interim-bestuurder aan; deze werd in februari 2022 voor vast benoemd. Er waren meer vacatures op sleutelposities: manager Wonen, teamleider Leefbaarheid, manager Vastgoed, manager Financiën & ICT, controller, bestuurssecretaris. Het personele verloop was erg hoog: 27,5 procent in 2019 en 8,5 procent in 2020. Het verzuim was in de visitatieperiode eveneens hoger dan gemiddeld. De bezetting van de organisatie lijkt nu op orde te komen.

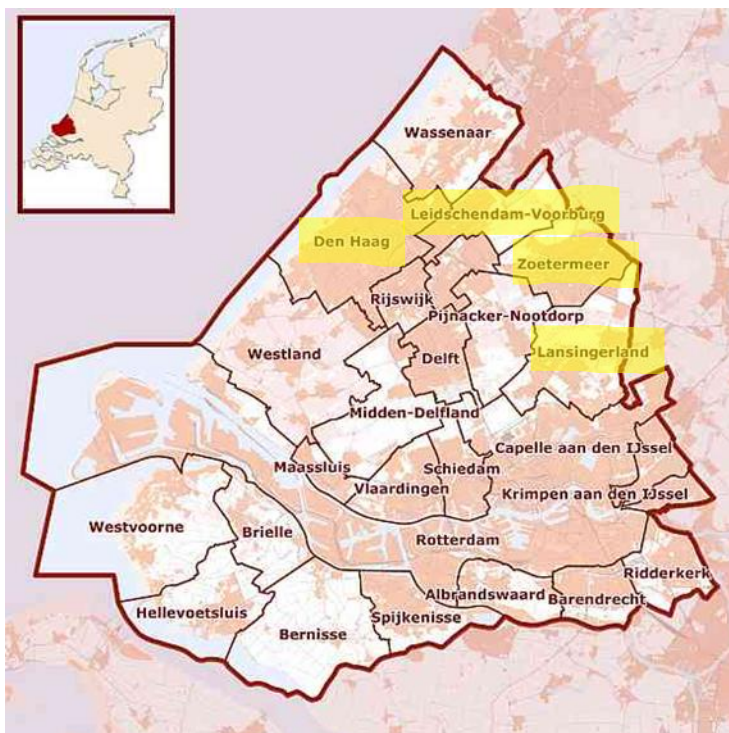
Ook in de RvC was er verloop; in verband met de afloop van de maximale zittingstermijn werden twee nieuwe RvC-leden, waaronder de voorzitter, benoemd.

Sinds 2021 voert WoonInvest een cultuur- en organisatieontwikkelingsprogramma onder de naam WI Connect. Er wordt gewerkt aan het verbeteren van de samenwerking en het bevorderen van eigenaarschap. Medewerkers krijgen meer kansen om hun talenten in de organisatie te ontwikkelen. Het programma heeft ook een arbeidsmarkt doel: goede mensen boeien en binden.

WoonInvest wil zich ontwikkelen naar een lerende organisatie waar verantwoordelijkheden op de juiste plek zijn neergelegd.

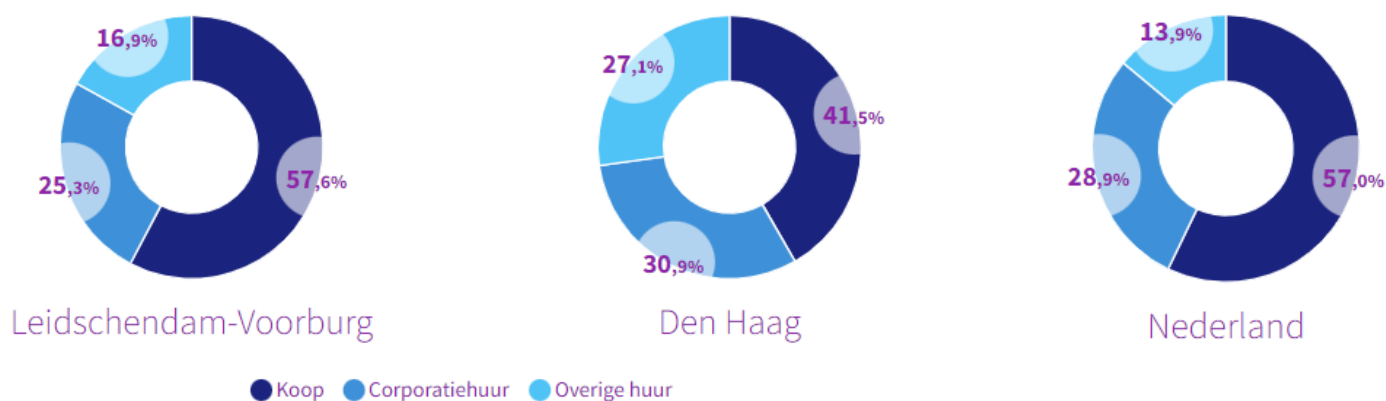
1.2 Werkgebied WoonInvest

WoonInvest is werkzaam in de gemeentes Leidschendam-Voorburg, Den Haag en Lansingerland. WoonInvest heeft ook nog een woonzorgcomplex in Zoetermeer dat aan zorgorganisatie WZH is verhuurd. Dit werkgebied kenmerkt zich als een stedelijke omgeving doorsneden door verstedelijkt platteland. Hierna ziet u een kaartje waarin het werkgebied van WoonInvest in de woningmarktregio zichtbaar is gemaakt.



De woningmarkt in dit gebied is zeer gespannen. Het aantal huishoudens groeit elk jaar. Alleen al in Den Haag komen er jaarlijks 4.000 tot 5.000 inwoners bij. Er is een kwantitatieve opgave en een kwalitatieve opgave in relatie tot vergrijzing en verduurzaming. De vraag naar betaalbare woningen stijgt, de wachttijd loopt op en de slaagkans daalt. Er komen weinig locaties beschikbaar voor nieuwbouw in dit verstedelijkte gebied en in het “groene hart”.

Woningen naar eigendom



In Den Haag zijn er meer corporatiewoningen dan gemiddeld in Nederland; in Leidschendam-Voorburg juist minder.

Den Haag heeft meer oude woningen dan gemiddeld in Nederland, Leidschendam-Voorburg juist minder, hoewel er in Den Haag naar verhouding de laatste 12 jaar meer nieuwe woningen zijn bij gekomen. Het woningbezit van WoonInvest in Den Haag is relatief nieuw.

Woningen naar bouwjaar

Leidschendam-Voorburg



Den Haag



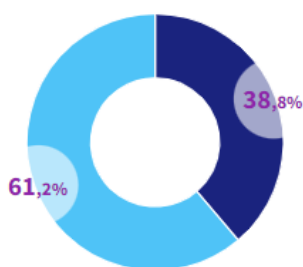
Nederland



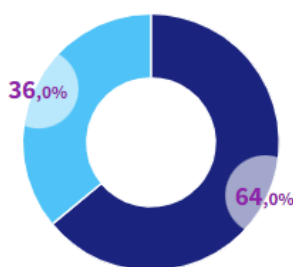
0% 20% 40% 60% 80% 100%

● <1945 ● 1945-1970 ● 1971-1990 ● 1991-2000 ● 2001-2010 ● >2010

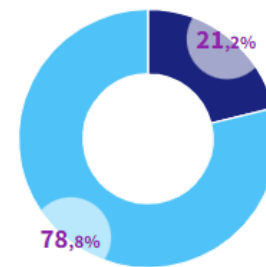
Woningen naar type



Leidschendam-Voorburg



Nederland



Den Haag

● Eengezins ● Meergezins

In Den Haag bestaat de woningvoorraad vooral uit meergezinswoningen. In Leidschendam-Voorburg zijn er juist meer eengezinswoningen.

WoonInvest bezit ongeveer 60 procent van de sociale huurwoningvoorraad in Leidschendam-Voorburg en ongeveer 1,4 procent van de Haagse huurwoningvoorraad.

2. Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit hoofdstuk gaat over de lokale prestatieafspraken die WoonInvest heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeente(n) in haar werkgebied en de huurdersorganisatie.

Ten eerste treft u een beschrijving van de prestatieafspraken van WoonInvest met de huurdersorganisatie en de gemeente(n) aan, en voor zover relevant, ook landelijke en regionale prestatieafspraken. Hieruit volgen de volkshuisvestelijke thema's die in de visitatie worden beoordeeld. De daaropvolgende paragrafen gaan enerzijds over de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces in de lokale driehoek. In paragraaf 2.2 komt de mening van de huurdersorganisatie, de gemeente en de corporatie aan bod. De visitatiecommissie geeft in die paragraaf een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken. In paragraaf 2.3 worden verbeterpunten gegeven van alle belanghebbenden (huurdersorganisatie, gemeente(n) en de corporatie zelf.

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

De woonvisies

Regionaal convenant "Gaten dichten"

Eind 2017 hebben WoonInvest en de samenwerkende gemeenten en corporaties in de regio Haaglanden het Convenant 'Gaten dichten in Haaglanden 2017-2025' ondertekend. Het doel hiervan is het behoud en de verdere ontwikkeling van de ongedeelde regio. Dat wil zeggen een regio met een evenwichtige en ruimtelijk goed gespreide sociale huurvoorraad, met een goede kwaliteit, waar lage inkomensgroepen en kwetsbaren een passende woning kunnen vinden in het woonmilieu van hun voorkeur. In de Regionale Woonvisie ('Woonvisie 2017-2021 woningmarktregio Haaglanden') en het onderzoeksrapport 'Gaten dichten in Haaglanden' uit 2017 is beschreven dat er tot en met 2025 een opgave is van circa 12.000 extra sociale huurwoningen. Voor de gemeente Leidschendam-Voorburg betekent dit ongeveer 753 extra sociale huurwoningen. Voor de gemeente Den Haag betekent dit ongeveer 4.848 extra sociale huurwoningen. Voor WoonInvest betekent dit dat de omvang van het bezit in Leidschendam-Voorburg met 367 woningen en in Den Haag met 40 woningen zou moeten toenemen.

De afspraken in het regionaal convenant vormen de kapstok voor de gemeentelijke woonvisies.

Woonvisie Leidschendam - Voorburg 2016-2020

In haar woonvisie geeft Leidschendam-Voorburg aan een aantrekkelijke groene woongemeente te willen zijn met een evenwichtige bevolkingsopbouw en een gevarieerd aanbod in woningen en woonmilieus. In de woonvisie zijn doelstellingen op vier thema's opgenomen:

1. Langer zelfstandig wonen: "Wij vinden het belangrijk dat ouderen in onze gemeente, bij voorkeur zelfstandig, kunnen blijven wonen, ook als zij (zwaardere) vormen van zorg nodig hebben. Wij onderzoeken de mogelijkheden om ouderen langer zelfstandig of in de nabijheid van familie te laten wonen."
2. Voldoende beschikbare sociale woningen: "Bij nieuwbouwprojecten spannen wij ons in voor een goede balans tussen sociale woningbouw en vrijesectorwoningen. Wij hebben daarbij speciale aandacht voor het percentage van 30 procent sociale woningbouw in de gemeente."
3. Betaalbaarheid en woonlasten in de sociale sector: "Beperking van de woonlasten, met name voor de huishoudens met een laag inkomen".

4. Woonmilieus en leefbaarheid: "Wij willen dat er voldoende variatie in woningen, woonvormen en woonmilieus in onze gemeente is, zodat een goede wooncarrière voor onze inwoners mogelijk is binnen de gemeentegrenzen. Mede om de doorstroming te bevorderen ontwikkelen wij een evenwichtig woningbouwprogramma, dat aansluit bij de woningbehoefte en de markt. Uitgangspunt is dat meerdere doelgroepen blijvend worden bediend."
5. Duurzaamheid: "Wij voeren de afspraken in het klimaatplan uit. Wij willen in 2050 een klimaatneutrale gemeente zijn en in 2020 een CO₂-uitstootreductie van 20 procent realiseren".

Voor de periode na 2020 is er geen woonvisie van de gemeente Leidschendam-Voorburg.

Woonvisie Den Haag 2017-2030

De Woonvisie kwam tot stand op basis van het WoOn 2015, landelijk onderzoek naar hoe mensen (willen) wonen, stadsgesprekken met bewoners en vijf thematische woontafels voor professionals.

De hoofdambitie van deze woonvisie is: Den Haag is in 2030 een stedelijke, attractieve en inclusieve stad. Dit betekent dat Den Haag meer onderscheidende en aantrekkelijke stedelijke woonmilieus biedt, dat wonen in de stad betaalbaar is voor iedereen én wijken op de toekomst zijn voorbereid en meer gemengd zijn. Daartoe is een (sloop-) nieuwbouw-, transformatie- en verbeterprogramma opgezet.

Den Haag is in 2030 een betaalbare stad voor mensen met een laag- en midden- inkomen met voldoende betaalbare en beschikbare woningen en voldoende woonruimte voor kwetsbare groepen. Den Haag is in 2030 een sociaal - inclusieve stad waarin sociaaleconomische differentiatie in de wijken is gestimuleerd en de sociale kernvoorraad is geborgd; inwoners met een laag inkomen krijgen meer keuzevrijheid ten aanzien van het type woonmilieu waar ze willen wonen.

Eenzijdige wijken van Den Haag zijn in 2030 meer gemengd:

- Kwetsbare wijken zijn verbeterd en vernieuwd.
- Er is sociaal gebouwd in meer draagkrachtige wijken, grotere transformatiegebieden en rond hoogwaardige OV-knooppunten.

Den Haag heeft in 2030 meer verschillende, aantrekkelijke stedelijke woonmilieus zodat deze een belangrijke bijdrage leveren aan de 'quality of life' en het economisch vestigingsklimaat van de stad.

Den Haag bouwt aantrekkelijke woonmilieus voor stedelijke doelgroepen, zoals Young urban professionals, stedelijke gezinnen, empty-nesters, expats en studenten.

Den Haag gaat voor een betaalbaar, stedelijk en duurzaam nieuwbouw-, transformatie- en verbeterprogramma.

In 2030 voldoet de woningvoorraad aan de duurzame en woontechnische eisen:

- Het onderhoud is op orde.
- 50 procent van de woningen is verwarmd met een niet-fossiele warmtebron.

In 2030 heeft Den Haag een groter en gevarieerder aanbod aan geschikte woningen en woonzorgvormen voor (langer) zelfstandig thuis wonen.

Woonagenda 2020-2023 Haags samen wonen

Het nieuw aangetreden college stelde in 2020 een nieuwe Woonagenda op waarin extra maatregelen tegen de gestegen woningnood een plek kregen.

Volgens de woonagenda neemt de druk op de Haagse woningmarkt sterk toe door een groei met 4.000 à 5.000 inwoners per jaar. Er zijn onvoldoende woningen voor de sociale doelgroep en sterk oplopende wachttijden. Bij nieuwbouw wordt een norm van 30 procent sociale woningbouw gehanteerd. De komende jaren worden voor enkele doelgroepen extra maatregelen ingezet om ze makkelijker aan een woning te helpen.

De prioriteiten van het woonbeleid voor de komende jaren zijn:

- Accommoderen van de bevolkingsgroei
- Meer aantrekkelijke woonmilieus
- Onderhoud en gebruik van woningen op orde
- Verduurzaming van de woningvoorraad
- Goede huisvesting voor kwetsbare groepen
- Langer zelfstandig wonen voor ouderen.

Prestatieafspraken

De hierboven vermeldde woonvisies zijn verwerkt in de jaarlijkse prestatieafspraken. WoonInvest maakt prestatieafspraken in de gemeenten Leidschendam-Voorburg, Den Haag en Lansingerland. In Lansingerland heeft de corporatie slechts 23 woningen die worden beheerd door 3B Wonen. De prestatieafspraken in die gemeente zijn daarom in de visitatie buiten beschouwing gelaten. In Zoetermeer verhuurt WoonInvest één woonzorgcomplex aan zorgorganisatie WZH. In Zoetermeer worden geen prestatieafspraken gemaakt.

Het grootste deel van het woningbezit bevindt zich in de gemeente Leidschendam-Voorburg. Daarom zijn deze afspraken bij het bepalen van de thema's als uitgangspunt genomen. De prestatieafspraken met de gemeente Den Haag zijn anders ingedeeld maar verschillen qua inhoudelijke thema's niet veel. In overleg met WoonInvest is gekozen voor de volgende thema's voor de visitatie:

- Thema 1: Beschikbaarheid Woningvoorraad
- Thema 2: Betaalbaarheid
- Thema 3: Langer zelfstandig wonen/ huisvesting ouderen
- Thema 4: Wijkgericht werken en leefbaarheid
- Thema 5: Duurzaamheid
- Thema 6: Kwaliteit van de dienstverlening.

Het laatste thema is ontleend aan het ondernemingsplan voor de periode 2018-2022 "Samen sterk" waarin verbeteren van klantrelaties een van de zes speerpunten is.

Thema 1: Beschikbaarheid Woningvoorraad

Leidschendam-Voorburg

Doelstelling: voor de huisvesting van de lagere inkomensgroepen zoveel mogelijk behouden en zo mogelijk uitbreiden van de sociale huurwoningvoorraad.

Den Haag

Doelstelling: een evenwichtige woningvoorraad.

Thema 2: Betaalbaarheid

Leidschendam-Voorburg

Doelstelling: voor de huisvesting van de lagere inkomensgroepen zoveel mogelijk behouden en zo mogelijk uitbreiden van de sociale huurwoningvoorraad.

Den Haag

Doelstelling: een betaalbare woning.

Thema 3: Langer zelfstandig wonen/ huisvesting ouderen

Leidschendam-Voorburg

Partijen willen voldoende woonopties bieden om inwoners van Leidschendam-Voorburg zo lang mogelijk een zelfstandig thuis te laten behouden. Voor kwetsbare mensen die hierbij ondersteuning nodig hebben, ligt er een taak voor zowel de gemeente als de woningcorporaties. De gemeente organiseert een gevarieerd en flexibel aanbod van ondersteuning in de thuissituatie en een vangnet met opvang- en crisisvoorzieningen voor inwoners met complexe of zware problematiek. Belangrijk is een soepele overgang van de hulp van Jeugdwet naar Wmo voor kwetsbare jongeren die 18 jaar worden.

Partijen zijn overeengekomen om financiële problemen bij huurders zo vroeg mogelijk te signaleren en ondersteuning te bieden.

Den Haag

Doelstelling: goed gebruik van de bestaande voorraad.

Thema 4: Wijkgericht werken en leefbaarheid

Leidschendam-Voorburg

De gemeente werkt aan een samenleving waarin iedereen kan meedoen. Het stimuleren en ondersteunen van sociale cohesie kan daar een belangrijk bijdrage aan leveren.

Inspanningen op het gebied van de leefbaarheid door de woningcorporaties hebben te maken met:

- Schoon, heel en veilig.
- De aanpak van en preventieve acties ter voorkoming van overlast.
- Het stimuleren van sociale cohesie en bewonersparticipatie.

Onder de leefbaarheidsinspanningen van de woningcorporaties vallen ook zaken als het ondersteunen van initiatieven van huurders en het aanstellen van wijkbeheerders, complexbeheerders, huismeesters en het woonmaatschappelijk werk. De gemeentelijke gebiedsregisseurs pakken in de aandachtwijken de regie en zorgen voor overleg met de juiste instellingen en personen (woningcorporaties, handhaving, politie en welzijn) om problemen aan te pakken en op te lossen.

Den Haag

Doelstelling: evenwichtige wijken.

Thema 5: Duurzaamheid

Leidschendam – Voorburg

Doelstelling: van het gas af en klimaatadaptatie met behapbare kosten en inspelen op technische ontwikkelingen.

Den Haag

Doelstelling: Een duurzame woningvoorraad

Thema 6: Kwaliteit van de dienstverlening

Dit is een eigen doelstelling van WoonInvest die komt uit het ondernemingsplan 2018-2022 "Samen sterk". Hierover zijn geen prestatieafspraken gemaakt.

WoonInvest heeft de volgende uitdagingen geformuleerd:

- Meer persoonlijke aandacht en maatwerk in de dienstverlening.
- Actief en structureel in gesprek met de huidige en toekomstige klanten en samen met hen de dienstverlening en oplossend vermogen verbeteren.
- WoonInvest intern en extern optimaal digitaal, ten behoeve van meer persoonlijke aandacht in klantrelaties.

Deze doelstellingen zijn uitgewerkt in concrete afspraken. Deze zijn opgenomen in hoofdstuk 3 en de factsheet in bijlage 6. Naast de concrete afspraken werden nog op diverse gebieden procesmatige afspraken gemaakt, bijvoorbeeld om een onderzoek te doen of beleid te ontwikkelen.

De prestaties, zoals door WoonInvest geleverd, worden door de commissie in hoofdstuk 3 beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied of, als dat niet mogelijk is, beoordeeld in het licht van de ambities van de corporatie.

2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Proces van totstandkoming van de prestatieafspraken

Hoe loopt het proces van totstandkoming van prestatieafspraken in de gemeente Leidschendam-Voorburg en Den Haag? De gemeenten hebben dit proces op een net iets verschillende manier vormgegeven.

Leidschendam–Voorburg

De gemeente Leidschendam-Voorburg, de corporaties en de huurdersorganisaties maken jaarlijks een nieuwe prestatieovereenkomst voor een periode van vier jaar. De biedingen van de woningcorporaties zijn het startpunt van het jaarlijkse proces. Bij de biedingen hoort een bijlage waarin de monitoring van de prestaties van het voorgaande jaar is opgenomen. In een driepartijenoverleg worden de biedingen besproken. Daarvoor zijn er themabijeenkomsten waar alles door de drie partijen besproken kan worden. Het overleg leidt tot de prestatieovereenkomst. Twee keer per jaar, in februari en november, wordt de voortgang van de prestatieafspraken gemonitord en geëvalueerd.

Den Haag

De gemeente Den Haag heeft met alle daar actieve corporaties een raamovereenkomst gesloten voor de perioden van 2016 tot 2019 en 2019 tot 2024.

Jaarlijks doet de gemeente een uitvraag volgens een vast format aan de corporaties. Voor 1 juli moet deze uitvraag beantwoord zijn en voor 1 september moeten de gesprekken over de prestatieafspraken zijn gestart. Voor 15 december moeten de prestatieafspraken getekend zijn.

Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken: wat vinden de belanghebbenden en de corporatie

Over het algemeen zijn de deelnemers aan het proces tevreden over het verloop ervan. Het proces krijgt van de deelnemers gemiddeld een ruime voldoende.

Inhoud van de prestatieafspraken

Alle deelnemers, afgezien van de huurdersorganisatie, zien dat er een gezamenlijke ambitie is. De inzet die voor de prestatieafspraken nodig is weegt volgens hen op tegen de meerwaarde die ontstaat. Een collega-corporatie vindt de afspraken op de grote strategische dossiers vrij mager.

Huurdersorganisatie Respectus maakt zich grote zorgen over de leefbaarheid in de wijken die onder druk staat door de instroom van steeds meer huurders die begeleiding nodig hebben bij het zelfstandig wonen en leven. Die begeleiding is niet altijd voldoende. Dit onderwerp zou volgens hen een plaats moeten krijgen in de prestatieafspraken.

Proces en samenwerking

De wederkerigheid van de afspraken kan nog beter, volgens diverse belanghebbenden.

Voor de zo gewenste nieuwbouw en verduurzaming werken de corporaties sinds kort samen in een bouwstroom. Hulp van de gemeenten is nodig om de doorlooptijd van vergunningen en dergelijke te beperken. Gemeente Leidschendam-Voorburg was de enige die daarvoor wilde tekenen.

De wederkerigheid komt wel goed tot uitdrukking in het recente Pact voor Noord, een samenwerking tussen gemeente en andere organisaties om de leefbaarheid in drie wijken aan de noordkant van Leidschendam-Voorburg adequaat te kunnen aanpakken. Dit project is goed bemenst en met middelen uitgerust, er is een woonzorgvisie met budget, voor de energietransitie heeft de gemeente de laatste tweeënehalf jaar een been bijgetrokken en er is daarvoor externe capaciteit ingezet. Opvallend is dat er weinig bestuurlijke aandacht voor de prestatieafspraken is; het wordt voornamelijk op ambtelijk niveau geregeld.

De betrokken partijen vinden dat er oog is voor elkaars belangen en dat er gezamenlijk naar oplossingen gezocht wordt als er sprake is van dilemma's en tegengestelde belangen.

Er is vertrouwen in de samenwerking en men informeert elkaar goed. De communicatie is open en eerlijk (DH); dat moet vooral zo doorgaan. Er is een voortdurende inzet tot samenwerking en bereidheid om nieuwe opgaven gezamenlijk op te pakken (LV). Er zijn regelmatig overleggen; dat is periodiek goed geregeld (WI). Ook de huurdersorganisatie waardeert de regelmatige overleggen en de informatievoorziening.

Het proces om te komen tot prestatieafspraken is professioneel georganiseerd. De doelstellingen zijn duidelijk, kennis wordt benut, medewerkers hebben meestal voldoende mandaat. De evaluaties worden door de deelnemers het hoogst gewaardeerd: deze zijn er tijdig en ze zijn van goede kwaliteit.

De gemeente Leidschendam-Voorburg is het meest positief over het proces; gemiddeld worden alle aspecten van het proces goed gewaardeerd.

Van alle deelnemers is de huurdersorganisatie het meest kritisch. Respectus waardeert het proces wel met voldoende.

2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden over de prestatieafspraken

Huurdersorganisaties, corporaties en gemeenten gaven de volgende verbeterpunten over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek:

- Proactieve houding naar elkaar, zodat als er een knelpunt is men snel tot een oplossing komt.
- Transparantie als het gaat om (strategische) beleidsontwikkeling binnen WoonInvest, zoals bijvoorbeeld meer betrokkenheid van de gemeente Leidschendam-Voorburg bij de strategische keuzes van WoonInvest.
- Aandacht voor het zo vroeg mogelijk actief benaderen van ontwikkelaars die bezig zijn met het ontwikkelen van een woningbouwplan.
- Overleg met zorg- en welzijnsorganisaties en daarbij input van de huurdersorganisatie meenemen.
- Meer aandacht voor dagelijkse realiteit zoals beleefd door huurders.
- Meer aandacht voor het zoeken naar bouwruimte en daarvoor beschikbare capaciteit, openstaan voor alternatieven.
- Gemeente Leidschendam-Voorburg mag soms minder snel in de operationele modus schieten.

Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken: beschouwing van de visitatiecommissie

De commissie ziet in beide gemeenten een proces dat redelijk goed functioneert.

Kompas of contract

De prestatieafspraken in Leidschendam-Voorburg zijn opvallend gedetailleerd. Het lijkt erop dat de prestatieafspraken meer als contract dan als kompas dienen. Opvallend, want de partijen geven aan dat de relatie erg goed is. In Den Haag is dit anders; er zijn abstractere doelstellingen geformuleerd waarvan jaarlijks concrete afspraken worden afgeleid. De afgelopen jaren zijn de afspraken over deadlines in het proces niet altijd gehaald. Dit is in goed overleg opgelost.

Compleetheid

De prestatieafspraken in Leidschendam-Voorburg zijn niet helemaal compleet. De afspraken over duurzaamheid zijn mager. Binnen de krappe financiële positie van WoonInvest zijn keuzes gemaakt en in prestatieafspraken vertaald. Daarmee wijken de afspraken over duurzaamheid af van het landelijk overeengekomen convenant. Concrete prestatieafspraken over leefbaarheid zijn er nauwelijks. In de prestatieafspraken is alleen opgenomen dat er voor de wijk De Heuvel een plan van aanpak moet zijn. Het Pact voor Noord kwam later dan de prestatieafspraken tot stand. Eind 2021 is Pact voor Noord gesloten, een gezamenlijke aanpak voor de wijken Prinsenhof, de Heuvel en Amstelwijk aan de noordkant van Leidschendam. In het programma Sterk voor Noord werken inwoners, gemeente, corporaties, maatschappelijke partners, zorginstellingen, scholen, het bedrijfsleven en de politie samen. Er wordt samen gewerkt aan een kansrijke toekomst voor alle inwoners door te werken aan:

- Gelijke kansen op het ontwikkelen van talenten en vaardigheden voor de jeugd.
- Financiële zelfredzaamheid en meedoen naar vermogen.
- Diverse wijken waar inwoners prettig en veilig wonen.

De zorgorganisaties en bouwpartners, die de commissie in het kader van de visitatie heeft gesproken, zijn niet op de hoogte van dit project en zijn geen deelnemer. De huurdersorganisatie is wel betrokken bij Pact voor Noord. Het Pact voor Noord is dermate recent dat er nog geen concrete afspraken zijn gemaakt; dat staat wel op de agenda.

De commissie geeft in overweging het Pact voor Noord te evalueren en te concretiseren voor de komende jaren in samenwerking met de Huurdersorganisatie, waarbij ook aandacht is voor de optimalisering van de PR van het project.

Betrokken partijen

In de prestatieafspraken is geen inbreng vanuit zorg en welzijn georganiseerd. Er is wel grote bezorgdheid bij de huurdersorganisatie over de instroom van mensen met een rugzakje in de wijken. Problemen in de wijken zijn te complex om als enkele organisatie op te lossen. De verschillende organisaties die in de wijk actief zijn hebben elkaar hard nodig. Pact voor Noord zou een plaats moeten krijgen in de prestatieafspraken. Zo wordt ook beter zichtbaar wat de afspraken voor de huurders betekenen. Omdat alle belanghebbenden aangeven meer te willen samenwerken en invloed te willen hebben op het beleid van de corporatie, ligt hier een kans voor WoonInvest om inbreng vanuit zorg- en welzijnsorganisaties in te brengen in het proces van het maken van prestatieafspraken.

Wederkerigheid

De wederkerigheid in de afspraken kan in de ogen van de commissie beter. Op strategisch niveau is die er wel, maar deze is niet voldoende naar tactisch en operationeel niveau vertaald. Voor het succes van de bouwstroom, die naar voorbeeld van de regio Eindhoven is opgezet door de 15 samenwerkende corporaties in de regio Haaglanden, is hulp van de gemeenten nodig. Dan gaat het om afspraken over doorlooptijden voor vergunningen, bestemmingsplanwijzigingen en dergelijke. Omdat er conceptueel en modulair gebouwd gaat worden, zou het mogelijk moeten zijn in één keer voor woningen vergunning te krijgen in plaats van steeds opnieuw een aanvraag te moeten doen.

Wederkerigheid begint met elkaar kennen.

De gemeente Den Haag stelt WoonInvest niet goed te kennen. Gelukkig geven zij aan meer overleg te willen en ook op bestuurlijk niveau. De commissie ziet hierin wederom een kans voor WoonInvest. De commissie raadt WoonInvest aan de wederkerigheid te vertalen in concrete afspraken met de gemeenten.

Draagvlak

Het is de commissie opgevallen dat de prestatieafspraken bij de medewerkers van WoonInvest niet bekend zijn. Zij weten dus niet waaraan zij worden geacht bij te dragen. Dit kan een teken zijn van ritualisering van het proces. De prestatieafspraken worden wel genoemd in de jaarverslagen. Het verdient aanbeveling de prestatieafspraken expliciet te koppelen aan de planning- en controlcyclus en strategische projecten meer zichtbaar te maken. Dat zou voor meer draagvlak zorgen bij de medewerkers en de huurdersorganisatie. Degene die er bij WoonInvest mee belast is wil meer gaan ophalen bij collega's; ook dit zal bijdragen aan meer bekendheid en draagvlak in de organisatie. Het verdient sowieso aanbeveling bij de evaluatie van het proces te bekijken of het anders, meer inspirerend ingericht kan worden.

3. Presteren naar Opgaven en Ambities

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

Presteren naar Opgaven en Ambities			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken		6,3	75%
Thema 1: Beschikbaarheid woningvoorraad	7,0		
Thema 2: Betaalbaarheid	7,0		
Thema 3: Langer zelfstandig thuis/ huisvesting ouderen	7,0		
Thema 4: Wijkgericht werken en leefbaarheid	6,0		
Thema 5: Duurzaamheid	6,0		
Thema 6: Kwaliteit van de dienstverlening	5,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		6,0	25%
Gemiddelde score		6,2	

3.1 De beoordeling over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten. WoonInvest heeft ondanks haar geringe financiële armslag prestaties geleverd die kloppen met de prestatieafspraken op betaalbaarheid, beschikbaarheid en LangerZelfstandig thuis. Er is veel inzet op wijkbeheer. WoonInvest loopt achter op duurzaamheid. De kwaliteit van de dienstverlening is ondanks diverse acties nog niet op het gewenste niveau. De ambities sluiten aan op de opgaven in het werkgebied. Dit leidt tot een gemiddelde score van **6,2**.

Thema 1 Beschikbaarheid woningvoorraad

De opgaven

Leidschendam- Voorburg

Doelstelling: voor de huisvesting van de lagere inkomensgroepen zoveel mogelijk behouden en zo mogelijk uitbreiden van de sociale huurwoningvoorraad.

De volgende concrete afspraken werden gemaakt:

- Bij de toewijzing van sociale huurwoningen is de aandacht gericht op de laagste inkomensgroepen.
- Behoud van minimaal 5.200 verhuureenheden betaalbare sociale woningvoorraad.
- Zo min mogelijk verkoop.
- De wachttijden voor diverse doelgroepen moeten gemiddeld even lang zijn.
- Om de slaagkansen voor de doelgroep grotere gezinnen vanaf vijf personen te vergroten worden huren aangepast.
- Inzet van een doorstroommakelaar om doorstroming te stimuleren.
- nieuwbouw van 750 doelgroepwoningen c.q. sociale huurwoningen tot 2030.
- Statushouders worden gehuisvest volgens de gemeentelijke taakstelling.

Den Haag

Doelstellingen: een evenwichtige woningvoorraad. Goed gebruik van de bestaande voorraad.

De volgende concrete afspraken werden gemaakt:

- Op 1-1-22 minimaal 1.139 verhuureenheden.
- Doorstroom naar passende woning stimuleren
- Maximaal 30 procent verhuur aan niet reguliere woningzoekenden.
- Nieuwbouw: Madeliefveld, 250 verhuureenheden.
- Verkoop: 30 woningen niet-DAEB in den Haag; geen DAEB. Twee DAEB-complexen van 48 en 43 verhuureenheden in overleg met gemeente verkopen.
- Voldoende woonwagens voor huisvesting van woonwagenbewoners met inkomen tot huurtoeslaggrens.
- Huisvesten statushouders volgens gemeentelijke taakstelling.

In de afgelopen visitatieperiode heeft WoonInvest de volgende prestaties geleverd:

- In de visitatieperiode is de woningvoorraad uitgebreid met 73 woningen (allen in Leidschendam-Voorburg, allen zorgvastgoed) .
- Er zitten plannen in de pijplijn om te voldoen aan de regionale opgaven (367 woningen in Leidschendam-Voorburg toevoegen en 40 in Den Haag tot 2025). Gezien het geïntensiveerde overleg over nieuwbouwplannen met de gemeenten en de bouwpartners, de inzet van extra capaciteit ten behoeve van projectontwikkeling bij WoonInvest en de aandacht die de RvC heeft voor nieuwbouw in de eigen Vastgoed Commissie, heeft de visitatiecommissie er vertrouwen in dat WoonInvest de woningvoorraad volgens de afspraken zal uitbreiden. De voorbereiding van de nieuwbouw van 250 woningen op het Madeliefveld in Den Haag is gestart. Oplevering wordt verwacht in 2025. Op de Starlocatie worden in 2024 73 appartementen en 36 eengezinswoningen opgeleverd.
- In de visitatieperiode werd 97 procent of meer toegewezen aan de laagste inkomensgroep.
- De slaagkans voor grote gezinnen is gestegen in de visitatieperiode. De commissie vindt dit een mooie prestatie.
- De gemiddelde inschrijfduur is toegenomen, maar minder dan in de regio Haaglanden als geheel. Voor de woningen van WoonInvest in Den Haag daalde de gemiddelde inschrijfduur; in Leidschendam-Voorburg steeg deze. De gemiddelde inschrijfduur voor grote gezinnen nam nauwelijks meer toe dan die voor alle doelgroepen.
- WoonInvest verhuurde tijdens de gehele visitatieperiode ruim 20 woonwagens.
- Over de gehele visitatieperiode werden statushouders gehuisvest volgens de taakstellingen. Als in een jaar de taakstelling niet werd gehaald, werd dat het volgende jaar ingehaald. Het saldo over de gehele visitatieperiode is 10 meer dan de taakstelling.
- Vanaf 2021 is er een seniorenmakelaar actief.

Daarmee is aan de prestatieafspraken voldaan.

De commissie ziet dat WI zich ruim voldoende aan de afspraken heeft gehouden. Weliswaar zijn er in de visitatieperiode weinig woningen toegevoegd maar er zijn voldoende projecten gestart om aan de afspraken die lopen tot 2025 te voldoen. Daarbij valt te vermelden de vergrote slagingskans voor grote gezinnen als positieve punt op. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **7**.

Thema 2 Betaalbaarheid

De opgaven

Leidschendam – Voorburg

Doelstelling: voor de huisvesting van de lagere inkomensgroepen zoveel mogelijk behouden en zo mogelijk uitbreiden van de sociale huurwoningvoorraad.

De volgende concrete afspraken werden gemaakt:

- Samenwerken aan het voorkomen van huisuitzettingen door gemeente, corporaties en ander maatschappelijke partners. 2020 start pilot vroegsignalering, evaluatie 2021, voortzetting bij positief resultaat.
- WoonInvest past de huur aan tot onder de eerste aftoppingsgrens bij nieuwbouw.
- Stimuleren doorstroming naar passende woningen via de woonconsulenten, lokaal maatwerk gemeente, labeling van bestaande wooncomplexen voor senioren en door nieuwbouw.
- de woningcorporaties ontwikkelen een regeling voor huurbevriezing voor de huurders met een minimuminkomen.
- WoonInvest houdt 5.200 woningen sociaal, waarvan 4.700 betaalbaar.
- minimaal 75 procent van de verhuringen aan huishoudens met een inkomen tot de huurtoeslaggrens.
- de toewijzingsruimte om hogere inkomens te huisvesten in DAEB-woningen bedraagt 15 procent, conform het wettelijk maximum. Met als doel o.a. om alleenstaanden te blijven bedienen, die door de verlaagde inkomensgrens niet meer tot de DAEB-doelgroep behoren.

Den Haag

Doelstelling: een betaalbare en prettige woning.

De volgende concrete afspraken werden gemaakt:

- 70 procent verhuur met een huurprijs onder de tweede aftoppingsgrens.
- WoonInvest voert een langjarig huurbeleid met een streefhuur van 85 procent. Aanvullend is besloten tot een matiging van de verhoging van huurders met een huur tussen 80 procent en 85 procent van maximaal redelijk. Omdat er ook gedifferentieerd wordt in huurprijscategorie en de huren van die woningen niet boven hun "categorie" uitstijgen, krijgt ongeveer 1/4 van de huurders geen huurverhoging.
- WoonInvest verwacht per 1 juli 2021 een gemiddelde huurverhoging (huursom) van niet meer dan de inflatie zoals vastgelegd in het Sociaal Huurakkoord. WoonInvest past de inkomensafhankelijke huurverhoging toe.
- Maatwerk op het voorkomen en bestrijden van betalingsproblematiek.
- Huisuitzettingen wegens huurachterstanden lager dan landelijke trend. Persoonlijk contact, maatwerk. Vroegtijdige melding van multi-problematiek bij de gemeente.

In de visitatieperiode heeft WoonInvest de volgende prestaties geleverd:

- Tussen de 79 en 86 procent van de woningvoorraad was betaalbaar; dat is ruim meer dan het afgesproken minimum van 70 procent.
- De woningvoorraad in de categorieën goedkoop en betaalbaar en tot de huurgrens is nauwelijks afgenomen waarmee voldaan is aan de prestatieafspraken over de omvang van de betaalbare voorraad.
- In 2019 werd huurbeleid geformuleerd voor de jaarlijkse huurverhoging en de ontwikkelingen in voorbereiding. Daarmee is voldaan aan een van de prestatieafspraken met de gemeente Den Haag.
- De huurverhogingen lagen rond het gemiddelde van de huurverhogingen van alle Nederlandse corporaties. De huren zijn enkele euro's hoger dan de gemiddelde huurprijzen van de corporaties. De huren zijn een hoger percentage van maximaal redelijk dan gemiddeld. De streefhuren zijn vastgesteld op 85 procent van maximaal redelijk.
- WoonInvest heeft voldaan aan het sociaal huurakkoord van Aedes en de Woonbond. Conform nationale wetgeving kregen in 2019 1.658 huurders geen huurverhoging; in 2021 waren dit er 2.532 waarvan 1.891 in een sociale huurwoning.

- De aanpak van huurachterstanden is geïntensiveerd. WoonInvest werkt vanuit de notie van “vroeg erop af” om oplopen van huurachterstanden te voorkomen. De huurachterstanden schommelden in de visitatieperiode tussen 0,9 procent in 2018 en 0,8 procent in 2021. Het aantal ontruimingens wegens huurachterstand daalde in de visitatieperiode van 8 naar 2 per jaar. De gemiddelde daling was landelijk 40 procent, waarmee WoonInvest dus aan de prestatieafspraken heeft voldaan dat de daling in Den Haag groter moest zijn dan gemiddeld. Daarmee is aan de prestatieafspraken voldaan.
- Sinds 2020 heeft WoonInvest een huurverlagingscommissie die beslist over maatwerk voor huurders in een echt lastig parket.

WoonInvest voldoet dus aan de prestatieafspraken. Omdat een groter percentage van de woningvoorraad betaalbaar was dan afgesproken en vanwege de instelling van een permanente huurverlagingscommissie beoordeelt de commissie dit onderdeel met een **7**.

Thema 3 Langer zelfstandig thuis/ huisvesting ouderen

De opgaven

Leidschendam – Voorburg

Doelstellingen: Voldoende woonopties bieden om inwoners zo lang mogelijk een zelfstandig thuis te laten behouden. Voor kwetsbare mensen is er ondersteuning nodig van de gemeente en de corporaties. De gemeente organiseert ondersteuning in de thuissituatie en een vangnet met opvang- en crisisvoorzieningen. Belangrijk is een soepele overgang van de hulp van Jeugdwet naar Wmo voor kwetsbare jongeren die 18 jaar worden. Financiële problemen bij huurders zo vroeg mogelijk signaleren en ondersteuning bieden.

De volgende concrete afspraken werden gemaakt:

- Bij contactmomenten actief informeren over regelingen voor inwoners met een minimum inkomen.
- Middelen inzetten voor de aanpak van de toegankelijkheid en veiligheid van seniorencomplexen. In 2021 in twee complexen aanbrengen van collectieve WMO-voorzieningen.
- Start pilot flatcoach per 1-1-2019, evaluatie project 2020-2022 en financiële middelen beschikbaar stellen
- Schouw brandveiligheid, veiligheid en toegankelijkheid in een aantal complexen.
- Maximaal 10 procent van de woningtoewijzingen per jaar is vanaf 2020 voor kwetsbare doelgroepen en zorgbehoevenden (exclusief statushouders). In 2018 en 2019 is dat maximaal 7 procent.

Den Haag

Doelstelling: goed gebruik van de bestaande voorraad.

De volgende concrete afspraken werden gemaakt:

- Alle corporaties samen huisvesten jaarlijks 313 uitstromers uit instellingen. WoonInvest stelt in 2021 4 zelfstandige huurwoningen beschikbaar voor de huisvesting van zorgdoelgroepen.
- 100 verhuureenheden nieuwbouw wordt gereserveerd voor zorgdoelgroepen.
- Huisvesten statushouders volgens gemeentelijke taakstelling binnen 10 weken na koppeling gemeente.

WoonInvest heeft meer zorgwooneenheden dan gemiddeld vergeleken met alle Nederlandse corporaties (ongeveer 8 procent van haar woningbezit).

WoonInvest heeft zich aan de prestatieafspraken gehouden. In de visitatieperiode zijn de volgende prestaties geleverd:

- De gezamenlijke schouw van een aantal complexen op brandveiligheid, toegankelijkheid en veiligheid heeft plaatsgevonden, WoonInvest heeft zoals afgesproken middelen ingezet en er zijn maatregelen ter verbetering uitgevoerd. Onder andere zijn brandmelders geplaatst (eerder dan wettelijk verplicht), ruimten voor scootmobielen gemaakt en elektrische deurdrangers geplaatst.
- De flatcoach is in 2019 gestart.

- WoonInvest wees conform de afspraken toe aan kwetsbare groepen, onder het afgesproken maximum. Het aantal toewijzingen aan zorgbehoevenden was conform de afspraken.

Daarmee is voldaan aan de eisen voor een voldoende.

De realisatie van Hethuis, een woon-zorgcomplex met 18 plekken voor jongvolwassenen dat is ontstaan vanuit een particulier initiatief, in 2021, is voor de commissie reden om een plus toe te kennen. Het project liep al jaren en was helemaal vastgelopen. WoonInvest heeft dit maatschappelijk relevante project vlot getrokken, ondanks haar moeilijke financiële positie.

De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **7**.

Thema 4 Wijkgericht werken en leefbaarheid

De opgaven

Leidschendam – Voorburg

De gemeente werkt aan een samenleving waarin iedereen kan meedoen. Het stimuleren en ondersteunen van sociale cohesie kan daar een belangrijk bijdrage aan leveren.

Inspanningen op het gebied van de leefbaarheid door de woningcorporaties hebben te maken met:

- schoon, heel en veilig.
- de aanpak van en preventieve acties ter voorkoming van overlast.
- het stimuleren van sociale cohesie en bewonersparticipatie.

Onder de leefbaarheidsinspanningen van de woningcorporaties vallen ook zaken als het ondersteunen van initiatieven van huurders en het aanstellen van wijkbeheerders, complexbeheerders, huismeesters en het woonmaatschappelijk werk. De gemeentelijke gebiedsregisseurs pakken in de aandachtswijken de regie en zorgen voor overleg met de juiste instellingen en personen (woningcorporaties, handhaving, politie en welzijn) om problemen aan te pakken en op te lossen.

De volgende concrete afspraken werden gemaakt:

- Jaarlijks in overleg lijst met aandachtswijken vastgesteld met speciale aandacht voor de leefbaarheid, de zelfredzaamheid van bewoners en betrokkenheid van bewoners bij de buurt.
- Bovenveen, De Heuvel, Prinsenhof en Voorburg-Noord zijn aandachtswijken in de gehele visitatieperiode. Wijkaanpakken opgesteld voor deze wijken.
- De woningcorporaties investeren in het kader van de leefbaarheid in sociaal beheerconsulenten (aanpak overlast, burenruzies, enz.), wijkbeheerders, complexbeheerders (complexen schoon heel en veilig houden, signaleren problemen achter de voordeur, aanspreken bewoners op ongewenst woongedrag) en gebiedsconsulenten/ participatiemedewerkers (formuleren leefbaarheids-programma, overleg bewonerscommissies/stakeholders, ondersteunen bewonersinitiatieven) en in buurtbemiddeling, verlichting en camera's.

Den Haag

Doelstelling: evenwichtige wijken.

De volgende concrete afspraken werden gemaakt:

- Den Haag wil eenzijdige wijken diverser maken; daarom mag het aandeel sociale huurwoningen in sommige wijken niet stijgen.
- achter de voordeur komen is problematiek signaleren en hulp bieden.
- Complex Laan van Wateringen met vocht- en schimmelproblemen wordt aangepakt: werkzaamheden aan het dak in 2021. Voorlichting voor huurders.
- Besteden opbrengsten inkomensafhankelijke huurverhoging in leefbaarheid.
- Investering in wijkbeheerders.
- Vanaf 2021 gebruik van de app beeldkwaliteit. Meten en met bewoners bespreken van metingen in relatie tot kwaliteitsnormen voor schoon, heel en veilig.
- Vanaf 2021 elke twee jaar woonbelevingsonderzoek.

Conform de prestatieafspraken heeft WoonInvest in de afgelopen visitatieperiode de volgende prestaties geleverd:

- Jaarlijks wordt de lijst met aandachtswijken opgesteld.
- Per wijk is een aanpak geformuleerd.
- Er is 2019 woonbelevingsonderzoek uitgevoerd waaruit bleek dat kwetsbare wijken achteruitgaan met uitzondering van prioriteitswijk Prinsenhof, goede wijken afzakken, de sociale cohesie gelijk bleef en de tevredenheid over de woning en de woonomgeving licht daalde.

- WoonInvest investeert zoals afgesproken in leefbaarheid onder andere door de inzet van wijkbeheerders. In 2018 stapte WoonInvest over van huismeesters naar wijkbeheerders en stelde extra wijkbeheerders aan. Het doel was meer aandacht te hebben voor kwetsbare huurders en wijken, uitbreiding van de dienstverlening aan huurders en actief samenwerken met politie, sociale wijkteams en andere collegae.
- Hoe een complex eruit ziet is belangrijk voor hoe de huurders hun woonomgeving ervaren. Er is een instrument voor de beeldkwaliteit van complexen ingezet; beeldkwaliteit wordt meegenomen in besluiten over complexen.
- WoonInvest werkt in de Lokale Kamer¹ samen met de gemeente Leidschendam-Voorburg en de politie om criminaliteit en overlast te voorkomen of aan te pakken.
- Vanaf 2018 zijn er 14 buurtpreventieteams actief in 12 wijken in Leidschendam-Voorburg. In deze buurtpreventieteams werken bewoners, gemeente, politie en corporaties samen. WoonInvest steunt deze teams financieel via het leefbaarheidsbudget.

Daarmee is voldaan aan de prestatieafspraken en dus aan de eisen voor een voldoende op dit thema.

Het aantal van 14 wijkbeheerders dat WoonInvest inzet is naar verhouding groot en zij hebben meestal een kantoor in de wijk ter beschikking. De omvang van de inzet zou reden kunnen zijn voor een pluspunt. Echter, terwijl de professionals bij de gemeente enthousiast zijn over de wijkbeheerders, vinden de huurdersorganisatie en de zorgorganisaties de wijkbeheerders onzichtbaar.

De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **6**.

De commissie heeft er vertrouwen in dat de resultaten van de inzet van de wijkbeheerders zullen gaan toenemen door meer aandacht te besteden aan hun rol in de wijk in de contacten met huurders en zorgprofessionals.

Thema 5 Duurzaamheid

De opgaven

Leidschendam – Voorburg

Doel: van het gas af en klimaatadaptatie met behapbare kosten en inspelen op technische ontwikkelingen.

De volgende concrete afspraken werden gemaakt:

- 2018: transitieplan energie op weg naar aardgasloos tijdperk. Partijen werken samen aan de Lokale Energie Strategie (LES) en de vertaling daarvan in de WarmteTransitieVisie (WTV); beide plannen zijn gereed in 2021.
- Onderhoud en investeringen van woningcorporaties zijn no-regret en voorbereidend op aardgasvrij. De woningcorporaties investeren in de wooncomplexen in renovatie / onderhoud.
- 2018: doel gemiddelde woonlasten bewoners omlaag. 2019: indien mogelijk verlaagd.
- Bruijnings Ingenhoeslaan (WoonInvest) 48 woningen oplevering 2020-2021 Martinuslaan (WoonInvest) 96 2020-2021 Reuvenslaen en Elzendreef (WoonInvest) 126/161 2022
- Tussen 2008 en 2020 20 procent CO2-reductie. WoonInvest realiseert gemiddeld energielabel B voor hun woningbezit in 2025.
- In 2019 zijn alle open verbrandingstoestellen verwijderd; m.u.v. sloop- en renovatie-complexen. 2019: uitloop naar 2020.
- WoonInvest zet bij nieuwbouw in op isolatie ten behoeve van lage temperatuurverwarming (LTV) .
- Partijen passen bij sloop-nieuwbouw circulaire principes toe. 2019 ambitie, 2020 onderzoek hoe dat concreet te doen.

¹ De Lokale Kamer is een samenwerkingsverband tussen gemeente Leidschendam-Voorburg, politie en corporaties gericht op veiligheid en het voorkomen dan wel aanpakken van overlast.

- 2018: tenminste twee projecten met huurders in 2019 ter vervanging van steen door plant. Ontwikkeling i.o.m. bewonerscommissies. 2019: een gezamenlijke actie tot het vergroenen van tuinen, gevels, buitenruimte. 2020: vergroenen bij renovatie.

Den Haag

Doel: Een duurzame woningvoorraad

De volgende concrete afspraken werden gemaakt:

- 2030 klimaatneutraal.
- Verduurzaming binnen bestaande woonlasten van zittende huurders. Duurzaamheidsmaatregelen mogen niet tot gevolg hebben dat de huur van een woning dusdanig stijgt dat de woning niet langer in de sociale huurvoorraad valt.
- Van het gas af: in 2024 koken alle woningen niet meer op gas. 16.000 woningen in 5 jaar klaar voor de transitie of voorzien van duurzame energie. Bij grootschalige woningverbeteringstrajecten worden de woningen aardgasloos gemaakt of daarop voorbereid.
- Daken worden geïsoleerd en inzet op duurzaamheid (zon, groen, wit).
- 2024 circulaire nieuw- en verbouw.
- Openstaan voor bewonersinitiatieven op het gebied van duurzaamheid.
- 2021 Met winterklaar/budgetcoaches/ energiebesparboxen helpt WoonInvest 50 huishoudens op aanvraag met actie en advies over energiebesparing.
- WoonInvest staat open voor 2 pilotprojecten klimaatadaptatie in 2021 o.b.v. bevindingen in de risicodialogen.
- WoonInvest levert een bijdrage aan het stedelijk energieplan.

WoonInvest heeft voldaan aan de prestatieafspraken.

In 2018 formuleerde WoonInvest haar duurzaamheidsbeleid, conform de afspraken. De kernboodschap is dat de energievraag in de bestaande voorraad beperkt wordt, te realiseren op duurzame wijze. Gezien haar financiële positie kon WoonInvest op korte termijn geen onrendabele investeringen doen. Isolatie wordt enkel bloksgewijs uitgevoerd en indien mogelijk in bewoonde staat. Bij isoleren is verbeteren van de ventilatie noodzakelijk. Nieuwbouw wordt gasloos en met label A gerealiseerd. WoonInvest zet in op een intensivering van de verduurzamingsstrategie en werkt aan CO₂-neutraliteit in 2050.

Er zijn complexen verduurzaamd zoals afgesproken. Nieuwbouw is gebouwd met label A. Er zijn energieambassadeurs actief om hun medehuurlers te helpen energie te besparen.

Op het gebied van klimaatadaptatie zijn enkele kleine projecten uitgevoerd.

Conform de prestatieafspraken worden duurzaamheidsmaatregelen niet helemaal in de huur doorberekend waardoor de huurders lagere woonlasten hebben.

Pas in het laatste jaar van de visitatieperiode zijn subsidies voor duurzaamheidsprojecten aangevraagd.

De prestaties van WoonInvest evenaren ongeveer de afspraken; daarom geeft de commissie een voldoende op dit thema. De commissie is er zich van bewust dat de beperkte financiële mogelijkheden en de aard van het vastgoed (2/3 van de woningvoorraad is van voor 1980, weinig nieuwbouw, veel VvE's, veel zorgvastgoed) de complexiteit van de opgave heeft vergroot. Desondanks is de commissie van mening dat WoonInvest niet op een creatieve, innovatieve manier alle kansen voor verduurzaming heeft gepakt die er waren. Er zijn bijvoorbeeld nog weinig zonnepanelen geplaatst. Her en der in Nederland zijn al oplossingen gevonden voor het verduurzamen van gespikkeld bezit met particuliere eigenaren. De bouwpartners/ installatiebedrijven willen graag met WoonInvest optrekken. Het recente overheidsbeleid en de subsidiemogelijkheden maken het mogelijk om de gewenste versnelling te bereiken.

Daarom ziet de commissie geen reden om een plus te geven en blijft de beoordeling van dit onderdeel een **6**.

Thema 6 Kwaliteit van de dienstverlening

De opgaven

Wooninvest heeft in het ondernemingsplan de volgende uitdagingen geformuleerd:

- Meer persoonlijke aandacht en maatwerk in de dienstverlening.
- Actief en structureel in gesprek met de huidige en toekomstige klanten en samen met hen de dienstverlening en oplossend vermogen verbeteren.
- WoonInvest intern en extern optimaal digitaal, ten behoeve van meer persoonlijke aandacht in klantrelaties.

De huurderstevredenheid is tijdens de visitatieperiode gedaald, ondanks alle inspanningen. De grootste daling is te zien bij de tevredenheid van vertrekkende huurders. In de benchmark heeft WoonInvest nog steeds een C. In 2018 startte het project digitalisering dienstverlening dat moest leiden tot goede informatievoorziening aan de huurder, 24/7 bereikbaarheid en inzet van sociale media voor communicatie. In 2019 werd een klantportal geopend en een verhuurapp geïntroduceerd. Er zijn problemen met de klantportal. In verband met het gevaar van datalekken werd de module voor reparatieverzoeken in 2021 offline gehaald.

De leegstand bij mutaties is langer geworden. Er was enige tijd geen overzicht van reparatieverzoeken en andere onderhoudsactiviteiten in woningen. De huurders krijgen vaak geen procesinformatie als een reparatie lang(er) gaat duren; vervolgens gaan ze weer bellen. Ondanks dat de klantenservice gebruik kan maken van een centrale kennisbank, zijn deze medewerkers volgens huurders niet altijd op de hoogte van onderhoudsactiviteiten en projecten.

Er was wel inzet voor verbetering van de dienstverlening, maar de resultaten laten nog te wensen over. Waarschijnlijk speelden de personele wisselingen hierin ook een rol.

De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **5**.

3.2 De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven

Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

De ambities

In de visitatieperiode werkte WoonInvest met het ondernemingsplan 2018-2022 "Samen sterk".

'Samen sterk'

Het ondernemingsplan kwam tot stand nadat medewerkers van WoonInvest in 2016 koffiebezoeken brachten aan huurders. Deze gesprekken leverden een schat aan informatie op die, zonodig na nader onderzoek, een plaats kregen in het nieuwe ondernemingsplan. De missie werd: "WoonInvest zorgt voor goed en betaalbaar wonen in Haaglanden voor mensen met een laag inkomen en voor kwetsbare mensen". De ambities en uitdagingen werden in 6 speerpunten benoemd:

- De klantrelaties verbeteren.
- Op het gebied van Leefbaarheid en Kwetsbaarheid wil WoonInvest de wijk in, sterke wijknetwerken met huurders, maatschappelijke en zakelijke partners en andere relevante partijen bouwen, heldere wijkvisies en praktisch uitvoerbare plannen.
WoonInvest wil praktisch en oplossingsgericht lokaal samenwerken en mogelijkheden creëren en/of faciliteren voor kwetsbare mensen die behoefte hebben aan een aangepaste woonvorm tussen thuis en tehuis.
- Op het gebied van Duurzaamheid wil WoonInvest voldoen aan sectorbrede duurzaamheidsafspraken, circulair en evolutionair (ver)bouwen toepassen in alle nieuwbouwprojecten en grote renovaties, nieuwe vormen ontwikkelen in opdrachtgeverschap, aanbesteding en samenwerking.
- Op het gebied van Beschikbaarheid wil WoonInvest structureel de omvang en woonbehoeften

van doelgroepen inventariseren en tweejaarlijks de vastgoedstrategie daaraan toetsen, vijfhonderd tot zevenhonderd sociale huurwoningen toevoegen en doorstroming en/of woningruil bevorderen.

- Op het gebied van Betaalbaarheid wil WoonInvest structureel inkomens- en woonlastenontwikkeling in beeld brengen en daarop huurprijsbeleid en woningaanbod afstemmen, nieuwbouw alleen in het sociale segment realiseren, duurdere huurwoningen voor mensen met middeninkomens behouden, verminderen van betalingsachterstanden.
- De voorwaarde voor het verwezenlijken van de doelstellingen vormt speerpunt 6: een flexibele en competente organisatie.

Het aantal sociale huurwoningen dat WoonInvest volgens dit ondernemingsplan voor 2018-2022 wil toevoegen is hoger dan in het regionale convenant "Gaten dichten in Haaglanden 2017-2025" staat. Het regionale convenant is van eind 2017. Het ondernemingsplan verscheen eerder dan het regionale convenant.

Portefeuilleplan

In 2019 werd de portefeuillestrategie geactualiseerd. Het Vastgoedstrategie- en transitieplan uit 2016 werd in 2018 geëvalueerd. Daarvoor werden gegevens gebruikt van markt- en omgevingsanalyses. Omdat het aantal huishoudens in het werkgebied steeg, steeg ook de vraag naar betaalbare woningen. Er bleek meer behoefte te zijn aan woningen voor kleine huishoudens en aan woningen met een goede toegankelijkheid (voor onder andere ouderen). Bovendien was er in het kader van duurzaamheid en beheersing van de woonlasten behoefte aan energiezuinige woningen. WoonInvest stelde haar wensportefeuille op en voerde scenario-analyses uit om keuzes te onderbouwen.

In de scenario-analyses werden financiële haalbaarheid en maatschappelijke bijdrage afgewogen. Ook werd er gekeken naar de organisatorische haalbaarheid; WoonInvest verwachtte dat er voldoende kennis en kunde in de organisatie aanwezig was om het gekozen scenario uit te voeren.

De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven

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

Het staat vast dat WoonInvest over een actueel plan en doelstellingen beschikt voor het leveren van maatschappelijke prestaties in de vorm van een ondernemingsplan en een portefeuilleplan. De ambities van WoonInvest sloten aan bij de opgaven zoals die in de woonvisies van de gemeenten in het werkgebied van WoonInvest zijn beschreven en overtroffen aanvankelijk de opgaven uit het regionaal convenant "Gaten vullen". In het portefeuilleplan is daarna, onderbouwd door scenario-analyses, een realistischer ambitie vastgelegd die aansluit bij het regionaal convenant. Daarmee voldoet WoonInvest aan de eisen voor een voldoende op dit onderdeel.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6**.

4. Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft de beoordeling weer die belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van WoonInvest. Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens 8 face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van WoonInvest. Een van deze gesprekken vond plaats via videobellen.

Presteren volgens Belanghebbenden						
	Huurders vereniging	Gemeenten	Overig	Cijfer	Cijfer	Weging
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie					6,6	50%
Thema 1: Beschikbaarheid woningvoorraad	5,6	7,8	5,5	6,3		
Thema 2: Betaalbaarheid	5,0	8,5	7,8	7,1		
Thema 3: Langer zelfstandig thuis/ huisvesting ouderen	7,0	9,0	8,0	8,0		
Thema 4: Wijkgericht werken en leefbaarheid	4,0	7,7	6,5	6,1		
Thema 5: Duurzaamheid	4,0	8,3	6,8	6,3		
Thema 6: Kwaliteit van de dienstverlening	4,3		7,3	5,8		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	5,7	8,3	7,2	7,0	7,0	25%
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	2,7	7,5	6,9	5,7	5,7	25%
Gemiddelde score					6,5	

4.1 De belanghebbenden van WoonInvest

Gemeenten

Gemeente Leidschendam-Voorburg

Het grootste deel van de woningen van WoonInvest (ongeveer 6.000 woningen) ligt in de gemeente Leidschendam-Voorburg. Hier is ook collega-corporatie Vidomes actief. WoonInvest heeft in de visitatieperiode prestatieafspraken gemaakt met deze gemeente.

Gemeente Den Haag

In Den Haag bezit WoonInvest ruim 2.600 woningen. WoonInvest is daar een relatief kleine speler. WoonInvest heeft in de visitatieperiode prestatieafspraken gemaakt met deze gemeente.

Huurdersorganisatie

Huurdersvereniging Respectus heeft overleg-, advies- en instemmingsrecht bij onderwerpen als huurbeleid, verkoop van huurwoningen of sloop/nieuwbouwplannen. Respectus is betrokken bij het maken van prestatieafspraken. Het is een actieve vereniging, die ook een bescheiden leefbaarheidsbudget beheert. Dit budget kan worden toegekend aan woonideeën die een wijk schoner, heler en veiliger maken.

Sinds 2018 neemt Respectus deel aan de Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden (SHH). De SHH vertegenwoordigt 95 procent van alle huurders uit de regio. SHH is betrokken bij de Regionale Prestatieafspraken met gemeentes en woningcorporaties.



Zorg- en Welzijnspartijen

WZH (WoonZorgcentra Haaglanden)

Met 14 woonzorgcentra, thuiszorg, een hospice, een revalidatiecentrum en diverse dagactiviteiten- en ontmoetingscentra is WoonZorgcentra Haaglanden (WZH) een van de grotere zorgorganisaties in de regio. WZH is gespecialiseerd in het bieden van (revalidatie)zorg, behandeling en ondersteuning aan ouderen met lichamelijke beperkingen, ouderen met dementie en mensen met niet aangeboren hersenletsel (NAH). Het gaat om cliënten met zware zorgindicaties. WZH huurt ongeveer de helft van haar panden van WoonInvest.

Middin

Middin biedt ondersteuning en zorg aan mensen met een beperking bij het leiden van hun eigen leven in en met de samenleving. Middin heeft woonlocaties, activiteitencentra en werkt ook op school of aan huis. Middin heeft 2.000 bewoners en 6.000 overige cliënten. WoonInvest is één van de 20 corporaties waar Middin van huurt; het gaat om 2 locaties in Voorburg. Middin heeft een locatie in Wateringseveld van WoonInvest gekocht.

Overige partijen

SVH (Sociale Verhuurders Haaglanden)

De 19 corporaties in de regio Haaglanden werken samen in de Sociale Verhuurders Haaglanden. Zij sluiten regionale prestatieafspraken met de 15 gemeenten in het werkgebied, waaronder Den Haag en Leidschendam-Voorburg. SVH beheert de gezamenlijke website ten behoeve van de woonruimteverdeling.

Vidomes

Collega-corporatie in de gemeente Leidschendam-Voorburg waarmee ook prestatieafspraken worden gemaakt. Vidomes is daarnaast ook werkzaam in de gemeenten Zoetermeer, Rijswijk, Delft en Den Haag. Vidomes heeft ruim 18.000 woningen.

Smits Vastgoedzorg

Smits Vastgoedzorg is een specialist in het resultaatgericht onderhouden, verbeteren en transformeren van vastgoed. WoonInvest werkt 10 jaar met Smits samen aan verduurzaming en planmatig onderhoud, waarvan de laatste 3 jaar als partner.

Willems Vastgoed

Willems zorgt ervoor dat wooncomfort in de sociale woningbouw wordt vergroot, gebouwen langer meegaan en bewoners prettiger kunnen wonen. Willems doet dit door te zorgen voor continuïteit en innovatie in sociaal vastgoed. Willems is een familiebedrijf dat ongeveer 7 jaar met WoonInvest samenwerkt, de laatste 3 jaar als partner.

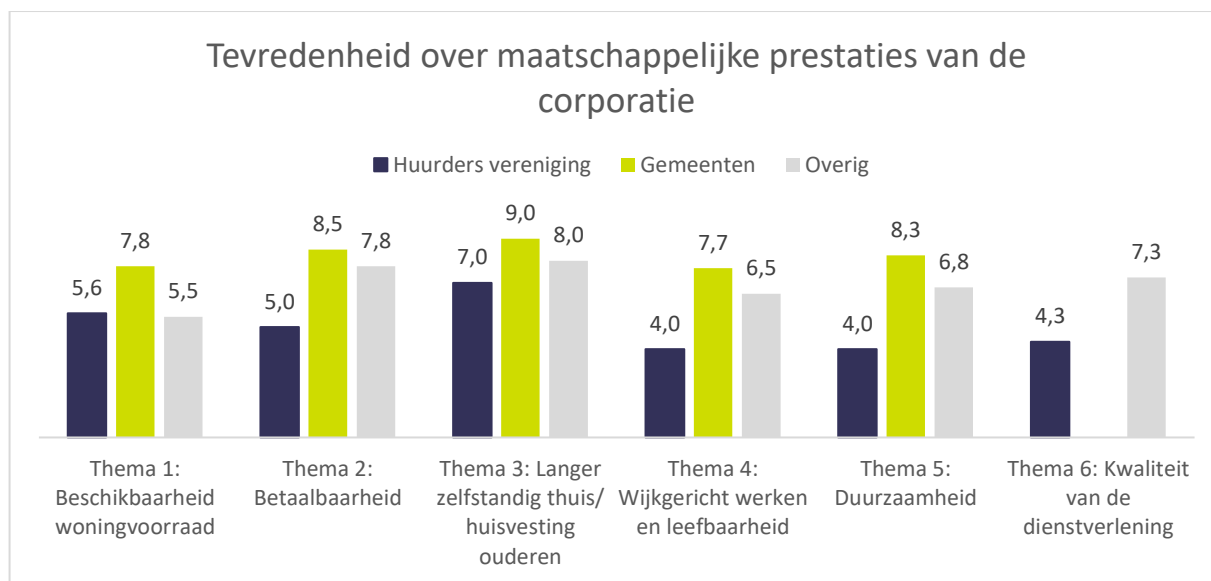
Jansen Huybregts

Jansen Huybregts is een servicebedrijf voor niet-planmatig onderhoud en renovatie. WoonInvest werkt 7 jaar met Jansen Huybregts samen. Twee jaar geleden heeft Jansen Huybregts, toen twee andere bedrijven ermee stopten, in korte tijd dit onderhoud voor 4.000 woningen erbij genomen. Dat zou tijdelijk zijn. Pas dit jaar zijn er nog twee nieuwe bedrijven ingeschakeld.

Strikt genomen zijn de bovengenoemde bouwbedrijven geen belanghebbenden. Omdat de samenwerking met hen voor WoonInvest belangrijk is, hebben zij met de visitatiecommissie gesproken. Hun oordeel is niet in de scores van de "overige partijen" meegenomen. Opmerkingen en tips van deze samenwerkingspartners zijn hieronder wel opgenomen.

4.2 De beoordeling van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties

De belanghebbenden hebben hun beoordeling gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort WoonInvest een **6,5** op het Presteren volgens Belanghebbenden, een nette voldoende. De gemiddelde cijfers lijken wat vlak. Maar, zoals u in het staafdiagram hieronder kunt zien, lopen de oordelen van de verschillende belanghebbenden zeer sterk uiteen. De tevreden gemeenten hebben de hoogste scores gegeven. De huurdersorganisatie was het meest ontevreden en gaf de laagste scores.



a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

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

Thema 1 Beschikbaarheid woningvoorraad

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,3**.

De huurdersorganisatie geeft een hele krappe voldoende voor beschikbaarheid. Zij gaven de volgende redenen hiervoor. Er is nauwelijks nieuwbouw. Op een vrijgekomen woning komen 1.200 reacties. Er is pas sinds kort een seniorenmakelaar; Vidomes heeft die al jaren. Ouderen die naar een nieuwe woning willen doorstromen moeten een hele hoge nieuwe huur betalen.

De gemeente Leidschendam-Voorburg is aanzienlijk positiever over de beschikbaarheid van de woningvoorraad. Nieuwbouw is heel hard nodig. WoonInvest wil graag investeren in nieuwbouw maar het ontbreekt aan locaties. Daarom is vroegtijdige samenwerking met projectontwikkelaars belangrijk. De gemeente heeft hieraan moeten sleuren.

² Waar dit het geval is heeft dit dus tot gevolg dat het rekenkundig gemiddelde cijfer niet representatief is voor alle belanghebbenden.

WoonInvest heeft oog voor voorzieningen in complexen. Het is positief dat WoonInvest geen woningen meer verkoopt³. De geringe beschikbaarheid van woningen voor statushouders maakte dat er achterstand was op de taakstelling. Daarover heeft de gemeente moeten steggelen met WoonInvest.

De gemeente Den Haag zit te springen om sociale huurwoningen. De beschikbaarheid is niet groot genoeg voor de vraag. De gemeente is blij met de inzet van WoonInvest op doorstroming en nieuwbouw (Madeliefveld). Daarom geven zij een hogere score dan gemiddeld op dit thema.

SVH merkt op dat er in de visitatieperiode maar beperkt nieuwbouw is opgeleverd, niets voor de reguliere doelgroep, alleen zorgvastgoed.

Collega-corporatie Vidomes geeft een ruime voldoende: WoonInvest levert de prestaties gewoon.

Enkele zorgorganisaties geven een onvoldoende voor beschikbaarheid. HetHuis heeft een wachtlijst waar zoveel mensen op staan dat er nog een Huis zou kunnen komen. En de geïnterviewden maken zich grote zorgen over beschikbaarheid van woningen voor hun medewerkers, waar al zo'n tekort aan is. Andere zorgorganisaties vinden dat WoonInvest ze uitstekend bedient.

De bouwpartners vinden dat WoonInvest alles doet om te lang leegstaan van woningen te voorkomen. Onder andere zijn de werkprocessen anders ingericht zodat de voorbereiding van een klus eerder gestart kan worden.

Thema 2 Betaalbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,1**.

Respectus geeft een onvoldoende voor betaalbaarheid. Volgens hen is de afgelopen jaren de maximaal toegestane huurverhoging doorgevoerd. De huurgewenning⁴ is afgeschaft. Waarschijnlijk komt dit door de slechte financiële situatie van WoonInvest. Respectus is tevreden over de proactieve aanpak bij ontstane huurachterstanden.

De gemeente Leidschendam-Voorburg beoordeelt de prestaties op betaalbaarheid als goed tot zeer goed. Het aftoppen van de huur ten behoeve van grote gezinnen wordt gewaardeerd evenals de gematigde huurverhogingen in de afgelopen jaren.

De gemeente Den Haag ziet dat WoonInvest niet de laagste huurprijzen berekent van alle corporaties die in de stad actief zijn, maar de woningen zijn relatief nieuw en heel mooi. Er is behoefte aan differentiatie. De gemeente Den Haag is benieuwd naar de prijsstelling van de nieuwbouw. Deze gemeente heeft geen cijfer op dit thema gegeven.

SVH is iets meer tevreden dan gemiddeld.

Collega-corporatie Vidomes geeft geen cijfer voor betaalbaarheid omdat er geen zicht is op het huurbeleid van WoonInvest. Benadrukt wordt dat zij en WoonInvest de enige corporaties zijn die huren aftoppen van grote eengezinswoningen ten behoeve van grote gezinnen.

³ Dit klopt feitelijk niet. WoonInvest verkoopt woningen binnen de overeengekomen prestatieafspraken.

⁴ Een verhuurder kan met een huurder overeenkomen dat de hogere huurprijs van een nieuwe woning tijdelijk wordt verlaagd. In maximaal 3 jaar wordt de huurprijs vervolgens naar het eigenlijke niveau gebracht, zodat de huurder geleidelijk aan de hogere huur kan wennen.

Zorgorganisaties zijn (zeer) tevreden over de betaalbaarheid van hun panden. Er zijn goede afspraken gemaakt en die worden nagekomen.

Een van de bouwpartners ziet in zijn eigen omgeving dat WoonInvest het goed doet op dit thema.

Thema 3 Langer zelfstandig thuis/ huisvesting ouderen

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

Respectus beoordeelt de prestaties op dit thema met een 7. Desondanks vraagt de huurdersorganisatie zich af wat het beleid van WoonInvest op dit thema is. Respectus heeft geen zicht op de aanpassingen op grond van de WMO.

De gemeente Leidschendam-Voorburg is zeer tevreden over de prestaties van WoonInvest op dit thema. Hethuis is een pluspunt. WoonInvest is zeer actief. De gemeente is blij met de afspraken over directe plaatsing in een aantal complexen.

De gemeente Den Haag heeft geen cijfer gegeven op dit thema. De woningen van WoonInvest in Den Haag hebben trappen en zijn dus niet zo geschikt voor ouderen. Bij de ontwikkeling van het project Madeliefveld toont WoonInvest dat zij oog heeft voor de senioren in de wijk.

De collega-corporatie heeft geen cijfer gegeven.

SVH ziet dat WoonInvest op dit thema het meeste doet van alle deelnemende corporaties, na gespecialiseerde corporaties als Woonzorg en Habion. En de senioren makelaar is er nu. Daarom krijgt WoonInvest van hen een 8.

Zorgorganisaties hebben hiervoor geen cijfer gegeven omdat ze er geen zicht op hebben; zij zijn niet betrokken bij dit onderdeel. Een van de zorgorganisaties geeft aan blij te zijn met project Zilverlinde.

Enkele bouwpartners merken op dat WoonInvest hier niet erg actief in lijkt; er zijn nog nooit innovatieve ideeën op dit gebied met hen besproken. Dat zouden de bedrijven wel willen.

Thema 4 Wijkgericht werken en leefbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,1**.

De huurdersorganisatie geeft een dikke onvoldoende. Een aantal wijken gaat achteruit; dat zie je onder andere aan troep op straat. Mensen zijn individualistischer. Met name in de aandachtswijken is er sprake van verruwing. De begeleiding van huurders die uitstromen uit de GGZ is onvoldoende; er ontstaat vaak overlast. De samenwerking met de zorgorganisaties is niet voldoende. De draagkracht van sommige wijken is op, de leefbaarheid daalt. De wijkbeheerders zijn onvoldoende zichtbaar en toegankelijk, waarbij wordt opgemerkt dat er wel verschil is tussen de wijkbeheerders.

De gemeente Leidschendam-Voorburg vindt de prestaties goed. Zij zijn zeer te spreken over het Pact voor Noord dat onlangs is gesloten en waar ook WoonInvest in participeert. De samenwerking in de Lokale Kamer is heel goed. Er zijn wekelijkse contacten met de gebiedsregisseurs van de gemeente en met de politie. De gemeente waardeert de inzet van 14 wijkbeheerders.

De gemeente Den Haag heeft geen cijfer gegeven op dit thema. Bij de ontwikkeling van het project Madeliefveld houdt WoonInvest rekening met de leefbaarheid in de wijk.

De collega-corporatie geeft een ruime voldoende op dit thema. Samen wordt er woonbelevingsonderzoek gedaan en er wordt samengewerkt in het project flatcoaches en Pact voor Noord. SVH heeft op dit thema geen oordeel gegeven.

Een zorgorganisatie heeft geen cijfer gegeven op dit thema omdat ze er geen zicht op hebben. Deze zorgorganisatie had goede afspraken gemaakt bij een (ver)bouwproject over de tuin, parkeren en andere dingen in de omgeving. Helaas bleek het moeilijk om de afspraken te handhaven; de vele personele wisselingen hielpen daarbij niet mee.

Een andere zorgorganisatie, die ook met wijkgerichte teams werkt, hoort hier niets over. WoonInvest is niet zichtbaar en daarom wordt een onvoldoende gegeven.

Medewerkers van de bouwpartners komen om de 6 à 7 jaar bij een woning. Het is ze opgevallen dat de wijken de afgelopen jaren eenzijdiger zijn geworden en achteruit zijn gegaan. Er speelt van alles bij de doelgroep, ze zijn kwetsbaar, hebben vaak geen vangnet en zijn vooral bezig met overleven.

WoonInvest zou samen met de gemeente naar de wijken moeten kijken want het houdt niet op bij het gebouw. Bij renovatie zouden ook gelijk zorg en welzijn betrokken moeten worden. WoonInvest is nog wat te reactief. De bouwpartners pleiten voor een gebiedsgerichte aanpak.

De bouwpartners zijn niet betrokken bij het pact tussen gemeente Leidschendam – Voorburg en organisaties die in de wijken actief zijn, Pact voor Noord.

Opgemerkt wordt dat de huismeesters zijn veranderd in wijkbeheerders. Sommige huurders missen de huismeester. Een van de bedrijven heeft een concept waarbij een vaste monteur een dag in de week in de wijk is en reparaties en andere kleine klusjes kan doen. Daaronder vallen ook dingen die voor rekening van de huurder komen. Het bedrijf heeft dit voorgesteld maar het is niet van de grond gekomen.

Vroeger waren er bijeenkomsten waarop de monteurs en de corporatie met elkaar spraken over de klanten; door Corona zijn deze vervallen.

Thema 5 Duurzaamheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,3**.

Respectus geeft een wederom een dikke onvoldoende op dit thema. Veel woningen hebben enkel glas en één-steens-muren. Een groot deel van het woningbezit is oud. Respectus hoort nooit iets over aanbrengen van zonnepanelen.

De gemeente Leidschendam-Voorburg is juist heel tevreden over de prestaties op dit thema. De gemeente baalt ervan dat de gezamenlijke aanvraag voor rijkssubsidie niet toegekend werd. De gemeente Den Haag is positief over de constructieve gesprekken die er over dit thema zijn gevoerd. Het woningbezit in Den Haag is relatief nieuw en heeft dus geen slecht energielabel.

De collega-corporatie ziet dat WoonInvest de laatste paar jaar een been heeft bijgetrokken op dit thema. In het verleden was WoonInvest afhoudend; dat is niet meer zo. Nu moet WoonInvest gaan leveren.

SVH ziet dat WoonInvest achterloopt op de andere corporaties op dit thema. Er zijn weinig concrete acties geweest. De samenwerking in de Bouwstroom, waarvoor de nieuwe bestuurder het initiatief heeft genomen, gaat zeker helpen.

Een zorgorganisatie is buitengewoon tevreden met de duurzaamheid van hun, in het voorjaar van 2021 opgeleverde, pand; dat heeft onder andere zonnepanelen en een warmtewisselaar.

Een andere zorgorganisatie is veel minder positief en vraagt zich af hoe de prioriteiten voor verduurzaming bepaald worden.

De zorgorganisaties hebben het idee dat WoonInvest niet voorop loopt, maar wel z'n ding doet.

Enkele bouwpartners vinden dat er serieus gewerkt wordt aan duurzaamheid voor de complexen die zijn gekozen om te verduurzamen. De opgave is echter breder: de overige complexen zullen ook aangepakt moeten worden.

Thema 6 Kwaliteit van de dienstverlening

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **5,8**.

Respectus beoordeelt de prestaties op dit thema onvoldoende. Het klantportal werkt nog steeds niet goed. Huurders worden niet juist te woord gestaan, niet goed doorverwezen, niet teruggebeld, de aannemer is niet aanspreekbaar en huurders worden van het kastje naar de muur gestuurd. De resultaten van de enquête die wordt uitgezet na onderhoud geven aan dat huurders tevreden zijn over de afhandeling van hun reparatieverzoek maar deze is te positief sturend geformuleerd⁵. De huurdersorganisatie is niet betrokken geweest bij de opzet daarvan. Door het grote verloop in personeel is de betrokkenheid gedaald en is veel kennis verloren gegaan

De gemeente Leidschendam-Voorburg heeft onvoldoende zicht op dit thema om een cijfer te geven. De gemeente Den Haag krijgt wel vragen over projecten die worden verkocht of geliberaliseerd, maar niet veel klachten over de dienstverlening van WoonInvest. Zij gaven ook geen cijfer.

De collega-corporatie heeft onvoldoende zicht op de kwaliteit van de dienstverlening om een cijfer te geven.

SVH concludeert dat de kwaliteit van de dienstverlening door WoonInvest minder is dan gemiddeld.

Enkele zorgorganisaties ervaren een serviceniveau dat beter is dan bij veel grotere corporaties, opvallend goed. Heel belangrijk want een storing heeft in hun panden, voor hun doelgroep, een veel grotere impact. Andere zorgorganisaties vinden om dezelfde reden dat er nog wel wat te doen is: dingen duren soms lang of het duurt lang om met de juiste persoon bij WoonInvest in contact te komen. De zorgorganisaties geven een ruime voldoende.

De bouwpartners geven aan dat er nog veel mogelijkheden zijn om te verbeteren, hoewel huurders positieve scores geven na afloop van een uitgevoerde klus. De medewerkers die bij de huurders komen horen veel waar WoonInvest zijn voordeel mee zou kunnen doen. Veel ontevredenheid komt door onduidelijkheid, oud zeer en de manier van omgaan met Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV). En er was geen overzicht van alle onderhoudsopdrachten door problemen met het systeem. Dan werd er een reparatieklus gedaan en vervolgens wat later een andere klus in dezelfde woning aangepakt. Daar worden huurders natuurlijk niet blij van.

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

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **7**.

Respectus geeft hier een dikke onvoldoende. Het kan beter. De huurdersorganisatie is vaak niet op de hoogte van de plannen voor complexen. Huurders met vragen kunnen ze vervolgens niet helpen. De huurdersorganisatie is hoopvol gestemd met het aantreden van de nieuwe bestuurder.

De gemeente Leidschendam-Voorburg waardeert de communicatie en relatie als zeer goed.

⁵ WoonInvest gebruikt de standaardvragenlijst voor de Aedes-benchmark.

De gemeente Den Haag geeft een zeer ruime voldoende. Er is op allerlei onderwerpen constructief overleg. Op ambtelijk niveau weet men elkaar goed te vinden, er is één contactpersoon die de juiste collega's kan betrekken. De komende jaren zou deze gemeente het overleg graag willen versterken omdat corporatie en gemeente elkaar hard nodig hebben gezien de grote opgaven.

De relatie en communicatie tussen de collega-corporatie en WoonInvest waren in de afgelopen jaren voldoende; WoonInvest was erg afhoudend. Door de komst van de nieuwe bestuurder is de relatie en communicatie plezieriger en constructiever. Er is de bereidheid om afspraken te maken en er wordt inzet getoond.

SVH geeft aan dat de kwaliteit van de communicatie en relatie te lijden heeft gehad van alle personele wisselingen.

Een zorgorganisatie heeft in de aanloop van de bouw van hun pand zeer prettig, goed gestructureerd en constructief overleg gehad. Voor het onderhoud kan er rechtstreeks met de onderhoudsbedrijven worden gebeld. De contracten voor het onderhoud zijn net gesloten.

Een andere zorgorganisatie geeft een voldoende die is gebaseerd op de contacten over de verkoop. Er was gedoe over de taxatie van het pand. Een andere zorgorganisatie wilde meer zelf gaan doen in het beheer van hun vastgoed; het overleg met WoonInvest verliep heel moeizaam. De zorgorganisatie miste informatie.

Andere zorgorganisaties ervaren een daling in de kwaliteit van de relatie in de afgelopen jaren, onder andere door de vele personele wisselingen op fundamentele plekken. Het begint de laatste tijd weer goed te lopen, waarschijnlijk ook door de bestuurswisseling.

Sommige bouwpartners waarderen de communicatie in concrete projecten als goed en de beleidsmatige communicatie als voldoende. De communicatie is nog vrij reactief.

Andere bouwpartners geven aan dat het overnemen van het onderhoud van vertrekkende aannemers onvoldoende werd doorgesproken waardoor onduidelijkheid ontstond. Deze bouwpartners zijn blij met hun nieuwe contact waar een duidelijke demarcatielijst bij hoort.

Soms zitten medewerkers van WoonInvest niet op één lijn. Soms zijn medewerkers niet op de hoogte van opdrachten en projecten terwijl ze dat wel nodig hebben om de klant goed te kunnen informeren. De manier van communiceren was ook niet altijd prettig. Als er een probleem is, ga dan eerst navragen hoe het zit voor je je oordeel geeft. De klachtenafhandeling is sinds de komst van een nieuwe medewerker erg verbeterd.

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

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

Respectus geeft aan dat ze om advies op losse punten werd gevraagd, niet om mee te denken over langetermijnplannen. De huurdersorganisatie is bijzonder ontevreden over de manier waarop WoonInvest omgaat met hun adviezen, met name over de jaarlijkse huurverhogingen, terwijl dat een van de belangrijkste onderwerpen is voor een huurdersorganisatie. Er was hoop dat dat beter zou gaan met de nieuwe bestuurder, maar ook de laatste keer zijn, naar hun mening, de adviezen in de la gegooid en was er geen toelichting waarom er niets met hun adviezen is gedaan. Respectus voelt zich niet serieus genomen. Gelukkig heeft de nieuwe bestuurder toegezegd Respectus te betrekken bij het langetermijnhuurbeleid dat er nu gaat komen.

De gemeente Leidschendam-Voorburg is tevreden met de invloed op het beleid. De gemeente heeft WoonInvest betrokken bij de startnotities voor de omgevingsvisies. De gemeente wist nog niet dat WoonInvest in 2022 een nieuw koersplan maakt, maar heeft er vertrouwen in op het juiste moment om input gevraagd te worden.

Ook de gemeente Den Haag is tevreden over haar invloed op het beleid van WoonInvest, die vooral via de raamovereenkomst van de prestatieafspraken tot stand komt.

De collega-corporatie waardeert de invloed op het beleid in de afgelopen jaren met een voldoende; de kanalen waren altijd open maar de opstelling bij WoonInvest was wat defensief. De laatste tijd zijn er goede open gesprekken over de (verdeling van) opgaven en elkaars beleid. De gesprekken over statushouders zijn onder andere enorm verbeterd.

SVH geeft een ruime voldoende. WoonInvest wordt gezien als een corporatie die prima meedenkt, meepraat en meedoet. SVH zou in het kader van de doorstroming graag afspraken willen maken om het vrije sector bezit te bestemmen voor doorstromers vanuit de sociale huur. Dat is nog steeds niet gelukt. En het verbaast SVH dat er zo weinig gebruik wordt gemaakt van data uit het woonruimteverdeelsysteem.

Enkele zorgorganisaties geven aan dat ze geen invloed hebben op het beleid en geven dus geen cijfer. Zij vinden dat WoonInvest en zij elkaar meer zouden moeten spreken en opzoeken in het belang van de doelgroep. Immers, er zijn alleen al 2,7 miljoen mensen in Nederland met een lichte verstandelijke beperking; daarvan zijn 1,1 miljoen mensen in staat om zelfstandig te wonen hoewel zij niet op alle levensterreinen zelfredzaam zijn. Qua inkomen vallen zij onder de doelgroep die in aanmerking komt voor een sociale huurwoning. Er vallen mensen tussen wal en schip in onze complexe maatschappij. Door een andere zorgorganisatie wordt gewezen op het "gat" tussen zelfstandig wonen en het verpleeghuis. Daarmee wordt de noodzaak van samenwerking tussen corporatie en zorgorganisaties benadrukt. Sommige zorgorganisaties veronderstellen dat WoonInvest de afgelopen jaren vooral haar eigen problemen moest oplossen waardoor er minder aandacht was voor de inbreng van buiten in het beleid.

De bouwpartners geven aan dat WoonInvest veel meer uit de samenwerking kan halen. Alle bouwpartners zouden heel graag project overstijgend willen werken en eerder bij de beleidsvorming en het maken van keuzes betrokken willen worden. Ze bieden aan meer mee te denken over oplossingen en bij het ontwikkelen van een visie op het vastgoed. Zo zouden ze echt een strategische partner kunnen worden. Bij andere corporaties gebeurt dat al, daar wordt onder andere veel meer van elkaars data en kennis gebruik gemaakt.

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Inhoudelijk op een thema

Beschikbaarheid

- Zijn er mogelijkheden om huisvesting voor mensen met een lagere ZZP-indicatie mogelijk te maken in woningen dichtbij Hethuis zodat zij gebruik kunnen maken van begeleiding/faciliteiten vanuit Hethuis?
- Zet het vrije sector bezit in om huisvesting voor middengroepen (verpleegkundigen, onderwijzers, politieagenten) te verwezenlijken. De seniorenmakelaar zou een rol kunnen spelen in maatwerk voor doorstroom.
- Nieuwbouw is heel hard nodig. Werk samen met projectontwikkelaars in een vroeg stadium.
- Laten we ook voor de langere termijn, na Madeliefveld, nadenken. Er zijn locaties voor nieuwbouw mogelijk, ook in de buurt van het verzorgingsgebied van WoonInvest.

Langer zelfstandig thuis/ huisvesting ouderen

- Doe meer met je niet-DAEB bezit. Zet actief en gericht in op middenhuur om doorstroom in betaalbare eengezinswoningen te bereiken. Of voor bijzondere doelgroepen in sterkere wijken.
- Ga levensloopbestendig bouwen.

Wijkgericht werken

- Kijk samen met de gemeente naar de wijken want het houdt niet op bij het gebouw. Betrek bij renovatie ook gelijk zorg en welzijn. Ga voor een gebiedsgerichte aanpak.
- Er is een initiatief voor huisvesting voor ouderen gecombineerd met een functie voor de buurt en voor jongeren.
- Was er maar een spreekuur in de wijk, eventueel samen met de wijkagent.
- Zorg voor betere spreiding van zorgcliënten over de wijken. Verbeter de samenwerking met de zorgorganisaties zodat problemen met de leefbaarheid voorkomen of beter aangepakt worden.

Duurzaamheid

- Pak meer complexen tegelijkertijd aan. Een "lopende band" biedt kansen voor betere kwaliteit en lagere kosten.
- Er is zoveel achterstallig onderhoud dat dat kansen biedt om gelijk de verduurzaming aan te pakken.

Kwaliteit dienstverlening

- Analyseer waar huurders precies ontevreden over zijn en bepaal dan je aanpak voor verbetering.

Relatie en communicatie

- Deel vooraf meer informatie over wat je in een project kunt verwachten. Ga zo nodig met een wijkbeheerder naar een huurder.
- Trek samen op naar de huurder zodat verkeerde verwachtingen worden voorkomen. Schep duidelijkheid.
- Geef procesinformatie als je nog geen inhoudelijke informatie kunt geven.
- Zorg dat de Klantenservice op de hoogte is van werkzaamheden en projecten.
- Schort je oordeel op bij problemen, vraag eerst na hoe het zit en communiceer daarna pas je besluit.
- Communiceer over personele wisselingen en organiseer kennisoverdracht.
- Meer overleg op bestuurlijk niveau zou goed zijn, zeker nu er een nieuw college komt, omdat de gemeente (Den Haag) en de corporatie elkaar nodig hebben. Het is makkelijker als je elkaar kent, elkaars ambities kent, om als de behoefte er is, te overleggen, oplossingen te vinden of elkaar aan te spreken.

Invloed op beleid

- Kijk met de gemeente en overige belanghebbenden naar wijken en complexen zodat een integrale aanpak voor een gebied ontwikkeld kan worden.
- Haal meer uit de samenwerking door aan de voorkant al gebruik te maken van elkaars data en kennis. En leer samen van ervaringen in projecten.
- Bekijk de hele vastgoedketen met alle aannemers samen om voordelen uit de samenwerking te kunnen behalen.
- Ga samen (WoonInvest en onderhoudsbedrijf) eens naar een woning kijken. 80 procent is in één keer gefikst, 20 procent is moeilijk en die moet je samen bekijken.
- Maak gebruik van de vakinhoudelijke netwerken die SVH organiseert.



- Maak meer gebruik van data vanuit het woonruimteverdeelsysteem. Er zit veel potentie in deze data.
- We zouden samen wat diepgaander onderzoek bij de doelgroep (60'ers) moeten doen naar hoe we iets bouwen dat zo aantrekkelijk is dat ze hun mooie huis daarvoor willen verlaten.
- Wees proactiever, bijvoorbeeld in relatie tot de woonzorgvisie voor de huisvesting van senioren, ontwikkel bijvoorbeeld samen met collega-corporaties tussenvormen tussen thuis en in een tehuis wonen, zoals de flatcoach. Laat mee zien dat je de maatschappelijke opgaven oppakt.

5. Presteren naar Vermogen

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

Presteren naar Vermogen		
	Cijfer	Weging
Vermogensinzet	7,0	100%

5.1 De beoordeling van de vermogensinzet van WoonInvest

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

Oordeel Autoriteit woningcorporaties en Waarborgfonds Sociale Woningbouw over financiële risico's en continuïteit.

In de vorige visitatieperiode stond WoonInvest tussen medio 2012 en medio 2014 onder verscherpt toezicht van de Aw en het WSW. WoonInvest slaagde erin om de interventie te doen beëindigen, de financiële ratio's zowel als de financiële organisatie te versterken en op basis van een uitgebreide risicoanalyse een herstelplan op te stellen. Dat plan werd nog gedeeltelijk in deze visitatieperiode uitgevoerd.

In 2018 werd de derivatenportefeuille geherstructureerd. Daarmee kwam een einde aan de liquiditeitsrisico's die deze portefeuille met zich meebracht. Een ander deel van de derivatenportefeuille werd afgekocht en omgezet in leningen. Deze tweede grote stap in de herstructurering maakt dat WoonInvest haar financiële situatie blijvend heeft gestabiliseerd.

In onderstaande tabel is te zien hoe WoonInvest aan de financiële normen voldeed in de visitatieperiode.

DAEB	2018	2019	2020	2021	Norm Aw/WSW
ICR	0,61	1,71	2,02	1,41	> 1,4%
Solvabiliteit	46%	35%	39%	54%	> 20%
LTV	55%	55%	50%	38%	< 75%

De gehele visitatieperiode voldeed WoonInvest aan de financiële normen. Alleen de ICR zakte in 2018 onder de norm door eenmalige rentelasten. De ICR is de ratio die aangeeft of de operationele kasstroom voldoende is om de rente op de leningen te betalen.

In 2019 actualiseerde WoonInvest haar portefeuillestrategie. De hierin opgenomen ambitie om te investeren zou tot gevolg hebben dat de ICR in de DAEB-tak voor enkele jaren onder de norm uitkwam. Daardoor was bijsturing noodzakelijk. Eind 2020 is, na goedkeuring van de Aw, de rentevoet op de interne lening tussen DAEB en niet-DAEB aangepast. In 2021 is de verdeling van de nieuwbouwplannen tussen DAEB en niet-DAEB aangepast. De geplande niet-DAEB nieuwbouw draagt bij aan zowel het

huisvesten van middeninkomens als aan de financiële positie. Mede door deze drie maatregelen zijn in de meerjarenbegroting 2022-2026 meer investeringsplannen (nieuwbouw, renovatie, energiemaatregelen) opgenomen dan voorheen. Bij de keuze die is gemaakt om de ICR te verbeteren is juist die oplossing gekozen die de meeste ruimte bood voor de maatschappelijke ambities. Daarbij voldoet de ICR dus net aan de norm.

Op het gebied van onderhoud is niet alles dat de corporatie ambieert uitvoerbaar omdat anders niet wordt voldaan aan de ICR. De rente op de leningen van WoonInvest is relatief hoog ten opzichte van andere corporaties waardoor dit een extra kritische ratio is.

WSW heeft WoonInvest in de visitatieperiode elk jaar een borgbaarheidsverklaring gegeven. WSW heeft WoonInvest in 2021 wel vrijgesteld van deelname aan de Vestia-deal: WoonInvest heeft al relatief hoge rentelasten en kon dus de dure leningen van Vestia niet "ruilen" voor haar goedkopere leningen.

Van Marktwaaarde naar beleidswaaarde

Het bestuur van WoonInvest maakt een inschatting van het gedeelte van het eigen vermogen dat bij ongewijzigd beleid niet of pas op zeer lange termijn te verwezenlijken is. Het gaat hierbij om de inschatting van het verschil tussen de beleidswaaarde van het bezit in exploitatie en de marktwaaarde in verhuurde staat ervan. Dat is het deel van het vermogen met een maatschappelijke bestemming.

Het verschil kwam in de visitatieperiode als volgt tot stand:

Jaar	Marktwaaarde	Beschikbaarheid (doorexpluiten)	Betaalbaarheid (huren)	Kwaliteit (onderhoud)	Beheer (beheerkosten)	Beleidswwaarde
2021	1.570.840	97.922	-307.379	-232.021	-81.660	1.047.702
2020	1.431.301	-28.094	-372.651	-191.944	-57.121	781.491
2019	1.359.051	-82.132	-331.200	-144.123	-55.016	736.580
2018	1.267.885	-123.674	-241.996	-8.109	-98.659	795.447

In € x 1.000

Het grootste deel van het verschil vloeit voort uit de inzet op betaalbaarheid: het verhogen van de huren na mutatie naar markthuren past niet bij de doelstellingen van WoonInvest als sociale verhuurder. WoonInvest hanteert een streefhuur (passend bij de doelgroep) die wordt gebruikt bij de berekening van de beleidswaarde. De streefhuur ligt voor de sociale huurwoningen veelal lager dan de markthuur, in deze stap heeft dat tot gevolg dat er een forse afslag te zien is. De afslag voor kwaliteit en beheer heeft te maken met het voeren van een onderhoudsbeleid met andere normen (meer onderhoud, betere kwaliteit). En met hogere uitgaven voor beheer dan commerciële marktpartijen (bijvoorbeeld de kosten van de wijkbeheerders).

De plus voor beschikbaarheid vloeit voort uit het langer doorexpluiten van het bezit dan waarmee rekening is gehouden met de berekening van de marktwaaarde.

Doelmatigheid

Hoe doelmatiger de organisatie, hoe groter het deel van het vermogen dat ingezet kan worden voor de maatschappelijke prestaties. In de onderstaande tabel is de ontwikkeling van de bedrijfslasten weergegeven in de Aedes-benchmark en vergeleken met het landelijk gemiddelde (B).

	2018	2019	2020	2021
Score Aedes-benchmark	B	B	C	C
Bedrijfslasten per vhe WoonInvest	€ 829	€ 825	€ 945	€ 928
Bedrijfslasten per vhe landelijk gemiddelde	€ 764	€ 785	€ 853	€ 879

De bedrijfslasten zijn hoger dan gemiddeld in de sector en stegen gedurende de visitatieperiode. Landelijk is juist een trend van dalende bedrijfslasten te zien.

In 2019 stuurde WoonInvest strak op de bedrijfslasten en lukte het binnen de bandbreedte voor een B te blijven. In 2020 en 2021 stegen de bedrijfslasten onder andere door de personele wisselingen: extra personele (interim) inhuur op sleutelposities en beëindiging van contracten. En WoonInvest heeft er bewust voor gekozen om meer capaciteit in te zetten voor projectontwikkeling.

Intussen is een nieuwe vaste bestuurder aangesteld. De werving- en selectieprocedure voor vaste medewerkers op sleutelposities loopt (controller, manager Financiën & ICT en bestuurssecretaris). In 2021 werd opdracht gegeven voor een analyse van de bedrijfslasten zodat gericht maatregelen kunnen worden genomen. WoonInvest heeft hogere bedrijfslasten dan gemiddeld door de kosten van personeel, ICT en huisvesting. De hogere kosten voor personeel hebben onder meer te maken met de 13^e maand die vanuit het verleden nog tot de arbeidsvoorwaarden van een deel van het personeel behoort. De uitgaven van WoonInvest voor inhuur en voor leefbaarheid bleken onder het gemiddelde van de branche te liggen.

In de Position Paper werd aangegeven dat de corporatie bezig is met optimalisatie van werkprocessen. De commissie verwacht daarom dat de bedrijfslasten zullen dalen.

Verantwoording inzet vermogen

De commissie heeft gezien dat WoonInvest over een actueel investeringsstatuut (2018) beschikt, waarin onder meer het investeringskader wordt omschreven.

Investeringsbesluiten toetst WoonInvest aan vijf criteria:

1. Strategische toetsen (ondernemingsplan, portefeuillestrategie, prestatieafspraken, markttoets, en toets op risico's)
2. Organisatorische toets (beschikbare capaciteit)
3. Technische toets (standaard Programma van Eisen van WoonInvest)
4. Financiële toetsen op project- en corporatieniveau.
5. Overige toetsen (fiscale, juridische en subsidie).

De commissie heeft een voorbeeld gezien van de zorgvuldige uitvoering van de toetsen bij projecten.

Oordeel commissie over de vermogensinzet

WoonInvest zet haar vermogen bewust zorgvuldig en actief in voor de gekozen prioriteiten in haar beleid. Dat blijkt onder meer uit de keuze voor maatregelen om de ICR binnen de norm te brengen, waarbij is gezocht naar optimale ruimte ten behoeve van de maatschappelijke doelstellingen en rekening is gehouden met de maatschappelijke gevolgen van keuzes.

De commissie herkent de inzet van het vermogen ook in de maatschappelijke prestaties die de corporatie in de visitatieperiode heeft geleverd, ondanks de lastige financiële positie. De financiële positie is in de visitatieperiode genormaliseerd. Daar is hard op gestuurd. Er is een sluitende meerjarenbegroting voor investeringen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **7**.

6. Governance van maatschappelijk presteren

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

Governance			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Strategievorming en prestatie­sturing		7,5	33%
Strategievorming	7,0		
Prestatie­sturing	8,0		
Maatschappelijke Rol RvC		6,0	33%
Externe legitimatie en verantwoording		6,0	33%
Externe legitimatie	5,0		
Openbare verantwoording	7,0		
Gemiddelde score		6,5	

6.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatie­sturing

De beoordeling van de strategievorming en prestatie­sturing bestaat uit twee meetpunten: strategievorming en prestatie­sturing. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatie­sturing met een **7,5**.

Strategievorming

Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele langetermijnvisie heeft op haar positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en dat deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. WoonInvest voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie een ondernemingsplan had dat vervolgens werd vertaald in jaarplannen. Het ondernemingsplan Samen sterk 2018-2022 werd uitgewerkt naar de jaarplannen:

- 2018 Op weg naar de toekomstbestendige corporatie
- 2019
- 2020 In één keer goed
- 2021 Gewoon doen!

Daarmee is aan de eisen voor een voldoende op dit onderdeel voldaan.

Sinds het portefeuilleplan van 2019 en in de meerjarenbegroting worden alternatieven afgewogen met behulp van scenarioanalyses. Daarbij wordt de balans tussen maatschappelijke inzet en financiële mogelijkheden nadrukkelijk gezocht en er wordt serieus op geacteerd.

Daarom beoordeelt de commissie dit onderdeel met een **7**.

Sturing op prestaties

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

De commissie is van oordeel dat WoonInvest over een goed ontwikkeld monitoringssysteem beschikt. De corporatie volgde haar activiteiten door iedere drie maanden een kwartaalrapportage uit te brengen; sinds 2021 zijn dit tertiaalrapportages die eens per vier maanden verschijnen. In die rapportages geeft WoonInvest met behulp van een vorm van een 'stoplichtenmodel' aan hoe het staat met de voortgang van de strategische doelstellingen uit het ondernemingsplan en de financiële gezondheid van de organisatie. Daarmee voldoet WoonInvest aan de eisen voor een voldoende op dit onderdeel.

Daarnaast vindt er rapportage plaats op minder meetbare doelstellingen: de ontwikkeling van de cultuurwaarden, de voortgang van het proces van de prestatieafspraken en governance.

Risicomanagement is vast onderdeel van de rapportages.

Jaarlijks wordt een frauderisicoanalyse opgesteld, maatregelen om fraude te voorkomen zijn opgenomen in het inkoopbeleid en er zijn verbeteracties uitgevoerd in de beveiliging van ICT-toepassingen.

De monitoring van de prestatieafspraken, waaraan WoonInvest bijdraagt, wordt door alle betrokken partijen als goed gewaardeerd.

Bijsturing vindt plaats als bestaand beleid en prestatieafspraken niet voldoende blijken om maatschappelijke vraagstukken op te pakken. Een voorbeeld daarvan is de onderbouwde keuze die is gemaakt toen een van de financiële normen, de ICR, niet gehaald dreigde te worden. Diverse scenario's zijn onderzocht en er werd gekozen voor de optie die de minste maatschappelijke gevolgen zou hebben: het verhogen van de rente op de interne lening vanuit de niet-DAEB aan de DAEB.

De commissie vindt de brede rapportages en de onderbouwde bijsturing die zij heeft gezien reden voor pluspunten en beoordeelt dit onderdeel met een **8**.

6.2 De beoordeling over de maatschappelijke rol van de RvC

De commissie baseert haar oordeel op een aantal documenten zoals de governance-inspectie van de Aw, de toezichtvisie van de raad van commissarissen, notulen van de raad uit de visitatie periode en de verslagen van zelfevaluaties. Verder heeft het gesprek met de raad van commissarissen input gegeven voor de beoordeling van de commissie. De commissie heeft op basis van deze informatie zich een beeld gevormd van de maatschappelijke oriëntatie van de raad in vier rollen: de toezichthoudende rol, de werkgeversrol, de klankbordrol en netwerkrol.

Beschrijving maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen

Governance-inspectie Aw

In oktober 2020 heeft de Aw een governance-inspectie gehouden bij WoonInvest. De Aw constateerde dat de governance voldeed aan de criteria van goed governance. Volgens het rapport geven de bestuurder en de RvC er blijk van zich bewust te zijn van de onderscheidenlijke verantwoordelijkheden en geven zij daar invulling aan. RvC en bestuurder zijn actief in gesprek over de benodigde informatie om goed toezicht te houden. De leden van de RvC hebben een kritische constructieve houding ten aanzien van het bestuur en vormen daarmee een voldoende tegenkracht richting de bestuurder. De inspectie gaf geen aanleiding voor het doen van interventies. Afspraken werden gemaakt over regelmatige actualisering van de visie op toezicht en de verdere ontwikkeling van de interne beheersing op basis van de aanbevelingen uit de managementletter van de accountant.

Toezichtsvisie

In 2019 hebben bestuur en raad van commissarissen een toezichtsvisie opgesteld die in 2021 werd herzien. Voorop in de strategische koers staat het realiseren van maatschappelijke waarde op lange termijn. Voor de RvC staat in zijn toezicht voorop dat de raad zich te allen tijde dienstbaar opstelt ten behoeve van de publieke zaak c.q. het maatschappelijk doel en dat primair het belang van bestaande en toekomstige huurders wordt behartigd. De RvC stelt zich proactief op naar de belanghebbenden en wil vooral goed naar hen luisteren.

De RvC geeft aan als klankbord voor de bestuurder te dienen en binnen zijn toezichthoudende functie onafhankelijk het maatschappelijk belang af te wegen tegen de financiële continuïteit van de organisatie.

De RvC schrijft in de visie een voorbeeldrol te hebben, in het algemeen, maar in het bijzonder als het gaat om integriteitsvraagstukken. Zelfreflectie, aanspreekbaarheid, transparantie en het vanzelfsprekend werken aan deskundigheidsbevordering zijn pijlers onder de cultuur binnen de RvC. Het samenspel met de bestuurder is primair gebaseerd op vertrouwen, een open dialoog en adequate informatie-uitwisseling met ruimte voor de organisatie om te leren en zich te ontwikkelen.

Ook het toetsingskader is vastgelegd. Stukken die ter besluitvorming voorliggen worden getoetst op voldoen aan de geldende kaders. Afwijkingen of knelpunten dienen expliciet te worden aangegeven. Elk voorstel wordt beoordeeld op de gevolgen voor bestaande en toekomstige huurders, in elk geval voor wat betreft beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen, de opvattingen van relevante belanghebbenden, gevolgen voor de financiële normen en aanwezigheid van risico's.

Informatievoorziening

De raad laat zich op diverse wijzen informeren over het functioneren van de organisatie en de maatschappelijke ontwikkelingen die zich voordoen. Naast de managementinformatie die iedere vier maanden door de organisatie wordt verschaft, laat de raad zich ook informeren door medewerkers en huurders. Er zijn jaarlijkse overleggen met de ondernemingsraad en de huurdersorganisatie. Commissarissen bezoeken themabijeenkomsten en bijzondere evenementen. Er waren bijvoorbeeld themasessies over betaalbaarheid, mogelijke bouwlocaties, stakeholdermanagement en ICT. Door de Coronapandemie zijn er in de laatste twee jaar van de visitatieperiode minder bijeenkomsten geweest dan daarvoor.

Toezichthoudende rol

In zijn toezichthoudende rol betreft de raad maatschappelijke overwegingen bij het toezicht op beleid en uitvoering. Dat blijkt onder meer uit de investeringsbesluiten die getoetst worden op maatschappelijke overwegingen en de bijdragen die de investeringen leveren in beschikbaarheid, betaalbaarheid en duurzaamheid.

In de praktijk blijkt het toezicht in de visitatieperiode toch voor het grootste deel gericht te zijn geweest op de financiële positie en risicomanagement. Dat is begrijpelijk aangezien de financiële situatie van WoonInvest veel aandacht vroeg. Discussies gingen meer over "doen we de dingen goed?" dan over "doen we de goede dingen?".

Werkgeversrol

De commissie heeft de raad gevraagd naar maatschappelijke overwegingen die in zijn werkgeversrol een rol spelen, bijvoorbeeld bij de selectie van de nieuwe bestuurder. Bij de selectie van de nieuwe directeur-bestuurder speelde de manier waarop de interim-bestuurder in gesprek ging met elke medewerker een doorslaggevende rol. De huurdersorganisatie en de OR zijn beide betrokken geweest in de selectieprocedure.

In zijn werkgeversrol beoordeelt de RvC het functioneren van de bestuurder. De selectie- & remuneratiecommissie van de RvC laat zich hierbij informeren door de OR en de huurdersorganisatie.

Klankbordrol

Een van de aanbevelingen van de vorige visitatiecommissie was om de rol van de Raad van Commissarissen te ontwikkelen van sterk sturen op risicobeheersing naar een meer ondersteunende en procesgerichte rol. Er zijn aanzetten voor deze ontwikkeling te zien. De focus heeft in de visitatieperiode echter vooral gelegen op de interne organisatie en de financiële situatie.

De commissie zag enkele voorbeelden waarin de maatschappelijke oriëntatie van de raad in de klankbordrol naar voren komt. Een daarvan is de besluitvorming over de wijze waarop de ICR weer binnen de norm gebracht kon worden. Er werd toen rekening houdend met de maatschappelijke gevolgen gekozen voor een scenario.

De raad heeft een begin 2020 Vastgoedcommissie ingesteld die juist ten doel heeft om discussies over projecten te voeren en daarbij als klankbord voor de bestuurder op te treden.

In het gesprek van de commissie met de RvC gaf deze aan behoefte te hebben aan intensivering van de klankbordrol. De RvC gaf aan graag te spreken over mogelijkheden om de kansenongelijkheid in de samenleving te verminderen door de aanpak in de wijken, over de relatie met de gemeente en initiatieven en mogelijkheden van belanghebbenden.

Beoordeling maatschappelijke oriëntatie

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,0**.

De raad oriënteert zich op de maatschappelijke ontwikkelingen in het werkgebied van WoonInvest en laat dit meewegen in zijn rollen. De leden van de raad zijn actief in diverse branches en zij brengen dus expertise mee in de discussies in de raad. Echter, in de visitatieperiode was de raad, net als de organisatie, nog veelal intern gericht. De voeding van de raad met informatie uit het lokale netwerk, met name de directe samenwerkingspartners als gemeente, zorgorganisaties, collega-corporaties, is nog niet optimaal. De rol van de raad in het lokale netwerk is nog niet uitgekristalliseerd. De raad geeft aan de bestuurder niet voor de voeten te willen lopen en dat er goede afspraken op dit gebied nodig zijn. De raad heeft de wens om hier de komende periode meer aandacht te besteden.

Er zijn aanzetten te zien voor de verschuiving van de rol van de RvC van de toezichtrol naar de klankbordrol. De door de RvC geuite behoefte aan intensivering van de klankbordrol stemt de commissie optimistisch.

6.3 De beoordeling over de externe legitimatie en openbare verantwoording

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

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6**.

Externe legitimatie

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

Het ondernemingsplan "Samen sterk" voor de periode 2018-2022 kwam tot stand nadat medewerkers van WoonInvest in 2016 koffiebezoeken brachten aan huurders. Deze gesprekken leverden een schat aan informatie op die, zo nodig na nader onderzoek, een plaats kregen in het nieuwe ondernemingsplan. Een mooi voorbeeld van externe inbreng.

Uit de gesprekken met de belanghebbenden in het kader van deze visitatie heeft de commissie echter het beeld gekregen dat WoonInvest bij haar beleidsvorming wel uitgebreid haar medewerkers op alle niveaus betreft maar externe belanghebbenden niet, of pas als een beleidskeuze al zo goed als geheel afgerond is. De mogelijkheid tot beïnvloeding van het beleid van WoonInvest is er dus wel maar heel laat in het proces. WoonInvest is nog meer intern gericht dan gewenst. Alle externe belanghebbenden, van gemeenten, huurdersorganisatie, bouwpartners en zorgorganisaties, geven aan graag meer en/of eerder invloed op het beleid van WoonInvest te willen hebben.

De commissie stelt vast dat WoonInvest de huurdersorganisatie betreft bij het proces van de prestatieafspraken en haar daarin samen met de gemeenten een eigen zichtbare en herkenbare positie geeft. De huurdersorganisatie wordt conform de overlegwet om advies gevraagd op bepaalde beleidsmatige onderwerpen. Respectus is echter zeer ontevreden over de manier waarop WoonInvest met haar adviezen, over onder andere huurbeleid, omgaat. De adviezen over het huurbeleid voor 2022 zijn volgens Respectus niet overgenomen waarbij ook geen adequate terugkoppeling is gegeven.

Eind 2021 is Pact voor Noord gesloten. Zorgorganisaties en bouwpartners, die de commissie in het kader van de visitatie heeft gesproken, zijn niet op de hoogte van dit project en zijn geen deelnemer.

De commissie vindt dat er nog niet optimaal samengewerkt wordt in het lokale netwerk om de maatschappelijke doelstellingen te bereiken.

Dit alles overziend beoordeelt de commissie dit onderdeel met een **5**.

Openbare verantwoording

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

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7**.

WoonInvest verantwoordt haar prestaties voor verschillende doelgroepen. De corporatie brengt twee publicaties uit: het officiële jaarverslag, waarin zij haar prestaties van het afgelopen jaar helder beschrijft in relatie tot haar doelstellingen en de prestatieafspraken. In de jaarverslagen wordt duidelijk aangegeven wat wel en niet gelukt is en wat de reden daarvoor is.

Daarnaast brengt WoonInvest een samenvatting van het jaarverslag uit op twee A4-tjes, waarin ondersteund met foto's en infographics de belangrijkste prestaties van het afgelopen jaar worden gepresenteerd.

WoonInvest licht haar activiteiten en prestaties toe op verschillende manieren. Op haar website worden de belangrijkste actuele ontwikkelingen geplaatst en zijn alle relevante beleidsstukken te vinden. De lokale kranten "Het Krantje" en "De Posthoorn" publiceren geregeld een nieuwspagina van WoonInvest en ook het verkorte jaarverslag. Verder maakt WoonInvest gebruik van sociale media zoals Facebook, LinkedIn en Twitter.



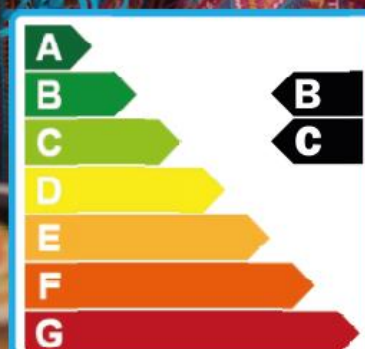
Deel 3 Bijlagen bij het rapport



DUURZAAMHEIDSPROJECTEN

MIJN WOONINVEST

**ONS WOONCOMFORT STIJGT EN
WE BESPAREN ENERGIE!**



Br. Ingenhoeslaan

Gevel isolatie

Dak isolatie

Zonnepanelen

CO² ventilatie

WOONINVEST VERDUURZAAMT HIER 96 WONINGEN

Wij verduurzamen van 2019 tot 2024 in totaal ruim
1150 sociale huurwoningen met onze co-makers:

WWW.WOONINVEST.NL



Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Raeflex

Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
Tel. 0318 – 746 600
secretariaat@raeflex.nl
www.raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : WoonInvest te Voorburg
Jaar visitatie : 2022

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

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

Bennekom, 10 januari 2022 de heer drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van WoonInvest te Voorburg verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Bennekom, 17 januari 2022 de heer P. Kerkvliet | voorzitter

Bennekom, 20 januari 2022 de heer J.A.J. Verheijen | algemeen commissielid

Bennekom, 25 januari 2022 mevrouw drs. E.E.H. van Beusekom | secretaris



Bijlage 2 Curricula vitae

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



Voorzitter

P.J.L.G. Kerkvliet (Piet)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Bedrijfsvoering (Financiën, ICT en HRM)
- ✓ Vastgoedontwikkeling en beheer
- ✓ Governance bij maatschappelijke organisaties
- ✓ Ruime bestuurlijke en toezichtervaring

Meer informatie:



[Piet Kerkvliet | Raeflex](#)

Korte kennismaking

Wonen doet er echt toe. Een goede, veilige en betaalbare woning is van groot belang om stabiel te kunnen functioneren in alle fasen van het leven. Woningcorporaties spelen hierbij een belangrijke rol voor mensen die door hun inkomen of bijzondere omstandigheden minder makkelijk zelfstandig in hun woonbehoeften kunnen voorzien. Een groeiende groep is aangewezen op sociale huurwoningen en dus de woningcorporaties. Zij hebben niet alleen een taak in het primaire woongenot, maar ook zeker een belangrijke rol in het functioneren van mensen in hun leefomgeving. Zij zijn belangrijke bondgenoten om met gemeenten, onderwijs en zorgorganisaties het maatschappelijk welzijn te bevorderen. Dit in overleg met de "mensen waarvoor we het allemaal doen" om te kijken waar hun wensen en behoeften liggen.

Visitaties

Corporaties spelen een belangrijke rol om te zorgen voor voldoende woningen, afgestemd op de groepen die hieraan behoefte hebben. Met gemeenten zorgen voor voldoende aanbod voor sociale en middeldure huurwoningen is voor veel wachtenden op een woning meer dan belangrijk. Zorgen voor goed onderhouden, veilige en energiezuinige woningen en een prettige leefomgeving is geen sinecure. Daarbij is het van groot belang dat de bedrijfsvoering op orde is en de (financiële) toekomst van de corporatie wordt geborgd. Aan de andere kant mag van corporaties worden gevraagd dat zij haar vermogen optimaal inzet om aan alle wensen te kunnen voldoen. Een goede governance structuur, goed ingericht in- en extern toezicht en transparantie zijn belangrijk om deze belangrijke maatschappelijke taak goed te kunnen vervullen. Ik ben voorzitter van de Raad van Commissarissen van Woonstichting Langedijk en actueel op de hoogte van de relevante ontwikkelingen. Ik ben van mening dat mijn kennis en ervaring, gekoppeld aan mijn open manier van communiceren zullen bijdrage aan succesvolle visitatie bij uw corporatie. Vanaf 2018 ben ik visitator van Raeflex.

Kort CV

Opleiding

- SPD en accountancy
- Hoger Financieel Bestuursambtenaar
- Sturing van beleidsprocessen in grote gemeenten
- NLP master
- Masterclass zorgbestuurders Erasmus Universiteit

Carrière

2016-heden Voorzitter Raad van Commissarissen Woonstichting Langedijk
2016-heden Pensioen
2008-2016 Parlan Jeugd en Opvoedhulp – Lid Raad van Bestuur
2004-2008 ROC van Amsterdam – lid Raad van Bestuur
1998-2004 Woningcorporatie Ymere Amsterdam – Vice voorzitter RvB
1992-1998 Gemeente Haarlemmermeer – Directeur Strategie en Financiën en Directeur Grondbedrijf
1989-1992 BMC – Senior consultant publieke sector
1984-1989 Gemeente Capelle aan den IJssel – Chef financieel economisch beleid
1979-1984 VB Accountants – Controleleider publieke sector
1975-1979 Ministerie van Sociale Zaken – Senior controlemedewerker
1975-1975 Ministerie van Defensie – Dienstplichtig sergeant
1971-1974 Centrale Directie PTT – Administratief medewerker



Algemeen commissielid

J.A.J. Verheijen (Jeroen)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Prestatieafspraken en Woonbeleid
- ✓ Samenwerking Woningbouwcorporaties en hun stakeholders in het maatschappelijk middenveld
- ✓ Wonen, welzijn en zorg
- ✓ Governance

Meer informatie:



[Jeroen Verheijen | Raeflex](#)



[Jeroen Verheijen | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

Naast ruim 10 jaar ervaring als wethouder Wonen in twee gemeenten was ik bestuurlijk actief in diverse regionale en landelijke gremia op het gebied van wonen. Zo was ik onder meer 8 jaar lid van de stuurgroep Wonen van de Stadsregio Amsterdam en 2 jaar lid van het portefeuillehouders overleg Wonen van de regio Holland Rijnland. Voor deze regio was ik tevens lid van het ambassadeursteam huisvesting arbeidsmigranten. Vier jaar was ik lid van de Commissie Ruimte en Wonen van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Daarbinnen ben ik kort lid geweest van het gebruikersplatform van de Stichting Visitatie Woningbouwcorporaties Nederland. Ik ben lid van de commissie van Beroep van de Stichting Normering Flexwonen. In de tijd van mijn HBDO-opleiding en eerste baan als medewerker ruimtelijke ordening/volkshuisvesting speelde de aanloop naar de bruteringsoperatie in 1995; in mijn tijd bij de VNG de aanloop naar de nieuwe Woningwet 2015. Vanuit mijn activiteiten voor verschillende organisaties op het gebied van woningbouw ben ik goed bekend met effecten die gewijzigde wet- en regelgeving, veranderende bevoegdheden en een veranderende maatschappij hebben gehad op de woningmarkt en op het functioneren van woningbouwcorporaties. Dankzij het pionieren op het gebied van de Omgevingswet en duurzaamheid heb ik een goed beeld van wat er de komende jaren op de sector afkomt.

Visitaties

Vanaf 2019 ben ik werkzaam voor Raeflex en heb ik een paar visitaties uitgevoerd als algemeen commissielid. Mijn toegevoegde waarde als visitator van Raeflex ligt op de kennis en ervaring die ik heb opgedaan met het managen van complexe omgevingsprocessen en -projecten en het inzichtelijk maken van lokale en regionale stakeholdernetwerken. Mijn focus bij de visitatie ligt dan ook op het beoordelen van de prestaties van de corporatie als samenwerkingspartner van gemeenten en huurders bij het behalen van gezamenlijke doelen op het gebied van wonen. Daarnaast vind ik het belangrijk om zicht te krijgen op de kracht van het lokale woonnetwerk. Wie zijn de spelers, hoe werken zij samen en waar liggen kansen voor versterking en verbetering. Welke rol kan en wil de woningbouwcorporatie hierin spelen en hoe omgevingsbewust is zij?

Kort CV

Opleiding

- Governance opleiding voor Commissarissen & Bestuurders
- Strategisch Omgevings Management & Mutual Gains
- Hogere Bestuursdienst Opleiding, specialisatie Ruimtelijke Ordening/Volkshuisvesting
- HEAO Bestuurskunde

Carrière

2015-heden Zelfstandig strategisch adviseur en interim-manager strategisch omgevingsmanagement, ruimte, wonen, openbaar bestuur
2016-2018 Interim-wethouder gemeente Hillegom
2006-2014 Wethouder en 1e locoburgemeester van de gemeente Uithoorn
1992-2006 Beleidsadviseur en leidinggevende op het gebied van Ruimtelijke Ordening, Volkshuisvesting, Openbare Orde & Veiligheid, Juridische Zaken en Communicatie bij de gemeenten Nieuwkoop en Voorburg

Nevenfuncties

2018-heden Lid Commissie van Beroep Stichting Normering Flexwonen
2018-heden Lid en plaatsvervangend voorzitter commissie bezwaarschriften gemeente Alphen a/d Rijn
2016-heden Gecommitteerde voor de HBO-rechten opleiding van de Juridische Hogeschool Avans-Fontys te Tilburg



Secretaris

drs. E.E.H. van Beusekom (Evelien)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Uitgebreide kennis van corporaties
- ✓ Brede ervaring als adviseur/consultant
- ✓ Zeer goede schrijfvaardigheid
- ✓ SVWN visitatie-experimenten

Meer informatie:



[Evelien van Beusekom | Raeflex](#)



[Evelien van Beusekom | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

Een groot deel van mijn loopbaan heeft zich afgespeeld bij corporaties. Door mijn achtergrond als sociaal psycholoog, houd ik me graag bezig met groepsprocessen in organisaties. Ik ben met name nieuwsgierig naar de relatie tussen opgaven van de organisatie, organisatiedoelstellingen en doelstellingen van medewerkers.

Naast mijn werkzaamheden als secretaris van de visitatiecommissie voor Raeflex werk ik ook als zelfstandig adviseur.

Visitaties

Vanaf 2018 ben ik betrokken bij Raeflex en heb ik al meerdere visitaties uitgevoerd als secretaris van de visitatiecommissie.

Verantwoording van prestaties is een belangrijk doel van visitaties. Ook zie ik visitatie als een prachtige kans om te leren en de sturing van je organisatie te verbeteren. Want: Hoe zorg je ervoor dat je, in een maatschappelijke omgeving die steeds verandert, onzekerder en complexer wordt, je missie verwezenlijkt? Darwin zei het al: niet de sterkste, de slimste of de mooiste overleven, maar diegenen die zich het beste kunnen aanpassen. Wat helpt je daarbij?

Inzicht in je vooruitgang op belangrijke doelstellingen is bijzonder motiverend. Het legt de basis voor effectieve vervolgstappen en stemt optimistisch over de slaagkans daarvan.

Kort CV

Opleiding

- Doctoraal sociale psychologie (organisatiekunde en onderzoek).
- Diverse opleidingen op het gebied van progressiegericht werken.
- Human Core Business, postacademische leergang.

Carrière

2018-heden Visitator Raeflex
2010-2017 Coördinator P&O, Rijswijk Wonen
2008-2010 Consultant/ Interim, Interlink
2001-2008 Adviseur P&O en MT-lid bij GoedeStede
1998-2001 Beleidsadviseur, loopbaanadviseur, gemeente Zaanstad
1988-1998 Organisatieadviseur, Gemeente Vervoerbedrijf Amsterdam

Nevenfuncties

2006-2008 Bestuurslid Woonwijs, nu de Corporatie Academie

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Position paper 2018-2021 ▪ Prestatieafspraken: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brief bieding Zoetermeer 2018 en 2019 ▪ Prestatieafspraken Den Haag raamovereenkomst 2016-2019 ▪ Prestatieafspraken Den Haag raamovereenkomst 2019-2024 ▪ Prestatieafspraken Den Haag 2019, 2020, 2021 ▪ Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2018-2021, 2019-2022, 2020-2023, 2021-2024 ▪ Prestatieafspraken Lansingerland 2018-2019, Lansingerland 2020 ▪ Ondernemingsplan 2018-2022 "Samen sterk" ▪ Jaarplannen 2018; 2019, 2020 en 2021 in A3 ▪ Jaarverslagen met samenvattingen: 2018, 2019, 2020 en 2021 (in concept) ▪ Beleidsnotities: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Investeringsstatuut 14-3-18 ▪ Reglement financieel beleid en beheer 12-9-17 ▪ Inkoopbeleid 18-12-18 ▪ Duurzaamheidsbeleid 2018 en infographic duurzaamheid 2018 ▪ Actualisatie portefeuillestrategie juni 2019 ▪ Verkoopbeleid 2017 en actualisatie verkoopbeleid 2019 en juni 2020 ▪ Procuratieregeling ▪ Klokkenluidersregeling 2017 ▪ Memo uitkomsten MTO 2018 ▪ Memo cultuurprogramma 2021 ▪ Memo ruimte maken voor maatschappelijke ambitie 2020 en vervolg 3-11-20 ▪ Presentatie opgeven en middelen en oplegememo november 2020 ▪ Presentatie duurzaam bedrijfsmodel september 2021 ▪ Woonvisie(s) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Woonvisie Leidschendam-Voorburg 2020 ▪ Woonvisie Den Haag 2017-2030 ▪ Woonagenda Den Haag 2020-2030 ▪ SVH-cijfers regio toewijzing 2021 ▪ Verslagen WZH-WI risicomangement ▪ Eindrapport verkenning woonlasten Haaglanden 2019 ▪ Presentatie verkenning woonlasten Haaglanden SHH 2019 ▪ Relevante convenanten: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tussenakkoord samenwerken aan solide woningmarkt Haaglanden 2021 ▪ Convenant huisvesting kwetsbare doelgroepen LV 2018 ▪ Convenant partners in buurtpreventie LV 2016 ▪ Convenant vroegsignalering LV 2020 ▪ Convenant reclassering 2018 ▪ Convenant signaleringsoverleggen Den Haag 2021 ▪ Convenant woninginbraak 2013 ▪ Afspraken buurtpreventie Damsigt LV 2015
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Documenten met opvattingen van belanghebbenden: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gespreksverslag stakeholdersdag WI 29-6-18 en 14-12-18 ▪ Versterkingsprogramma Leidschendam-Noord Vidomes en WI ▪ Woonbelevingsonderzoek augustus 2020 ▪ Oplegmemo RvC woonbelevingsonderzoek augustus 2020 ▪ Leefbaarheidsmonitor december 2020 ▪ Leefbaarheidsmonitor oplegmemo MT december 2020

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Leefbaarheidsmonitor 1e resultaten 2020 memo RvC • Verslagen van overleg met belanghebbenden <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verslag Respectus 23 februari 2018, 9 september 2018, 22 februari 2019, 7 december 2019, 6 maart 2020, 30 oktober 2020, 19 januari 2021, 5 maart 2021, 5 juli 2021, 1 oktober 2021 en 26 november 2021 • Rapportage uitkomsten nulmeting cultuur/medewerkersonderzoek 2021
<p>Presteren naar Vermogen (PnV)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aw toezichtsbrieven: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Oordeelsbrief Aw 2017-2018, 2018, 2019, 2020 en 2021 ▪ Brf WI aan Aw beantwoording vragen 6-3-20 ▪ Brf WI aan Aw reactie oordeelsbrief 1-5-20 ▪ Brf WI aan Aw toezichtsafsprake ICR DAEB 30-6-20 ▪ Brf WI aan Aw toezichtsafsprake ICR DAEB vervolg 6-11-20 ▪ AW goedkeuring wijziging rentepercentage 17-11-20 ▪ Brf WI aan Aw reactie op toezichtsbrief 2021 d.d. 23-4-21 WSW beoordelingen, borgbaarheidsverklaringen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brf WSW borgingsplafond 27-8-18 ▪ Brf WSW risicobeoordeling 27-9-18 ▪ Brf WSW goedkeuring herstructurering derivatenportefeuille 17-12-18 ▪ Brf WSW borgingsplafond 1-8-19 ▪ Brf WSW borgingsplafond 29-7-20 ▪ Brf WSW inzake leningruil Vestia 15-3-21 ▪ Brf WSW borgingsplafond 29-7-21 ▪ Aedes-benchmarkcentrum (ABC): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultaten Aedes-benchmark 2018, 2019 ▪ Oplegmemorandum RvC Aedes-benchmark 2019 ▪ Memo MT-benchmark 2019 beschikbaarheid en betaalbaarheid ▪ Resultaten en oplegmemorandum RvC Aedes-benchmark 2020 ▪ Resultaten Aedes-benchmark 2021 ▪ Oplegmemorandum RvC bij Aedes-benchmark 2021 ▪ Oplegmemorandum RvC plan van aanpak Aedes-benchmark 2021 ▪ Analyse benchmark bedrijfslasten 2021 door finance ideas ▪ Management Letters <ul style="list-style-type: none"> ▪ PWC interim-controle 2018, 2019, 2020, 2021 <p>Investeringsstatuut</p>
<p>Governance van maatschappelijk presteren</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kwartaalrapportage Q1, Q2, Q3 2018 ▪ Kwartaalrapportage Q2, Q3 2019 ▪ Kwartaalrapportage Q1, Q2 en Q3 2020 ▪ Kwartaalrapportage Q1 2021, Tertiaalrapportage T2 2021 met bijlage projectrapportage en T3 2021 met bijlage projectrapportage ▪ Documenten over toezicht: <ol style="list-style-type: none"> a. Visie op toezicht 2019 b. Visie op toezicht en besturen 2021 ▪ Verslagen zelfevaluatie RvC 2018, 2019, 2020 en 2021 ▪ Notulen RvC vergaderingen <p>2018: 13-3-2018, 25-04-2018, 14-06-2018, 25-09-2018 en 1-12-2018 2019: 22-01-2019, 26-03-2019, 4-06-2019, 24-09-2019 en 3-12-2019 2020: 28-01-2020, 24-03-2020, 25-05-2020, 23-06-2020, 22-09-2020 en 08-12-2020 2021: 26-01-2021, 3-3-2021, 30-03-2021, 25-05-2021, 22-06-2021; Vastgoedcommissie 10-09-2021, 21-09-2021, 30-11-2021</p> <p>Voorbeeld van besluitvormingsproces van een project: Emmastraat</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ontwikkelbesluit RvC 30-11-2021 ▪ Scenario ▪ Risicoanalyse ▪ Controllersmemo ▪ Verslag Vastgoedcommissie 9-11-2021



Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens 13 face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van WoonInvest.

Raad van commissarissen

Mevrouw Selvi Ayranci
De heer Bert Krikke, voorzitter ad interim
De heer Raymond van Hattem
Mevrouw Yvonne Roghair

Directeur-bestuurder

De heer Peter van Heeswijk

Managementteam

De heer Jordi Vermaas, manager Wonen
De heer Martijn van Baarsen, manager Vastgoed
De heer Ad van der Heijden, manager Financiën & ICT ad interim
De heer Teus van der Heiden, controller
Mevrouw Irene van Giezen, bestuurssecretaris ad interim

Medewerkers en OR

De heer Arjan Biesheuvel, voorzitter
Mevrouw Marjon van Wijk
De heer David Maas
Mevrouw Mediha Kanun

Externe gesprekken

Huurdersorganisatie Respectus

De heer Paul Derks, voorzitter
Mevrouw Carina Mens, vicevoorzitter
Mevrouw Laura Ibrahim, secretaris
Mevrouw Annelies Oudshoorn, penningmeester
Mevrouw Ria Verdu-Lagrouw, bestuurslid
De heer Ton Melkert, bestuurslid.

Gemeenten

De heer Floor Kist, wethouder Wonen – Welzijn - coördinatie sociaal domein – regionale ruimtelijke projecten, Leidschendam-Voorburg
Mevrouw Mariët de Laaf, beleidsmedewerker, Leidschendam-Voorburg
Mevrouw Karoline Poorter, senior beleidsadviseur Wonen, Den Haag*
De heer Piet Prudhomme, beleidsadviseur Wonen, Den Haag*
De heer Gert Jan Giele, programmamanager woningbouw, Den Haag*

** Interview met de visitatiecommissie van Raeflex via MS Teams.*



Zorg- en welzijnsinstellingen

De heer Sam Schoch, voorzitter Raad van Bestuur, Middin

De heer Migiel van Lier, initiatiefnemer/ tot zomer 2021 voorzitter, Stichting Hethuis

De heer Mark Aarts, bestuurslid/ penningmeester, Stichting Hethuis

De heer Evert de Glint, bestuurder, WZH

Mevrouw Patricia Huybregts, lid Raad van Bestuur, WZH

Collega-corporaties en regionaal samenwerkingsverband

Mevrouw Jozefine Hoft, directeur, Sociale Verhuurders Haaglanden

Mevrouw Daphne Braal, voorzitter Raad van Bestuur, Vidomes

Bouwpartners

De heer Hans van der Krogt, algemeen directeur, Smits Vastgoedzorg

Mevrouw Wendy Scherpenisse, manager Klant en Markt, Smits Vastgoedzorg

De heer Alex de Wit, commercieel directeur, Jansen Huybregts

De heer Ronald van Oosten, vestigingsmanager Den Haag, Jansen Huybregts

De heer Tim Willems, directeur Planmatig Onderhoud, Willems Vastgoed



WoonInvest
doet ertoe!



WoonInvest doet ertoe!

Position Paper 2018-2021

WoonInvest is een bijzondere en trotse corporatie in de uitdagende omgeving Haaglanden. Onze geschiedenis leest als de canon van de Nederlandse stedelijke volkshuisvesting. Met uitdagingen voor de medewerkers die dagelijks ervaren dat hun werk ertoe doet. In harmonieuze samenwerking met onze stakeholders, die we hard nodig hebben om tot goede oplossingen te komen. Maar bovenal met onze huurders, die zelf de grootste bijdrage kunnen leveren in het leefbaar houden van hun woon- en leefomgeving.

Peter van Heeswijk
Directeur-bestuurder

Onze missie en klantvisie

WoonInvest zorgt voor goede en betaalbare woningen in een prettige woonomgeving. We werken voor en met onze klanten. We staan ze vriendelijk en respectvol te woord, denken met ze mee en zijn duidelijk over wat we wel en niet voor ze kunnen doen.

Iedere klant is verschillend en daarom houden we zoveel mogelijk rekening met ieders situatie. Suggesties van onze klanten gebruiken we om onze dienstverlening te verbeteren.

Ons bezit

WoonInvest (en haar voorgangers) zorgt al meer dan 100 jaar voor betaalbaar wonen in de stedelijke agglomeratie Haaglanden. De afgelopen decennia hebben we vele kenmerkende woontrends voorbij zien trekken. Voorbeelden uit ons bezit zijn:

- De vooroorlogse tuinwijk het Emmakwartier in Voorburg: karakteristiek, echter aan het einde van de levensduur.
- Portiekwoningen uit de tijd van de wederopbouw: betaalbaar met uitdagingen voor verduurzamen en leefbaarheid.
- Galerijflats in Leidschendam-Noord: wederopbouwgebied van nationaal belang: bouwtechnisch complex (asbest, verduurzamen) en veel inzet op leefbaarheid.
- Gezinswoningen uit de jaren zeventig, onder andere in De Oude Bleijk en 't Hert.
- Vinex-bouw in Leidschenveen: gewild, duurzaam en architectonisch verantwoord. Echter niet altijd ontworpen op beperkte onderhoudslasten.

Uitdagingen

Ons naoorlogse bezit stelt ons voor grote uitdagingen. Er zijn investeringen nodig om woningen te verduurzamen. Daarnaast brengt de eenzijdige opbouw van de wijken vraagstukken op het gebied van leefbaarheid en kwetsbaarheid met zich mee. Overlast is een belangrijk aandachtspunt. In onze stedelijke omgeving wonen mensen uit veel verschillende culturen. De gemiddelde leeftijd van onze huurders stijgt al jaren. Ook groeit het aantal mensen dat bijzondere aandacht nodig heeft. Zo wijzen we 35% van onze nieuwe woningen toe aan bijzondere doelgroepen. Dit betekent dat bewoners in de betaalbare woongebouwen meer dan elders kampen met multidisciplinaire problematiek.

Tot slot merken ook wij de gevolgen van de huidige schaarste op de woningmarkt en het gebrek aan doorstroming. In onze regio is de druk op de woningmarkt het hoogste van heel Nederland en het aantal bewoners per m² woonruimte het dichtst. Investeren in nieuwbouw is dan ook dringend gewenst.

Onze organisatie

Financiële uitdagingen

Onze huidige financiële ruimte wordt sterk bepaald door keuzes uit het verleden. Zo pakte destijds de keus voor derivaten slecht uit. Dat leidde tot een periode van verscherpt toezicht door de Autoriteit Wonen en bijzonder beheer door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw. Door herstructurering van de derivaten is dit grote risico de afgelopen jaren geneutraliseerd. Voor nu en de toekomst betekent dit wel dat WoonInvest een substantieel hogere rente- en belastinglast heeft ten opzichte van de meeste corporaties. Mede hierdoor en vanwege gewijzigde belastingregelgeving staan we steeds voor het dilemma hoe wij onze schaarse middelen het beste aan kunnen wenden.

We gaan weer bouwen!

Door onze beperkte financiële reikwijdte moesten we de afgelopen jaren pas op de plaats maken met nieuwe investeringen. Uitzondering hierop vormde de verduurzaming van onze woongebouwen. Maar nu is er weer ruimte om te investeren in nieuwbouw. Met een professioneel team voor projectontwikkeling werken we aan een fors aantal projecten. We staan klaar om weer te gaan bouwen!

Onze Mensen

Bij WoonInvest werken 80 medewerkers (65 fte) verdeeld over de afdelingen Wonen, Vastgoed, Financiën en Staf. In de afgelopen periode is ons personeelsbestand meer dan gemiddeld vernieuwd. Onder andere vanwege aanpassingen in de organisatie en de noodzaak van nieuwe competenties. Dat is aan de ene kant een gewenste ontwikkeling naar professionalisering. Tegelijkertijd is het een uitdaging om de goede mensen te vinden op de krappe arbeidsmarkt. Ook het managementteam kende veel wisselingen. De staf is gewijzigd en een aantal posities, zoals manager Financiën en ICT, wordt tijdelijk ingevuld. De functies van manager Vastgoed, manager Wonen en de directeur-bestuurder zijn wel vast ingevuld.

Organisatie in ontwikkeling

Sinds 2021 kennen we het ontwikkeltraject WI Connect om mensen te boeien en te binden. Met dit programma werken we aan het verbeteren van de samenwerking en het bevorderen van eigenaarschap. In onze ontwikkeling tot een lerende organisatie leggen we verantwoordelijkheden neer op de juiste plek. Andere aandachtspunten in die ontwikkeling zijn: het op orde brengen van de basis, de totstandkoming van een nieuw ICT-systeem en nieuwe vormen van klantbediening. Al deze ontwikkelingen hebben helaas vertraging opgelopen door de coronacrisis en het thuiswerken.

Governance

De governancestructuur is gedegen opgezet. Statuten en reglementen zijn ontwikkeld en worden geactualiseerd conform richtlijnen van Aedes. De interne besluitvorming is gestroomlijnd met intern en extern toezicht. Doordat we weer kunnen investeren is vanuit de RvC in 2020 de vastgoedcommissie in het leven geroepen om mee te denken over projectontwikkeling.

Onze maatschappelijke bijdrage

Leefbaarheid

WoonInvest besteedt dagelijks aandacht aan leefbaarheid. Als een van de weinige corporaties hebben we een groot aantal wijkbeheerders (14fte) in dienst. Wij geloven in 'kort op de bal' spelen. Leefbaarheidsproblemen kun je voor een belangrijk deel zien aankomen. Onze wijkbeheerders en woonconsulenten slagen er in veel situaties in om escalatie te voorkomen. Ze signaleren problemen en lossen veel zaken in de wijk onmiddellijk op met bewoners. Zij onderhouden ook nauwe banden met maatschappelijke partners. Een daarvan is 'de Lokale Kamer': een unieke samenwerking tussen WoonInvest, de gemeente Leidschendam-Voorburg, zorginstellingen en de politie. Hierdoor lukt het om veel problemen te voorkomen of mensen een steuntje in de rug te geven.

Duurzaamheid

Het thema duurzaamheid staat bij WoonInvest scherp op het netvlies. Een groot deel van onze woningen heeft al een goed energielabel (A of B). WoonInvest maakt ook voor het oudere bezit ambitieuze plannen, we lopen daarbij nog niet in de pas met de landelijke doelstellingen. Het verduurzamen van de voorraad heeft gevolgen voor onze huurders en daarom betrekken we hen bij dit thema. We bundelen de krachten met collega-corporatie Vidomes en de gemeente Leidschendam-Voorburg. In het licht van de gestegen energieprijzen is dit nog nadrukkelijker een aandachtspunt geworden.

Onze belanghebbenden

Huurders

Onze huurders zijn onze belangrijkste belanghebbenden. We hebben een goede relatie met huurdersvereniging Respectus en met de bewonerscommissies. Mede door de intensieve inzet in de wijk van onze wijkbeheerders hebben we ook tijdens de coronacrisis de dienstverlening en het contact met de bewoners voldoende op peil kunnen houden. Wel was het door de krapte op de arbeidsmarkt -vooral in de bouw- een grote uitdaging om al het onderhoud op tijd te kunnen uitvoeren. Mede hierdoor kostte het moeite om onze dienstverlening op dit vlak op niveau te houden.

Gemeenten

De contacten met de gemeente Leidschendam-Voorburg zijn intensief en professioneel. We staan op goede voet met elkaar. Dat is belangrijk omdat we elkaar hard nodig hebben om onze (gezamenlijke) doelen te bereiken. Daarbij zien we dat de ambtelijke capaciteit om projecten verder te brengen een belangrijk aandachtspunt is. In de wederkerige prestatieafspraken moet dit nadrukkelijk aan de orde komen, zeker nu WoonInvest de schop weer in de grond gaat zetten om te bouwen. Ook de contacten met de gemeente Den Haag zijn goed.

Corporaties

We werken intensief samen met andere corporaties, in het bijzonder met Vidomes. In de regio Haaglanden is de samenwerking tussen corporaties steeds intensiever en meer operationeel. Dankzij een nieuw gezamenlijk inkoopproces voor conceptueel bouwen kunnen we ook in de toekomst betaalbaar blijven bouwen.

Zorginstellingen

Zorginstellingen zijn belangrijke partners voor ons, met WoonZorgcentra Haaglanden als de grootste. Het dilemma van de vergrijzing van onze bewoners en de bijkomende extramurale en intramurale huisvesting kunnen we alleen in gezamenlijkheid oplossen. In de visitatieperiode konden we twee nieuwe zorggebouwen opleveren. Daarnaast verhuren we al een groot aantal zorggebouwen voor langere tijd aan zorgorganisaties.

Het WoonInvest Koersplan 2022

Binnen de uitdagende woningmarkt Haaglanden zijn onze mogelijkheden beperkt. We zullen keuzes moeten maken. De balans die we daarin kiezen leggen we in 2022 vast in het nieuwe WoonInvest Koersplan. We doen daarvoor ook een appel op onze stakeholders. Wat kunnen zij bijdragen aan gezonde huisvesting in de regio? Zo komen we tot een afweging om onze beschikbare middelen zo goed mogelijk in te zetten voor de opgaven die er liggen.

Belangrijke thema's daarin zijn duurzaamheid, leefbaarheid in de sub-urbane regio en de kwaliteit van onze dienstverlening in relatie tot de kwaliteit van onze organisatie.

Het WoonInvest Koersplan verschijnt in de loop van 2022.



Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen

Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen WoonInvest

In de visitatieperiode heeft WoonInvest prestatieafspraken gemaakt met de gemeenten Leidschendam – Voorburg, Den Haag, Zoetermeer en Lansingerland, collega-corporaties en huurdersvereniging Respectus. Deze prestatieafspraken hebben voor een belangrijk deel de maatschappelijke prestaties van WoonInvest in de afgelopen vier jaar bepaald.

In overleg met WoonInvest zijn de volgende thema's gedefinieerd, afkomstig uit bovengenoemde prestatieafspraken, aangevuld met het zesde thema uit de ambities van de corporatie. Deze thema's zijn leidend bij de beoordelingen in de hoofdstukken Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens belanghebbenden.

De thema's zijn:

1. Beschikbaarheid woningvoorraad
2. Betaalbaarheid
3. Langer zelfstandig wonen/huisvesting ouderen
4. Wijkgericht werken en leefbaarheid
5. Duurzaamheid
6. Kwaliteit van de dienstverlening



Beschikbaarheid woningvoorraad

Leidschendam-Voorburg

Doelstelling: voor de huisvesting van de lagere inkomensgroepen zoveel mogelijk behouden en zo mogelijk uitbreiden van de sociale huurwoningvoorraad.

De volgende concrete afspraken werden gemaakt:

- Bij de toewijzing van sociale huurwoningen is de aandacht gericht op de laagste inkomensgroepen.
- Behoud van minimaal 5.200 verhuureenheden betaalbare sociale woningvoorraad.
- Zo min mogelijk verkoop. In 2018 is nog een afname van de sociale huurwoningvoorraad met maximaal 130 in 4 jaar voorzien. Verkoop zoveel mogelijk aan doelgroep en lage middeninkomens. Vanaf 2019 wordt de verkoop op 0 gezet.
- De wachttijden voor diverse doelgroepen moeten gemiddeld even lang zijn. Als dit niet lukt worden dan bespreken partijen het betaalbaar of sociaal houden van specifieke woningen of passen de toewijzingsregels aan.
- Om de slaagkansen voor de doelgroep grotere gezinnen vanaf vijf personen te vergroten worden huren aangepast. De woningcorporaties toppen voldoende 5- en meer-kamer woningen af tot de tweede aftoppingsgrens, zodat deze gezinnen een even goede slaagkans hebben als andere doelgroepen.
- Inzet van een doorstroommakelaar om doorstroming te stimuleren.
- Statushouders worden gehuisvest volgens de gemeentelijke taakstelling. Als de taakstelling tussen 2020 en 2021 met meer dan 25 procent stijgt, is de inzet van andere huisvestingsvormen noodzakelijk (bijv. woningdelen of tijdelijke huisvesting).
- Nieuwbouw van 750 doelgroepwoningen c.q. sociale huurwoningen tot 2030.

Den Haag

Doelstellingen: een evenwichtige woningvoorraad. Goed gebruik van de bestaande voorraad.

De volgende concrete afspraken werden gemaakt:

- Op 1-1-22 minimaal 1.139 verhuureenheden.
- Doorstroom naar passende woning stimuleren door actief benaderen van kleine huishoudens in grote woningen en aanbieden van geschikte woningen aan ouderen. Benutten van huurmatiging en doorstroompremie. 5 huishoudens in 2021.
- Maximaal 30 procent verhuur aan niet reguliere woningzoekenden.
- Nieuwbouw: Madeliefveld, 250 verhuureenheden.
- Verkoop: 30 woningen niet-DAEB in den Haag; geen DAEB. Twee DAEB-complexen van 48 en 43 verhuureenheden in overleg met gemeente verkopen. (Terug van zorginstelling naar WoonInvest)
- Huisvesten statushouders volgens gemeentelijke taakstelling binnen 10 weken na koppeling gemeente.
- Voldoende woonwagens voor huisvesting van woonwagenbewoners met inkomen tot huurtoeslaggrens. Over 5 jaar zijn alle standplaatsen voor Woonwagens in beheer bij corporaties. Streven naar een regionaal verdelingsstelsel voor standplaatsen.

Geleverde prestaties betreffende de omvang van de sociale voorraad.

	2018	2019	2020	2021
Aantal woningen in exploitatie op 31 december	8.573	8.673	8.665	8.646
waarvan DAEB	7.208	7.308	7.314	7.334
waarvan niet- DAEB	1.365	1.365	1.351	1.312
Aantal woningen opgeleverd - aangekocht	0	98	0	18
Aantal woningen aangekocht		2	6	2
Aantal verkochte woningen	1	0	14	29
Aantal voorraad koopwoningen op de balans DAEB	0	0	0	1
Aantal voorraad koopwoningen op de balans Niet-DAEB	0	2	0	13
Aantal woningen gesloopt	0	0	0	0
Aantal woningen in aanbouw	98	0	18	0
Aantal Woonwagens/ standplaatsen	24	22	22	21
Aantal garages/parkeerplaatsen	1.217	1.244	1.241	1.235
Aantal bergingen e.d.	202	202	202	202
Aantal overige verhuureenheden DAEB	6	6	5	5
Niet DAEB	23	23	24	23
Totaal aantal verhuureenheden in exploitatie	10.045	10.170	10.159	10.132
Dit is inclusief aanbouw en voorraad koopwoningen	10.143	10.172	10.177	10.146

Bron: Jaarverslagen en eigen opgave corporatie

De woningvoorraad is in de visitatieperiode toegenomen met 73.

Het aantal verhuureenheden in Den Haag nam in de visitatieperiode af van 2.714 naar 2.683. Het aantal DAEB-woningen in Den Haag is in de visitatieperiode afgenomen van 1.608 tot 1.607. Dit is meer dan het aantal woningen dat WoonInvest in Den Haag zou moeten hebben volgens de prestatieafspraken.

Prestatieafspraken Beschikbaarheid	2018	2019	2020	2021
Passend toewijzen	99,3%	99,7%	99,5%	99,7%
Toewijzingen DAEB-voorraad				
Tot inkomen € 40.024	94,8%	97,1%	97,3%	97,3%
Tot inkomen € 44.655	4,9%	1,9%	2,1%	1,5%
Toewijzingen maatwerk	0,3%	1,0%	0,5%	1,2%
Toewijzingen DAEB-voorraad tot inkomen € 40.024	95%	97,8%	97%	97,3%
Woningen met huur < € 528 (2018) € 633,25 (2021) naar laagste inkomensgroep	98%	96,2%	98,2%	98,8%
Woningen vrije sectorhuur naar huishoudens met inkomen > € 31.475	95%	98,2%	100%	100%

Bron: Jaarverslagen en eigen opgave corporatie

Conform de prestatieafspraken is bij de toewijzing van huurwoningen de aandacht gericht op de laagste inkomensgroepen.

Ontwikkeling slaagkans voor grote gezinnen (5+ personen)

Slaagkans	2018	2019	2020	2021
Regio Haaglanden	9,7%	13,3%	12,1%	13,8%

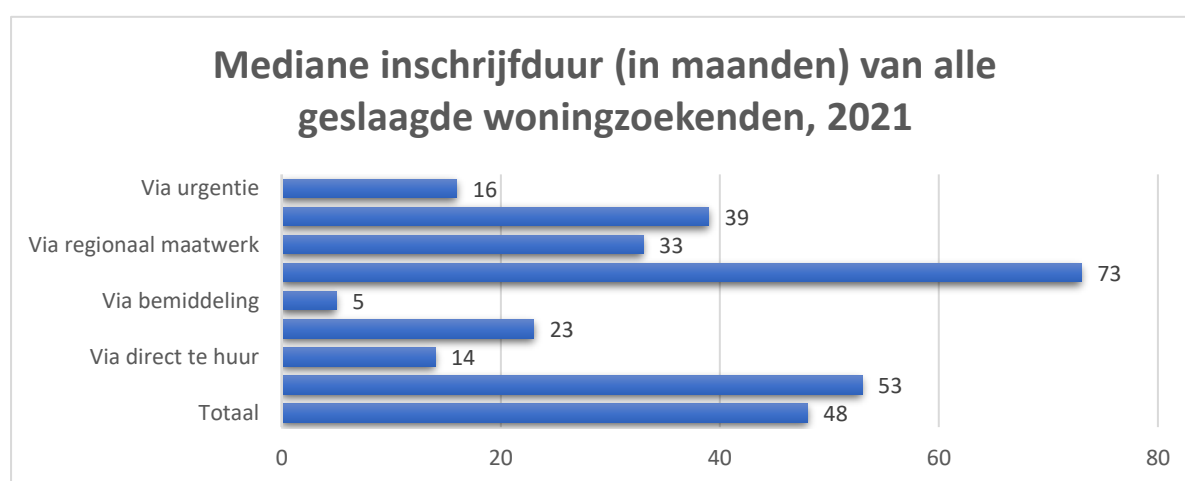
Bron: Regionale OBI-monitor

De slaagkans van woningzoekenden wordt berekend door het aantal toewijzingen via advertenties te delen door het aantal actief woningzoekenden in dezelfde periode. De woningen die via directe bemiddeling toegewezen zijn, blijven dus buiten beschouwing.

In de visitatieperiode is de slaagkans voor grote gezinnen in de regio Haaglanden gestegen.

WoonInvest zet zich in om de slaagkans gelijk te houden voor diverse doelgroepen door bemiddeling, loting of iets dergelijks.

Onderstaande tabel (uit de aanbodrapportage 2021) geeft dit weer voor de hele regio.



Gemiddelde inschrijfduur (exclusief urgenten en directe bemiddeling) in maanden		2018	2019	2020	2021
Regio Haaglanden		55	61,9	72,4	73,4
WoonInvest	Den Haag	54,1	80,7	17,2	46,5
	Leidschendam-Voorburg	40,4	52,2	61,1	69,7
	Totaal	42,3	57,9	49	68,9

Bron: Jaarverslagen

De gemiddelde wachttijd is bij WoonInvest lager dan het gemiddelde van de regio Haaglanden.

De gemiddelde wachttijd is in de visitatieperiode gestegen met 33 procent. De wachttijd voor grote gezinnen is met 36,4 procent gestegen. Dat is geen groot verschil.

	2018	2019	2020	2021
Aantal woningmutaties	547	449	486	383

In de visitatieperiode daalde het aantal mutaties.

Geleverde prestaties: Verkoop

In 2021 werden er 30 woningen verkocht en in 2020 19 woningen uit de vrije sector. In 2019 verkocht WoonInvest geen woningen, wel 2 woonwagens. In 2018 was er slechts 1 woningverkoop. Dit is conform de prestatieafspraken dat er zo min mogelijk verkocht wordt.

Geleverde prestaties voor nieuwbouw

Projecten	Opgeleverd 2018 t/m 2021
Woonzorgcentrum Vliethof (voormalig Rustoord), Voorburg - 124 vhe (98 zorgplaatsen en 26 gebouwde parkeerplaatsen)	Start 2017 Oplevering 2019
Madeliefveld, Leidschenveen – Den Haag - 250 sociale huurwoningen	Start 2019 Oplevering 2024
De Star en Rijnlandlaan, Leidschendam - Appartementen en eengezinswoningen	Start 2020 Oplevering 2022
Woon- en zorgcomplex Hethuis, Leidschendam - 18 woningen voor een speciale doelgroep	Start 2020 Opgeleverd mei 2021
Zilverlinde, Leidschenveen - Den Haag - 76 garantwoningen voor senioren	Start 2018 Opgeleverd 2019

Zilverlinde is een transformatieproject. Doel van de transformatie was het ombouwen van 76 appartementen, inclusief centrale ruimten, van zorgclusterwoningen met 24-uurszorg naar zorg op afroep. WZH huurde dit complex 10 jaar en na oplevering van Vliethof heeft WZH Zilverlinde teruggeleverd aan WoonInvest.

Geleverde prestaties: Doorstroming

In het laatste kwartaal van 2021 is een seniorenmakelaar begonnen. De eerste match is een feit.

Geleverde prestaties voor het huisvesten van statushouders

Gemeente	Huisvesting statushouders	2018	2019	2020	2021
Leidschendam-Voorburg	Taakstelling (aantal personen)		51	24	40
	Gehuisvest (aantal personen)		56	15	68
Den Haag	Taakstelling (aantal personen)			0	
	Gehuisvest (aantal personen)		0	0	0
Totaal	Taakstelling	67			40
	Gehuisvest (aantal personen)	42	56	15	68
	Saldo	-15	+5	-9	+28

Bron: jaarverslag 2020

WoonInvest heeft in de visitatieperiode ruim voldaan aan de taakstelling voor huisvesting van statushouders.



Betaalbaarheid

Leidschendam – Voorburg

Doelstelling: voor de huisvesting van de lagere inkomensgroepen zoveel mogelijk behouden en zo mogelijk uitbreiden van de sociale huurwoningvoorraad.

De volgende concrete afspraken werden gemaakt:

- Samenwerken aan het voorkomen van huisuitzettingen door gemeente, corporaties en ander maatschappelijke partners. 2020 start pilot vroegsignalering, evaluatie 2021, voortzetting bij positief resultaat.
- WoonInvest past de huur aan tot onder de eerste aftoppingsgrens bij nieuwbouw.
- Stimuleren doorstroming naar passende woningen via de woonconsulenten, lokaal maatwerk gemeente, labeling van bestaande wooncomplexen voor senioren en door nieuwbouw.
- De woningcorporaties ontwikkelen een regeling voor huurbevriezing voor de huurders met een minimuminkomen.
- WoonInvest houdt 5.200 woningen sociaal, waarvan 4.700 betaalbaar.
- Minimaal 75 procent van de verhuringen aan huishoudens met een inkomen tot de huurtoeslaggrens. De overige 25 procent kan worden ingezet om iets hogere inkomens te huisvesten (kwetsbare complexen of moeilijk verhuurbare woningen, maatwerk ten behoeve van doorstroming).
- De toewijzingsruimte om hogere inkomens te huisvesten in DAEB-woningen bedraagt 15 procent, conform het wettelijk maximum. Met als doel o.a. om alleenstaanden te blijven bedienen, die door de verlaagde inkomensgrens niet meer tot de DAEB-doelgroep behoren.

Den Haag

Doelstelling: een betaalbare en prettige woning.

Hier werden de volgende concrete afspraken gemaakt:

- 70 procent verhuur met een huurprijs onder de tweede aftoppingsgrens.
- WoonInvest voert een langjarig huurbeleid met een streefhuur van 85 procent. Aanvullend is besloten tot een matiging van de verhoging van huurders met een huur tussen 80 procent en 85 procent van maximaal redelijk. Over deze aanvulling wordt jaarlijks besloten. Omdat er ook gedifferentieerd wordt in huurprijscategorie en de huren van die woningen niet boven hun "categorie" uitstijgen, krijgt een deel van de huurders geen huurverhoging. Op die manier krijgt ongeveer 1/4 van de huurders geen huurverhoging.
- WoonInvest verwacht per 1 juli 2021 een gemiddelde huurverhoging (huursom) van niet meer dan de inflatie zoals vastgelegd in het Sociaal Huurakkoord. WoonInvest past de inkomensafhankelijke huurverhoging toe.
- Maatwerk op het voorkomen en bestrijden van betalingsproblematiek.
- Huisuitzettingen wegens huurachterstanden lager dan landelijke trend. Persoonlijk contact, maatwerk. Vroegtijdige melding van multiproblematiek bij de gemeente.

Geleverde prestaties betreffende de betaalbaarheid van de sociale voorraad.

Prestatieafspraken Betaalbaarheid	2018	2019	2020	2021
Minimaal 70% woningvoorraad blijft betaalbaar (maximaal € 640,14 - 2018; € 663,43 - 2020)	79%	83,1%	85,5%	85,8%
Minimaal 85% blijft sociaal (€ 710,68 - 2018)	89%	89,5%	94,9%	94,9%

Bron: Jaarverslagen

Hiermee is voldaan aan de prestatieafspraken.

Ontwikkeling woningvoorraad ingedeeld naar prijsklasse	2018	2019	2020	2021
Goedkoop en betaalbaar	-3,9%	-1,8%	-2%	-0,1%
Tot de huurgrens	-7,7%	-2,2%	-1,2%	-0,7%

Bron: Jaarverslagen

Dit is conform de afspraak dat 4.700 verhuureenheden tot de betaalbare voorraad blijft behoren en conform de prestatieafspraken dat meer dan 5.200 woningen in de sociale voorraad vallen.

Geleverde prestaties: huurprijzen

	Werkelijke gemiddelde huurverhoging	Toegestane huurverhoging	Gemiddelde feitelijke huurverhoging NL
2018	-3,7%	2,4%	2%
2019	1,9%	2,6%	2,3%
2020	2,2%	2,8% 4,3%*	2,3%
2021	2,7%	0% 2,4%*	Nog niet beschikbaar

*Inkomensafhankelijke huurverhoging, voor hogere inkomens

Ontwikkeling gemiddelde huurprijs en gemiddelde huurachterstand

	Gemiddelde huur	Nederland	Ontwikkeling gemiddelde huurachterstand	Ontruimingens wegens huurschuld
2018	€ 537	€ 533	0,90%	8
2019	€ 547	€ 544	0,72%	2
2020	€ 559	€ 561	0,85%	4
2021	€ 574	Nog niet beschikbaar	0,78%	2

Bron: Jaarverslagen, T3 2021 en Aedes-benchmark

In 2019 werd langjarig huurbeleid geformuleerd. Daarmee is voldaan aan een prestatieafspraken.



Huurinkomsten zijn de primaire inkomstenbron en zijn nodig om onderhoud en nieuwbouw te kunnen doen. WoonInvest past de inkomensafhankelijke huurverhoging toe. Huurders met een huur van meer dan 80 procent van maximaal redelijk worden ontzien. De streefhuur ligt op 85 procent van maximaal redelijk. 1.658 huurders kregen geen huurverhoging.

Op 1 december 2020 heeft de Eerste Kamer de Wet eenmalige huurverlaging aangenomen. De wet voorziet in een eenmalige huurverlaging voor huurders (huishoudens) met een inkomen onder de inkomensgrenzen voor passend toewijzen én een huurprijs boven de voor hen geldende aftoppingsgrens. Zij krijgen in 2021 eenmalig recht op huurverlaging naar die aftoppingsgrens. In 2020 bleef voor 2.532 huishoudens de huur gelijk; hiervan waren 1.891 woningen sociale huurwoningen. Sinds 2020 heeft WoonInvest een huurverlagingscommissie die beslist over maatwerk voor huurders in een echt lastig parket. Er waren dat jaar 25 aanvragen en 10 toekenningen. Hiermee is voldaan aan de betreffende prestatieafspraken.

Bij duurzaamheidsmaatregelen wordt een aanzienlijk deel van de verbeteringen niet in de huur doorberekend.

Aanpak huurachterstanden

De samenwerking met ketenpartners werd in de visitatieperiode geïntensiveerd. WoonInvest wil huurders met een achterstand eerder bereiken zodat financiële problemen nog relatief beheersbaar zijn. Medewerkers bellen de huurder als er geen reactie komt op een herinnering voor huurbetaling. Het huurincassobeleid gaat uit van vroege signalering en persoonlijk contact, maatwerk door onderscheid te maken tussen huurders die niet kunnen en die niet willen betalen en begrijpelijk taalgebruik. Door toepassing van dit incassobeleid daalde de totale huurachterstand met 100.000 euro in 2019. In 2020 startte een pilot Vroeg eropaf in samenwerking met de gemeente Leidschendam-Voorburg, PLANgroep en Kwadraad. In 2021 werd de aanpak verbeterd en werd een convenant afgesloten.

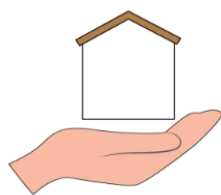
Tussen 2018 en 2020 daalde het aantal huisuitzettingen wegens huurachterstand landelijk met ruim 40 procent. Bij WoonInvest was de afname meer dan gemiddeld, conform de prestatieafspraken.

Geleverde prestaties voor een goede prijs/kwaliteitverhouding huurwoningen

Huur-in procenten van maximaal toegestaan

	Huur in % maximaal toegestaan	Nederland
2018	75,9%	71,6%
2019	76,5%	71,2%
2020	76.6%	70,8%
2021	75,9%	Nog niet beschikbaar

Bron: Uit oplegmemo op Aedes-benchmark voor RvC 2020 en 2021



Langer zelfstandig wonen/ huisvesting ouderen

Leidschendam – Voorburg

Partijen willen voldoende woonopties bieden om inwoners van Leidschendam-Voorburg zo lang mogelijk een zelfstandig thuis te laten behouden. Voor kwetsbare mensen die hierbij ondersteuning nodig hebben, ligt er een taak voor zowel de gemeente als de woningcorporaties. De gemeente organiseert een gevarieerd en flexibel aanbod van ondersteuning in de thuissituatie en een vangnet met opvang- en crisisvoorzieningen voor inwoners met complexe of zware problematiek. Belangrijk is een soepele overgang van de hulp van Jeugdwet naar Wmo voor kwetsbare jongeren die 18 jaar worden. Partijen zijn overeengekomen om financiële problemen bij huurders zo vroeg mogelijk te signaleren en ondersteuning te bieden.

De volgende concrete afspraken werden gemaakt:

- Bij contactmomenten actief informeren over regelingen voor inwoners met een minimum inkomen.
- 2018 en 2019 en 2020 Middelen inzetten voor de aanpak van de toegankelijkheid en veiligheid van seniorencomplexen. In 2021 in twee complexen aanbrenge van collectieve WMO-voorzieningen; WI en Vidomes financieren 28.000 euro en de gemeente ook.
- Start pilot flatcoach per 1-1-2019, evaluatie project 2020-2022 en financiële middelen beschikbaar stellen (onder voorbehoud van besluitvorming gemeenteraad).
- Schouw brandveiligheid, veiligheid en toegankelijkheid in een aantal complexen.
- Maximaal 10 procent van de woningtoewijzingen per jaar is vanaf 2020 voor kwetsbare doelgroepen en zorgbehoevenden (exclusief statushouders). In 2018 en 2019 is dat maximaal 7 procent.

Den Haag

Doelstelling: goed gebruik van de bestaande voorraad.

De volgende concrete afspraken werden gemaakt:

- Alle corporaties samen huisvesten jaarlijks 313 uitstromers uit instellingen. WoonInvest stelt in 2021 4 zelfstandige huurwoningen beschikbaar voor de huisvesting van zorgdoelgroepen.
- 100 nieuwbouw verhuureenheden worden gereserveerd voor zorgdoelgroepen.

Ter informatie: zorggerelateerd bezit WoonInvest

Zorggerelateerd bezit	2017	2021
Zorgwooneenheden (% bezit)	8,2%	8,1%
Zorgwooneenheden einde jaar (aantal)	825	825
Zorgwooneenheden intramuraal (% zorgwooneenheden)	92,6%	95,8%

Geleverde prestaties voor toewijzing aan kwetsbare groepen

In de visitatieperiode was 0,3 tot 1 procent van de toewijzingen aan kwetsbare groepen. Dit is conform de prestatieafspraken van maximaal 10 procent.

In 2018 waren er 5 toewijzingen aan zorgbehoevenden (in het laatste kwartaal gestart nadat deze afspraak werd gemaakt; 40 woningen per jaar).

In 2020 waren er 24 toewijzingen aan minder zelfredzame woningzoekenden.

In 2021 werden 19 woningen verhuurd via het convenant voor minder zelfredzame woningzoekenden in Leidschendam-Voorburg.



Geleverde prestaties voor senioren

Al in 2017 had WoonInvest 4.379 nultredenwoningen in haar bezit.

In 2019 werd project Zilverlinde opgeleverd: 76 woningen voor senioren met desgewenst zorg op afroep.

Pilot flatcoach

In 2019 startte het project Flatcoach in samenwerking met Vidomes. In een complex is een flatcoach beschikbaar voor de bewoners. Flatcoaches zorgen ervoor dat mensen elkaar leren kennen, samen aan activiteiten deelnemen en elkaar helpen. Zo ontstaat er een gevoel van saamhorigheid en is professionele hulp soms (nog even) helemaal niet nodig. Flatcoaches signaleren of er problemen zijn of hulp nodig is en kunnen mensen doorverwijzen voor passende zorg of begeleiding. Vanaf eind 2019 wordt de flatcoach voor 2 jaar door de gemeente gesubsidieerd. In 2021 werd het project geëvalueerd en voor 5 jaar verlengd.

Toegankelijkheid en veiligheid seniorencomplexen

Conform de prestatieafspraken werd een schouw brandveiligheid uitgevoerd in februari 2021.

Er zijn elektrische deurdrangers geplaatst en scootmobielruimten gecreëerd. Scootmobielen zijn brandgevaarlijk en zijn een sta in de weg in de complexen. Bij elk (senioren)complex is geïnventariseerd waar wij scootmobielruimten kunnen creëren. Het seniorencomplex aan de Reuvenslaan is gekozen om als eerste aan te pakken. Dit traject loopt nog.

Geleverde prestaties voor jongeren

Hethuis, een woon-zorgcomplex met 18 woningen voor jongvolwassenen met een beperking werd opgeleverd medio 2021.



Wijkgericht werken & leefbaarheid

Leidschendam – Voorburg

De gemeente werkt aan een samenleving waarin iedereen kan meedoen. Het stimuleren en ondersteunen van sociale cohesie kan daar een belangrijk bijdrage aan leveren.

Inspanningen op het gebied van de leefbaarheid door de woningcorporaties hebben te maken met:

- Schoon, heel en veilig.
- De aanpak van en preventieve acties ter voorkoming van overlast.
- Het stimuleren van sociale cohesie en bewonersparticipatie.

Onder de leefbaarheidsinspanningen van de woningcorporaties vallen ook zaken als het ondersteunen van initiatieven van huurders en het aanstellen van wijkbeheerders, complexbeheerders, huismeesters en het woonmaatschappelijk werk. De gemeentelijke gebiedsregisseurs pakken in de aandachtswijken de regie en zorgen voor overleg met de juiste instellingen en personen (woningcorporaties, handhaving, politie en welzijn) om problemen aan te pakken en op te lossen.

De volgende concrete afspraken werden gemaakt:

- Jaarlijks in overleg lijst met aandachtswijken vastgesteld met speciale aandacht voor de leefbaarheid, de zelfredzaamheid van bewoners en betrokkenheid van bewoners bij de buurt.
- Bovenveen, De Heuvel, Prinsenhof en Voorburg-Noord zijn aandachtswijken in de gehele visitatieperiode. Wijkaanpakken opgesteld voor deze wijken. Afspraken gemaakt over samenwerking bij overlast, initiatieven van bewoners, ondermijning en buurtpreventieteams in deze wijken.
- De woningcorporaties investeren in het kader van de leefbaarheid in sociaal beheerconsulenten (aanpak overlast, burenruzies, et cetera.), wijkbeheerders, complexbeheerders (complexen schoon heel en veilig houden, signaleren problemen achter de voordeur, aanspreken bewoners op ongewenst woongedrag) en gebiedsconsulenten/ participatiemedewerkers (formuleren leefbaarheids-programma, overleg bewonerscommissies/stakeholders, ondersteunen bewonersinitiatieven) en in buurtbemiddeling, verlichting en camera's.

Den Haag

Doelstelling: evenwichtige wijken.

De volgende concrete afspraken werden gemaakt:

- Den Haag wil eenzijdige wijken diverser maken; daarom mag het aandeel sociale huurwoningen in sommige wijken niet stijgen.
- Achter de voordeur komen is problematiek signaleren en hulp bieden.
- Complex Laan van Wateringen met vocht- en schimmelproblemen wordt aangepakt: werkzaamheden aan het dak in 2021. Voorlichting voor huurders.
- Besteden opbrengsten inkomensafhankelijke huurverhoging in leefbaarheid.
- Investering in wijkbeheerders.
- Vanaf 2021 gebruik van de app beeldkwaliteit. Meten en met bewoners bespreken van metingen in relatie tot kwaliteitsnormen voor schoon, heel en veilig.
- Vanaf 2021 elke twee jaar woonbelevingsonderzoek.

Geleverde prestaties voor wijkgericht werken en leefbaarheid

Leefbarometer 2018

In de Leefbarometer scoorden de wijken waar WoonInvest bezit heeft als volgt:

Leidschendam-Voorburg	Score benaming
Bovenveen	Ruim voldoende
't Lien en omgeving	Goed
Essesteijn	Zeer goed
Voorburg oud	Uitstekend
Voorburg Midden	Zeer goed
Voorburg Noord	Ruim voldoende
Voorburg West	Uitstekend
Raadhuiskwartier	Goed
De Heuvel/ Duivenoorden	Voldoende (zwak in 2012)
Prinsenhof	Hoogbouw zwak, laagbouw goed
<i>(De vetgedrukte wijken zijn aangewezen als aandachtswijk).</i>	
Den Haag	
Leidschenveen	Goed
Hoge Veld	Goed
Scheveningen	Goed
Transvaalkwartier	Onvoldoende (ruim voldoende in 2014)

N.B. Als een wijk een goede score heeft, kan het toch zijn dat er bepaalde complexen minder goed scoren en aandacht behoeven.

In november 2019 werd een uitgebreid **woonbelevingsonderzoek** uitgevoerd. Het vorige vond plaats in 2017. Dit onderzoek leverde de volgende resultaten op:

- Kwetsbare wijken gaan verder achteruit door concentratie van de laagste inkomens en andere kwetsbare groepen.
- Er was een lichte daling van de tevredenheid over de woning en de woonomgeving (beide 0,2 punt).
- Redenen om te verhuizen zijn minder vaak negatief.
- De sociale cohesie bleef ongeveer gelijk. In enkele wijken steeg de sociale cohesie tegen de verwachting in. Wijkbeheerders spelen hierin een positieve rol.
- Er zijn signalen dat goede wijken afzakken: verschillende vormen van overlast nemen toe (hangjongeren, vandalisme et cetera)
- Prioriteitswijk de Prinsenhof verbetert tegen de landelijke trends in: de ervaren veiligheid is verbeterd, de sociale cohesie ging omhoog. Tegelijkertijd werd de woonomgeving als minder schoon ervaren en nam de overlast toe. De kwaliteit van de woning werd beter beoordeeld.

Eind 2022 wordt er weer een groot Woonbelevingsonderzoek uitgevoerd. Daarmee is voldaan aan de betreffende prestatieafspraken.

Geleverde prestaties: inzet in de wijken

Met de gemeente Leidschendam-Voorburg zijn focuswijken benoemd; wijken waar extra aandacht is voor prettig(er) en veiliger wonen. Een daarvan is Bovenveen. In deze wijk spelen allerlei problemen: gezondheidsproblemen bij inwoners, armoede, gebrek aan werk, veiligheidsproblemen, gebrek aan zorgvoorzieningen en/ of een verminderd sociaal vangnet. WoonInvest zet een wijkbeheerder in, speciaal voor deze wijk.

In 2018 vond een verschuiving plaats van huismeesters naar wijkbeheerders. De nieuwe wijkbeheerder kan en doet meer, niet alleen voor de huurders en op meer plekken maar ook door samen te werken met de politie, sociale wijkteams en andere collegae. De wijkbeheerders focussen op leefbaarheid, samenwerkingen, preventie en signalering. WoonInvest is in de wijk aanwezig, ook 's avonds, op tijden dat de bewoners thuis zijn en er vaak meer overlast is dan overdag. Er zijn 14 wijkbeheerders op de fiets in de wijk aanwezig.

Samenwerking Lokale Kamer

De Lokale Kamer is een samenwerkingsverband van de twee corporaties, de gemeente Leidschendam-Voorburg en de politie. De Lokale Kamer richt zich op complexe en meervoudige problematiek, waarin de samenwerking tussen zorg, strafrecht en de bestuurlijke keten vereist is. Het doel van de Lokale Kamer is het aanpakken van overlast en crimineel gedrag en het daarmee garanderen van leefbaarheid voor alle huurders. De Lokale Kamer is het centrale aanspreekpunt voor partners en instanties. Aandachtspunt in 2020 waren de autobranden die zich rond de jaarwisseling van 2019/2020 hebben voorgedaan en het voorkomen hiervan rond de jaarwisselingen van 2020/2021.

Geleverde prestaties voor aanpakken van overlast

Vanaf 2018 zijn er 14 Buurtpreventieteams actief in 12 wijken in Leidschendam-Voorburg. WoonInvest steunt de buurtpreventieteams financieel via het leefbaarheidsbudget. Inwoners van de wijk, wijkbeheerders, woonconsulenten, politie, gemeente en Vidomes nemen hieraan deel. Bewoners gaan samen door de wijk om de buurt in de gaten te houden op het gebied van leefbaarheid en veiligheid. In 2019 waren er 1.065 meldingen van overlast en was er een huisuitzetting wegens ernstige overlast. In 2018 waren er 650 overlastmeldingen en eveneens een huisuitzetting.

In 2020 waren er 2.030 meldingen van overlast. Door Corona was er een opvallende toename in overlast. 26 huishoudens werden aangemeld voor bemiddeling en mediation. Er werden 5 gedragsaanwijzingen gegeven om overlast te verminderen.

In samenwerking met de gemeente (de trekker) en bewonerscommissies, bewoners en vrijwilligers werd een samenwerking gedurende jaarwisseling opgezet. Afwijkend gedrag en incidenten werden tot een minimum beperkt. Hiervoor werd samengewerkt door politie, bewakingsmedewerkers, vuilnisbedrijf, huismeesters en wijkbeheerders.

20 actieve vrijwilligers hebben zich ingezet voor een schone en veilige woonomgeving: onderhoud tuinen en plantenbakken, activiteiten organiseren, algemene ruimten schoon en netjes en signalering.

In het MT van 26 januari 2021 is de eindrapportage beeldkwaliteit besproken. Het instrument voor beeldkwaliteit wordt regelmatig ingezet. Bij startbesluiten voor renovatie of aanpak van complexen worden de uitkomsten qua beeldkwaliteit meegenomen.



Duurzaamheid

Leidschendam-Voorburg

Doelstelling: van het gas af en klimaatadaptatie met behapbare kosten en inspelen op technische ontwikkelingen.

De volgende concrete afspraken werden gemaakt:

- 2018: transitieplan energie op weg naar aardgasloos tijdperk. Partijen werken samen aan de Lokale Energie Strategie (LES) en de vertaling daarvan in de WarmteTransitieVisie (WTV); beide plannen zijn gereed in 2021.
- Onderhoud en investeringen van woningcorporaties zijn no-regret en voorbereidend op aardgasvrij. De woningcorporaties investeren in de wooncomplexen in renovatie/ onderhoud.
- 2018: doel gemiddelde woonlasten bewoners omlaag. 2019: indien mogelijk verlaagd.
- Bruijnings Ingenhoeslaan (WoonInvest) 48 woningen oplevering 2020-2021 Martinuslaan (WoonInvest) 96 2020-2021 Reuvenlaan en Elzendreef (WoonInvest) 126/161 2022.
- Tussen 2008 en 2020 20 procent CO₂-reductie. WoonInvest realiseert gemiddeld energielabel B voor hun woningbezit in 2024.
- In 2019 zijn alle open verbrandingstoestellen verwijderd; m.u.v. sloop- en renovatie-complexen. 2019: uitloop naar 2020.
- WoonInvest zet bij nieuwbouw in op isolatie ten behoeve van lage temperatuurverwarming (LTV).
- Partijen passen bij sloop-nieuwbouw circulaire principes toe. 2019 ambitie, 2020 onderzoek hoe dat concreet te doen.
- 2018: tenminste twee projecten met huurders in 2019 ter vervanging van steen door plant. Ontwikkeling i.o.m. bewonerscommissies. 2019: een gezamenlijke actie tot het vergroenen van tuinen, gevels, buitenruimte. 2020: vergroenen bij renovatie.

Den Haag

Doelstelling: Een duurzame woningvoorraad

De volgende concrete afspraken werden gemaakt:

- 2030 klimaatneutraal.
- Verduurzaming binnen bestaande woonlasten van zittende huurders. Duurzaamheidsmaatregelen mogen niet tot gevolg hebben dat de huur van een woning dusdanig stijgt dat de woning niet langer in de sociale huurvoorraad valt.
- Van het gas af: in 2024 koken alle woningen niet meer op gas. 16.000 woningen in 5 jaar klaar voor de transitie of voorzien van duurzame energie. Bij grootschalige woningverbeteringstrajecten worden de woningen aardgasloos gemaakt of daarop voorbereid.
- Daken worden geïsoleerd en inzet op duurzaamheid (zon, groen en wit).
- 2024 circulaire nieuw- en verbouw.
- Openstaan voor bewonersinitiatieven op het gebied van duurzaamheid.
- 2021 Met winterklaar/budgetcoaches/ energiebespaarboxen helpt WoonInvest 50 huishoudens op aanvraag met actie en advies over energiebesparing.
- WoonInvest staat open voor 2 pilotprojecten klimaatadaptatie in 2021 o.b.v. bevindingen in de risicodialogen.
- WoonInvest levert een bijdrage aan het stedelijk energieplan.

Geleverde prestaties voor duurzaamheid

In 2018 stelde WoonInvest haar duurzaamheidsbeleid op en maakte een plan om de doelstellingen voor 2021 en 2050 te bereiken.

Aedes-benchmark duurzaamheid

	2018	2020	Nederland
Gemiddelde EI	1,74	1,50	
Letter Duurzaamheid WoonInvest	C	B	B

Bron: Aedes-benchmark

Vanaf 2021 werd er een andere norm in de Aedes-benchmark aangehouden.

Energieprestaties	WoonInvest	Nederland
Energieprestatie 2	211,7 Kwh/m ²	205 Kwh/m ²
CO₂-uitstoot	17,8 kg/m ²	18,6 kg/m ²
Isolatieprestatie	52,1 Kwh/m ²	48 Kwh/m ²

Bron: Aedes-benchmark

De CO₂-reductie is conform de prestatieafspraken, het beoogde resultaat werd zelfs eerder bereikt.

Energietabels 2021	A	B	C	D t/m G	Totaal
Aantal woningen	3.031	1.312	1.504	2.126	7.973
Percentage	38%	16%	19%	27%	100%

Bron: opgave corporatie pre label op basis forfaitaire omzetting naar NTA 8800 berekeningsmethode.

Hiermee is voor het woningbezit van WoonInvest gemiddeld rond label C bereikt.

Geleverde prestaties duurzaamheidsmaatregelen nieuwbouw

WoonInvest zet bij nieuwbouw in op isolatie ten behoeve van lage temperatuurverwarming. Binnen project de Heuvel is het een afweging die wordt meegenomen. Het gaat om een proeftuin aardgasvrije wijk die in onderzoek is.

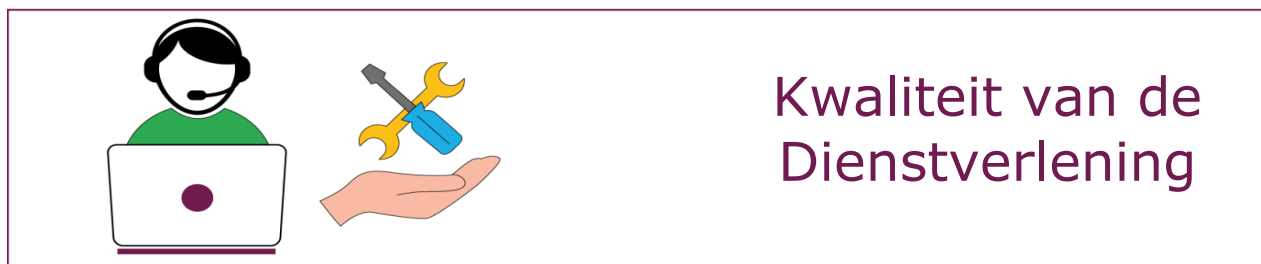
Geleverde prestaties duurzaamheidsmaatregelen in bestaande voorraad

WoonInvest zet energieambassadeurs in: deze vrijwilligers geven, na te zijn getraind, andere huurders praktische tips om duurzamer te wonen.

In 2018 werd het eigen kantoor verduurzaamd. In 2019 werden zonnepanelen op het kantoor geplaatst en werden bedrijfsfietsen geïntroduceerd. 5 complexen werden in 2019 verduurzaamd conform de prestatieafspraken. Dit waren: Verwey straat, Br. Ingenhoeslaan, Van Steelaan, Martinuslaan, de Oude Bleijk 't Hert, Schaftstraat e.o. Het ging om energiebesparende maatregelen in combinatie met werkzaamheden aan de gevel zoals schilderwerk en vervanging van open verbrandingstoestellen door HR-ketels. Bij de transformatie van complex Zilverlinde in Leidschenveen is lage temperatuur (vloer)verwarming toegepast. Zilverlinde heeft collectieve restwarmte (Eteck).

Geleverde prestaties klimaatadaptatie

Er zijn in de visitatieperiode verschillende kleinschalige projecten geweest waar groen als instrument werd ingezet. Eén van de grotere projecten vond in 2019 plaats: op de Prins Frederiklaan is een sedumdak geplaatst. In dit kader moet ook het Project Regenton worden genoemd. In februari 2021 werden de laatste 26 regentonnen geplaatst in Leidschendam-Voorburg waarmee dit project succesvol werd afgesloten. Met een regenton wordt minder drinkwater gebruikt waardoor er minder grondwater hoeft te worden opgepompt.



Kwaliteit van de Dienstverlening

Dit is een eigen doelstelling van WoonInvest die komt uit het ondernemingsplan 2018-2022 "Samen sterk".

WoonInvest heeft de volgende uitdagingen geformuleerd:

- Meer persoonlijke aandacht en maatwerk in de dienstverlening.
- Actief en structureel in gesprek met de huidige en toekomstige klanten en samen met hen de dienstverlening en oplossend vermogen verbeteren.
- WoonInvest intern en extern optimaal digitaal, ten behoeve van meer persoonlijke aandacht in klantrelaties.

Geleverde prestaties voor dienstverlening

Huurdersoordeel	2018	2019	2020	2021	NL 2021
Totaal Huurders	7,4 (C)	7,4 (B)	7,1 (C)	C	B
Nieuwe huurders	7,2 (C)	7,2	7	6,9	7,7
Vertrekkende huurders	7,6 (B)	6,9	6,6	6,4	7,6
Reparatieverzoeken	7,4 (B)	7,7	7,5	7,1	7,7

Bron: Aedes-benchmark

Categorie A is bovengemiddeld ten opzichte van het Nederlands gemiddelde; Categorie B is vergelijkbaar met het Nederlands gemiddelde; Categorie C is lager/slechter dan het Nederlandse gemiddelde.

In 2018 startte het project digitalisering dienstverlening met als doelstellingen goede informatievoorziening voor de huurder, 24/7 bereikbaarheid en uitstekende dienstverlening via social media, een bezoek aan het kantoor of een afspraak thuis. Verbetering bereikbaarheid, klantreis mutatieproces en klantdialog organiseren. Regie op aannemers versterken. Een van de twee contractaannemers afscheid genomen en nieuwe gezocht.

In 2019 vond de introductie van het klantportaal en het gebruik van de verhuurapp plaats. En er werd een centrale kennisbank geopend.

In 2020 zette WoonInvest in op klachten voorkomen, zich beter houden aan reactietermijnen en betere kwaliteitsbewaking. De dienstverlening werd uitgebreid met de mogelijkheid om chatgesprekken te voeren via de website. Hiervoor ontving WoonInvest complimenten over de antwoorden en de reactiesnelheid. De website werd volledig vernieuwd waardoor klanten efficiënter geholpen konden worden. Het lukte nog niet om live te gaan met het klantportal, daarom werd het digitale formulierenaanbod uitgebreid en verbeterd.

Ondanks de restricties in verband met de coronamaatregelen werden de huurders in 2021 zo goed mogelijk geholpen; dit is helaas niet in de benchmarkcijfers terug te zien.

Het klantportaal reparatieverzoeken moest offline gehaald worden door het risico op datalekken.

WoonInvest startte met nabellen van nieuwe huurders na 2 à 3 weken voor een evaluatie van het proces, vragen te beantwoorden en naar de tevredenheid over de woning te vragen. Aanvullend op de Aedes-benchmark wil WoonInvest de klanttevredenheid op meer onderdelen meten. De voorbereidingen zijn gestart om, beginnend bij de klantenservice specifiek voor de telefoonafhandeling de klantbeleving te meten.



Bijlage 7 Meetschaal

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

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

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

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op.

De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- en minpunten aangegeven.

Pluspunten

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

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader.

De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als *hulpmiddel* en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeft niet helemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.