

QuaWonen



VISITATIERAPPORT

2017-2020



QuaWonen

MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE

2017-2020



Bennekom, 1 juli 2021

Raeflex

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

Visitatiecommissie

De heer drs. G.T.J. Terlingen | Voorzitter
Mevrouw drs. C.H.B. Heemskerk | Algemeen commissielid
De heer drs. D.M. de Jong-Tennekes | Secretaris
Mevrouw drs. A. de Klerk | Secretaris

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 en de Veegwet. In 2017 is opgenomen dat de Autoriteit woningcorporaties de visitatietermijnen strikt handhaaft op vier jaar. Daarmee constateren we dat visitatie een grotere rol gaat 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 QuaWonen met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van QuaWonen 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

Inhoudsopgave

Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort.....	5
A Recensie QuaWonen.....	6
B Scorekaart QuaWonen.....	13
C Scorekaart in beeld QuaWonen	14
D Samenvatting in beeld QuaWonen	15
E Reactie QuaWonen	17
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	20
1 Visitatie bij QuaWonen.....	21
1.1 Schets QuaWonen	21
1.2 Werkgebied QuaWonen	22
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
2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden.....	29
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	30
3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken	30
3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven	35
4 Presteren volgens Belanghebbenden	38
4.1 De belanghebbenden van QuaWonen	38
4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties	40
4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden.....	44
5 Presteren naar Vermogen	46
5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van QuaWonen	46
6 Governance van maatschappelijk presteren.....	49
6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing	49
6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC	51
6.3 Oordeel over de externe legitimatie en openbare verantwoording	52
Deel 3 Bijlagen bij het rapport.....	54
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	55
Bijlage 2 Curricula vitae	56
Bijlage 3 Bronnenlijst	61
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen.....	63
Bijlage 5 Position paper.....	65
Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen	71
Bijlage 7 Meetschaal.....	77

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



A Recensie QuaWonen

Terugblik op visitatie 2013-2016

De vorige visitatie van [QuaWonen](#) besloeg de jaren 2013-2016. De corporatie scoorde een 8,0 voor presteren naar opgaven en ambities, een 7,6 voor presteren volgens belanghebbenden, een 8,3 voor presteren naar vermogen en een 8,2 voor governance. Positieve uitschieters waren de scores op 'plan', 'openbare verantwoording', 'doelmatigheid' en 'ambities in relatie tot de opgaven'. Deze scoorden allen een 9,0. De visitatiecommissie beschreef QuaWonen onder andere als in de regio gewaardeerde corporatie met doorzettingsvermogen, met een goede en consequente besturingscyclus, actief op zoek naar kennis en inspiratie en samenwerkingsgericht. De commissie constateerde dat QuaWonen een bovengemiddeld goed functionerende corporatie was, die op alle onderdelen van de visitatie ruim voldoende, goed of zelfs uitstekend presteerde. Zware verbeterpunten waren er niet. Wel gaf de commissie als handreiking voor de toekomst mee: sterkere vertaling van beleid naar uitvoering, het geven van 'regelruimte' aan medewerkers en het meewerken aan vernieuwende initiatieven op het terrein van leefbaarheid. Daarnaast zag de commissie mogelijkheden voor de ontwikkeling naar een netwerkorganisatie, waarbij het belang van de rol als netwerkpartner en het uitwerken van een structuur voor samenwerking met netwerkpartners werd ingegeven door een toename van de kwetsbare doelgroep. Op al deze punten heeft QuaWonen stappen gezet. In de position paper komen de stappen op deze punten ook terug.

Resultaten visitatie 2017-2020

Stabiele en sterk presterende corporatie met een sociaal gezicht

De visitatiecommissie ziet QuaWonen als een stabiele en solide corporatie, met een sterk sociaal gezicht, betrokkenheid bij haar huurders en goede prestaties. QuaWonen is een middelgrote corporatie en zit mede dankzij haar wijkgerichte aanpak in het hart en de haarvaten van haar werkgebied: de gemeenten Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel. Het werkgebied kenmerkt zich enerzijds door een sterk landelijk karakter met een paar kleine steden en enkele tientallen dorpen en buurtschappen. Anderzijds is het gelegen nabij het stedelijke Rotterdam. QuaWonen heeft woningen in een groot aantal kernen in de Krimpenerwaard: Krimpen aan de Lek, Lekkerkerk, Bergambacht, Berkenwoude en Schoonhoven. In andere kernen, waar zij geen bezit heeft, zijn lokale kleine corporaties actief. In Krimpen aan den IJssel, waar QuaWonen ook bezit heeft, zijn meer corporaties van verschillende omvang actief, allen met een ongeveer even groot marktaandeel.

Kenmerkend voor QuaWonen is de goede wijze waarop zij reflecteert, bijstuurt waar nodig en de transparante wijze van communicatie over de geleerde punten. Zo vindt de commissie het bijzonder dat de corporatie ook na het vertrek van de vorige bestuurder en een periode van interim-bestuur en andere personeelwisselingen continuïteit heeft laten zien en goede prestaties is blijven leveren. Er is een stabiel besturingssysteem dat zorgt voor congruentie in doelen en continuïteit in de uitvoering. Denken in mogelijkheden, een doe-houding en een responsieve houding zitten in de genen van de organisatie. Transparantie en reflectie is ook te zien in de position paper, waar QuaWonen helder per speerpunt de resultaten van de afgelopen visitatieperiode benoemt. Zij wil daarnaast deze visitatie benutten als input voor haar nieuwe ondernemingsplan.

Brede taakopvatting

QuaWonen doet wat nodig is vanuit een brede taakopvatting, die zich zowel op de harde kant richt, de stenen en verduurzaming daarvan, als de meer zachte kant, de kwaliteit en leefbaarheid van de kernen en de mensen die daar samen wonen. QuaWonen is ook een 'doe-corporatie' gericht op het behalen van resultaten. Ze steekt de handen uit de mouwen, is daadkrachtig en gaat optimistisch te werk. Verder is QuaWonen consciëntieus en gewetensvol. Ze wil het goede doen en denkt na over wat er in haar werkgebied nodig is, wat haar rol daarbij is en welke verantwoordelijkheid zij heeft. Daarmee slaagt zij erin om ook in onzekere tijden en tijdens bestuurs- en personeelwisselingen een stabiele koers te varen. Inspanningen ontstaan vanuit een duidelijk eigen besef op wat er speelt en nodig is en in nauwe afstemming met de omgeving. QuaWonen spant zich in om zich te verplaatsen in anderen, samen op te trekken en partijen te activeren. Organisatiebreed worden de medewerkers gezien als betrokken en responsief.

Missiegedreven in ambities en prestaties

QuaWonen heeft een brede missie en richt zich op goede huisvesting en bijdragen aan vitale kernen en leefbare wijken, klantgericht en met aandacht voor het milieu. Naast huurders en gemeenten worden zorg- en welzijnsorganisatie uitdrukkelijk als partners benoemd. De maatschappelijke en volkshuisvestelijke uitdagingen en prestaties sluiten ook aan bij deze missie.

Betaalbaar wonen voor een gevarieerde doelgroep

QuaWonen zet zich in voor huisvesting op maat van een gevarieerde doelgroep. De voorraad is betaalbaar dankzij een terughoudend huurbeleid van QuaWonen. Duurzaamheidsingrepen rekent ze beperkt door aan de huurder om het wonen betaalbaar te houden. Via vroegsignalering wordt het risico op huurachterstand beperkt.

Bewust duurzaamheidsbeleid

Er is in de visitatieperiode een aangescherpt duurzaamheidsbeleid geformuleerd. Het beleid bestaat uit verschillende varianten gericht op de toekomstbestendigheid van de voorraad. De varianten maken het mogelijk voor de meest optimale (technisch en financieel) aanpak te kiezen. Verder zet QuaWonen sterk in op duurzaam gedrag van huurders, betreft het eigenaar-bewoners bij duurzaamheidsmaatregelen en weet draagvlak te creëren voor verduurzaming.

Inspannen voor de woningbehoefte van de toekomst

QuaWonen richt zich met haar nieuwbouw op de woningbehoefte van de toekomst, het langer zelfstandig thuis wonen en de vitaliteit van de kernen. In de vele kernen van de Krimpenerwaard geeft de corporatie een sterke impuls aan vernieuwing. De commissie heeft mooie transformatieprojecten gezien, waarbij de corporatie levensloopbestendig bouwt en een doordacht doorstroombeleid voert, gericht op de lokale behoefte. De commissie is enthousiast over het initiatief van QuaWonen om aan te schuiven bij de keukentafelgesprekken. Daarbij bespreken gemeente en QuaWonen met bewoners welke woningaanpassingen nodig zijn.

Vitale kernen en leefbare buurten

QuaWonen zet zich in voor vitale buurten en leefbare kernen. Dit is een urgent thema door de steeds sterkere instroom van kwetsbare huurders. QuaWonen streeft naar een lokale wijkaanpak onder regie van de gemeente met concrete afspraken over samenwerking en de bijdrage van alle partijen. Opzichters en consultants van het team sociaal beheer staan in de wijk en signaleren achter de voordeur.

QuaWonen heeft twaalf buurtkamers die fungeren als satellieten in de wijk en bijdragen aan ontmoeting en tegengaan van eenzaamheid. Daarnaast zijn er samenwerkingsverbanden opgezet rondom groenonderhoud, kennismaking statushouders en koffieochtenden voor de buurt. In de visitatieperiode heeft QuaWonen geïnvesteerd in het opbouwen van een netwerk en structureel overleg met gemeente, politie, zorg- en welzijnspartijen. Dit kan nog sterker, ziet ook QuaWonen zelf, door bijvoorbeeld wijkgericht een aanpak te beschrijven en daar ieders taak, verantwoordelijkheid en bijdrage bij te benoemen. De huurdersorganisaties noemen het te vroeg stoppen van de ambulante begeleiding bij kwetsbare groepen door zorgaanbieders, het doven van de 'waakvlam functie' een belangrijk aandachtspunt.

Huurders als vertrekpunt in dienstverlening

QuaWonen neemt de huurders als vertrekpunt in het organiseren van haar dienstverlening. Daarvoor worden enquêtes, panels en klankbordgroepen georganiseerd. In 2019 is er een online klantportaal opgezet. De kwetsbare en minder zelfredzame klant kan nog steeds via telefoon of op afspraak in contact treden.

Samenwerkingsgericht, proactief en responsief

Rode draad in de visitatie is de brede waardering voor QuaWonen als partner in de samenwerking. QuaWonen is volgens belanghebbenden proactief en responsief, dat wil zeggen dat ze zich door belanghebbenden laat beïnvloeden. Als er iets aan de hand is reageert de corporatie snel. QuaWonen weet bredere samenwerking te initiëren en tot gezamenlijk resultaat aan te zetten, zoals met welzijnspartijen om ontmoetingsruimten te beheren en programmeren. Ook spreekt zij hierbij haar partners aan op hun verantwoordelijkheden, zoals bijvoorbeeld bij de gemeenten over het beheer en de programmering van de buurthuizen. Al doende wordt resultaat geboekt, zoals het met de gemeenten organiseren van pilots Langer Zelfstandig Thuis.

Prestatieafspraken

QuaWonen bouwt aan steun en draagvlak voor koers en inzet. Voorbeeld daarvan is de scenario's die zijn opgesteld op basis van het lokale woonbeleid en die zij bespreekt met huurdersorganisaties en gemeenten en waarop zij vervolgens een bod voor de prestatieafspraken doet. QuaWonen heeft oog voor de belangen van haar partners en wordt gezien als een betrouwbare partner. Alle belangrijke aandachtspunten worden besproken. Het draagvlak voor de afspraken is daarmee geborgd. QuaWonen en gemeenten trekken niet alleen volkshuisvestelijk, maar ook op het gebied van wonen en zorg en leefbaarheid in nauw overleg samen op. Beide gemeenten roemen de wijze waarop QuaWonen meedenkt bij lastige vraagstukken.

Sterke besturing, congruente organisatie

QuaWonen is door de jaren heen een stabiele corporatie en de besturing is goed op orde. Er zijn heldere en consistente beleidskeuzes die aansluiten op wat er nodig is en die keurig zijn onderbouwd, doorvertaald en gemonitord. Bij afwijkingen stuurt zij bij. Na een periode met een interim-bestuurder is in de eerste helft van 2020 een nieuwe vaste bestuurder benoemd. Ook zijn er diverse personeelwisselingen geweest in de visitatieperiode. De commissie vindt het bijzonder dat ondanks deze wisselingen de prestaties op een goed niveau zijn gebleven. De uitvoering van beleid bleek daarmee goed geborgd in de organisatie; naast een enthousiast MT en gedreven bestuurder staan er betrokken medewerkers die vakbekwaam zijn en de blik naar buiten hebben. Er is congruentie in doelen en organisatie; QuaWonen levert wat zij zich voorneemt.

Met de komst van de huidige bestuurder is er sterkere aandacht voor het samenspel in de organisatie en eigenaarschap van medewerkers. Dat ligt goed op koers. Verdere groei kan zitten in een sterkere integraliteit van beleid. Het assetmanagement is tot stand gekomen door een team vanuit de invalshoeken van wonen, vastgoed en financiën. Die multidisciplinaire invalshoek kan bij elk beleid waardevol zijn. Het versterkt de bewustwording bij medewerkers over de breedte van hun handelen en het samenspel binnen de organisatie. De wijkplannen kunnen daarbij een goed sturingsinstrument zijn ter ondersteuning van het integraal werken.

Groene Hart Corporaties

QuaWonen is samen met andere corporaties uit de regio in 2015 gestart om vanuit een gelijkwaardige zelfstandige positie samen slimmer, efficiënter en effectiever voor de volkshuisvestelijke opgave te werken. Het betreft Mozaïek Wonen, WonenCentraal en Woonpartners. De vier corporaties hebben ieder hun eigen werkgebied in de (grotere) Groene Hart regio. De samenwerking is gestart met een hoger ambitieniveau dan nu is gerealiseerd. Onderling advies is een succes, evenals het contact bij de meer "éénpitfuncties" zoals HR en de controllers. De gezamenlijke inkoop is wel verkend, maar niet gelukt. Het bereikte schaalniveau van de vier corporaties lijkt beperkt bedrijfsmatig voordeel te bieden. De grens van de woningmarktregio's loopt door de gezamenlijke regio en ook de recente bestuurswisselingen en corona hadden invloed op het proces.

Betrokken en deskundige RvC

"De RvC van QuaWonen is betrokken, deskundig en divers van samenstelling. De RvC heeft een duidelijke maatschappelijk oriëntatie, die zichtbaar is in de rol als toezichthouder, klankbord en werkgever. De maatschappelijke opgaven krijgen nadrukkelijk aandacht en de raad heeft bij het zoeken naar een nieuwe bestuurder bewust gezocht naar iemand die het eigenaarschap laag in de organisatie kan zetten en een netwerkorganisatie kan neerzetten. De raad is alert en scherp op de maatschappelijke context bijvoorbeeld bij het ondernemingsplan en portefeuillestrategie. Daarnaast vervult de raad zijn klankbordrol via themabijeenkomsten of strategiedagen en denkt hij mee over de koers en kaders (zoals het investeringsstatuut). Vanuit het toezicht is er goede aandacht voor risicobeheersing. De corporatie investeert veel en de vraag wat financieel en organisatorisch mogelijk is, krijgt aandacht. De RvC is daarop scherp, zodat uitvoering van de maatschappelijke doelen ook op lange termijn geborgd blijft. Eveneens is de raad er alert op dat alle maatschappelijke opgaven voldoende aan bod komen in beleid en prestaties. Met de komst van de nieuwe bestuurder organiseert de raad open gesprekken over de gezamenlijke visie op toezicht en bestuur."

Presteert naar vermogen

QuaWonen heeft een gezonde financiële positie, waarbij ze aan de hand van scenario's samen met partners bewuste keuzes maakt voor maatschappelijke inzet. Ze heeft een gezonde focus op kosten en werkt doelmatig. Ze zet maximaal in op betaalbaarheid, leefbaarheid, duurzaamheid en nieuwbouw. Ze heeft er bewust voor gekozen om extra te investeren in het versterken van de leefbaarheid in wijken, in te zetten op duurzaamheid en betaalbaarheid. Eveneens realiseert ze diverse nieuwbouwprojecten.

Sterke punten van QuaWonen

- + Solide en stabiele organisatie met goede besturing.
- + Congruent in ambities en prestaties; doet wat ze zich voorneemt.
- + Toegankelijk en responsief, met de blik naar buiten.
- + Organisatie breed samenwerkingsgericht.
- + Lokaal geworteld, staat in het hart van de gemeenschap.
- + Opereert zeer sterk op leefbaarheid en vitaliteit van kernen; is daarin een voorbeeld voor anderen.
- + Realiseert mooie (nieuwbouw)projecten, creatief en proactief.
- + Grote stappen gemaakt in verduurzaming bezit.
- + Zet de huurder centraal.
- + Is zelfkritisch, op zoek naar verbetering en stuurt bij.

Vooruitblik

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie constateert dat QuaWonen al goed presteert op veel onderdelen. De commissie geeft QuaWonen daarom vooral verbeter suggesties mee die bedoeld zijn als input voor het nieuwe ondernemingsplan en om zich verder te ontwikkelen tot excellente organisatie. Het nieuwe ondernemingsplantraject is een mooi middel om de verdere organisatieontwikkeling vorm te geven. Het samenspel in de organisatie kan bij afwegingen, projecten, (wijk)plannen en initiatieven worden versterkt, door de 'rollen' van wonen, vastgoed en financiën vaker samen te brengen.

Verbetersuggesties:

Financiën:

Grenzen aan het vermogen

QuaWonen is gekend als een zeer betrokken partij die veel naar zich toetrekt. Optelsom van opgaven (zowel verduurzaming, nieuwbouw, transformatie, betaalbaarheid en leefbaarheid) leidt er echter toe dat QuaWonen in de toekomst budgettair scherpere keuzes moet gaan maken. Zijn hogere bedrijfslasten wel of niet acceptabel bij investeringen in kennis en capaciteit bij maatschappelijke opgave? Is het vasthouden aan de verkoop van woningen aan de eigen huurders acceptabel of moet de corporatie toch voor de maximale marktprijs gaan? Lukt het om te blijven kiezen voor verduurzamen zonder lastenverzwaring voor huurders? Ook bij QuaWonen zal (bij ongewijzigd rijksbeleid) de volgende fase meer in het teken staan van meer aan de wind zeilen en keuzes maken. Dat kan betekenen dat QuaWonen soms 'nee' moet verkopen. Neem medewerkers en partners hier tijdig in mee en betrek ze in keuzes. Een goed moment hiervoor is bij de bespreking van de scenario's, die voorafgaan aan het bod op de woonvisie. QuaWonen is kansgedreven en kijkt vooruit. Daarbij mag ook achteromgekeken worden: wat doen we niet meer? Waar nemen we afscheid van?

Wonen en vastgoed:

Huisvesting kwetsbare groepen

De maatschappelijke puzzel die ontstaat door de instroom van kwetsbare groepen in wijken, de toename van eenpersoonshuishoudens en de vergrijzing wordt steeds complexer.

Tegelijkertijd staan budgetten bij bewoners, gemeente en welzijn onder druk en is de politiek overvraagd. Niemand kan dit alleen oplossen. Lukt het om (proactief) woonvormen te bedenken die op die ontwikkeling inspelen? Lukt het om een sluitend netwerk te formeren voor de begeleiding en ondersteuning, waarbij gemeente en welzijn uiteraard aan zet zijn?

Versterken continuïteit huurdersparticipatie en bewonersbetrokkenheid

De Huurdersorganisaties kampen met een teruglopend aantal leden. QuaWonen heeft geïnvesteerd in enquêtes, klanten- en luisterpanels. Aandachtspunt is dat QuaWonen een huurdersvertegenwoordiging met bestuursleden heeft die deels geen klant zijn bij QuaWonen. Kom waar nodig samen met de huurdersorganisaties tot een meer toekomstbestendig model van huurderszeggenschap om de beleidsparticipatie vorm te geven. Misschien kan gewerkt worden met profielen om tot een meer gebalanceerde samenstelling te komen. Mogelijk is ook onderzoek gewenst en/of externe hulp om scherper te krijgen onder welke voorwaarden jongeren wel willen en/of kunnen participeren in een huurdersorganisatie.

Eigenaarschap bewoners

QuaWonen investeert in betrokkenheid van bewoners bij leefbaarheidsvraagstukken en ondersteunt eigen initiatief met het leefbaarheidsfonds. Is het denkbaar om het eigenaarschap van bewoners ook bij andere beleidsterreinen te versterken? Zoals bij het ontwikkelen van nieuwe woonvormen (geclusterd wonen, collectieve woonvormen)? Wat is er nodig om dit te stimuleren?

Prestatieafspraken en wijkplannen

Met de komst van Mozaïek Wonen naar de Krimpenerwaard en de afname van het aantal kleinere corporaties liggen er kansen om (nog) meer strategisch samen op te trekken rondom maatschappelijke thema's en de prestatieafspraken in de Krimpenerwaard.

In het systeem van meerjarenafspraken hebben partijen evaluaties ingebouwd in het overleg. Op dit moment bestaan die voornamelijk uit het monitoren. De commissie ziet kans om dit te verbeteren om met elkaar te buigen over de vraag: draagt dit bij tot wat we willen bereiken? De commissie vindt dat de wijkplannen, die gemaakt worden als uitwerking van de prestatieafspraken, kansen bieden om de wederkerigheid te versterken. De samenwerking in de wijk kan meer structuur en vorm krijgen door gezamenlijk wijkplannen te maken, daar partijen aan te binden en prestaties samen te volgen. Uiteraard zonder de spontaniteit van alle activiteiten die er nu gebeuren te verliezen. Daarbij kan niet alleen naar gemeente en huurdersorganisaties worden gekeken, maar ook naar andere in de wijk betrokken partijen.

Organisatie en governance:

Samenwerking Groene Hart Corporaties

Kan de samenwerking met de Groene Hart corporaties nieuwe energie krijgen? Dit platform van gelijke corporaties in omvang kan bijdragen aan gezamenlijke inkoop en kosten delen, maar ook aan uitwisseling van medewerkers en gezamenlijke opleiding en ontwikkeling. Evalueer de huidige wijze van samenwerken en ga op zoek naar nieuw elan. Gebruik de kennis en de ervaringen tot nu toe om te komen tot een duidelijk doel van de samenwerking. Leent deze samenwerking zich goed voor snelle (ad hoc) actie op laaghangend fruit of is een iets langzamere route langs duidelijke beleidslijnen meer gewenst.

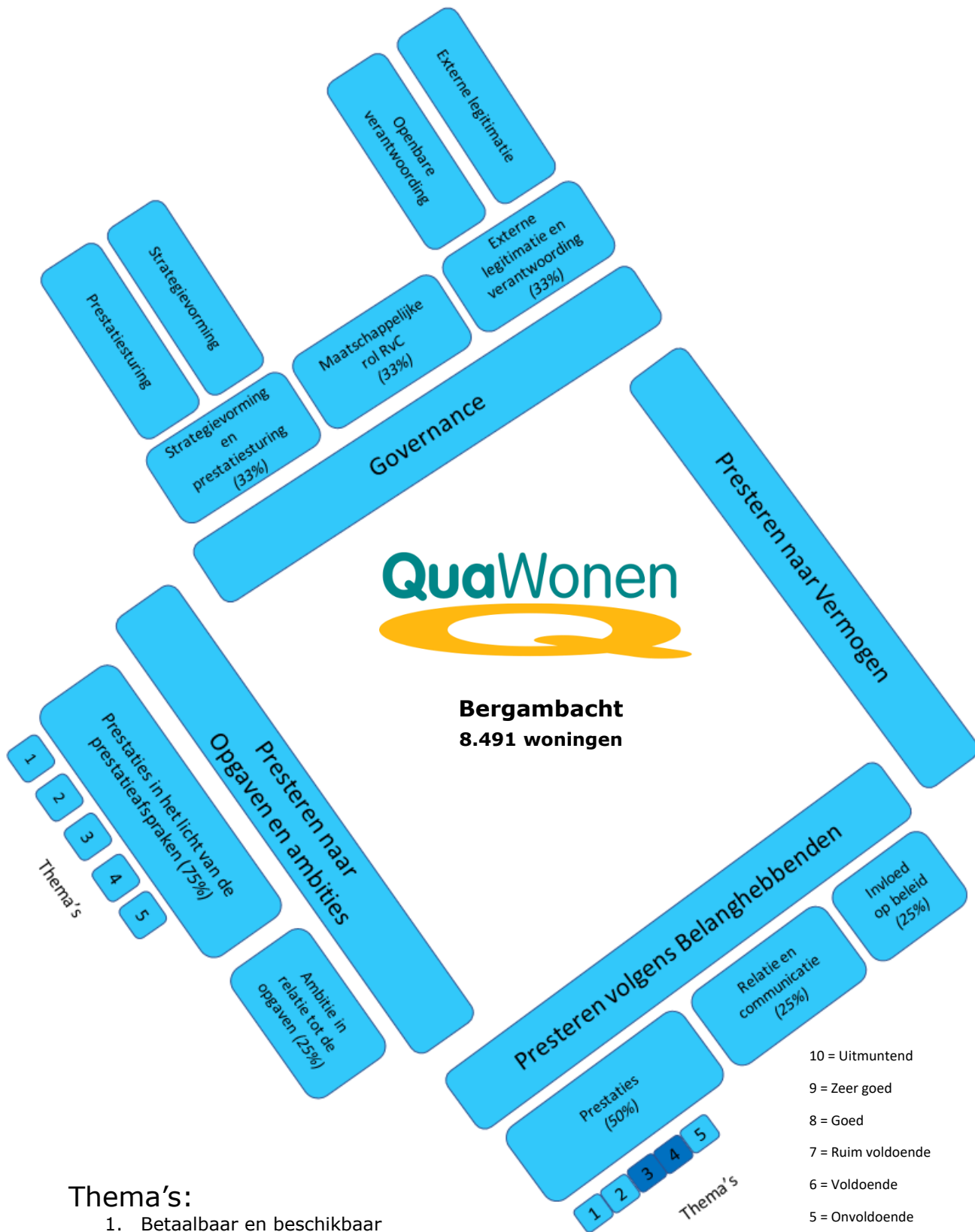
Maatschappelijke rol RvC

De raad zou zijn klankbordrol in de toekomst wellicht verder kunnen versterken door bijvoorbeeld zelf deel te nemen aan netwerkactiviteiten in het werkgebied en/of door partners uit het netwerk op onderwerp uit te nodigen voor de verdiepende themabijeenkomsten, zoals eerder ook is gedaan met de huurders. Een en ander kan de RvC onder meer uitwerken in de bijeenkomst waarin de raad samen met de bestuurder een gesprek heeft over de visie op toezicht.

B Scorekaart QuaWonen

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal							Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
	1	2	3	4	5	6	7				
Presteren naar Opgaven en Ambities										8,0	
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0				8,0	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven								8,0	25%		
Presteren volgens Belanghebbenden										8,1	
Prestaties	8,3	8,2	8,5	8,5	7,7				8,2	50%	
Relatie en communicatie								8,2	25%		
Invloed op beleid								7,9	25%		
Presteren naar Vermogen										8,0	
Vermogensinzet								8,0	100%		
Governance										8,0	
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming							8,0	8,0	33%	
	Prestatiesturing							8,0			
Maatschappelijke rol RvC								8,0	33%		
Externe legitimatie en verantwoording	Externe legitimatie							8,0	8,0	33%	
	Openbare verantwoording							8,0			
Thema 1: Betaalbaar en beschikbaar											
Thema 2: Zorg en doelgroepen											
Thema 3: (Des)investeren											
Thema 4: Kwaliteit en duurzaamheid											
Thema 5: Leefbaarheid											

C Scorekaart in beeld QuaWonen



Thema's:

1. Betaalbaar en beschikbaar
2. Zorg en doelgroepen
3. (Des)investeren
4. Kwaliteit en duurzaamheid
5. Leefbaarheid

- 10 = Uitmuntend
- 9 = Zeer goed
- 8 = Goed
- 7 = Ruim voldoende
- 6 = Voldoende
- 5 = Onvoldoende
- 4 = Ruim onvoldoende
- 3 = Zeer onvoldoende
- 2 = Slecht
- 1 = Zeer slecht
- 0 = Geen oordeel



D Samenvatting in beeld QuaWonen

Visitatie QuaWonen

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, 2018/2) en vond plaats tussen februari 2021 en juni 2021.

Korte schets QuaWonen

QuaWonen vierde in 2017 haar 100-jarig jubileum. Zij beheert circa 8.500 woningen (beheer/eigendom) en werkt in twee gemeenten: Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel. De belangrijkste belanghebbenden zijn Centraal Overleg Huurderorganisaties (combinatie van Huurders Belangen Vereniging Lekkerkerk, Stichting Huurdersbelang Krimpen aan den IJssel, Huurdersvereniging Samen Wonen en Huurdersvereniging Ons Belang), de gemeenten en diverse zorg- en welzijnsinstellingen waar QuaWonen mee samenwerkt. In dit werkgebied zijn ook Groen Wonen Vlist, Woningstichting Gouderak (vanaf 2021 gefuseerd met Mozaïek Wonen), Woningbouwstichting De Samenwerking, Woningbouwvereniging Beter Wonen, Vestia, Havensteder, SOR, Mooiland en Woonzorg Nederland actief. Gezamenlijk beheren zij circa 2.000 woningen in het werkgebied van QuaWonen.

Bij QuaWonen werken 93 medewerkers (stand eind 2020). De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit zes leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders(organisaties). In de eerste helft van 2020 heeft een bestuurswisseling plaatsgevonden. Vanaf januari is er deels ook een nieuw managementteam gekomen. Tot die tijd is QuaWonen geleid door een interim-bestuurder. De huidige bestuurder is in functie sinds april 2020.

Werkgebied QuaWonen: Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel



Bron: Indekrimpenerwaard.nl

Beoordelingen QuaWonen

Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie			
Perspectief		20166	2019
Presteren naar Opgaven en Ambities		8,0	8,0
Presteren volgens Belanghebbenden		7,6	8,1
Presteren naar Vermogen		8,3	8,0
Governance		8,2	8,0

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. Dit geldt met name voor de onderdelen Presteren naar Vermogen en Governance.

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.

Samenvatting in beeld QuaWonen

Prestaties naar Opgaven en Ambities: 8

Presteren naar opgaven is goed op alle prestatievelden. Bijzondere prestaties zijn de nieuwbouwprojecten (met mix voor verschillende doelgroepen), betrokkenheid op huurders, langer zelfstandig wonen, aandacht voor kwetsbare huurders en statushouders, grote stappen in verduurzaming van het bezit, proactief met netwerkpartners werken aan leefbaarheid in kernen.

De ambities passen goed bij de opgaven en zijn actueel. QuaWonen denkt hierbij vanuit de huurder en zet in op de kernen.

Bij de prestatieafspraken worden alle aandachtspunten besproken en heeft QuaWonen een actieve rol. Ze wordt gewaardeerd als betrouwbare partner.

Prestaties volgens belanghebbenden: 8,1

Goede tot zeer goede beoordeling van belanghebbenden op alle prestatievelden, communicatie en mate van invloed op beleid.

Verbeterpunten van belanghebbenden:

- Verder versterken samenwerking zorg- en welzijnspartners
- Aandacht voor de zorg voor kwetsbare huishoudens in de wijk
- Versterken relatie met collega-corporaties en huurdersorganisaties in het werkgebied
- Meer controle op onderhoud en reparaties.

QuaWonen



8.491 woningen

Prestaties naar Vermogen: 8

QuaWonen is een financieel stabiele organisatie die scherp aan de wind vaart om maatschappelijke doelen te verwezenlijken.

Ze maakt strategische keuzes en zet maximaal in op leefbaarheid, duurzaamheid en nieuwbouw. Hiervoor heeft ze bewust extra medewerkers aangetrokken waardoor de bedrijfslasten zijn gestegen.

Governance: 8

Een goede en consistente besturingscyclus, waarmee de corporatie wendbaar is en responsief kan opereren. De structuur van het ondernemingsplan is goed doorvertaald in jaarplannen, managementrapportages. De uitvoering van projecten/activiteiten is goed geborgd in de organisatie.

Maatschappelijke rol RvC is goed. De raad is alert en scherp op de maatschappelijke context bijvoorbeeld bij het ondernemingsplan en portefeuillestrategie. Daarnaast vervult hij zijn maatschappelijke rol in strategisch gekozen themabijeenkomsten.

Externe legitimatie is goed, omdat QuaWonen zowel op formele als informele wijze de signalen van huurders goed opvangt en transparant is over haar prestaties. De documenten zijn goed leesbaar en ook laat zij zien wat ze doet via beeld en video.

E Reactie QuaWonen

Bestuurlijke reactie Visitatierapport QuaWonen 2017-2020

Van februari tot en met juni 2021 heeft Raeflex QuaWonen gevisiteerd op de maatschappelijke prestaties over de periode 2017-2020. Het was voor QuaWonen een spannende visitatie. Dat kwam enerzijds door de periode waarin de visitatie werd uitgevoerd: midden in de lockdown als gevolg van corona. Hierdoor hebben we het traject digitaal moeten uitvoeren, inclusief een digitaal werkbezoek. We zijn blij om te merken dat de visitatiecommissie toch een goed beeld heeft gekregen van onze organisatie en onze prestaties. Anderzijds was de beoordeling van de vorige visitatie (ook) heel mooi. We waren benieuwd of we die mooie cijfers konden vasthouden en dat blijkt gelukt te zijn.

Inmiddels is het visitatierapport beschikbaar en hebben we het met veel plezier en trots gelezen. Het rapport geeft een goed beeld van waar QuaWonen staat en welke punten uit de vorige visitatie zijn opgepakt. Daarnaast beschrijft de visitatiecommissie waardevolle tips. Deze tips sluiten aan bij de ontwikkeling die we als QuaWonen voor ogen hebben, en worden onderdeel van het nieuwe ondernemingsplan (op te stellen in 2022). De hoge cijfers waarmee de visitatiecommissie ons werk van de afgelopen jaren waardeert, stemmen ons zeer tevreden. We zijn blij om te zien dat onze vorderingen worden herkend door de visitatiecommissie en bovenal door onze belanghouders.

De visitatiecommissie ziet QuaWonen als een solide corporatie, met een sterk sociaal gezicht, volop betrokken bij haar huurders en goede prestaties. We doen wat nodig is vanuit een brede taakopvatting. Dat betekent dat we ambitieus zijn op het gebied van nieuwbouw en verduurzaming én op de meer sociale kant; de leefbaarheid van buurten en wijken zodat huurders prettig kunnen (samen) wonen. Onze prestaties op het gebied van betaalbaarheid, duurzaamheid, beschikbaarheid, leefbaarheid en dienstverlening worden gezien door de visitatiecommissie. Het is ook goed om te lezen dat QuaWonen door de jaren heen een stabiele corporatie is, ondanks de wijzingen in management, bestuur en RvC. Verder staat beschreven dat we de afgelopen periode strategische (financiële) keuzes hebben gemaakt en maximaal inzetten op nieuwbouw, verduurzaming en leefbaarheid.

Natuurlijk waren we ook benieuwd naar de verbeterpunten die de visitatiecommissie ons zou meegeven. De tips van de visitatiecommissie zijn voor ons herkenbaar. We staan er hier in deze bestuurlijke reactie graag kort bij stil.

De visitatiecommissie schrijft op het gebied van presteren naar vermogen: *"QuaWonen is gekend als een zeer betrokken partij die veel naar zich toetrekt. Optelsom van opgaven (zowel verduurzaming, nieuwbouw, transformatie, betaalbaarheid en leefbaarheid) leidt er echter toe dat QuaWonen in de toekomst budgettair scherpere keuzes moet gaan maken. Ook bij QuaWonen zal (bij ongewijzigd rijksbeleid) de volgende fase meer in het teken staan van meer aan de wind zeilen en keuzes maken."*

We herkennen dit punt en zien het als belangrijke inbreng voor ons nieuwe ondernemingsplan. In samenspraak met onze belanghouders gaan we onderzoeken welke prioriteiten we kunnen en moeten stellen. Binnen het samenwerkingsverband Groene Hart Corporaties zijn we al bezig om het landelijk onderzoek naar opgave en middelen van corporaties te vertalen naar de regio Midden-Holland. Deze vertaling zal ons helpen in het gesprek met belanghouders.

Als tweede verbeterpunt noemt de visitatiecommissie de huisvesting van kwetsbare groepen: *"De maatschappelijk puzzel die ontstaat door de instroom van kwetsbare groepen in wijken, de toename van eenpersoonshuishoudens en de vergrijzing wordt steeds complexer. Tegelijkertijd staan budgetten bij bewoners, gemeente en welzijn onder druk en is de politie overvraagd? Lukt het om (proactief) woonvormen te bedenken die op die ontwikkelingen inspelen? Lukt het om een sluitend netwerk te formeren voor de begeleiding en ondersteuning, waarbij gemeente en welzijn uiteraard aan zet zijn?"*

Dit is zeker een uitdaging voor de komende periode. We zijn bezig om alle partijen die bij deze opgave betrokken zijn, te inventariseren. Daarna gaan we graag in gesprek over rollen en verantwoordelijkheden. Het is goed om te lezen dat ook onze stakeholders aangeven dat ze intensiever willen samenwerken. Gezamenlijke wijkvisies zullen die samenwerking zeker stimuleren. Ook dit thema zal een plek krijgen in het nieuwe ondernemingsplan.

Het derde verbeterpunt gaat in op de continuïteit van huurdersparticipatie en bewonersbetrokkenheid: *"De huurdersorganisaties kampen met een teruglopend aantal leden. Kom waar nodig samen met de huurdersorganisaties tot een meer toekomstbestendig model van huurderszeggenschap om de beleidsparticipatie vorm te geven."*

We merken dat huurders zich niet snel committeren aan een structureel overlegorgaan. De bereidheid tot meedenken op een specifiek thema is groter. Eerder spraken we met de huurdersorganisaties af om beleidsparticipatie meer op die manier vorm te geven. In 2022 staat de evaluatie van de samenwerkingsovereenkomst gepland. Dat is een uitgelezen moment om met elkaar in gesprek te gaan over huurderszeggenschap in de toekomst. Zeker bij integrale beleidsafwegingen hebben we huurdersvertegenwoordiging nodig die in de brede zin kan meedenken. We gaan ons oriënteren op goede voorbeelden bij andere corporaties.

Als vierde verbeterpunt wordt eigenaarschap van bewoners benoemd: *"QuaWonen investeert in betrokkenheid van bewoners bij leefbaarheidsvraagstukken en ondersteunt eigen initiatief met het leefbaarheidsfonds. Is het denkbaar om het eigenaarschap van bewoners ook bij de andere beleidsterreinen te versterken? Zoals bij het ontwikkelen van nieuwe woonvormen (geclusterd wonen, collectieve woonvormen)?"*

Dergelijke verzoeken hebben wij tot nu toe niet ontvangen van huurders of belanghouders. Of deze behoefte in de Krimpenerwaard speelt, weten we dus niet. Wij zullen dit onderwerp meenemen in de gesprekken met belanghouders over ons nieuwe ondernemingsplan.

Het vijfde verbeterpunt gaat over prestatieafspraken en wijkplannen: *"Met de komst van Mozaïek Wonen naar de Krimpenerwaard en de afname van het aantal kleinere corporaties liggen er kansen om (nog) meer strategisch samen op te trekken rondom maatschappelijke thema's en de prestatieafspraken in de Krimpenerwaard. In het systeem van meerjarenafspraken hebben partijen evaluaties ingebouwd in het overleg. Op dit moment bestaan die voornamelijk uit het monitoren. De commissie ziet kans om dit te verbeteren om met elkaar te buigen over de vraag: draagt dit bij tot wat we willen bereiken?"*

Ook QuaWonen ziet de komst van Mozaïek Wonen als een kans om strategisch op te trekken, al heeft deze Goudse corporatie relatief weinig woningen in de Krimpenerwaard. Tot nu toe was QuaWonen de belangrijkste speler binnen de Federatie van corporaties in de Krimpenerwaard. Bij de kleinere corporaties is minder beleidskracht aanwezig, waardoor zij meer op QuaWonen leunen. Zo speelt QuaWonen een prominente rol in het opstellen van de prestatieafspraken. Ook de wijkplannen/wijkvisies zien wij als een kans om op een strategisch niveau met onze netwerkpartners te praten.

Het zesde verbeterpunt gaat over de samenwerking Groene Hart Corporaties: *"Kan de samenwerking met de Groene Hart corporaties nieuwe energie krijgen? Leent deze samenwerking zich goed voor snelle (ad hoc) actie op laaghangend fruit of is een iets langzamere route langs duidelijke beleidslijnen meer gewenst."*

Op dit moment wisselen we vooral informatie uit, al is onze intentie breder. Daarbij denken we aan gezamenlijke inkoop en kosten delen. Hier is echter (nog) geen bestuurlijk draagvlak voor binnen de vier corporaties. De komende periode gaan we kijken of dat draagvlak alsnog kan ontstaan. Zo niet, dan kunnen we naar andere mogelijkheden kijken.

Tot slot wordt als verbeterpunt de maatschappelijke rol van de RvC genoemd: *"De raad zou haar klankbordrol in de toekomst wellicht verder kunnen versterken door bijvoorbeeld zelf deel te nemen aan netwerkactiviteiten in het werkgebied en/of partners uit het netwerk op onderwerp uit te nodigen voor de verdiepende themabijeenkomsten."*

Zoals de commissie in haar rapport al als suggestie aangeeft zijn we bezig de visie op besturen en toezicht uit te werken. De RvC heeft in haar zelfevaluatie aangegeven op dit terrein meer betrokken te willen worden. Dit punt staat dus zeker op de agenda bij de verdere uitwerking.

De visitatiecommissie heeft ons mooie tips gegeven voor de toekomst. We zullen deze oppakken met dezelfde daadkracht en hetzelfde optimisme die we de afgelopen jaren hebben laten zien.

Een speciaal woord van waardering willen we hier richten aan onze voormalige voorzitter van de RvC, Johan de Leeuw. Hij nam recent afscheid van QuaWonen, net voordat dit visitatierapport werd opgeleverd. Hij heeft een belangrijke rol gehad als voorzitter. Wij spreken daarom nadrukkelijk onze erkenning uit voor zijn inzet en bijdrage aan dit mooie resultaat.

Voor mij was dit de eerste visitatie in mijn rol als bestuurder van QuaWonen. Dat was nieuw en spannend, maar vooral een cadeau. Ik ben trots op hoe QuaWonen maatschappelijk heeft gepresteerd en op de inzet en betrokkenheid van alle medewerkers. Het is mooi om te zien dat belanghouders onze inzet herkennen en waarderen. Dit rapport geeft mij voldoende aanknopingspunten voor het gesprek met onze belanghouders over ons nieuwe ondernemingsplan.

Bergambacht, 7 juni 2021

Dennis Gerlof
Directeur-bestuurder

Susan van der Steen
Voorzitter raad van commissarissen

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij QuaWonen

De reden voor visitatie

In december 2020 heeft QuaWonen opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, was voor woningcorporatie QuaWonen de belangrijkste reden voor visitatie het ophalen van input bij stakeholders voor het nieuwe ondernemingsplan.

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 februari 2021 en juni 2021. De visitatie betreft de periode 2017 – 2020.

De voorkeur van de commissie ging uit naar een visitatie op locatie bij QuaWonen op kantoor in Bergambacht, een van de kernen in de gemeente Krimpenerwaard. Door de beperkende maatregelen in het kader van de Corona-pandemie moest de visitatie digitaal worden uitgevoerd. QuaWonen heeft hier zeer professioneel op ingespeeld met een digitale kick-off. Deze bestond uit een digitaal werkbezoek met film en toelichting van direct betrokkenen in verschillende kernen van het werkgebied. De commissie was bij alle gesprekken zelf op locatie bijeen, zodat tussentijds geëvalueerd kon worden.

De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie ook op digitale wijze. Deze gesprekken vonden plaats op 7 en 8 april 2021. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken hebben belanghebbenden een informatie-set en een enquête ontvangen. De informatie-set bestaat uit algemene informatie over visitatie, de factsheet (zie bijlage 6) en het position paper (zie bijlage 5). De inhoud van de enquête wordt besproken in hoofdstuk 4: Presteren volgens Belanghebbenden.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan QuaWonen, 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 drs. G.T.J. Terlingen (voorzitter), mevrouw drs. C.H.B. Heemskerk, de heer drs. D.M. de Jong-Tennekes (secretaris) en mevrouw drs. A. de Klerk (2^e secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets QuaWonen

QuaWonen vierde in 2017 haar 100-jarig jubileum. Zij beheert circa 8.500 woningen (beheer/eigendom) en werkt in twee gemeenten: Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel. Deze gemeenten samen tellen circa 86.000 inwoners. De belangrijkste belanghebbenden zijn Centraal Overleg Huurderorganisaties (combinatie van Huurders Belangen Vereniging Lekkerkerk, Stichting Huurdersbelang Krimpen aan den IJssel, Huurdersvereniging Samen Wonen en Huurdersvereniging Ons Belang), de gemeenten Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel en diverse zorg- en welzijnsinstellingen waar QuaWonen mee samenwerkt.

In dit werkgebied zijn ook Groen Wonen Vlist, Woningstichting Gouderak (in 2021 gefuseerd met Mozaïek Wonen), Woningbouwstichting De Samenwerking, Woningbouwvereniging Beter Wonen, Vestia, Havensteder, SOR, Mooiland en Woonzorg Nederland actief. Gezamenlijk beheren zij circa 2.000 woningen in het werkgebied van QuaWonen.

Bij QuaWonen werken 93 medewerkers; in totaal 80,5 fte (stand eind 2020). De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. Het interne toezicht in de visitatieperiode bestaat uit zes leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders(organisaties) in de raad van toezicht zitting hebben. In de eerste helft van 2020 heeft een bestuurswisseling plaatsgevonden en is ook deels een nieuw managementteam gekomen. Tot die tijd is QuaWonen geleid door een interim-bestuurder. De huidige bestuurder is in functie sinds april 2020.

1.2 Werkgebied QuaWonen

QuaWonen is werkzaam in de gemeenten Krimpen aan den IJssel en Krimpenerwaard, beiden gelegen in de provincie Zuid-Holland. Dit werkgebied kenmerkt zich voor een groot deel als plattelandsgebied. De grootste kern Krimpen aan den IJssel kent een meer stedelijk karakter. De woningmarkt in dit gebied kenmerkt zich door een schaarste aan sociale huurwoningen. Jongeren op zoek naar een eerste woning hebben hier last van. Ook middeninkomens hebben het lastig. Koopwoningen zijn vaak te duur en voor een sociale huurwoning komen zij niet in aanmerking.

QuaWonen heeft woningen in de kernen Krimpen aan den IJssel, Krimpen aan de Lek, Lekkerkerk, Bergambacht en Schoonhoven. In deze gemeenten bestaat het merendeel van de woningvoorraad uit koopwoningen en eengezinswoningen. In de Krimpenerwaard is 66 procent koopwoning en 80 procent eengezinswoningen. In Krimpen aan den IJssel is 59 procent koopwoningen en 70 procent eengezinswoning. Circa 1/3^e van de woningvoorraad is corporatiewoning. In Krimpen aan den IJssel iets meer (in totaal 36 procent) dan in Krimpenerwaard (27 procent). Relatief veel van de woningen zijn gebouwd in de jaren '50 tot en met '70.

2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit Hoofdstuk beschrijft allereerst de gemaakte prestatieafspraken van QuaWonen met de huurderorganisatie en de gemeenten, zowel per volkshuisvestelijke thema als het proces van afspraken maken. In paragraaf 2.2. komt de mening van de huurdersorganisaties, de gemeenten 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, gemeenten en de corporatie zelf).

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

In de visitatieperiode 2017 tot en met 2020 heeft QuaWonen prestatieafspraken gemaakt met de gemeenten Krimpen aan den IJssel en Krimpenerwaard. Ook de relevante huurdersorganisaties en collega-corporaties waren hierbij betrokken. De gemeentelijke woonvisies waren bij beide gemeenten een belangrijke basis voor de afspraken. Bij de totstandkoming van de woonvisies was QuaWonen nauw betrokken. In beide gemeenten heeft QuaWonen het bod op de prestatieafspraken afgestemd met de huurdersorganisaties en besproken met de raad van commissarissen. De afspraken worden jaarlijks gemonitord en desgewenst aangepast. Per gemeente volgt een toelichting.

Prestatieafspraken gemeente Krimpenerwaard

In de gemeente Krimpenerwaard zijn in 2017 gezamenlijke prestatieafspraken voor de periode 2018-2022 vastgelegd door de gemeente, de Federatie van woningcorporaties (vijf corporaties) en de huurdersorganisaties. De Federatie bestaat uit Woningcorporatie Groen Wonen Vlist, Woningstichting Gouderak, Woningbouwstichting "Samenwerking", Woningbouwvereniging Beter Wonen en Woningcorporatie QuaWonen. De lokale huurdersorganisaties zijn: Huurdersvereniging Gouderak, Huurdersvertegenwoordiging Groen Wonen Vlist, Huurders Belangen Vereniging Lekkerkerk, Huurdersvereniging Ons Belang (Krimpen aan de Lek) en Huurdersvereniging Samen Wonen (Schoonhoven). QuaWonen heeft daarna in 2018 met de gemeente Krimpenerwaard en de betrokken (eigen) huurdersorganisaties aanvullende prestatieafspraken gemaakt. Deze afspraken betreffen concrete afspraken voor 2019 tot 2023.

Prestatieafspraken gemeente Krimpen aan den IJssel

In de gemeente Krimpen aan den IJssel worden jaarlijks prestatieafspraken gemaakt met een doorkijk naar de vier daaropvolgende jaren.

Thema's prestatieafspraken

Hoewel de gemeenten Krimpen aan den IJssel en Krimpenerwaard ieder een eigen woonvisie hebben komen de geadresseerde onderwerpen in de prestatieafspraken overeen.

Het aantal afspraken per onderwerp verschilt. Bovendien is afgesproken om enkele activiteiten niet of slechts beperkt uit te voeren. De in dit rapport beoordeelde thema's zijn in een iets andere structuur gegoten dan in de prestatieafspraken. De reden is dat hierdoor alle relevante thema's op overzichtelijke wijze aan bod komen. De relevante rijksopgaven zijn terug te vinden in de prestatieafspraken en op deze wijze in de beoordeling meegenomen.

In overleg met QuaWonen zijn de prestatieafspraken voor de visitatie als volgt gerangschikt:

1. Betaalbaar en beschikbaar
2. Zorg en doelgroepen
3. (Des)investeren
4. Kwaliteit en verduurzamen
5. Leefbaarheid

Hieronder volgt een korte beschrijving van de belangrijkste afspraken. Veel van deze afspraken gelden voor beide gemeenten. Zijn bepaalde afspraken met slechts één gemeente gemaakt dan blijkt dat uit de toevoeging "KadIJ" voor Krimpen aan den IJssel en "KW" voor Krimpenerwaard.

Betaalbaar en beschikbaar

"Het aantal huishoudens dat is aangewezen op een sociale huurwoning is toegenomen als gevolg van de economische crisis, de uitstroom van cliënten uit instellingen, de extramuralisering en de grote groep statushouders. Daarom is het belangrijk dat er voldoende betaalbare huurwoningen zijn en dat deze ook beschikbaar zijn voor de genoemde doelgroepen."

- Behouden van de huidige omvang van de sociale voorraad van 4.200 woningen (KW) en minimale omvang van 4.000 woningen met onderzoek naar uitbreiding passend bij de toegenomen omvang van de doelgroep (KadIJ).
- Ook toewijzen aan wat hogere inkomensgroepen (maximaal 10% naar inkomens tussen € 36.165 en € 40.349 en maximaal 10% naar inkomens tussen € 40.349 en € 45.000).
- Beperken van de jaarlijkse huurverhoging tot inflatie en geen inkomensafhankelijke huurverhoging.
- Van woningen met een energielabel F en G wordt de huur niet verhoogd en bij energierenovatie is de besparing op de energielasten groter dan de stijging van de huurprijs.
- Bevorderen van de lokale doorstroming.
- Ondersteunen van huurders die in financiële problemen (dreigen te) komen.

Zorg en Doelgroepen

"De komende jaren komt er een groeiende groep senioren bij. Dit heeft effect op de woonbehoefte en vraag naar zorg. De extramuralisering van de zorg, maakt dat senioren langer zelfstandig thuis moeten wonen. Een vraagstuk bij uitstek dat vraagt om samenwerking tussen gemeente en corporatie. Hoe bieden we deze groep passende huisvesting, maar ook hoe we elkaar vinden waar het gaat om passende zorg."

- Beleid ontwikkelen op het thema Langer Zelfstandig Thuis;
- Afspraken maken over verantwoordelijkheden: inzet Wmo-middelen, mogelijkheden tot aanpassen van de woning, financiële bijdrage van huurders en verbeteren van de toegankelijkheid;
- Opzetten van een voorlichtingscampagne door de gemeente gericht op de doorstroming van senioren naar geschikte(re) woonruimte (KadIJ);
- Speciale aandacht voor vergunninghouders, urgenten en kwetsbare doelgroepen, waaronder uitstromers uit zorg- en maatschappelijke instellingen.

(Des)investeren

"Huishoudens worden gemiddeld steeds kleiner ('gezinsverdunding'), ook komen er meer oudere huishoudens. Daarom zijn er extra woningen nodig. Het gaat hierbij niet alleen om kwantiteit, maar ook om kwaliteit: het woningaanbod moet naar type, prijs en locatie aansluiten bij de actuele en toekomstige vraag."

- Afspraken over concrete nieuwbouwplannen passend bij de lokale opgave. Hierbij wordt rekening gehouden met specifieke doelgroepen (o.a. beschermd wonen voor verstandelijk gehandicapten en levensloopgeschikte appartementen) en lokale betrokkenheid bij de realisatie van stadvernieuwingsprojecten;
- Minimumafspraken over aantal nieuwbouwwoningen onder de aftoppingsgrenzen (50% bij derde fase Prinsessenpark en stadsvernieuwingsprojecten);
- Nieuwbouw Prinsessenpark wordt actief gebruikt om de lokale doorstroming te bevorderen;
- Gasloze en energieneutrale ambitie bij nieuwbouw;
- Geen voornemens om te investeren in dure huur- of koopwoningen;
- Bij leegkomst krijgen sociale huurwoningen geen huurprijs boven de liberaliseringsgrens;
- Geleidelijke afbouw van woningen met een markthuur. De verkoopportefeuille bestaat uit 330 woningen (KW) en 260 woningen (KadIJ). Afspraken over kritische blik of een deel van deze woningen voor de sociale huur behouden moet blijven.

Kwaliteit en verduurzamen

"Het verbeteren van de energetische kwaliteit van woningen is belangrijk vanuit het oogpunt van het milieu, wooncomfort en het verlagen van de woonlasten. In het Convenant Energiebesparing Huursector van juni 2012 is afgesproken dat corporatiewoningen in 2021 een Energie-index gemiddelde tussen de 1,2 en 1,4 hebben. Dat staat gelijk aan een energielabel B. De ambities van QuaWonen en gemeente gaan veel verder. In dat kader willen we met elkaar koersen op een energieneutrale woningvoorraad."

- Nieuwbouwwoningen hebben minimaal energielabel A;
- Verduurzamen van bestaande woningen leidt altijd tot ten minste energielabel B;
- concrete afspraken over aantallen te verduurzamen woningen naar label B (jaarlijks 150-180 woningen in beide gemeenten);
- Gezamenlijk optrekken bij ontwikkeling visie, ambitie en transitieplannen;
- Gezamenlijk optrekken bij de werving en opleiding van energiecoaches onder de huurders van QuaWonen.

Landelijk Energieconvenant

In het [Convenant Energiebesparing Huursector](#) van 28 juni 2012 als onderdeel van het Energieakkoord, is afgesproken dat woningcorporaties hun woningbezit gaan verduurzamen naar een gemiddeld energielabel B in 2020 op sectorniveau. Hoewel corporaties de laatste jaren substantieel meer zijn gaan investeren in verduurzaming, wordt dit doel op basis van de huidige plannen van corporaties niet gehaald. Daarom zijn er in 2017 nieuwe afspraken vastgelegd. Die afspraken houden in dat woningcorporaties een inhaalslag maken om in 2021 gemiddeld energielabel B op sectorniveau te bereiken en de sector zal er ook voor zorgen dat al hun woningen in 2050 CO₂-neutraal zijn. Dat is afgesproken in de [Woonagenda 2017-2021](#) met de titel 'Aan de slag in buurten, wijken, dorpen en steden'. Daarmee geeft de corporatiesector aan dat hij zelf verantwoordelijkheid wil nemen voor het realiseren van de energiebesparing die voor de sector is afgesproken in het [Energieakkoord](#)¹. Bovendien is er in de Woonagenda vastgelegd dat iedere corporatie in 2018 een vastgesteld plan heeft om in 2050 een CO₂-neutraal woningbezit te hebben.

1 Nieuwsbrief Rijksoverheid augustus 2017: "Woningcorporaties aan zet voor Energiebesparing"

Leefbaarheid

"QuaWonen investeert in een woonomgeving die schoon, heel en veilig is. Dat maakt dat huurders er graag wonen en het heeft een positief effect op de waarde van woningen. QuaWonen probeert initiatieven te bevorderen die eraan bijdragen dat buurtbewoners elkaar kennen, elkaar zien staan en iets voor elkaar betekenen."

- Binnen de wettelijke grenzen nemen en stimuleren van leefbaarheidsinitiatieven;
- Beschikbaar stellen van ontmoetingsruimten voor buurtactiviteiten;
- Uitbreiden van de inzet van buurtbeheerders;
- Periodieke afstemming met betrokkenen en samenwerken bij concrete projecten.

Convenanten

Verder heeft QuaWonen afspraken gemaakt met verschillende partijen om nader invulling te geven aan haar maatschappelijke functie. Voor de zorg is het Convenant samenwerking Maatschappelijke Zorg Midden-Holland 2017-2020 getekend (2017). Hierin werken 5 gemeenten, 16 zorgaanbieders, 4 corporaties en 7 andere partijen samen bij de realisatie van de ambitie: *"ook kwetsbare inwoners wonen passend en zo zelfstandig mogelijk, hebben passende ondersteuning en participeren naar vermogen."* De commissie beoordeelt deze prestaties bij het thema Zorg en Doelgroepen.

Daarnaast zijn er afspraken gemaakt om huisuitzettingen te voorkomen (2019), hennepkwekerijen gezamenlijk aan te pakken (2016) en om drugscriminaliteit aan te pakken (2020). Ook zijn er afspraken gemaakt met corporaties uit de stadsregio Rotterdam over de aanpak en registratie van probleemhuurders (2012). De commissie beoordeelt deze prestaties bij het thema Leefbaarheid.

De prestaties, zoals door QuaWonen geleverd, worden door de commissie in hoofdstuk 3 beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied. In bijlage 7 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Deze paragraaf beschrijft de mening van de belanghouders en van QuaWonen over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om tot prestatieafspraken te komen. Voor de beschrijving is gebruik gemaakt van input uit de enquêtes van partijen uit de lokale driehoek en de visitatiegesprekken. Eveneens geeft de visitatiecommissie een beschouwing over de kwaliteit en de totstandkoming van de prestatieafspraken.

Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken door belanghouders en corporatie

De commissie heeft QuaWonen, haar beide huurdersorganisaties, de gemeenten Krimpen aan den IJssel en Krimpenerwaard, bevraagd op de kwaliteit van de prestatieafspraken en de wijze waarop deze tot stand komen.

Over het algemeen zijn de partijen tevreden tot zeer tevreden over de organisatie van de afspraken. De belangrijkste partijen zijn aanwezig bij het maken van de afspraken. Er is op regelmatige basis overleg, waardoor er in het proces geen onverwachte dingen gebeuren. Alle belangrijke aandachtspunten zijn vooraf besproken. De betrokken partijen hebben oog voor elkaars belangen en denken in oplossingen.

De huurdersorganisaties zijn (afzonderlijk) over de gehele linie zeer tevreden over de ambities en samenwerking omtrent de prestatieafspraken, waarbij zij melden dat zij vooral tevreden zijn over de samenwerking met QuaWonen (en iets minder over die met de gemeente). Zij vinden dat er oog is voor elkaars belangen. Er is duidelijk verbetering te zien op sociaal beleid. Wel benoemen de huurdersorganisaties nieuwe instroom in de wijken als belangrijk aandachtspunt voor de prestatieafspraken. Zij geven daarnaast aan dat het vaak dezelfde mensen zijn die participeren in de huurdersorganisaties en dat met name ouderen toetreden tot de besturen. Af en toe is er een jongere die actief is in het bestuur, maar dat is vaak tijdelijk van aard. De ervaring leert dat de meeste huurders een drukke baan niet kunnen of willen combineren met een rol als vertegenwoordiger van een huurdersorganisatie.

In de gemeente Krimpen aan den IJssel worden jaarlijks nieuwe prestatieafspraken gemaakt met een doorkijk naar de vier daaropvolgende jaren. Partijen ervaren dit als een continu proces van plannen maken en evalueren. De gesprekspartners hebben hun waardering geuit voor de samenwerking vanuit partnerschap die de afgelopen jaren is ontstaan. De gesprekscyclus kost alle partijen veel tijd, met als effect dat de energie en aandacht vooral gaat naar het proces en dat er minder aandacht is voor de inhoud en het uitvoeren van de afspraken. Bovendien lijken de afspraken op elkaar. Immers, het is zeker niet zo dat er elk jaar een heel andere set van afspraken tot stand komt. Vanuit deze achtergrond is al in de visitatieperiode besloten om geen nieuwe afspraken te maken voor 2020, maar jaarlijks de voortgang te monitoren en waar nodig aan te vullen of aan te scherpen. Ook wordt er gezamenlijke focus en prioriteit voor het daarop volgende jaar bepaald.

De gemeente Krimpenerwaard vindt dat alle onderwerpen uit de prestatieafspraken goed worden opgepakt en dat QuaWonen aandacht vraagt voor maatschappelijke thema's. Als voorbeeld wordt genoemd de afspraken die QuaWonen en de gemeente hebben gemaakt rondom de woonaanpassingen in het kader van de Wmo. De lange termijn ambitie omtrent Langer Zelfstandig Thuis wonen miste nog bij de gemeente, geeft de gemeente zelf aan.

Ook QuaWonen is positief over de samenwerking. De lijntjes naar beide gemeenten zijn kort en men voelt een gezamenlijke verantwoordelijkheid om met beide gemeenten tot gewenste resultaten te komen. De wederkerigheid van de afspraken neemt toe. Gemeenten, QuaWonen en de huurdersorganisaties dragen ieder een steentje bij aan de afspraken. Dat gaat niet altijd zonder slag of stoot. Bijvoorbeeld bij de inzet van huurders als energieadviseurs die vroegtijdig is gestopt.

Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken door commissie

De commissie heeft het proces en de kwaliteit van de prestatieafspraken gemaakt in de visitatieperiode beschouwd.

De commissie vindt het proces zorgvuldig vormgegeven en is zeer te spreken over de wijze waarop QuaWonen ter voorbereiding op de prestatieafspraken aan de hand van scenario's het gesprek aangaat met haar huurdersorganisaties en de gemeenten. Op basis hiervan doet QuaWonen haar bod. Over de inhoud van de prestatieafspraken voeren partijen regelmatig overleg. Het gaat over wonen, zorg en welzijn. Daarmee kijken partijen breder dan het traditioneel domein van het wonen. Tijdens deze overleggen is er oog voor elkaars belangen en is sprake van een probleemoplossende samenwerking. Alle belangrijke aandachtspunten worden tijdens deze overleggen besproken. Het draagvlak voor de afspraken is daarmee geborgd.

De commissie constateert ook dat QuaWonen oog heeft voor de belangen van de gesprekspartners, waardoor de positie van QuaWonen als betrouwbare partner is gegroeid en meer kansen zijn ontstaan op andere onderwerpen.

Uit RvC-documenten over de prestatieafspraken blijkt dat de gemeenten en QuaWonen wenselijke ontwikkelingen met elkaar afstemmen in Bestuurlijke Overleggen en dat zij daarbij rekening houden met de inbreng van huurdersorganisaties uit het verleden. Punt van aandacht zijn de huurdersorganisaties. Het blijkt voor hen lastig te zijn om een gelijkwaardige rol te hebben in het proces van prestatieafspraken. De wil is er wel bij partijen, maar het werk van huurdersorganisaties is op vrijwillige basis en het blijkt in de praktijk lastig om bestuursleden te vinden die zich hiervoor in kunnen zetten. Daarnaast valt het de commissie op dat niet alle vertegenwoordigers van de lokale huurdersorganisaties ook daadwerkelijk huren bij QuaWonen. Een deel van hen woont in een koopwoning.

De commissie ziet dat de woonvisies van de beide gemeenten door vertaald zijn in de lokale prestatieafspraken. Alle voor de maatschappelijke opgave relevante onderwerpen komen aan bod. De afspraken zijn daarmee compleet. Tijdens de jaarlijkse verantwoording wordt in de Krimpenerwaard naast de voortgang ook de wenselijkheid van aanpassingen of aanscherpingen besproken. In Krimpen aan den IJssel worden om het jaar nieuwe afspraken gemaakt en tussentijds (na één jaar) eventueel aangevuld. De afspraken zijn daarmee ook actueel.

De commissie stelt vast dat er sprake is van verschillende type afspraken, waarmee partijen per onderdeel kijken hoe ze samen stappen kunnen zetten. Er zijn intentieverklaringen, uitsluitingen, garanties, procesafspraken en resultaatafspraken. De procesafspraken gaan over uit te voeren werkzaamheden, waaronder ook verkenningen, en hebben meestal een uitvoeringsperiode. De intentieverklaringen gaan vaak over gedrag tijdens processen die nog plaats gaan vinden. Deze afspraken zijn richtinggevend. QuaWonen gebruikt de prestatieafspraken om met procesvoorstellen en intentieafspraken tot gewenste vernieuwing te komen. Een voorbeeld van vernieuwing zijn de pilots rondom langer zelfstandig thuis die leidden tot samen verkennen en wederkerige afspraken en verankering in het beleid.

In het systeem van meerjarenafspraken hebben partijen evaluaties ingebouwd in het overleg. Op dit moment bestaan die voornamelijk uit het monitoren en de commissie ziet kans om dit te verbeteren om met elkaar te buigen over de vraag: draagt dit bij tot wat we willen bereiken?

De afspraken zijn wederkerig en vanuit een rolbewuste instelling opgenomen, zoals blijkt uit de eerder genoemde voorbeelden van het beheer en de programmering buurtkamers en de samenwerking bij Langer Thuis. De commissie vindt dat de wijkplannen, die gemaakt worden als uitwerking van de prestatieafspraken, een basis bieden om de wederkerigheid te versterken. Daarbij kan niet alleen naar gemeenten en huurdersorganisaties worden gekeken, maar ook naar andere in de wijk betrokken partijen.

Geen van de gesproken partijen geeft een onderwerp aan dat minder aandacht kan krijgen (zie paragraaf 2.3).

2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Leefbaarheid wijken

Mutatiebeleid en doorstroming zijn voor de huurdersorganisaties belangrijke aandachtspunten in het kader van de leefbaarheid en draagkracht van de wijken en zij willen hierop een gezamenlijke visie ontwikkelen. Tijdens de visitatieperiode was sprake van een instroom van nieuwe huurders. Deels kwam dit door uitstroom van mensen uit zorginstellingen, ook de instroom van statushouders nam toe en de doelgroep van de corporaties verandert als gevolg van de woningwet. Er zijn zorgen over het gedrag van bewoners en het draagvermogen van de wijk. De huurdersorganisaties vragen aandacht voor de 'waakvlam' in de wijk, waarmee wordt bedoeld dat zorgorganisaties ook na twee jaar ondersteuning blijven bieden aan cliënten die in de wijk zijn komen wonen. Vanuit een visie op kwetsbare wijken zou QuaWonen volgens de huurdersorganisaties kunnen inzetten op behoud van scheefwoners en continuering van vroegsignalering bij betalingsproblemen. Ook de gemeenten willen aandacht voor het beter opvangen en acteren op signalen uit de wijk. Tevens zijn zij voor de spreiding van kwetsbare doelgroepen ten behoeve van de leefbaarheid in buurten en complexen. Ook vragen zij aandacht voor de lagere middeninkomens.

Langer Zelfstandig Thuis

De gemeente Krimpenerwaard wil naast de afspraken over woningaanpassingen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ook afspraken maken voor de lange termijn over de ambitie omtrent Langer Zelfstandig Thuis. Huurdersorganisaties benoemen hierbij ook de behoefte aan woningen voor alleenstaanden.

Samenwerking met partijen verder ontwikkelen

Diverse partijen, zoals Welzijn Krimpenerwaard, Synerkri, CountourdeTwern, Dagbesteding Krimpenerwaard die nu niet direct betrokken zijn bij de prestatieafspraken, geven aan de samenwerking met QuaWonen verder te willen ontwikkelen en/of verbreden tot een gezamenlijke wijkgerichte aanpak. De gemeenten zien ook voordelen bij het betrekken van meerdere partijen en het stellen van gezamenlijke doelen.

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 QuaWonen 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		8,0	75%
Betaalbaar en beschikbaar	8,0		
Zorg en doelgroepen	8,0		
(Des)investeren	8,0		
Kwaliteit en duurzaamheid	8,0		
Leefbaarheid	8,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		8,0	25%
Gemiddelde score		8,0	

3.1 Oordeel 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 en opgaven zoals blijkt uit de woonvisie, position paper en ondernemingsplan. De commissie beoordeelt dit onderdeel met gemiddeld een **8**.

QuaWonen laat zich kennen als een sociaal betrokken corporatie met oog voor de kwaliteit van de woningen, de kosten van het wonen en de wensen en noden van de bewoners. Zij is creatief in het vinden van oplossingen heeft zich ontwikkeld tot echte netwerkspeler in een omgeving die vraagt om extra aandacht. QuaWonen is initiatiefrijk en weet haar omgeving te enthousiasmeren voor samenwerking.

Betaalbaar en beschikbaar

Bij dit thema zijn afspraken gemaakt over de omvang van de sociale voorraad, de toewijzing aan hogere inkomensgroepen, de omvang van de jaarlijkse huurverhoging, het bevorderen van de doorstroming en het ondersteunen van huurders die in financiële problemen (dreigen te) komen. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8**.

De beschikbaarheid van woningen is een lastige opgave in Het Groene Hart. QuaWonen heeft een ambitieuze streefportefeuille geformuleerd, waarbij ze kansen benut om bestaande voorraad te transformeren of locaties te herontwikkelen. Zij geeft hier op pro-actieve wijze invulling aan. Gedurende de visitatieperiode heeft zij 438 nieuwbouwwoningen gerealiseerd. Een mooi voorbeeld is de nieuwbouw van de Meerkoetflat op het terrein van het (voormalig) gezondheidscentrum. QuaWonen heeft hier een mix van huurwoningen gebouwd.

Ook zet QuaWonen in op aanpassing van woningen, omdat met nieuwbouw alleen niet voldaan kan worden aan de behoefte van groeiende groep ouderen. Verder is ook bij nieuwbouw oog voor levensloopgeschikt bouwen.

In 2018 is bewust gekozen voor een gematigd inflatievolgend huurbeleid. Bovendien beperkt betaalbaarheid zich bij QuaWonen niet tot de huurprijs. Het gaat over de totale woonlasten, inclusief energie. Er wordt slechts een beperkte bijdrage gevraagd van huurders bij verduurzaming van woningen. Woningen met een energielabel F en G gaan niet mee in de jaarlijkse ronde huurverhogingen. Bovendien wordt met het oog op lagere inkomens ook bewust ingezet op het verduurzamen van betaalbare woningen.

Bij de toewijzing van woningen laat QuaWonen haar grote lokale betrokkenheid zien. Bij nieuwbouwprojecten wordt bewust ingezet op doorstroming van de lokale bevolking, waardoor (andere) huurwoningen uit de portefeuille vrijkomen. Zij maakt gebruik van de ruimte om huishoudens met een wat hoger inkomen te huisvesten. Eveneens is sprake van voorrang aan huurders uit het werkgebied bij de verkoop van woningen. Deze werkwijze sluit goed aan bij de wensen van de gemeenten en heeft als resultaat dat meer mensen uit de eigen regio hun woonwensen kunnen vervullen. Ook heeft QuaWonen oog voor de middeninkomens, die momenteel lastig een betaalbare woning kunnen vinden. Tegelijkertijd verliest QuaWonen de slaagkans van regulier woningzoekenden niet uit het oog. In dit kader zijn afspraken gemaakt over het percentage toe te wijzen woningen aan urgente woningzoekenden.

QuaWonen heeft niet alleen aandacht voor het wonen. Zij is zeker ook betrokken bij de bewoners. Huurders met ernstige financiële problemen (baanverlies, scheiding en/of moeite met de financiële administratie) kunnen in aanmerking komen voor een door QuaWonen gecreëerd woonlastenfonds. Het betreft een eenmalige bijdrage en QuaWonen kan een tegenprestatie verlangen (bijvoorbeeld hulp van een opruimcoach).

De commissie constateert dat QuaWonen het volkshuisvestelijk instrumentarium goed en effectief inzet om huurwoningen betaalbaar en beschikbaar te hebben en geeft de corporatie hiervoor twee pluspunten. De corporatie heeft ambitieuze streefportefeuille en de commissie waardeert de creatieve en pro-actieve wijze waarop die wordt gerealiseerd. Daarnaast past de corporatie gematigd huurbeleid toe en ook bij verduurzaming is aandacht voor de woonlasten. De betrokkenheid op huurders bij doorstroming en financiële problemen bij huurders waardeert de commissie.

Zorg en doelgroepen

QuaWonen heeft afspraken gemaakt over het verbeteren van de toegankelijkheid en de mogelijkheden om woningen fysiek aan te passen, zodat ouderen langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Dat is inclusief de inzet van Wmo-middelen en financiële bijdragen van huurders. Verder zijn voor ouderen afspraken gemaakt over Langer Zelfstandig Thuis en de doorstroming naar passende woonruimte. Speciale aandacht is er voor vergunninghouders, urgenten, en kwetsbare doelgroepen, waaronder uitstromers uit zorg- en maatschappelijke instellingen. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8**.

QuaWonen heeft de visitatieperiode sterk geacteerd op het gebied van zorg en doelgroepen. De landelijke tendens met meer inzet op dit thema is herkend en omarmd. Voor de Lelie Zorggroep zijn 18 zorgeenheden opgeleverd en voor ASVZ 17 zorgstudio's in project Prinsessenpark. Mensen met een zware zorgvraag kunnen hier zelfstandig wonen.

Wrang is dat QuaWonen juist op dit gebied de taakstelling van de uitstroom van GGZ-instellingen in 2020 niet heeft gehaald. Tijdens Corona konden de intakegesprekken met de doelgroep niet plaatsvinden. Samen met de gemeente is er een protocol gemaakt om deze mensen alsnog te kunnen huisvesten. De commissie kwalificeert dit, net als de betrokken zorgaanbieders, onder vertraging door overmacht.

In het werkgebied van QuaWonen ligt een opgave voor gelijkvloerse woningen voor senioren. Bovendien is verhuizen niet altijd in het belang van de huurder. Vanuit de wens om maatwerk te leveren heeft QuaWonen het initiatief genomen tot Langer Zelfstandig Thuis. Zij trekt daarbij samen op met de gemeenten en huurdersorganisaties. De maatregelen (woningaanpassingen) en de kostenverdeling dienen passend te zijn. Van huurders wordt verwacht dat zij tijdig anticiperen op hun toekomstige woonbehoefte door hun woning aan te passen of te verhuizen naar een geschikte woning. In dit kader schuift QuaWonen bijvoorbeeld aan bij Wmo-keukentafelgesprekken om met ergotherapeuten de woonbehoefte goed in kaart te brengen en gelijk tot passende afspraken over doorstroming of aanpassing van de woning te komen. Daarnaast zijn er op verschillende locaties levensloopgeschikte woningen opgeleverd en gaat QuaWonen het gesprek aan met ouderen rondom het thema verhuizen. Bijvoorbeeld met een enquête, huisbezoeken en een klantenpanel. Ook speelt de opzichter LZT in op bevordering van de doorstroming van ouderen naar een (meer) passende woning als hij ziet dat bewoners niet thuis kunnen blijven wonen.

Andere doelgroepen waar QuaWonen actief op acteert zijn jongeren en kwetsbare huurders. Met jongeren is contact via een enquête en een klantenpanel. Ook is er onderzoek gedaan naar deze doelgroep. Voor kwetsbare huurders heeft QuaWonen extra buurtbeheer georganiseerd en een consulent sociaal beheer aangesteld. Ook de gemeente doet mee. Er is een themabijeenkomst georganiseerd met netwerkpartners. Als vervolgstap komt er een pilot waarbij gezamenlijke wijkplannen worden gemaakt. De intensivering van samenwerking op wijkniveau met zorg en welzijn verhoogt de kans op succes.

Bij het huisvesten van statushouders zijn de achterstanden uit 2017 inmiddels ingelopen. In 2020 is er opnieuw een achterstand ontstaan, omdat het COA te weinig kandidaten aanbood.

De commissie constateert dat QuaWonen succesvol heeft geacteerd op het terrein van Langer Zelfstandig Thuis en Weer thuis. De corporatie erkent de maatschappelijk opgave en handelt door actief de afstemming en samenwerking met de gemeente, zorg- en welzijnsaanbieders op te zoeken. Daarbij initieert QuaWonen nieuwe pilots waarmee het partnerschap al doende vormgeeft. Dat biedt vertrouwen aan de partners.

QuaWonen acteert flexibel in een veranderende omgeving. Deze instelling van QuaWonen en het initiatief voor Langer Zelfstandig Thuis en het bijwonen van de Wmo-gesprekken waardeert de commissie met twee pluspunten.

(Des)investeren

Bij dit thema zijn afspraken gemaakt over concrete nieuwbouwprojecten, inclusief het aandeel woningen onder de aftoppingsgrenzen en focus op lokale doorstroming bij toewijzing. Ook zijn er duurzaamheidscriteria bij nieuwbouw. Verder zijn er afspraken over de verkoop van woningen en het niet investeren in dure huur- en koopwoningen. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8**.

QuaWonen maakt een duidelijke keuze voor sociale huurwoningen. Op basis van de wensportefeuille zijn er woningen geselecteerd die voor verkoop in aanmerking komen. QuaWonen geeft hierbij voorrang aan huurders uit het werkgebied (in plaats van voor de maximale verkoopprijs te gaan). Het aantal woningen dat daadwerkelijk wordt verkocht is beperkt (passend bij het beperkt verkoopbeleid voor sociale huurwoningen).

Betaalbare bouwlocaties zijn lastig te vinden in het Groene Hart. Dat geldt ook voor het werkgebied van QuaWonen. De investeringsopgave dient dan ook vooral uit transformatie en sloop-nieuwbouw projecten te komen. QuaWonen heeft een ambitieus programma opgezet dat inzet op vitale wijken met voldoende voorzieningen. Hiermee is QuaWonen ruim voor de visitatieperiode begonnen. De vaak langlopende sloop-nieuwbouwprojecten worden in verschillende fases uitgevoerd en opgeleverd. De corporatie levert hiermee een aanzienlijke en structurele bijdrage aan het aantrekkelijker en vitaler maken van de kernen in haar werkgebied. QuaWonen hanteert hierbij de stelregel dat elke woning die verdwijnt ook dient te worden teruggebouwd. Lukt dat niet op dezelfde locatie, dan realiseert QuaWonen nieuwbouw op andere locaties in dezelfde kern.

QuaWonen heeft gedurende de visitatieperiode veel projecten gerealiseerd. Ze bouwt meer woningen terug dan zij sloopt. Ondanks het gebrek aan betaalbare bouwlocaties lukte het haar om toch te voldoen aan de vraag naar sociale huurwoningen. Bovendien let zij niet alleen op aantallen, maar bouwt zij voor specifieke doelgroepen (onder andere verstandelijk gehandicapten) en levensloopgeschikte woningen. QuaWonen denkt in wooncarrières en heeft oog voor de wijk, nieuwe woonvormen en de mix van lage en middeninkomens. Een mooi voorbeeld is de eerdergenoemde Meerkoetflat waar een mix van huurwoningen is gerealiseerd.

Ondanks de beperkte mogelijkheden (bouwlocaties) heeft QuaWonen een ambitieuze wensportefeuille weten te realiseren. Naast het realiseren van de afgesproken aantallen extra woningen levert zij een belangrijke bijdrage aan vitale wijken en aantrekkelijkheid van het wonen. De commissie waardeert dat met twee pluspunten.

Kwaliteit en verduurzamen

Bij nieuwbouw en het verduurzamen van bestaande woningen heeft QuaWonen afspraken gemaakt over een te realiseren minimaal energielabel. Ook zijn er afspraken over aantallen te verduurzamen woningen. Partijen trekken gezamenlijk op bij visie, ambitie en transitieplannen. Ook huurders kunnen een rol krijgen als energiecoach. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8**.

Naast groot onderhoud en renovatie is er een integraal beleid voor de binnenkant van de woning (badkamer, keuken, toilet en basiskwaliteit). Omdat het verschil tussen huurders- en verhuurdersonderhoud tot discussie kon leiden heeft QuaWonen besloten om kleine gebreken opnieuw voor eigen rekening te herstellen. Daarnaast maakt zij werk van de vervanging van open verbrandingstoestellen (koolmonoxide gevaar) en wordt geïnvesteerd in de sanering van asbest. Bovendien investeert QuaWonen fors in duurzaamheid. De corporatie heeft hierin aanzienlijk grote stappen gemaakt in het verduurzamen van haar bezit. In 2017 was de Energie-Index bij QuaWonen relatief aanzienlijk hoog met 1,94 (Nederlands gemiddelde: 1,65) en anno 2020 is deze gedaald naar 1,59 (Nederlands gemiddelde 1,51). Ook al blijft de corporatie anno 2020 iets achter op de landelijke doelstelling, het aantal verbeteringen dat ze heeft doorgevoerd is in vergelijking met andere corporatie meer dan tweemaal zo groot. De commissie vindt dit zeer te waarderen.

De verduurzaming heeft zij gedaan aan de hand van de duurzaamheidsstrategie verwoord in *Op weg naar 2050*. Zowel bij nieuwbouw (minimaal label A) als bij bestaande bouw (minimaal label B). In 2035 bestaat de voorraad van QuaWonen uit woningen met energielabel A+, A en B. Sinds 2017 zijn veel woningen verduurzaamd. Een voorbeeld is het gasloos bouwen van de Meerkoetflat. Uitgangspunt is dat huurders erop vooruitgaan. De kosten worden slechts in beperkte mate doorberekend (passend bij de betaalbaarheidsopgave). Hierdoor wordt het voor huurders makkelijker om mee te doen en kan de corporatie sneller haar verduurzamingsplannen tot uitvoering brengen. Niet alleen maakt QuaWonen werk van verduurzaming van het bezit, ook besteedt zij aandacht aan het gedrag van bewoners. Er is een project opgestart met energiecoaches, waarbij huurders van QuaWonen worden opgeleid tot energieadviseur en andere huurders adviseren over wenselijk gedrag op het gebied van duurzaamheid. Uiteindelijk bleek het resultaat van dit project niet in verhouding met de opbrengsten en is dit project gestopt.

Verder heeft QuaWonen met de gemeente de mogelijkheden voor een gasloze wijk verkend. Bij gebrek aan een warmtebron in het werkgebied is besloten om voorlopig eerst in te zetten op het aanpassen van de schil van bestaande woningen en het plaatsen van zonnepanelen. De commissie vindt dat de corporatie zorgvuldig afweegt en verantwoorde keuzes maakt bij het verduurzamen van de bestaande voorraad.

De bovengemiddelde woningkwaliteit met aandacht voor risico's (koolmonoxide en asbest), de flinke investeringen in duurzaamheid (die slechts beperkt worden doorgerekend aan huurders), de voortvarendheid waarmee de bestaande voorraad wordt aangepakt en de wijze waarop de corporatie bewoners (naast huurders ook kopers) betreft bij verduurzaming waardeert de commissie met twee pluspunten.

Leefbaarheid

In algemene zin heeft QuaWonen afgesproken dat zij de leefbaarheid wil stimuleren binnen de wettelijke kaders. Meer concreet zijn afspraken gemaakt over ontmoetingsruimten, de inzet van buurt- en complexbeheerders en is er periodiek aandacht voor de buitenruimte. Aanvullend zijn afspraken gemaakt over het voorkomen van huisuitzettingen, het aanpakken van hennepkwekerijen en drugscriminaliteit en het omgaan met probleemhuurders. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8**.

QuaWonen heeft oog voor de toenemende druk op de wijken, die is ontstaan sinds de Woningwet 2015 vereist dat sociale huurwoningen worden toegewezen aan lage inkomens en zorginstellingen extramuraliseren, waardoor meer kwetsbare huishoudens in huurwoningen zijn gaan wonen. In deze context zet QuaWonen bewust in op vitale buurten en wijken (zie ook zorg en doelgroepen). Zij doet dit proactief samen met partners in de wijken. Dit doet zij met een open houding en gericht op kansen voor bijvoorbeeld mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Dankzij de samenwerking met dagbesteding knappen zij de tuinen van bewoners op die dat zelf niet (meer) kunnen. De commissie waardeert de wijze waarop QuaWonen zich ontwikkeld heeft tot een netwerkspeler, die flexibel weet in te spelen op wat nodig is in de wijk. Er is een leefbaarheidsfonds om initiatieven van bewoners op dit gebied te stimuleren, dat in samenwerking met de partners beter kan worden benut. QuaWonen voert extra onderhoud uit na signalen van bewoners (bijvoorbeeld snoeien en schoonmaken van graffiti) en besteedt zij aandacht aan tuinen (ook bij mutatie). Ook zet QuaWonen buurt- en complexbeheerders in die toezien op de leefbaarheid en het activeren van bewoners. Bij dreigende tegenstellingen tussen bewoners zoekt QuaWonen naar contact bevorderende oplossingen. Bijvoorbeeld bij de huisvesting van statushouders met andere normen en leefgewoonten.

De commissie waardeert de maatschappelijke inzet op beide thema's en de actieve betrokkenheid bij de wijk, waarbij de partners ook worden uitgedaagd om de samenwerking aan te gaan en de meest kwetsbare wijken gezamenlijk prioriteit te geven. Zo worden alle partijen in het netwerk betrokken, zoals de wijkagent bij het achterhalen van eigenaren van vergeten voertuigen of de partners uit het welzijn om met bewoners te werken aan schoon, heel en veilig.

QuaWonen heeft de gemeenten actief aangesproken en met succes op haar verantwoordelijkheid gewezen voor het beheer en programmering van de buurtkamers. De buurtkamers zijn bedoeld voor initiatieven uit de wijk. Met de Stichting Welzijn en Ondersteuning Schoonhoven en ContourdeTwern werkt QuaWonen nu samen bij de exploitatie van de twaalf ontmoetingsruimten in de twee gemeenten. De partners zijn verantwoordelijk voor het programmabeheer en de exploitatie. Door activiteiten te organiseren en bewonersgroepen aan te sturen wordt het gebruik gestimuleerd. Op twee locaties werkt ContourdeTwern samen met Stichting Dagbesteding Krimpenerwaard, die daar een buurtrestaurant runnen. Samen met de gemeenten werkt QuaWonen aan het tegengaan van woonfraude, het bestrijden van drugs gerelateerde criminaliteit en probleemhuurders. Voor bewoners met sociaal onangepast gedrag, die op andere locaties herhaaldelijk voor overlast zorgden, zou QuaWonen twee prikkelvrije woonunits bouwen (Skaeve Huse). Na een politiek besluit is dit project tot nader order gestopt. QuaWonen gaat actiever en intensiever samenwerken met gemeenten om de overlast van de groeiende groep kwetsbare en verwarde personen aan te pakken.

De commissie vindt de wijkgerichte benadering van QuaWonen sterk. De corporatie houdt rekening met instroom van kwetsbare groepen en realiseert hiertoe bijzondere woon- en leefgemeenschappen. De nog te ontwikkelen wijkplannen bieden kansen om deze maatschappelijke opgaven in het werkgebied en toenemende kwetsbaarheid van wijken op te pakken. QuaWonen zit in de haarvaten van de wijk en samenleving en krijgt daarom veel gedaan omdat zij proactief, handelt, haar netwerkpartners betreft en verbindingen legt. De inzet op vitale buurten en wijken, de samenwerking met welzijnspartijen en gemeenten, het stimuleren van gezamenlijkheid en persoonlijk contact, ook in lastige omstandigheden, en het tegengaan van onwenselijk gedrag waardeert de commissie met twee pluspunten.

3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Voor de visitatieperiode zijn de ambities van QuaWonen verwoord in "ondernemingsplan 2014–2017 Ambities blijven overeind door scherpe focus op kerntaken" en "ondernemingsplan 2018–2022".

Het ondernemingsplan voor 2017 begint met de missie: "*QuaWonen is dé woningcorporatie voor de Krimpenerwaard. Wij bieden goede huisvesting aan mensen die zelf moeilijk kunnen slagen op de woningmarkt en dragen bij aan vitale kernen en leefbare wijken. Onze organisatie is stevig lokaal verankerd. We werken nauw samen met huurders, gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties. We handelen klantgericht en met aandacht voor het milieu.*" Het plan formuleert vier speerpunten: huisvesten, verduurzamen, vitaliseren en dienstverlening. De stip op de horizon is niet gewijzigd, maar de route ernaartoe wordt scherper ingevuld. Mede ingegeven door de verhuurder- en saneringsheffing ademt het document een sfeer van soberheid en doelmatigheid.

Uitgaven worden beperkt (minder investeren, lagere personeelslasten en minder besteden aan onderhoud en leefbaarheid) en inkomsten opgeschroefd (jaarlijkse huurverhoging: inflatie +1,5%). De focus wordt gericht op de kerntaak wonen en er wordt samengewerkt met partijen op andere onderwerpen, zoals Wonen en Zorg en een schone, goed onderhouden, veilige en prettige woonomgeving. Er wordt gestuurd op het financieel gezond houden van de organisatie in een lastige tijd. De broekriem wordt aangehaald.

Het ondernemingsplan van 2018 sluit aan bij de missie van het vorige ondernemingsplan. Ook de vier speerpunten blijven gelijk. Wel worden andere accenten gelegd om rekening te houden met maatschappelijke ontwikkelingen en een veranderende klantvraag. Belangrijke bakens voor dit ondernemingsplan zijn: de gemeentelijke woonvisies, de maatschappelijke agenda (periodiek opgehaald bij huurders(organisaties), gemeenten, zorginstellingen en welzijnsorganisaties) en de vorige visitatie.

QuaWonen signaleert zes maatschappelijke ontwikkelingen die grote invloed hebben op haar werkveld en handelen. Deze ontwikkelingen zijn: (i) beperkte groei, meer kleinere huishoudens, (ii) economische tweedeling, betaalbaarheid en prijs/kwaliteit, (iii) sociale tweedeling en lokale initiatieven, (iv) kwetsbare doelgroep en sociale draagkracht, (v) energietransitie en nieuwe coalities en (vi) aansluiten bij behoefte van individuele klant. De belanghouders vragen aandacht voor: de ontwikkeling tot netwerkspeler, verduurzamen van woningen, meer en beter samenwerken en flexibiliteit bij de uitvoering.

QuaWonen kiest voor *"een praktische aanpak: innovaties op kleine schaal, een netwerk gebaseerd op persoonlijke contacten, en de ruimte die de wet biedt optimaal benutten om lokaal te doen wat bijdraagt aan goed wonen: voldoende betaalbare woningen in vitale wijken waar mensen prettig met elkaar samenleven."*

QuaWonen richt haar vizier op vier speerpunten: (i) huisvesten, (ii) vitale kernen, leefbare buurten, (iii) verduurzamen en (iv) dienstverlening. In de periode tot en met 2022 wil zij dat er voldoende betaalbare woningen zijn voor mensen die zelf moeilijk kunnen slagen op de woningmarkt. Daartoe realiseert zij 300 nieuwe woningen. Zij investeert in woningen en dorpen en draagt bij aan de leefbaarheid. Zij streeft naar CO₂-neutrale wijken in 2050 en verduurzaamd 1.389 woningen naar tenminste label B en realiseert uitsluitend gasloze nieuwbouwwoningen. Zij houdt daarbij oog voor de woonlasten van huurders (inclusief energielasten). In contact met huurders kiest QuaWonen voor optimaal digitaal met behoud van persoonlijk contact. Per speerpunt wordt dit uitgewerkt in concrete plannen.

Oordeel 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.

De commissie stelt vast dat QuaWonen voldoet aan het ijkpunt en gedurende de hele visitatieperiode heeft beschikt over eigen ambities en doelstellingen, die zijn vastgelegd in opeenvolgende ondernemingsplannen. Ook stelt de commissie vast dat de ondernemingsplannen en de portefeuillestrategie passen bij de externe opgave in het werkgebied. QuaWonen past daarnaast deze visitatie in de beleidscyclus in door deze te gebruiken als voorbereiding op de ondernemingsstrategie.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8** en heeft daarbij de volgende overwegingen laten meewegen.

De commissie constateert dat QuaWonen ambitieus is. Niet alleen op papier, maar ook in de praktijk. Zij koppelt een open blik aan een actieve instelling en bereikt daarmee veel en krijgt daar ook waardering voor. Daarnaast is zij creatief en denkt zij in oplossingen. Dat is een belangrijke kwaliteit, omdat betaalbare bouwlocaties in het Groene Hart nauwelijks voor handen zijn. Daarnaast is QuaWonen ook initiërend. Ze organiseert gezamenlijke pilots om onderwerpen geagendeerd te krijgen. Het project Langer Thuis is hiervan een goed voorbeeld. QuaWonen is in staat om andere organisaties te enthousiasmeren voor haar visie en denkbeelden, die resulteren in gezamenlijke projecten. Met deze werkwijze heeft QuaWonen zich in de visitatieperiode ontwikkeld tot een echte netwerkspeler. Zij heeft op verschillende terreinen samenwerkingen gezocht. Bijvoorbeeld met welzijnspartijen om ontmoetingsruimten te beheren en te programmeren (als tegenwicht tegen eenzaamheid).

De commissie stelt vast dat QuaWonen een compleet en onderbouwd beeld heeft van de opgaven in haar werkgebied. De corporatie heeft deze consistent doorvertaald in beleid. Het betreft heldere en bondige notities met duidelijke keuzes, acties en overzicht van opvolgacties. Het is een consistente doorvertaling van de missie in vier speerpunten en acties. Eveneens denkt de corporatie duidelijk vanuit de huurders, vervolgens kijkt ze naar haar rol en benoemt ze wat ze gaat doen. Het inzetten op vitale kernen vindt de commissie sterk. De doorvertaling naar de portefeuillestrategie en beleidsvelden is helder. Het beleid is ambitieus, compleet en het wordt periodiek geactualiseerd. De commissie waardeert het voorgaande samen met de ontwikkeling tot netwerkpartner en de open blik gekoppeld aan een mentaliteit van doen met twee pluspunten.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van QuaWonen. Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens 5 gesprekken geïnterviewd over de prestaties van QuaWonen. Door de Corona pandemie hebben deze gesprekken op digitale wijze plaatsgevonden.

Presteren volgens Belanghebbenden						
	Huurders- verenigingen	Gemeente(n)	Overig	Cijfer	Cijfer	Weging
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie					8,2	50%
Betaalbaar en Beschikbaar	8,0	8,5	-	8,3		
Zorg en doelgroepen	8,5	8,0	8,1	8,2		
(Des)investeren	9,0	8,0	-	8,5		
Kwaliteit en duurzaamheid	9,0	8,0	-	8,5		
Leefbaarheid	7,0	8,3	7,8	7,7		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	8,5	8,5	7,5	8,2	8,2	25%
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	8,0	8,0	7,7	7,9	7,9	25%
Gemiddelde score					8,1	

4.1 De belanghebbenden van QuaWonen

Huurdersorganisaties

De huurders van QuaWonen hebben zich lokaal verenigd in vier huurdersorganisaties: Huurders Belangen Vereniging Lekkerkerk, Stichting Huurdersbelang Krimpen aan den IJssel, Huurdersvereniging Samen Wonen en Huurdersvereniging Ons Belang. Onderling contact, uitwisseling en afstemming vindt plaats in het Centraal Overleg Huurdersorganisaties (COH).

QuaWonen heeft regelmatig overleg met de lokale huurdersorganisaties en COH. Er wordt onder andere gesproken over belangrijke beleidsthema's, waaronder de wijkplannen, concrete projecten (zoals duurzaamheid), het proces van woningtoewijzing, onderhoud van woningen, participatie van huurders en het leefbaarheidsfonds. Daarnaast zijn de huurdersorganisaties actief betrokken bij de prestatieafspraken met de gemeenten Krimpen aan den IJssel en Krimpenerwaard, QuaWonen en de andere in de gemeente actieve corporaties.

Gemeenten

QuaWonen is uitsluitend actief in de gemeenten Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel. Beide gemeenten zijn belangrijke partners van QuaWonen. Er is regelmatig overleg en de lijnen zijn kort op bestuurlijk en ambtelijk niveau.

Zorg- en Welzijnspartijen

QuaWonen werkt samen met verschillende zorg- en welzijnspartijen. Met een aantal van hen heeft de commissie gesproken.

Hieronder volgt een overzicht, inclusief de relatie met QuaWonen:

- ASVZ: als zorgpartner actief op het gebied van zelfstandig begeleid wonen. In de visitatieperiode heeft QuaWonen nieuwe appartementen gerealiseerd voor ASVZ.
- ContourdeTwern: partner van QuaWonen bij het gebruik en beheer van de ontmoetingsruimten.
- Stichting Exodus Zuid-Holland: partner van QuaWonen bij terugkeer in de samenleving na detentie.
- GGD Krimpenerwaard: werkt samen met QuaWonen bij het voorkomen van huisuitzettingen en bij verwarde personen en vervuild wonen.
- Stichting Dagbesteding Krimpenerwaard: welzijnspartner van QuaWonen. Organisator van activiteiten en uitbater van twee restaurants gericht op lokale verbinding.
- SWOS: welzijnspartner van QuaWonen in Schoonhoven.
- Synerkri: welzijnspartner van QuaWonen gericht op het organiseren van sport- en cultuuractiviteiten voor jongeren.

Collega-corporaties

QuaWonen participeert in twee samenwerkingsverbanden met collega-corporaties. Dat zijn de Federatie van woningcorporaties in de Krimpenerwaard en de Groene Hart Corporaties. In de Federatie van woningcorporaties in de Krimpenerwaard is QuaWonen ruim de grootste corporatie. Hier werkt QuaWonen samen met de corporaties: Woningbouwvereniging Groen Wonen Vlist, Woningstichting Gouderak, Woningbouwstichting Samenwerking en Woningbouwvereniging Beter Wonen. Overleg vindt plaats over relevante ontwikkelingen in de gemeente Krimpenerwaard en de prestatieafspraken. Door een combinatie van een beperkte omvang van de collega-corporaties en recente bestuurswisselingen bij alle betrokken corporaties is het zicht van de andere corporaties op het functioneren van QuaWonen in de visitatieperiode beperkt.

De Groene Hart Corporaties is een samenwerkingsverband van vier corporaties van verschillende omvang werkzaam in dezelfde regio, waar ook het werkgebied van QuaWonen toe behoort. De partners van QuaWonen in deze samenwerking zijn Mozaïek Wonen, Woonforte en Woonpartners Midden-Holland. Onderling wordt kennis en ervaring uitgewisseld en er wordt onder andere gesproken over het realiseren van schaalvoordelen (achtervang bij ziekte en gezamenlijke inkoop). Meer recent is ook overlegd over het sociale domein en wonen. De Groene Hart Corporaties hebben geen cijfers gegeven voor het maatschappelijk presteren, omdat zij voornamelijk partner zijn op bedrijfsmatig en organisatorisch vlak, in een ander werkgebied actief zijn en zodoende minder goed zicht hebben op de prestaties van QuaWonen. Daar waar zij indrukken hebben gedeeld met de visitatiecommissie zijn deze wel verwerkt in onderstaande tekst.

4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties

De belanghebbenden hebben hun oordeel 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 QuaWonen een **8,1** op het Presteren volgens Belanghebbenden.

QuaWonen laat zich kennen als een sociaal betrokken en professionele organisatie, die stevig geworteld is in het eigen werkgebied. Ook is QuaWonen een fijne partner om mee samen te werken. Open, nuchter en hands-on worden genoemd als typerende kwalificaties voor QuaWonen. Het meest gehoorde cijfer van belanghebbenden van QuaWonen is een 8 met af en toe uitschieters naar een 7 of een 9.

a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

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

Gemiddeld waarderen de belanghebbenden de maatschappelijke prestaties van QuaWonen met een **8,2**. Het meest positief is men over de prestaties op de thema's (des)investeren en Kwaliteit en duurzaamheid.

Betaalbaar en beschikbaar

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **8,3**.

De huurdersorganisaties zijn positief over de prestaties van QuaWonen op dit thema en waarderen dat met een 8. Starters en middeninkomens hebben het lastig en daar heeft QuaWonen aandacht voor, vinden zij. Ze vinden de prijs-kwaliteit verhouding van de woningen goed en ze zijn blij met het beleid dat als er een huis aan de verhuur wordt onttrokken dat daar dan een nieuwe woning voor terug komt (bijvoorbeeld bij transformatie). De huurdersorganisaties zien de verhuurdersheffing als een bedreiging voor het volkshuisvestelijk presteren van QuaWonen in de toekomst.

Ook de gemeenten zijn tevreden met de prestaties van QuaWonen op dit thema. Gemiddeld waarderen zij dat met een 8,5. Zij zien QuaWonen als een echte sociale woningcorporatie, die er wil zijn voor de sociale huurder. Door sloop neemt het aantal echt goedkope woningen wel af, maar er komen ook nieuwe woningen bij in het sociale huursegment. De gemeenten waarderen de inspanningen van QuaWonen voor senioren en starters/jongeren evenals de voorrang voor lokale bewoners bij toewijzing (gericht op doorstroming). De gemeenten kwalificeren de inspanningen van QuaWonen als passend bij de mogelijkheden.

Zorg en doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **8,2**.

De huurdersorganisaties vinden dat QuaWonen zeer actief is op dit gebied en waarderen dat met een 8,5. Er is veel aandacht voor zorgwoningen, ook in nieuwe complexen. Hierbij wordt het Prinsessenpark genoemd. Bovendien zijn de huurderorganisaties ook positief over de samenwerking met de zorgpartners van QuaWonen.

De huurdersorganisaties vragen wel aandacht voor de "waakvlam". Mede door de uitstroom uit zorginstellingen neemt de diversiteit in de wijken toe. Ook het stimuleren van de doorstroming van huurders van boven de 70 jaar naar woningen zonder trappen en tuin wordt gewaardeerd.

Ook de gemeenten zijn positief en waarderen dat met een 8. Zij kennen QuaWonen als een actieve corporatie met aandacht voor actuele ontwikkelingen in de samenleving. Als voorbeelden noemen zij het aanhaken bij de keukentafelgesprekken in het kader van de Wmo, het huisvesten van mensen met een verstandelijke beperking en de (ver)nieuwbouw van een verpleeghuis. Ook denkt QuaWonen vooruit. Bijvoorbeeld bij het creëren van levensloopgeschikte woningen en het huisvesten van statushouders. Als één lid van een gezin status krijgt en de rest nog in procedure zit, dan houden zij daar rekening mee. Daarnaast agendeert QuaWonen punten van aandacht en houdt ze rekening met de zorg van partners. Bijvoorbeeld bij veranderingen in de instroom en de gevolgen daarvan voor de wijken. QuaWonen is zich bewust van de draagkracht van wijken en stuurt actief op het voorkomen van een concentratie van kwetsbare groepen. Verder wordt goed samengewerkt met zorgpartijen bij de afschaling van beschut wonen naar beschermd wonen.

De zorg- en welzijnspartijen waarderen de prestaties van QuaWonen op dit thema gemiddeld met een 8,1. Stichting Dagbesteding Krimpenerwaard is het meest positief. Het succesvol opzetten van drie woonlocaties in circa tien jaar tijd waarderen zij zeer. Andere partijen noemen ook de huisvesting van statushouders waarbij QuaWonen goed omgaat met onbegrip in de omgeving. Ook de inspanningen van QuaWonen bij Langer Zelfstandig Thuis waarderen partijen positief. Vitaal ouder worden en de betrokkenheid bij de Wmo-huisbezoeken van QuaWonen ervaren zij als zeer positief.

(Des)investeren

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

De huurdersorganisaties zijn positief en waarderen de prestaties van QuaWonen op dit thema met een 9. Zij vinden dat QuaWonen veel energie heeft gestoken in het opknappen van kernen. Het is moeilijk om nieuwbouwlocaties te vinden en de huurdersorganisaties zijn dan ook zeer tevreden over de sloop-nieuwbouw projecten van QuaWonen. Hierbij noemen ze als voorbeeld het levensloopgeschikt bouwen en het Prinsessenpark. Ook merken ze op dat het wel een tandje minder mag met nieuwbouw en dat er meer kan worden ingezet op renovatie. De huurdersorganisaties zien de buurten veranderen. Dat komt ook door de instroom van mensen uit de regio Rotterdam. De huurdersorganisaties geven aan dat de positieve kant van deze instroom is dat het de vergrijzing tegen gaat.

De gemeenten waarderen de prestaties van QuaWonen op dit thema met een 8. De grond in de regio is duur, waardoor de beperkte opgave in de kernen vooral te realiseren is bij transformatie en sloop/nieuwbouw projecten. Elke woning die verdwijnt keert terug. Wel is er sprake van verdichting. QuaWonen is bereid om mee te denken, ook bij onverwachte wendingen en er is de wil om te investeren. Tegelijkertijd is niet alles mogelijk. Verder vinden de gemeenten het positief dat QuaWonen niet alleen denkt in aantallen, maar ook in doelgroepen. De corporatie spreekt met jongeren, al blijkt het realiseren van starterswoningen een lastige opgave.

De Groene Hart Corporaties zijn positief over het ambitieuze nieuwbouwprogramma van QuaWonen. Door een klein aantal woningen toe te voegen weet QuaWonen te vernieuwen. Dat is goed. Het is knap dat dat gelukt is.

Kwaliteit en duurzaamheid

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

De huurdersorganisaties waarderen de activiteiten van QuaWonen met een 9. Ze zijn zeer tevreden met de snelheid waarmee QuaWonen de verduurzaming van de portefeuille heeft opgepakt. De corporatie luistert naar de huurders, waardoor ze invloed hebben op het beleid. Daarnaast zijn de huurdersorganisaties onder de indruk dat QuaWonen bij de eerste partijen hoort die gasloze appartementen heeft gerealiseerd in Nederland.

De gemeenten waarderen dit thema met een 8. De gemiddelde kwaliteit van de woningen van QuaWonen ligt boven het gemiddelde in de regio. Mensen die inschrijven weten dat ook en willen graag huren bij QuaWonen. Als voorbeeld wordt het Prinsessenpark aangehaald, waar aan de buitenkant niet is te zien welk deel koop- en sociale huurwoningen zijn. Op het gebied van duurzaamheid heeft QuaWonen een duidelijke visie en handelt daar ook naar. Bij nieuwbouw minimaal label A en bij verduurzaming minimaal B. Ook betaalbare woningen worden verduurzaamd, omdat ze belangrijk zijn voor de doelgroep. Er is gesproken over een gasloze wijk, maar voor de komende jaren is de focus vooral gericht op isoleren en zonnepanelen. Positief zijn de gemeenten over de wijze waarop QuaWonen huurders betreft bij de verduurzamingsplannen. Het komt voor dat QuaWonen meer mogelijkheden ziet dan de huurdersorganisaties.

De Groene Hart Corporaties zijn onder de indruk van de constante score op de ervaren woningkwaliteit. Ze doen duidelijk iets goed! Bij verduurzamen heeft QuaWonen een goede ambitie, zonder vernieuwing om te vernieuwen. Ook wordt de inzet om huurders beperkt te laten meebetalen voor duurzaamheidsinvesteringen gewaardeerd.

Leefbaarheid

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

De huurdersorganisaties zijn het meest kritisch en waarderen de activiteiten van QuaWonen op dit onderdeel met een 7. Ondanks inspanningen van QuaWonen wordt er volgens hen weinig gebruik gemaakt van het leefbaarheidsfonds. Over het tuinenbeleid denken huurders verschillend. QuaWonen werkt in sommige wijken samen met dagbesteding in de aanpak van verwaarloosde tuinen. Sommige stukken dreigen te "verpauperen" vinden sommigen, terwijl een ander het "puur natuur" noemt. Een project waarbij iedereen een bloemetje voor de eigen tuin kreeg werkte goed. Bijvoorbeeld het aanleveren van vuilnis volgens de afspraken is een belangrijk aandachtspunt. Daarnaast vinden de huurdersorganisaties dat de cohesie in de wijk beter kan; het zijn steeds dezelfde mensen die de handen uit de mouwen steken. Ronduit positief zijn de huurdersorganisaties over de klankbordgroepen die QuaWonen organiseert.

De gemeenten waarderen de inspanningen van QuaWonen op dit thema gemiddeld met een 8,3. Ze zien betrokkenheid en grote inzet bij QuaWonen. Bijvoorbeeld bij de buurtbeheerders en de sociaal beheerders. Onder andere het complexgericht nadenken over de toekomst en daarover het gesprek voeren met de gemeente wordt positief gewaardeerd. Op het leefbaarheidsfonds is tijdelijk een extra 1 fte gezet, omdat het nog niet zo goed liep. Dat heeft mogelijk mede door Corona nog onvoldoende effect gehad. Ook de zomertour met sport en welzijn wordt genoemd als positieve bijdrage aan de leefbaarheid van de wijken. Daarnaast zijn de gemeenten blij met de sociale betrokkenheid van QuaWonen en de verbinding die er wordt gezocht. Bij dreiging van huisuitzetting zijn de lijntjes kort; de consultant kan problemen voorkomen! QuaWonen wil er voor de mensen zijn. Zij is gericht op samenwerken, neemt vaak het initiatief en is altijd bereid tot overleg.

De zorg- en welzijnspartijen zijn positief over de prestaties van QuaWonen op het thema Leefbaarheid en waarderen dat gemiddeld met een 7,8. QuaWonen is ondernemend, rolbewust en gericht op samenwerken. Zij heeft met gemeente en welzijn afspraken gemaakt over beheer en programmering van de twaalf buurtkamers. De meeste partijen geven aan vroegtijdig betrokken te worden bij het maken van (wijk)plannen.

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

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **8,2**.

De huurdersorganisaties zijn positief over de relatie met QuaWonen en waarderen dat met een 8,5. Zij typeren QuaWonen als een fijne toegankelijke corporatie die goed luistert en problemen ook oplost. Met de komst van de nieuwe bestuurder is er een nieuwe wind gaan waaien, waarbij op verantwoordelijkheid wordt aangesproken. Dat gebeurt bijvoorbeeld bij klachten van huurders over het verven van een dakkapel. Verder zijn de huurdersorganisaties zeer tevreden over de wijze van externe communicatie en het directe contact met medewerkers. Het komt voor dat medewerkers van QuaWonen zelfs tijdens hun vakantie reageren op mails van huurdersorganisaties.

De gemeenten zijn zeer positief over de relatie met QuaWonen en waarderen dat gemiddeld met een 8,5. Zij typeren QuaWonen als betrokken, betrouwbaar, solide, professioneel, meewerkend, korte lijnen met medewerkers en een sociale partner. Ze zijn wel groot, maar tegelijkertijd ook dicht bij hun huurders. Het is voorgekomen dat de gemeente Krimpenerwaard en QuaWonen niet op één lijn zaten bij woonoverlast. QuaWonen heeft toen de rechter ingeschakeld en is in het gelijk gesteld. Ook in die tijd is het contact goed gebleven. Er is elke zes weken contact op verschillende niveaus (management en uitvoering) en er zijn nooit losse eindjes. Er wordt snel geschakeld, het is prettig om samen op te trekken (QuaWonen snapt hoe de politiek werkt) en er zijn geen negatieve ervaringen. QuaWonen past bij wat wij als gemeente willen zijn.

Ook de zorg- en welzijnspartijen zijn positief over de relatie en communicatie met QuaWonen. Zij waarderen dat gemiddeld met een 7,5. QuaWonen is een belangrijke partner. Genoemde kwalificaties zijn: betrokken, ondernemend, professioneel en een fijne partner om mee samen te werken. QuaWonen staat midden in de maatschappij en is betrokken bij onze doelgroep. Bij de vaste contactpersonen zijn er korte lijntjes. Wel hoort men van huurders klachten over de bereikbaarheid (onder andere niet terugbellen). Daarnaast verloopt de wisseling van contactpersonen niet altijd soepel, maar als er contact is dan is dat positief.

De Groene Hart Corporaties kwalificeren QuaWonen als stabiel, solide, ambitieus en betrokken bij de regio. Daarnaast wordt de corporatie ook kritisch, onafhankelijk en eigenwijs in de goede zin van het woord genoemd.

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

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **7,9**.

De huurdersorganisaties zijn zeer tevreden over de invloed die zij hebben en waarderen dat met een 8. Over het algemeen worden de door hen aangedragen aandachtspunten gerealiseerd. Zo zijn alle punten van het bezuinigingsplan van de huurdersorganisaties door QuaWonen overgenomen.

Alleen op het punt van de huurverhoging was er tijdens de visitatieperiode geen consensus en vonden de huurdersorganisaties de motivatie niet voldoende. Verder hebben huurdersorganisaties twee keer per jaar contact met de huurderscommissarissen (niet de hele RvC) en was de voordracht van de huurdersorganisaties doorslaggevend bij de selectie van een nieuwe huurderscommissaris.

Ook de gemeenten zijn tevreden over de invloed die zij hebben op het beleid van QuaWonen en waarderen dat met een 8. Zowel op bestuurlijk als ambtelijk niveau is er afstemming over het beleid. Tijdens het proces van prestatieafspraken zijn ze goed met elkaar in gesprek (zie hoofdstuk 2). Ook komt het voor dat QuaWonen verder wil gaan dan de gemeente. De gemeenten waarderen de wijze waarop QuaWonen het belang van de partner ziet. Werken vanuit partnerschap, met oog voor het belang van de partner, betaalt zich ook zichtbaar uit op andere vlakken, zoals het verwerven van bouwlocaties. De betrokkenheid bij de mensen en de ontwikkelingen in het werkgebied is groot. QuaWonen hecht aan betrokkenheid van de gemeenten en aan rolduidelijkheid. Daar wordt over gesproken en zijn ze goed uitgekomen. Ook is het probleemoplossend vermogen van QuaWonen groot. Bijvoorbeeld bij het regelen van huisvesting na een scheiding, terwijl er ook een grote groep urgenten is in verband met een groot sloop-nieuwbouw project.

De zorg- en welzijnspartijen zijn ook positief en waarderen hun invloed op QuaWonen gemiddeld met een 7,9. QuaWonen heeft zich in de afgelopen visitatieperiode verder ontwikkeld tot een netwerkpartner, responsief, transparant en open voor kritiek. Altijd bereid, op alle momenten van de dag, om de partner te ondersteunen. Sommige welzijnspartijen hadden vier jaar geleden nog geen contact met QuaWonen en nu wel. QuaWonen is altijd open, aanwezig, betrokken, welwillend en heeft een luisterend oor. Er is ruimte voor een gesprek en er wordt meegedacht zonder de kritische blik te verliezen. In het proces van samen optrekken is er zeker ruimte voor invloed. QuaWonen acteert goed bij negatief gedrag van bewoners. Zo was door een nieuwe mix van jong, oud en nieuwe bewoners negatieve energie ontstaan in één van de wijken. Met een wekelijks georganiseerd sport- en spelprogramma voor de kinderen is dit beeld gekanteld.

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Belanghebbenden hebben een aantal verbeterpunten genoemd. De aanbevelingen zijn hieronder thematisch samengevoegd en zijn vooral gericht op voortzetten en uitbouwen van wat de afgelopen jaren tot stand is gebracht.

Verder versterken samenwerking netwerk zorg- en welzijnspartners

De zorg- en welzijnspartijen zijn hoofdzakelijk positief over de prestaties van QuaWonen. De belangrijkste opmerkingen over verbetering gaan over intensivering van de samenwerking. Enkele partijen geven aan graag nog meer gezamenlijk op te willen trekken. De samenwerking kan de komende jaren verder worden uitgebouwd, bijvoorbeeld door:

- Het bespreken van de wenselijkheid om gezamenlijk op te trekken als partners en de kennis van de partners te gebruiken bij het zoeken naar oplossingen (samen luisteren, plannen maken en uitvoeren). Synerkri geeft aan nu vooral ad hoc samen te werken met QuaWonen. Zij staat open voor een meer structurele wijze van samenwerken. Ook Welzijn Krimpenerwaard geeft aan de huidige samenwerking op het gebied van statushouders graag uit te breiden. Zij staat open voor intensivering in de vorm van afstemming over werk- en beleidsplannen.

- Het kiezen met de welzijnspartners voor samenwerking in preventie en vroegsignalering. Eén van de partijen suggereert om wenselijk gedrag van huurders in de huurcontracten op te nemen. Nu wordt dit als vrijblijvend en vrijwillig ervaren. Met hun kennis van de wijk en de doelgroep kan er in samenwerking meer bereikt worden. SWOS (welzijn en mantelzorg) deed het concrete verzoek om haar eerder in te schakelen.
- Meer betrokkenheid in het contact met huurders. Als voorbeeld noemt de welzijnsorganisatie de energietransitie. Het beeld is nu dat huurders op een laat moment betrokken zijn.
- Het blijven besteden van aandacht aan het vroegtijdig betrekken van de partners uit welzijn, bijvoorbeeld bij de wijkplannen en het leefbaarheidsfonds, om zo tot gezamenlijke prioritering en wijkgerichte initiatieven te komen.

Aandacht voor de zorg voor kwetsbare huishoudens in de wijk

De huurders constateren dat kwetsbare bewoners na huisvesting in de wijk te snel worden losgelaten door de zorg. De uitstroom van de maatschappelijke opvang en beschermd wonen vraagt ook na twee jaar aandacht. De zogenaamde waakvlamafsprak met de zorgaanbieders dooft te snel uit. De zorgaanbieders stellen dat de komst van de sociale wijkteams ertoe heeft geleid dat de ambulante begeleiders de bewoners te snel moeten loslaten. QuaWonen zou hier met de huurders het gesprek met de gemeente over aan kunnen gaan.

Versterken relatie met collega-corporaties en huurdersorganisaties in het werkgebied

De kleinere corporaties in de Krimpenerwaard hebben een fusie verkend, maar zijn er onderling niet uitgekomen. Twee van de vier hebben inmiddels hun partner gevonden. De andere twee gaan zelfstandig verder. Op termijn lijkt QuaWonen een logische partner, maar dan zijn er wel hobbels te nemen. Besteed de komende tijd aandacht aan de volgende punten:

- De schaal van QuaWonen vergroot de urgentie om lokale samenwerking te zoeken/beter te kijken naar kansen van samenwerking. Werk aan een meer uitnodigende houding vanuit QuaWonen bij kleinere corporaties.
- Investeer in de onderlinge relatie. Niet alleen op bestuursniveau, maar zeker ook op het niveau van de huurdersorganisaties.
- Kijk nog eens kritisch naar de samenstelling van de eigen huurdersorganisaties. Is het echt wenselijk dat niet-huurders de huurders van QuaWonen vertegenwoordigen? De scheidslijn tussen praten met de eigen huurders en over hen lijkt nu niet altijd scherp.

Meer controle op onderhoud en reparaties

De huurdersorganisaties vragen tevens om meer controle op de kwaliteit van klachtenreparaties en het onderhoud.

5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van QuaWonen, 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	8,0	100%

5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van QuaWonen

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 Aw en/of WSW over financiële continuïteit

De Autoriteit wonen (Aw) voert integraal toezicht uit op het gebied van good governance, integriteit, rechtmatigheid en financiële continuïteit. De verschillende risicogebieden worden in onderlinge samenhang beoordeeld. Uit de correspondentie met Aw blijkt dat er bij financiële continuïteit drie toezichtvelden worden onderscheiden: (i) omvalrisico, (ii) efficiency en doelmatigheid en (iii) risico's realisatie beleid. Op geen van deze velden, noch op het totaal van financiële continuïteit ziet Aw aanleiding tot opmerkingen. Aw besteedt verder aandacht aan het lage risicoprofiel en de gezonde financiële positie van QuaWonen. In de meest recente beoordeling ziet Aw de verbetering van het risicomanagement als een positieve ontwikkeling. Ook is er gesproken over versnipperd bezit en actualisatie van het aankoop- en verkoopbeleid. Aanvullend heeft QuaWonen het verzoek ontvangen om meer aandacht te besteden aan de kwaliteit van de prognose- en verantwoordingsinformatie.

In de visitatieperiode geeft het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) in verschillende bewoordingen aan dat QuaWonen financieel gezond is. Zij schaaft QuaWonen in als een laag risico corporatie. Daarnaast besteedt WSW verschillende jaren achtereen aandacht aan de vrij omvangrijke financieringsbehoefte van QuaWonen. Deze behoefte heeft deels verband met de vrij omvangrijke investeringen voor sloop-nieuwbouw en verbetering/verduurzaming. Omdat de investeringen in financieel opzicht beperkt rendabel zijn voorziet WSW in 2020 dat QuaWonen de komende vijf jaar wat inteert op haar vermogen. Desondanks zijn de ratio's volgens het WSW ook in 2024 nog ruim voldoende.

Daarnaast besteedt WSW in de visitatieperiode verschillende keren aandacht aan de herfinanciering van duurdere leningen. Zij vraagt vooral aandacht voor het renterisico en de balans tussen flexibiliteit en zekerheid over de toekomstige rente-uitgaven. Door de relatief lage rentestand is het al langere tijd financieel aantrekkelijk om duurdere leningen te herfinancieren. QuaWonen heeft hierdoor aanzienlijk weten te besparen op haar financieringslasten. Deze acties hebben een gunstig effect op de kasstromen van QuaWonen.

Doelmatigheid

QuaWonen begon de visitatieperiode in 2017 met een A-score voor bedrijfslasten in de Aedes-benchmark. De bedrijfslasten lagen destijds met € 573 per verhuureenheid ver onder het landelijk gemiddelde van € 790 per verhuureenheid. Sindsdien zijn de bedrijfslasten jaarlijks gestegen en bedragen nu € 833 per verhuureenheid, hetgeen vergelijkbaar is met het landelijke gemiddelde van € 825 per verhuureenheid (B-score). Op basis van de benchmark lijkt er ruimte voor enige verlaging van de beïnvloedbare bedrijfslasten. Tegelijkertijd heeft QuaWonen niet de ambitie om op alle benchmarkonderdelen een A te scoren. Dat geldt ook voor de bedrijfslasten. Zij investeert bewust in lokale betrokkenheid, leefbaarheid en sociale verbinding. Zo zijn er nieuwe medewerkers aangetrokken voor het leefbaarheidsfonds, de aanpak van overlast en ouderenhuisvesting. De hogere lasten die daarmee gepaard gaan zijn een bewuste keuze. Daarnaast is in 2019 goedkeuring ontvangen van Aw voor de aanschaf van een kantoorpand in Bergambacht. Met de aanschaf van dit kantoor is QuaWonen in staat de huisvesting te verbeteren.

Beleidswaarde

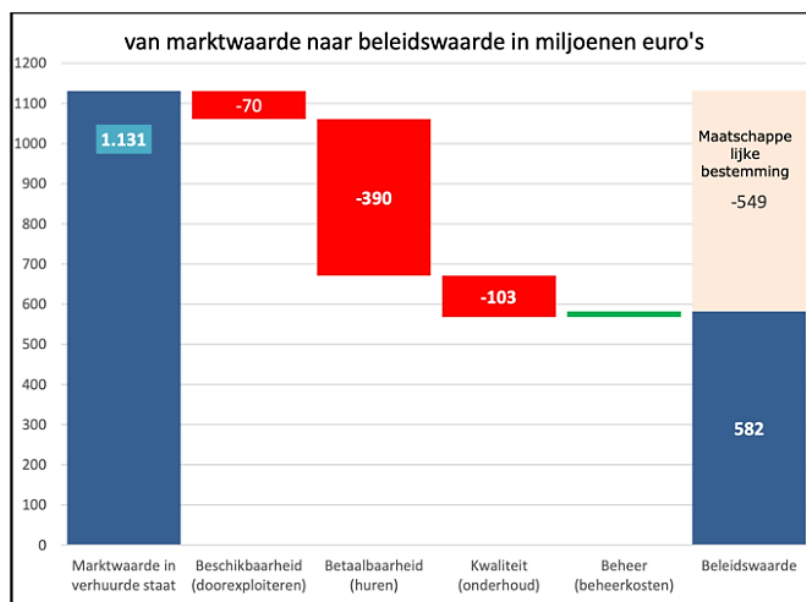
Marktwaarde is de waarde van het bezit als het zou worden verkocht; dat past echter niet bij de missie en visie van een corporatie. Beleidswaarde is de waarde waarmee de corporatie het woningbezit inzet voor het leveren van maatschappelijke prestaties. Het verschil tussen marktwaarde en beleidswaarde wordt de "maatschappelijke bestemming" genoemd.

Alle (huur/verkoop)inkomsten die niet worden gerealiseerd door door-exploiteren, huurkortingen, onderhoud, verbetering en extra bedrijfslasten vormen dat verschil. Met andere woorden: het verschil ontstaat door de keuzes die een corporatie maakt over de inzet van haar vermogen. Beleidswaarde is een in 2017 door de rijksoverheid geïntroduceerd begrip.

In haar Jaarplannen van 2019 en 2020 beschrijft QuaWonen de stappen die zij maakt om van markt- naar beleidswaarde te komen. Hierbij gaat het om de inzet voor de maatschappelijke opgave.

In onderstaande figuur is te zien op welke wijze QuaWonen zichtbaar maakt hoe zij de waarde van haar bezit inzet op de maatschappelijke opgave.

2020



Beoordeling presteren naar vermogen

De commissie constateert dat QuaWonen voldoet aan het ijkpunt en beoordeelt dit onderdeel met een **8,0**.

De commissie constateert dat QuaWonen een actieve en verantwoorde wijze hanteert van vermogensinzet en beleid. QuaWonen is gekend als een zeer betrokken partij die veel naar zich toetrekt. Uit de strategische documenten van QuaWonen blijkt dat zij haar financiële grenzen opzoekt en haar middelen maximaal inzet op het realiseren van de verschillende maatschappelijke doelen. Het beleid is ambitieus, compleet en het wordt periodiek geactualiseerd. Belangrijke voorwaarde daarbij is het waarborgen van de financiële continuïteit. Zij hanteert daarom een marge ten opzichte van het maximum dat het WSW hanteert en noemt dat "*onze vluchtstrook*". Hiermee creëert zij een gunstige uitgangspositie, die zij koppelt aan een flinke investeringsambitie. Met sloop-nieuwbouwtrajecten in verschillende dorpen wil zij actief bijdragen aan vitale wijken en buurten. Daarnaast heeft zij samen met de gemeenten een aanzienlijke ambitie op het gebied van duurzaamheid (CO₂-neutraal in 2050). Dat geldt zowel voor de nieuwbouw (gasloos en BENG/NOM) als de bestaande portefeuille woningen (verduurzamen tot minimaal label B). Vanuit een combinatie van maatschappelijke betrokkenheid en lokale verankering wordt geïnvesteerd in leefbaarheid van wijken en buurten (leefbaarheidsbudget en wijkbeheer), zonder dat de daarvoor gestelde wettelijke kaders worden overschreden. In de plannen is er ruimte voor de menselijke maat. QuaWonen luistert naar vragen van huurders en handelt daarnaar. De corporatie heeft niet alleen oog voor het wonen, maar ook voor de bewoners. Een goed voorbeeld daarvan is het woonlastenfonds. Huurders met ernstige financiële problemen door bijvoorbeeld baanverlies, scheiding of moeite met de financiële administratie kunnen hieruit eenmalig worden ondersteund.

QuaWonen legt goed verantwoording af over de wijze waarop zij haar vermogen inzet, zowel in de besluitvormingsfase als daarna. Bijvoorbeeld door scenario's te bespreken met samenwerkingspartners. Daarnaast legt ze verantwoording af aan de RvC en toezichthouders middels plannen, jaarverslagen en rapportages. QuaWonen laat vooraf zien wat zij beoogt en legt tussentijds en achteraf verantwoording af over de stappen die zijn gezet. De commissie stelt vast dat QuaWonen duidelijke strategische keuzes maakt en daar ook naar handelt.

Het risicomanagement is herijkt, de rol van de controller is versterkt en meer dan in het verleden is QuaWonen bereid om haar financiële grenzen op te zoeken. Zij doet dit vanuit de wil om haar maatschappelijke doelen te bereiken. Beide gemeenten, de dorpen en de huurders plukken daar de positieve vruchten van. De herfinanciering van relatief dure leningen levert een positieve bijdrage aan de kasstromen van QuaWonen. Desondanks bewegen de financiële ratio's in de richting van de zelf gecreëerde vluchtstrook. De verwachting is dat de financiële mogelijkheden in de toekomst meer beperkingen met zich brengen dan in de afgelopen periode.

Het verbeterde risicomanagement en de versterkte rol van de controller maakt het mogelijk om financieel scherper aan de wind te varen. Het bewegen in de richting van de zelf gecreëerde vluchtstrook past bij deze ontwikkeling. Het zijn belangrijke voorwaarden om de continuïteit van QuaWonen te borgen en tegelijkertijd het ambitieuze investeringsprogramma (vitale wijken, duurzaamheid en leefbaarheid) te kunnen realiseren. Ook de herfinanciering van leningen draagt hieraan bij. De commissie waardeert deze prestaties van QuaWonen met twee pluspunten.

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		8,0	33%
Strategievorming	8,0		
Sturing op prestaties	8,0		
Maatschappelijke Rol RvC		8,0	33%
Externe legitimatie en verantwoording		8,0	33%
- Externe legitimatie	8,0		
- Openbare verantwoording	8,0		
Gemiddelde score		8,0	

6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing

De beoordeling van de strategievorming en prestatiesturing bestaat uit twee meetpunten. Dit zijn: strategievorming en sturing op prestaties. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiesturing met een 8.

Strategievorming

Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele lange termijnvisie 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. De commissie stelt vast dat de corporatie voldoet aan het ijkpunt en beoordeelt dit onderdeel met een **8**.

Het ondernemingsplan aan het begin van de visitatieperiode is to the point en doelmatig. Dit ondernemingsplan is geschreven in de sfeer van de sanerings- en verhuurderheffing. Het meest recente ondernemingsplan van 2017 is meer opgebouwd vanuit analyse (relevante maatschappelijke ontwikkelingen) en afstemming met stakeholders.

De commissie heeft vastgesteld dat QuaWonen bij de totstandkoming van het ondernemingsplan 2017 op ruime wijze externe belanghebbenden heeft betrokken bij de totstandkoming van de plannen. Er is gesproken met huurders(organisaties), gemeenten, zorginstellingen en welzijnsorganisaties. Ook zijn inzichten uit de vorige visitatie meegenomen in de strategische koers. Er leeft binnen QuaWonen duidelijk de wens om af te stemmen met de directe omgeving over de strategische keuzes. Dit blijkt bijvoorbeeld ook uit de opdrachtverlening voor deze visitatie (eind 2020), die QuaWonen wil gebruiken voor het nieuwe ondernemingsplan. De wens om af te stemmen komt voort uit de intrinsieke wil om maatschappelijk relevant te zijn en daarbij gezamenlijk met partners op te trekken. De commissie ziet dat QuaWonen met deze werkwijze zowel de onderbouwing van haar plannen borgt als het draagvlak voor haar plannen vergroot.

Ook is QuaWonen realistisch. Zij stelt zich wendbaar op en is waar wenselijk in staat om bij te sturen. Het ondernemingsplan houdt rekening met het verschuiven van plannen naar een later moment in de tijd, met de aanvulling dat daarbij de ambities onverkort overeind blijven.

De structuur van het ondernemingsplan wordt ook gehanteerd bij de verdere uitwerking in concreet te realiseren doelen in de jaarplannen. QuaWonen heeft met deze structuur geborgd dat de strategie binnen de organisatie voelbaar is en dat er wordt gestuurd op realisatie van de doelen. Ook de interne en externe verantwoording vindt plaats langs dezelfde lijnen.

QuaWonen heeft een missie waar zij inmiddels meerdere visitatieperioden achtereen invulling aan geeft. Tegelijkertijd is er ook ruimte om te actualiseren en in te spelen op relevante maatschappelijke ontwikkelingen. Bijvoorbeeld het belang van duurzaamheid is in de loop van de tijd toegenomen. Ook heeft QuaWonen zich ontwikkeld tot een netwerkspeler, passend bij de opgave op leefbaarheid en zorg en doelgroepen.

De commissie waardeert de brede strategievorming, waarin de corporatie inspeelt op relevante ontwikkelingen, met input van belanghebbenden, de open thematische gesprekken in de raad, de ingebouwde flexibiliteit, de ontwikkeling tot netwerkspeler en de adequate doorvertaling van de visie in concrete activiteiten die aansluiten bij de actualiteit met twee pluspunten.

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 stelt vast dat de corporatie voldoet aan het ijkpunt en beoordeelt dit onderdeel met een **8**.

De besturingscyclus is helder en to the point en sluit aan bij de voorgenomen doelen en afspraken. Om inzicht te krijgen in de mate waarin de voorgenomen doelen worden gerealiseerd werkt QuaWonen met managementrapportages. Deze rapportages hebben een cyclus van vier maanden en geven inzicht in de mate waarin QuaWonen op koers ligt. Met behulp van stoplichtkleuren wordt snel visueel inzichtelijk gemaakt welke onderwerpen aandacht verdienen. Daarnaast is er ook een uitgebreide toelichting.

QuaWonen stuurt bij waar nodig en is responsief sterk. Zij experimenteert met vernieuwende activiteiten, maar stopt tijdig indien het gewenste resultaat uitblijft. Zo is de relatie met een partner op het gebied van energie/duurzaamheid gestopt, nadat duidelijk werd dat de samenwerking niet opleverde wat QuaWonen ervan verwacht had. Ook het project met de energiecoaches is in samenspraak met de gemeente gestopt door een te mager resultaat. Er werd bijgestuurd toen het project Skaeve Huse geen draagvlak had bij de gemeente.

Ook begrijpt QuaWonen wat politiek nodig is en acteert proactief. Zo heeft zij veel tijd geïnvesteerd om de gemeenteraad te informeren over het belang van buurtkamers en de gemeente te vragen hieraan ook een (financiële) bijdrage te leveren.

In deze visitatieperiode is niet alleen de bestuurder, maar ook een deel van het MT en een flink deel van personeel gewisseld. De corporatie heeft ondanks deze wisselingen gepresteerd volgens afspraak en is door de gesprekpartners gewaardeerd als een solide en betrouwbare gesprekspartner. Dat is in tijden van wisselingen bijzonder te noemen en de commissie constateert daarom dat het sturen op prestaties goed geborgd is in de organisatie. De verantwoordelijkheden liggen laag in de organisatie zodat snel geacteerd kan worden in de netwerkorganisatie, ingespeeld kan worden op veranderingen in de maatschappelijke context.

De commissie waardeert de wijze waarop de besturingscyclus van beleid naar monitoring en bijsturing is ingericht en dat de uitvoering – zelfs bij wisselingen in de organisatie – goed geborgd is met twee pluspunten.

6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC

Bij de maatschappelijke rol van de RvC beoordeelt de commissie of de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vormgeeft.

De commissie stelt vast dat QuaWonen voldoet aan het ijkpunt. De raad laat zien dat hij zich bewust is van zijn maatschappelijke rol en geeft hier op meerdere manieren vorm aan. Hij doet dit vanuit de verschillende rollen die hij heeft als toezichthouder, adviseur en werkgever.

Bij het zoeken naar een nieuwe bestuurder heeft de raad, in zijn rol als werkgever, bewust gezocht naar iemand die het eigenaarschap laag in de organisatie kan zetten en een netwerkorganisatie kan neerzetten. Er is gezocht naar een bestuurder die past bij de fase van ontwikkeling van de organisatie en de opgaven in het werkgebied.

Daarnaast vult de raad de rollen als toezichthouder en klankbord op de maatschappelijke prestaties van QuaWonen goed in. Zo let de raad er scherp op dat de maatschappelijke opgaven verweven zijn in beleidsdocumenten. De raad volgt of de doelen worden gerealiseerd en spreekt de organisatie aan wanneer monitoring van de koers verbeterd kan worden. Eveneens zijn er themabijeenkomsten en bespreekt hij het eerste uur voorafgaand aan iedere vergadering een thema.

De commissie constateert dat de raad kennis van zaken heeft, betrokken is, divers in samenstelling en een goede gesprekspartner is voor het bestuur en het MT. Uit de gesprekken met het MT en de bestuurder blijkt dat de raad scherpe vragen stelt die leiden tot verdiepende discussies. De raad is vasthoudend, zo werd bij het gesprek over het investeringsstatuut bijvoorbeeld bediscussieerd hoever QuaWonen gaat in de financiering en sturing op rendement. De raad kijkt hier breder dan de financiën.

Kenmerkend voor de werkwijze van de raad zijn de strategisch gekozen themabijeenkomsten, die ruimte bieden voor inhoudelijke verdieping en reflectie hierop, en waar sprekers uit het landelijk netwerk voor uitgenodigd worden. Een voorbeeld is de Strategiedag in maart 2020.

De raad is alert, zo blijkt uit de verslagen, op de maatschappelijke opgave bij de doorvertaling van bijvoorbeeld het ondernemingsplan en de portefeuillestrategie. De raad vond bijvoorbeeld dat het maatschappelijke speerpunt 'vitale kernen, leefbare buurten' en toenemende vergrijzing duidelijker in het portefeuilleplan uitgewerkt diende te worden.

Eveneens wees de raad erop dat de samenwerking met partijen en innovatie nadrukkelijker aan de orde gesteld zou moeten worden.

Na de recente vernieuwing in het MT en in de raad werkt de raad met het bestuur aan een visie toezicht en bestuur. De commissie vindt de keuze voor het open gesprek en het gekozen moment verstandig. De commissie waardeert het dat de raad werkt aan een goed gedragen visie boven het snel op schrift stellen van een visie.

De diverse rollen vult de raad goed in, zowel in de themabijeenkomsten, gekoppeld aan de reguliere vergaderingen, als in de bilaterale gesprekken met de directeur bestuurder, waarbij de diversiteit in achtergronden en kennis wordt gewaardeerd. De commissie constateert uit de gesprekken en de verslagen dat er sprake is van een gezonde onderlinge relatie. De raad is sterk responsief, open, actief en beweegt mee of stuurt bij waar nodig.

De raad heeft op goede wijze ingezet op het risicomanagement waarmee de uitvoering van de maatschappelijke doelen goed is geborgd. Er is tevens een nieuw risicoregister opgesteld waarin de belangrijkste risico's staan bij het realiseren van de speerpunten uit het ondernemingsplan.

De commissie waardeert de wijze waarop de raad zijn maatschappelijke rol invult met twee pluspunten, omdat de raad scherp de maatschappelijke context voor ogen heeft en hierbij niet alleen toezicht houdt op de organisatie maar eveneens op bevraagt en stimuleert om de maatschappelijke opgave centraal te zetten in alles wat QuaWonen doet.

6.3 Oordeel 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 met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Externe legitimatie

Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijke verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. QuaWonen voldoet aan het ijkpunt, omdat QuaWonen zowel met haar huurders als netwerkpartners nauw contact heeft over de invulling en uitvoering van de opgave en op transparante wijze laat zien wat ze doet. QuaWonen is in contact en verbinding met de partijen in haar werkgebied, denkt van buiten naar binnen, haalt actief signalen op en is responsief.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8**, omdat het stakeholdersmanagement en klantmanagement goed in elkaar zit. De corporatie haalt zowel via de formele overlegstructuur als via informele weg signalen op bij huurders, bijvoorbeeld via klankbordgroepen, en laat zich hierdoor beïnvloeden. Hiermee creëert QuaWonen een goede basis voor draagvlak en gezamenlijke uitvoering van het beleid. De commissie constateert dat QuaWonen sterk responsief is door richting haar huurders en belanghebbenden een open, actieve en initiërende houding te hebben. Ze beweegt ook mee wanneer dat nodig is en zet in op gezamenlijke pilots om onderwerpen geagendeerd te krijgen.

Verantwoording over wat QuaWonen doet, doet ze goed. De beleids- en verantwoordingsdocumenten zijn helder opgezet. Voor de commissie was een digitale rondtocht georganiseerd, waarin duidelijk te zien was dat een goede communicatie en informatievoorziening aandacht krijgt bij de corporatie.

QuaWonen zet op formele en informele vormen van overleg en participatie in, waarbij de huurdersvertegenwoordiging kan aanschuiven of kennisnemen van de resultaten daarvan. Aandachtspunt is wel dat een aantal bestuursleden een koopwoning heeft. De betrokkenheid en adviesrol van niet-huurders kan overigens wel van toegevoegde waarde zijn.

De commissie waardeert de wijze waarop QuaWonen de externe legitimatie invult met twee pluspunten, omdat zij op verschillende manier signalen opvangt van huurders en andere partijen, het beleid hierdoor laat beïnvloeden, samenwerkt met partijen en transparant verantwoordt.

Openbare verantwoording

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt. QuaWonen voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8**.

Beleidsdocumenten, jaarverslagen en [website](#) hebben een goede kwaliteit, zijn kort en bondig, en hebben een consistente structuur, waardoor ze transparant en goed leesbaar zijn voor zowel huurders als professionals.

Prestaties en afwijkingen op wat is voorgenomen worden goed zichtbaar gemaakt en gemotiveerd. Daarnaast maakt QuaWonen gebruik van beelden en video. Ze houdt hierbij onder meer rekening met de minder geletterde doelgroep.

Daarnaast geeft QuaWonen ook verantwoording van haar beleid en prestaties aan huurders en belanghebbenden via panels en klankbordgroepen.

De commissie waardeert de transparante wijze waarop QuaWonen de openbare verantwoording heeft vormgegeven met twee pluspunten, omdat voorgenomen en gerealiseerde prestaties in samenhang zichtbaar zijn gemaakt en openbare publicaties transparant zijn en op meerdere doelgroepen zijn afgestemd.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



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 : QuaWonen te Bergambacht

Jaar visitatie : 2021

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 QuaWonen te Bergambacht hebben.

Bennekom, 10 november 2020 drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van QuaWonen te Bergambacht verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2021 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, 18 januari 2021 drs. G.T.J. Terlingen | voorzitter

Bennekom, 16 januari 2021 drs. C.H.B. Heemskerk | algemeen commissielid

Bennekom, 19 januari 2021 drs. D.M. de Jong-Tennekes | secretaris

Bennekom, 11 mei 2021 drs. A. de Klerk | 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

drs. G.T.J. Terlingen (Guus)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Strategie en organisatieontwikkeling
- ✓ Samenwerking, fusie en allianties
- ✓ Waarderend toezicht
- ✓ Woonbeleid en 'betekenisvolle' prestatieafspraken
- ✓ Specialist huurdersparticipatie

Meer informatie:



https://raeflex.nl/drs-g-t-j-terlingen-guus/?et_fb=1



<https://www.linkedin.com/pub/guus-terlingen/5/953/524>

Korte kennismaking

Organisatieadviseur en specialist in samenwerking en strategie. Ik begeleid organisaties, maatschappelijke partners en teams bij het bouwen aan publieke waarde en probeer gezamenlijke resultaten dichterbij te brengen. Dat doe ik door energie in processen te brengen. Mijn stijl is analytisch, nieuwsgierig en resultaatgericht. Ik heb brede ervaring in het publieke domein en de wereld van het wonen en de zorg. Mijn motto: strategie is wat je doet.

Visitaties

Ik visiteer al bijna 15 jaar en dat doe ik met groot plezier. In die tijd heb ik meegewerkt aan 16 visitaties als algemeen commissielid of voorzitter. Visteren verruimt je blik. Ik kijk naar het brede volkshuisvestelijke presteren van de corporatie. Daarbij let ik in het bijzonder op hoe de corporatie tot keuzes komt, het samenspel waarin dat gebeurt, of er congruentie is tussen prestaties en ambities en de verbinding met de buitenwereld. Mijn insteek is niet blijven hangen op wat mis gaat, maar vooral benoemen waar ontwikkelkansen liggen en welke reeds aanwezige krachten en drijvers kunnen helpen deze te benutten.

Kort CV

Opleiding

2015 ORSC Fundamentals
2002 Tilburg University, master Beleids- en Organiseringswetenschappen
1999 HEAO

Carrière

2013-heden FRAEY, Partners in Publieke Waarde, partner en senior adviseur
2001-2013 Gerrichhauzen en Partners, junior, medior, senior, partner

Nevenfuncties

- Lid RvT Bibliotheek Aanzet



Algemeen commissielid

drs. C.H.B. Heemskerk (Conny)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Governance
- ✓ Leefbaarheid, wijkgericht werken en Wonen met Zorg
- ✓ Totstandkoming en kwaliteit van de prestatieafspraken
- ✓ Stakeholdermanagement en positie van de huurders in het bijzonder

Meer informatie:



<https://raeflex.nl/c-heemskerk/>



www.ConnyHeemskerk.nl

Korte kennismaking

Mijn focus in de visitatie ligt op het benoemen van leerpunten, en vooral (toekomstige) opgaven en uitdagingen. Ik zie de visitatie als een moment om het eigen leren van de onderneming te versterken.

Ik ben sterk analytisch-strategisch, vraag door en geef terug. Doel is tot een betekenisvol en verdiepend gesprek te komen. Ik ben daarbij een goed oog voor ieders behoefte en belang.

Na mijn studie politicologie (UvA) werkte ik in lange tijd bovenop de politiek: eerst in Brussel (Europees Parlement), nadien tien jaar in Den Haag (BBO en Oxfam-Novib). De rode draad in mijn leven is mijn passie voor maatschappelijke vraagstukken, in het bijzonder in wonen, zorg en welzijn. Het moet ertoe doen.

Visitaties

Sinds 2019 ben ik bij Raeflex betrokken en heb ik een inwerktraject doorlopen. Woningcorporaties zijn mij goed bekend. Ik ben op voordracht van de huurders actief als commissaris bij twee corporaties én ik ondersteun grootstedelijke gemeentes bij het tot stand komen van vitale coalities in wonen, zorg en welzijn. Ik ben tevens lid van het Expertteam Wonen en Zorg van de Rijksoverheid. Eerder werkte ik als manager bij Ymere en bij Aedes. Landelijk was ik actief betrokken bij de gesprekken over toezicht bij maatschappelijke ondernemingen in mijn rol als secretaris en lobbyist namens zes brancheorganisaties uit Wonen, Zorg, Welzijn en Onderwijs.

Kort CV

Opleiding

- Politicologie, Universiteit van Amsterdam (UvA), 1991
- Verandermanagement SIOO, 2014
- Verschillende trainingen en opleidingen i.v.m. toezichthouderschap

Carrière

2014–heden Alliantiemanager, Samenwerken in Wonen, zorg en welzijn
2009– 2014 Manager Wijkaanpak en Leefbaarheid, Ymere
2006–2009 Lid Management Aedes, Branchevereniging woningcorporaties
2003–2006 Senior Adviseur Maatschappelijk Ondernemen, Aedes
1996–2003 Senior en lid management Oxfam Novib, Den Haag
1994–1996 Senior Beleidsmedewerker en lobbyist BBO, Den Haag
1992–1994 Beleidsmedewerker PvdA Europees Parlement, Brussel

Nevenfuncties

- Lid RvC Kennemer Wonen, voordracht huurders, lid Renumeratiecommissie
- Lid RvC Antonius van Padua, voordracht huurders, lid Vastgoedcommissie
- Lid Expertteam Wonen en Zorg, RVO Nederland



Secretaris

drs. D.M. de Jong-Tennekes (Martijn)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Veel kennis van volkshuisvesting en financiering
- ✓ Ervaring met strategieontwikkeling
- ✓ Geïnteresseerd in governance en toezicht
- ✓ Toegankelijk schrijven

Meer informatie:



<https://raeflex.nl/drs-d-m-de-jong-tennekes/>



<http://nl.linkedin.com/in/dejongtennekes>

Korte kennismaking

Ik ben een zelfstandig adviseur. Veel van mijn tijd besteed ik aan advies over wonen, financieren en de organisatie bij maatschappelijke instellingen. Ik heb opdrachten uitgevoerd voor onder andere BZK, Aedes en CFV. Met veel plezier ben ik jarenlang redacteur geweest bij het Tijdschrift voor de Volkshuisvesting. Daarnaast heb ik een door de deelnemers zeer gewaardeerde opleiding opgezet voor bestuurders van woningcorporaties. De casussen uit de praktijk en het gezamenlijk werken aan oplossingsrichtingen heeft bijgedragen aan het succes. Verder heb ik me voor de NVM verdiept in de kwaliteit van (modelmatige) taxaties.

Visitaties

In de afgelopen jaren heb ik een aantal visitaties uitgevoerd, waarvan enkele vanaf 2019 voor Raeflex. Interessant vind ik de wijze waarop corporaties zich onderscheiden van andere bedrijven. Het draait niet alleen om winst en groei. Er zijn ook maatschappelijke taken en doelen. Ik vind het interessant om te horen hoe de corporatie, haar medewerkers en hun omgeving gezamenlijk invulling geven aan deze opdracht. Door veranderende regelgeving en doelen (o.a. duurzaamheid) is een corporatie constant op zoek naar een passende balans. Corporatiemedewerkers kunnen daar vaak met enige trots en zeker ook enthousiasme over vertellen. Dat werkt aanstekelijk. Ook ik krijg daar energie van.

Kort CV

Opleiding

- Economie
- Industriële organisatie en mededingingsrecht
- Finance en risk management voor woningcorporaties

Carrière

2012–heden Meso Onderzoek: zelfstandig adviseur
2011–2012 Waarborgfonds Eigen Woningen/NHG: senior adviseur onderzoek en financieel economische zaken
2006–2011 Rabobank Nederland: senior onderzoeker
1999–2006 Nederlandse Mededingingsautoriteit: (senior) medewerker
1998–1999 ABN Amro: onderzoeksmedewerker

Nevenfuncties

2017–heden Kerkenraad Bergkerk: opdracht verbinding
2016–2019 Cognitum: visitor van woningcorporaties
2011–heden TU Delft: lid stuurgroep kwartaalrapportage monitor koopwoningen
2009–2017 Platform 31/Aeneas: Redacteur Tijdschrift voor de volkshuisvesting
2006–heden Stichting van Bommel van Dam, afwisselend voorzitter & penningmeester



Secretaris

drs. A. de Klerk (Annet)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting en gemeentelijke organisaties
- ✓ Brede ervaring als secretaris
- ✓ Sterk ontwikkelde schrijfvaardigheid
- ✓ SVWN visitatie-experimenten

Meer informatie:



<https://raeflex.nl/drs-a-de-klerk-annet/>



<http://nl.linkedin.com/in/annetdeklark>

Korte kennismaking

Als adviseur richt ik mij op strategische vraagstukken bij gemeenten en corporaties, en op samenwerkingsverbanden op het gebied van mensen, wonen en wijken. Na mijn studie Planologie heb ik onder meer gewerkt bij adviesbureaus op het terrein van wonen en wijkontwikkeling; sinds 2010 werk ik als zelfstandig adviseur. In mijn werk ga ik op zoek naar de verhalen van organisaties en de kracht van mensen. Wat ik hoor, vertaal ik in een focus die richting geeft en aanzet tot betere prestaties. Sinds 2002 ben ik regelmatig ingeschakeld als secretaris/visitator bij Raeflex. Daarnaast heb ik samen met Raeflex een publicatie uitgebracht onder de titel 'Het Geheim van de Goede Corporatie'. Daarin ben ik op zoek gegaan naar de succesfactoren die leiden tot goede prestaties van corporaties. Sinds 2018 ben ik –als auditor- ook betrokken bij visitaties in het hoger onderwijs.

Visitaties

Als secretaris ben ik vanaf 2020 betrokken geweest bij circa 50 visitaties. Ik neem mijn kennis van de volkshuisvesting mee. Deze kennis heb ik opgedaan vanuit mijn studie en mijn werk. Ik ben analytisch ingesteld, ben sterk in het leggen van verbanden tussen verschillende gegevens en kan vanuit een brij van gegevens en gesprekken, de rode draad ontwarren en vertalen in een goed leesbaar rapport. Mijn invalshoek bij visitaties zijn de prestaties die corporaties leveren: wat heeft de corporatie aan resultaten geboekt in de afgelopen vier jaar en hoe verhoudt zich dat tot haar ambities, de opgaven in het werkgebied en de verwachtingen van klanten en andere belanghebbenden? De prestaties vormen het bestaansrecht van corporaties; de inzet van het vermogen en de kwaliteit van de governance zijn de randvoorwaarden om tot die prestaties te komen. Ik vind visitaties belangrijk als middel van verantwoording. Belanghebbenden kunnen goed gebruik maken van de uitkomsten van een visitatierapport om met een corporatie in gesprek te gaan. Daarnaast kunnen corporaties hun voordeel doen bij visitaties om tot verbetering van hun prestaties te komen.

Kort CV

Opleiding

- Planologie

Carrière

2010-heden Zelfstandig adviseur bij Ondersteboven advies
2002-heden Maatschappelijke visitaties woningcorporaties, Raeflex
1998-2010 Adviseur bij twee adviesbureaus: Kolpron/Ecorys en Laagland 'advies (wonen en wijkgericht werken)
1994-1997 Beleidsmedewerker gemeente Deventer (volkshuisvesting, wijkaanpak en stadsvernieuwing)

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 • Notitie en opvolging onderzoek aanbevelingen visitatie 2017 • Prestatieafspraken en voortgangsrapportages • Ondernemingsplannen 2017 en 2018 • Jaarplannen en (meerjaren)begrotingen 2017, 2018, 2019 en 2020 • Jaarverslagen 2016 t/m 2019 • Beleidsnotities over wonen en zorgen, huurbeleid, verkoopbeleid, voorraadbeleid, portefeuilleplan, duurzaamheidsstrategie, aanbestedingsbeleid, leefbaarheid wijkvisies en -plannen • Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied <ul style="list-style-type: none"> - Informatienota Op weg naar een Beleidsplan Sociaal Domein 2020-2024 - Woonvisie gemeente Krimpen aan den IJssel - Woonvisie gemeente Krimpenerwaard; kerngericht! • Convenanten en samenwerkingsovereenkomsten <ul style="list-style-type: none"> - Convenant samenwerking Maatschappelijke Zorg - Convenant aanpak drugscriminaliteit eenheid Den Haag 2020-2024 - Convenant gezamenlijke aanpak van hennepkwekerijen - Convenant voorkomen huisuitzettingen - MK-Protocol Vangnet en Regionale registratie - Samenwerkingsovereenkomst Weeshuis DDN - Samenwerkingsovereenkomst Groene Hart corporaties - Samenwerkingsovereenkomst QW-HPK-SHB 2019-2021 - Bruikleenovereenkomst BuurtKamers Krimpenerwaard • Prestatieafspraken <ul style="list-style-type: none"> - Prestatieafspraken Krimpenerwaard 2017, 2019-2023 - Prestatieafspraken Krimpen aan den IJssel 2018, 2019-2022 - Gezamenlijke prestatieafspraken Federatie van woningcorporaties in de Krimpenerwaard - Notities Monitoring prestatieafspraken 2017, 2018, 2019 en 2020
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<ul style="list-style-type: none"> • Adviesaanvragen, adviezen en besluiten huurdersorganisaties 2018 t/m 2020 • Notities Beleid beïnvloeding belanghebbenden 2018 t/m 2020 • Rapportages klanttevredenheidsonderzoeken, klantenpanels en notities resultaten 2017 t/m 2020 • Rapportage medewerkersonderzoek 2020 • Verslagen en besluitenlijsten van overleggen met huurdersorganisaties, gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen 2017 t/m 2020 • Verslagen bestuurlijke overleggen 2017 t/m 2020 • Verslagen overleggen met samenwerkingspartners 2017 t/m 2020 • Verslagen stakeholdersbijeenkomsten 2017 t/m 2020
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> • Aw toezichtsbrieven 2017, 2018, 2019 en 2020 • WSW-correspondentie 2017, 2018, 2019 en 2020 • Aedes-benchmarkcentrum (ABC): kengetallen en verloop daarin • Managementdocumenten <ul style="list-style-type: none"> - Begrotingsstatuut – kaderbrieven 2017, 2018, 2019, 2020 en 2021 - Financieringsstrategie en fiscaal statuut 2019 en 2020 - Indicatieve bestedingsruimte 2017-2021 - Investeringsstatuut en afwegingskader 2021 - Managementletters en opvolging 2017, 2018, 2019 en 2020 - Reglement Financieel Beleid en Beheer 2017 - Notities, rapportages en voortgangsdokumententen risicomanagement 2017, 2018, 2019 en 2020

	<ul style="list-style-type: none"> - Scheidingsvoorstel Daeb/niet-Daeb 2016 en 2017 - Treasury jaarplannen 2017, 2018, 2019 en 2020 - Treasury jaarrapportages 2017, 2018, 2019 en 2020 - Treasurystatuut 2018, 2019 en 2020
Governance van maatschappelijk presteren	<ul style="list-style-type: none"> • Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties: Kwartaal- of tertiaalrapportages • Documenten over toezicht: <ul style="list-style-type: none"> - Governance inspectie AW 2017 - Jaarplanbegroting 2017, 2018, 2019 en 2020 - Managementrapportages 2017, 2018, 2019 en 2020 - Notulen RvC vergaderingen 2017, 2018, 2019 en 2020 - Themabijeenkomsten RvC 2017, 2018, 2019 en 2020 - Procuratieregelingen 2017, 2018, 2019 en 2020 - Toezicht- en toestingskader 2016 en 2018 - Zelfevaluaties RvC 2017, 2018, 2019 en 2020

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens 11 digitale face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van QuaWonen.

Raad van commissarissen

De heer J.F. de Leeuw – voorzitter
Mevrouw S.A. van der Steen – vicevoorzitter, huurderscommissaris
De heer B. de Vries – voorzitter auditcommissie
Mevrouw J.B. Sanders - lid
Mevrouw B.G.A.M. van Os – lid, huurderscommissaris
De heer D. den Ouden – lid, audit commissie

Directeur-bestuurder

De heer D.F.A. Gerlof

Managementteam

De heer S. Schotanus – manager Wonen
De heer B.S. Binnerts – manager Vastgoed
Mevrouw B. Willems – manager Strategie en Participatie
De heer M.L.P. Mommersteeg – manager Bedrijfsvoering
Mevrouw K. Frenken – controller

Medewerkers en OR

De heer W. Bouman – Strategie & participatie, OR
De heer C. Bol – projectleider
De heer J.M. de Kwant – complex- en buurtbeheer
Mevrouw M. Essebaggers – consulent Sociaal Beheer
Mevrouw W.A. den Hartog – bewonersbegeleider
Mevrouw I.Y. Vleesch-Dubois – coördinator Klantenservice

Externe gesprekken

Huurdersorganisatie

Mevrouw A.A. de Bruin – Huurders Belangen Vereniging Lekkerkerk
Mevrouw G.M.H.P in het Veld – Stichting Huurdersbelang Krimpen aan den IJssel
De heer L.H.T Staal – Huurdersvereniging Samen Wonen
De heer J.C. Hoftijzer – Huurdersvereniging Ons Belang

Gemeente(n)

De heer L.A. de Wit – Wethouder Krimpenerwaard
Mevrouw I. Kerdel – Beleidsmedewerker Ruimtelijke Ontwikkeling Krimpenerwaard
De heer H. van der Wal – Wethouder Krimpen aan den IJssel
De heer A.K. Versteeg – Beleidsadviseur Wonen Krimpen aan den IJssel
De Heer M.J. Noorlander – Beleidsmedewerker Sociaal Domein Krimpen aan den IJssel

Zorg- en welzijnsinstellingen

Mevrouw A. Nanninga – ASVZ

Mevrouw Y.K.L. Maas - SWOS

De heer P.F. Snoeren – ContourdeTwern

Mevrouw K. Pattikawa – Synerkri

Mevrouw A. Timmer – Stichting Dagbesteding Krimpenerwaard

De heer P. Post – GGD Krimpenerwaard

Collega-corporaties

De heer R.J. Mascini – directeur-bestuurder Woonpartners Midden-Holland

De heer R.B. de Haas – directeur-bestuurder Mozaïek Wonen

Mevrouw M.F. Brewster – directeur-bestuurder Woonforte

Telefonische interviews

Mevrouw D.J. Pols – Stichting Exodus Zuid-Holland

Position paper QuaWonen

Deel I – Terugblik

Missie

QuaWonen is dé corporatie voor de Krimpenerwaard. Wij bieden goede huisvesting aan mensen die zelf moeilijk kunnen slagen op de woningmarkt en dragen bij aan vitale kernen en leefbare wijken. Onze organisatie is stevig lokaal verankerd. We werken nauw samen met huurders, gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties. We handelen klantgericht en met aandacht voor het milieu.

Eens in de vier jaar laat QuaWonen zich visiteren. Dit is voor ons een moment om terug te kijken op de afgelopen periode, te leren van gemaakte keuzes en de uitkomsten hiervan én om te genieten van de bereikte resultaten. Voor u ligt de position paper van QuaWonen. Hierin blikken we terug op de periode 2017-2020. Onze missie hebben we in ons ondernemingsplan vertaald in vier speerpunten. Aan de hand van onze speerpunten laten we zien waar QuaWonen voor staat.

1. Huisvesten: woningen voor mensen die moeilijk slagen op de woningmarkt.
2. Vitaliseren: vitale kernen, leefbare buurten.
3. Verduurzamen: van energiebesparing naar energieneutraal.
4. Dienstverlening: goed, efficiënt en effectief.

Huisvesten: Betaalbaarheid en beschikbaarheid

Mensen huisvesten die op de vrije woningmarkt niet aan een woning komen, dat is als woningcorporatie onze belangrijkste taak. We zien wonen als een grondrecht: sociale huurwoningen zijn er voor iedereen die het nodig heeft. Wij zorgen ervoor dat mensen prettig en gezond kunnen wonen. In een huis dat bij hen past, dat ze kunnen betalen en dat in een fijne buurt staat. Een huis waarin ze zich thuis voelen. We zijn er voor het gezin dat elke maand de eindjes maar net aan elkaar kan knopen. Voor de oude dame die nog niet naar een verzorgingstehuis wil. Voor het jonge stel dat droomt van een eigen huis. En voor de statushouder die hier zijn leven opnieuw wil opbouwen. Wie op zoek is naar een eigen plek om te wonen en daarbij een steuntje in de rug nodig heeft, is welkom.

Betaalbaarheid

Als corporatie zijn wij er om mensen met een bescheiden inkomen betaalbare woonruimte te bieden. Dat is de basis van ons beleid. We zorgen voor voldoende aanbod van woningen onder de aftoppingsgrenzen, wat aansluit bij onze doelgroep. Van de woningen die we de afgelopen jaren verhuurden, was zo'n 80% goedkoop of betaalbaar.

Voor zittende huurders hebben we de afgelopen jaren bewust gekozen voor een gematigd, inflatievolgend huurbeleid, minder huurverhoging voor slecht geïsoleerde woningen en uitzonderingen voor sloopwoningen.

Onze inzet op betaalbaarheid komt óók terug in onze keuzes bij energierenovatie. Zo vragen we een zeer bescheiden huurverhoging die altijd veel lager is dan wat huurders besparen op hun energierekening. Voor zonnepanelen vragen we zelfs maar een gebruikersvergoeding van € 1,50 per PV-paneel. Dat is een aanzienlijke bijdrage van QuaWonen om het wonen betaalbaar te houden.

Vroegsignalering

De meeste mensen kunnen betaalbaar wonen bij QuaWonen. Toch zijn er ook huurders met een risico op huurachterstand. In samenwerking met de gemeenten hebben we de afgelopen vier jaar onze werkwijze zodanig ingericht, dat we vroeg signaleren en tijdig contact zoeken. Zo voorkomen we dat mensen onoverkomelijke achterstanden oplopen.

Eind 2018 ondertekenden we met belanghouders in de Krimpenerwaard een convenant Voorkoming huisuitzettingen. In nauwe samenwerking met schuldhulpverlening worden huurders met betaalbaarheidsproblemen begeleid en maken we individuele afspraken. Ook hebben we beleid ontwikkeld waarbinnen maatwerk mogelijk is voor huurders die een plotselinge terugval in inkomen hebben. We weten hoe moeilijk het kan zijn om hulp te vragen. Vaak nemen wij dan ook het initiatief om het gesprek met huurders aan te gaan en samen tot afspraken te komen. Mooi resultaat is dat het bedrag aan uitstaande huurachterstand de afgelopen jaren flink gedaald is en we weinig mensen hoeven uit te zetten vanwege betaalachterstanden.

Beschikbaarheid

Het doel is om ons woningaanbod in omvang en samenstelling zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de wensen en behoeften van (toekomstige) klanten. QuaWonen wil voldoende woningen hebben om mensen nu en in de toekomst te kunnen huisvesten. We hebben toegewerkt naar een portefeuilleplan waarin onze wensportefeuille en transformatieopgave zijn geformuleerd. Dat plan sluit aan bij de Woonvisies van de beide gemeenten en geeft richting en houvast voor de komende jaren. QuaWonen en gemeenten hebben gezamenlijk opgetrokken als het gaat om het bepalen van de gewenste sociale woningvoorraad. We zijn nauw betrokken geweest bij het opstellen van de beide Woonvisies.

Onze visie op verkoop is in de afgelopen jaren aangescherpt. QuaWonen is financieel gezond en we verkochten de afgelopen vier jaar op de eerste plaats vanuit volkshuisvestelijke argumenten en hielden huurwoningen zo veel mogelijk beschikbaar voor onze doelgroep. De verkoopvijver is verkleind en we verkopen met voorrang aan lokale woningzoekenden.

Vitaliseren: vitale buurten en leefbare wijken

Onze huurders hechten behalve aan een goede, fijne woning ook groot belang aan een prettige woonomgeving. Als woningcorporatie zijn wij met onze woningen een blijvende factor in wijken, buurten en dorpen. Wij zetten ons ervoor in dat bewoners zich thuis voelen in hun woning en de wijk. Helaas zien we de leefbaarheid onder druk staan. Er wonen meer kwetsbare mensen bij elkaar, soms zonder voldoende ondersteuning en zorg. Onze medewerkers signaleren 'achter de voordeur' vaak als eerste problematiek bij bewoners. Deze signalen zijn cruciaal voor een snelle aanpak samen met gemeente en andere partners. QuaWonen streeft naar een lokale wijkaanpak onder regie van de gemeente met concrete afspraken over samenwerking en de bijdrage van alle partijen. Met als doel samenhang in de buurt zodat bewoners er met plezier wonen.

Nieuwbouw

De leeftijd van de inwoners van de Krimpenerwaard stijgt en mensen blijven langer zelfstandig wonen. De afgelopen jaren hebben we ons met nieuwbouw dan ook geconcentreerd op het bouwen van levensloopgeschikte appartementen nabij voorzieningen. Ondanks de stijgende bouwkosten wisten we een flink resultaat neer te zetten: in Krimpen aan den IJssel de Meerkoetflat en Prinsessenpark, de Kerkweg in Lekkerkerk, de afronding van Bergambacht-Centrum en in Schoonhoven-Noord de Adam van Vianenflat en St. Eloystraat.

We hebben (oudere) huurders gestimuleerd om te verhuizen naar een passendere, gelijkvloerse woning door hen voorrang te geven op andere woningzoekenden wanneer zij een sociale huurwoning achterlieten. Het stimuleren van doorstroming levert een impuls op voor de sociale huurwoningmarkt, waardoor we meer woningzoekenden hebben kunnen bedienen.

Langer zelfstandig thuis

Nieuwbouw alleen is onvoldoende om de groeiende groep senioren te bedienen. Het is niet mogelijk om voor iedereen een appartement te bouwen. Bovendien weten we uit enquêtes en een klantpanel dat lang niet alle 65-plussers willen verhuizen. Zij geven aan dat het sociale netwerk in de buurt een belangrijke reden is om in de huidige woning zelfstandig te blijven wonen. Die wetenschap was aanleiding om in 2019 samen met de gemeenten in te zetten op langer zelfstandig thuis in de eigen woning. In nauwe samenwerking met de ergotherapeut kijken we tijdens een keukentafelgesprek wat iemand aan woningaanpassing nodig heeft. Samen met de Wmo pakken we de uitvoering op. Onze samenwerking zorgt ervoor dat mensen niet langer van het kastje naar de spreekwoordelijke muur worden gestuurd. We hebben daarvoor mensen en middelen beschikbaar gesteld.

Aandacht voor kwetsbare huurders

We vinden dat we als corporatie een signaleringsfunctie hebben en daar gaven we de afgelopen jaren invulling aan door extra buurtbeheerders en sociaal consulenten aan te nemen. Steeds vaker huisvesten we mensen die om uiteenlopende redenen moeite hebben om hun leven op de rit te houden. Onze medewerkers komen veel in buurten en wijken en zien vaak als een van de eersten dat er achter de voordeur iets aan de hand is. In die gevallen zoeken onze buurtbeheerders en consulenten sociaal beheer contact. QuaWonen heeft de afgelopen jaren over complexe zaken structureel overleg gehad met gemeente, politie en zorgpartijen. We weten elkaar steeds beter te vinden en zoeken samen naar de meest effectieve strategie, ieder vanuit zijn eigen rol en verantwoordelijkheid.

Leefbare buurten

Onze huurders hechten behalve aan een goede, fijne woning ook groot belang aan een prettige woonomgeving. Daar zetten we ons ook voor in. Uiteraard nemen wij onze verantwoordelijkheid als het gaat om schoon, heel en veilig. Daarnaast zochten we steeds nadrukkelijker de samenwerking met partners op gebied van zorg en welzijn. Zo droegen we in 2019 het programmabeheer en de exploitatie in onze acht ontmoetingsruimten in Krimpen aan den IJssel over aan ContourdeTwern. De sociaal werkers van ContourdeTwern zijn verantwoordelijk voor het programmabeheer en sturen bewonersgroepen aan die eigen activiteiten organiseren. Ook met Stichting Dagbesteding Krimpenerwaard zijn we tot een mooie samenwerking gekomen. In Krimpen aan den IJssel beheren mensen met een beperking twee van onze buurtkamers Prinsessenpark en Parkrand. Een prachtig voorbeeld van een win-winsituatie. Een zinvolle dagbesteding voor de deelnemers die koffie schenken, dagelijks een warme maaltijd koken en activiteiten organiseren voor bewoners in de buurt. Een succesvolle samenwerking die bijdraagt in het tegengaan van eenzaamheid en het stimuleren van ontmoeting.

Succesvolle samenwerkingsinitiatieven zijn er ook tot stand gekomen met Pameijer en Gemiva (groen onderhoud rondom onze complexen), Stichting Krimpenerwaard Intercultureel (organiseren van bewonersavonden voor kennismaking statushouders) en Stichting SWOS (organisator koffie-ochtenden in buurtkamer De Brug in Schoonhoven).

Duurzaamheid: stap voor stap naar energieneutraal

Nederland gaat stap voor stap van het aardgas af. Dat vraagt om aanpassing van veel woningen. Onze drijfveer zit daarbij niet in de stenen, maar in de mensen die op ons rekenen voor een comfortabele woning. Dankzij onze energieaanpak krijgen bewoners een comfortabeler huis dat betaalbaar blijft. Een zeer goed geïsoleerde en kierdichte woning gebruikt zó weinig gas en elektriciteit, dat bewoners hun woonlasten zien dalen. Ze profiteren dus direct. Bovendien houden we het simpel. We kiezen waar mogelijk voor oplossingen die eenvoudig zijn voor bewoners. Dat betekent zo min mogelijk installaties en/of installaties die gemakkelijk te bedienen zijn. Per project bekijken we of we een stap kunnen zetten naar energieneutraal: een woning of wijk die evenveel energie opwekt als ze verbruikt. Nieuwbouw die we nu ontwikkelen is uiteraard wel altijd gasloos.

Energiezuinige woningen

QuaWonen is ambitieus als het gaat om het verduurzamen van het woningbezit. Natuurlijk speelt mee dat er in de Krimpenerwaard weinig ruimte is voor uitbreiding met nieuwbouw. Dat betekent dat we ons concentreren op herstructurering en energierenovatie van bestaande woningen. De investeringsbegroting van QuaWonen is ambitieus en vanaf 2017 hebben we mede op aangeven van gemeenten en huurdersorganisaties volop ingezet op energierenovatie. In vier jaar tijd maakten we bijna 1.000 woningen energiezuinig. De betrokken huurders zijn blij met het comfort en hun dalende energierekening.

Opwekken van zonne-energie

Vanuit de trias energetica ligt onze focus op het energiezuinig maken van woningen. Daarbij zijn er vanuit CO₂-besparing en het beperken van de woonlasten grote stappen te zetten met PV-panelen. PV-panelen hebben vanaf 2020 daarom een vaste plek binnen onze verduurzamingsstrategie. Dat doen we zowel in de geplande verduurzamingsprojecten als in aparte PV-projecten, waarbij we complexgewijs PV-panelen aanbieden. In 2020 kregen alle nieuwbouwwoningen (132 woningen) zonnepanelen en hebben we op de daken van de appartementencomplexen Gouden Regen en Park- en Vijverflat (525 woningen) zo veel mogelijk zonnepanelen geplaatst. De afgelopen jaren participeerde QuaWonen bij trajecten omtrent de totstandkoming van de Warmtevisie en Regionale Energie Strategie in zowel Krimpen aan den IJssel als Midden-Holland waarbij de gemeente Krimpenerwaard is aangesloten.

Dienstverlening: goed en effectief

Als dienstverlenende organisatie zijn we het aan onszelf en onze klanten verplicht om onze dienstverlening goed op orde te hebben. QuaWonen kiest voor optimaal digitaal met behoud van persoonlijk contact. Veel van onze diensten kunnen zelfredzame huurders digitaal zelf afhandelen. We kiezen er echter heel bewust voor om juist de kwetsbare, minder zelfredzame klant via de telefoon en op afspraak te blijven bedienen. Sommige diensten besteden we uit. Maar andere zaken juist niet. Wanneer het de kwetsbaarheid van de klant raakt, zoals bij betalingsproblemen, kiest QuaWonen er heel bewust voor om de activiteiten zelf te blijven doen.

Mensen die huren in Krimpen a/d IJssel of de Krimpenerwaard, zijn over het algemeen aangewezen op QuaWonen. Dat schept een verplichting; we willen hen goed van dienst zijn. Daar hebben we de afgelopen vier jaar aan gewerkt. Een goede dienstverlening begint bij luisteren naar wat mensen van ons verwachten. Zo hebben we meningen opgehaald via verschillende enquêtes. Dat leverde waardevolle informatie op om die processen verder te verbeteren. Daarnaast zijn we met de huurder in gesprek gegaan. We bellen na wanneer huurders aangeven ontevreden te zijn. Ook organiseerden we een luisterpanel met huurders die onlangs waren verhuisd naar een sociale huurwoning. We zijn ook in gesprek over (actuele) beleidsthema's, zoals met jongeren over hun woonwensen, met senioren over wat hen zou helpen om te verhuizen naar een gelijkvloerse woning, en over onze energieaanpak.

De aandacht voor onze klanten heeft het gewenste resultaat. De tevredenheid van onze klanten steeg sinds 2017 en blijft nu voor de belangrijkste klantprocessen stabiel een 7,5 en hoger. Er is hard gewerkt om de resultaten ten opzichte van eerdere jaren sterk te verbeteren, zeker op het betrekken en verlaten van de woning is dat echt gelukt (respectievelijk van 7 naar 7,7 en van 6,8 naar 7,8). Bij reparaties werken we samen met bouwbedrijf Bakker Arkel. Deze intensieve samenwerking betaalt zich uit in mooie cijfers van huurders voor de manier waarop we een reparatieverzoek afhandelen.

Online klantportaal

Begin 2019 lanceerden we een klantportaal voor huurders die bepaalde zaken zelf online willen regelen, op een moment dat het hen uitkomt. Bijvoorbeeld het melden en inplannen van een reparatieverzoek of de huur opzeggen. Met een mooi resultaat, want steeds meer huurders wisten het klantportaal te vinden. De extra service en het gemak voor de ene huurder, betekent voor ons ook een efficiëntere dienstverlening waardoor we tijd en menskracht vrijspelen om huurders te helpen die minder zelfredzaam zijn.

Ontwikkelkansen medewerkers en interne doorgroei

Medewerkers die bij QuaWonen werken, kiezen vaak heel bewust voor een maatschappelijke omgeving. Ze willen dat hun werk betekenisvol is en dat hun bijdrage aan de maatschappelijke opgave zichtbaar is. Dat vraagt van ons als organisatie duidelijk herkenbare organisatiedoelen en prioriteiten. Daarnaast zien we dat onze omgeving continu verandert, door wet- en regelgeving en algemene trends. We willen dat medewerkers zich blijven ontwikkelen en bieden daarvoor alle ruimte: kansen grijpen is kansen krijgen. De afgelopen jaren kregen veel medewerkers de mogelijkheid om zich binnen QuaWonen te ontwikkelen in een andere functie. We stimuleren persoonlijke ontwikkeling met opleidingsbudgetten, maar ook organiseerden we binnen het samenwerkingsverband met Groene Hart loopbaanworkshops en kon men in- en externe stages lopen. Met diverse trainees kwam de afgelopen jaren nieuw, jong talent binnen. Vaak resulteerde dat in een vast dienstverband.

Verantwoordelijkheid en regelruimte in de functie

Medewerkers kregen de afgelopen jaren de "regelruimte" en verantwoordelijkheid om waar nodig met klanten mee te denken en naar praktische oplossingen te zoeken. We willen dat onze dienstverlening meer aansluit bij de context of situatie van de individuele klant. Bijvoorbeeld wanneer een huurder die altijd netjes heeft gewoond bij verhuizing nog een paar kleine opleverpunten is vergeten, dan zien we dat door de vingers. Of als iemand door persoonlijke omstandigheden plots een forse inkomensdaling heeft, maar met zijn huurprijs inclusief servicekosten net boven de liberalisatiegrens komt, dan verlagen we de huurprijs zodat men wel huurtoeslag kan aanvragen. De bestuurder heeft deze boodschap actief uitgedragen en enkele medewerkers hebben de rol van ambassadeur op zich genomen om met collega's mee te denken. Medewerkers maakten zulke situaties bespreekbaar in het team of met collega's van andere afdelingen.

Prestatieafspraken QuaWonen – huurdersorganisaties – gemeenten

Met een bod aan de gemeenten in ons werkgebied maken we duidelijk hoe QuaWonen bijdraagt aan de woonvisie van de gemeente. In de gemeente Krimpenerwaard wordt het bod deels ook afgestemd met de andere corporaties in de gemeente. De afgelopen jaren organiseerden we regelmatig gesprekken met belanghouders om met elkaar scherp te krijgen wat de belangrijkste volkshuisvestelijke opgaven zijn. Gezamenlijk benoemden we ook onze prioriteiten. De oogst van die gesprekken is meegenomen bij de totstandkoming van ons ondernemingsplan en vertaald naar concrete prestatieafspraken. In de gemeente Krimpenerwaard tekenden we eind 2018 zelfs meerjarenafspraken voor de periode 2019-2022.

Samen met gemeenten en huurdersorganisaties concludeerden we dat we onze energie vooral willen besteden aan de uitvoering van de prestatieafspraken. Het meerjarige karakter van de afspraken leent zich daar ook voor. Het is helder wat we willen bereiken en hoe we daar willen komen. Dus we kunnen de handen uit de mouwen steken. Jaarlijks monitoren we tijdens een verantwoordingsmoment of we de gewenste voortgang boeken. Waar nodig maken we aanvullende afspraken of scherpen we afspraken aan.

Deel II – Reflectie

Samen werken aan leefbaarheid

Ten aanzien van vitale kernen leefbare wijken zien we een steeds grotere opgave ontstaan. Steeds meer mensen met uiteenlopende sociale problemen wonen samen in dezelfde kern, wijk of buurt. Verspreid neemt de instroom van mensen met een laag inkomen of zorg- of begeleidingsvraag toe. Daar hebben we aandacht voor. Deze opgave kunnen we niet alleen aan. We zoeken actief de samenwerking met gemeente, andere corporaties en zorg- en welzijnsorganisaties voor een gedeelde integrale aanpak. Dat kan nog beter. Het komende jaar willen we een belangrijk slag slaan door met onze belanghouders die integrale aanpak te beschrijven en ieders rol hier ook helder te hebben. Hebben we als partners dezelfde kijk op een wijk of buurt? Kunnen we een gezamenlijk beeld vormen van wat er nodig is en hoe we dat gaan aanpakken? Daarbij ook belangrijk wie welke rol hierin heeft. In lijn hiermee kijken we naar onze eigen organisatie. Nu werken verschillende medewerkers, uit verschillende teams, aan een 'stukje' leefbaarheid. Ook hier willen we naar een sterkere samenhang tussen taken en verantwoordelijkheden.

Verduurzamen

Onze ambitie op het gebied van verduurzaming brengt ook leerervaringen met zich mee. Zo kiezen we in de meeste gevallen voor een no regret-aanpak; we verduurzamen naar energielabel A+ of B tenzij het praktisch en financieel haalbaar is om meer te doen. Bij NOM-renovatieproject Energieswitch gingen de woningen in één keer van het gas af en ontwikkelden we de aanpak samen met bouwpartners. In een dergelijk vernieuwend project kwamen we tal van uitdagingen tegen. Eén van de leermomenten was dat gelijkwaardigheid van partners goed is maar als er dingen fout gaan wil je toch graag één aanspreekpunt. Gelukkig zijn de bewoners na afloop wel heel tevreden met hun gerenoveerde, comfortabele woning maar de weg daarnaar toe was niet goed. We werken nu meer vanuit één aanspreekpunt.

Ons vorige duurzaamheidsbeleid was opgesteld in 2011. Daarin zaten maar drie renovatie/energie aanpakken. Het compleet aanpakken van de schil (verbeteren naar label A of B) of in één keer naar NOM. Doordat de kosten steeds verder opliepen, zijn we ons gaan afvragen of we wel de goede dingen deden bij energieprojecten. Hoeveel euro's stopten we in de woning en welke CO₂-besparing leverde dat op. Wat is een verstandige aanpak om op termijn een CO₂-neutrale voorraad te hebben? Dat was twee jaar geleden onderwerp van de RvC strategiedag. Hierna hebben we ons duurzaamheidsbeleid aangepast. In ons huidige duurzaamheidsbeleid zijn er meerdere sporen waar we uit kunnen kiezen met een basis en een plus variant. Afhankelijk van bouwjaar en exploitatietermijn kiezen we de aanpak die het beste past. Nu hebben we ook varianten die minder ingrijpend zijn en minder kosten. We maken een knip tussen isoleren en installaties en gaan er van uit dat die later volgen. En voor de NOM aanpak kiezen we nog maar zelden.

Proces prestatieafspraken

In een onderzoek dat is uitgevoerd door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, de ministeries van Financiën en Economische Zaken en Klimaat en Aedes blijkt dat de toekomstige opgave op het gebied van betaalbaarheid, beschikbaarheid, leefbaarheid en verduurzamen op termijn voor corporaties niet betaalbaar is. Dat zien we ook bij QuaWonen. Het is daarom belangrijk de juiste keuzes te maken zodat we naar de toekomst ook nog vastgoed hebben waar vraag naar is en we onze opgave kunnen realiseren. Dit betekent ook iets voor het proces van de prestatieafspraken. We zullen scherpe keuzes moeten maken, ieders verantwoordelijkheden benoemen en elkaar hierop aanspreken.

Dienstverlening / klantvisie

QuaWonen is ambitieus in het waarmaken van haar maatschappelijke opgave. Maar de manier *waarop* we die opgaven waarmaken, is misschien nog wel belangrijker. Dan gaat het over hoe onze opgave in dienst staat van huurders, en dat onze huurders QuaWonen een betrouwbare organisatie vinden waarop ze kunnen rekenen. Daarom hebben we een nieuwe klantvisie en bijbehorende klantwaarden vastgesteld. De klantwaarden zijn voor medewerkers een leidraad in het dagelijkse werk en in de samenwerking met andere teams.

Betrouwbaarheid is een belangrijke klantwaarde waaraan we nadrukkelijk verder willen werken. Het nakomen van afspraken, voorspelbaarheid van ons handelen is daarbij essentieel. Dat kunnen we beter doen. Zowel naar onze klanten als intern. Als we intern kijken zullen we de betrouwbaarheid van begroting/realisatie moeten verbeteren. Hoe zorgen we dat begrotingen betrouwbaarder worden en plannings/afspraken reëel qua uitvoering. Dat is wat we als QuaWonen beter kunnen doen. Ook gaan we de klantwaarden gebruiken als basis voor het maken van contractafspraken met externe partijen over de dienstverlening en het meten van de klanttevredenheid.

Deel III – Vooruitblik

Verder bouwen aan een mooie toekomst

Dit is de eerste visitatie die ik als nieuwe bestuurder van QuaWonen meemaak. Ik begon per april 2020 bij QuaWonen. De periode waarover de visitatie gaat heb ik dus grotendeels niet meegemaakt. Neemt niet weg, dat ik zeer benieuwd ben naar de ervaring van onze belanghouders en naar de beoordeling van het maatschappelijk presteren van QuaWonen. In 2022 gaan we een nieuw ondernemingsplan opstellen. Daarin zullen we de koers beschrijven voor de volgende vier jaar. Ik wil deze visitatie dan ook gebruiken als inbreng voor het ondernemingsplan. De uitkomsten uit deze visitatie dragen bij aan het aanscherpen en definiëren van de koers van onze organisatie. Het is mooi om te werken aan het verbeteren van die zaken die beter kunnen. Wat ik zie, zijn enthousiaste en betrokken medewerkers die werken vanuit de intrinsieke motivatie om betekenisvol te zijn voor mensen. En elke dag proberen we dat weer iets beter te doen.

Terugkijkend op de afgelopen vier jaar zijn we trots op de behaalde resultaten en de stappen die zijn gezet. We zijn in staat om op een goede manier invulling te geven aan onze maatschappelijke opgaven en onze missie. Wel blijft er ruimte voor verbetering, onder meer in de verduurzaming van onze woningen, de betaalbaarheid en beschikbaarheid van onze sociale voorraad. De leefbaarheid in de wijk zal ook de komende vier jaar een belangrijk thema zijn. Daarbij willen we met de partners in de wijken en buurten naast onze bewoners staan en hen waar nodig ondersteunen. Maar ook de betrouwbaarheid in nakomen van onze afspraken zowel intern als extern en een juiste balans tussen begroting/realisatie zijn elementen waarin we ons willen verbeteren. Met onze enthousiaste medewerkers zijn we ervan overtuigd dat we dat de komende jaren nog beter dan de afgelopen vier jaar voor elkaar krijgen. We vinden het dan ook mooi om samen met partijen een belangrijke bijdrage te leveren aan het goed wonen in de Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel.

Dennis Gerlof
Directeur-bestuurder QuaWonen

Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen

In de jaren 2017-2020 heeft QuaWonen prestatieafspraken gesloten met de gemeente Krimpenerwaard, de corporaties Woningbouwvereniging Groen Wonen Vlist, Woningstichting Gouderak, Woningbouwstichting Samenwerking en Woningbouwvereniging Beter Wonen en 6 huurdersorganisaties (Huurdersvereniging Samen Wonen, Huurdersvereniging Ons Belang, Huurdersbelangenvereniging Lekkerkerk, Huurdersvereniging Gouderak, Bewonersplatform Groen Wonen Vlist en huurdersvereniging Beter Wonen). Dit vormt de basis voor individuele afspraken tussen de gemeente, QuaWonen en de "eigen" huurdersorganisaties. Ook heeft QuaWonen prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Krimpen aan den IJssel en Stichting Huurdersbelang Krimpen aan den IJssel. Deze afspraken bepalen voor een belangrijk deel de maatschappelijke prestaties van QuaWonen. In overleg met QuaWonen zijn vijf thema's gedefinieerd, die leidend zijn bij de beoordelingen in de hoofdstukken Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens belanghebbenden.

De thema's zijn:

1. Betaalbaar en beschikbaar
2. Zorg en doelgroepen
3. (Des)investeren
4. Kwaliteit en verduurzamen
5. Leefbaarheid



Betaalbaar en beschikbaar

Meer huishoudens zijn aangewezen op een sociale huurwoning (economische crisis, uitstroom van cliënten uit instellingen, extramuralisering en statushouders). Het is belangrijk dat er voldoende betaalbare huurwoningen zijn en dat deze beschikbaar zijn voor de genoemde doelgroepen.

De belangrijkste afspraken in Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel zijn:

- wijs ook toe aan wat hogere inkomensgroepen (€ 36.165-€ 45.000)
- beperk jaarlijkse huurverhoging tot inflatie
- geen inkomensafhankelijke huurverhoging
- geen huurverhoging bij woningen met een energielabel F of G
- bij energierenovatie is besparing op energielasten groter dan de huurverhoging
- stimuleer de doorstroming en lever maatwerk

Aantal verhuureenheden

Klasse	Krimpenerwaard				Krimpen aan den IJssel			
	2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017
Woningen in verhuur	4.153	4.146	4.105	4.127	4.124	4.208	4.162	4.173
Woningen in verkoop	8	3			5	4		
Onzelfstandig wonen	0	0	2	2	0	0	0	0
Woonwagens	2	2	2	2	0	0	0	0
Maatschappelijk OG	11	11	11	12	13	13	13	13
Bedrijfsmatig OG	14	14	14	15	4	4	3	3
Intramurale Zorg	152	152	152	152	53	53	36	36
Parkeerplaats.garage	203	203	203	205	239	240	240	241
Totaal	4.543	4.531	4.489	4.515	4.438	4.522	4.454	4.466

Bron: QuaWonen

De omvang van de woningvoorraad van QuaWonen is relatief constant. Het aandeel van duurdere sociale huurwoningen tot de huurtoeslaggrens stijgt. In de sociale huurklassen aan de onder- en bovenkant van het spectrum neemt het aantal woningen (beperkt) af.

Woningvoorraad naar prijsklasse

Klasse	Krimpenerwaard				Krimpen aan den IJssel			
	2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017
Goedkoop	14,7%	16,4%	16,8%	17,7%	6,1%	8,3%	8,6%	9,3%
Betaalbaar	64,8%	66,7%	66,6%	67,0%	72,5%	72,5%	72,6%	74,1%
Duur < toeslaggrens	19,6%	16,0%	15,6%	14,4%	18,8%	16,5%	15,9%	13,6%
> toeslaggrens	0,9%	0,9%	1,0%	1,0%	2,6%	2,7%	2,8%	2,9%
Aantal woningen	4.153	4.146	4.105	4.127	4.124	4.208	4.162	4.173

Bron: QuaWonen

Ontwikkeling gemiddelde huur

De gemiddelde huur van Daeb woningen van QuaWonen is enkele euro's boven het nationaal gemiddelde. Conform de prestatieafspraken is de huurontwikkeling vanaf 2018 gelijk of lager dan de inflatie. In 2017 zijn de huren flink gestegen (tov nationaal gemiddelde en inflatie).

Gemiddelde huurprijs en ontwikkeling

	Betaalbaarheid	Gemiddelde huur	Nederland	Ontwikkeling Huur	Nederland	Inflatie NL (CPI)
2017	C	524	521	3,7%	0,9%	1,4%
2018	B	533	531	1,7%	2,0%	1,7%
2019	B	546	544	2,4%	2,3%	2,6%
2020		567				1,3%

Bron: AedesBenchmark, CBS, QuaWonen

Mutatiegraad en Toewijzing

Samen met de gemeenten werkt QuaWonen aan het passend huisvesten van huurders. Bij nieuwbouwprojecten gaat 70% van de woningen naar een doorstromer. Naast nieuwbouw zet QuaWonen ook in op directe bemiddeling, voorrang bij toewijzing aan huurders die een specifieke huurwoning achterlaten en goede voorlichting gericht op doelgroepen.

	Beschikbaarheid	Mutatiegraad	Toewijzing huishoudens onder huurtoeslaggrens	Nederland
2017	B	5,3%	71,5%	79,8%
2018	B	4,3%	80%	78,2%
2019	C	4,9%	69,8%	76,5%
2020		5,3%	73%	

Bron: AedesBenchmark, QuaWonen

Met het oog op de slaagkans voor regulier woningzoekenden zijn afspraken gemaakt over het percentage toe te wijzen woningen aan urgente woningzoekenden. Toewijzingen op basis van urgentie vallen binnen deze afspraken.

Geleverde prestaties voor een goede prijs/kwaliteitverhouding huurwoningen

De prijs/kwaliteit verhouding is relatief gunstig bij QuaWonen, als die wordt vergeleken met het gemiddelde in de sector. Wel is de licht stijgende trend tegengesteld aan de ontwikkeling van het gemiddelde in de sector.

Huur-in procenten van maximaal toegestaan

	Huur in % maximaal toegestaan	Nederland
2017	67,5%	71,9%
2018	68,1%	71,6%
2019	68,2%	71,2%
2020	68,2%	

Bron: AedesBenchmark, QuaWonen

De gemeente en QuaWonen hebben oog voor ernstige financiële problemen bij huurders (baanverlies, scheiding, moeite met de financiële administratie). Voor dergelijke situaties heeft QuaWonen een eigen woonlastenfonds gecreëerd om eenmalig te ondersteunen. QuaWonen kan een tegenprestatie verlangen (bv hulp van een opruimcoach).



De groeiende groep senioren heeft effect op de woonbehoefte en vraag naar zorg. Ook de extramuralisering van de zorg maakt dat senioren langer zelfstandig thuis wonen. Het is wenselijk dat gemeenten en corporaties hier gezamenlijk optrekken.

De belangrijkste afspraken in Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel zijn:

- ontwikkeling visie en beleid rond thema "Langer zelfstandig thuis"
- verbeteren van de doorstroming van senioren (KadIJ)
- duidelijkheid creëren in verantwoordelijkheden van bij Wmo betrokken partijen, inclusief financiering
- speciale aandacht voor vergunninghouders, urgenten/kwetsbare doelgroepen, waaronder uitstromers uit zorg- en maatschappelijke instellingen

Bij doorstromers uit zorginstellingen naar zelfstandige woonruimte met begeleiding maakt QuaWonen gebruik van tijdelijke huurcontracten. Hierdoor kan QuaWonen makkelijker ingrijpen bij onverwachte situaties. Gemeenten en zorgpartijen weten elkaar aan de voorkant beter te vinden en spreken elkaar aan op afspraken in een zorg-dak-constructie. Ook de digitale aanmelding van woningzoekenden door zorgpartijen is een verbetering.

Voor de Lelie Zorggroep zijn 18 zorgeenheden opgeleverd en voor ASVZ 17 zorgstudio's. Mensen met een zorgvraag kunnen hier zelfstandig wonen. QuaWonen wordt vaker benaderd door zorgpartijen over geclusterde woonvormen (beschermd wonen met lichte zorg en begeleiding). Zij heeft enkele partijen geselecteerd om de mogelijkheden te onderzoeken.

Ouderen

Vanuit de wens om maatwerk te leveren heeft QuaWonen samen met ergotherapeuten en Wmo-consulenten het initiatief genomen op het gebied van Langer Zelfstandig Thuis wonen. Ook zijn met gemeenten afspraken gemaakt over op te leveren levensloopgeschikte woningen. Daarnaast is onderzocht wat er bij oudere huurders speelt rondom het thema verhuizen. Onder andere door een enquête, huisbezoeken en een klantenpanel.

Statushouders

Aan het begin van de visitatieperiode was er in de Krimpenerwaard sprake van een achterstand bij de huisvesting van vergunninghouders. In het eerste jaar van de visitatieperiode liep die achterstand op. Daarna zijn de achterstanden ingelopen en heeft QuaWonen voldaan aan de totale taakstelling in aantallen. Wel zijn er kleine afwijkingen als gekeken wordt naar specifieke gemeenten.



(Des)investeren

Gemiddeld worden huishoudens steeds kleiner en komen er oudere huishoudens bij. Er zijn extra woningen nodig, zowel kwantitatief als kwalitatief: het woningaanbod moet naar type, prijs en locatie aansluiten bij de actuele en de toekomstige vraag.

De belangrijkste afspraken in Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel zijn:

- realisatie van specifieke projecten (oa levensloopbestendig en voor verstandelijk gehandicapten)
- minimumafspraken over nieuwbouw met huurprijs onder aftoppingsgrenzen
- onderzoeken van gasloze nieuwbouw
- geen voornemens om te investeren in duurdere huur- en/of koopwoningen
- geleidelijke afbouw van woningen met een markthuur

Ontwikkeling sociale voorraad

	2017	2018	2019	2020
Nieuwbouw	127	29	150	132
Aankoop	-	-	2	4
Verkoop	-20	-26	-15	-13
Sloop	-132	-36	-44	-194
Overig			-1	

Bron: QuaWonen

QuaWonen bouwt uitsluitend sociale huurwoningen. Minimaal de helft van de nieuwbouw-woningen heeft een huurprijs beneden de aftoppingsgrenzen en komt daarmee beschikbaar voor huishoudens met recht op huurtoeslag. Daarnaast krijgen ook lagere middeninkomens de mogelijkheid om te huren binnen de sociale huurwoningvoorraad (QuaWonen heeft daarvoor inkomensgrenzen opgerekt). Zij doet dit vanuit de overtuiging dat ook zij recht hebben op een wooncarrière en vanuit de ervaring dat zij vaak een goedkope sociale huurwoning achterlaten, die dan beschikbaar komt voor lagere inkomensgroepen.

QuaWonen combineert de discussie over het programma van eisen bij nieuwbouw met de discussie over de kwaliteit van de binnenkant van de woning. Door financiële beperkingen gaat men prioriteren.

Herontwikkeling en revitaliseren dorpskernen

QuaWonen vindt het belangrijk dat huurders wonen in vitale wijken met voldoende voorzieningen. In veel kernen investeert zij met grootschalige projecten om het gebied aantrekkelijker en vitaler te maken. Het zijn vaak langlopende sloop-nieuwbouw trajecten die in fases worden uitgevoerd en opgeleverd.

Kern	Project	aantal sloop	aantal nieuwbouw
Krimpen aan den IJssel	Prinsessenpark, Centrum Zuid en Meerkoetflat	337	462
Krimpen aan de Lek	Hoofdstraat en Molenweide	72	77
Lekkerkerk	Kerkweg en Tiendhoek	44	61
Bergambacht	Centrum	105	76
Schoonhoven	Noord en St Eloystraat	251	262



Kwaliteit en duurzaamheid

QuaWonen wil op termijn een CO₂-neutrale woningvoorraad realiseren. Dat is gunstig voor de woonlasten van huurders, het vergroot hun wooncomfort en het is goed voor het milieu. Zij wil jaarlijks 300–500 woningen energiezuiniger te maken.

De belangrijkste afspraken in Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel zijn:

- **nieuwbouwwoningen hebben minimaal energielabel A**
- **verduurzaming leidt altijd tot minimaal energielabel B**
- **concrete afspraken over minimaal aantal te verduurzamen woningen**
- **stimuleren van energieprojecten en gedragsverandering bij huurders**

Woonkwaliteit volgens huurders

	Oordeel kwaliteit woning	Nederland	Energielabel woningvoorraad
2017	7,1	7,0	
2018	7,0	6,9	
2019	7,1	6,9	
2020	7,1	7,0	

Bron: Aedes-benchmark, QuaWonen

Huurders van QuaWonen beoordelen de kwaliteit van hun woning net boven het gemiddelde in de sector. Naast groot onderhoud en renovatie ontwikkelt QuaWonen een integraal beleid voor de binnenkant van de woning (badkamer, keuken, toilet en basiskwaliteit). Het verschil tussen huurders- en verhuurdersonderhoud was niet altijd duidelijk en kon tot discussie leiden. QuaWonen kiest ervoor om ook kleine gebreken voor eigen rekening te herstellen.

Open verbrandingstoestellen kunnen koolmonoxide produceren. QuaWonen wil haar huurders hier niet aan blootstellen. De eigen open verbrandingstoestellen zijn vervangen. Is QuaWonen geen eigenaar, dan wordt met bewoners en Eneco gesproken over vervanging door veiliger apparaten. Eventueel wordt met vervanging gewacht tot mutatie van de woning.

Op termijn wil QuaWonen naar een asbestveilige woningvoorraad. Ook wil zij regie houden op de asbestketen. Vanuit deze visie wordt er meer geïnvesteerd in de sanering van asbest, wordt de registratie verbeterd en het beheerplan periodiek geactualiseerd.

QuaWonen streeft ernaar om de eigen woningen veiliger, energiezuiniger en toegankelijker te maken. In dit kader worden alle woningen eens in de drie jaar geïnspecteerd. Leegkomende woningen worden aangepast aan de eigen eisen voor basiskwaliteit.

Landelijke Aedes-benchmark duurzaamheid

	2017	2018	2019	2020	NL
Gemiddelde EI	1,94	1,88	1,81	1,59	1,51
Letter Duurzaamheid QuaWonen	B	B	B	B	

Bron: Aedes-benchmark

Op energiegebied zet QuaWonen graag een stap extra. De gemiddelde CO₂-uitstoot is lager dan het landelijk gemiddelde en neemt verder af. Nieuwbouw is ten minste BENG (bijna energieneutraal) en waar mogelijk NOM (nul op de meter). In overleg met gemeenten en

energiebedrijf/gasnetbeheerder streeft men naar EPC=0 woningen. Gasloos bouwen is de nieuwe norm. Naast de isolatie van woningen is advies ingewonnen en beleid ontwikkeld voor de plaatsing van zonnepanelen. Inmiddels heeft QuaWonen honderden panelen geplaatst.

Bij de uitvoering van de energieaanpak van bestaande woningen speelt de lange procedure van de Wet Naturabescherming QuaWonen parten. Inmiddels wordt de uitvoering eerder opgepakt en is een inhaalslag gemaakt.

Naast het energiezuiniger maken van woningen kijkt QuaWonen ook naar de effecten van duurzaamheidsmaatregelen op het energieverbruik van de woning. Ook maakte men gebruik van energiecoaches om energie in en rondom de woning te besparen. Bij de evaluatie bleek het resultaat niet op te wegen tegen de inspanning, waarna dit initiatief is gestopt. Per complex wordt op basis van vastgoedenkenmerken een energiestrategie bepaald.



QuaWonen investeert in een woonomgeving die schoon, heel en veilig is. Dat maakt dat huurders er graag wonen en heeft een positief effect op de waarde van woningen. Zij probeert initiatieven te bevorderen die eraan bijdragen dat buurtbewoners elkaar kennen, elkaar zien staan en iets voor elkaar betekenen.

De belangrijkste afspraken in Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel zijn:

- **binnen de wettelijke grenzen nemen en stimuleren van leefbaarheidsinitiatieven**
- **uitbreiden inzet buurtbeheerder**
- **periodieke afstemming met betrokkenen en samenwerken bij concrete projecten**

Geleverde prestaties voor samenwerking aan leefbaarheid

Er is een leefbaarheidsfonds waaruit bewonersinitiatieven die bijdragen aan een wijk die schoon, heel en veilig is financieel worden ondersteund. Aanvullend voert QuaWonen extra onderhoud uit (snoeien, schoonmaken van graffiti) na signalen van bewoners of medewerkers.

QuaWonen zet buurt- en complexbeheerders in die toezien op de leefbaarheid. Samen met huurders en belanghouders maken zij wijkplannen met prioritering. Daarnaast hebben zij taken als aanspreken en activeren van bewoners. Wanneer er tegenstellingen dreigen te ontstaan tussen bewoners, zoekt QuaWonen contact bevorderende oplossingen.

In de gemeente Krimpenerwaard werkt QuaWonen samen met Stichting Welzijn en Ondersteuning Schoonhoven en in Krimpen aan den IJssel met welzijnsorganisatie ContourdeTwern. Zij zijn verantwoordelijk voor het programmabeheer en de exploitatie van 8 ontmoetingsruimten. Door activiteiten te organiseren en bewonersgroepen aan te sturen wordt het gebruik gestimuleerd. Op twee locaties werkt ContourdeTwern samen met Stichting Dagbesteding Krimpenerwaard, die daar een buurtrestaurant runnen.

Bij mutaties besteedt QuaWonen meer aandacht aan de tuin. Wanneer sprake is van een verwaarloosde tuin, dan wordt die op basisniveau gebracht voor de volgende huurder.

Woonfraude zorgt voor onrust en het onttrekt een woning aan de sociale huurvoorraad. Met de gemeenten is een convenant opgesteld om gezamenlijk de woonfraude aan te pakken.

Op verzoek van de gemeente Krimpenerwaard werkte QuaWonen aan twee woonunits voor bewoners met sociaal onaangepast gedrag die op andere locaties herhaaldelijk voor overlast zorgden. Als geen andere aanpak helpt kan een prikkelvrije woonvorm (Skaeve Huse) een alternatief bieden. Na een politiek besluit is dit project tot nader order gestopt.

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 aantoonbaar 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.

