

# Maatschappelijke visitatie

2018 tot en met 2022

Opdrachtgever: De Goede Woning

Rotterdam, 15 maart 2023



# Maatschappelijke Visitatie

2018 tot en met 2022

**Opdrachtgever:**

De Goede Woning

**Visitatiecommissie:**

Maarten Nieland

Robert Kievit

Bea Weber

Rotterdam, 15 maart 2023

# Inhoudsopgave

Voorwoord	4
<b>Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort</b>	<b>6</b>
A. Recensie	7
B. Scorekaart	10
C. Samenvatting	11
D. Korte schets van de corporatie	13
<b>Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief</b>	<b>14</b>
<b>1 Presteren naar Opgaven en Ambities</b>	<b>15</b>
1.1 Inleiding	16
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	16
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	16
1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	17
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de restatieafspraken	18
1.6 Beschrijving van ambities	25
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	27
<b>2 Presteren volgens Belanghebbenden</b>	<b>29</b>
2.1 Inleiding	30
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	30
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	30
2.4 Boodschap	38
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	40
<b>3 Presteren naar Vermogen</b>	<b>42</b>
3.1 Inleiding	43
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	43
3.3 Vermogensinzet	43
<b>4 Governance van maatschappelijk presteren</b>	<b>46</b>
4.1 Inleiding	47
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	47
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	47
4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen	49
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	52
<b>Deel 3: Bijlagen</b>	<b>55</b>
Bijlage 1: Position Paper De Goede Woning (2018-2022)	56
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie bestuur en RvC	61
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	63
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	65
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	66
Bijlage 6: Bronnenlijst	69
Bijlage 7: Prestatietabel	70

# Voorwoord

## De maatschappelijke visitatie

De maatschappelijke visitatie is een belangrijk instrument om de maatschappelijke waarde van een woningcorporatie zichtbaar en bespreekbaar te maken. Om woningcorporaties zelf, de raad van commissarissen (RvC), de huurders, de gemeente(n) en andere belanghebbenden en belangstellenden inzicht te geven in de prestaties van een woningcorporatie. De maatschappelijke visitatie is een vorm van verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties, en uitdrukkelijk bedoeld om daarvan - met elkaar - te leren. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 6.0.

De maatschappelijke visitatie brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat hierbij steeds om de feitelijk geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar.

De beoordeling van de prestaties vindt plaats vanuit een aantal perspectieven:

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Governance van maatschappelijk presteren.

Bij de start van de maatschappelijke visitatie stelt de bestuurder een position paper op waarin wordt aangegeven waar de corporatie voor staat, wat de corporatie wil bereiken, waar de corporatie nu staat en hoe hij/zij het maatschappelijk functioneren van de corporatie en de lokale driehoek beoordeelt.

Aan het einde van de maatschappelijke visitatie schrijft de visitatiecommissie een reflectie op de corporatie, de zogenoemde 'recensie'. De recensie bevat een reflectie van de visitatiecommissie op de maatschappelijke prestaties van deze corporatie en de lokale context. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet, hoe de corporatie dat doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, de missie, de ambities en de context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert daarnaast in een kwantitatieve scorekaart en een toelichting op de beoordeling.

Na het afronden van het rapport voor de maatschappelijke visitatie formuleert de bestuurder samen met de raad van commissarissen, in overeenstemming met verplichtingen uit methodiek en de herziene Woningwet, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het rapport.

## De visitatieperiode

De Goede Woning heeft Ecorys in 2022 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie beslaat de jaren 2018 tot en met 2022.

## De visitatiecommissie

De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit en Bea Weber.

## De meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op onderstaande meetschaal van 1 tot en met 10. De meetschaal wordt tevens voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken. De kwalitatieve prestaties worden eveneens in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

Tabel 1: Meetschaal

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

In het beoordelingskader van methodiek 6.0 is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie beoordeelt in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voldoet. Vervolgens beoordeelt de visitatiecommissie 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 of lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten of criteria voor plus- respectievelijk minpunten aangegeven.

## Leeswijzer

Het rapport voor de maatschappelijke visitatie is opgebouwd uit drie delen:

1. Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort;
2. Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief;
3. Bijlagen bij het rapport.

Het eerste deel bevat de recensie, een scorekaart, een samenvatting van de beoordeling vanuit de vier perspectieven, een korte schets van de corporatie en een terugblik op de vorige maatschappelijke visitatie.

Het tweede deel vormt het hart van het rapport: een uitgebreide toelichting op de beoordeling vanuit de vier perspectieven.

Het derde deel bevat de bijlagen bij het rapport, waaronder de onafhankelijkheidsverklaringen, de cv's van de visitatoren, een overzicht van de betrokken personen, de bronnenlijst en een uitwerking van het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities'.

## Tot slot

De leden van de visitatiecommissie danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Marieke van der Linden - Braakman voor de prettige samenwerking.

# **Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort**

## A. Recensie

### Lokaal betrokken, gericht op samenwerking en meer naar buiten tredend

De Goede Woning is werkzaam in de gemeente Apeldoorn. Van de verhuurvoorraad van ongeveer 8.000 woningen behoort ruim 95% tot het DAEB-segment. Naast de sociale huurwoningen heeft De Goede Woning ruim 150 intramurale eenheden in eigendom.

De Goede Woning kiest in haar profilering voor een breed sociaal profiel. Belangrijke elementen daarin zijn:

- Er zijn voor een brede doelgroep in Apeldoorn en een breed palet aan (huur)woningen aanbieden: niet alleen in het sociale segment, maar óók in het middensegment;
- Samen met anderen inzetten voor meer sociale verbinding in buurten en wijken;
- Het sociale hart laten kloppen voor de huurders door deze samen met netwerkpartners te ondersteunen waar nodig.

In de voor deze visitatie door de bestuurder opgestelde position paper wordt ingegaan op de belangrijkste opgaven voor De Goede Woning. Deze liggen volkshuisvestelijk vooral op het gebied van nieuwbouw, verduurzaming, samenwerking en zichtbaarheid in de wijk. Daarnaast wil De Goede Woning inzetten op het uitbouwen van haar dienstverlening op basis van een klantvisie waarbinnen meer ruimte is voor het maken van eigen keuzes en maatwerk.

De visitatiecommissie kan zich goed vinden in deze opsomming van opgaven en de relevantie voor De Goede Woning. Het is bovendien sterk dat de corporatie inzet op het versterken van haar maatschappelijke capaciteit door de medewerkers zich te laten ontwikkelen in het verlengde van de eisen die de (veranderende) opgaven stellen. De huidige tijd vereist immers meer en meer samenwerken met maatschappelijke partners in het sociale domein in wijken en buurten waarbij vaak maatwerk nodig is. Het is dan fijn als er een zekere mate van taakvolwassenheid en handelingsruimte voor de medewerker is.

### Voorgaande visitatie

De Goede Woning is in 2019 gevisiteerd over de jaren 2014 tot en met 2017. De toenmalige visitatiecommissie kwam tot de conclusie dat de corporatie betrokken was op haar huurders en over het algemeen ruim voldoende presteerde. Ook was de commissie van mening dat De Goede Woning op meerdere onderdelen stappen gezet, hetgeen terug te zien is in de hogere oordelen bij de maatschappelijke prestaties. De corporatie zette nadrukkelijk in op lage woonlasten door huren betaalbaar te houden en te investeren in duurzaamheid. Door in nauw contact te staan met haar huurders stond de corporatie ook positief bekend om haar betrokkenheid bij wijken.

De vorige visitatiecommissie gaf De Goede Woning ook enkele punten mee voor de beleidsagenda. Deze waren:

- Opgaven inclusieve wijken en wonen en zorg vragen om verbreding in de samenwerking
- Versterking samenwerking VSW-verband door aanvullende profilering afzonderlijke corporaties
- Monitoring van buurten en beleid voor wijken met verouderd bezit (door)ontwikkelen
- Energietransitie in wijken oppakken samen met de particuliere sector en gemeente
- Ontwikkel een visie op en geef proactief invulling aan het maatschappelijk toezicht (RvC)

### Huidige visitatie

De Goede Woning is duidelijk met de hiervoor genoemde punten aan de slag gegaan. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het meenemen van de aandachtspunten als input voor het ondernemingsplan 2020-2024 'Samen buurten'.

### *Ambitieniveau is verhoogd*

Een belangrijke gebeurtenis voor De Goede Woning tijdens de visitatieperiode was de wisseling van het bestuur van De Goede Woning en het in verlengde daarvan fors verhogen van de ambities om aan te sluiten op de maatschappelijke vraag. Omdat de maatschappelijke vraag veranderlijk is, is in de gesprekken met De Goede Woning vaak het woord 'wendbaarheid' gevallen. De wendbaarheid is hierbij nodig in zowel financiële als organisatorische zin. In financiële zin vanwege de benodigde investeringsruimte zodat indien nodig de ambities kunnen worden bijgesteld.

### *Aandacht voor maatschappelijke capaciteit organisatie*

De Goede Woning heeft als ambitie om meer maatwerk te kunnen leveren en de benodigde wendbaarheid in de maatschappelijke capaciteit van de organisatie te borgen. Er is daarom de afgelopen tijd ingezet op het ontwikkelen van medewerkers in die richting. De visitatiecommissie ziet al heel duidelijk signalen dat De Goede Woning zich verbetert op dit punt. De huurdersvertegenwoordiging is bijvoorbeeld lovend over het maatwerk dat De Goede Woning levert als het gaat om de betaalbaarheid van de woningen. Tegelijkertijd zijn er echter nog signalen van belanghebbenden die aangeven dat De Goede Woning nog beter moet inzetten op het lager leggen van verantwoordelijkheden en het leveren van maatwerk.

### *Prestatieniveau is vastgehouden en op onderdelen verbeterd*

De visitatiecommissie is verder van mening dat De Goede Woning het prestatieniveau uit de voorgaande visitatie heeft vastgehouden of zelfs heeft verbeterd. Gebleven is bijvoorbeeld de goede inzet voor lage woonlasten door huren betaalbaar te houden en de huuraanpassingen te beperken. Er is bovendien ingezet op (duurzaamheids)renovatie, onder andere door het isoleren en plaatsen van zonnepanelen, in onderhouden in nieuwbouw. En er is met de gemeente samengewerkt aan de realisatie en uitvoering van vitaliteitsagenda's in wijken en aan de verdere uitwerking van de energietransitie. De RvC is bovendien duidelijk aan de slag gegaan met het ontwikkelen van een visie op toezichthouden die past bij een maatschappelijke organisatie.

Een punt waar De Goede Woning de afgelopen jaren minder op heeft kunnen inzetten dan gewenst betreft de beschikbaarheid van nieuwe woningen. In de eerste jaren van de visitatieperiode was er door de krappe financiële situatie bij De Goede Woning weinig ruimte waardoor er weinig nieuwbouw is gerealiseerd. Uiteraard speelt ook mee dat het in bijna alle woningmarkten lastig is om geschikte locaties te vinden voor nieuwbouw.

Positief is dat de belanghebbenden merken dat de inzet van De Goede Woning op dit onderwerp aan het veranderen is. Er zijn inmiddels veel plannen in ontwikkeling of uitvoering om de beschikbaarheid te vergroten. Opmerkelijk is wel dat de belanghebbenden een grote rol voor de gemeente zien, maar dat uit gesprekken met de gemeente blijkt dat deze juist meer initiatief van de woningcorporaties verwacht. De visitatiecommissie raadt daarom aan dit onderwerp met de gemeente te bespreken de verantwoordelijkheden duidelijk te stellen. Positief is dat er een goede basis voor samenwerking aanwezig is.

### *De Goede Woning heeft ingezet op verdieping samenwerking*

De Goede Woning is zich ervan bewust dat samenwerking noodzakelijk is en heeft daarom de afgelopen jaren ingezet op de ontwikkeling naar een netwerkorganisatie en het krijgen van meer verbinding met de partners. De Goede Woning wil duidelijk een actievere participatie in de externe netwerken die breed in de organisatie, dus niet alleen bestuurder, gedragen is. De actievere participatie houdt in dat de woningcorporatie steeds meer een initiërende rol inneemt. Om dit te borgen is dit aspect ook vastgelegd in de kernwaarden 'naar voren stappen', 'ertoe doen' en 'samen met en voor onze huurders'. De visitatiecommissie heeft gemerkt dat de belanghebbenden



herkennen dat De Goede Woning in toenemende mate daadwerkelijk naar buiten treedt en naar voren stapt om de beoogde rol op te pakken. De visitatiecommissie vindt het knap dat De Goede Woning in relatief korte tijd al veel heeft bereikt op het gebied van meer naar buiten treden en een actievere rol pakken in het netwerk. Het is niet alleen aangegeven door de belanghebbenden, maar het is ook gemeten in de vorm van een duidelijke verbetering van de Net Promotor Score (NPS) van de medewerkers. De NPS heeft zich namelijk ontwikkeld van – 29 in maart 2021 tot +9 in augustus 2022. Daarmee ligt De Goede Woning goed op koers om haar ambitie van een NPS van +25 te realiseren. Het laten meten van de vooruitgang op dit onderwerp onderstreept in de ogen van de visitatiecommissie ook het feit dat De Goede Woning de actievere participatie serieus wil aanpakken en vormgeven.

De visitatiecommissie heeft echter ook gemerkt dat in een aantal gevallen de samenwerking nog in een beginstadium zit. In het sociaal domein wordt bijvoorbeeld goed samengewerkt vanuit de casuïstiek, maar er is duidelijk behoefte aan het verdiepen van de samenwerking. Deze verdieping kan in een verdergaand stadium inhouden dat meer aan de zogenoemde voorkant van het beleid wordt opgetrokken. De samenwerkende partners die gesproken zijn, hebben echter aangegeven in eerste instantie behoefte te hebben om op korte termijn elkaar beter te leren kennen. Door het bespreken van elkaars invalshoeken en problematieken en het daarmee samengaande inzicht en begrip voor elkaars situatie kan de samenwerking sterker worden.

### Richting de toekomst

De Goede Woning heeft -zoals eerder aangegeven- tijdens de visitatie goede tot zeer goede scores behaald. Er is daarom geen sprake van zaken die dringend verbetering behoeven omdat zij nu niet goed lopen. Wel is er uiteraard altijd ruimte voor verbetering op onderdelen of optimalisatie. De visitatiecommissie wil De Goede Woning daarom de volgende punten meegeven voor de beleidsagenda:

- Creëer een moment van rust na een periode van veranderingen en personeelwisselingen, zodat de ingeslagen weg met succes kan worden vervolgd en De Goede Woning een stabiele samenwerkingspartner kan blijven.
- Ga met de gemeente in gesprek over de wederzijdse verwachtingen ten aanzien van het realiseren van nieuwbouw en ieders rol daarin.
- Ga met de belanghebbenden in gesprek over het niveau van de samenwerking en onderzoek welke stappen nodig zijn om de samenwerking een stap verder te brengen. Dit kan per netwerk verschillen.
- Zet de ingeslagen lijn van organisatieontwikkeling door. Belanghebbenden merken immers dat er regelmatig situaties zijn waarbij integraal samenwerken en het duidelijk benoemen van verantwoordelijkheden lastig is, waardoor de samenwerking niet optimaal verloopt. Ook is behoefte aan het hebben van één vaste contactpersoon in plaats van meerdere contactpersonen (eigenaarschap).
- Houd in de gaten of soms een vertraging nodig is om huurders 'aan boord te krijgen' bij alle ambities. Door af en toe ook te vertragen in plaats van continu te willen versnellen is het aan boord krijgen en houden eenvoudiger.
- Zet de ontwikkeling richting het worden van 'een toonaangevende speler in het netwerk' met volle kracht door. Er is immer grote behoefte aan.
- Probeer in de prestatieafspraken de taken beter aan de individuele corporaties te koppelen. Dit komt de duidelijkheid over hetgeen men van elkaar mag verwachten bij het doornemen van de prestatieafspraken ten goede.

## B. Scorekaart

Tabel B.1: Scorekaart

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>								
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,7	6,5	7,0	7,2	7,3	<b>7,1</b>	75%	<b>7,3</b>
Ambities in relatie tot de opgaven						<b>8,0</b>	25%	
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>								
Prestaties	7,5	7,0	7,7	7,5	7,3	<b>7,4</b>	50%	<b>7,5</b>
Relatie en communicatie						<b>8,3</b>	25%	
Invloed op beleid						<b>7,1</b>	25%	
<b>Presteren naar Vermogen</b>								
Vermogensinzet						<b>8,0</b>	100%	<b>8,0</b>
<b>Governance van maatschappelijke presteren</b>								
Strategievorming en prestatiebestuur	Strategievorming				8,0	<b>8,0</b>	33%	<b>7,7</b>
	Prestatiebestuur				8,0			
Maatschappelijke rol raad van commissarissen						<b>8,0</b>	33%	
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie				7,0	<b>7,0</b>	33%	
	Openbare verantwoording				7,0			

Thema 1: Betaalbaarheid

Thema 2: Beschikbaarheid

Thema 3: Kwaliteit van de woningvoorraad

Thema 4: Huisvesting bijzondere doelgroepen

Thema 5: Leefbaarheid

## C. Samenvatting

De Goede Woning krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel C.1: Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,3
Presteren volgens Belanghebbenden	7,5
Presteren naar Vermogen	8,0
Governance van maatschappelijk presteren	7,7

### Presteren naar Opgaven en Ambities

**7,3** De Goede Woning heeft over het algemeen ruim voldoende scores behaald bij de prestaties ten aanzien van de prestatieafspraken. Wel zijn de prestaties op het gebied van nieuwbouw wat achtergebleven. De prestaties op het gebied van betaalbaarheid zijn daarentegen weer ruim hoger dan de afspraak. De ambities van De Goede Woning sluiten goed aan op de inhoud van de opgaven.

Het proces om tot prestatieafspraken te komen verloopt in principe goed. De visitatiecommissie constateert dat de prestatieafspraken helder zijn omschreven en duidelijk gekoppeld worden aan lokale opgaven in gemeente Apeldoorn. Per thema worden eerst de opgave of ambities uiteengezet. Vervolgens worden de prestatieafspraken voor de corporaties uitgelicht. De prestatieafspraken worden periodiek geëvalueerd en gemonitord.

### Presteren volgens Belanghebbenden

**7,5** De belanghebbenden zijn over het algemeen (zeer) tevreden over de inzet van De Goede Woning op de volkshuisvestelijke thema's. Met name de onderwerpen 'Kwaliteit woningvoorraad (duurzaamheid) en Betaalbaarheid scoren daarbij hoog. Hierbij worden als verklaringen gegeven dat het opvalt dat De Goede Woning echt oog voor de huurder heeft en maatwerk wil leveren op het gebied van betaalbaarheid. Op duurzaamheidsgebied wordt het gewaardeerd dat De Goede Woning voortdurend heeft geïnvesteerd in de kwaliteit van de woningvoorraad. Iets dat heel waardevol is gezien het relatief oude bezit.

De belanghebbenden waarderen de relatie en communicatie met De Goede Woning als 'goed'. Er is sprake van een prettige relatie waarbij openheid centraal staat. Tegelijkertijd wordt door meerdere belanghebbenden aangegeven dat door personeelwisselingen bij De Goede Woning, het regelmatig lastig was de juiste persoon te spreken te krijgen.

De belanghebbenden zijn over de mate van invloed op het beleid wisselend tevreden. De HBV geeft aan dat zij zich gehoord voelt en als een serieuze gesprekspartner wordt gezien. De andere belanghebbenden zijn eveneens tevreden over de mate van invloed, maar geven aan dat de invloed op het beleid zich heeft ontwikkeld of in ontwikkeling is. De Goede Woning is de laatste jaren meer open gaan staan voor invloed vanuit belanghebbenden. De omslag die de corporatie heeft gemaakt van intern gericht, naar meer naar buiten gericht heeft daar zeker aan bijgedragen. De woningcorporatie moet in het 'naar voren stappen' en de omvangrijke ambities wel blijven zorgen dat onder andere collega-corporaties aangehaakt blijven.

### Presteren naar Vermogen

8,0

De Goede Woning kan goed onderbouwen waarom zij haar vermogen inzet voor bepaalde projecten of beleidskeuzen. Dit begint al in de structuur van het ondernemingsplan en jaarplan en zet zich ook goed door in de begroting. Bij discussies over de vermogensinzet worden maatschappelijk overwegingen duidelijk meegenomen en krijgen daarin ook een belangrijke positie. De investeringsbesluiten laten deze keuzen duidelijk zien. De Goede Woning scoort gemiddeld in de jaarlijkse Aedes-benchmark op het onderdeel bedrijfslasten per vhe. Er zijn door de toezichthouder geen opmerkingen gemaakt waaruit kan worden opgemaakt dat de financiële continuïteit in gevaar is.

### Governance van maatschappelijk presteren

7,7

De Goede Woning heeft een helder en goed gestructureerd proces van strategieformulering. Hierbij worden in ruime mate de meningen en beelden 'onderop' opgehaald door medewerkers, RvC en belanghebbenden vroegtijdig te betrekken. De Goede Woning gebruikt voor het monitoren van haar prestaties een goed en gedegen systeem van rapportages. De corporatie stuurt bovendien tijdig en adequaat bij indien een afwijking van de planning wordt gesignaleerd.

De RvC van De Goede Woning geeft op goede wijze invulling aan haar maatschappelijke oriëntatie bij het houden van toezicht. Ze ziet hierbij op actieve wijze toe op de borging van de maatschappelijke opgaven in het strategisch beleid en betreft de betreffende opgave en de belangen van de huurders goed in het toezicht.

De Goede Woning heeft goed in beeld met welke partijen ze op welke wijze wil samenwerken. Hierbij is steeds meer aandacht voor het netwerk en de plek en rol van De Goede Woning daarin. De Goede Woning legt op goede, leesbare en transparante wijze via verschillende kanalen verantwoording af over de voorgenomen en gerealiseerde prestaties.

## D. Korte schets van de corporatie

### Werkgebied en woningbezit

De Goede Woning is werkzaam in de gemeente Apeldoorn. Van de verhuurvoorraad van 7.926 woningen behoort ruim 95% tot het DAEB-segment. Naast de sociale huurwoningen heeft De Goede Woning 158 intramurale eenheden en 5 woningen in de verkoopvoorraad.

Het overgrote deel van de voorraad is een eengezinswoning (41%) of appartement (41%). Daarnaast biedt De Goede Woning seniorenwoningen (9%), duplexwoningen (2%), woonwagendplaatsen en onzelfstandige eenheden (2%) zoals woonwagens en kamers.

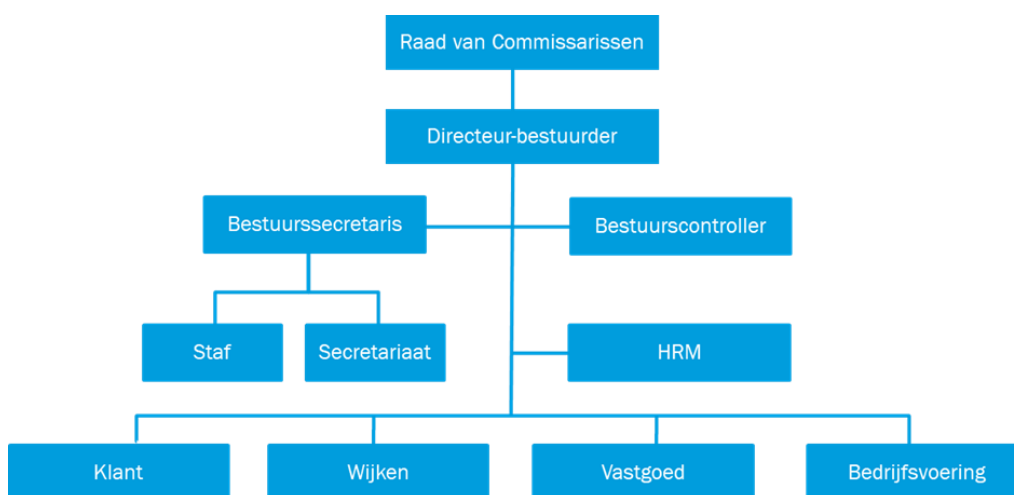
De Goede Woning heeft 97% van de woningen met een huurprijs binnen de betaalbaarheidsgrens voor huurders met een inkomen tot en met € 45.015. (peildatum 2022). Van de 7.926 woningen heeft 81% een huur lager dan € 678,66. Het grootste deel, te weten 5.005 woningen (63%), heeft een huur lager dan € 633,25.

### Organisatiestructuur

De Goede Woning heeft een organisatiestructuur met vanaf 1 januari 2023 een indeling bestaande uit de afdelingen Klant, Wijken, Vastgoed en Bedrijfsvoering. Deze afdelingen vallen onder de directeur-bestuurder. Om de ambities vanuit het Kompas te kunnen waarmaken, heeft De Goede Woning een aantal organisatorische wijzigingen doorgevoerd: het werken met opgavemanagers, het opsplitsen van de afdeling Wonen, het herpositioneren van HRM en het overhevelen van de service(fonds)medewerker. Het resultaat is een nieuw organogram (zie Figuur D-1).

In 2020 trad de voormalig directeur-bestuurder af, waarna in de periode van 1 januari tot 1 september 2021 sprake was van een interim-bestuurder. Na deze periode werd de interim-bestuurder benoemd tot vaste bestuurder. De directeur-bestuurder en zijn team sturen de organisatie aan en zijn onder andere verantwoordelijk voor het nemen van bestuursbesluiten en (bestuurlijke) overleggen voeren met de gemeenten, huurdersorganisaties en andere belanghebbenden. Bovendien is de directeur-bestuurder de zichtbare vertegenwoordiger van De Goede Woning. De Raad van Commissarissen (RvC) van De Goede Woning bestaat uit vijf leden. Iedere commissaris is aangesteld op basis van kennis en ervaring. De RvC bewaakt het functioneren van de directeur-bestuurder en ziet erop toe dat de maatschappelijke doelstellingen gerealiseerd worden. In 2021 werkte er bij De Goede Woning 65,27 fte.

**Figuur D-1: Organogram De Goede Woning vanaf 1 januari 2023**



## **Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief**

# 1 Presteren naar Opgaven en Ambities



## 1.1 Inleiding

Het presteren van De Goede Woning zal ten eerste door het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities' beoordeeld worden. De visitatiecommissie beoordeelt de feitelijke maatschappelijke prestaties gedurende de visitatieperiode primair in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid, corporaties en de huurdersorganisaties.

## 1.2 Beoordeling door visitatiecommissie

In de onderstaande tabel is de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities' te zien. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

**Tabel 1.1: Presteren naar Opgaven en Ambities**

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
<b>Perspectief 1: Presteren naar Opgaven en Ambities</b>								
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,7	6,5	7,0	7,2	7,3	<b>7,1</b>	75%	<b>7,3</b>
Ambities in relatie tot de opgaven	8,0					<b>8,0</b>	25%	

Thema 1: Betaalbaarheid

Thema 2: Beschikbaarheid

Thema 3: Kwaliteit van de woningvoorraad

Thema 4: Huisvesting bijzondere doelgroepen

Thema 5: Leefbaarheid

## 1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

De Goede Woning heeft gezamenlijk met collega woningcorporaties uit Apeldoorn (De Woonmensen, Ons Huis en Veluwonen) voor de periode 2018 tot en met 2021 jaarlijks prestatieafspraken opgesteld met de gemeente Apeldoorn en de verschillende huurdersorganisaties (De Sleutel, Wijzijn, Ons Woongoed en Stichting Huurdersbelangen Samen Een).

### Prestatieafspraken in gemeente Apeldoorn

De prestatieafspraken richten zich op de drie hoofdthema's, voortkomend uit de gemeentelijke Woonagenda 2018-2021. De hoofdthema's van de Woonagenda zijn: Basis op orde, Wonen en zorg en Comfortabele gezinsstad. De prestatieafspraken zijn uitgewerkt per hoofdthema. De belangrijkste sub-thema's van de prestatieafspraken zijn de uitbreiding van de woningvoorraad, betaalbaarheid en beschikbaarheid, en de kwaliteit van de woningvoorraad. Daarnaast zijn er prestatieafspraken gemaakt over het huisvesten van bijzondere doelgroepen, de leefbaarheid en de duurzaamheid van de woningvoorraad.

### Convenanten en samenwerkingsafspraken

De Goede Woning heeft samen met gemeente Apeldoorn, de collega-corporaties en huurdersorganisaties de volgende samenwerkingsafspraken en convenanten:

- Samenwerking woonfraude en hennepsteelt;



- Samenwerking rondom woonoverlast en handhaving openbare ruimte;
- Samenwerking op het gebied van huisvesten van bijzondere doelgroepen;
- Samenwerking op het gebied van leefbaarheid;
- Convenant Woonfraude;
- Convenant Vroegsignalering;
- Convenant Sociaal Wijk Team.

## 1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

### Het proces om tot de prestatieafspraken te komen

De Goede Woning heeft in de visitatieperiode jaarlijks prestatieafspraken opgesteld in overleg met de gemeente Apeldoorn, de collega-corporaties en de huurdersorganisaties. De prestatieafspraken hebben als uitgangspunt dat elke partij een eigen bijdrage levert vanuit eigen verantwoordelijkheid, positie en rol. De bijdrage vanuit elke partij wordt hierbij zo helder mogelijk geformuleerd. De prestatieafspraken hebben een constructief doel waarin samenwerking, wederkerigheid en gelijkwaardigheid de hoofdmoot voeren. De prestatieafspraken komen voort uit het BOD, waarin de samenwerkende corporaties in Apeldoorn (VSW) laten zien hoe bijgedragen wordt aan de doelstellingen en actiepunten uit de Woonagenda 2018-2021. Het BOD is opgesteld aan de hand van de thema's uit de woonagenda.

### De prestatieafspraken zijn duidelijk omschreven en sluiten aan bij lokale opgaven

De visitatiecommissie constateert dat de prestatieafspraken helder zijn omschreven en duidelijk gekoppeld worden aan lokale opgaven in gemeente Apeldoorn. Per thema worden eerst de opgave of ambities uiteengezet. Vervolgens worden de prestatieafspraken voor de corporaties uitgelicht. Een voorbeeld uit de prestatieafspraken van 2021:

- **Ambitie:** "De slaagkans van huishoudens doe op zoek zijn naar een sociale huurwoning via de woonruimteverdeling van Woonkeus bedraagt gemiddeld 22 procent."
- **Prestatieafpraak:** "We willen de slaagkans naar 25% brengen."

De visitatiecommissie constateert dat lokale opgaven adequaat in beeld worden gebracht. Bovendien is het duidelijk welke bijdrage De Goede Woning zal leveren aan de opgaven. Daarmee zijn de prestatieafspraken transparant en navolgbaar.

### De prestatieafspraken zijn concreet en wederkerig

De visitatiecommissie constateert dat de prestatieafspraken concreet zijn opgesteld. De concreetheid van de afspraken heeft zich positief ontwikkeld in de visitatieperiode. Tevens zijn de afspraken wederkerig. Daarnaast wordt de inzet van de gemeente en huurdersorganisaties in de prestatieafspraken opgenomen. Zoals bij de prestatieafpraak betreffende het verduurzamen van woningen. Hierbij zetten corporaties, gemeente en huurdersorganisaties zich in voor het vergroten van de bewustwording over energiezuinig gedrag onder huurders.

De wederkerigheid van de prestatieafspraken kan echter toenemen door aan te geven voor wie de afspraak geldt (de Goede Woning, de gemeente of over de breedte van alle corporaties). De prestatieafspraken worden bij een aantal thema's niet direct gekoppeld aan De Goede Woning, maar zijn over de breedte van alle corporaties vastgesteld. Deze prestatieafspraken missen een onderverdeling naar corporatie, hetgeen ervoor zorgt dat er geen duidelijke verantwoordelijkheden liggen. Een voorbeeld is de prestatieafpraak om 500 woningen te realiseren in de periode 2018 tot en met 2023. Deze prestatieafpraak is gemaakt over de breedte van alle woningcorporaties in Apeldoorn. Bij deze prestatieafpraak wordt niet aangeduid om hoeveel woningen het per woningcorporatie gaat. Bovendien is het aantal gebaseerd op alle mogelijke gemeente brede

kansen (o.a. beschikbare gronden) voor het realiseren van nieuwbouw, in plaats van concrete (nieuwbouw)projecten vanuit de woningcorporaties.

In het kader van wederkerigheid constateert de visitatiecommissie dat gemeente Apeldoorn in afstemming met de corporaties en huurdersorganisaties een woonbeleid ontwikkelt en periodiek actualiseert. Volgens het BOD dragen de corporaties bij aan prestatieafspraken op basis van evenwichtigheid en wederkerigheid.

#### **De prestatieafspraken worden gemonitord en geëvalueerd**

Voor elke hoofdonderwerp – nieuwbouw, verduurzaming en leefbaarheid – beschikken de corporaties over een tripartite werkgroep die gedurende het jaar de prestatieafspraken monitort. De monitoring en voortgang wordt door de werkgroepen samengevat in 'Het Spoorboek' met een stoplichtentema. Op deze manier wordt er per prestatieafpraak aangegeven of de voortgang boven, op of onder de norm is. Vervolgens wordt de monitoring besproken in het brede tripartite overleg. Aan het einde van ieder jaar wordt bezien welke prestatieafspraken zijn afgerond, welke doorlopen naar het volgende jaar en welke komen te vervallen.

### **1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de restatieafspraken**

De prestaties van De Goede Woning worden beoordeeld op basis van de onderwerpen of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn benoemd.

#### **Toelichting op de scoremethodiek**

In de voorliggende paragraaf is per thema een beoordeling op één decimaal nauwkeurig weergegeven. De beoordelingen zijn gebaseerd op een gemiddelde van de cijfers die per opgave/prestatieafpraak en daarbij behorende prestatie zijn gegeven in de prestatietabel in bijlage 7. Daarnaast is in de prestatietabel in bijlage 7 voor verschillende opgaven/prestatieafspraken en prestaties een meer uitgebreide toelichting opgenomen dan in paragraaf 1.5.

De visitatiecommissie heeft per opgave/prestatieafpraak en de daarbij behorende prestatie in eerste instantie beoordeeld of de woningcorporatie heeft voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De woningcorporatie voldoet aan het ijkpunt als in belangrijke mate aan de prestatieafspraken is voldaan. De visitatiecommissie heeft vervolgens beoordeeld in hoeverre de woningcorporatie in positieve of in negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Indien de woningcorporatie aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 en bovendien in meerdere of mindere mate voldoet aan de criteria voor pluspunten, dan is de visitatiecommissie gekomen tot een hogere beoordeling dan een 6. De criteria voor pluspunten betreffen bijvoorbeeld het evenaren of overtreffen van de prestatieafspraken, het realiseren van een lagere prestatie in belang van maatschappelijke doelen en het actief handelen in belang van het realiseren van de prestatieafspraken.

Indien de woningcorporatie niet aantoonbaar heeft voldaan het ijkpunt voor een 6, dan heeft de visitatiecommissie de prestatie in principe met een onvoldoende beoordeeld. De mate van onvoldoende is bepaald aan de hand van de criteria voor minpunten. De criteria voor minpunten zijn het niet of onvoldoende voldoen aan de prestatieafspraken en het niet of onvoldoende actief handelen door de woningcorporatie om te voldoen aan de prestatieafspraken.

### 1.5.1 Thema 1: Betaalbaarheid

**7,7**

**De visitatiecommissie oordeelt dat De Goede Woning omtrent de betaalbaarheid van haar woningvoorraad ruim voldoende heeft gepresteerd. De corporatie voerde een gematigd huurprijsbeleid door middel van voldoende toewijzingen binnen de goedkope huurprijsklasse. Ook voerde De Goede Woning op proactieve wijze een sociaal en preventief incassobeleid.**

#### **De Goede Woning heeft een gematigd huurprijsbeleid gevoerd**

De Goede Woning heeft de opgave om een gematigd huurprijsbeleid te voeren. De Goede Woning heeft overeenstemming met haar prestatieafspraken gedurende de visitatieperiode de volgende percentages aan gemiddelde huurverhoging- of verlaging doorgevoerd (0,82% in 2018; 1,1% in 2019; 1,9% in 2020; - 6,3% in 2021; -2,3% in 2022). Daarnaast heeft het aandeel toewijzingen binnen de goedkope huurprijsklasse zich positief ontwikkeld in de visitatieperiode (10,73% in 2018; 11,43% in 2019; 10,58% in 2020; 12,75% in 2021; 14% in 2022).

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en de positieve ontwikkeling in de goedkope huurprijsklasse.

#### **De Goede Woning voerde een sociaal en preventief incassobeleid**

De Goede Woning benadert – in overeenstemming met de prestatieafspraken – huurders met een beginnende huurachterstand op een preventieve, proactieve en outreachende manier. Dit houdt in dat de corporatie zo snel mogelijk ‘achter de voordeur’ probeert te komen. De aanpak van de corporatie hierbij bestaat uit het intensiveren van vroegsignalering en richt zich op maatwerk. De Goede Woning doet dit om huurachterstanden te minimaliseren en om ontruiming te voorkomen. De effectiviteit van de aanpak is terug te zien in het lage aandeel huurders met een huurachterstand tijdens de visitatieperiode (0,8% in 2018; 0,6% in 2019; 0,6% in 2020; 1,1% in 2021; 1,1% in 2022). Om te voorkomen dat huurachterstanden ontstaan, is tevens een zogenaamde Woonlastencheck beschikbaar in het woonruimteverdeelsysteem Woonkeus Stedendriehoek.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en de proactieve aanpak betreft vroegsignalering. Voor de Woonlastencheck wordt één pluspunt toegekend.

### 1.5.2 Thema 2: Beschikbaarheid

**6,5**

**De visitatiecommissie oordeelt dat De Goede Woning omtrent beschikbaarheid ruim voldoende heeft gepresteerd. De corporatie breidde haar woningvoorraad uit door de bouw en terugkoop van woningen. Verder voerde de corporatie een terughoudend sloop- en verkoopbeleid. De slaagkans daalde echter wel in de visitatieperiode. En ondanks dat De Goede Woning niet actief woningen heeft toegewezen aan gedupeerden van de verhoogde inkomensgrenzen, heeft De Goede Woning de daarvoor bestemde woningen toegewezen aan andere doelgroepen die binnen haar huisvestingsopgave passen.**

#### **De Goede Woning heeft de woningvoorraad in omvang laten toenemen**

De gemeente Apeldoorn heeft met de corporaties afgesproken dat er 500 woningen toegevoegd worden aan de sociale huurvoorraad in de periode 2018 tot en met 2023. Hierbij is het belangrijk om te benoemen dat deze 500 woningen gebaseerd zijn op gemeente brede kansen voor het realiseren van nieuwbouw. Daarbij is geen rekening gehouden met concrete (nieuwbouw)projecten vanuit de woningcorporaties. Daarnaast is er sprake van een tekort aan beschikbare bouwlocaties, waardoor de nieuwbouwontwikkeling wordt en werd gestremd. De Goede Woning heeft in de

visitatieperiode 72 woningen aan haar woningvoorraad toegevoegd. De woningvoorraad is gegroeid van 8.012 woningen (2018) naar 8.084 woningen (2022).

De visitatiecommissie kent geen pluspunt toe. Ondanks dat De Goede Woning haar woningvoorraad heeft uitgebreid in de visitatieperiode, is de nieuwbouwproductie achtergebleven bij de opgaven en de prestatieafspraken.

#### **De Goede Woning heeft ingezet op het verhogen van de slaagkans**

De Goede Woning heeft de opgave dat de gemiddelde slaagkans moet stijgen naar 25%. Echter is in de visitatieperiode de gemiddelde slaagkans gedaald van 24% in 2019 naar 15% in 2022. Wel waarborgde De Goede Woning gelijke slaagkansen tussen woningzoekenden van verschillende achtergronden door de verdeling van Woonkeus Stedendriehoek (60/20/20) aan te houden. Deze verdeling heeft zich stabiel ontwikkeld van 63/19/18 in 2018 naar 63/22/15 in 2022. Een ander aspect dat invloed heeft op de gemiddelde slaagkans is het aanbieden van woningen volgens het lotingmodel. Tijdens de visitatieperiode werd volgens de prestatieafspraken 10% tot 25% van de woningen via het lotingmodel woningen aangeboden (9% in 2018; 12% 2019; 12% in 2020; 11% in 2021; 16% in 2022).

De visitatiecommissie kent geen pluspunt toe.

#### **De Goede Woning heeft de vrije toewijzingsruimte benut**

De Goede Woning heeft de opgave om maximaal 15% te benutten van de vrije toewijzingsruimte voor het huisvesten van woningzoekenden die niet meer in aanmerking komen voor sociale huurwoningen door de verlaagde inkomensgrenzen. Gedurende de visitatieperiode heeft De Goede Woning hier niet actief op ingezet. De vrije ruimte wordt bijvoorbeeld gebruikt ten behoeve van herhuisvesting en de toewijzing van zorgwoningen. Daarnaast kunnen gezinnen met een middeninkomen ook reageren op een sociale huurwoning.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave. Ondanks dat De Goede Woning niet actief heeft ingezet op de gedupeerden van de verhoogde inkomensgrenzen, heeft De Goede Woning de daarvoor bestemde woningen toegewezen aan andere doelgroepen die binnen haar huisvestingsopgave passen.

#### **De Goede Woning voert een terughoudend sloop- en verkoopbeleid**

Dit houdt in dat woningen die specifiek zijn aangewezen voor verkoop worden verkocht bij mutatie en zittende bewoners kunnen deze woning kopen. In de periode 2018 t/m 2022 heeft De Goede Woning 41 woningen verkocht, 89 woningen teruggekocht, en 24 woningen gesloopt.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave, dat er meer woningen teruggekocht zijn dan verkocht en slechts enkele woningen gesloopt zijn.

### 1.5.3 Thema 3: Kwaliteit van de woningvoorraad

**7,0**

De visitatiecommissie oordeelt dat De Goede Woning omtrent de kwaliteit van de woningvoorraad ruim voldoende heeft gepresteerd. De Goede Woning heeft nieuwbouwwoningen BENG of NOM opgeleverd. Ook heeft de corporatie vroegtijdig haar doelstelling behaald om haar woningbezit gemiddeld op energielabel B te krijgen. Bovendien heeft de corporatie haar bezit verduurzaamd door energetische verbeteringen en het plaatsen van zonnepanelen. De Goede Woning heeft ook actief bewustwording over energiezuinig gedrag onder huurders gecreëerd.

#### **De Goede Woning heeft nieuwbouwwoningen BENG of NOM opgeleverd**

In overeenstemming met de prestatieafspraken voldeed in de visitatieperiode 100% van de nieuwbouwwoningen van De Goede Woning aan de BENG-eisen en werd nieuwbouw 100% gasloos opgeleverd. Ook is De Goede Woning begonnen met het in kaart brengen van de mogelijke stappen binnen een circulair proces. De mate van circulariteit wordt mee gewogen in de beoordeling van nieuwbouw projecten.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave en het actief streven naar meer circulariteit.

#### **De Goede Woning verduurzaamt haar bezit**

De Goede Woning investeert in haar vastgoed door de kwaliteit van de woningvoorraad op peil te houden. De corporatie heeft als opgave om €8,3 miljoen te investeren in het verduurzamen van ongeveer 2.059 woningen, waardoor de woningvoorraad voor 2021 gemiddeld op energielabel B heeft. In de periode 2018 tot en met 2021 investeerde De Goede Woning €11 miljoen in energetische verbeteringen en verduurzaamde de corporatie ruim 3.035 woningen. Van 2018 tot en met 2020 werden er 2.663 labelstappen gerealiseerd. In 2021 daalde het aantal labelstappen met 3.024 als gevolg van de NTA 8800 berekening. Verder werden er tijdens de visitatieperiode bij 3.099 woningen zonnepanelen geplaatst. Als gevolg van de duurzaamheidsmaatregelen behaalde De Goede Woning haar doelstelling om haar woningbezit gemiddeld op energielabel B te krijgen al in 2020.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave en de inzet die De Goede Woning getoond heeft betreft de verduurzaming van haar woningvoorraad.

#### **De Goede Woning betreft VvE's**

De Goede Woning betreft -in overeenstemming met de prestatieafspraken- VvE's bij de planvorming van energetische projecten. Voor de woningen van De Goede Woning zijn de meeste VvE's relatief jong en de oudere VvE's worden uitgepond.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.

#### **De Goede Woning streeft naar bewustwording onder huurders**

De Goede Woning zet actief in op de bewustwording over energiezuinig gedrag bij huurders. In de visitatieperiode werd dit gedaan zowel via de website als door middel van huisbezoeken. Op deze manieren worden huurders geïnformeerd over besparende maatregelen en de invloed van hun eigen gedrag daarop. Bovendien is er sinds de energiecrisis meer aandacht voor het stimuleren van bewustwording, gezamenlijk met meer aandacht voor individuele vragen vanuit huurders.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave en het verder uitbreiden van bewustwordingsactiviteiten als gevolg van de energiecrisis.

#### 1.5.4 Thema 4: Huisvesting bijzondere doelgroepen

**7,2**

**De visitatiecommissie oordeelt dat De Goede Woning ten aanzien van het huisvesten van bijzondere groepen voldoende heeft gepresteerd. De Goede Woning heeft in overeenstemming met de prestatieafspraken huisvesting geboden in de vorm van opstapwoningen en intramurale zorgeenheden. Verder huisvestte De Goede Woning urgent woningzoekenden, daklozen, jongeren, statushouders, woonwagenbewoners en senioren.**

##### **De Goede Woning biedt opstapwoningen voor extramuralisering**

Over de breedte van alle corporaties in Apeldoorn worden er per jaar 100 woningen beschikbaar gesteld voor extramuralisering. De Goede Woning heeft de opgave om jaarlijks ongeveer 40 personen te huisvesten. In de visitatieperiode heeft De Goede Woning jaarlijks alle aanvragen voor opstapwoningen voor extramuralisering gehuisvest.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.

##### **De Goede Woning heeft intramurale zorgeenheden aan zorginstellingen aangeboden**

In de prestatieafspraken staat dat er circa 800 intramurale zorgeenheden aangeboden moeten worden over de breedte van alle corporaties. Het bezit aan intramurale zorgeenheden van De Goede Woning is met 3 eenheden toegenomen in de periode 2018 t/m 2022: van 155 naar 158 eenheden. Ook verhuurde De Goede Woning woningen aan maatschappelijke/zorginstellingen die geen intramurale zorg zijn (46 eenheden in 2018; 40 in 2019; 34 in 2020; 34 in 2021).

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.

##### **De Goede Woning huisvest urgent woningzoekenden**

Overeenkomstig met de prestatieafspraken voert De Goede Woning de urgentieregeling van de gemeenten uit via de Woonkeus Stedendriehoek, waarvan eventueel toe te wijzen woningen ten laste vallen van het contingent opstapwoningen. In de visitatieperiode heeft De Goede Woning 373 woningen toegewezen aan urgent woningzoekenden (71 in 2018; 97 in 2019; 83 in 2020; 77 in 2021; 45 in 2022).

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.

##### **De Goede Woning stelt woningen beschikbaar voor dakloze personen**

Over de breedte van de gemeente Apeldoorn worden er jaarlijks 4 woningen geboden aan daklozen. Gedurende de visitatieperiode stelde De Goede Woning overeenstemming met de prestatieafspraken 1 tot 2 dakloze personen een woning per jaar.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.

##### **De Goede Woning biedt woningen specifiek aan jongeren**

In de visitatieperiode stelde De Goede Woning jaarlijks meer dan de – in de prestatieafspraken opgenomen – 10% van haar woningen beschikbaar voor jongeren (10,73% in 2018; 11,43% in 2019; 10,58% in 2020; 12,75% in 2021). Ook labelde De Goede Woning in toenemende mate woningen specifiek voor jongeren (181 eenheden in 2018; 181 in 2019; 245 in 2020; 245 in 2021).

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en het actief beschikbaar stellen en toewijzen van woningen aan jongeren.

### **De Goede Woning huisvest jongeren door middel van een leerwerktraject**

Voor het project Wonen met kansen heeft De Goede Woning de opgave om 21 appartementen ter beschikking te stellen en deze woningen met voorrang aan te bieden aan de +/- 10 jaarlijkse jongeren uit het leerwerktraject. Gedurende de visitatieperiode huisvestte De Goede Woning jaarlijks 9 tot 15 jongeren binnen het project Wonen met Kansen.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.

### **De Goede Woning biedt huisvesting aan statushouders**

De corporatie heeft binnen de gemeentelijke taakstelling de opgave om huisvesting voor statushouders te bieden. Vanuit de gemeente wordt de grote van de opgave bepaald. Gedurende de visitatieperiode was deze opgave vanuit de gemeente aan fluctuatie onderhevig. Om deze reden en vanwege de coronapandemie verschilden de aantallen statushouders die De Goede Woning huisvestte tijdens de visitatieperiode (82 personen in 2018; 52 in 2019; 40 in 2020; 77 in 2021; 110 in 2022). De opgave vanuit de gemeente werd nagenoeg binnen de daarvoor gestelde termijnen gehonoreerd. Verder leverde De Goede Woning een actieve en zichtbare bijdrage aan het project 'Welkom in de Wijk', en vindt de toewijzing van woningen over een gespreid gebied plaats.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave, voor het ontwikkelen van een werkwijze om statushouders te helpen integreren in de wijk door middel van het project 'Welkom in de Wijk' en de woningtoewijzing.

### **De Goede Woning heeft aanbod voor woonwagengedierten en kermisexploitanten**

In de prestatieafspraken staat dat over de breedte van alle corporaties er maximaal 30 huurwagons op standplaatsen gerealiseerd moeten worden. In de periode 2018 tot en met 2022 is de woonwagenvoorraad van De Goede Woning afgenomen met 9 woonwagons en standplaatsen.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.

### **De Goede Woning zet zich in voor flexibel en levensloopbestendig wonen**

Binnen het project Kleiner Wonen heeft De Goede Woning de opgave om actief de doorstroming van woningen voor senioren huurders te bevorderen. De Goede Woning heeft in fluctuerende mate haar doelstelling voor de doorstroming van woningen gerealiseerd (4 personen in 2018; 9 in 2019; 11 in 2020; 4 in 2021; 3 in 2022). Onder andere door de uitval van de verhuiscoach werd de doelstelling niet behaald. Daarnaast heeft De Goede Woning de toegankelijkheid van seniorenwoningen verbeterd middels planmatig onderhoud bij bestaande bouw en door rekening te houden met de toegankelijkheid bij nieuwbouw. Ook heeft de corporatie overeenstemming met de prestatieafspraken het aantal zorgwoningen op peil gehouden. In de visitatieperiode nam het zorgbezit van De Goede Woning toe met drie eenheden: van 155 eenheden in 2018 naar 158 eenheden in 2022.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave. Hoewel de corporatie niet in alle jaren haar doelstelling voor Kleiner Wonen behaalde, had De Goede Woning ook voor toegankelijkheid en nam het aantal intramurale zorgwoningen toe.

### 1.5.5 Thema 5: Leefbaarheid

**7,3**

**De visitatiecommissie oordeelt dat De Goede Woning ten aanzien van de leefbaarheid van haar wijken voldoende heeft gepresteerd. De Goede Woning heeft vitaliteitsagenda's ontwikkelt en budget beschikbaar gesteld voor het verhogen van leefbaarheid. Ook heeft de corporatie ervoor gezorgd dat haar wijken in gemengd zijn door middel van het bieden van welkomstgesprekken.**

#### **De Goede Woning ontwikkelt vitaliteitsagenda's**

Overeenkomstig met de prestatieafspraken is De Goede Woning samen met de gemeente en collega corporaties bezig met de ontwikkeling van vitaliteitsagenda's om leefbaarheid te verbeteren. Verder zette De Goede Woning zich in voor het verhogen van leefbaarheid door middel van het scheiden van afval en het aanbieden van grofvuil, het aanstellen van buurtbeheerders, en de opzet van een buurtteam

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en de proactieve inzet om leefbaarheid te verhogen.

#### **De Goede Woning heeft budget beschikbaar gesteld voor het verhogen van leefbaarheid**

In de prestatieafspraken heeft de Goede Woning afspraken gemaakt over besteding van het leefbaarheidsbudget. In 2020 werd gemiddeld €126 per woning beschikbaar gesteld. In de visitatieperiode besteedde De Goede Woning jaarlijks gemiddeld € 927,522 aan leefbaarheid, inclusief kosten personeel (€ 915.810 in 2018; € 937.492 in 2019; € 976.288 in 2020; € 880.499 in 2021; € 1.646.251 in 2022). Bovendien biedt De Goede Woning financiële ondersteuning aan verscheidende initiatieven van huurders. Van 2018 t/m 2022 was De Goede Woning betrokken bij 16 initiatieven/projecten gericht op het verbeteren van leefbaarheid.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.

#### **De Goede Woning streeft naar gemengde wijken**

Overeenkomstig met de prestatieafspraken hield De Goede Woning in de visitatieperiode welkomstgesprekken bij nieuwe verhuur. Hierbij werd er extra aandacht geschonken aan complexen waar de leefbaarheid onder druk staat. In het kader van de vitaliteitsagenda's werd er ook gekeken naar differentiatie in huurprijzen nodig is.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.

#### **De Goede Woning biedt uitstroommogelijkheid voor overlast gevende personen**

De corporatie heeft de opgave om mede naar oplossingen te zoeken betreft overlast gevende huurders. Om het woongenot van andere huurders te waarborgen treden woningcorporaties hierin streng op, wat kan leiden tot huisuitzetting. Het aantal overlastmeldingen vanwege gedrag nam af tijdens in de periode 2018 t/m 2022 (73 in 2018; 72 in 2019; 103 in 2020; 57 in 2021; 57 in 2022). Daarnaast was het aantal huisuitzettingen wegens overlast vrij stabiel gedurende de visitatieperiode (1 in 2018; 4 in 2019; 1 in 2020; 2 in 2021; 1 in 2022). Voor 2022 en 2023 staat de realisatie gepland van 9 Skaeve Huse eenheden over de breedte alle woningcorporaties. De uitvoeringsrol voor deze eenheden ligt bij collega corporatie de Woonmensen. Het initiatief gaat voorlopig niet door op de eerder beoogde locatie.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave. Hoewel er geen Skaeve Huses gerealiseerd zijn in de visitatieperiode, lag de uitvoeringsverantwoordelijkheid hiervoor niet bij de Goede Woning.



## 1.6 Beschrijving van ambities

De Goede Woning heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren vastgelegd in twee ondernemingsplannen.

### Ondernemingsplan 2015-2019: 'Goed Wonen'

De Goede Woning heeft voor de periode 2015 tot en met 2019 haar koers vastgelegd in het ondernemingsplan 'Goed Wonen'. Het uitgangspunt is dat de corporatie zich richt op het beheren, verhuren en bouwen van woningen voor de doelgroep. Voor het opstellen van het ondernemingsplan is De Goede Woning in gesprek gegaan met haar stakeholders. Dit zijn bewoners, huurdersbelangenvereniging De Sleutel, maatschappelijke partners, externe professionals, medewerkers, Ondernemingsraad en de Raad van Commissarissen. In het ondernemingsplan is de volgende missie geformuleerd:

*"Wonen vormt een fundamenteel onderdeel van ons bestaan. Het is een belangrijke basis voor gelijke kansen in het leven. De Goede Woning is een betrokken wooncorporatie in de stad Apeldoorn. Wij zijn er voor die mensen die niet zelfstandig in deze basis kunnen voorzien. Voor hen maken wij het wonen betaalbaar en bereikbaar."*

De visie op hoe De Goede Woning haar missie wilt behalen is uitgewerkt in een aantal kernwaarden:

- **Zelfkennis en -ontwikkeling:** De Goede Woning gelooft dat het inzicht in haar eigen kwaliteiten en beperkingen helpt om effectieve strategieën te ontwikkelen voor interactie en afstemming met anderen.
- **Samenwerking:** De Goede Woning draagt bij aan gezamenlijke resultaten en/of doelen door optimale afstemming.
- **Klantgericht:** De Goede Woning geeft hoge prioriteit aan de tevredenheid van klanten, daarbij zijn haar doelen en het individueel klantbelang in balans.
- **Resultaatgericht:** De Goede Woning blijft zich ten alle tijden richten op het afgesproken resultaat of het gestelde doel.
- **Integer:** De Goede Woning is een maatschappelijke organisatie en werkt met maatschappelijk geld. De corporatie werkt vanuit een positief mensbeeld met een fundamentele en schaarse eerste levensbehoefte. Dit vraagt om integriteit en professionaliteit, zowel naar haar huurders als naar haar stakeholders.

De rolopvatting en de kernwaarden monden uit in een aantal leidende principes:

- **Goede prijs:** De Goede Woning biedt woningen voor een goede prijs;
- **Goede woning:** De Goede Woning biedt woningen van goede kwaliteit;
- **Goed wonen:** De Goede Woning ondersteunt haar huurders waar nodig bij het wonen;
- **Goede woonomgeving:** De Goede Woning draagt bij aan een goede woonomgeving

Hierbij stuurt De Goede Woning op:

- De waardering van huurders, klanttevredenheid;
- De (toekomstige) waarde van haar vastgoed;
- De waardering door de maatschappij (stakeholdergesprekken, visitaties);
- De financiële en organisatorische vitaliteit van de corporatie.

Hiernaast heeft De Goede Woning een scenariostudie gedaan op ontwikkelingen in het werkgebied. Dit leidde tot de formulering van vier scenario's. Deze scenario's bieden verschillende kansen en bedreigingen. In 2014 zijn de scenario's met huurders en stakeholders beschouwd. Dit

heeft bijgedragen aan de vorming van het ondernemingsplan. Aan de hand van deze beschouwing zijn de volgende aandachtspunten opgesteld:

- Betaalbaarheid hoog op de agenda;
- Toename thematiek/problematiek voor de doelgroep;
- Meer regelgeving, minder zelfsturing;
- Beperkttere financiële ruimte;
- DAEB en niet-DAEB;
- Vastgoedsturing, financiële sturing, maatschappelijke effecten;
- Kleinere, kwalitatief hoogwaardige organisatie;
- Intensivering van toezicht;
- Waarderen op marktwaarde.

#### **Ondernemingsplan 2020-2024: 'Samen Buurten'**

Voor de periode 2020-2024 heeft De Goede Woning het ondernemingsplan 'Samen Buurten'. Het aanbieden van betaalbare en kwalitatief goede woningen staat hierbij centraal. Ook voor dit ondernemingsplan is De Goede Woning in gesprek gegaan met haar stakeholders. Dit zijn bewoners, huurdersbelangenvereniging De Sleutel, maatschappelijke partners, externe professionals, medewerkers, Ondernemingsraad en de Raad van Commissarissen. En het ondernemingsplan heeft dezelfde missie als het ondernemingsplan 2015-2019.

De missie wordt gerealiseerd vanuit dezelfde kernwaarden, namelijk: klantgericht, integer, resultaatgericht, samenwerking, en zelfkennis en -ontwikkeling. De kernwaarden monden uit in deze leidende principes: goede prijs, goede woning, goed wonen, en goede woonomgeving.

In het ondernemingsplan worden een tal van actuele ontwikkelingen omschreven. Aan de hand van deze ontwikkelingen heeft De Goede Woning de volgende aandachtspunten opgesteld:

- Het verbreden van samenwerking om de opgave inclusieve buurten op te pakken;
- Aandacht voor de toename (extreme) problematiek in buurten/clusters;
- Actieplan doorpakken energietransitie;
- Financieel gezond, slimme keuzes maken;
- Leren en verbeteren;
- Risicomanagement;
- Ruimte voor experimenteren;
- Maandelijks overleg met De Sleutel.

#### **Ondernemingsplan 2023-2027: 'Samen Verder Buurten'**

Het ondernemingsplan genaamd 'Samen Verder Buurten' biedt De Goede Woning een nieuw handelings- en afwegingskader voor de periode 2023-2027. Ondanks dat dit ondernemingsplan officieel ingaat per 2023, geeft het plan de algemene tendens van de corporatie aan voor 2022 en beslaat het plan daarmee tevens de visitatieperiode. In het ondernemingsplan heeft De Goede Woning de volgende missie opgenomen:

*"Als sociaal betrokken wooncorporatie staan wij voor samen werken aan goed wonen."*

De kernwaarden die bij deze missie horen zijn: naar voren stappen, ertoe doen en voor en met huurders. De Goede Woning geeft aan dat het kiest voor een breed sociaal profiel. Dit houdt in dat de corporatie voor de brede doelgroep in Apeldoorn een breed palet aan (huur)woningen wil bieden. Daarnaast zet de corporatie zich in om voor meer sociale verbinding en het ondersteunen van netwerk partners. Dit wil De Goede Woning realiseren voor middel van de volgende visie, bestaande uit 'de vijf V's':

- *Versnellen* van de nieuwbouwproductie en verduurzaming van vastgoed;

- *Verbreiden* van de doelgroep;
- *Verbinden* met huurders, netwerkpartners en de buurt;
- *Verankeren* van het buurt- en wijkperspectief;
- *Verwonderen* als een natuurlijke, open houding richting huurders en partners;

Voor de vijf V's zijn de volgende opgaven van belang:

1. Meer mensen een goede woning: Meer betaalbare en verschillende woningen bouwen;
2. Duurzaam goed wonen: Verduurzamen van de woningen voor en met bewoners en het intern en extern uitdragen van bewustwording over duurzamer leven;
3. Samen goede buurten bouwen: Zichtbaarder zijn in de wijk, kwetsbare mensen begeleiden en het opzetten van buurtorganisaties;
4. (Ge)woon goede dienstverlening: Uitbouwen dienstverlening, ruimte maken voor eigen keuzes en maatwerk en een leergierige basishouding;
5. Goed (samen)werken en ondernemen: de cirkel van samenwerking toepassen, ruimte maken voor persoonlijk leiderschap en het verder ontwikkelen van de digitale fitheid van medewerkers.

## 1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

**8,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het hoge ambitieniveau van De Goede Woning. Sinds haar bestuurswisseling is De Goede Woning duidelijk een nieuwe, innovatieve weg ingeslagen waaruit een hoog ambitieniveau is voortgevloeid.

De visitatiecommissie constateert dat De Goede Woning ambities heeft geformuleerd die adaptief en passend zijn bij ontwikkelingen in het werkveld. De ambities zijn vastgelegd verschillende ondernemingsplannen: 'Goed Wonen' (2015-2019), 'Samen Buurten' (2020-2024) en 'Samen Verder Buurten' (2023-2027). In 2022 heeft De Goede Woning, eerder dan verwacht, een nieuw ondernemingsplan opgesteld. De behoefte aan een nieuw ondernemingsplan werd ingegeven door de ontwikkelingen in het werkgebied met als gevolg een grotere en indringendere opgave voor Apeldoorn en De Goede Woning.

In de ondernemingsplannen laat De Goede Woning zien adaptief te willen inspelen op de opgaven in Apeldoorn. In de periode 2015 tot en met 2019 werden woningcorporaties vanuit het bestuursakkoord van de gemeente Apeldoorn bijvoorbeeld gezien als startmotor voor de energietransitie binnen Apeldoorn. Van daaruit investeert De Goede Woning in het verduurzamen van de bestaande woningvoorraad en het realiseren van duurzame nieuwbouw. In het ondernemingsplan Samen buurten (2020-2024) heeft De Goede Woning de ambitie vastgelegd om vanaf 2020 alle nieuwbouwwoningen gasloos op te leveren. Daarmee speelt de corporatie in op de ontwikkeling en de doelstelling dat de woningvoorraad CO<sub>2</sub>-neutraal moet zijn in 2050.

Vanaf 2021 heeft De Goede Woning met de nieuwe directeur-bestuurder en vervolgens een nieuw ondernemingsplan ingezet op het heroriënteren van de ambities en het profiel van de woningcorporatie. Van daaruit heeft de woningcorporatie besloten om de ambities op te schroeven en de doelgroep te verbreiden. De Goede Woning heeft vanuit de opgaven en het daarbij behorende brede, sociale profiel de ambities uitgesproken om de realisatie van nieuwbouwwoningen te versnellen en te vergroten, het verduurzamen van de woningvoorraad te

continueren, de dienstverlening te verbeteren en de impact in vitale wijken te vergroten. Bovendien is de woningcorporatie de (lage) middeninkomens eveneens als doelgroep gaan beschouwen.

De visitatiecommissie beoordeelt dat de ambities en opgaven in toenemende mate op elkaar aansluiten. De Goede Woning heeft zicht op de ontwikkelingen en de opgaven en is zich bewust van de bijdragen die zij daaraan wil leveren. Daarbij merkt De Goede Woning op dat onzekerheid en dynamiek steeds meer onderdeel zijn van de nieuwe werkelijkheid, waardoor meer gevraagd wordt van de wendbaarheid van de organisatie en de samenwerking met andere organisaties. Om deze reden zet de woningcorporatie in op de ontwikkeling van de organisatie, de verbinding met de omgeving en de ontwikkeling naar een netwerkorganisatie.

## 2 Presteren volgens Belanghebbenden



## 2.1 Inleiding

Het tweede perspectief van waaruit het presteren van De Goede Woning wordt beoordeeld is 'Presteren volgens Belanghebbenden'. In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden geven de belanghebbenden een oordeel over de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van De Goede Woning, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid van de corporatie. Daarnaast geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel de verwachtingen te overtreffen. Als laatste geven de gemeente(n) en de huurders hun mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.

**In het hoofdstuk 'Presteren volgens Belanghebbenden' wordt de beoordeling van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.**

In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling door de belanghebbenden.

## 2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

De huurdersvertegenwoordiging en de gemeente in het werkgebied zijn via persoonlijke gesprekken bij de maatschappelijke visitatie betrokken. De visitatiecommissie heeft met (een delegatie van) de Huurdersbelangenvereniging De Sleutel en de gemeente Apeldoorn (bestuurlijk en ambtelijk) gesproken. Daarnaast is een brede groep van overige belanghebbenden geïnterviewd. De visitatiecommissies heeft gesproken met vertegenwoordigers van GGnet, Stimenz, Iriszorg, Kleingeluk, Talmaborg, Lucrato, ZG-Apeldoorn, Leger de Heils, JP vandenBent, Veenemabouw, Stichting Talen en Stichting VSW. Ook zijn gesprekken gevoerd met collega-corporaties Veluwonen, Ons Huis Apeldoorn en De Woonmensen.

In bijlage 3 is een overzicht met de betrokken belanghebbenden opgenomen.

## 2.3 Beoordeling door belanghebbenden

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden gevraagd om hun oordeel weer te geven in een rapportcijfer van 1-10. In onderstaande tabel is het oordeel van belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen huurders, gemeente(n) en overige belanghebbenden. Het gemiddelde cijfer komt tot stand door weging van de scores van de huurders (1/3), gemeente(n) (1/3) en overige belanghebbenden (1/3). Het eindoordeel komt als volgt tot stand:

- Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie (50%);
- Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie (25%);
- Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (25%).

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren volgens Belanghebbenden' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

**Tabel 2.1: Presteren volgens Belanghebbenden**

Thema	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Thema 1: Betaalbaarheid	8,0	7,0	7,5	7,5
Thema 2: Beschikbaarheid	9,0	5,3	6,6	7,0
Thema 3: Kwaliteit van de woningvoorraad	9,0	7,5	6,6	7,7
Thema 4: Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,5	7,0	7,9	7,4
Thema 5: Leefbaarheid	8,5	6,0	7,3	7,3
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	9,0	8,3	7,5	8,3
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Invloed op beleid	8,0	6,0	7,4	7,1
<b>Gemiddeld</b>				<b>7,5</b>

### 2.3.1 Thema 1: Betaalbaarheid

**7,5**

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van De Goede Woning ten aanzien van thema betaalbaarheid met een 'goed'.

#### Huurdersbelangenvereniging De Sleutel

De HBV is tevreden over de prestaties van De Goede Woning ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad. De HBV geeft aan dat De Goede Woning geen maximale huurverhoging heeft doorgevoerd, maatwerk levert en daadwerkelijk denkt vanuit het belang van de huurders. De Goede Woning kijkt naar de persoonlijke omstandigheden van de huurders, heeft huurders proactief uitgenodigd om mogelijke betalingsachterstanden te communiceren en maakt gebruik van de ogen en oren achter de voordeur.

De HBV is kritischer over het doorvoeren van inkomensafhankelijke huurverhoging. De HBV is van mening dat de grenzen voor de inkomensafhankelijke huurverhogingen te scherp zijn gesteld. De HBV is tegelijkertijd wel positief over het feit dat de inkomsten vanuit de inkomensafhankelijke huurverhoging worden gereserveerd voor met hen afgestemde opgaven.

#### Gemeente Apeldoorn

De gemeente is tevreden over prestaties van De Goede Woning ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad. De Goede Woning heeft aandacht voor de betaalbaarheid van de woningvoorraad en voldoet aan de afspraken die (regionaal) zijn gemaakt. De gemeente zou bij voorkeur wel in gesprek met De Goede Woning gaan over de aanpak van scheefwonen, om zorg te dragen voor de beschikbaarheid van betaalbare woningen voor woningzoekenden. De gemeente ziet dat De Goede Woning open staat voor het realiseren van onder andere middeldure huurwoningen om van daaruit te doorstroming te bevorderen.

Voor de toekomst maakt de gemeente zich zorgen over de kosten voor nieuwbouwwoningen, waardoor de prijzen toenemen en de kwaliteitseisen onder druk komen te staan. Van daaruit is de gemeente van mening dat de Rijksoverheid moet bijdragen. Als de gemeente onder de huidige omstandigheden vasthoudt aan de kwaliteitseisen op het punt van bijvoorbeeld oppervlakte, duurzaamheid, natuur inclusief, dan zullen er minder nieuwbouwwoningen gerealiseerd worden.

### Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden die zicht op de prestaties ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad zijn van mening dat De Goede Woning ruim voldoende tot goed presteert. Zij geven aan dat De Goede Woning nadrukkelijk inzet op het betaalbaarheid houden van de woningvoorraad.

#### 2.3.2 Thema 2: Beschikbaarheid

7,0

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van De Goede Woning ten aanzien van thema beschikbaarheid met een 'ruim voldoende'.

### Huurdersbelangenvereniging De Sleutel

De HBV is zeer tevreden over de prestaties van De Goede Woning ten aanzien van de beschikbaarheid van de woningvoorraad. De HBV geeft aan dat De Goede Woning ambities heeft voor het realiseren van nieuwbouw. De HBV is van mening dat De Goede Woning alert is op kansen zich voordoen en dat de gemeente verschillende mogelijkheden heeft voor het realiseren van nieuwbouw. De Goede Woning heeft de wil om woningen te realiseren. Als voorbeeld wordt de herontwikkeling van een voormalige middelbare school in eigendom van de gemeente genoemd. De HBV heeft de indruk dat de gemeente voor de betreffende locatie een commerciële prijs wil ontvangen.

De HBV merkt op dat alle nieuwbouwplannen van de woningcorporatie haalbaar zijn, maar dat de markt niet in staat is om woningen te realiseren. De HBV heeft van daaruit in het 'addendum' van de prestatieafspraken laten vastleggen dat de corporatie afhankelijk is van externe omstandigheden. Bovendien wenst de HBV dat met name de gemeente open en eerlijk communiceert over de ambities in relatie tot de omstandigheden om de ambities te realiseren.

### Gemeente Apeldoorn

De gemeente is niet tevreden over de prestaties van De Goede Woning ten aanzien van de beschikbaarheid van de woningvoorraad. De gemeente ziet dat De Goede Woning onvoldoende woningen heeft voor de woningbehoefte, hetgeen eveneens geldt voor de andere woningcorporaties. De gemeente zag in het verleden bij De Goede Woning een passieve houding, waarbij de mogelijkheden van de woningcorporatie beperkt waren. Als voorbeeld van een passieve houding geeft de gemeente aan dat De Goede Woning onvoldoende heeft ingezet op het realiseren van een korting op de verhuurdersheffing.

De gemeente ziet dat de woningcorporaties in Apeldoorn, waaronder De Goede Woning, in de voorbije jaren meer in een rol van een beheercorporatie zijn geduwd. De woningcorporaties moeten de omslag maken naar een ontwikkelcorporatie. De gemeente begrijpt dat een dergelijke omslag tijd nodig heeft.

Desalniettemin ziet de gemeente dat De Goede Woning meedenkt en bereid is om mee te bewegen. De gemeente merkt op dat De Goede Woning zich ambitieus toont, proactief is en bereid is om de nek uit te steken, onder andere in het realiseren van nieuwbouwwoningen. Van daaruit ontwikkelt De Goede Woning zich als voortrekker. Tegelijkertijd zou de gemeente voor de toekomst bij voorkeur zien dat De Goede Woning ook een meer proactieve en minder geïsoleerde houding aan zou nemen tegenover de maatschappelijke partners zoals de zorg- en welzijnsorganisaties, de investeerders en de ontwikkelaars. De gemeente vindt namelijk dat De Goede Woning voor het realiseren van nieuwbouwwoningen teveel afhankelijk is van de gemeente en weinig initiatief toont.



De gemeente zoekt daardoor steeds vaker naar commerciële organisaties voor het realiseren van woningen.

### **Overige belanghebbenden**

De overige belanghebbenden merken op dat de prestaties van De Goede Woning ten aanzien van de beschikbaarheid van de woningvoorraad de laatste jaren beperkt waren, maar dat inmiddels nieuwbouwprojecten in ontwikkeling of uitvoering zijn om de beschikbaarheid te vergroten. Bovendien wordt opgemerkt dat de directeur-bestuurder van De Goede Woning portefeuillehouder is van het thema nieuwbouw in VSW-verband, zet zich in voor de opgave en zich energiek opstelt.

Tegelijkertijd merken de belanghebbenden op dat De Goede Woning de ambities met betrekking tot het realiseren van nieuwbouw moet gaan waarmaken. Zij wijzen op de beperkte financiële middelen van De Goede Woning, waardoor de afgelopen jaren weinig nieuwbouw is gerealiseerd. De overige belanghebbenden zien echter dat de gemeente eveneens een belangrijke rol heeft bij het realiseren van nieuwbouw, onder andere in het beschikbaar stellen van grond en het faciliteren/versnellen van procedures.

#### *2.3.3 Thema 3: Kwaliteit van de woningvoorraad*

**7,7**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van De Goede Woning ten aanzien van thema kwaliteit van de woningvoorraad met een 'goed'.**

### **Huurdersbelangenvereniging De Sleutel**

De HBV is zeer tevreden over de prestaties van De Goede Woning ten aanzien van de kwaliteit van de woningvoorraad. De HBV geeft aan dat De Goede Woning een relatieve oude woningvoorraad heeft, maar dat de corporatie continu heeft geïnvesteerd in de kwaliteit van de woningvoorraad, bijvoorbeeld in de Metaalbuurt.

De Goede Woning heeft inmiddels de financiële middelen om omvangrijke(re) stappen te nemen, maar is tevens afhankelijk van externe omstandigheden en het gedrag van huurders. De HBV ziet bijvoorbeeld dat huurders alle ramen dichthouden als gevolg van de energiecrisis, waardoor vocht- en schimmelproblematiek zal ontstaan. De Goede Woning informeert huurders, maar de invloed van de corporatie op het gedrag van huurders blijft beperkt. Van daaruit is de HBV positief over het feit dat De Goede Woning op andere wijzen dan uitsluitend digitaal bereikbaar blijft. De HBV is bereidwillig om te helpen en te ondersteunen. Als laatste is de HBV positief over het feit dat De Goede Woning over is gegaan op elektrische auto's en fietsen.

### **Gemeente Apeldoorn**

De gemeente is tevreden over de prestaties van De Goede Woning ten aanzien van de kwaliteit van de woningvoorraad. De gemeente ziet dat De Goede Woning een relatief oude woningvoorraad heeft en inmiddels ambities heeft geformuleerd om de woningvoorraad te verbeteren. De Goede Woning heeft in het verleden tijdig ingezet op het verduurzamen van de woningvoorraad, het isoleren van de woningvoorraad, het plaatsen van zonnepanelen en het bijdragen aan de warmtetransitie. De gemeente merkt op dat alle Apeldoornse woningcorporatie tijdiger dan de landelijke doelstelling gemiddeld energielabel B gerealiseerd.

Tegelijkertijd is de gemeente van mening dat De Goede Woning voor verschillende, oudere woningcomplexen te lang heeft gewacht met een keuze tussen sloop of renovatie. De energiecrisis maakt de noodzaak tot het verduurzamen van de betreffende woningcomplexen nog duidelijker.

### Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn gematigd tevreden over de prestaties van De Goede Woning ten aanzien van de kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad. Zij merken op dat De Goede Woning weliswaar plannen heeft voor (grootschalige) renovatie en voortvarender werkt aan de duurzaamheid van de woningvoorraad, maar dat De Goede Woning sneller met de betreffende plannen had kunnen komen.

Een aantal overige belanghebbenden, waaronder zorgorganisaties, merken op dat zij niet goed op de hoogte zijn van de plannen van De Goede Woning ten aanzien van het woningcomplex. Zij zouden enige openheid en duidelijkheid over plannen op prijs stellen..

#### 2.3.4 Thema 4: Huisvesting bijzondere doelgroepen

**7,5**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van De Goede Woning ten aanzien van thema huisvesting bijzondere doelgroepen met een 'ruim voldoende'.**

#### Huurdersbelangenvereniging De Sleutel

De HBV is tevreden over de prestaties van De Goede Woning ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen. De HBV geeft aan dat De Goede Woning een nadrukkelijke bijdrage levert aan het huisvesten van de bijzondere doelgroepen en dat De Goede Woning een omvangrijker aandeel heeft in de taakstellingen dan de andere Apeldoornse woningcorporaties. De HBV heeft de indruk dat De Goede Woning gebruik maakt van de mogelijkheden die zich voordoen. Als voorbeeld worden voormalige senioren/55+-woningen genoemd, die De Goede Woning ontleent om de betreffende woningen beschikbaar te krijgen voor bijvoorbeeld personen die uitstromen uit de maatschappelijke opvang. De woningcorporatie heeft bovendien aandacht voor het spreiden van de bijzondere doelgroepen. De HBV ziet dat de gemeente eveneens meer zou kunnen bijdragen aan de spreiding, hetgeen wordt ondersteund door de onderzoeken met betrekking tot de veerkracht van wijken en buurten.

De HBV merkt op dat recent gesprekken zijn gevoerd over de ontwikkeling van huisvesting voor zorgbehoevende doelgroepen, maar dat de prognoses met enige onzekerheid beschouwd moeten worden. Van daaruit is de HBV van mening dat woningen moeten worden gerealiseerd die voor alle doelgroepen geschikt zijn.

#### Gemeente Apeldoorn

De gemeente is tevreden over het huisvesten van verschillende bijzondere doelgroepen, maar ziet ruimte voor verbetering. Het huisvesten van de bijzondere doelgroepen is de verantwoordelijkheid van de woningcorporaties in VSW-verband, die de opgaven zelfstandig verdelen. Het huisvesten van onder andere statushouders en personen die uitstromen uit de maatschappelijke opgaven verloopt naar tevredenheid.

De gemeente is van mening dat De Goede Woning actiever zichtbaar zou kunnen zijn op de opgaven met betrekking tot wonen en zorg. De gemeente ziet dat De Goede Woning het huisvesten van bijvoorbeeld ouderen aan collega-corporaties Habion en Woonzorg Nederland overlaat, terwijl in de nieuwbouw andere bijzondere doelgroepen eveneens niet worden omarmd. De gemeente kiest ervoor inmiddels voor om tevens private investeerders te zoeken om te voldoen aan de opgave.

### Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden tot zeer tevreden over de prestaties van De Goede Woning ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Zij geven aan dat de verdeling van de verantwoordelijkheden/taken verloopt via het samenwerkingsverband VSW en dat De Goede Woning daarin een passend aandeel heeft. Als voorbeeld van de goede prestaties wordt het huisvesten van statushouders genoemd, waarbij De Goede Woning een hoge mate van bereidheid heeft getoond om woningen beschikbaar te stellen. Andere voorbeelden zijn de opstapwoningen en het initiatief Welkom in de Wijk. Bovendien is De Goede Woning actief met andere woonvormen, zoals Wonen met Kansen, dat zich specifiek richt op jongeren. Als laatste wordt de bijdrage die De Goede Woning wil leveren aan de huisvesting van woonwagenbewoners genoemd.

Als aandachtspunt wordt de samenwerking met zorg- en welzijnspartijen genoemd, hetgeen als heel persoonsafhankelijk wordt ervaren: van medewerkers die de wet- en regelgeving exact naleven tot medewerkers die alle ruimte nemen om huurders daadwerkelijk te helpen. Daarbij wordt opgemerkt dat De Goede Woning inmiddels inzet op het creëren van één lijn.

De overige belanghebbenden geven aan de opvang van dak- en thuislozen een omvangrijke opgave is. Zij doen de oproep aan De Goede Woning om daarin mee te denken. Een aandachtspunt daarbij is de omvang van de woningen. De indruk is dat De Goede Woning in verband de doorverhuurbaarheid bij voorkeur woningen wil realiseren met een behoorlijke omvang, terwijl veel behoefte bestaat aan woningen met de omvang van een zogenoemde studio.

#### 2.3.5 Thema 5: Leefbaarheid

**7,3**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van De Goede Woning ten aanzien van thema leefbaarheid met een 'ruim voldoende'.**

#### Huurdersbelangenvereniging De Sleutel

De HBV is tevreden over de prestaties van De Goede Woning met betrekking tot de leefbaarheid in wijken en buurten. De HBV geeft aan dat De Goede Woning daadwerkelijk actief en zichtbaar is in de wijken en buurten. Tegelijkertijd merkt de HBV op dat De Goede Woning nadrukkelijk afhankelijk is van andere organisaties, bijvoorbeeld met betrekking tot het verwerken van huisvuil of het tegengaan van overlast. De HBV vindt het positief dat de uitwisseling van persoonlijke gegevens van overlastgevers tussen de verschillende organisaties is bespoedigd, waardoor adequater geacteerd kan worden.

Desalniettemin ziet de HBV dat De Goede Woning zich inzet voor de leefbaarheid in wijken en buurten. Voorbeelden zijn het plaatsen van een camera in een woningcomplex, het tuinenproject met de Apeldoornse woningcorporaties, het behouden van een ontmoetingsruimte in een woningcomplex en het aanspreken van bijzondere doelgroepen benoemd. De Goede Woning is bereid om mee te denken en te signaleren, maar is vervolgens afhankelijk van het handelen van andere organisaties. Als laatste merkt de HBV op dat De Goede Woning via het toewijzingsbeleid tevens onderzoekt hoe gestuurd kan worden op gedifferentieerde wijken.

#### Gemeente Apeldoorn

De gemeente is gematigd tevreden over de prestatie van De Goede Woning ten aanzien van de leefbaarheid in wijken en buurten. De gemeente ziet dat De Goede Woning de leefbaarheid nadrukkelijk betreft bij het realiseren van nieuwbouwwoningen. Het veerkrachtrapport heeft bijvoorbeeld laten zien dat er sprake is van een aantal zorgwijken en -buurten. De gemeente daagt De Goede Woning uit om onder andere via het differentiëren van woningvoorraad te sturen op veerkrachtige wijken en buurten.

Tegelijkertijd ziet dat de gemeente De Goede Woning in wijken en buurten met oudere woningen minder eenvoudig heeft kunnen bijdragen aan de leefbaarheidsopgaven. De gemeente is van mening dat De Goede Woning daar actiever en positiever (minder verzuurd) zou kunnen acteren en overlast gevende huurders meer zou kunnen omarmen. Bovendien is De Goede Woning geconfronteerd met personeelwisselingen in (de aansturing van) de afdeling die zich bezighoudt met leefbaarheid in wijken en buurten.

### **Overige belanghebbenden**

De overige belanghebbenden zijn tevreden tot zeer tevreden over de prestaties van De Goede Woning ten aanzien van de leefbaarheid in wijken en buurten. Zij zien dat de corporatie actief is in de wijken en buurten en waarderen de inzet op nauwe en lokale betrokkenheid bij de huurders, de wijken en de buurten. Bovendien merken de belanghebbenden op dat De Goede Woning de organisatie aanpast op de opgaven door medewerkers met passende kwaliteiten aan te trekken of de kwaliteiten te ontwikkelen. Tegelijkertijd geven de belanghebbenden aan dat de betrokkenheid zich heeft ontwikkeld, waardoor voor belanghebbenden geen bestendige lijn te zien is geweest in de betrokkenheid van De Goede Woning. Zij vinden het positief dat de aandacht voor de leefbaarheid in wijken en buurten weer terug is.

Een zorgorganisatie geeft als aandachtspunt mee dat de zichtbaarheid van De Goede Woning rondom een van de woningcomplexen beter kan. De belanghebbenden zien dat er regelmatig sprake is van overlast door woningen van De Goede Woning die aanpalend liggen.

#### *2.3.6 Relatie en communicatie*

**8,3**

**De belanghebbenden beoordelen de relatie en de communicatie met De Goede Woning met een 'goed'**

### **Huurdersbelangenvereniging De Sleutel**

De HBV geeft aan dat de relatie en de communicatie met De Goede Woning naar tevredenheid verlopen. De Goede Woning wordt ervaren als open, transparant en laagdrempelig benaderbaar. De HBV merkt zelfs op dat de huurdersorganisatie regelmatig over 'wij' spreekt. Bovendien reageert De Goede Woning adequaat op behoeften of meldingen van de HBV of vanuit de achterban van de HBV. De Goede Woning is tevens niet angstig om fouten toe te geven.

De HBV geeft aan dat de relatie heel essentieel is in de samenwerking en dat de goede relatie en het vertrouwen tevens een verdienste zijn van de HBV. Hij positioneert zich als goede gesprekspartner en wordt op een dergelijke wijze behandeld door De Goede Woning.

### **Gemeente Apeldoorn**

De gemeente is tevreden over de relatie en de communicatie met de De Goede Woning. De gemeente geeft aan dat de gemeente en De Goede Woning elkaar eenvoudig kunnen vinden. Daarbij is sprake van formeel en informeel overleg. De gemeente geeft tevens aan de directeur-bestuurder van De Goede Woning open, transparant en zeer aanspreekbaar is, er is sprake van plezierige contacten.

De gemeente ziet wel dat de organisatie van woningcorporaties in het VSW-verband zowel positieve als negatieve neveneffecten heeft. Als positief wordt de gemeenschappelijkheid genoemd. Als negatief wordt de nivellering en aanspreekbaarheid genoemd, bijvoorbeeld in de betrokkenheid bij nieuwbouwprojecten. De gemeente ziet dat de directeur-bestuurder van De

Goede Woning een nadrukkelijke bijdrage heeft gehad in het doorbreken van de neveneffecten. De gemeente ziet dat De Goede Woning een duidelijke slag maakt en heeft gemaakt in het daadwerkelijk realiseren van prestaties.

### Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen erg te spreken over de relatie met De Goede Woning. Veelvuldig worden termen als 'coöperatief', 'constructief' en 'positief' gebruikt om de samenwerkingsrelatie te beschrijven. Wel is het opvallend dat veel partijen een duidelijke ontwikkeling in de relatie en communicatie zien. De continuïteit in de contacten is beter geborgd dan voorheen. Als gevolg van personele wisselingen kregen de belanghebbenden vaak te maken met andere contactpersonen bij De Goede Woning of wist men niet meer wie men moest bereiken. Ook wordt het als positief gezien dat De Goede Woning de afgelopen jaren duidelijk meer naar buiten is gericht dan voorheen, waardoor ook goede mogelijkheden tot samenwerken ontstaan.

De gesproken maatschappelijke partners geven aan dat zij slechts beperkt contact hebben. Indien er sprake is van een relatie en communicatie, dan wordt met name samengewerkt aan casuïstiek, bijvoorbeeld met de gemeente Apeldoorn voor wat betreft de opstapregeling. De maatschappelijke partners ervaren hierdoor over het algemeen nog niet dat zij een maatschappelijk partner van De Goede Woning of de andere woningcorporaties zijn. Zij zien echter wel gemeenschappelijke opgaven, waardoor het zijn van maatschappelijk partner zeer welkom is. Van daaruit vinden de maatschappelijke partners de uitnodiging voor de maatschappelijke visitatie zeer positief.

De maatschappelijke partners zien voor de toekomst bij voorkeur een strategische samenwerking, die de casuïstiek overstijgt en waarin vanuit een gemeenschappelijke opgave wordt gewerkt.

#### 2.3.7 Invloed op beleid

**7,1**

**De belanghebbenden beoordelen de invloed op het beleid van De Goede Woning met een 'ruim voldoende'**

#### Huurdersbelangenvereniging De Sleutel

De HBV geeft aan dat De Goede Woning daadwerkelijk luistert naar de HBV. De HBV wordt tijdig betrokken bij de keuzes die De Goede Woning maakt. De HBV voelt zich serieus genomen door de corporatie en voert altijd een open gesprek met De Goede Woning. De betrokkenheid geldt tevens voor bewonerscommissies en reguliere huurders. Als voorbeelden worden de betrokkenheid bij onderhoudswerkzaamheden en het vastleggen van airco's in het ZAV-beleid genoemd. Als De Goede Woning een behoefte of advies niet overneemt, dan geeft de corporatie altijd een terugkoppeling met argumenten. Opgemerkt wordt dat bewonerscommissies vrijwel altijd overleggen in aanwezigheid van een medewerker van De Goede Woning, hetgeen de beïnvloeding eveneens ten goede komt.

Als voorbeeld van een casus of incident waarbij De Goede Woning een advies niet overgenomen heeft, wordt de toekomst van de woningen aan Salland genoemd. De huurders wonen daar vaak al erg lang en hebben dankzij de grote tuinen de mogelijkheid voor bedrijven aan huis. De HBV merkte tijdens de bewonersavond veel weerstand en wantrouwen en gaf bij De Goede Woning aan dat dit misschien het moment is geen huurverhoging door te voeren, maar wellicht zelfs een huurverlaging met het oog op de kwaliteit van de woning waarover inmiddels een klacht is binnengekomen bij de HBV. De Goede Woning stopt met huurverhoging vanaf het moment dat een sloopbesluit formeel is en wil in dit geval niet afwijken van dat beleid. De HBV is van mening dat een ander beleid de draagkracht voor de volgende besluiten zou kunnen vergroten.

### **Gemeente Apeldoorn**

De gemeente geeft aan dat De Goede Woning in een transitie zit. De gemeente ziet dat De Goede Woning open staat voor de belangen van de gemeente en de invloed op het beleid zich ontwikkelt. In de voorbije jaren was De Goede Woning meer intern gericht, waarbij de woningcorporatie meer ophaalde dan bracht. In het recente verleden ziet de gemeente dat De Goede Woning een omslag maakt naar meer externe betrokkenheid en zichtbaarheid. De Goede Woning heeft stappen gezet in het 'samen op trekken'.

Tegelijkertijd is de aandacht voor samenwerking nog niet geborgd in de organisatie en mag de organisatie assertiever zijn. Als voorbeeld wordt de ontwikkeling van woningen aan de Beatrixlaan genoemd, waarbij De Goede Woning als 'preferred supplier' was benoemd maar zich vervolgens passief heeft opgesteld. De gemeente ziet dat De Goede Woning in de warmtetransitie een proactieve(re) houding aanneemt.

### **Overige belanghebbenden**

De collega-corporaties zijn positief over de invloed van beleid die De Goede Woning geeft, maar geven tegelijkertijd ook aan dat zij De Goede Woning als enigszins voorzichtig ervaren als het over de mate van invloed op beleid gaat. De Goede Woning heeft namelijk duidelijk uitgestippelde ambities met daarin een stevige beleidsmatige lijn. De Goede Woning komt over als een corporatie die vasthoudend is aan haar ambities, terwijl binnen een samenwerking sprake moet zijn van geven en nemen. Eén collega-corporatie nodigt De Goede Woning uit om in de samenwerking ruimte te blijven geven aan anderen. De betreffende corporatie ziet dat de overtuigingskracht positief is, maar dat het waardevol blijft om de vraag te stellen. De Goede Woning zet zich hard in voor samenwerking in VSW-verband, maar de uitdaging is om te zorgen dat iedereen er energie in steekt.

De zorgpartners geven aan dat er vooral sprake is van samenwerking op casuïstiek. Dit houdt ook in dat er weinig wordt gesproken met elkaar over bovenliggende problematiek of beleid. De invloed op beleid is daarom beperkt. Wel wordt de invloed die er nu is, als heel positief ervaren.

Zoals eerder aangegeven is door de maatschappelijke partners aangegeven dat er nog niet sprake is van een diepgaande samenwerking. Wel zien zijn deze voor de toekomst zich wil ontwikkelen naar bij voorkeur een strategische samenwerking, die de casuïstiek overstijgt en waarin vanuit een gemeenschappelijke opgave wordt gewerkt. Om deze situatie te bereiken zien de maatschappelijke partners een aantal stappen die er vooral op gericht zijn om elkaars en elkaars problematiek beter te begrijpen. Van daaruit kan vervolgens gericht en gestructureerd aan de ontwikkeling van de samenwerking worden gewerkt. Het is daarbij ook belangrijk dat duidelijk wordt wat de corporaties in Apeldoorn gezamenlijk oppakken en waarvoor iedere corporatie afzonderlijk aan de lat staat.

Om de invloed op beleid en de samenwerking te bevorderen wordt de suggestie gedaan per wijk een aanspreekpunt op te richten, omdat het aantal organisaties in een wijk zeer omvangrijk is. Van woningcorporaties tot zorgorganisaties, van de gemeente tot welzijnsorganisaties.

## **2.4 Boodschap**

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden, aan de hand van een aantal open vragen, in staat gesteld om leer- en verbeterpunten en een boodschap aan de corporatie mee te geven.

#### 2.4.1 Goede punten

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'goede punten' mee:

- De HBV is zeer tevreden over De Goede Woning en ervaart dat de HBV als echte samenwerkingspartner wordt gezien.
- De samenwerking ontwikkelt zich steeds meer. De Goede Woning is meer extern gericht en zet in op samenwerking met de gemeente.
- De Goede Woning toont zich in de ogen van de gemeente als ambitieus en betrokken.
- De Goede Woning is daadkrachtig; een corporatie die niet halfslachtig een opgave aangaat.
- De Goede Woning heeft een goede bijdrage aan de samenwerking binnen de VSW waarbij de directeur-bestuurder van De Goede Woning als voorzitter van de VSW optreedt. De samenwerkingsbereidheid is toegenomen.
- De Goede Woning is daadwerkelijk 'naar voren gaan stappen' en meer van buiten naar binnen gaan werken. De Goede Woning kijkt daarbij verder dan het eigen belang en handelt vanuit het belang van de volkshuisvesting in Apeldoorn;
- De medewerkers van De Goede Woning zijn betrokken en geven signalen richting Stichting VSW en de Apeldoornse corporaties over de ontwikkelingen of aandachtspunten;
- De Goede Woning heeft een nadrukkelijke voortrekkersrol in Apeldoorn;
- De Goede Woning heeft een nieuwe energie in de organisatie gekregen met als basis het nieuwe Kompas. Het Kompas is daadwerkelijk van de organisatie.
- De Goede Woning zet zich met energie in voor de samenwerking in VSW-verband.
- De Goede Woning heeft enerzijds het kantoor in de middag gesloten, maar heeft anders het kantoor vanaf 08.00 uur geopend. Daarnaast ligt het kantoor van DGW enerzijds op een minder aantrekkelijke en bereikbare locatie, maar anderzijds trekt DGW de wijken en buurten in.
- DGW heeft verschillende kwalitatief hoogwaardige sloopnieuwbouwprojecten gerealiseerd, hetgeen een prestatie van formaat is vanwege de complexiteit van dergelijke projecten en de beperkte financiële middelen

#### 2.4.2 Leer- en verbeterpunten

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'leer- en verbeterpunten' mee, waarmee zij aangeven op welke wijze de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen.

- De HBV ziet niet echt verbeterpunten, maar geeft aan dat het moment om rust te creëren en het stof neer te laten dwarrelend is aangebroken. De Goede Woning heeft namelijk veel veranderingen doorgemaakt; een nieuwe directeur-bestuurder, een nieuw ondernemingsplan, veel nieuwe functies, verschuivingen en nieuwe gezichten.
- De Goede Woning zou pro-actiever mogen zijn in de richting van ontwikkelaars en investeerders om te komen tot het realiseren van nieuwbouwwoningen. De gemeente bemerkt een passieve(re) houding van De Goede Woning als 'preferred supplier'.
- De Goede Woning zou de invloed op het beleid kunnen vergroten door minder scherp vast te houden aan de eigen ambities.
- De Goede Woning moet aandacht hebben voor onvoorziene omstandigheden in de opgaven met betrekking tot de duurzaamheid en kwaliteit van de woningvoorraad.
- De Goede Woning zou de sturing op operationele processen kunnen verbeteren, omdat één en ander af en toe wisselend of rommelig verloopt. Als voorbeeld wordt het verhuurproces genoemd. De Goede Woning zou meer integraal kunnen werken en verantwoordelijkheden kunnen benoemen. Als De Goede Woning een woning aanbiedt aan een statushouder, dan zou het fijn zijn als er één contactpersoon is in plaats van meerdere contactpersonen (eigenaarschap).
- De Goede Woning zou bewust de keuze moeten maken over waar de woningcorporatie trekker van wil zijn en wat dat voor effect heeft op de samenwerking. Zoek vooral de samenwerking op.

- DGW zou als bedrijf een wat modernere uitstraling mogen krijgen over de hele linie (kantoor, huisstijl, etc).

### 2.4.3 Boodschap of advies

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

- De HBV geeft mee dat De Goede Woning voor wat betreft 'naar voren stappen' niet op alle onderwerpen de ontdekker hoeft te zijn, maar die rol ook aan een andere corporatie mag overlaten. Met name in de verduurzaming gaat veel tijd en geld zitten. De corporatie doet er zeker toe; voor haar huurders, maar ook voor de buurten en in de stad. Er is altijd ruimte voor huurders die willen meedenken of meedoen.
- De HBV verwacht dat De Goede Woning in staat is een stabiele partner te blijven in Apeldoorn en de HBV zal daar – waar hij kan – in blijven participeren.
- Blijf huurders betrekken bij projecten, omdat het ingewikkeld kan zijn om huurders aan boord te krijgen in alle ambities. De Goede Woning moet hiervoor af en toe vertragen in plaats van continu willen versnellen.
- Wees alert op complicaties in de verduurzamingsopgave, waardoor een ambitieus project roerig en/of moeizaam kan verlopen.
- Blijf met alle Apeldoornse corporaties proactief betrokken en wees op een aantal opgaven trekker.
- Blijf 'naar voren stappen' en zet de ontwikkeling richting het worden van 'een toonaangevende speler in het netwerk' door.
- Blijf met alle Apeldoornse woningcorporatie samen slim omgaan met de samenwerking met de gemeente. Daarbij moeten de woningcorporatie een gezamenlijke boodschap hebben: samen sterk.
- Zet de ontwikkeling door. DGW ontwikkelt zich naar een moderne woningcorporatie met een bredere taakopvatting, bijvoorbeeld ten aanzien van het huisvesten van middeninkomens en bijzondere doelgroepen en innovatie. De wendbaarheid en innovatie van de organisatie zijn bepalend voor een moderne woningcorporatie.
- Maak de interne ontwikkeling zichtbaar en voelbaar. DGW heeft de potentie om de motor te worden van de Stedendriehoek.

## 2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De visitatiecommissie heeft de huurders en de gemeente(n), aan de hand van een aantal open vragen, gevraagd om hun mening te geven over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om te komen tot prestatieafspraken in de lokale driehoek.

### Proces en kwaliteit van de prestatieafspraken

#### Huurdersbelangenvereniging De Sleutel

De HBV geeft aan dat het proces van de prestatieafspraken met De Goede Woning heel positief verloopt. De woningcorporatie betreft de HBV al bij het formuleren van het Bod waarop de prestatieafspraken zijn gebaseerd. De HBV ziet met name een uitdaging in de betrokkenheid van de gemeente, omdat de gemeente andere prioriteiten legt. De gemeente wil bijvoorbeeld groeien, terwijl de HBV van mening is dat er voorzieningen ontbreken voor de huidige omvang van Apeldoorn. Bovendien wil de gemeente een 'studentenstad' zijn, maar de HBV ziet dat de ambities niet haalbaar zijn of niet onderbouwd worden door de cijfers. De HBV heeft de indruk dat de rol die de gemeente pakt niet of nauwelijks is beschreven.

Als voorbeeld wordt Skaeve Huse genoemd, hetgeen sinds jaren terugkomt in de prestatieafspraken. Het Skaeve Huse project staat inmiddels ook op de derde mogelijke locatie



onder druk door weerstand of bezwaren uit de omgeving. De HBV heeft tevens kritiek op de aantallen die worden genoemd voor het realiseren van nieuwbouw. De feitelijke prestaties blijven achter bij de ambities die zijn geformuleerd in de prestatieafspraken. De gemeente 'verkoopt' dat dat de ambities verder in de tijd worden gezet. De HBV verbaast zich tevens over de procedure met betrekking tot de Nationale Prestatieafspraken. De gemeente had reeds ambities geformuleerd en gekwantificeerd, voordat de gemeente op basis van de Nationale Prestatieafspraken overleg heeft gehad met de provincie.

#### Gemeente Apeldoorn

De gemeente geeft aan dat sprake is van een vast omlijnd proces, waarbij de woningcorporaties in VSW-verband optreden als trekker. De gemeente is tevreden over het proces van de prestatieafspraken. In de recente prestatieafspraken heeft DGW een nadrukkelijker rol gehad, waarbij de woningcorporatie zich inzet voor het aanscherpen van de prestatieafspraken.

De gemeente geeft wel aan dat de gemeente meer druk op de woningcorporaties in het realiseren van nieuwbouw heeft moeten zetten. De gemeente is van mening dat onvoldoende nieuwbouw wordt gerealiseerd.

#### Collega-corporaties / VSW

Stichting VSW en de collega-corporaties geven aan dat De Apeldoornse corporaties een prettig proces hebben georganiseerd, hetgeen is vastgelegd en wordt gemonitord via een 'spoorboekje'. Stichting VSW geeft dat verbetering mogelijk is in het betrekken van de huurdersorganisaties: Hoe kan het kennisniveau van de huurdersorganisaties op peil blijven? En hoe kunnen zij daadwerkelijk invloed uitoefenen en een positie krijgen in het proces?

Stichting VSW geeft aan dat de kwaliteit van de prestatieafspraken goed is, maar dat altijd sprake is van discussie over de concreetheid van de prestatieafspraken. Recent zijn met name concrete prestatieafspraken gemaakt over het realiseren van nieuwbouw. De laatste prestatieafspraken zijn gestructureerd aan de hand van drie actuele hoofdthema's. In de hoofdthema's is de wederkerigheid altijd onderwerp van gesprek. In de prestatieafspraken voor het realiseren van nieuwbouw is daadwerkelijk meer wederkerigheid gerealiseerd. Stichting VSW maakt over operationele zaken zelfstandig, namens de corporaties, prestatieafspraken met de gemeente. Als voorbeeld wordt het huisvesten van statushouders genoemd.

### 3 Presteren naar Vermogen



### 3.1 Inleiding

Het derde perspectief van waaruit het presteren van De Goede Woning wordt beoordeeld is 'Presteren naar Vermogen'. De visitatiecommissie beoordeelt de 'vermogensinzet', dat wil zeggen 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 het voortbestaan op het spel te zetten.

### 3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Vermogen' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 3.1: Presteren naar Vermogen

Perspectief	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
<b>Perspectief 3: Presteren naar Vermogen</b>				
Vermogensinzet	8,0	100%	8,0	

### 3.3 Vermogensinzet

**8,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passende bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aandacht, in structuur, discussies en in uitwerking in besluiten, die wordt gegeven aan het meenemen van maatschappelijke aspecten bij de besluitvorming rond de vermogensinzet.

#### **De Goede Woning heeft haar ondernemingsplan vertaald naar jaarplannen**

De Goede Woning stelt ieder jaar een jaarplan met een voortschrijdende meerjarenbegroting op. Voor het jaar 2022 is bijvoorbeeld een begroting opgesteld met een meerjarenbegroting voor de periode van 2022 tot en met 2031. In het jaarplan wordt een vooruitblik gegeven op de activiteiten en doelen voor 2022. Hieruit blijkt duidelijk de focus op het versnellen van de nieuwbouwoopgave, verduurzamingsopgave en vitale wijken.

Het jaarplan gaat vervolgens per thema of speerpunten uit het ondernemingsplan nader in op de wijze waarop deze worden uitgewerkt in relatie tot de lokale opgaven. Daarbij wordt uitgebreid ingegaan op de maatschappelijke doelstellingen die met de prestaties van De Goede Woning worden beoogd. De structuur zorgt ervoor dat het mogelijk is om op voorhand inzicht te krijgen in de opgaven waarvoor De Goede Woning haar vermogen wil inzetten en wat de achterliggende gedachte daarbij is.

### **De Goede Woning kan haar vermogenskeuzen toelichten**

De visitatiecommissie heeft door onder meer gesprekken met bestuurder/MT en RvC en de ontvangen documentatie vastgesteld dat De Goede Woning maatschappelijke overwegingen een duidelijke plek geeft in de besluitvorming over vermogensinzet.

Het startpunt is daarbij vaak de aansluiting op de inhoud van het ondernemingsplan en de uitwerking daarvan in het jaarplan. Deze stukken zijn heel duidelijk maatschappelijke gedreven zodat deze inhoud doorwerkt in de investeringsbeslissingen. De Goede Woning heeft een format voor haar investeringsbeslissingen ontwikkeld, waarin met name ook de maatschappelijke meerwaarde naar voren komt. Deze aspecten zijn vaak doorslaggevend, zolang de financiële positie dat toelaat, bij het inzetten van het vermogen.

### **De Goede Woning zet in op vermogensverruiming**

De Goede Woning monitort het voldoen aan de door de externe toezichthouders vastgestelde normen voor kasstromen en vermogen aan de hand van haar periodieke rapportages. Voor het weergeven van de financiële continuïteit van De Goede Woning aan het einde van 2021 gebruiken we de volgende ratio's:

- Loan-to-Value (beleidswaarde): 33 % (norm  $Aw \leq 85\%$ )
- Interest Coverage Ratio (ICR): 3,14 (norm  $Aw \geq 1,4$ )
- Solvabiliteit (beleidswaarde): 59 % (norm  $Aw \geq 20\%$ )

De Loan-to-Value (LTV) is een maatstaf om de schuldenlast van de corporatie in relatie tot de waarde van de woningen te beoordelen. Het is uiteraard gunstiger als woningen met minder geleend geld kunnen worden aangetrokken. Daarom is een lagere score op de LTV beter. De ICR is een maatstaf om te bepalen hoe makkelijk de corporatie in staat is de rentelasten te betalen uit de operationele kasstroom. Het is daarmee ook een kengetal dat inzicht geeft in de liquiditeit van de corporatie. Een hogere score voor de ICR is beter. De solvabiliteit geeft aan of de corporatie op de middellange tot lange termijn haar verplichtingen kan voldoen. Een hogere score is beter.

Uit de beoordeling tijdens de huidige visitatie blijkt dat De Goede Woning op alle onderdelen aan de goede kant van de norm zit. Door de geplande investeringen bewegen de kengetallen zich meer naar de norm toe, maar blijven daar nog ruim boven. Ook blijkt uit de scores dat er wellicht mogelijkheden zijn het vermogen extra in te zetten, de zogenoemde vermogensverruiming. De Goede Woning heeft echter deze ruimte nodig om wendbaar te kunnen zijn voor aanvullende investeringen of aanpassingen in de opgaven, zonder daarbij de kans te lopen de normen te overschrijden.

### **De Goede Woning scoort gemiddeld in de Aedes-benchmark onderdeel bedrijfslasten**

Over de jaren 2018 tot en met 2021 heeft De Goede Woning de volgende scores behaald in de Aedes-benchmark op het onderdeel bedrijfslasten. Tussen haakjes staat de hoogte van de bedrijfslasten per verhuureenheid in het rapportagejaar.

- 2018: B (776);
- 2019: B (852);
- 2020: B (803);
- 2021: C (913).

Opvallend is de stijging in de beheerkosten van 803 euro per verhuureenheid in het rapportagejaar 2020 naar 913 euro per verhuureenheid in het rapportagejaar 2021. De belangrijkste reden is het aannemen van extra personeel en het moeten inhuren van personeel om het tekort ten opzichte van het begrote aantal fte op te vangen.

### **De Goede Woning heeft geen opmerkingen vanuit Aw over financiële positie ontvangen**

De Autoriteit Woningcorporaties (Aw) rapporteert jaarlijks via brieven over de uitkomsten van haar toezicht op De Goede Woning. Er zijn daarbij in de meeste recente beoordeling geen opmerkingen gemaakt waaruit blijkt dat de financiële positie van De Goede Woning in gevaar is. De risico inschatting is in 2022 'laag' op alle onderdelen van het toetsingskader dat Aw hanteert.

## 4 Governance van maatschappelijk presteren



## 4.1 Inleiding

Het vierde perspectief van waaruit het presteren van De Goede Woning wordt beoordeeld is 'Governance van maatschappelijk presteren'. De visitatiecommissie beoordeelt drie onderdelen:

- Strategievorming en sturing op prestaties;
- Intern toezicht;
- Externe legitimatie en verantwoording.

## 4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Governance van maatschappelijk presteren' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 4.1: Governance van maatschappelijk presteren

Perspectief		Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
<b>Perspectief 4: Governance van maatschappelijke presteren</b>					
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	8,0	8,0	33%	7,7
	Prestatiesturing	8,0			
Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen		8,0	33%		
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie	7,0	7,0	33%	
	Openbare verantwoording	7,0			

## 4.3 Strategievorming en prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt de strategievorming van de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk (plan) en kwaliteit en de resultaten van het proces van prestatiesturing (check en act).

### 4.3.1 Strategievorming

**8,0**

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreide verantwoording van de visie en de vertaling van de visie naar SMART geformuleerde doelstellingen.

#### De Goede Woning maakt gebruik van ondernemingsplannen

De Goede Woning heeft een langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstige functioneren vastgelegd in ondernemingsplan. In de periode van 2018 tot en met 2022 waren twee ondernemingsplannen van kracht: Goed wonen (2015-2019) en Samen buurten (2020-2024). Het

ondernemingsplan Samen buurten is -evenals het ondernemingsplan Goed wonen- tot stand gekomen aan de hand van een analyse van de relevante en actuele ontwikkelingen en de betrokkenheid van belanghebbenden. De Goede Woning heeft Huurdersbelangenvereniging De Sleutel, de gemeente Apeldoorn en verschillende maatschappelijke partners gevraagd naar de toekomst van De Goede Woning. Daarnaast is met de huurdersbelangenvereniging, de raad van commissarissen, de ondernemingsraad en het managementteam in een themabijeenkomst gesproken over verschillende onderwerpen, zoals de doelgroepen, de duurzaamheid van de woningvoorraad, de inclusiviteit in wijken en buurten en de risico's.

Het ondernemingsplan Samen buurten is gestructureerd aan de hand van vier thema's: Goede prijs, Goed wonen, Goede woning en Goede Woonomgeving. Voor ieder thema zijn de belangrijkste speerpunten en activiteiten benoemd. Bovendien zijn voor ieder thema doelstellingen en kritische prestatie indicatoren benoemd. Voor het thema Goede Prijs zijn bijvoorbeeld de volgende doelstellingen vastgelegd:

- Minimaal 75% van de huurders ervaart de prijskwaliteitverhouding als positief;
- Minimaal 95% van de woningen wijst De Goede Woning passend toe;
- Minimaal 10% en maximaal 25% van het vrijkomende aanbod wijst De Goede Woning toe via een lotingsmodel.

#### De Goede Woning heeft vroegtijdig een nieuw ondernemingsplan opgesteld

In 2022 heeft De Goede Woning een nieuw ondernemingsplan opgesteld met de titel 'Samen verder buurten' (2023-2027). Het ondernemingsplan Samen buurten is als gevolg van de ontwikkelingen zodoende vroegtijdiger geactualiseerd. In het ondernemingsplan of 'het kompas' is de ambitie opgeschroefd en verbreed en zijn vijf speerpunten benoemd: meer mensen een #GOEDE woning, duurzaam #GOED wonen: nu en later, samen #GOEDE buurten bouwen, (ge)woon #GOEDE dienstverlening en #GOED (samen) werken en ondernemen.

Voor ieder speerpunt is wederom een analyse gemaakt van de ontwikkelingen en is als stip op de horizon vastgelegd wat De Goede Woning over vijf jaar bereikt wil hebben. De stip op de horizon is overwegend SMART uitgewerkt. Bovendien is per speerpunt een beschrijving gegeven van de 'eindbestemming'.

#### De Goede Woning werkt met jaarplannen

De Goede Woning stelt jaarlijks een jaarplan en een begroting vast. Het jaarplan komt tot stand aan de hand van een intern proces, waarbij de leden van het managementteam input voor de activiteiten hebben opgehaald op de verschillende afdelingen en de bestuurscontroller inhoudelijk heeft op het jaarplan gereageerd. Daarnaast is een toets uitgevoerd op het ondernemingsplan en de prestatieafspraken. In het jaarplan zijn per thema of speerpunt uit het ondernemingsplan de doelstellingen en activiteiten voor het betreffende jaar vastgelegd. Daarnaast is een overzicht van alle kritische prestatie-indicatoren vastgelegd en zijn 'focuspunten' benoemd.

Figuur 4-1: Overzicht van KPI's (uitsnede)

Goede Prijs	Doel 2022
• De huurder waardeert het contact met De Goede Woning met minimaal een 7,5	●
• De huurder huurt bij toewijzing een woning met een passende prijs	●
• We wijzen onze woningen toe in overeenstemming met de EU-richtlijnen	●
• We bieden onze vrijkomende woningen aan volgens de afspraken over passend toewijzen in Woonkeus-verband	●
• We bieden 15% (streefwaarde) van de nieuwe verhuringen aan via het lotingmodel. De afspraak binnen Woonkeus-verband is dat minimaal 10% en maximaal 25% van het vrijkomend aanbod wordt toegewezen via het lotingmodel	●
• We groeien stapsgewijs naar onze doelportefeuille in 2030	●
• Wij houden de kernvoorraad van huurwoningen met huurvoorzorg in stand. De overige	●

Bron: Jaarplan De Goede Woning (2022)



#### 4.3.2 Sturing op prestaties

**8,0**

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en indien zij afwijkingen heeft geconstateerd bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de compleetheid van het monitoringssysteem en de verantwoording van gemaakte keuzes bij afwijkingen.

#### **De Goede Woning monitort de prestaties aan de hand van tertiaalrapportages**

De Goede Woning maakt voor wat betreft het monitoren van de prestaties gebruik van tertiaalrapportages, voorheen bestuursrapportages. In de betreffende rapportages wordt allereerst in een overzichtelijke tabel inzicht gegeven in de stand van zaken per thema of speerpunt. Daarnaast wordt een toelichting gegeven op de afwijkingen of de achterblijvende prestaties ten opzichte van de kritische prestatie-indicatoren en/of de focuspunten. In de toelichting zijn de redenen voor de afwijking en vervolgacties benoemd. Vervolgens wordt per thema of speerpunt dieper ingegaan op de verschillende kritische prestatie-indicatoren.

De tertiaalrapportages zijn overzichtelijk en bieden De Goede Woning de mogelijkheid om -indien nodig- tijdig en adequaat bij te sturen. Voorbeelden van bijsturing door De Goede Woning zijn:

- De slaagkans voor woningzoekenden uit Apeldoorn ligt beneden de gestelde norm en daalt reeds voor langere tijd als gevolg van een toename van het aantal woningzoekenden. De Goede Woning ziet een beperkte invloed op de slaagkans, onder andere door middel van het bevorderen van doorstroming op de woningmarkt. Van daaruit heeft De Goede Woning de nieuwbouwwoningen aan de Satijnzwam met voorrang voor mensen die een woning van een van de Apeldoornse corporaties achterlaten, geadverteerd, de nieuwbouwwoningen in Mandala aan huurders in de wijk Orden die ouder zijn dan 55 jaar aangeboden en een extra impuls aan het project Kleiner wonen gegeven door het inzetten van de verhuiscoach van de provincie Gelderland en het vereenvoudigen van de voorwaarden.
- Het opleveren van nieuwbouw blijft achter bij de ambities. De oplevering van twee projecten in uitvoering is vertraagd als gevolg van late oplevering van de omgeving respectievelijk vertraging in de omgevingsvergunningprocedure. Bovendien kennen twee projecten in de ontwerpfase kennen een langere voorbereidingstijd als gevolg van moeizaam overleg met de gemeente. De gemeente richt de energie op grote projecten, waardoor de aandacht voor kleinere en voor De Goede Woning belangrijke projecten minder is geworden. De Goede Woning is en blijft met de gemeente in gesprek om de vertraging van de projecten zo veel mogelijk te beperken.

#### 4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen (of raad van toezicht) vorm geeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk.

#### 4.4.1 Maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen

**8,0**

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vorm geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege actieve wijze waarop de RvC toeziet op de borging van de maatschappelijke opgaven in het strategisch beleid en de betreffende opgaven betreft in het toezicht.

##### **De RvC heeft een gedeelde en vastgelegde visie op toezichthouden**

De visitatiecommissie heeft door het gesprek met de voltallige RvC vastgesteld dat de leden allen een duidelijke intrinsieke motivatie voelen om toezicht te houden bij een maatschappelijke organisatie als een woningcorporatie. De intrinsieke motiveringen zijn bovendien regelmatig onderwerp van gesprek tijdens of na de vergaderingen van de RvC. Op deze wijze wordt geprobeerd eenieders drijfveren in het toezicht terug te laten komen, bijvoorbeeld bij het behandelen van thema's zoals betaalbaarheid of duurzaamheid.

In de praktijk is bovendien altijd ruim aandacht voor de achtergrond en kleuring die een commissaris meeneemt. De visie wordt duidelijk gedragen en is vastgelegd. In uitwerking van de toezichtvisie komen de persoonlijke drijfveren echter minder expliciet terug. De RvC is wel van plan om de drijfveren in een nieuwe versie van de toezichtvisie meer uit te werken.

##### **De RvC heeft een duidelijke en zichtbare bijdrage geleverd bij de strategiebepaling**

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de RvC op passende wijze een goede bijdrage heeft geleverd aan het ontwikkelen en vaststellen van het nieuwe ondernemingsplan. De RvC heeft bijvoorbeeld samen met de medewerkers en de belanghebbenden actief deel genomen aan de bijeenkomsten die voor het opstellen van het nieuwe ondernemingsplan zijn georganiseerd.

Het nieuwe ondernemingsplan valt bovendien in een bredere ontwikkeling waarin ingezet is op een andere rol van De Goede Woning. De betreffende ontwikkeling is twee jaar geleden ingezet. De RvC is van mening dat de huidige tijd vraagt om het tonen van ondernemerschap en het nemen van verantwoorde en overzienbare risico's. De RvC heeft in dat kader de nieuwe bestuurder geworven en uitgedaagd voor het tonen van ondernemerschap. De RvC geeft daarbij aan ondernemerschap mogelijk is omdat de financiën weer op de orde zijn. Van daaruit gaat de aandacht weer meer uit naar betaalbaarheid en met name beschikbaarheid van de woningvoorraad. Daarbij is mede op initiatief van de RvC bepaald dat De Goede Woning er is voor de huidige én toekomstige doelgroep. Een ander voorbeeld van inbreng is dat de RvC heeft aangegeven dat extra aandacht nodig is voor de leefbaarheid in wijken en buurten en het bevorderen van doorstroming.

##### **De RvC neemt maatschappelijke opgaven en overwegingen duidelijk mee in het toezicht**

De visitatiecommissie concludeert op basis van de documentatie en het gesprek met de leden van de RvC dat de RvC de maatschappelijke opgaven heel duidelijk betreft in het toezicht. Wel is het opvallend dat de verslagen en besluiten minder de omvang, details en diepte tonen van deze maatschappelijke overwegingen dan dat zij dit doen bij de financiële overwegingen. In die zin doet de RvC zich wat tekort en kan de raad door de overwegingen uitgebreider op te nemen in de verslaglegging en besluitvorming deze betrokkenheid beter tonen.

De RvC geeft aan dat zij bij het vormen van haar oordeel kan vertrouwen op de informatie die door de organisatie wordt aangeleverd. Deze bevat voldoende maatschappelijke overwegingen die, al dan niet op basis van lokale kennis, door de RvC leden kunnen worden aangevuld uit andere

bronnen. Indien nodig wordt de RvC op een onderwerp of thema bijgepraat door een medewerker of een externe deskundige. Onderwerpen waar de RvC op maatschappelijke gebied zich mee heeft beziggehouden zijn onder meer het bouwen van woningen, leefbaarheid en de kwaliteit van de woningvoorraad. De RvC ziet als uitdaging dat meer woningen moeten worden toegevoegd. De beschikbaarheid van locaties, het bouw personeel, het bouw materiaal en het materieel zijn een uitdaging. Daarnaast vragen de leefbaarheid in wijken en buurten en de kwaliteit van de woningvoorraad aandacht. De Goede Woning heeft relatief oud bezit, waar een kwaliteitsslag nodig is en de energiekosten steeds meer toenemen. Het laatste was ook het onderwerp van alle commissarissen bij de Apeldoornse corporaties.

### **De RvC draagt bij aan de blik van buiten naar binnen**

De RvC heeft een volkshuisvestingscommissie ingesteld. Deze is voortgekomen uit een behoefte om een platform te ontwikkelen waarin gestructureerd en vrijuit met medewerkers gebrainstormd kan worden over volkshuisvestelijke thema's. De volkshuisvestingscommissie heeft daarbij de gelegenheid om de discussie te voeren alvorens een onderwerp in de voltallige RvC wordt besproken. De laatste keer zijn aan de hand van stellingen samen met medewerkers opgaven en uitdagingen besproken. Daarbij komen dilemma's aan tafel waarvoor in de reguliere vergaderingen minder ruimte is. De RvC gebruikt de sessies ook om meer inzicht te krijgen in de opgaven en uitdagingen waar de organisatie mee wordt geconfronteerd. Hoe wordt omgegaan met het verduurzamen? Hoe kan De Goede Woning op een specifieke locatie ontwikkelen?

Andere wijzen waarop de RvC probeert de blik van buiten naar binnen te organiseren is via het volgen van relevante cursussen en andere kennisbijeenkomsten, de bijeenkomsten met de collega commissarissen van de andere Apeldoornse corporaties en het bezoeken van wijken en buurten. De ervaringen die men daarbij opdoet probeert men mee te nemen in het toezicht, bijvoorbeeld de wijze waarop De Goede Woning huurders betreft of de knelpunten die zich voordoen bij het plaatsen van zonnepanelen op gestapelde bouw. Hoe ingrijpend een renovatie voor de huurders is, komt het best over als men de verhalen van de huurders zelf kan horen.

Als laatste draagt de RvC onderwerpen aan en wordt uitgedaagd door de organisatie. De medewerkers vanuit de organisatie geven presentaties aan de RvC. De organisatie neemt vaak het initiatief of het komt ter sprake in het overleg tussen de directeur-bestuurder en de voorzitter van de RvC.

### **De RvC is op een passende wijze zichtbaar en betrokken in het maatschappelijk netwerk**

Uit het gesprek met de leden van de RvC en gesprekken met bestuurder en managementteam is het duidelijk geworden dat de RvC zich goed bewust is van haar rol en positie als vertegenwoordiger van De Goede Woning in het lokale netwerk. Het besef blijkt bijvoorbeeld uit het duidelijk opnemen van het onderwerp 'contact met belanghebbenden' in de toezichtvisie én in de reguliere vergaderingen van de RvC. De RvC stimuleert tevens dat bestuurder en andere medewerkers meer naar buiten te treden en zichtbaar te zijn in het lokale netwerk. De RvC zelf neemt ook deel aan de nieuwjaarsbijeenkomst waar de belanghebbenden worden ontmoet.

De RvC is trots op het feit dat de De Goede Woning meer kleur heeft gekregen en meer naar buiten is gericht. De Goede Woning heeft een bredere blik en is zichtbaar, het proces van verbinding is ingang gezet. Het vermoeden is dat de gemeente dat ook ziet. De RvC heeft die ambitie ook meegegeven aan de De Goede Woning; de corporatie moet aanspreekbaar en zichtbaar te zijn.

De RvC heeft met name goed contact met de ondernemingsraad en de HBV. Twee commissarissen zijn ook benoemd op voordracht van de huurders. De zichtbaarheid is ook

onderdeel van de zelfevaluatie. Hieruit is naar voren gekomen dat, zonder de directeur-bestuurder voor de voeten te lopen, er behoefte is om in contact te treden met bijvoorbeeld de wethouder. Een gesprek over bijvoorbeeld de beschikbaarheid van woningen in Apeldoorn en het realiseren van nieuwbouw is belangrijk om ook door de RvC te voeren. De RvC is verder terughoudend in het onderhouden van contacten met andere belanghebbenden.

## 4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt de wijze waarop de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en voert met hen een dialoog over de uitvoering van het beleid (externe legitimering). Daarnaast beoordeelt de visitatiecommissie de wijze waarop de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

### 4.5.1 Externe legitimatie

**7,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve en passende wijze waarop De Goede Woning belanghebbenden betreft. De Goede Woning heeft een nadrukkelijke ontwikkeling ingezet voor wat betreft de betrokkenheid van en bij het lokale netwerk.

De Goede Woning is zich ervan bewust dat samenwerking noodzakelijk is en zet in op de ontwikkeling naar een netwerkorganisatie en meer verbinding. De Goede Woning heeft ingezet op een actievere participatie in de externe netwerken, niet alleen bestuurder, maar steeds meer in de breedte van de organisatie. Daarbij is het de bedoeling dat de woningcorporatie steeds meer een initiërende rol inneemt, hetgeen tevens is vastgelegd in de kernwaarden (naar voren stappen, ertoe doen en samen met en voor onze huurders). De belanghebbenden herkennen in toenemende mate dat De Goede Woning daadwerkelijk naar buiten treedt en naar voren stapt (zie hoofdstuk 2).

De belangrijkste samenwerkingspartners voor De Goede Woning zijn Huurdersvereniging De Sleutel, de gemeente Apeldoorn, de collega-corporaties binnen Woonkeus Stedendriehoek en verschillende maatschappelijke partners.

#### Huurdersbelangenvereniging De Sleutel

De Goede Woning werkt samen met en betreft de huurdersbelangenvereniging bij de ontwikkeling van het beleid en de prestatieafspraken. De Goede Woning heeft maandelijks regulier overleg met het dagelijks bestuur van de huurdersbelangenvereniging. Daarnaast neemt de huurdersbelangenvereniging deel aan het tripartite-overleg in het kader van de prestatieafspraken.

De Goede Woning betreft huurders in de woningcomplexen, buurten en wijken bij zowel planmatig onderhoudsinitiatieven als bij leefbaarheidsvraagstukken. De huurders wordt bijvoorbeeld gevraagd om mee te denken, te kijken en te beslissen bij de inrichting van gemeenschappelijke ruimtes, maken deel uit van projectgroepen die de uitvoering van bijvoorbeeld tuinprojecten verzorgt en mogen ideeën aandragen voor besteding van (een deel van) het leefbaarheidsbudget.

#### De gemeente Apeldoorn

De Goede Woning heeft regelmatig overleg met de gemeente Apeldoorn op bestuurlijk en ambtelijk niveau. Het bestuurlijk overleg vindt gestructureerd vier keer per jaar plaats. Daarnaast hebben de

woningcorporaties binnen Stichting Verenigde Samenwerking Woningcorporaties twee keer per jaar gezamenlijk overleg met de gemeente Apeldoorn. De belangrijkste beleidsbeïnvloeding vanuit de gemeente Apeldoorn vindt plaats via de prestatieafspraken.

### Collega-corporaties

De Goede Woning werkt via verschillende samenwerkingsverbanden en op verschillende thema's samen met collega-corporaties. De belangrijkste samenwerkingsverbanden zijn:

- Stichting Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties: bestaat uit de corporaties Veluwonen, Ons Huis, De Woonmensen en De Goede Woning. Naast de reguliere gespreks- en afstemmingsonderwerpen, spraken de corporaties andere over het gezamenlijke bod, de prestatieafspraken en de naleving hiervan, de Vitaliteitsagenda, de nieuwbouwopgave en de duurzaamheid van de woningvoorraad;
- Woonkeus Stedendriehoek is een samenwerkingsverband van woningcorporaties in de regio Stedendriehoek (Apeldoorn, Deventer, Zutphen). Deze samenwerking spitst zich toe op de woonruimteverdeling, met als doel het bevorderen van een optimale verdeling van woonruimte in de Stedendriehoek;
- De Stichting Beheer Woonwagens en Standplaatsen Apeldoorn beheert, namens de in VSW-verband samenwerkende corporaties, de woonwagens, standplaatsen en werkterreinen in Apeldoorn.

### Maatschappelijke samenwerkingspartners

De Goede Woning werkt samen met verschillende maatschappelijke organisaties, zoals Stimenz, Iriszorg, Vluchtelingenwerk en de politie. De Goede Woning werkt met hen aan de opgaven met betrekking tot wonen en zorg en de leefbaarheid in wijken en buurten, zoals afstemming met zorgorganisaties bij nieuwbouwlocaties. Bovendien is in de driehoek corporatie - gemeente - sociale partners een commissie ingesteld die vooruitlopend op de nieuwe woonvisie voor Apeldoorn de agenda voor het onderdeel wonen en zorg voorstelt. Als laatste werkt De Goede Woning voor Goed Wonen en de Goede Woonomgeving samen met wijkverenigingen, buurtteams en sociale wijkteams.

#### 4.5.2 Openbare verantwoording

**7,0**

**In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de leesbare en transparante wijze waarop De Goede Woning via verschillende kanalen verantwoording aflegt over de prestaties.**

De openbare verantwoording vanuit De Goede Woning vindt met name plaats via het jaarverslag en de website. Het jaarverslag geeft inzicht in de volkshuisvestelijke prestaties in het betreffende jaar en is gestructureerd aan de hand van de thema's of speerpunten uit het ondernemingsplan. Het jaarverslag is overzichtelijk en leesbaar voor verschillende doelgroepen. Daarnaast heeft De Goede Woning een zogenaamd 'jaaroverzicht' gepubliceerd, waarin de prestaties in een infographic zijn weergegeven. In het jaarverslag wordt echter beperkt de koppeling gelegd met eigen doelstellingen/kritische prestatie-indicatoren en de prestatieafspraken. De strategievorming en de prestatieafspraken met het ondernemingsplan, het jaarplan en de tertiaalrapportages bieden de mogelijkheid om in het jaarverslag de koppeling te versterken.

Naast het jaarverslag geeft de website van De Goede Woning praktische informatie voor huurders en verantwoordingsinformatie. Bovendien geeft De Goede Woning via de website inzicht in de

verschillende nieuwbouw- en renovatieprojecten. Voor ieder project is een beschrijving van de werkzaamheden, de planning en het proces gegeven. Als laatste worden onder 'Wijk in beeld' de buurtactiviteiten en de contactpersonen vermeld. Daarbij is het voor huurders mogelijk om zogenaamde buurtwensen in te dienen of materialen voor de buurtactiviteit te lenen.

Als laatste maakt De Goede Woning gebruik van LinkedIn. Op het betreffende medium worden regelmatig nieuwsberichten geplaatst, bijvoorbeeld met betrekking tot de verhuur van nieuwbouwwoningen of de renovatie van bestaande woningen.

## Deel 3: Bijlagen

## Bijlage 1: Position Paper De Goede Woning (2018-2022)

### 1. Inleiding

#### *Terugblik*

Begin 2019 ontvingen we de resultaten van de visitatie over de periode 2014 – 2017. De visitatiecommissie concludeerde dat we op alle onderdelen stappen hadden gezet. Onze prestaties op het gebied van betaalbare woonlasten, huisvesting voor bijzondere doelgroepen en leefbaarheid in de wijken zijn verbeterd. Ook werd positief beoordeeld over onze betrokkenheid in wijken. Wel werd aandacht gevraagd voor verbreding van de samenwerking in de stad en het gezamenlijk oppakken van de energietransitie met gemeente en andere partijen. Deze aandachtspunten zijn input geweest voor het ondernemingsplan 2020-2024 'Samen buurten'.

De Goede Woning heeft zich de afgelopen jaren vanuit dit ondernemingsplan verder ingezet voor lage woonlasten door huren betaalbaar te houden en de huuraanpassingen te beperken. Er is geïnvesteerd in (duurzaamheids)renovatie, o.a. door het isoleren en plaatsen van zonnepanelen, in onderhouden in nieuwbouw. En is met de gemeente samengewerkt aan de realisatie en uitvoering van vitaliteitsagenda's in wijken en aan de verdere uitwerking van de energietransitie.

2020 en 2021 waren bewogen jaren. De coronacrisis had grote impact op onze bedrijfsvoering. Onze medewerkers werkten voor een belangrijk deel vanuit huis, zeker tijdens de periodes van lockdown. Dat beperkte de omgang met onze klanten. De dienstverlening stond soms onder druk, maar we wisten deze altijd gaande te houden. Samen met onze medewerkers hebben we vooral gekeken naar wat wél mogelijk was. Op die manier konden we vasthouden aan de door ons ingeslagen weg in ons ondernemingsplan 'Samen Buurten'.

Natuurlijk kregen ook onze klanten te maken met de effecten van de coronapandemie. We hebben geprobeerd hier zo goed mogelijk op in te spelen. Zo gaven we persoonlijke aandacht waar nodig én mogelijk. We werken met mensen, waarvan een deel ook extra kwetsbaar is. We stelden onszelf dan ook regelmatig de vraag: "Wat kunnen wij juist nu betekenen?". Zo staken onze buurtbeheerders oudere bewoners een muzikaal hart onder de riem en stelden we de jaarlijkse huurverhoging met een paar maanden uit om onze huurders net iets meer ruimte te bieden. We hebben actief huren verlaagd, ook konden huurders een verzoek tot huurverlaging indienen. Daarnaast riepen we huurders nadrukkelijk op om aan de bel te trekken wanneer ze als gevolg van de coronacrisis hun huur niet meer konden betalen, om samen naar goede oplossingen te kijken. Door pro actief voor te sorteren heeft dit niet geleid tot extra betalingsproblemen of andere vervelende gevolgen bij huurders.

#### *Van 'Samen buurten' naar 'Samen verder buurten'*

In 2021 hebben we de keuze gemaakt om, gezien de veranderende omgeving en ontwikkelingen, zoals de Nationale Prestatieafspraken en het afschaffen van de verhuurdersheffing, ons ondernemingsplan te hernieuwen. Medio 2022 is ons Kompas 2023-2027 'Samen verder buurten' vastgesteld. Het Kompas is van ons allemaal en ontstaan na een zorgvuldig proces met inbreng vanuit de hele organisatie, huurdersorganisatie, Raad van Commissarissen, Ondernemingsraad en een diverse stakeholders. In dit Kompas bouwen we voort op de weg die we al inzetten in 'Samen buurten' met een aantal andere accenten, gezien trends en ontwikkelingen.

Voor ons reden om Ecorys te vragen de maatschappelijke visitatie, uit te voeren over de periode 2018 t/m 2021, uit te breiden met het jaar 2022. Er ontstaat dan een mogelijkheid om vooruit te kijken naar onze maatschappelijke opgaven en wat onze belanghebbenden hierbij van ons verwachten.



## 2. Trends en ontwikkelingen

Het thema volkshuisvesting krijgt een steeds belangrijkere rol in de samenleving en vraagt veel van ons als sector. Een wooncrisis, meer regie en sturing vanuit het Rijk (o.a. landelijke prestatieafspraken), oorlog in Oekraïne, hyperinflatie, een behoorlijk oplopende rente, een energiecrisis, klimaatverandering, personeelstekorten in meerdere sectoren, verder gaande extramuralisering, een groeiende tweedeling in de samenleving, et cetera. Maar ook de beperkte beschikbaarheid van bouwlocaties en de torenhoge bouwprijzen kunnen roet in het eten gooien. Net als het tekort aan materiaal en mensen. Het betekent niet dat we nu al onze ambitie temperen. Maar het betekent wel dat we wendbaar blijven, zodat we onze ambities en prestaties kunnen bijstellen als het moet. We zien het aantal huurders dat een extra steuntje in de rug nodig heeft bij het wonen en samenleven groeien. Ook zien we momenteel een groep huishoudens in het middensegment buiten de boot vallen op de woningmarkt.

Stuk voor stuk ontwikkelingen die het wonen en samenleven van mensen raken tot op het bot. En die dus veel invloed hebben op wat we bij De Goede Woning te doen hebben en op onze mogelijkheden om daar invulling aan te geven. Goed wonen wordt nog nadrukkelijker een samenwerkingsopgave. De Goede Woning kan het niet alleen. Onze inzet moet naadloos aansluiten op die van de ander. Dat is een kwestie van samen puzzelen. Met bewoners en met netwerkpartners.

## 3. Onze (hernieuwde) missie & opgaven



De Goede Woning is er voor een brede doelgroep in Apeldoorn. We bieden aan ruim 8.000 huishoudens een betaalbare en kwalitatief goede woning. Niet alleen in het sociale segment, maar ook in het middensegment. Wij zetten ons samen met anderen in voor meer sociale verbinding in buurten en wijken. Bovendien laten wij ons sociaal hart kloppen voor onze huurders, samen met onze netwerkpartners

ondersteunen we hen waar nodig.

Als sociaal betrokken wooncorporatie staan wij voor samen werken aan goed wonen. Samen zien en bereiken we meer én versterken we elkaar. Samen verder buurten doen we buiten, maar ook binnen. We investeren in een inclusieve organisatiecultuur waarbinnen iedereen zich thuis voelt. Daarnaast stimuleren we eigenaarschap en brengen talenten en energie van medewerkers in ontwikkeling.

### *Onze missie: waar wij voor staan*

Als sociaal betrokken wooncorporatie staan wij voor samen werken aan goed wonen.

### *Ons profiel: breed sociaal*

We kiezen voor een breed sociaal profiel en daarom:

- zijn wij er voor een brede doelgroep in Apeldoorn en bieden hiertoe een breed palet aan (huur)woningen: niet alleen in het sociale segment, maar óók in het middensegment;
- zetten wij ons samen met anderen in voor meer sociale verbinding in buurten en wijken;
- laten wij ons sociaal hart kloppen voor onze huurders, samen met onze netwerkpartners ondersteunen we hen waar nodig.

### *Onze belangrijkste opgaven en eindbestemming*

- Meer mensen een #GOEDE woning: o.a. meer woningen bouwen - verschillende woningtypen bouwen die aansluiten op de vraag van onze huurders - betaalbare woningen voor onze huurders. In 2027 voorzien we met ons ruime en gevarieerde palet aan woningen in de woonbehoefte van een brede doelgroep. Ook mensen met een middeninkomen kunnen bij ons

huren. De huurprijs past zo goed mogelijk bij de portemonnee van onze huurders, waarbij kwaliteitsverschillen tussen woningen leiden tot een andere huurprijs.

- Duurzaam #GOED wonen: nu en later: o.a. verduurzamen van onze woningen: als eerste pakken we de woningen aan met de energielabels E, F en G - verduurzamen voor en met bewoners - bewustwording duurzamer leven intern en extern uitdragen. In 2027 zit duurzaamheid in het DNA van onszelf én van onze huurders. Samen met huurders (en partners) maken we duurzaam wonen in Apeldoorn mogelijk door middel van goede, toekomstbestendige en CO2-neutrale woningen en bewust duurzaam gedrag. Energiearmoede bannen we zoveel mogelijk uit in Apeldoorn.
- Samen #GOEDE buurten bouwen: o.a. samen met de buurt meer zichtbaar zijn in de wijk – samen met partners kwetsbare mensen begeleiden – opzetten van buurtorganisaties. In 2027 is het in onze wijken en buurten fijn wonen en samenleven. Bewoners maken de buurt en wij helpen dat mogelijk te maken. Met bewoners en met onze partners werken we op basis van één aanpak en vanuit een buurtorganisatie (met budgettaire slagkracht) samen aan dezelfde doelen.
- (Ge)woon #GOEDE dienstverlening: o.a. uitbouwen dienstverlening op basis van een klantvisie - meer ruimte maken voor eigen keuzes en maatwerk - leren en beter willen worden als basishouding. In 2027 is de gehele organisatie onze frontoffice, want we zijn met z'n allen het gezicht naar de huurder. Huurders vormen voor ons altijd het vertrekpunt. Zij voelen zich door ons gehoord en in één keer goed geholpen, ook als we zaken uitbesteden. We denken in mogelijkheden en doen wat een situatie van ons vraagt.
- #GOED (samen)werken en ondernemen: o.a. werken aan verbinding: de cirkel van samenwerking - ruimte maken voor persoonlijk leiderschap: groeien en bloeien - verder ontwikkelen digitale fitheid van medewerkers. In 2027 werken we procesgericht en opgabegericht ('van buiten naar binnen') samen. Over de grenzen van teams, afdelingen én organisaties heen: dat is onze 'cirkel van samenwerking'. We zijn een toonaangevende speler in het netwerk. Bovenal zijn we trots op onze bijdrage aan het wonen in Apeldoorn.

#### 4. Ambitie corporatie: wat gaan we anders of beter doen?



Om ons profiel en onze missie te kunnen waarmaken, geven we de komende tijd gas op wat we bij De Goede Woning 'de vijf V's' noemen. Dit is datgene wat we net een beetje beter of anders willen gaan doen.

- #VERSNELLEN van de nieuwbouwproductie en de verduurzaming van ons vastgoed;
- #VERBREDEN van de doelgroep: ook mensen met een (laag) middeninkomen kunnen voortaan bij ons terecht;
- #VERBINDEN met huurders, netwerkpartners en de buurt;
- #VERANKEREN van het buurt- en wijkperspectief in ons eigen doen en laten;
- #VERWONDEREN als een natuurlijke, open houding om onze huurders, partners en elkaar tegemoet te treden; een houding die 'samen goed en beter doen' mogelijk maakt.

#### 5. Van ambitie naar praktijk.

In het onlangs vastgestelde ondernemingsplan 'Kompas De Goede Woning' is de ambitie voor de komende jaren vastgelegd. Vanuit de lokale behoefte betekent dit een vrij forse intensivering van de maatschappelijke prestaties die wij willen leveren. Dit wordt ondersteund en verder versterkt door de nationale prestatieafspraken en de bredere maatschappelijke taak die corporaties (ook via de aangepaste woningwet) wordt toebedeeld. Ten opzichte van de prestaties die in de afgelopen jaren zijn gerealiseerd, betekent onze nieuwe ambitie:

- Ongeveer een verdrievoudiging van de woningproductie (nieuwbouw), waarvan een deel in het segment van de middenhuur;

- Meer dan een verdubbeling van de investeringen in verduurzaming van bestaande woningen;
- Een forse intensivering van onze inzet op het gebied van leefbaarheid en wijkontwikkeling;
- Het verbeteren van onze klantprocessen en samenwerkingsrelaties.

Met de huidige inzichten lijken deze ambities nog financieel haalbaar. Als de rentestijging doorzet, en/of de bouwkosten fors verder stijgen zal dat invloed hebben op onze financiële mogelijkheden. Hierboven onderstreepten we al het belang om daarbij wendbaar te blijven.

Het realiseren van onze ambities vraagt om een doorontwikkeling van de eigen organisatie. Dan gaat het naast uitbreiding van formatie om versterken van het eigenaarschap, betere interne samenwerking (cirkel van samenwerking) en opgavegericht werken. We voorzien een ontwikkeling van 68 naar circa 80 fte. De eerste jaren gaan we zelfs uit van een wat hogere bezetting. We willen ons maximaal inspinnen om onze ambities waar te maken.

De richting van onze organisatieontwikkeling komt terug in de nieuwe kernwaarden:



Om de slag van ambitie naar praktijk te maken starten we begin 2023 een MD-traject dat doorloopt in teamontwikkelingstrajecten en waar nodig persoonlijke coaching. We zetten meer in op samenwerking, zowel met netwerkpartners als binnen onze eigen organisatie.

## 6. De praktijk

Bij het realiseren van de inhoudelijke ambities ligt er een aantal inhoudelijke dilemma's en verbeterpunten. Met de gemeente, Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties (VSW, stichting samenwerkende corporaties binnen Apeldoorn) en andere netwerkpartners werken we hier constructief in samen. Het gaat bijvoorbeeld om:

- Voldoende bouw- en ontwikkellocaties (en hoe werken we samen in de driehoek gemeente-projectontwikkelaars-corporaties);
- Wat is precies de opgave op het gebied van wonen en zorg en hoe realiseren we die;
- Hoe vertalen we de Transitie Visie Warmte naar concrete uitvoeringsplannen;
- Hoe werken we resultaatgericht samen op weg naar Veerkrachtige wijken (Vitaliteitsagenda's).

De Goede Woning komt steeds beter in haar rol als actieve netwerkpartner. Nieuw elan binnen de organisatie is merkbaar geworden. Dit blijkt onder andere uit een ontwikkeling van de Net Promotor Score (NPS) van de medewerkers die we extern hebben laten toetsen. De NPS heeft zich ontwikkeld van – 29 in maart 2021 tot +9 in augustus 2022. Daarmee liggen we nu boven het benchmark gemiddelde van alle corporaties. Onze ambitie is een doorontwikkeling van de NPS naar +25.

## 7. Mening bestuurder

Gedurende de visitatieperiode is het bestuur van De Goede Woning gewisseld. Mede in het verlengde daarvan heeft De Goede Woning haar ambities fors opgeschroefd. Dit sluit aan op de maatschappelijke vraag. Deze ambitie is voorsnóg ook betaalbaar. Vanwege de actuele

ontwikkelingen is wendbaarheid noodzakelijk, zodat we indien nodig onze ambities kunnen bijstellen.

De energieprijzen lopen op, de rente en inflatie stijgen en de koopkracht lijkt over een langere periode te gaan dalen. Onze huurders zullen relatief hard geraakt worden door deze ontwikkelingen. Er zullen de komende jaren goed afgewogen keuzes gemaakt moeten worden tussen beschikbaarheid, betaalbaarheid, duurzaamheid en leefbaarheid. Ons kompas blijft daarbij de richting bepalen.

De organisatie is flink in ontwikkeling. Verdere doorontwikkeling van onze organisatie en samenwerking in het netwerk zijn nodig om onze ambities te realiseren. Kortom, we zijn er nog niet, maar ondanks alle uitdagingen is onze uitgangssituatie goed.

Rob van Beek  
26 september 2022

## Bijlage 2: Bestuurlijke reactie bestuur en RvC

Medio 2022 is ons Kompas 2023-2027 'Samen verder buurten' vastgesteld. In dit Kompas bouwen we voort op de weg die we al inzetten in 'Samen buurten' met een aantal andere accenten, gezien trends en ontwikkelingen. Om die reden hebben we de visitatiecommissie gevraagd om niet alleen terug te kijken op de periode 2018 t/m 2021, maar ook met onze belanghebbenden vooruit te kijken naar onze maatschappelijke opgaven de komende jaren en wat onze belanghebbenden hierbij van ons verwachten.

Het visitatierapport laat naast een mooie reflectie zien dat we het goed doen. We hebben mooie cijfers ontvangen op de verschillende perspectieven, hier zijn we super blij mee en trots op! De aandachtspunten vanuit de commissie en feedback van onze belanghebbenden helpen ons in onze verdere ontwikkeling. Zo kunnen we ook bij een volgende visitatie deze mooie prestaties herhalen. We herkennen ons in de aandachtspunten en gaan nog voor de zomer met onze belanghebbenden het gesprek erover aan.

### Verdiepen samenwerking opgaven sociaal domein

De commissie merkt op dat in een aantal gevallen de samenwerking nog in een beginstadium zit. In het sociaal domein wordt bijvoorbeeld goed samengewerkt vanuit de casuïstiek, maar er is vanuit belanghebbenden behoefte aan het verdiepen van de samenwerking. Dit wordt door ons herkend. We pakken graag het integraal samenwerken gezamenlijk op. We hebben elkaar immers hard nodig om de leefbaarheid en vitaliteit van wijken en buurten te verbeteren. Door het inzetten van opgavemanagers en het 'naar voren stappen', zetten we de komende jaren actief in op het versterken van de samenwerking in het sociaal domein.

### Mate van invloed van belanghebbenden

Een van de adviezen is om met de belanghebbenden in gesprek te gaan over de mate van samenwerking en onderzoek te doen naar de stappen die nodig zijn om de samenwerking een stap verder te brengen. Ook de behoefte aan het vergroten van invloed op het beleid is een aandachtspunt. Dit kan per netwerk verschillen. We kijken graag samen met onze belanghebbenden hoe we hier invulling aan kunnen geven.

### Achterblijven ambities nieuwbouw

De realisatie van nieuwbouw is door diverse omstandigheden achtergebleven. We waren wat verrast door de toonzetting op dit thema in het rapport, maar de gemeente ziet ook onze ambitie en bereidheid om mee te bewegen en mee te denken. Voor de komende jaren is onze ambitie groot met ongeveer een verdrievoudiging van de woningproductie. Dit vraagt om een proactieve aanpak, die we ook écht ambiëren. We werken aan de beschikbaarheid van voldoende bouw- en ontwikkellocaties en tempo om onze opgave te realiseren. Daarvoor zijn we wel afhankelijk van een goede samenwerking in de driehoek gemeente-ontwikkelaars-corporaties. Een gezamenlijke opgave waar we de gemeente hard bij nodig hebben en waar wij ons hard voor inzetten. We gaan met de gemeente in gesprek over de wederzijdse verwachtingen op dit onderdeel en ieders rol daarin.

### Dankwoord

We kijken terug op een goed verlopen visitatietraject. We bedanken de leden van de visitatiecommissie voor hun inzet en betrokkenheid in dit proces. Er is door hen een goed beeld geschetst van onze prestaties, maar ook van de punten waar we van kunnen leren.

We bedanken de belanghebbenden voor de tijd die zij hebben vrijgemaakt om met de commissie over onze maatschappelijke prestaties in gesprek te gaan. De prettige, kritische maar ook

constructieve manier waarop zij hebben meegewerkt aan deze visitatie maakt dat we de samenwerking graag voortzetten. Over de uitgesproken waardering en de verbeterpunten gaan we graag verder met hen in gesprek.

Tot slot bedanken we onze medewerkers, ondernemingsraad, MT en RvC voor hun bijdrage. Want dankzij hun inzet, kwaliteiten en betrokkenheid is het ons gelukt om de afgelopen jaren deze mooie prestaties te leveren.

Rob van Beek  
Directeur-bestuurder

Arnold Gerritsen  
Voorzitter Raad van Commissarissen

## Bijlage 3: Geïnterviewde personen

**Tabel 4.2: De Goede Woning**

Naam	Functie
De heer R. van Beek	Directeur-bestuurder
De heer A. Gerritsen	Voorzitter RvC
Mevrouw E. Pieters	Vice-voorzitter, lid RvC
De heer P. Jaspers	Lid RvC, voorzitter Audit Commissie
Mevrouw M. Seip	Lid RvC, voorzitter Volkshuisvestingscommissie
Mevrouw A. Hartstra	Lid RvC, voorzitter selectie- en remuneratiecommissie
De heer P. van 't Wout	Manager Vastgoed
Mevrouw A. Berenschot	Manager Wonen
De heer J. Agterhuis	Manager Bedrijfsvoering
Mevrouw V. van Herrewaarden	Manager HRM
Mevrouw M. Westerbeek	Bestuurscontroller
Mevrouw M. van der Linden	Bestuurssecretaris/teamleider Staf & Secretariaat

Tabel 4.3: Belanghebbenden

Organisatie	Belanghebbende	Functie
<b>Gemeente</b>		
Gemeente Apeldoorn	De heer P. Messerschmidt	College B&W
Gemeente Apeldoorn	De heer G. Wiebing	Team wonen
Gemeente Apeldoorn	De heer S. Raaphorst	Concerndirecteur (BSK/Nieuwbouw)
Gemeente Apeldoorn	De heer R. Kaal	Aanjager Woningbouw
Gemeente Apeldoorn	Mevrouw J. Haarman	voorzitter Opstapcommissie
<b>Huurdersvertegenwoordiging</b>		
Huurderbelangenvereniging De Sleutel	De heer J. van Dongen	Voorzitter
Huurderbelangenvereniging De Sleutel	Mevrouw M. van de Merwe	Secretaris
Huurderbelangenvereniging De Sleutel	Mevrouw L. Kox	Lid
<b>Overige belanghebbenden</b>		
VSW - De Woonmensen	De heer S. Turnhout	Directeur
VSW - De Woonmensen	De heer M. Schoofs	Manager Wonen (interim)
VSW - Ons Huis	De heer A. Jongstra	Directeur
VSW - Ons Huis	Mevrouw E. Gossink	Manager Buurtregie
VSW - Ons Huis	Mevrouw M. de Witte	Manager Klant
VSW - Veluwonen	De heer V. Buitenhuis	Directeur
VSW - Veluwonen	De heer A. Tijssen	Manager Wonen
Corporatie Stedendriehoek	Mevrouw J. Hofman	Directeur
Maatschappelijk - Lucrato	Lotte Schimmel	
Maatschappelijk - Lucrato	Erik Schrijver	
Maatschappelijk - Stimenz	Mevrouw M. Bleeker	Samen 055
MO/GGZ - GGNet	Chiel Willems	
MO/GGZ - Iriszorg	De heer R. Oostdam	Directeur
MO/GGZ - Riwis	Rob Maan	Manager GGZ
Sociaal Wijkteam	Peter Koster	Regisseurs
Zorg - Klein Geluk	De heer B.A. Blaauw	Directeur
Zorg - Talma Borgh	De heer P. van der Hoek	Directeur
Zorg - Leger des Heils	Hugo van Meeuwen	Regiomanager
Zorg - Stichting JP van den Bent	Wilma Wagenvoort	Directeur
Zorg - Stichting JP van den Bent	José Hagen	
Veeneman	Mark Neuteboom Spijker	Directeur
Talen	Koen Bunskoek	Vestigingsdirecteur
VSW (samenwerkingsverband van de Apeldoornse woningcorporaties)	Wim ter Beek	Coordinator VSW



## Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

### Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van De Goede Woning in 2022 en 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ecorys geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ecorys geen enkele zakelijke relatie met De Goede Woning hebben.

Rotterdam, 1 september 2022  
Maarten Nieland  
Director en coördinator maatschappelijke visitaties

### Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van De Goede Woning in 2022 en 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Maarten Nieland heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Maarten Nieland geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Maarten Nieland geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij De Goede Woning.

Rotterdam, 1 september 2022  
Maarten Nieland

### Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Robert Kievit verklaart hierbij dat de visitatie van De Goede Woning in 2022 en 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Robert Kievit heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Robert Kievit geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Robert Kievit geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij De Goede Woning.

Rotterdam, 1 september 2022  
Robert Kievit

### Onafhankelijkheidsverklaring commissielid

Bea Weber verklaart hierbij dat de visitatie van De Goede Woning in 2022 en 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Bea Weber heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Bea Weber geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Bea Weber geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij De Goede Woning.

Rotterdam, 1 september 2022  
Bea Weber

## Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

### Voorzitter

Maarten Nieland

#### Naam, titel, voorletters:

Nieland, Drs., RA, M.

#### Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

#### Huidige functie:

Director



#### Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

#### Loopbaan:

Sinds april 2017 Principal Consultant Ecorys Regions & Cities, voorzitter en projectleider visitaties woningcorporaties

2012 – 2016 Senior Manager EY, branchegroep Woningcorporaties

2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate

1994 - 2011 Principal Manager PwC

#### Profielchets:

Na zijn afstuderen aan de faculteit Bedrijfseconomie is Maarten gaan werken bij PricewaterhouseCoopers (PwC). Daar heeft hij ook de postdoctorale opleiding tot Registeraccountant voltooid. In 1998 is Maarten overgestapt naar de adviespraktijk van PwC en heeft zich daar gericht op met adviesopdracht bij instellingen in de gehandicaptensector. Hij was betrokken bij een aantal landelijke benchmarks die in de gezondheidszorgsector en woningcorporatiesector die door PwC werden uitgevoerd.

Sinds 2005 is Maarten betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van visitaties. Inmiddels heeft hij ongeveer 70 visitaties uitgevoerd. Naast visitaties heeft Maarten zich gericht op beleidsmatige en strategische vraagstukken bij woningcorporaties. In 2006 is hij verantwoordelijk geworden voor de door PwC uit te voeren visitaties. In 2012 heeft hij deze rol bij EY ook op zich genomen en daar ongeveer 30 visitaties begeleid. Sinds april 2017 is Maarten verbonden aan Ecorys, alwaar hij zich ook op de maatschappelijke visitaties richt.

Bij Ecorys werkt Maarten als director op de afdeling Location Development. Met zijn achtergrond in maatschappelijke visitaties en advieservaring met beleidsmatige, strategische en financiële vraagstuk bij woningcorporaties vormt hij een belangrijke schakel in het uitvoeren van de maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties. Maarten beheerst alle onderdelen van de visitatie.

Kernvaardigheden waarover Maarten beschikt zijn onder andere het procesmatig begeleiden van complexe processen, het optreden als facilitator bij verandertrajecten, het functioneren als klankbord en sparringpartner voor Raden van Bestuur en Raden van Toezicht.

## Secretaris

Robert Kievit

### Naam, titel, voorletters:

Kievit, Ir./MSc, R.H.A.

### Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

### Huidige functie:

Principal consultant



### Onderwijs:

2011 - 2013	Master Real Estate & Housing, Technische Universiteit Delft
2005 - 2011	Bachelor Bouwkunde, Technische Universiteit Delft
1998 - 2004	Vwo, Walburg College Zwijndrecht

### Loopbaan:

Sinds 2015	Senior Consultant Regions & Cities, Ecorys
2014 - 2015	Vastgoedadviseur, PVM Rotterdam
2013 - 2014	Projectmedewerker Vastgoedbeheer, Portaal

### Profielchets:

Robert is na zijn studie aan de Technische Universiteit Delft als projectmedewerker aan de slag gegaan bij woningcorporatie Portaal te Utrecht. Binnen Portaal is Robert actief geweest op de afdeling Vastgoedbeheer, alwaar hij zich onder andere heeft beziggehouden met de ontwikkeling van beleid. Na zijn overstap naar PVM Rotterdam is Robert zich gaan inzetten voor de ontwikkeling van risicomangement binnen woningcorporaties. Robert is coauteur van het boek *Code Rood: Risicomanagement voor woningcorporaties*. Het boek is ontwikkeld in samenwerking met een achttal woningcorporaties. Daarnaast heeft hij gefunctioneerd als projectleider van verschillende projecten voor woningcorporaties en overheden.

Als principal consultant binnen Ecorys voert Robert verschillende advies- en onderzoeksopdrachten uit op het gebied van woningmarkt, volkshuisvesting en leefbaarheid voor woningcorporaties, gemeenten en ministeries. Daarnaast is hij betrokken bij het uitvoeren van maatschappelijke visitaties. Op basis van zijn achtergrond in de volkshuisvesting en zijn bredere kennis van de woningmarkt levert hij een belangrijke bijdrage aan het doorgronden van woningcorporaties en de volkshuisvestelijke opgaven waar zij voor staan.

Kernwaarden waarover Robert beschikt zijn onder andere het functioneren als spin in het web/teamspeler, het functioneren als (kritisch) klankbord, het samenbrengen van personen en het behouden van overzicht. Robert is zorgvuldig, verantwoordelijk, omgevingsbewust, sociaalvaardig en kritisch.

## Commissielid

Bea Weber

### Naam, titel, voorletters:

Weber, MSc, B.E.

### Geboorteplaats en –datum:

Utrecht, 10 september 1998

### Huidige functie:

Consultant



### Onderwijs:

- |             |   |
|-------------|---|
| 2021 – 2022 | Master Sociale Geografie, track Economische Geografie, Universiteit van Amsterdam |
| 2020 – 2021 | Pre-master Sociale Geografie, Universiteit van Amsterdam                          |
| 2015 – 2020 | Bachelor International Business, Hogeschool Utrecht                               |

### Loopbaan:

- |              |   |
|--------------|---|
| 2022 – heden | Consultant, Regions & Cities, Ecorys  |
| 2021 – 2022  | Student-assistent, Kenniscentrum Gezond en Duurzaam Leven, Hogeschool Utrecht |
| 2020         | Stagiair, Lattiz, FrieslandCampina  |

### Profielchets:

Bea is werkzaam bij Ecorys als consultant Wonen en Evaluaties. Ze is afgestudeerd als sociaal en economisch geograaf aan de Universiteit van Amsterdam en heeft de bachelor International Business aan Hogeschool Utrecht afgerond. Bij Ecorys is Bea betrokken bij maatschappelijke visitaties, zoals de maatschappelijke visitatie van de Goede Woning in Apeldoorn, en meerdere evaluatiemethoden, zoals de evaluatie van Staatsbosbeheer. In haar werk richt Bea zich vooral op sociale en maatschappelijke vraagstukken en hebben haar expertises een kwalitatieve grondslag.

Voordat ze bij Ecorys begon was Bea werkzaam bij het Kenniscentrum Gezond en Duurzaam Leven, wat onderdeel uitmaakt van Hogeschool Utrecht. Hier werkte Bea als student-assistent mee aan verscheidene onderzoeken omtrent duurzaamheid en gezondheid. Zo was ze betrokken bij een onderzoek naar het tegengaan van energiearmoede binnen de (private) huursector middels energetische verbeteringen.

## Bijlage 6: Bronnenlijst

**Tabel 4.4: Bronnenlijst**

Geraadpleegde documentatie	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Prestatieafspraken Ondernemingsplan(nen) Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen Jaarverslagen Periodieke rapportages Beleidsdocumenten over specifieke onderwerpen Woonvisie(s) Lokale, regionale of landelijke convenanten
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Documenten met opvattingen van belanghebbenden Verslagen van overleg met belanghebbenden Onderzoeken naar klanttevredenheid
Presteren naar Vermogen (PnV)	Oordeels-/beoordelingsbrieven Aw en WSW Aedesbenchmarkcentrum (ABC): kengetallen Jaarverslagen en jaarrekeningen Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen Periodieke rapportages Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet
Governance van maatschappelijk presteren	Documenten met betrekking tot de PDCA-cyclus: ondernemingsplannen, jaarplannen en werk- of activiteitenplannen, periodieke rapportages en jaarverslagen Documenten met betrekking tot toezicht: toezicht visie, zelfevaluatie, jaarverslagen en relevante notulen van RvC-vergaderingen

## Bijlage 7: Prestatietabel

### Thema 1: Betaalbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Huurprijsbeleid</p> <p>De Goede Woning houdt rekening met de totale woonlasten van huurders met een kleine portemonnee door een gematigd huurprijsbeleid te voeren dat past binnen de kaders van het Sociale Huurakkoord 2018. Dit betekent onder andere dat er voldoende woningen per huurprijscategorie tot de aftoppingsgrenzen worden aangeboden.</p> <p>Concrete afspraken omtrent huurprijsbeleid zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Woningtoewijzing vindt plaats binnen betaalbaarheid: 10% van de toewijzingen zit binnen de goedkope huurprijsklasse tot €432,51.</li> <li>• Jaarlijkse huurprijsaanpassingen mogen de streefhuur ('aftopping') niet overschrijden.</li> <li>• De Goede Woning vraagt huurverhoging als gevolg van energetische verbetering, maar de huurder gaat er qua totale woonlasten op vooruit.</li> <li>• Inkomensafhankelijke huurverhoging (anno 2020) moet daarentegen volledig geïnvesteerd worden in het verduurzamen van de woningvoorraad, of in de betaalbaarheid van de woningvoorraad.</li> </ul> <p><i>Bron: Prestatieafspraken Apeldoorn 2021, 2020, 2018</i></p>	<p>De Goede Woning heeft een streefpercentage binnen de voorraad van 10% voor toewijzing binnen de goedkope huurprijsklasse. Per jaar was het daadwerkelijke percentage het volgende (tussen haakjes staat het % toewijzingen van goedkope woningen):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 14% (Jaarstukken 2022)</li> <li>• 2021: 12,75% (13%)</li> <li>• 2020: 10,58% (14%)</li> <li>• 2019: 11,43% (13%)</li> <li>• 2018: 10,73% (10%) (Jaarstukken 2021, p.54)</li> </ul> <p>Gemiddeld werd de huur verlaagd of verhoogd met de volgende percentages:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 2,33% gemiddelde huurverhoging (Jaarstukken 2022)</li> <li>• 2021: 6,3% gemiddelde huurverlaging (Jaarstukken 2021, p.15).</li> <li>• 2020: 1,9% gemiddelde huurverhoging (Jaarstukken 2020, p.8).</li> <li>• 2019: 1,1% gemiddelde huurverhoging (Jaarstukken 2019, p.10).</li> <li>• 2018: 0,82% gemiddelde huurverhoging (Jaarstukken 2018, p.10).</li> </ul> <p>Huurders hebben ook de mogelijkheid om huurbevrozing aan te vragen. Hier is echter door geen enkele huurder gebruik van gemaakt. In 2021 heeft De Goede Woning het sociaal huurakkoord gevolgd.</p> <p>De Goede Woning stelt dat ze aan huurders een maandelijkse bijdrage in servicekosten vraagt voor zonnepanelen. Voor overige energetische verbeteringen wordt bij verbeteringen t/m label B niets in rekening gebracht (Jaarstukken 2020, p.13). De Goede Woning geeft aan door het plaatsen van zonnepanelen de totale woonlasten voor huurders te verlagen (Jaarstukken 2020, p.20).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en de positieve ontwikkeling van het toewijzingspercentage.</i></p>	8
<p>Sociaal en preventief incassobeleid</p>		
<p>De Goede Woning voert sociaal en preventief incassobeleid, gericht op het minimaliseren van huurachterstanden en het aantal ontruiming als gevolg van oplopende huurachterstand en het regelen</p>	<p>De Goede Woning geeft aan waar nodig passende betalingsregelingen te bieden. Dit is terug te zien in het aandeel huurders met huurachterstand (in % jaarhuur):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 1,1% (Jaarstukken 2022)</li> </ul>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>van overige schulden. Ook voert De Goede Woning bij woningtoewijzingen een betaalwaardigheidscheck uit. De betaalwaardigheidscheck levert informatie op over o.a. negatieve betaalervaringen en incassoregistraties. Als de check hiertoe aanleiding geeft, gaat de Goede Woning in gesprek met de woningzoekende. De informatie gebruiken we om kandidaat huurders te beschermen voor betaalproblemen.</p> <p><i>Bron: Prestatieafspraken Apeldoorn 2021, 2018</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2021: 1,1%</li> <li>• 2020: 0,6%</li> <li>• 2019: 0,6%</li> <li>• 2018: 0,8% (Jaarstukken 2021, p.54).</li> </ul> <p>De Goede Woning benadert huurders met een beginnende huurachterstand op een preventieve, proactieve en outreachende manier (Jaarstukken 2021, p.26). Dit houdt in dat De Goede Woning zo snel mogelijk 'achter de voordeur' probeert te komen. De aanpak van de corporatie hierbij bestaat uit het intensiveren van vroegsignalering en is gericht op maatwerk. Er worden herinneringen en aanmaningen gestuurd, maar huurders worden ook actief benaderd via telefoon, whatsapp, mail of worden uitgenodigd op kantoor of er komt een medewerker thuis op bezoek. Daarnaast worden huurders doorverwezen naar hulpverlenende instanties of Vroeg Signalering (in samenwerking met de gemeente Apeldoorn). De Goede Woning past de volgende aanpak toe om schuldproblematiek te signaleren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De organisatie Samen055 zorgt voor de aanpak van vroegsignalering van schuldproblematiek (Jaarstukken 2021, p.25).</li> <li>• De sociale wijkteams en de corporaties werken samen om schuldenproblematiek vroegtijdig te signaleren (Jaarstukken 2020, p.24).</li> </ul> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en de proactieve aanpak betreft vroegsignalering.</i></p>	
<p><b>Woonlastencheck</b></p> <p>De Goede Woning biedt een woonlastencheck aan via Woonkeus Stedendriehoek bij het reageren op een vrijkomende woning.</p> <p><i>Bron: Prestatieafspraken Apeldoorn 2021</i></p>	<p>In de advertentie bij de woning staat een schatting van de woonlasten (huur, servicekosten en energiekosten). Als een woningzoekende inlogt wordt op basis van de ingevulde gegevens zoals huishoudgrootte en het inkomen een berekening getoetst of de woningzoekende in aanmerking komt voor huurtoeslag. Als dit het geval is wordt dit meegenomen in de berekening van de woonlasten.</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.</i></p>	7
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat De Goede Woning omtrent de betaalbaarheid van haar woningvoorraad ruim voldoende heeft gepresteerd. De corporatie voerde een gematigd huurprijsbeleid door middel van voldoende toewijzingen binnen de goedkope huurprijsklasse. Ook voerde De Goede Woning op proactieve wijze een sociaal en preventief incassobeleid.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,7</b>

## Thema 2: Beschikbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
500 woningen extra voor de primaire doelgroep in gemeente Apeldoorn		
<p>In de prestatieafspraken staat dat 500 sociale huurwoningen netto in de periode 2019/2023 toegevoegd moeten worden aan de Apeldoornse woningvoorraad. De Goede Woning levert een bijdrage aan deze 500 woningen, volgens het afgestemde kwalitatieve en kwantitatieve programma<sup>1</sup>, en maakt actief personele capaciteit vrij om dit te bereiken.</p> <p>Naar rato van de bestaande sociale huurvoorraad zou de Goede Woning haar woningvoorraad moeten vergroten met 202 woningen tot en met 2023 (in 2022 is de afspraak dat iedere stedelijke corporatie minimaal 30% van de nieuwbouw voor haar rekening neemt). Hierbij richt De Goede Woning zich alleen op sociale huur, niet op middenhuur, tenzij marktpartijen dit niet oppakken.</p> <p>De Goede Woning keek (samen met de gemeente en andere corporaties) in 2021 vooruit betreft de behoefte aan nieuwbouwwoningen. Dit gebeurde conform de Woonagenda Cleantech Regio 2020-2030. Hierin werd ook de behoefte aan sociale huur in het kader van de beoogde schaa sprong ambitie uit 'Apeldoorn 2040' meegenomen. Zij stelden samen vast dat er behoefte is aan 2600 additionele sociale huurwoningen tot en met 2030. Op basis van nieuwe afspraken in 2022 heeft dit betrekking op grofweg 800 woningen voor De Goede Woning.</p> <p>Waar mogelijk is het aantal opleveringen in deze tabel opgenomen, specifiek voor De Goede Woning.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023: 163 woningen, waarvan 63 onder de 500 vastgestelde nieuwbouwwoningen (De Goede Woning)</li> <li>• 2022: 38 woningen, waarvan 19 onder de 500 vastgestelde nieuwbouwwoningen (De Goede Woning)</li> <li>• 2021: 133 woningen (gemeente breed)</li> <li>• 2020: 135 woningen (gemeente breed)</li> <li>• 2019: 0 woningen (De Goede Woning)</li> <li>• 2018: 28 woningen (De Goede Woning)</li> </ul> <p><i>Bron: Prestatieafspraken Apeldoorn 2022 en 2023, 2021, 2020, 2019, 2018</i></p>	<p>De Goede Woning heeft de volgende aantallen aan nieuwbouw opgeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 41 eenheden (Jaarstukken 2022)</li> <li>• 2021: 18 eenheden</li> <li>• 2020: 20 eenheden</li> <li>• 2019: 0 eenheden</li> <li>• 2018: 0 eenheden (Jaarstukken 2021, p.54)</li> </ul> <p>Daarnaast heeft De Goede Woning de volgende aantallen woningen teruggekocht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 17 eenheden (Jaarstukken 2022)</li> <li>• 2021: 11 eenheden</li> <li>• 2020: 18 eenheden</li> <li>• 2019: 17 eenheden</li> <li>• 2018: 26 eenheden (Jaarstukken 2021, p.54)</li> </ul> <p>Tussen 2018 en 2022 heeft De Goede Woning 72 eenheden toegevoegd aan haar woningvoorraad. Er was in deze periode een groot tekort aan beschikbare bouwlocaties. Hierdoor werd de nieuwbouwtwikkeling gestremd. Bovendien was de afspraak van 500 woningen gebaseerd op locaties binnen de gemeente, waaronder een aantal schoollocaties. Hierbij werd niet gestuurd op 30% sociale huur binnen de projecten. Ook werd er niet gekeken naar de ambities voor nieuwbouwprojecten vanuit de corporaties zelf. Vandaar was het ambitieniveau van de afspraak onvoldoende correct.</p> <p>De ontwikkeling van het totaal aantal verhuureenheden van De Goede Woning ziet er als volgt uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 8.921 eenheden (Jaarstukken 2022)</li> <li>• 2021: 8.906 eenheden</li> <li>• 2020: 8.902 eenheden</li> <li>• 2019: 8.879 eenheden</li> <li>• 2018: 8.868 eenheden (Jaarstukken 2021, p.54)</li> </ul> <p>De ontwikkeling van het totaal aantal verhuureenheden (alleen woongelegenheden, inclusief intramuraal) van De Goede Woning ziet er als volgt uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 8.084 eenheden (Jaarstukken 2022)</li> <li>• 2021: 8.066 eenheden</li> <li>• 2020: 8.049 eenheden</li> <li>• 2019: 8.024 eenheden</li> <li>• 2018: 8.012 eenheden (Jaarstukken 2021, p.54)</li> </ul>	6

<sup>1</sup> Gemeente Apeldoorn (2019). Afwegingskader woningbouw 2018-2027.



Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<i>De visitatiecommissie kent geen pluspunt toe. Ondanks dat De Goede Woning haar woningvoorraad heeft uitgebreid in de visitatieperiode, is de nieuwbouwproductie is achtergebleven.</i>	
Verhogen van de slaagkansen in de sociale huur naar 25 procent		
<p>Uit onderzoek blijkt dat de gemiddelde slaagkans voor huishoudens op zoek naar een sociale huurwoning 22% is in Apeldoorn. De doelstelling in de prestatieafspraken is deze te verhogen naar 25%. De Goede Woning draagt hier o.a. aan bij door de binnen Woonkeus Stedendriehoek afgesproken verdeling (60/20/20<sup>2</sup>) aan te houden. Dit waarborgt gelijke kansen tussen inkomensgroepen. Daarnaast wordt tussen de 10% en 25% van de woningen aangeboden volgens het lotingmodel. Hierbij speelt inschrijftijd geen rol en heeft iedere woningzoekende even veel kans op de woning.</p> <p><i>Bron: Prestatieafspraken Apeldoorn 2021, 2020</i></p>	<p>Voor huishoudens is de gemiddelde slaagkans bij De Goede Woning:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 15% (Jaarstukken 2022)</li> <li>• 2021: 16% (Jaarstukken 2021, p.13)</li> <li>• 2020: 21% (Jaarstukken 2020, p.11)</li> <li>• 2019: 24% (Jaarstukken 2020, p.11)</li> <li>• 2018: 25% (Toelichting De Goede Woning)</li> </ul> <p>De afgesproken verhouding van 60/20/20 is in realiteit het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 63/22/15 (Jaarstukken 2022)</li> <li>• 2021: 65/20/15 (Jaarstukken 2021, p.14).</li> <li>• 2020: 60/17/23 (Jaarstukken 2020, p.12).</li> <li>• 2019: 65/15/20 (Toelichting De Goede Woning).</li> <li>• 2018: 63/19/18 (Toelichting De Goede Woning).</li> </ul> <p>De volgende percentages woningen werden via het lotingmodel aangeboden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 16% (Jaarstukken 2022).</li> <li>• 2021: 11% (Jaarstukken 2021, p.12).</li> <li>• 2020: 12% (Jaarstukken 2020, p.10).</li> <li>• 2019: 12% (Toelichting De Goede Woning).</li> <li>• 2018: 9% (Toelichting De Goede Woning).</li> </ul> <p><i>De visitatiecommissie kent geen pluspunt toe.</i></p>	6
Vrije toewijzingsruimte gedupeerden verhoging inkomensgrenzen		
<p>De Goede Woning benut maximaal 15% van de nieuwe wettelijke vrije toewijzingsruimte voor het huisvesten van woningzoekenden, die niet meer in aanmerking komen voor een sociale huurwoning door het verlagen van de inkomensgrenzen.</p> <p><i>Bron: Prestatieafspraken Apeldoorn 2022 en 2023, 2021</i></p>	<p>De Goede Woning heeft hier niet actief op ingezet. De vrije ruimte wordt bijvoorbeeld gebruikt ten behoeve van herhuisvesting en de toewijzing van zorgwoningen. Daarnaast kunnen gezinnen met een middeninkomen ook reageren op een sociale huurwoning.</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave. Ondanks dat De Goede Woning niet actief heeft ingezet op de gedupeerden van de verhoogde inkomensgrenzen, heeft De Goede Woning de daarvoor bestemde woningen toegewezen aan andere doelgroepen die binnen haar huisvestingsopgave passen.</i></p>	7

<sup>2</sup> 60% van de toegewezen huurwoningen heeft een huur onder de 1<sup>e</sup> aftoppingsgrens (t/m €619,01), 20% tussen de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens (van €619,02 t/m €663,40), en 20% tussen de 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens en de maximale huurtoeslaggrens (van €663,41 t/m €737,14).

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Verkoop, liberalisatie en sloop		
<p>De Goede Woning voert een terughoudend verkoopbeleid. Woningen die specifiek zijn aangewezen voor verkoop worden verkocht bij mutatie en zittende bewoners kunnen deze woning kopen. Overige woningen worden aangeboden aan middengroepen, mits deze niet nodig zijn voor het huisvesten van primaire en secundaire doelgroepen. Zorg en maatschappelijk vastgoed blijft onderdeel van het bezit van De Goede Woning.</p> <p>2023, 2022, 2021 en 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen afspraken</li> </ul> <p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Totaal toevoeging van 3 woningen (16 verkoop, 19 aankoop)</li> <li>• +/- 9 koopgarantwoningen worden na terugkoop doorverkocht. De overige teruggekocht woningen worden verhuurd.</li> <li>• +/- 7 woningen worden bij mutatie verkocht.</li> <li>• Geen nieuwe clusters geselecteerd voor verkoop</li> </ul> <p>2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Totaal toevoeging van 14 woningen (14 verkoop, 28 oplevering nieuwbouw)</li> </ul> <p><i>Bron: Prestatieafspraken Apeldoorn 2019, 2018</i></p>	<p>Per jaar heeft De Goede Woning de volgende aantallen woningen verkocht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 16 eenheden (Jaarstukken 2022)</li> <li>• 2021: 7 eenheden</li> <li>• 2020: 9 eenheden</li> <li>• 2019: 6 eenheden</li> <li>• 2018: 3 eenheden (Jaarstukken 2021, p.54)</li> </ul> <p>De Goede Woning heeft de volgende aantallen woningen teruggekocht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 17 eenheden (Jaarstukken 2022)</li> <li>• 2021: 11 eenheden</li> <li>• 2020: 18 eenheden</li> <li>• 2019: 17 eenheden</li> <li>• 2018: 26 eenheden (Jaarstukken 2021, p.54)</li> </ul> <p>Van 2018 t/m 2021 heeft De Goede Woning geen woningen gesloopt (Jaarstukken 2021, p.54). In 2022 heeft de corporatie één woongebouw met 24 appartementen gesloopt (Jaarstukken 2022).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave, dat er meer woningen teruggekocht zijn dan verkocht en slechts enkele woningen gesloopt zijn.</i></p>	7
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat De Goede Woning omtrent beschikbaarheid ruim voldoende heeft gepresteerd. De corporatie breidde haar woningvoorraad uit door de bouw en terugkoop van woningen. Verder voerde de corporatie een terughoudend sloop- en verkoopbeleid. De slaagkans daalde echter wel in de visitatieperiode. En ondanks dat De Goede Woning niet actief woningen heeft toegewezen aan gedupeerden van de verhoogde inkomensgrenzen, heeft De Goede Woning de daarvoor bestemde woningen toegewezen aan andere doelgroepen die binnen haar huisvestingsopgave passen.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>6,5</b>

### Thema 3: Kwaliteit van de woningvoorraad

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Nieuwbouw energieneutraal en circulair		
<p>Alle nieuwbouwwoningen die worden opgeleverd in opdracht van De Goede Woning voldoen aan de BENG-eisen, of wanneer wenselijker (aan de hand van voorbeeldprojecten) NOM, NOM ready, bouwbesluit+ of gewoon bouwbesluit. Ook wordt alle nieuwbouw gasloos opgeleverd. Daarnaast bespreekt De Goede Woning actief op welke manier circulariteit beleidsmatig uitgewerkt kan worden.</p> <p><i>Bron: Prestatieafspraken Apeldoorn 2021, 2019</i></p>	<p>100% van de nieuwbouwwoningen voldeed per jaar aan de BENG-eisen. 100% van de nieuwbouw wordt gasloos opgeleverd. Er is een verkenning gestart voor het in kaart brengen van de mogelijke stappen binnen een circulair proces. De mate van circulariteit wordt mee gewogen in de beoordeling van nieuwbouw projecten.</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en het actief streven naar meer circulariteit.</i></p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Afspraken over verduurzaming sociale voorraad		
<p>De Goede Woning investeert in hun vastgoed door de kwaliteit op peil te houden. Duurzaamheidsinvesteringen worden bij voorkeur samen met groot onderhoud uitgevoerd. Denk aan isolatie, installeren van ledverlichting of het leggen van zonnepanelen, maar ook aan het klimaatadaptief en natuurinclusief maken van de woningvoorraad.</p> <p>Daarnaast ambieert De Goede Woning het om in 2021 gemiddeld energielabel B te hebben. Huizen met een E, F en G label krijgen bij verduurzaming voorrang (tenzij er verkoop- of sloopplannen zijn binnen een termijn van 5 jaar).</p> <p>Alle inkomensafhankelijke huurverhoging (anno 2020) wordt rechtstreeks geïnvesteerd in (energetische) verbetering van de bestaande woningvoorraad, of in de betaalbaarheid van de woningvoorraad.</p> <p>Afspraken 2022 en 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Over de breedte van alle corporaties worden er: <ul style="list-style-type: none"> <li>2.503 woningen verduurzaamd en daarmee 5.742 labelstappen gezet;</li> <li>2.500 huurders benaderd met energiecoaches;</li> <li>12.000 zonnepanelen geplaatst.</li> </ul> </li> <li>De Goede Woning draagt bij aan het warmtenet Kerschoten en zorgt mede dat deze tussen 2025 en 2030 is gerealiseerd.</li> </ul> <p>Afspraken 2021 en 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Geen afspraken</li> </ul> <p>Afspraken 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>561 woningen maatregelen aangeboden</li> <li>13 complexen</li> <li>706 max. aantal labelstappen</li> <li>Geraamde investering: €2,5 miljoen (excl. onderhoud en asbest)</li> <li>Inschatting t/m 2027: max. 3.350 woningen duurzaamheidsmaatregelen aangeboden</li> <li>Totale investering duurzaamheid t/m 2023: €13,2 miljoen</li> </ul> <p>Afspraken 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>485 woningen maatregelen aangeboden</li> <li>8 complexen</li> <li>1459 max. aantal labelstappen</li> <li>Geraamde investering: €2,1 miljoen</li> <li>Geraamde investering sanering van asbest: €1 miljoen</li> </ul>	<p>Per jaar investeerde de Goede Woning het volgende in energetische verbeteringen/verduurzaming:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2022: €3,2 miljoen (Jaarstukken 2022).</li> <li>2021: €1,1 miljoen (Jaarstukken 2021, p.20).</li> <li>2020: €3,9 miljoen (Jaarstukken 2020, p.9).</li> <li>2019: €4,3 miljoen (Jaarstukken 2020, p.27).</li> <li>2018: €1,7 miljoen (Jaarstukken 2018, p.27).</li> </ul> <p>Er zijn de volgende aantallen woningen verduurzaamd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2022: 259 woningen (Toelichting DGW)</li> <li>2021: Ruim 500 woningen (Jaarstukken 2021, p.16).</li> <li>2020: Ruim 1.000 woningen (Jaarstukken 2020, p.13).</li> <li>2019: Ruim 1.050 woningen (Jaarstukken 2019, p.10).</li> <li>2018: 226 woningen (Jaarstukken 2018, p.10).</li> </ul> <p>Per jaar werden er bij de volgende aantallen huishoudens zonnepanelen geplaatst en ondervonden deze huishoudens een huurverhoging als gevolg van een energetische verbetering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2022: 463 woningen (Toelichting DGW)</li> <li>2021: 265 woningen (Jaarstukken 2021, p.16).</li> <li>2020: 725 woningen (Jaarstukken 2020, p.13).</li> <li>2019: 1.050 woningen (Jaarstukken 2019, p.20).</li> <li>2018: 596 woningen (Toelichting De Goede Woning)</li> </ul> <p>Er zijn de volgende aantallen labelstappen gerealiseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2022: n.b.</li> <li>2021: - 3.024 * (Toelichting De Goede Woning)</li> <li>2020: 597 (Toelichting De Goede Woning)</li> <li>2019: 1752 (Toelichting De Goede Woning)</li> <li>2018: 314 (Jaarstukken 2018, p.10).</li> </ul> <p>*In 2021 is De Goede Woning 3.024 labelstappen gedaald als gevolg van de NTA 8800 berekening, die voor het bezit negatief uitviel.</p> <p>De doelstelling voor het woningbezit om gemiddeld energielabel B te hebben was in eind 2020 gerealiseerd (Jaarstukken 2021, p.15). Percentage woningvoorraad met energielabel B (of hoger):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2022: 51% (Jaarstukken 2022)</li> <li>2021: 53% (Jaarstukken 2021, p.11)</li> <li>2020: 60% (Jaarstukken 2020, p.9)</li> <li>2019: 57% (Jaarstukken 2019, p.21).</li> <li>2018: 51% (Jaarstukken 2018, p.21).</li> </ul>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inschatting t/m 2026: 2192 woningen duurzaamheidsmaatregelen aangeboden</li> <li>• Totale investering duurzaamheid t/m 2021: €8,3 miljoen</li> </ul> <p><i>Bron: Prestatieafspraken Apeldoorn 2022 en 2023, 2021, 2020, 2019, 2018</i></p>	<p>De Goede Woning heeft een samenwerkings-overeenkomst getekend met de andere Apeldoornse woningcorporaties en andere organisaties voor de aanleg van het warmtenet Kerschoten (Jaarstukken 2021, p.16).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave en de inzet die De Goede Woning getoond heeft betreft de verduurzaming van haar woningvoorraad.</i></p>	
Verkenning samenwerking met Vereniging van Eigenaren		
<p>De Goede Woning staat positief tegenover het verduurzamen van woningen in VvE verband waarvan het gewenst is de woningen te behouden voor sociale huur. Deze woningen worden verduurzaamd tot energielabel B, wat onder de verantwoordelijkheid van de VvE valt.</p> <p><i>Bron: Prestatieafspraken Apeldoorn 2021</i></p>	<p>De VvE wordt aangehaakt bij de planvorming van energetische projecten. Voor de woningen van De Goede Woning zijn de meeste VvE's relatief jong en de oudere VvE's worden uitgeponed.</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.</i></p>	7
Bewustwording onder huurders		
<p>De Goede Woning zet actief in op de bewustwording over energiezuinig gedrag bij huurders. Ook stimuleert De Goede Woning haar huurders om minder energie te verbruiken doormiddel van praktische tips over energiebesparing.</p> <p><i>Bron: Prestatieafspraken Apeldoorn 2021</i></p>	<p>De Goede Woning heeft sinds de energiecrisis meer aandacht voor energiebewustzijn, gezamenlijk met meer aandacht voor individuele vragen vanuit huurders. Zowel via de website als d.m.v. huisbezoeken worden huurders geïnformeerd over besparende maatregelen en de invloed van hun eigen gedrag daarop. Zo is er nu een pilot voor energiearmoede gaande waarbij huurders actief worden bezocht. Voor deze pilot wordt een woningcomplex met hoog energieverbruik geselecteerd en worden mensen opgeleid tot energiecoach (o.a. verhuurmakelaars).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave en het verder uitbreiden van bewustwordingsactiviteiten als gevolg van de energiecrisis.</i></p>	7
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat De Goede Woning omtrent de kwaliteit van de woningvoorraad ruim voldoende heeft gepresteerd. De Goede Woning heeft nieuwbouwwoningen BENG of NOM opgeleverd. Ook heeft de corporatie vroegtijdig haar doelstelling behaald om haar woningbezit gemiddeld op energielabel B te krijgen. Bovendien heeft de corporatie haar bezit verduurzaamd door energetische verbeteringen en het plaatsen van zonnepanelen. De Goede Woning heeft ook actief bewustwording over energiezuinig gedrag onder huurders gecreëerd.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,3</b>

#### Thema 4: Huisvesting bijzondere doelgroepen

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Opstapregeling intramuraal wonen		

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>De Goede Woning zorgt mede voor het beschikbaar stellen van 40 woningen voor personen die nu verblijven in een instelling ("intramuraal") en de stap kunnen maken naar zelfstandig wonen, met begeleiding (extramuralisering) kunnen gebruik maken van de opstapregeling.</p> <p>Doelstelling per jaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 39 personen (Jaarstukken 2022).</li> <li>• 2021: 39 personen (Jaarstukken 2021, p.23).</li> <li>• 2020: 39 personen (Jaarstukken 2020, p.22).</li> <li>• 2019: 39 personen (Toelichting De Goede Woning)</li> <li>• 2018: 40 personen (Toelichting De Goede Woning)</li> </ul> <p><i>Bron: Prestatieafspraken Apeldoorn 2021, 2020, 2019</i></p>	<p>De Goede Woning hielp de volgende aantallen 'opstappers' aan een opstapwoning:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 31 personen (Jaarstukken 2022).</li> <li>• 2021: 32 personen (Jaarstukken 2021, p.23).</li> <li>• 2020: 37 personen (Jaarstukken 2020, p.22).</li> <li>• 2019: 38 personen (Jaarstukken 2019, p.11).</li> <li>• 2018: 43 personen (Jaarstukken 2018, p.31).</li> </ul> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.</i></p>	7
<b>Verhuur aan instellingen</b>		
<p>De Goede Woning biedt verschillende vormen van wonen in combinatie met zorg aan, zelfstandig wonen met begeleiding of verhuur van woningen en wooncomplexen aan instellingen. Het betreft 800 woningen en wooneenheden per jaar over de breedte van alle corporaties. Hierbij kan het gaan om een individuele woning die op naam staat van een instelling tot een intramuraal woongebouw gericht op integrale zorgdienstverlening.</p> <p><i>Bron: Prestatieafspraken Apeldoorn 2021</i></p>	<p>De Goede Woning bezit over de volgende aantallen aan de intramurale zorg eenheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 158 eenheden (Jaarstukken 2022)</li> <li>• 2021: 158 eenheden</li> <li>• 2020: 157 eenheden</li> <li>• 2019: 157 eenheden</li> <li>• 2018: 155 eenheden (Jaarstukken 2021, p.54).</li> </ul> <p>Daarnaast verhuurt De Goede Woning nog woningen aan maatschappelijke (zorg)instellingen die geen intramurale zorg zijn. In totaal gaat het om de volgende aantallen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 34 eenheden</li> <li>• 2021: 34 eenheden</li> <li>• 2020: 34 eenheden</li> <li>• 2019: 40 eenheden</li> <li>• 2018: 46 eenheden (Toelichting De Goede Woning)</li> </ul> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.</i></p>	7
<b>Urgent woningzoekenden</b>		
<p>De Goede Woning voert de urgentieregeling van de gemeenten uit via de Woonkeus Stedendriehoek, waarvan eventueel toe te wijzen woningen ten laste vallen van het contingent opstapwoningen.</p> <p><i>Bron: Prestatieafspraken Apeldoorn 2021</i></p>	<p>In totaal zijn de afgelopen jaren de volgende aantallen woningen toegewezen aan urgent woningzoekenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 45 eenheden</li> <li>• 2021: 77 eenheden</li> <li>• 2020: 83 eenheden</li> <li>• 2019: 97 eenheden</li> <li>• 2018: 71 eenheden</li> </ul> <p>(Toelichting De Goede Woning)</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.</i></p>	7
<b>Beschikbaarstelling daklozen</b>		

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>De Goede Woning spreekt samen met de andere corporaties af dat er maximaal 1 dakloze aan een woning wordt geholpen (4 gemeente breed), welke valt binnen het contingent opstapwoningen.</p> <p>Doelstelling per jaar (vanaf 2020):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 1 persoon (Jaarstukken 2022).</li> <li>• 2021: 1 persoon (Jaarstukken 2021, p.23).</li> <li>• 2020: 2 personen (Jaarstukken 2020, p.22).</li> </ul> <p><i>Bron: Prestatieafspraken Apeldoorn 2021</i></p>	<p>De Goede Woning huisvestte de volgende aantallen dakloze personen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 1 persoon (Jaarstukken 2022).</li> <li>• 2021: 2 personen (Jaarstukken 2021, p.23).</li> <li>• 2020: 1 persoon (Jaarstukken 2020, p.22).</li> </ul> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.</i></p>	7
Onderzoek woningbehoefte jongeren en studenten		
<p>De Goede Woning zorgt dat 10% van de beschikbare voorraad een prijs heeft onder de maximale huurgrens voor jongeren onder de 23 jaar (2020: €432,15). Een aantal woningen wordt specifiek gelabeld voor jongeren.</p> <p><i>Bron: Prestatieafspraken Apeldoorn 2021</i></p>	<p>Het volgend aantal woningen was voor jongeren gelabeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 245 eenheden</li> <li>• 2021: 245 eenheden</li> <li>• 2020: 245 eenheden</li> <li>• 2019: 181 eenheden</li> <li>• 2018: 181 eenheden (Toelichting De Goede Woning)</li> </ul> <p>De Goede Woning heeft een streefpercentage van 10% voor toewijzing binnen de goedkope huurprijsklasse. Per jaar was het daadwerkelijke percentage het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 14% (Jaarstukken 2022)</li> <li>• 2021: 12,75%</li> <li>• 2020: 10,58%</li> <li>• 2019: 11,43%</li> <li>• 2018: 10,73% (Jaarstukken 2021, p.54)</li> </ul> <p>Als gekeken wordt naar de toewijzingen (i.p.v. het bezit) dan heeft dit betrekking op de volgende percentages:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: n.b.</li> <li>• 2021: 13,32% toewijzingen in de categorie goedkoop. 47,1% hiervan betrof een woongelegenheden met jongerenlabel</li> <li>• 2020: 13,70% goedkoop. 35,7% hiervan was jongerenlabel</li> <li>• 2019: 13,48% goedkoop. 66,0% hiervan was jongerenlabel</li> <li>• 2018: 9,82% goedkoop. 53,1% hiervan was jongerenlabel (Toelichting De Goede Woning)</li> </ul> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en het actief beschikbaar stellen en toewijzen van woningen aan jongeren.</i></p>	8
Wonen met Kansen		

Opgaven	Prestaties	Cijfer																						
<p>Wonen met Kansen betreft jongeren die door middel van een leerwerktraject weer perspectief krijgen in hun leven. De Goede Woning stelt 21 appartementen ter beschikking en deze worden met voorrang aangeboden aan de +/- 10 jaarlijkse uitstromers.</p> <p>Doelstelling De Goede Woning per jaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 11 personen (Jaarstukken 2022).</li> <li>• 2021: 11 personen (Jaarstukken 2021, p.23).</li> <li>• 2020: 11 personen (Jaarstukken 2020, p.22).</li> <li>• 2019: 11 (Toelichting De Goede Woning)</li> <li>• 2018: 11 (Toelichting De Goede Woning)</li> </ul> <p><i>Bron: Prestatieafspraken Apeldoorn 2021</i></p>	<p>De Goede Woning huisvestte de volgende aantal jongeren binnen het project Wonen met Kansen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 13 personen (Jaarstukken 2022).</li> <li>• 2021: 10 personen (Jaarstukken 2021, p.23).</li> <li>• 2020: 11 personen (Jaarstukken 2020, p.22).</li> <li>• 2019: 9 personen (Jaarstukken 2019, p.11).</li> <li>• 2018: 15 personen (Jaarstukken 2018, p.31).</li> </ul> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.</i></p>	7																						
Een goede plek voor statushouders																								
<p>De Goede Woning gaat door met het uitvoeren van het huidige beleid omtrent statushouders tot 1 juli 2021, wanneer het nieuwe beleid is opgesteld. Dit betekent dat de invulling van de gemeentelijke taakstelling met betrekking tot huisvesting van statushouders van de gemeente Apeldoorn mede wordt uitgevoerd door De Goede Woning.</p> <p>Doelstelling huisvesting statushouders per jaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 87 personen (Jaarstukken 2022).</li> <li>• 2021: 61 personen (Jaarstukken 2021, p.23).</li> <li>• 2020: 29 personen (Jaarstukken 2020, p.22).</li> <li>• 2019: 43 personen (Jaarstukken 2019, p.30).</li> <li>• 2018: 96 personen (Jaarstukken 2018, p.31).</li> </ul> <p>In 2020 levert De Goede Woning een actieve en zichtbare bijdrage aan het project "Welkom in de Wijk". De toewijzing van woningen vindt zoveel mogelijk over een verspreid gebied plaats.</p> <p>De huurbetaling van statushouders wordt in het 1<sup>ste</sup> jaar gegarandeerd door Gemeente Apeldoorn.</p> <p><i>Bron: Prestatieafspraken Apeldoorn 2021, 2020</i></p>	<p>De volgende aantallen statushouders werden gehuisvest door De Goede Woning:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 110 personen (Jaarstukken 2022).</li> <li>• 2021: 77 personen (Jaarstukken 2021, p.23).</li> <li>• 2020: 40 personen (Jaarstukken 2020, p.22).</li> <li>• 2019: 52 personen (Jaarstukken 2019, p.30).</li> <li>• 2018: 82 personen (Jaarstukken 2018, p.31).</li> </ul> <p>De Goede Woning heeft een werkwijze ontwikkeld om statushouders te helpen integreren in de wijk: 'Welkom in de Wijk'. Zo wordt er o.a. onderzocht welke woning en wijk passend is (Jaarstukken 2021, p.27).</p> <p>De toewijzingen uit 2021 per wijk:</p> <table border="1"> <caption>De toewijzingen uit 2021 per wijk</caption> <thead> <tr> <th>Wijk</th> <th>Aantal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sprenkelaar</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Maten...</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Orden</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Vogelkwartier</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Staatslie...</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>West...</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Dri...</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>...</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Maten...</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Sprengebos</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave, voor het ontwikkelen van een werkwijze om statushouders te helpen integreren in de wijk door middel van het project 'Welkom in de Wijk' en de woningtoewijzing.</i></p>	Wijk	Aantal	Sprenkelaar	7	Maten...	3	Orden	3	Vogelkwartier	3	Staatslie...	2	West...	2	Dri...	1	...	1	Maten...	1	Sprengebos	1	8
Wijk	Aantal																							
Sprenkelaar	7																							
Maten...	3																							
Orden	3																							
Vogelkwartier	3																							
Staatslie...	2																							
West...	2																							
Dri...	1																							
...	1																							
Maten...	1																							
Sprengebos	1																							
Aanbod voor woonwageneigenaren en kermisexploitanten																								

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>De Goede Woning verhuurt bestaande standplaatsen, woonwagens en werkterreinen via BWSA (Beheer Woonwagens en Standplaatsen Apeldoorn) en houdt de bestaande woonwagenvoorraad in stand. Standplaatsen met een eigen wagen (geen huurwoonwagen) en werkterreinen blijven behouden, maar mogen van eigenaar wisselen (omzetting van huur naar koop). In een behoefteonderzoek anno 2019 is vastgesteld dat er een behoefte is aan 115 extra standplaatsen, met of zonder huurwoonwagen. Verwacht wordt dat corporaties daar maximaal 30 huurwagens op standplaatsen voor kunnen realiseren, waar De Goede Woning mede in overleg over gaat. Naar rato van het huidige aantal woningen in de woningvoorraad, zou De Goede Woning 12 nieuwe huurwagens op standplaatsen moeten realiseren (in de hernieuwde afspraken staat ook hier een verdeling van 30% per stedelijke corporatie).</p> <p><i>Bron: Prestatieafspraken Apeldoorn 2021</i></p>	<p>De Goede Woning bezit de volgende aantallen qua woonwagenvoorraad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 99 woonwagens en standplaatsen (Jaarstukken 2022).</li> <li>• 2021: 104 woonwagens en standplaatsen</li> <li>• 2020: 105 woonwagens en standplaatsen</li> <li>• 2019: 105 woonwagens en standplaatsen</li> <li>• 2018: 108 woonwagens en standplaatsen (Jaarstukken 2021, p.54).</li> </ul> <p>Van 2018 t/m 2022 is de woonwagenvoorraad van De Goede Woning afgenomen met 9.</p> <p>Het woonwagenebezit en de leefbaarheid ervan worden georganiseerd door een externe partij, Nijbod.</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.</i></p>	7
<b>Flexibel en levensloopbestendig wonen</b>		
<p>Het project Kleiner Wonen wordt actief aan senioren huurders aangeboden. Dit bevordert de doorstroming van woningen, met een in 2019 ingeschatte doorstroming van 20-40 huishoudens naar een gelijkvloerse woning per jaar (alle woningcorporaties). Doelstelling binnen project Kleiner Wonen per jaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 10 personen (Jaarstukken 2022).</li> <li>• 2021: 10 personen (Jaarstukken 2021, p.23).</li> <li>• 2020: 5 personen (Jaarstukken 2020, p.22).</li> <li>• 2019: 11 personen (Toelichting De Goede Woning)</li> <li>• 2018: 15 personen (Toelichting De Goede Woning)</li> </ul> <p>Omtrent de toegankelijkheid van de woningen is het volgende afgesproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De Goede Woning levert in samenwerking met de gemeente (WMO) maatwerk per bewoner bij het toegankelijk maken van huizen voor senioren huurders.</li> <li>• De toegankelijkheid van seniorenwoningen wordt waar nodig verbeterd.</li> </ul> <p>Over zorgwoningen is het volgende afgesproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanbieden van zorgwoningen in de buurt van verpleeghuizen aan mensen die verzorging nodig hebben en niet meer in hun huidige woning kunnen of willen wonen. Hierin vindt samenwerking plaats met zorgorganisaties.</li> <li>• Het aantal zorgwoningen (778 in 2019, alle woningcorporaties) moet op peil worden gehouden.</li> </ul>	<p>Binnen het project Kleiner Wonen heeft De Goede Woning de volgende aantallen personen gehuisvest:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 3 personen* (Jaarstukken 2022).</li> <li>• 2021: 4 personen (Jaarstukken 2021, p.23).</li> <li>• 2020: 11 personen (Jaarstukken 2020, p.22).</li> <li>• 2019: 9 personen (Toelichting De Goede Woning)</li> <li>• 2018: 4 personen (Toelichting De Goede Woning)</li> </ul> <p>* Door uitval van de verhuiscoach was de doelstelling niet behaald</p> <p>Bij planmatig onderhoud en bij nieuwbouw wordt rekening gehouden met de toegankelijkheid van bijvoorbeeld badkamers.</p> <p>In 2021 verhuurde De Goede Woning 27 zorgwoningen, waarvan er 17 met zorgaanbieder in het complex en 10 met een zorgaanbieder in de buurt (Toelichting De Goede Woning).</p> <p>De Goede Woning bezit over de volgende aantallen aan de intramurale zorgwoningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 158 eenheden (Jaarstukken 2022)</li> <li>• 2021: 158 eenheden</li> <li>• 2020: 157 eenheden</li> <li>• 2019: 157 eenheden</li> <li>• 2018: 155 eenheden (Jaarstukken 2021, p.54).</li> </ul> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave. Alhoewel de corporatie niet in alle jaren haar doelstelling voor Kleiner Wonen</i></p>	7



Opgaven	Prestaties	Cijfer
Bron: Prestatieafspraken Apeldoorn 2021, 2020, 2019, 2018	behaalde, had De Goede Woning oog voor toegankelijkheid en nam het aantal intramurale zorgwoningen toe.	
<b>Beoordeling visitatiecommissie</b> De visitatiecommissie oordeelt dat De Goede Woning ten aanzien van het huisvesten van bijzondere groepen voldoende heeft gepresteerd. De Goede Woning heeft in overeenstemming met de prestatieafspraken huisvesting geboden in de vorm van opstapwoningen en intramurale zorgeenheden. Verder huisvestte De Goede Woning urgent woningzoekenden, daklozen, jongeren, statushouders, woonwagenbewoners en senioren.		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,2</b>

## Thema 5: Leefbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Vitaliteitsagenda's		
<p>In 2022 heeft de gemeente in samenspraak met de corporaties een aantal gebieden aangewezen waar extra inzet en aandacht nodig is. Door middel van vitaliteitsagenda's wordt de leefbaarheid van deze gebieden verbeterd.</p> <p>De vitaliteitsagenda's in Orden, Sprenkelaar, de Horsten en de Donken zijn al klaar of worden opgesteld. De Goede Woning belooft (samen met de andere corporaties) deze afspraken na te komen.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2022 en 2023</p>	<p>Om de leefbaarheid van de woningen te verhogen heeft De Goede Woning het volgende gedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Samenwerking met bewoners en professionals voor het integrale actieplan 'Sprenkelaar Samen Schoon'</li> <li>• Aandacht besteed aan het scheiden van afval en het aanbieden van grofvuil</li> <li>• Aanstellen van 7 buurtbeheerders die toezicht houden op het naleven van de leefregels en een schone en hele woonomgeving</li> <li>• Vitaliteitsagenda in Sprenkelaar is in voorbereiding (Jaarstukken 2021, p.27)</li> <li>• Ontwikkeling van de vitaliteitsagenda voor Orden, Sprenkelaar en Staatsliedenkwartier.</li> <li>• Opzet van buurtteam Orden om de samenwerking in de wijk te bevorderen (Jaarstukken 2020, p.29).</li> </ul> <p>Daarnaast heeft De Goede Woning een onderzoek uitgezet naar de veerkracht in haar wijken.</p> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het voldoen van de opgave en de proactieve inzet om leefbaarheid te verhogen.</i></p>	8
Directe allocatie middelen		
<p>De Goede Woning stelt budget beschikbaar voor het verhogen van leefbaarheid.</p> <p>Afspraak 2020: Gemiddeld €126 per woning per jaar. Dit wordt uitgegeven aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fysieke maatregelen die onderhoud technisch niet noodzakelijk zijn, maar wel gewenst vanuit het oogpunt van verhuurbaarheid, leefbaarheid en veiligheid</li> <li>• Bewonersinitiatieven en huurdersparticipatie.</li> <li>• Extra inzet 'achter de voordeur' en sociaal beheer, zoals buurtbemiddeling, stichting Present e.d.</li> <li>• Het maken van extra schoonmaakkosten.</li> </ul>	<p>Leefbaarheid (inclusief kosten personeel en overhead):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: € 1.646.251</li> <li>• 2021: € 880.499</li> <li>• 2020: € 976.288</li> <li>• 2019: € 937.492</li> <li>• 2018: € 915.810</li> </ul> <p>(Toelichting De Goede Woning)</p> <p>Jaarlijks biedt De Goede Woning financiële ondersteuning aan verscheidende initiatieven van huurders. Van 2018 tot en met 2022 was De Goede Woning betrokken bij een tal van initiatieven/projecten gericht op het verbeteren van leefbaarheid:</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> <li>De inzet van onder andere woonconsulenten en complexbeheerders.</li> </ul> <p>De Goede Woning stelt in 2018 en 2019 concrete hoeveelheden middelen (in de vorm van budget en fte) beschikbaar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2019: €325.000 &amp; 6,5 fte</li> <li>2018: €500.000 &amp; 11,5 fte</li> </ul> <p>Deze middelen worden ingezet ten behoeve van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Buurtschouwen</li> <li>Aanpak achterstallig tuinonderhoud individuele woningen</li> </ul> <p><i>Bron: Prestatieafspraken Apeldoorn 2020, 2019, 2018</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022: 2 initiatieven, waaronder het versieren van een gebouw met kerstverlichting (Jaarstukken 2022)</li> <li>2021: 2 initiatieven, waaronder een moestuin voor jongerencomplex De Hegge (Jaarstukken 2021, p.28).</li> <li>2020: 2 initiatieven, waaronder ontmoetingsruimte Mandala (Jaarstukken 2020, p.30).</li> <li>2019: 5 initiatieven, waaronder de aanpak van tuinen in het Burgersveld en Schoutenveld (Jaarstukken 2019, p.37-38).</li> <li>2018: 5 initiatieven, waaronder het leveren van tuingereedschap aan huurders van Zuiderpoort (Jaarstukken 2021, p.28).</li> </ul> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de opgave.</i></p>	
<b>Gemengde wijken</b>		
<p>In complexen waar de leefbaarheid onder druk staat, houdt De Goede Woning intake gesprekken en bekijken zij zorgvuldig of het verstandig is om in dergelijke complexen vrijgekomen woningen te verhuren aan zorgbehoevende huurders. Ook wordt binnen een aantal complexen gedifferentieerd in huurprijzen, om een mix aan inkomensgroepen te creëren.</p> <p><i>Bron: Prestatieafspraken Apeldoorn 2021</i></p>	<p>Er worden bij nieuwe verhuur welkomstgesprekken gehouden, waarbij bij complexen waar de leefbaarheid onder druk staat extra aandacht is. 'Welkom in de wijk' gesprekken worden vanaf 2023 voor meerdere bijzondere doelgroepen ingezet. In het kader van de vitaliteitsagenda's wordt ook gekeken waar differentiatie in huurprijzen nodig is.</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave.</i></p>	7
<b>Uitstroombemogelijkheid voor overlast gevende personen</b>		
<p>De Goede Woning zoekt mede naar oplossingen betreft overlast gevende huurders. Er zijn personen die dusdanige overlast veroorzaken waardoor het woongenot van andere huurders fors onder druk komt te staan. Om het woongenot van andere huurders te waarborgen treden woningcorporaties hierin streng op, wat kan leiden tot huisuitzetting.</p> <p>Soms gaat dit om mensen die door hun aandoening niet in staat zijn hun gedrag te veranderen. Het zijn vaak ook zorgmijders. Voor deze mensen zou een woonvorm in een prikkelarme omgeving een uitkomst zijn. Gemeente Apeldoorn heeft in 2019 besloten om tot realisatie van Skaeve Huse te gaan. Voor 2022 en 2023 staat de realisatie gepland van 9 Skaeve Huse eenheden (over alle woningcorporaties).</p> <p><i>Bron: Prestatieafspraken Apeldoorn 2021, 2020, 2019</i></p>	<p>De Goede Woning ontving de volgende aantallen aan overlastmeldingen, waarvan enkele meldingen leidden tot een huisuitzetting:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2022: 189 meldingen, waarvan 57 vanwege gedrag. 1 huisuitzetting wegens overlast. (Jaarstukken 2022).</li> <li>2021: 163 meldingen, waarvan 57 vanwege gedrag. 2 huisuitzettingen wegens overlast. (Jaarstukken 2021, p.23-24).</li> <li>2020: 237 meldingen, 103 vanwege gedrag. 1 huisuitzetting wegens overlast. (Jaarstukken 2020, p.23).</li> <li>2019: 227 meldingen, 72 vanwege gedrag. 4 huisuitzettingen wegens overlast. (Jaarstukken 2019, p.32).</li> <li>2018: 225 meldingen, 73 vanwege gedrag. 1 huisuitzetting wegens overlast (Jaarstukken 2018, p.32).</li> </ul> <p>Skaeve Huse is een gezamenlijk initiatief van de VSW corporaties, waarbij de uitvoeringsrol bij Woonmensen</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>ligt. Initiatief gaat helaas voorlopig niet door op de beoogde locatie.</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen van de opgave. Hoewel er nog geen Skaeve Huses gerealiseerd zijn, lag de uitvoeringsverantwoordelijkheid niet bij de Goede Woning.</i></p>	
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat De Goede Woning ten aanzien van de leefbaarheid van haar wijken voldoende heeft gepresteerd. De Goede Woning heeft vitaliteitsagenda's ontwikkelt en budget beschikbaar gesteld voor het verhogen van leefbaarheid. Ook heeft de corporatie ervoor gezorgd dat haar wijken in gemengd zijn door middel van het bieden van welkomstgesprekken.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,3</b>

## Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO<sub>2</sub>-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO<sub>2</sub>-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

De vastgoedexpertise binnen ons bedrijf bestaat uit ca. 30 specialisten op het gebied van wonen, winkels, leisure, kantoren, bedrijventerreinen en maatschappelijk vastgoed, inclusief grond- en vastgoedstrategie, financiële advisering, contractering, project-, proces- en interim-management, organisatieadvies (inclusief maatschappelijke visitaties), communicatieadvies en gebiedsbranding. We werken onder meer voor ontwikkelaars, beleggers, financiële instellingen, woningcorporaties, gemeenten, regio's, provincies en nationale overheden in binnen- en buitenland.

ECORYS Nederland B.V.  
Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)  
K.v.K. nr. 24316726

**W [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)**



Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam  
Nederland

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)

**W** [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)

***Sound analysis, inspiring ideas***