

# Visitatierapport

Stichting Sité Woondiensten  
2011-2014



12 april 2016

**Cognitum**  
Postbus 224  
3700 AE Zeist

**Visitatiecommissie**  
Hans Schönfeld, voorzitter  
Gemma Oosterman, visitator  
Jan Wachtmeester, secretaris

## Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spiegel functie voor bestuurders en toezichthouders, die deze inzichten verkregen uit de visitatie kunnen gebruiken om daarvan te leren en verbeteringen aan te brengen. Dit alles in het kader van een verantwoord beheer en ontwikkeling van het woningbezit van woningbouwcorporaties in Nederland. Met als duurzame ambitie: behoud van eigentijdse en betaalbare woon- en leefomgevingen.

Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt sinds januari 2007 dat zij zich tenminste één keer per vier jaar laten visiteren. Sinds begin 2015 is het een wettelijke verplichting geworden. De visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden ofwel het vermogen van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Visitaties zijn niet vorm vrij en moeten voldoen aan kwaliteitsvereisten. De stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Deze visitatie is dan ook uitgevoerd volgens de voorgeschreven visitatiemethodiek (op het moment van uitvoeren van de visitatie was dit versie 5.0) van deze stichting. Cognitum is het bedrijf dat deze visitatie heeft uitgevoerd.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Stichting Sité over de periode 2011-2014. De drie in ProSiWo samenwerkende corporaties ProWonen, Sité en Wonion hebben, om het lerend karakter daarvan maximaal uit te nutten, de drie visitaties gegund aan Cognitum. In de tweede helft van 2015 is gestart met de visitatie van Wonion (voor 31 december 2015 afgerond) en ook met de visitatie van Sité die in de eerste maanden van 2016 is afgerond. Ondertussen is eveneens gestart met de visitatie van ProWonen.

## Inhoud

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Voorwoord</b>   | <b>2</b>  |
| <b>Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties</b>          | <b>5</b>  |
| <b>1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties</b>             | <b>6</b>  |
| 1.1 Terugblik op de vorige visitatie                                   | 6         |
| 1.2 Recensie   | 7         |
| 1.3 Integrale scorekaart 2011-2014                                     | 11        |
| 1.4 Samenvatting   | 11        |
| 1.5 SWOT diagram   | 12        |
| <b>2 Stichting Sité Woondiensten</b>                                   | <b>14</b> |
| <b>Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief</b>          | <b>16</b> |
| <b>3 Presteren naar Opgaven en Ambities</b>                            | <b>17</b> |
| 3.1 Beoordelingskader  | 17        |
| 3.2 Opgaven in het werkgebied van Sité                                 | 17        |
| 3.3 Relevante ontwikkelingen   | 17        |
| 3.4 Beoordeling prestaties   | 18        |
| 3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep                                    | 18        |
| 3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen                                | 19        |
| 3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer                               | 20        |
| 3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed                                      | 22        |
| 3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten                                  | 24        |
| 3.4.6 Overige opgaven en prestaties                                    | 26        |
| 3.5 Beoordeling van de ambities  | 27        |
| 3.5.1 Beschrijving van de ambitie                                      | 27        |
| 3.5.2 Beoordeling van de ambities                                      | 29        |
| 3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten                                  | 29        |
| 3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties                           | 30        |
| <b>4 Presteren volgens belanghebbenden</b>                             | <b>31</b> |
| 4.1 Beoordelingskader  | 31        |
| 4.2 Belanghebbenden in werkgebied                                      | 31        |
| 4.3 Relevante ontwikkelingen   | 35        |
| 4.4 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied                         | 36        |
| 4.4.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Sité | 36        |
| 4.4.2 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden                  | 36        |
| 4.5 Bewonderpunten en verwonderpunten                                  | 37        |

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>5</b> | <b>Presteren naar Vermogen</b>               | <b>38</b> |
| 5.1      | Beoordelingskader                            | 38        |
| 5.2      | Relevante ontwikkelingen                     | 38        |
| 5.3      | Financiële continuïteit                      | 38        |
| 5.4      | Doelmatigheid                                | 40        |
| 5.5      | Vermogensinzet                               | 42        |
| 5.6      | Bewonder- en verwonderpunten                 | 44        |
| 5.7      | Totale beoordeling presteren naar vermogen   | 44        |
| <br>     |  |           |
| <b>6</b> | <b>Governance</b>                            | <b>45</b> |
| 6.1      | Beoordelingskader                            | 45        |
| 6.2      | Relevante ontwikkelingen                     | 45        |
| 6.3      | Besturing                                    | 45        |
| 6.3.1    | Plan   | 46        |
| 6.3.2    | Check  | 47        |
| 6.3.3    | Act  | 48        |
| 6.4      | Intern toezicht                              | 48        |
| 6.4.1    | Functioneren raad van commissarissen         | 49        |
| 6.4.2    | Toetsingskader                               | 50        |
| 6.4.3    | Governancecode                               | 51        |
| 6.5      | Externe legitimering en verantwoording       | 52        |
| 6.5.1    | Externe legitimatie                          | 52        |
| 6.5.2    | Openbare verantwoording                      | 52        |
| 6.6      | Bewonder- en verwonderpunten                 | 53        |
| 6.7      | Totale beoordeling Governance                | 53        |
| <br>     |  |           |
| <b>7</b> | <b>Bijlagen</b>                              | <b>54</b> |
|          | <b>Position paper</b>                        | <b>55</b> |
|          | <b>Factsheet maatschappelijke prestaties</b> | <b>59</b> |
|          | <b>Overzicht geïnterviewde personen</b>      | <b>62</b> |
|          | <b>Korte cv's visitatoren</b>                | <b>64</b> |
|          | <b>Onafhankelijkheidsverklaringen</b>        | <b>65</b> |
|          | <b>Meetschaal</b>                            | <b>67</b> |
|          | <b>Werkwijze visitatiecommissie</b>          | <b>70</b> |
|          | <b>Bronnenoverzicht</b>                      | <b>71</b> |
|          | <b>Uitgebreid overzicht prestaties</b>       | <b>75</b> |

## **Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties**

# 1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

## 1.1 Terugblik op de vorige visitatie

De vorige visitatie van Sité betrof de periode 2007 tot en met 2010.

### Presteren naar ambities

Tijdens de vorige visitatie werd geconstateerd dat Sité over genoeg ambities beschikte en deze ook waarmaakte. Sité werd geadviseerd om haar ambities 'smarter' te formuleren en te documenteren. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat Sité aan dit advies invulling heeft gegeven. De speerpunten uit het visiedocument Kompas (2010) zijn door Sité na de visie vertaald naar concrete strategische doelen. Het visiedocument 'Koers 2014 – 2017' is opgesteld in nauw overleg met alle belangrijke belanghebbenden. De strategische doelen vormen het referentiepunt voor jaarplannen waarin concrete acties en resultaten staan beschreven die moeten bijdragen aan het realiseren van de vier strategische doelstellingen.

### Presteren naar opgaven

Tijdens de vorige visitatie werd geconstateerd dat Sité dynamisch en veranderingsgezind was en werd beleidsmatig progressie geconstateerd. Sité werd geadviseerd om haar ambities 'smarter' te vertalen en te documenteren naar opgaven.

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat Sité gehoor heeft gegeven aan dit advies door prestatieafspraken te maken met de gemeenten Bronckhorst en Doetinchem, zorginstellingen en aannemers.

Sité werd eveneens geadviseerd om het strategisch voorraadbeleid te concretiseren en binnen de organisatie te prioriteren.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Sité aan dit advies (cyclisch) vorm heeft gegeven in haar portefeuillebeleid.

### Presteren naar vermogen

Tijdens de vorige visitatie werd geconstateerd dat Sité financieel een gezond bedrijf was, dankzij een goed beheersingsmodel met aandacht voor de kasstroom met relatief hoge netto bedrijfslasten. Geadviseerd werd de ingezette lijn naar efficiency meer kracht bij te zetten.

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat Sité zich dit ter harte heeft genomen. Sité is zich voortdurend bewust van de kernvragen 'Doen we de goede dingen?' (effectiviteit) en 'Doen we die dingen goed?' (efficiency). De netto bedrijfslasten zijn niet alleen in absolute zin gedaald, maar ook relatief ten opzichte van referentie-corporaties (Rf05; gemiddeld profiel) en het landelijke gemiddelde.

### Governance

Tijdens de vorige visitatie werd geconstateerd (aansluitend bij de constatering bij ambities en opgaven) aspecten van governance 'smarter' vorm te geven in de Plan-Do-Check-Act-cyclus.

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat de raad van commissarissen van Sité ondertussen beschikt over een compleet systeem, waarbij op gepaste wijze richting en steun wordt gegeven en toezicht en controle wordt uitgeoefend.

### Sité is een adequaat lerende organisatie

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Sité er in is geslaagd om de verbeterpunten uit de vorige visitatie adequaat in handelen om te zetten. Sité luistert en reageert op feedback. Niet alleen op de feedback uit de vorige visitatie, maar eveneens op adviezen van de accountant (doorgaans 100% opvolgingspercentage).

## 1.2 Recensie

### Sité wil op volkshuisvestelijk terrein een bevlogen voortrekker zijn en is dat ook

Sité beheert, onderhoudt en verhuurt ongeveer 7.600 woningen in de gemeenten Doetinchem en Bronckhorst. De Achterhoek heeft te maken met bevolkingskrimp - is één van de vijf aangewezen krimpgebieden in ons land - waardoor de vraag naar woningen en voorzieningen afneemt. De visitatiecommissie heeft deze visitatie met veel genoegen uitgevoerd, omdat de commissie heeft kunnen constateren dat Sité niet alleen zégt te vinden dat ze op volkshuisvestelijk terrein in dit krimpgebied bevlogen voortrekker moet zijn, maar vooral omdat de commissie heeft geconstateerd dat Sité daaraan, zowel in de Achterhoek als in de eigen gemeenten, daadwerkelijk invulling geeft. Sité is zich bewust van de problemen die de krimp met zich mee brengt op sociaal, economisch en volkshuisvestelijk terrein. Sité is er (met de visitatiecommissie trouwens) van overtuigd dat deze problematiek erkenning vereist. Kwantitatieve erkenning door het sterk verlagen van nieuwbouwplanning, met acceptatie van de daarmee samenhangende afschrijvingen. Daarnaast door accentverschuiving van nieuwbouw naar de kwaliteit (duurzaamheid) en herstructurering (bewoonbaarheid) van bestaande woningen. Dit vormt de gemeenschappelijke opgave voor de Achterhoekse corporaties, de gemeenten, zorg en welzijnsinstellingen. Diverse belanghebbenden hebben aangegeven dat Sité (en met name haar directeur-bestuurder) in belangrijke mate heeft bijgedragen aan de samenwerking van corporaties onderling en van corporaties met overheden en bedrijven. De bevlogenheid van Sité werd ook zichtbaar in het feit dat Sité 493 sociaal betaalbare woningen voor de volkshuisvesting heeft weten te behouden door deze in 2014 van Vestia over te nemen. De visitatiecommissie heeft in haar interviews gemerkt dat in dit krimpgebied niet alle belanghouders actief na (willen) denken over de kansen die de komst van meer statushouders bieden. Nadenken en discussie vormt vaak de basis voor nieuwe mogelijkheden. De visitatiecommissie heeft grote waardering voor de bevlogenheid van Sité en haar bestuurder. Die bevlogenheid werkt goed uit in een voortdurend bewustzijn van de dunne scheidslijn tussen bevlogenheid en het gevoel bij anderen overvlogen te worden.

### Sité is een aanspreekbare verhuurder

Sité wil een aanspreekbare verhuurder zijn die gaat voor leefbare buurten en wijken waar mensen zich thuis voelen. De visitatiecommissie constateert dat de corporatie zich bewust is dat veranderen steeds vaker niet geleidelijk (meer) gaat maar veranderingen elkaar steeds vaker in rap tempo opvolgen, met consequenties voor bewoners, voor dorpen en steden. Om tijdig op veranderingen in te spelen streeft Sité open, samenwerkingsgerichte relaties met belanghebbenden na en is actief op zoek naar nieuwe methodieken, die aansluiten bij maatschappelijke trends. Belanghebbenden werden betrokken bij de totstandkoming van het nieuwe visiedocument in 2014 en de corporatie is actief bij maatschappelijke evenementen (de Week van de Armoede en vrijwilligersactiviteiten). Daarnaast ontwikkelde Sité nieuwe vormen om met (potentiële) huurders in contact te komen. Zo hebben huurders of woningzoekenden de gelegenheid

wekelijks even binnen te lopen bij de directeur-bestuurder, wordt de mening van huurders gevolgd via een digitaal klantenpanel, bewonersavonden en de sociale media en werden Energie Cafés georganiseerd. De onderstaande schermafdruk van een tekenfilm over 2014 vormt een fraaie weerspiegeling van de zoektocht van Sité naar moderne communicatie met belanghebbers die doorgaans geen dikke jaarverslagen meer willen lezen maar daarentegen wel digitaal en kort geïnformeerd en betrokken willen worden bij de eigen woonomgeving en corporatie.



Getekend jaarverslag Sité: <https://youtu.be/-HZcsFvMmo>

### Sité is realistisch vernieuwend en treedt verhuurders open en volwassen tegemoet

De nieuwe woningwet en verhuurdersheffing hebben nagenoeg alle corporaties gedwongen de tering naar de nering te zetten. Sité stond al bekend als een corporatie die zakelijkheid paarde aan een relationele, menselijke maat, maar heeft hieraan verdieping weten te geven door een in de bedrijfsvoering doorgevoerde onderscheiding tussen reguliere dienstverlening en maatwerk. Het overgrote deel van de huurders wordt een vastgesteld standaard niveau van dienstverlening aangeboden. Dit maakt het voor Sité mogelijk om enerzijds de noodzakelijke besparingen in de bedrijfslasten te realiseren en anderzijds het (veel kleinere) deel van de doelgroep dat extra aandacht en tijd verdient (steunen van eigen initiatief) of nodig heeft (omdat men het anders niet redt) op maat te blijven bedienen. Paternalisme alleen waar noodzakelijk en volwassenheid als realistisch uitgangspunt voor een doelgroep die actief bij het wonen, huren en de eigen leefomgeving wordt betrokken.

De visitatiecommissie heeft bewondering voor de consequente wijze waarop het onderscheid tussen basisdienstverlening en maatwerk is doorgevoerd en adviseert om de zoektocht naar de mogelijkheden om micro initiatieven van bewoners te stimuleren/faciliteren (het leveren van maatwerk waar verdient) krachtig voort te zetten (co-creatie op initiatief van bewoners zit bij corporaties nog niet zo in de genen als het zorgen voor hen die iets zelf niet kunnen).

### Sité bespaarde fors op haar bedrijfslasten

Sité was ook in 2011 al financieel gezond maar kende hogere netto bedrijfslasten dan referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. Sité is qua personele bezetting gekrompen, heeft de arbeidsvoorwaarden aan de moderne tijd aangepast, werkt samen en heeft (mede daardoor) besparingen doorgevoerd. Het is Sité zo gelukt zowel de netto bedrijfslasten als de bedrijfslasten per verhuureenheid van 2011 tot en met 2013 omlaag te brengen (met 28,8% waar referentiecorporaties 14,8% daalden en het landelijk gemiddelde met 20,9%). Hiervoor verdient Sité naar de mening van de visitatiecommissie complimenten.

### Sité zet haar vermogen om in haar bezit en is in control over haar financiële toekomst

Sité is financieel gezond en kan daardoor investeren. Het kasstromingsstuuringsmodel is uitstekend (wordt door de accountant elders als voorbeeld gebruikt) waardoor het vreemd vermogen per verhuureenheid relatief laag is. Sité heeft haar financiële beleid en bewaking op orde. Sité kan en gaat investeren en heeft daarbij het accent verschoven van nieuwbouw naar investeringen in de kwaliteit (duurzaamheid) en structuur van de woningen (bewoonbaarheid), daarbij rekening houdende met zowel de ontwikkelingen in de gemeenten Bronckhorst als Doetinchem als ontwikkelingen in de Achterhoek als geheel.

### Sité beschouwt samenwerking als intrinsiek noodzakelijk voor verbetering van resultaten

Sité werkt samen zonder de eigen verantwoordelijkheid uit het oog te verliezen. De visitatiecommissie is onder de indruk van het feit dat Sité (samen met regionale en lokale partners) inhoud geeft aan de begrippen samenwerking en delen. De reeds gememoreerde stimulerende rol van Sité in het formuleren van de regionale woonvisie vormt hiervan een voorbeeld.

### *De gemeenten*

Sité werkt operationeel goed en actief samen met de gemeente in wijkteams en met buurtcoaches met als doelstelling het voorkomen van - en het terugdringen van problemen. De nieuwe woningwet vereist naast operationele- ook een nauwe beleidsmatige samenwerking met de gemeenten Doetinchem en Bronckhorst. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat de beleidsmatige verhouding met de gemeente Bronckhorst uitstekend te noemen is.

Een discussie over de afwikkeling van een aantal in het verleden gemaakte afspraken tussen de gemeente Doetinchem en Sité (over de verdeling van lasten van het bouwrijp maken van een niet gerealiseerd bouwproject) hebben de beleidsmatige besprekingen met de gemeente Doetinchem enige tijd belast. De visitatiecommissie heeft –met genoeg- vastgesteld dat de discussie, door een constructieve opstelling van zowel de gemeente als Sité, naar tevredenheid van beide partijen is opgelost.

De ontwikkeling van de wijk Schöneveld vormt een voorbeeld waarbij concrete problematiek partijen bij elkaar heeft gebracht met een geweldig resultaat. Een ander voorbeeld van resultaten door operationele samenwerking vormt het sterk verbeterde huurincasso-proces.

### *ACo*

Vijf corporaties, waaronder Sité werken samen om kennis uit te wisselen, gezamenlijk op veranderingen in te spelen en kosten te besparen. Via 'Thuis in de Achterhoek' wordt woonruimte samen verdeeld en verhuuractiviteiten samen verricht. Op basis van eigen investeringen, maar gestimuleerd door een subsidie van de provincie worden in ACo verband 1.500 woningen versneld verbeterd en verduurzaamd. De

*visitatiecommissie constateert dat de ACo samenwerking bijdraagt bij aan én de werkgelegenheid in de Achterhoek, aan verhoging van het wooncomfort en aan lagere woonlasten voor de huurders.*

#### *ProSiWo*

Deze samenwerking heeft tot doel de bedrijfslasten naar beneden te brengen en tegelijkertijd -in een krimpgebied- de kwaliteit op peil te houden en gaat aanzienlijk verder dan bij andere woningcorporaties.

De visitatiecommissie vindt deze samenwerking uniek en getuigen van visie en van moed.

De samenwerking in ProSiWo is gedurende de visitatieperiode 2011-2014 opgebouwd, niet in formele zin vastgelegd, maar tegelijkertijd zo bepalend voor de bedrijfsvoering van de drie corporaties geworden dat de visitatiecommissie adviseert om aan de samenwerking een formeel fundament ten grondslag te leggen. Een toekomstverkenning ProSiWo die met externe begeleiding in 2015 werd afgerond zou hier de basis voor kunnen vormen. De visitatiecommissie ziet als verbeterpunt het toezicht op de samenwerking eveneens aan een beschouwing te onderwerpen.

Het leggen van een dergelijke basis zou op mensen binnen de organisatie bedreigend over kunnen komen, maar in de gesprekken die de commissie heeft gevoerd blijkt hiervan niets. Zowel de raad van commissarissen, het managementteam, medewerkers en ondernemingsraad spreken met trots en enthousiasme over ProSiWo.

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat de afstemming in werkwijzen en procedures zo ver is gevorderd dat verdergaande samenwerking administratief tot verdere verbeteringen en besparingen kunnen leiden die de drie samenwerkende corporaties ten goede kunnen komen.

De mogelijkheden tot verdere verbeteringen en besparingen in de bedrijfsvoering en administratie in ProSiWo verband kunnen aan een nadere beschouwing onderworpen worden.

In de (prettige en open) gesprekken met de ondernemingsraad en personeelsleden heeft de commissie kunnen constateren dat men met plezier werkt bij en aan Sité, bijna zonder uitzondering in een groot bewustzijn van de belangen van de doelgroep.

#### Verbeterpunten

1. Niet alle belanghouders (willen) denken na over de kansen die statushouders krimpgebieden kunnen bieden. Sité zou initiatief kunnen nemen, omdat nadenken en discussie vaak de basis vormt voor nieuwe mogelijkheden.
2. De visitatiecommissie waardeert de wijze waarop basisdienstverlening en maatwerk zijn onderscheiden. De zoektocht naar de mogelijkheden om micro initiatieven te stimuleren/faciliteren kunnen krachtig voortgezet worden.
3. De samenwerking in ProSiWo is gedurende de visitatieperiode 2011-2014 opgebouwd, is niet in formele zin vastgelegd, maar tegelijkertijd zo bepalend voor de bedrijfsvoering van de drie corporaties geworden dat de visitatiecommissie adviseert om aan de samenwerking een formeel fundament ten grondslag te leggen. Een toekomstverkenning ProSiWo die met externe begeleiding in 2015 werd afgerond zou hier de basis voor kunnen vormen. De visitatiecommissie adviseert om het toezicht op de samenwerking daarbij eveneens aan een beschouwing te onderwerpen.
4. De mogelijkheden tot verdere verbeteringen en besparingen in de bedrijfsvoering en administratie in ProSiWo verband kunnen aan een nadere beschouwing onderworpen worden.

### 1.3 Integrale scorekaart 2011-2014

| <b>Presteren naar opgaven en ambities</b> |                           |     |     |     |     |     |            |        |            |
|---|---------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------------|--------|------------|
|   | prestatieveld             |     |     |     |     |     | gemiddelde | Weging | eindcijfer |
|   | 1                         | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   |            |        |            |
| Prestaties in het licht van de opgaven    | 7,0                       | 7,0 | 7,5 | 7,0 | 7,3 | 9,0 | 7,5        | 75%    | 7,6        |
| Ambities in relatie tot de opgaven        |                           |     |     |     |     |     | 8          | 25%    |            |
| <b>Presteren volgens belanghebbenden</b>  |                           |     |     |     |     |     |            |        |            |
|   | prestatieveld             |     |     |     |     |     | gemiddelde | Weging | eindcijfer |
|   | 1                         | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   |            |        |            |
| Prestaties                                | 7,4                       | 7,2 | 7,3 | 6,4 | 7,2 | 7,3 | 7,1        | 50%    | 7,1        |
| Relatie en communicatie                   |                           |     |     |     |     |     | 7,4        | 25%    |            |
| Invloed op beleid                         |                           |     |     |     |     |     | 6,9        | 25%    |            |
| <b>Presteren naar vermogen</b>            |                           |     |     |     |     |     |            |        |            |
|   |                           |     |     |     |     |     |            | Weging | eindcijfer |
| Financiële continuïteit                   |                           |     |     |     |     |     | 9          | 30%    | 8,7        |
| Doelmatigheid                             |                           |     |     |     |     |     | 8          | 30%    |            |
| Vermogensinzet                            |                           |     |     |     |     |     | 9          | 40%    |            |
| <b>Governance</b>                         |                           |     |     |     |     |     |            |        |            |
|   |                           |     |     |     |     |     | gemiddelde | Weging | eindcijfer |
|   |                           |     |     |     |     |     |            |        |            |
| Besturing                                 | Plan                      |     |     |     |     | 7,0 | 7,3        | 33%    | 7,5        |
|   | Check                     |     |     |     |     | 8   |            |        |            |
|   | Act                       |     |     |     |     | 7   |            |        |            |
| Intern toezicht                           | Functioneren RvC          |     |     |     |     | 7,3 | 7,8        | 33%    |            |
|   | Toetsingskader            |     |     |     |     | 9   |            |        |            |
|   | Toepassing governancecode |     |     |     |     | 7   |            |        |            |
| Externe legitimering en verantwoording    | Externe legitimatie       |     |     |     |     | 7   | 7,5        | 33%    |            |
|   | Openbare verantwoording   |     |     |     |     | 8   |            |        |            |

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 5.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

### 1.4 Samenvatting

Deze visitatie vond plaats conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 5.0. tussen september 2015 en januari 2016. De gesprekken met belanghebbenden en vertegenwoordigers van Sité hebben plaatsgevonden op 9 en 10 december 2015. De visitatiecommissie is onder de indruk van de prestaties van Sité op alle onderdelen die binnen de visitatiemethodiek beoordeeld worden. Het is een mooie lijst scores geworden over de periode 2011-2014. De verbeterpunten die de commissie heeft aangedragen kunnen Sité nog net dat extra laten doen.

## Presteren naar opgaven en ambities: 7,5

Sité werkt gestructureerd en consequent aan de realisatie van de opgaven en/of eigen ambities en beschouwt de opgaven vanuit een Achterhoeks perspectief. Een aantal prestaties van Sité is beter dan hetgeen is afgesproken of als eigen ambitie geformuleerd.

## Presteren volgens belanghebbenden: 7,1

De belanghebbenden zijn zeer tevreden over de rol die Sité speelt in de Achterhoek en in haar werkgebied en de prestaties die geleverd worden. Een discussie over de afwikkeling van een aantal in het verleden gemaakte afspraken tussen de gemeente Doetinchem en Sité (over de verdeling van lasten van het bouwrijp maken van een niet gerealiseerd bouwproject) hebben de beleidsmatige besprekingen met de gemeente Doetinchem enige tijd belast. De visitatiecommissie heeft –met genoegen- vastgesteld dat de discussie, door een constructieve opstelling van zowel de gemeente als Sité, naar tevredenheid van beide partijen is opgelost.

## Presteren naar vermogen: 8,7

Sité voldoet aan alle eisen van de externe toezichthouders, heeft de doelmatigheid op orde, is transparant en duidelijk over de inzet van haar vermogen. Kastromen worden uitstekend gemanaged en op bedrijfslasten fors bespaard. Vreemd vermogen is mede daardoor laag. De samenwerking met de twee andere corporaties maakt het mogelijk om (nog) meer te kunnen doen tegen zo laag mogelijke kosten.

## Governance: 7,5

De governance bij Sité is op orde. Vanuit een filosofisch bewust gekozen model is een besturingsmodel ontwikkeld dat op orde is, en ook het intern toezicht en externe legitimatie zijn prima op orde.

## 1.5 SWOT diagram

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Sterk</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschouwt de problematiek vanuit eigen werkgebied en ook vanuit de Achterhoek</li> <li>• Stimuleert samenwerking (corporaties onderling, gemeenten en bedrijven)</li> <li>• Uniek samenwerkingsverband ProSiWo</li> <li>• Innovatief zoekend naar nieuwe methodieken om omgeving te betrekken bij beleid en werk</li> <li>• Paart zakelijkheid (en basisdienstverlening) aan de menselijke maat</li> <li>• Past regelmatig koers op veranderingen aan</li> <li>• Bedrijfsvoering op orde, financieel gezond</li> <li>• Voorraad kent goede kwaliteit</li> <li>• Verwerkt feedback altijd in systemen en handelen</li> </ul> | <p><b>Zwak</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De afhankelijkheid van een weliswaar uniek samenwerkingsverband ProSiWo wat (gedurende de visitatieperiode nog) geen formeel fundament kende en dus persoonsafhankelijk was</li> <li>• De investeringen op het gebied van duurzaamheid relatief laat ingezet (maar heeft daar sindsdien een behoorlijke inhaalslag in gemaakt)</li> <li>• Sité is een professionele organisatie en moet zich voortdurend bewust blijven dat er een dunne scheidslijn ligt tussen bevoegdheid en het overvleugelen van andere partners</li> </ul> |
| <p><b>Kans</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Door nauwe operationele samenwerking met gemeente en zorg zijn de huur-</li> </ul>   | <p><b>Bedreiging</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De problemen die de krimp met zich mee brengt vereist erkenning door het verlagen</li> </ul>   |

---

achterstanden en uitzettingen teruggedrongen. Deze aanpak kan verder verbreed (andere sociale terreinen) en verdiept worden door nauwe co creatie tussen deze partners

- De investeringsruimte door het lage niveau van vreemd vermogen
  - Het te verwachten toenemende aantal statushouders met gemeenten beschouwen op mogelijkheid om krimp tegen te gaan
- 

van nieuwbouw en accentverschuiving naar de kwaliteit en herstructurering.

- Een te sterke gerichtheid op partnerschap kan afbreuk doen aan de scherppte van formuleren en discussie

## 2 Stichting Sité Woondiensten

Sité is opgericht in 1998 na een fusie tussen Woningstichting De Goede Woning en Stichting Volkshuisvesting Doetinchem. Het statutaire werkgebied van Sité beslaat de gemeenten Doetinchem, Montferland, Bronckhorst, Berkelland en Oude IJsselstreek. Anno 2014 heeft Sité 7.625 verhuureenheden. Hiervan zijn 576 in de gemeente Bronckhorst gelegen en 7.049 in de gemeente Doetinchem.

De gemeente Bronckhorst is een gemeente in de Achterhoek in de provincie Gelderland. Het behoort qua oppervlakte tot de 12 grootste gemeenten van Nederland. De gemeente is in 2005 ontstaan door een gemeentelijke herindeling: de gemeenten Hengelo (Gelderland), Hummelo en Keppel, Steenderen, Vorden en Zelhem fuseerden tot één gemeente met 36.638 inwoners (per 31 maart 2015, bron: CBS).

Doetinchem is een gemeente in de Achterhoek in de provincie Gelderland. De gemeente is genoemd naar de hoofdplaats Doetinchem, telt 56.537 inwoners (31 maart 2015, bron: CBS). Daarmee is Doetinchem de dichtstbevolkte gemeente van de Achterhoek. Op 1 januari 2005 is de gemeente Wehl opgeheven en aan de gemeente Doetinchem toegevoegd. Ook werd het Zelhemse Broek bij de gemeente gevoegd.

In onderstaande tabellen is meer informatie over het bezit van Sité weergegeven:

| <b>gemeente Bronckhorst</b> | <b>huurprijs<br/>&lt;556,82</b> | <b>huurprijs<br/>556,82-699,48</b> | <b>huurprijs<br/>&gt; 699,48</b> | <b>totaal # woningen</b> |
|-----------------------------|---------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| rijtjes woningen            | 307                             | 130                                | -                                | 437                      |
| twee-onder-een-kap          | 69                              | 13                                 | -                                | 82                       |
| vrijstaande woningen        | -                               | -                                  | -                                | -                        |
| maisonnettes                | -                               | -                                  | -                                | -                        |
| portiekflats                | 14                              | -                                  | -                                | 14                       |
| galerijflats                | 33                              | 10                                 | -                                | 43                       |
| <b>totaal</b>               | <b>423</b>                      | <b>153</b>                         | <b>-</b>                         | <b>576</b>               |

| <b>gemeente Doetinchem</b> | <b>huurprijs<br/>&lt;556,82</b> | <b>huurprijs<br/>556,82-699,48</b> | <b>huurprijs<br/>&gt; 699,48</b> | <b>totaal # woningen</b> |
|----------------------------|---------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| rijtjes woningen           | 2.499                           | 1.200                              | 88                               | 3.787                    |
| twee-onder-een-kap         | 158                             | 46                                 | 6                                | 210                      |
| vrijstaande woningen       | 6                               | -                                  | -                                | 6                        |
| maisonnettes               | 67                              | 13                                 | -                                | 80                       |
| portiekflats               | 511                             | 88                                 | 77                               | 676                      |
| galerijflats               | 1.937                           | 329                                | 24                               | 2.290                    |
| <b>totaal</b>              | <b>5.178</b>                    | <b>1.676</b>                       | <b>195</b>                       | <b>7.049</b>             |

Het woningbezit is verspreid over de verschillende kernen in Bronckhorst en Doetinchem:

| Kern of wijk     | totaal # woningen |
|------------------|-------------------|
| Bronckhorst West | 333               |
| Hummelo / Keppel | 243               |
| Gaanderen Noord  | 429               |
| Gaanderen Zuid   | 270               |
| Wehl             | 319               |
| Doetinchem       | 6.031             |

Sité en 4 andere corporaties werken samen in de Achterhoek. Hiervoor is de ACo opgericht.

Sité werkt nauw samen op verschillende terreinen met de corporaties Wonion en ProWonen in ProSiWo.

Sité kent twee statutaire organen: het bestuur en de raad van commissarissen. De raad bestaat uit minimaal 5 en maximaal 6 leden. De huurdersvertegenwoordiging heeft het recht om voor 2 zetels een bindende voordracht te doen. Anno 2014 is er één bestuurder en bestaat de raad van commissarissen uit 5 leden waarvan 2 op voordracht van de huurdersvereniging Siverder.

De huurders van Sité zijn georganiseerd in Bewonersvereniging Siverder.

De Koers van Sité voor de periode 2014-2017 luidt:

*'Onze missie – waar staan we voor*

*Sité is een stads- en plattelandscorporatie in de gemeenten Doetinchem en Bronckhorst. Wij bieden goede en betaalbare woningen voor mensen die daar zelf niet of moeilijk in kunnen voorzien. Wij willen dé aanspreekbare verhuurder zijn: onze klanten en relaties kunnen bij ons terecht. Wij gaan voor leefbare buurten en wijken waar mensen zich thuis voelen en voelen ons verantwoordelijk voor de stad en de dorpen waarin wij onze woningen verhuren. Daarom zorgen we samen met de gemeenten Doetinchem en Bronckhorst en onze maatschappelijke partners voor een prettige woonomgeving.*

## **Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief**

## 3 Presteren naar Opgaven en Ambities

### 3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven van de corporatie. Onder externe opgaven worden verstaan:

*“alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc.”*

Ook beoordeelt de visitatiecommissie de ambities in licht van de opgaven: passen de ambities bij de externe opgaven?

### 3.2 Opgaven in het werkgebied van Sité

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Sité gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2011 tot en met 2014. Deze opgaven zijn vooral gevonden in de volgende documenten: Prestatieafspraken gemeente Doetinchem –Sité Woondiensten 2005-2010, Prestatieafspraken gemeente Doetinchem 2012-2016, Prestatieafspraken gemeente Bronckhorst–ProWonen- Sité Woondiensten 2009-2013 en 2012-2013, Intentieovereenkomst Woonservicegebieden Doetinchem, Convenant voor Openbare Geestelijke Gezondheidszorg, 't PAC(t), Kompas, Kadernotitie 2011, Koers 2014-2017 en de jaarstukken 2011-2014. In de bijlagen is de prestatietabel opgenomen. In deze tabel worden de prestatieafspraken en de eigen ambities beschreven en vervolgens worden de gerealiseerde prestaties inzichtelijk gemaakt. De prestatietabel volgt de indeling in prestatiegebieden van de methodiek en daarmee ook de indeling van dit hoofdstuk.

### 3.3 Relevante ontwikkelingen

De Achterhoek heeft de afgelopen jaren te maken gehad met een steeds sterker dalende bevolking. De regio heeft de status van krimpregio. Er woonden in 2013 plusminus 300.000 mensen in de Achterhoek, en het aantal inwoners is in dat jaar afgenomen met 850 personen. In 2011 kende de streek nog een krimp van plusminus 300 inwoners. Doetinchem groeide in 2013 met plusminus 100 inwoners. Aalten en Bronckhorst daalden het sterkst (250 elk). Hierdoor ontstaan nieuwe wetmatigheden, waar men zich in de sociale volkshuisvesting- met normaal gesproken een lange tijdshorizon- extra van bewust is. Het betekent prudent omgaan met het uitbreiden en transformeren van de voorraad; immers woningen toevoegen aan de voorraad kan het risico inhouden dat elders in de regio (nog meer) leegstand ontstaat. Er zijn regionale afspraken en verbindingen aan het ontstaan en er wordt intergemeentelijk beleid gemaakt. De Regionale Woonvisie 'Alleen ga je sneller, samen kom je verder' uit 2010 is het startpunt geweest van anders nadenken over nieuwbouw in de regio. De Achterhoekse plancapaciteit zou moeten dalen in de periode 2010 - 2020 van 14.000 naar 5.900 nieuwe woningen. Om dit te bereiken zijn initiatieven voor nieuwe uitleglocaties niet toegestaan en wordt per gemeente gesneden in de bestaande plannen en programmering per gemeente.

De provincie Gelderland heeft met de zogenaamde NUON-gelden een robuuste investeringsimpuls in de Achterhoek kunnen geven voor de verduurzaming van onder andere de woningvoorraad van Sité.

Sité werkt operationeel goed en actief samen met de gemeenten in wijkteams en met buurtcoaches. De bestuurlijke verhouding is helaas echter niet optimaal. Dit is onderwerp van gesprek, en de intenties aan beide zijden zijn prima op orde, maar hier is nog werk aan de winkel.

Sité werkt steeds intensiever samen met 2 collega-corporaties in de Achterhoek: Wonion en ProWonen. ProSiWo werkt onder andere samen voor wat betreft kennisuitwisseling, gezamenlijke inkoop en het gezamenlijk inrichten van een ERP-systeem.

### 3.4 Beoordeling prestaties

#### 3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

##### Woningtoewijzing en doorstroming

##### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van Sité Woondiensten in de periode 2011-2014 gelijk zijn aan de ambities. Bij dit onderdeel zijn geen actuele opgaven voorhanden. De commissie baseert dit oordeel op de volgende feiten:

- De ambitie was om het aantal dagen leegstand bij mutatie te verlagen naar 10 dagen (was 19). Dit is nu beneden de 9 dagen.
- In 2014 is een scheiding aangebracht tussen klantsegmenten, vanuit de filosofie dat verschillende waarde kan en moet worden toegevoegd; er is naast de reguliere verhuur het woonadvies aan de bijzondere klant gekomen.
- Het Vestia-bezit (493 huurwoningen) is conform ambitie overgenomen.
- De taakstelling voor statushouders is gehaald.
- Sité heeft zich niet alleen hard gemaakt voor de deelname aan het regionale woonruimteverdeelsysteem TidA (Thuis in de Achterhoek). Zij is de belangrijkste initiatiefnemer voor de invoering van dit systeem. Zij heeft actief gestuurd op het – in ACo-verband genereren en analyseren van regionale en lokale verhuisbewegingen. Zij heeft daarmee de ambitie overtroffen.

Sité heeft de afspraken en prestaties m.b.t. de statushouders in de prestatietabel opgenomen onder de bijzondere doelgroepen (2.3.2). Het maakt onderdeel uit van bredere afspraken en is daarom niet 'losgeknipt'. De visitatiecommissie heeft echter de toewijzing van statushouders in deze paragraaf beoordeeld en niet bij het prestatieveld bijzondere doelgroepen.

##### Betaalbaarheid

##### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. De commissie constateert dat de prestatieafspraken met de gemeente Doetinchem deels verouderd zijn en de afspraken met de gemeente Bronckhorst ook enigszins. In deze afspraken wordt nog verwezen naar het Huur op Maat

beleid (dat in 2012 is afgeschaft). Sité heeft haar ambitie op dit punt steeds actueel gehouden. De prestaties zijn afgezet tegen de opgaven en waar geen (actuele) opgaven gedefinieerd zijn, zijn de prestaties afgezet tegen de ambities. De visitatiecommissie komt tot het oordeel dat de prestaties van Sité gelijk zijn aan de opgaven en ambities. Zowel in de opgaven als in de ambitie is er veel aandacht voor het voorkomen van betalingsproblemen. Het overall beeld is dat Sité ruim voldoende presteert:

- > 90% van de woningen is bereikbaar voor huishoudens met een inkomen onder de EU-norm: gemiddeld zelfs 4,5% meer dan de norm van 90%.
- Gedifferentieerd huurbeleid (deels inkomensafhankelijke huren), in 2014 voor de laagste inkomens slechts inflatievolgend.
- Voor het ‘aan het wonen krijgen en houden’ van mensen die in de (financiële) problemen komen, heeft Sité haar verantwoordelijkheid genomen: aangepaste huurincassoprocedure en intensieve samenwerking met partners opdat tijdig naar oplossingen kan worden gezocht. Het gevolg is een sterk dalend aantal ontruimingten ten gevolge van huurachterstand.

| Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep | Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven |
|---|--|
| woningtoewijzing en doorstroming            | 7  |
| betaalbaarheid                              | 7  |
| <b>Oordeel</b>                              | <b>7,0</b>   |

### 3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

#### Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat Sité ruim voldoende presteert ten opzichte van de opgaven.

- De opgave is om 35% van de voorraad huurwoningen van Sité als nultrade woning te hebben. Daarnaast is de opgave dat 80% van de nieuwbouw in Bronckhorst moet bestaan uit nultrade-woningen. Het CiP 2015 geeft aan dat er anno 2014 30,6% nultrade woningen in het bezit van Sité zitten. Hiermee is de prestatie gelijk aan de opgaven. In Bronckhorst is geen nieuwbouw gepleegd, conform opgave.
- Aanpassingen in de bestaande voorraad en een aanvullend dienstenpakket. Deze opgave is gerealiseerd.
- Conform ambitie is door Sité een bijdrage geleverd aan het communicatietraject “Bewustwording geschikt maken eigen woning”.
- Informatie delen met betrekking tot vraag, aanbod en prognoses. Dit is geheel conform afspraak gedaan; Sité Woondiensten presteert ruim voldoende ten opzichte van de opgave.
- De opgave was dat bij de 10% (buiten de 90% aan de doelgroep) van de nieuwe verhuringen voorrang gegeven wordt aan urgent woningzoekenden. De prestatie is dat in 2011 in totaal 85 van de 675 verhuringen (12,6%), in de jaren erna is telkens rond de 10% via bijzondere bemiddeling verhuurd. Hiermee is aan de opgave voldaan.

**Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking**

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

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat Sité ruim voldoende presteert ten opzichte van de opgaven:

- Tot 2013 stelde Sité onder andere 30 zogenaamde convenantwoningen per jaar beschikbaar conform opgave (voor zwervjongeren, dak- en thuislozen en ex-gedetineerden).
- In de periode daarna houdt zij de ambitie om “onverdeelde aandacht te geven aan mensen voor wie de maatschappij te complex is geworden”. Dit wordt vormgegeven door de intensieve samenwerking met partners in dit veld. Ook de eerder genoemde scheiding in werkstromen ‘basis’ en ‘maatwerk’ is hier een antwoord op.
- Sité verhuurde in de periode 2011-2014 gemiddeld een kleine 40 woningen via diverse contracten met zorginstellingen. Ook werd een complex voor autistische jongeren opgeleverd in 2011 (Gaanderen). Dit is eveneens conform opgave.

**Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.**

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

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat Sité ruim voldoende presteert ten opzichte van de opgaven:

- Door de Regionale Agenda Kwetsbare Jeugd op gang is nauwe samenwerking ontstaan tussen organisaties op casuïstiek niveau.
- Stichting Jongeren Opvang Doetinchem was op zoek naar vervangende huisvesting voor de opvang van (zwerf)jongeren. Door de inzet met en voor deze jongeren is de Rozengaardseweg 72 aan hen opgeleverd.
- Kandidaten met een medische urgentie in het kader van de WMO krijgen voorrang bij vinden van huurwoning.

| <b>Prestatieveld huisvesten specifieke doelgroepen</b> | <b>Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven</b> |
|--|---|
| ouderen met specifieke behoeften                       | 7   |
| bewoners met beperkingen                               | 7   |
| overige personen                                       | 7   |
| <b>Oordeel</b>   | <b>7,0</b>  |

**3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer**

**Woningkwaliteit**

**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet (hier).**

Opgaven, ambities en prestaties Sité gedurende de visitatieperiode inzake woningkwaliteit hadden met name betrekking op verbeteren van bestaand bezit. Dit is opgenomen in paragraaf 3.4.4.

## **Kwaliteit dienstverlening**

### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van Sité ruim voldoen aan de opgaven en de ambities:

- Sité heeft structureel overleg gevoerd met klanten/ klantgroepen om het concept van zelfregie (waar mogelijk) handen en voeten te geven. Er is een dienstverleningsconcept voor senioren ontwikkeld.
- De dienstverlening is aangepast voor klanten die minder behendig zijn met internet.
- In 2012 is 85% van de vertrokken huurders tevreden over het nakomen van afspraken, overname en eindafrekening. Op het totaal van onze dienstverlening scoren we 69% 'goed', volgens 21% 'voldoende' en volgens 8% 'matig'.
- ProWonen, Wonion en Sité hebben zich tot doel gesteld tot 2020 80% van hun klantcontacten te digitaliseren en op dit onderwerp intensief samen te werken. In 2013 is hiervoor een projectplan opgesteld, dat sindsdien continu wordt geactualiseerd. Binnen het ProSiWo-project e-KC (elektronisch klantcontact) vertalen zij de gewenste functies van digitale dienstverlening in een Programma van Eisen voor andere ProSiWo-projecten: ICT, website/communicatie en reparatieonderhoud. Ze maken onder andere gezamenlijke klant-profielen, een kennisbank en portals. Er wordt gestart met de digitalisering van reparatie-onderhoud.

## **Energie en duurzaamheid**

### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.**

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van Sité gelijk zijn aan de opgaven en de ambities:

- De opgave was dat Sité bij groot onderhoud haar woningen naar energielabel B zal brengen. Tot 2013 was de aanpak vooral klant gestuurd (Wonen op Maat) en werd er een aanzienlijk deel van de investeringen besteed aan energetische en duurzaamheidsmaatregelen.
- Vanaf 2013 heeft Sité een grote energetische transformatie gerealiseerd. Mede mogelijk gemaakt door de Robuuste Investeringsimpuls (subsidie Provincie Gelderland) heeft Sité in de visitatieperiode bijna €11 miljoen in het onderhoud van het woningbezit geïnvesteerd. Bij een aanzienlijk deel daarvan ging het om energetische maatregelen zoals het aanbrengen van isolatieglas en spouwmuurisolatie. Dit is gedaan via zowel een planmatige als individuele aanpak. In de planning (2016 gerealiseerd) gaan er in totaal 446 woningen de labelsprong maken naar A of B.
- De opgave was dat 55% van de woningen van Sité in 2015 energielabel C heeft en in 2015 zo'n 15% van de woningen van Sité energielabel B of hoger hebben. De prestatie is dat ruim 63% label C of hoger heeft; 20% daarvan is label B. De opgave is dus ruimschoots behaald.

- In twee ‘energiecafés’ is Sité met ruim 250 huurders in gesprek geweest over duurzaamheid en betaalbaarheid. Deze waren geslaagd in hun opzet en hebben tot veel suggesties voor energiebesparende maatregelen geleid die Sité of huurders zelf konden toepassen.
- Stichting ADV, waarin ook de ACo (Sité trekker) was vertegenwoordigd, ontwikkelde in 2013 een groots opgezet project om vóór 2016 het bestaand bezit in de Achterhoek te verduurzamen. De ACo gemeenten en Bouwend Nederland hebben zich aan dit project verbonden.

| <b>Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer</b> | <b>Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven</b> |
|--|---|
| woningkwaliteit  | is niet hier beoordeeld   |
| kwaliteit van dienstverlening                                  | 7   |
| energie en duurzaamheid  | 8   |
| <b>Oordeel</b>   | <b>7,5</b>  |

### 3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed

#### **Nieuwbouw**

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van Sité gelijk zijn aan de opgaven en de ambities:

- Doetinchem/ Vitaal Oosseld: De opgave was de raamovereenkomst uit 2004, waarvan in 2011 nog van kracht was: realisatie van 167 woningen. De prestatie is dat Vitaal Oosseld is afgerond met als eindresultaat na tien jaar: sloop twee derde van oorspronkelijke bezit door Sité, renovatie van resterende woningen door Sité, vernieuwing Openbare Ruimte, bouw 300 koop- en huurwoningen door Sité, nieuw centrum aan Dennenweg met winkels, woningen en MFA (onderdak voor twee basisscholen, kinderopvang, kraam- en jeugdgezondheidszorg, wijkpost voor thuiszorg en huisvesting voor opbouw- en sociaal cultureel werk Stichting IJsselkring, nieuwe planvorming voor resterende bouwkavels die past bij programma en fasering van deze tijd. De prestatie is dat het voormalig schoolgebouw aan Dennenweg 6 is aangekocht om te dienen als tijdelijke multifunctionele accommodatie (kinderopvang, projectorganisatie, et cetera) tijdens de herstructurering van wijk Oosseld. Na afronding van dat project heeft Sité het pand ontwikkeld voor De Drie Notenboomen (Herbergier) waar zorg wordt geleverd en een beheerderswoning. In 2014 vond de oplevering plaats.
- Doetinchem/ De Schil: Opgave was een gedeelde rol Lookwartier/ Iseldoks/ Saronix-terrein. Daarnaast een samenwerkingsovereenkomst met Klaassen over het Nieuwe Pelgrim. Bijgesteld in 2011: Sité ontwikkelt geen commerciële woningen meer; verkoop commerciële grond (Bloemenbuurt). Beëindiging participatie in Wijnbergen Het Oosten, intrekken rol Saronix-terrein. Opgeleverd: Lookwartier 71 woningen (2011), Het Nieuwe Pelgrim 81 woningen (2011/2013), Wijnbergen: 40 woningen (2013).
- Doetinchem/ De Baak- Dollemansstraat 26 verpleegeenheden voor dementerenden (opgave); stopgezet vanwege terugtrekken zorgpartij Sutfene in 2012.

- Bronckhorst: In de periode 2010 – 2020 zullen in de gemeente Bronckhorst maximaal 385 woningen worden toegevoegd. Er zijn in de visitatieperiode geen woningen gebouwd.

### **Sloop, samenvoeging**

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van Sité gelijk zijn aan de opgaven en de ambities.

De opgaven van Bronckhorst zowel als van Doetinchem luidt dat er maximaal het gelijkblijvende aantal woningen mag worden teruggebouwd in geval van sloop. In haar eigen stukken voegt Sité daar aan toe dat –alles overwegende- de sloop in veel gevallen niet te verkiezen is. Zo gezegd, zo gedaan: voorbeeld Beethovenlaan: omdat er nog veel vraag is naar dit type woningen is niet gekozen voor sloop, maar voor verbetering (zie ook volgende paragraaf Verbetering bestaand woningbezit).

### **Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)**

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van Sité ruim voldoen aan de opgaven en de ambities.

De opgaven van zowel de gemeente Bronckhorst als de gemeente Doetinchem betreffen de ontwikkeling en het actueel houden van het voorraadbeleid. Het goed weten wat er in welke wijken, buurten en uiteraard ook voor het geheel wenselijk is, is prioriteit 1. Dit komt ook in de ambities terug. Doel van de Woonvisie regionaal is eveneens zoveel mogelijk inzicht in de (deel-) woningmarkten- wat is waar mogelijk en nodig. Ook wordt in deze visie de verschuiving van sloop-nieuwbouw naar verbetering van het bestaand bezit benoemd. De besteding van de zogenaamde impuls gelden (provincie Gelderland) voor fysieke projecten past hier uitstekende bij.

Sité heeft in haar portefeuille leidraad en later in de Programma's I en II nadrukkelijk en op grote schaal gewerkt aan de verbetering van het bestaand bezit.

### **Maatschappelijk vastgoed**

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van Sité ruim voldoen aan de opgaven en de ambities.

Voor de gemeente Doetinchem zijn er ten aanzien van maatschappelijk vastgoed slechts gedateerde prestatieafspraken; voor Bronckhorst is vastgelegd dat Sité de bereidheid moet tonen om te investeren in maatschappelijk vastgoed. In de eigen plannen van Sité staat de ambitie geformuleerd om zowel de het bedrijfsonroerend goed als het zorgvastgoed te herijken, indien nodig terug te brengen en van een risico-inventarisatie te voorzien. Sité heeft – ondanks de sterk gewijzigde wettelijke mogelijkheden- gedurende de

visitatieperiode de bereidheid getoond om te investeren in maatschappelijk vastgoed. Dit heeft echter niet tot nieuwbouw geleid. Er zijn twee projecten afgeblazen omdat de zorgpartijen zich genoodzaakt zagen om terug te trekken. Ook was er het faillissement van Goldewijk, waardoor de ontwikkeling van het Saronix-terrein in een ander daglicht kwam te staan. Voor Doetinchem heeft men als ambitie geformuleerd, de portefeuille te herijken en indien nodig objecten af te stoten op een bedrijfseconomisch verantwoorde manier om leegstand te voorkomen. Deze herijking heeft in 2012 plaats gevonden. De leegstand is niet toegenomen en geen van de BOG-huurders is failliet gegaan. Gedurende de visitatieperiode is men er dus in geslaagd daar waar mogelijk de objecten te behouden voor Doetinchem.

**Verkoop**

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

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van Sité de opgaven en de ambities in belangrijke mate evenaren.

De opgaven van Bronckhorst is de afspraak dat de partijen goed met elkaar afstemmen en informatie uitwisselen. Ook is bepaald dat het product Koopgarant alleen aan huurders wordt verkocht. Voor Doetinchem is de afspraak dat er een actueel verkoopplan is, waarbij de vraag uitgangspunt is en niet het aantal te verkopen woningen.

| <b>Prestatieveld (des)investeren in vastgoed</b> | <b>Beoordeling visitatiecommissie</b> |
|--|---------------------------------------|
| nieuwbouw  | 7                                     |
| sloop / samenvoeging                             | 7                                     |
| verbeteren bestaand bezit                        | 7                                     |
| maatschappelijk vastgoed                         | 7                                     |
| verkoop  | 7                                     |
| <b>Oordeel</b>                                   | <b>7,0</b>                            |

**3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten**

**Leefbaarheid**

**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.**

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat Sité goed presteert ten opzichte van de opgaven en de ambities.

De gemeente Bronckhorst maakt de afspraak met Sité dat de leefbaarheid wordt gemonitord. Ook moeten de enquête resultaten gekoppeld worden aan het regionale onderzoek dat eens in de 3 jaar wordt uitgevoerd. Voor de gemeente Doetinchem geldt een soortgelijke afspraak en daarnaast is het thema Bewonersparticipatie nadrukkelijk aan de opgave toegevoegd. De afspraak is dat Sité met de gemeente samen plannen opstelt voor de Noordelijke Priobuurten. Bewonersparticipatie wordt een onderwerp dat

aantoonbaar verwerkt moet worden in het beleid en de projecten en plannen van Sité. In de prestatieafspraken is opgenomen dat Sité jaarlijks verantwoording aflegt over de onderbouwing, uitvoering, evaluatie en bijsturing van dergelijke projecten en plannen. Sité pakt deze handschoen maar al te graag op getuige haar ambities op dit punt. Zo zal de leefbaarheidagenda de consequente monitoring van overlast, buurtbemiddeling en woonfraude moeten borgen. Er dienen kaders voor concrete experimenten (Gesco en ont-duplexen) te worden opgesteld. Overigens worden de criteria voor het stimulansfonds aangescherpt wat een besparing van 30% op de leefbaarheidsuitgaven dient op te leveren.

De prestaties ten aanzien van leefbaarheid zijn goed te noemen. Er lijkt een goede synergie tussen gemeenten en corporatie; zo zet de gemeente Doetinchem in deze periode bijvoorbeeld buurtcoaches in en Sité heeft samenwerking met Wijkwerk projecten afgerond in de wijken Schöneveld, Muziekbuurt, De Huet en Noord (Nieuw Noaberschap). Het voortbestaan van dit project is geborgd. Naast de monitoring van leefbaarheid zijn experimenten gestart. Het experiment met 5 toewijzingen op basis van leefstijl in de wijken Kleintjeskamp en Brouwerskamp heeft tot een positief resultaat geleid. Een buurtconciërge en de complexmedewerkers zijn de ogen en oren in de wijk. Het werd mogelijk het contract met een beveiligingsbedrijf te beëindigen in de Muziekbuurt, omdat de veiligheid en leefbaarheid zijn genormaliseerd. Om de vooroordelen tussen jong en oud weg te nemen is het project 'Jong & Oud' uitgevoerd in de Beetsstraat. Het project om een aantal duplexen in Gaanderen geschikt te maken voor jongeren, is in een co-creatie met jongeren zelf, uitgevoerd. In Gaanderen is gestart met een burgerinitiatief voor het Gesco-terrein: een mogelijke invulling en beheer van een braakliggend terrein met bijbehorende bedrijfswoning. Een werkgroep van 10 omwonenden heeft het plan opgevat om van het terrein een Dorpspark te maken. In Oosseld hebben bewoners een tijdelijke fietscrosbaan gerealiseerd op een braakliggend terrein. Een groep bewoners heeft, met enige hulp van Sité, het groenonderhoud rond één van onze complexen onder handen genomen. Beleid is opgesteld en geïmplementeerd dat, met maatwerk, voorziet in ondersteuning bij tuinonderhoud. Door middel van inloop-/voorlichtingsbijeenkomsten en het instellen van klankbordgroepen zijn bewoners betrokken bij de uitvoering van de projecten Centrum. Bij de Impulsprojecten zijn leerlingen ingezet via OBD-opleidingen. In samenwerking met het WESP heeft Sité een aantal huurders met afstand tot de arbeidsmarkt een leer-/werktraject kunnen bieden binnen de vastgoedprojecten.

## **Wijk- en buurtbeheer**

### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestaties van Sité ruim voldoen aan de opgaven en de ambities.

Voor de gemeenten is de afstemming en samenwerking gedefinieerd als opgave. Voor Doetinchem in het bijzonder geldt daar de afspraak met Sité Woondiensten om in het kader van het Wijkwerk-nieuwe stijl (WWNS) dat afstemming plaatsvindt rondom investeringen in de openbare ruimte. Hiervoor gaat Sité mee met wijkschouwen en worden gezamenlijke buurtstrategieën uitgewerkt. Sité voegt hier de concrete ambitie aan toe, dat zij een wijkvisie op de Noordelijke wijken wil ontwikkelen, een visie op de rol van Sité in het wijkwerk en een pilot in de West-Indische buurt. Uit de verslagen en gesprekken blijkt dat de prestaties van Sité gelijk zijn aan de opgaven en ambities.

## Aanpak overlast

### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat Sité ruim voldoende presteert ten opzichte van de opgaven en de ambities.

Beide gemeenten benadrukken het belang van de samenwerking en integrale aanpak van overlast. Hiertoe zijn de convenanten omtrent gegevensuitwisseling, hennep, huisuitzettingen/ ontruiming en buurtbemiddeling afgesloten met de corporatie. De corporatie zelf neemt het standpunt in dat ze afstand wil nemen van zogenaamde ‘futiliteitenoverlast’.

Naast het nakomen van de afspraken met de gemeenten zie je aan diverse prestaties wat de aanpak van overlast inhoudt: calamiteitenplan, laatste kans beleid, samenwerking met de politie om de concentratie van overlast in de gemeente te reduceren. Ook is een proefprocedure gestart om dierenoverlast niet uit de APV te laten verwijderen. Er is een actieve inzet gepleegd op wezenlijke complexe oorzaken van overlast. Het aantal ontruiming is zeer gering.

De gemeente en Sité hebben een intensief traject doorlopen in het kader van de opvang van overlastgevend individuen en/of groepen in het kader van de OGGZ. Het oorspronkelijke idee dat er voor de overlastgevend individuen en/of groepen onderdak dient te zijn in zogenaamde Skaeve Huse, wordt gaandeweg – mede door veranderde politieke verhoudingen- verlaten. Eind 2014 heeft Sité Woondiensten een alternatieve aanpak voorgesteld, die omarmd is door gemeente. Kern is niet te beginnen met denken vanuit de locatievraag, maar vanuit het huishouden zelf en per situatie tot maatwerk te komen (Maatwerk Wonen).

| Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten | Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven |
|---|--|
| leefbaarheid                              | 8  |
| wijk- en buurtbeheer                      | 7  |
| aanpak overlast                           | 7  |
| <b>Oordeel</b>                            | <b>7,3</b>   |

#### 3.4.6 Overige opgaven en prestaties

Tot slot is er nog een prestatie te noemen die niet gerangschikt kan worden onder bovengenoemde velden, maar wel relevant is voor de beoordeling van de maatschappelijke prestaties van de corporatie. De visitatiecommissie geeft hier een 9 voor. De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat Sité zeer goed presteert ten opzichte van deze opgave.

Het betreft de zeer goede prestaties ten aanzien van het Convenant Achterhoek 2020. Sité was natuurlijk gehouden aan de naleving van dit convenant. Dat heeft zij gedaan. Sité heeft echter een veel grotere

verantwoordelijkheid genomen. Zij was één van de ‘founding fathers’ om in de Achterhoek te komen tot een samenwerking tussen overheden, ondernemers en maatschappelijke organisaties (de drie O’s). De overtuigingskracht, bevlogenheid en inzet van Sité hebben in sterke mate bijgedragen aan de realisering hiervan. Leuk om te vermelden is dat de commissie heeft kunnen vaststellen hoezeer dit leeft: diverse personen aan tafel (zorg, gemeente, corporatie) dragen het 4 kleurige bloemetje in het knoopsgat van het revers (symbool voor Achterhoek 2020). Namens de ACo was Sité betrokken in het bestuur van Stichting ADV (Achterhoek Duurzaam Verbouwen). Ook daarin was het uitgangspunt: praktisch aan de slag! Vanuit de Achterhoek was Sité de initiator om de zogeheten ‘NUON’-gelden van Provincie Gelderland te laten bestemmen voor verduurzaming op Gelders niveau. Ten aanzien van de Achterhoek heeft Sité vervolgens de regie gevoerd op het komen tot initiatieven en voortvarende uitwerking en uitvoering van projecten. Onderdeel hiervan was de woordvoering bij Gedeputeerde en Provinciale Staten.

### 3.5 Beoordeling van de ambities

#### 3.5.1 Beschrijving van de ambitie

*Kompas 2010*

1. Samen optrekken in de krimp: “Met onze partners ontwikkelen we een regionaal gedragen toekomst- en woonvisie voor de Achterhoek. We intensiveren de samenwerking met de ACo. We gaan een partnerschap aan met de gemeenten Bronckhorst en Doetinchem. We bouwen onze samenwerking met andere partijen uit.”
2. Onze woningvoorraad gaat met de tijd mee: “We ontwikkelen wijkvisies voor alle wijken waar Sité bezit heeft. We labelen het hele woningbezit: door exploiteren, optimaliseren, afstoten of slopen? We voeren woningbehoefteanalyses uit voor onder andere starters en senioren. We bouwen woningen in kleinschalige, gerichte nieuwbouw. We plussen op basis van wijkvisies een deel van de woningen op voor mensen met een zorgvraag. We voeren duurzaamheidsmaatregelen uit en verstrekken energiebesparingsadviezen aan onze klanten.”
3. Bewoners maken de wijk: “We hanteren toewijzingsbeleid, gericht op het bewust matchen van leefstijlen. We ontwikkelen (onconventionele) woonvormen voor degenen die binnen de buurt niet kunnen functioneren. We intensiveren ons handhavingsbeleid: minder gedogen, eerder handhaven. We ontwikkelen maatschappelijk vastgoed op basis van wijkvisies. We zetten in op vroegsignalering van problemen om te voorkomen dat mensen steeds verder in de problemen komen. We continueren de ketenaanpak leefbaarheid. We werken aan een interne cultuuromslag van ‘gedogen’ naar ‘streng doch rechtvaardig’.”
4. Wij houden wonen betaalbaar: “We bieden koopvarianten voor huishoudens met lage inkomens. Huur op Maat (HoM) ontwikkelen we verder als instrument om de uitgangspunten, zoals betaalbaarheid en prijs-kwaliteitbewustzijn waar te maken. We voeren duurzaamheidsmaatregelen door en verstrekken energieadviezen. We groeien naar een woningvoorraad met een diversiteit in prijs en kwaliteit. We ontwikkelen een zoekmethode gericht op het optimaal matchen van vraag en aanbod.”
5. Zelf doen waar het kan, ondersteunen waar het moet: “We ontwikkelen een integraal dienstverleningsconcept. We bieden een dienstenpakket voor senioren. We creëren extra mogelijkheden voor starters. We voeren een ‘Lik-op-stukbeleid’. We bieden meer informatie en diensten via internet. We

ontwikkelen beleid voor eigen bijdragen. We ontwikkelen beleid voor Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV). We voeren periodiek klant- en marktonderzoek uit.”

6. Naar een solide verankering in de Achterhoek: “We voeren een vooruitstrevend, eigentijds en actief participatiebeleid. We investeren in ‘partnerships’ en duurzame lokale relaties. We leggen transparant legitimatie en verantwoording af aan onze omgeving. We bouwen bewust aan ons imago: “Be good and tell it”.

7. De organisatie dient de doelen: “We realiseren een meer efficiënte bedrijfsvoering. We hanteren duidelijke kaders, ook op financieel gebied. We vergelijken onze vastgoedportefeuille periodiek met resultaten op de commerciële vastgoedmarkt. We voeren benchmarks uit om de resultaten met andere corporaties te vergelijken. We duiden het maatschappelijke dividend. We ontwikkelen een eigentijds wervingsbeleid. We investeren in een positieve bedrijfscultuur.

### *Koers 2014-2017*

1. Goed en betaalbaar wonen: “Wij gaan voor goed en betaalbaar wonen. Dit betekent dat we kwalitatief goede woningen met betaalbare woonlasten bieden”.

2. Een prettige woonomgeving: “Een thuis wordt niet alleen gevormd door de woning, maar ook door de woonomgeving. Daarom vinden wij het belangrijk om, ondanks veranderende opvattingen van de overheid, een bijdrage te leveren aan leefbare buurten en wijken”.

3. Dé aanspreekbare verhuurder: “Wij willen dé aanspreekbare verhuurder zijn. Dit vergt een open houding. We luisteren naar meningen en ideeën van anderen en laten ons hierdoor inspireren. Klanten en relaties kunnen bij ons terecht”.

### *Missie: waar wij voor staan*

Sité biedt geschikte en betaalbare woningen aan huishoudens in de gemeenten Bronckhorst en Doetinchem. Daarbij zetten wij ons extra in voor huishoudens die door financiële beperkingen of een zorgvraag geen passende woning kunnen vinden in ons werkgebied. Vanuit het besef dat wonen meer is dan een dak boven je hoofd, maken wij ons samen met bewoners en maatschappelijke partners sterk voor leefbare wijken en dorpen waar mensen zich thuis voelen en zich kunnen ontwikkelen. Vanuit onze basistaak wonen voelen wij ons medeverantwoordelijk voor bredere maatschappelijke opgaven in de regio.

### *Visie: waar wij voor gaan*

Wij gaan voor mensen, vooral voor die mensen die een steuntje in de rug nodig hebben. Voor een betaalbaar en gevarieerd woningaanbod in leefbare buurten waar mensen zich thuis voelen. Wij gaan voor een beleid waarin de stem van onze klanten en stakeholders doorklinkt. Wij kijken over de grenzen van ons werkgebied heen en leveren een positieve bijdrage aan de ontwikkeling van een mooie, gezonde en leefbare Achterhoek.

### *Kernwaarden: waar wij vanuit werken*

Wij zijn bevlogen: we geloven dat wij met ons werk het verschil kunnen maken. Wij zijn realistisch: we zijn ambitieus maar realiseren ons ook dat niet alles kan. Wij zijn open: we luisteren naar ideeën van anderen en laten ons inspireren.

### 3.5.2 Beoordeling van de ambities

#### **De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Sité met een 8.**

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de ambities van Sité goed passen bij de opgaven in het gebied, en een goede –regionaal- afgestemde onderbouwing hebben. Ze voldoet daarmee aan het ijkpunt voor ambities. Het feit dat de Achterhoek krimpregio is, heeft bij Sité de overtuiging gebracht dat er samengewerkt moet worden in de regio (om het delicate evenwicht te bewaren en verdere krimp tegen te gaan). Zij heeft dit standpunt niet alleen ingenomen, maar er ook werk van gemaakt. Sité heeft een prominente rol gehad in de regionaal verband, bijvoorbeeld bij het totstandbrengen van de Regionale Woonvisie, ACo-verband, ProSiWo-verband en in het kader van het binnenhalen en besteden van de Impulsgelden.

De ambitie op leefbaarheid (co-creatie, experimenten met bewoners) is eveneens een passende ambitie in de context van een krimpregio. Sité heeft haar budget verlaagd en is er desalniettemin in geslaagd een gezonde realistische ambitie op leefbaarheid te hebben. Deze positieve kracht heeft tot mooie resultaten geleid. De inzet op leefbaarheid is binnen de landelijke wettelijke kaders gedaan, die eerder manen tot terugtrekken van het thema leefbaarheid. Dat is knap. Dit is mogelijk gemaakt door de actieve manier van het hanteren van beleid; Sité weegt voortdurend af wat er mogelijk is om dat te doen wat de opgave –in de lokale situatie- op dat moment vraagt. Als het mogelijk is, doet zij het. De actieve monitoring maakt de organisatie veerkrachtig; het maakt het mogelijk de ambities frequent bij te stellen en ‘eruit te halen’ wat er in zit. Het MT heeft een gezonde chemie, die ervoor zorgt dat de ambities samen, maar wat belangrijker is, integraal worden afgesproken.

Bovenstaande overwegingen hebben de visitatiecommissie doen besluiten 2 pluspunten voor dit onderdeel toe te kennen.

### 3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

#### **Bewonderpunten**

- De leefbaarheidsresultaten die in samenwerking met gemeente en andere partijen zijn geboekt, bijvoorbeeld in de wijk Schöneveld.
- Sité heeft een gezonde en bij de omgeving passende ambitie getoond. Mooi om te constateren hoezeer dat ook aansluit en past bij haar eigen kernwaarden: open, bevlogen en realistisch.
- Het binnen halen van de Impulsprojecten en de uitvoering daarvan.

### 3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

**De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,6 op presteren naar opgaven en ambities.**

Bij het eindcijfer tellen de prestaties in relatie tot de opgaven mee voor 75% en de ambities in relaties tot de opgaven voor 25%.

| Presteren naar Opgaven en Ambities | Beoordeling visitatiecommissie    |                                 |
|------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
|                                    | prestaties in relatie tot opgaven | ambities in relatie tot opgaven |
| huisvesten primaire doelgroep      | 7,0                               |                                 |
| huisvesten specifieke doelgroepen  | 7,0                               |                                 |
| kwaliteit woningen en woningbeheer | 7,5                               |                                 |
| (des)investeren in vastgoed        | 7,0                               |                                 |
| kwaliteit wijken en buurten        | 7,3                               |                                 |
| overige / andere prestaties        | 9,0                               |                                 |
| <b>Oordeel</b>                     | <b>7,5</b>                        | <b>8</b>                        |
| <b>Gewogen oordeel</b>             |                                   | <b>7,6</b>                      |

## 4 Presteren volgens belanghebbenden

### 4.1 Beoordelingskader

Bij presteren volgens belanghebbenden stelt de visitatiecommissie zich op de hoogte van de mening van belanghebbenden. Belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers over:

- de mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Bij voorkeur op basis van de indeling naar prestatievelen.
- de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van een beperkt aantal verbeterpunten per belanghebbendengroep.

### 4.2 Belanghebbenden in werkgebied

Sité is werkzaam in de Achterhoek in de gemeenten Doetinchem en Bronckhorst. De visitatiecommissie heeft met veel verschillende belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevroegd. Uiteraard de huurdersvertegenwoordiging en de gemeenten, zoals de methodiek voorschrijft, maar ook een bredere range van overige belanghebbenden. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

#### *Gemeente Bronckhorst*

Bronckhorst is een gemeente in de Achterhoek in Gelderland. Het behoort qua oppervlakte tot de 12 grootste gemeenten van Nederland. De gemeente is in 2005 ontstaan door een gemeentelijke herindeling: de gemeenten Hengelo (Gelderland), Hummelo en Keppel, Steenderen, Vorden en Zelhem fuseerden tot één gemeente met 36.638 inwoners (per 31 maart 2015, bron: CBS). De naam Bronckhorst is ontleend aan het middeleeuwse roemruchte geslacht Van Bronckhorst. De voorburch van het kasteel Bronckhorst groeide uit tot een kleine nederzetting met de naam Bronckhorst.

Sité heeft bijna 600 woningen in de gemeente Bronckhorst. Er zijn prestatieafspraken tussen Sité en de gemeente. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer A. Spekschoor, wethouder en voorzitter van de Stuurgroep Achterhoek 2020, en mevrouw D. Wolters, ambtenaar.

#### *Gemeente Doetinchem*

Doetinchem is een gemeente in de Achterhoek in Gelderland. De gemeente is genoemd naar de hoofdplaats Doetinchem, telt 56.537 inwoners (31 maart 2015, bron: CBS) en heeft een oppervlakte van 79,07 km<sup>2</sup>. Daarmee is Doetinchem de dichtstbevolkte gemeente van de Achterhoek. Op 1 januari 2005 is de gemeente Wehl opgeheven en aan de gemeente Doetinchem toegevoegd. Ook werd het Zelhemse Broek bij de gemeente gevoegd.

Sité heeft ruim 7.000 woningen in de gemeente Doetinchem. Er zijn prestatieafspraken tussen Sité en de gemeente. De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw I. Lambregts, wethouder en de heer J. Meilof, ambtenaar.

#### *Achterhoek 2020*

Eind 2011 hebben circa 150 Achterhoekse partijen het Convenant Achterhoek 2020 getekend. Dit bekrachtigt hun samenwerking en inspanning voor het realiseren van de Agenda 2020: *‘Wij willen een logische, inspirerende werk- en ontmoetingsplek zijn voor iedereen die het regionale belang dient. We nodigen continu mensen of organisaties uit die wat willen betekenen voor de Achterhoek, om samen tot oplossingen te komen en samen nieuwe wegen in te slaan. Behalve gemeenten, de provincie en het Rijk, willen we ook bedrijven, corporaties, onderwijs- en zorginstellingen en belangengroeperingen met elkaar in contact brengen en betrekken bij regionale zaken.’*

Sité is ondertekenaar van het Convenant Achterhoek 2020. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer H. Suurmond, regionaal ambtelijk coördinator volkshuisvesting / kennismakelaar Achterhoek 2020.

#### *Bewonersvereniging Siverder*

Siverder Bewonersvereniging is een vereniging met als doel het behartigen van de belangen van de huurders van Sité op het gebied van wonen, woonomgeving en de verhouding met de verhuurder. Zij doet dat onder andere door het samenwerken in de uitvoering van beleidsplannen met Sité, de gemeenten in haar werkgebied en andere gesprekspartners; het vertegenwoordigen van de huurders in overlegsituaties met de verhuurder, de gemeenten Doetinchem en Bronckhorst en eventueel anderen; het nastreven van volledige inspraak van huurders bij het beleid en beheer van Sité. Siverder heeft ruim 1.200 leden.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer H. de Waal, secretaris van het bestuur van Siverder. Daarnaast heeft de visitatiecommissie ook nog gesproken met 4 individuele huurders: de dames N. Dogan, J. Braam en de heren J. Flokstra en T. van Bodegraven.

#### *Markenheem*

Markenheem biedt verzorgingshuis- en verpleeghuiszorg aan ruim 380 cliënten in vijf woonzorgcentra en aan ruim 500 cliënten zorg en verpleging thuis in de gemeenten Doetinchem en Bronckhorst. Ook alarmzorg, dagactiviteit, tijdelijk verblijf en de verhuur van appartementen behoren tot het aanbod. Sité verhuurt geen vastgoed aan Markenheem. Zij zien elkaar meer als strategische partner in het aanbod van zorg en huisvesting aan ouderen (zoals in de wijk Schöneveld).

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer A. Endeman, directeur-bestuurder van Markenheem.

#### *Sensire*

Al meer dan zestig jaar is Sensire in de Achterhoek actief op het gebied van gezondheid, zorg en welzijn. Sensire biedt een compleet pakket: wijkzorg, wonen met zorg, maatschappelijk werk, thuisbegeleiding, jeugdgezondheidszorg en zorg op afstand. De visitatiecommissie zou spreken met de heer M. van Rixtel, voorzitter van de raad van bestuur van Sensire. Dit gesprek kon geen doorgang vinden.

### *Buurtplein BV*

Buurtplein BV is de organisatie in Doetinchem voor de uitvoering van de taken van het sociale domein in de wijk. De gemeente Doetinchem heeft ervoor gekozen om de nieuwe taken op het gebied van zorg, jeugd en werk zo dicht mogelijk bij de inwoners te organiseren. (Vrijwel) elke wijk en elk dorp van de gemeente heeft sinds 2015 een buurtcoachteam. De buurtcoaches zijn het aanspreekpunt voor mensen in de wijk die ondersteuning nodig hebben. De buurtcoaches bevorderen de sociale binding in de wijk en pakken samen met inwoners hun (complexe) problemen aan. Bij het Buurtplein horen ook de stedelijke voorzieningen: Sociale Raadsliden, Coördinatie Bredeschoolnetwerk, Integrale Vroeghulp, Buurtbemiddeling, Vrijwilligerscentrale. Het Buurtplein werkt nauw samen met de gemeentelijke afdelingen, zoals het Zorgplein en Werkplein.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de dames R. Ampting, directeur-bestuurder en K. Leusink, teamleider van de buurtcoaches.

### *Collega-corporaties Wonion en ProWonen*

Sité werkt nauw samen met de andere woningcorporaties in de Achterhoek. In het bijzonder met de twee corporaties ProWonen en Wonion. Het samenwerkingsverband heet ProSiWo en is vooral als gezamenlijk inkoopplatform gestart. ProWonen (bijna 8.000 woningen) is vooral actief in de gemeente Berkelland, Wonion (4.000 woningen) in de gemeente Oude IJsselstreek.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heren H. Meulenkamp, directeur-bestuurder ProWonen en H. Kuypers, directeur-bestuurder Wonion.

### *Schriftelijke enquêtes*

Toegevoegd aan de schriftelijke enquête en voorafgaand aan de gesprekken hebben de betrokken belanghebbenden een online factsheet (opgenomen in de bijlagen van dit visitatierapport) kunnen inzien, waarin de prestaties in de afgelopen vier jaar beknopt zijn samengevat.

In totaal zijn 15 enquêtes uitgezet. Hiervan zijn 12 ingevuld teruggestuurd (80%). Naar het oordeel van de visitatiecommissie is met alle verkregen informatie (gesprekken en schriftelijke enquêtes) een redelijk getrouw beeld ontstaan van de oordelen en beelden van de belanghebbenden van Sité over Sité. In dit hoofdstuk geven wij de resultaten daarvan weer.

In de schriftelijke enquête is aan de belanghebbenden gevraagd Sité in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Sité wordt vooral als sociaal en betrokken gekenschetst.



Alvorens de cijfermatige oordelen van de belanghebbenden over Sité weer te geven (in de volgende paragraaf) schetst de visitatiecommissie allereerst een kwalitatief beeld naar aanleiding van de gevoerde gesprekken.

#### *gemeenten*

Het werkgebied van Sité omvat 2 gemeenten: Bronckhorst en Doetinchem. De wethouder van de gemeente Bronckhorst is tevreden over Sité. Volgens hem doen ze de goede dingen goed. Heel tevreden is hij over de rol van Sité met betrekking tot de huisvesting van statushouders, maar ook de prestatieafspraken die er zijn worden goed uitgevoerd. Er zijn goede contacten over en weer en alles is bespreekbaar tussen beide partijen. Er zijn natuurlijk altijd verbeteringen mogelijk en de gemeente ziet de opgave vooral in de verbetering van de woningkwaliteit. Daarnaast zou zij graag met zowel de woningbouwcorporaties en de zorginstellingen in gesprek komen over het zorgvastgoed in de Achterhoek. Dat maakt geen onderdeel uit van de regionale woonvisie terwijl daar wel belangrijke vraagstukken liggen (zoals de trek naar de stad).

Een discussie over de afwikkeling van een aantal in het verleden gemaakte afspraken tussen de gemeente Doetinchem en Sité (over de verdeling van lasten van het bouwrijp maken van een niet gerealiseerd bouwproject) hebben de beleidsmatige besprekingen met de gemeente Doetinchem enige tijd belast. De visitatiecommissie heeft –met genoeg- vastgesteld dat de discussie, door een constructieve opstelling van zowel de gemeente als Sité, naar tevredenheid van beide partijen is opgelost.

De verhouding met de gemeente Doetinchem in een deel van de visitatieperiode verklaart ook het lagere cijfer op de tevredenheid over de mate van invloed op beleid. Daar scoorde de gemeente Doetinchem aanzienlijk lager (een 5) dan de gemeente Bronckhorst (een 6,5). Het cijfer voor overige prestaties is gegeven voor de rol van Sité in de regionale discussies over volkshuisvesting. Dat wordt gewaardeerd.

#### *huurders*

De huurdersvereniging Siverder is positief over de samenwerking met Sité. Sité is een goede verhuurder, er zijn weinig klachten, alles is bespreekbaar. Verbeterpunt is de duurzaamheid van de woningen. Kwam Sité wat laat mee op gang volgens de huurdersvereniging. Nu halen ze dat in.

De huurders waar de visitatiecommissie heeft gesproken, waren over het algemeen zeer tevreden over Sité als verhuurder. Suggesties voor verbeteringen waren vooral wanneer er sprake is van herstructurering / renovatie hier ook de openbare ruimte bij te betrekken. Nu worden de woningen opgeknapt en de buitenruimte niet of nauwelijks. Daar kunnen Sité en gemeente sterker samen in optrekken.

Ook vragen zij aandacht voor iets meer toezicht op de overlastgevallen. Nu zijn er in sommige straten meerdere gevallen en dat legt een grote druk op de andere bewoners.

#### *overige partijen*

De visitatiecommissie heeft met verschillende andere belanghebbenden gesproken. Het algemene beeld is dat Sité een goede rol vervuld, zowel in Doetinchem als daarbuiten. De samenwerking in Schöneveld tussen allerlei partijen wordt door vrijwel iedereen gezien als een mooi voorbeeld hoe op wijk- en/of gebiedsniveau meer uit de som der delen gehaald kan worden.

Het cijfer bij overige prestaties is gegeven voor de rol van Sité in de regionale discussies en het prettig samenwerken in de wijken.

### **4.3 Relevante ontwikkelingen**

Er zijn twee relevante ontwikkelingen in het netwerk van Sité die haar werk in belangrijke mate raken. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat de beleidsmatige verhouding met de gemeente Bronckhorst uitstekend te noemen is. Een discussie over de afwikkeling van een aantal in het verleden gemaakte afspraken tussen de gemeente Doetinchem en Sité (waarbij een ontwikkelingstraject niet is doorgezet en de lasten van het bouwrijp maken van de grond ten laste van –de huurders van- Sité en niet ten laste van alle inwoners van Doetinchem zouden komen) hebben de beleidsmatige besprekingen met de gemeente Doetinchem enige tijd belast. De visitatiecommissie heeft –met genoeg- vastgesteld dat de discussie, door een constructieve opstelling van zowel de gemeente als Sité, naar tevredenheid van beide partijen is opgelost.

De tweede ontwikkeling is de samenwerking (of soms juist het ontbreken daarvan) tussen allerlei partijen in regionaal verband. Niet alle partijen beschouwen de status als krimpregio vanuit hetzelfde perspectief hetgeen soms voor elkaar tegenwerkende situaties zorgt.

Sité probeert zich naar beste kunnen op de verschillende speelvelden te bewegen.

#### 4.4 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied

In deze paragraaf worden de beoordelingen van de belanghebbenden weergegeven. De beoordelingen zijn ingedeeld in drie categorieën: maatschappelijke prestaties, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de mate van invloed op het beleid.

##### 4.4.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Sité

|   | Prestatievelden                       | huurders     | gemeenten    | overige belanghebbenden | gemiddelde cijfer |     |
|---|---------------------------------------|--------------|--------------|-------------------------|-------------------|-----|
|   | <i>Aantal respondenten</i>            | <i>n = 6</i> | <i>n = 4</i> | <i>n = 6</i>            | <i>n = 16</i>     |     |
| De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties                   | 1. huisvesting primaire doelgroep     | 7,5          | 7,0          | 7,6                     | 7,4               | 7,1 |
|   | 2. huisvesting bijzondere doelgroepen | 7,5          | 6,8          | 7,4                     | 7,2               |     |
|   | 3. kwaliteit woningen en woningbeheer | 8,0          | 6,8          | 7,3                     | 7,3               |     |
|   | 4. (des)investeren vastgoed           | 7,2          | 5,8          | 6,3                     | 6,4               |     |
|   | 5. kwaliteit wijken en buurten        | 7,2          | 7,0          | 7,4                     | 7,2               |     |
|   | 6. overige / andere prestaties        | -            | 7,5          | 7,0                     | 7,3               |     |
| De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met Sité |                                       | 7,3          | 7,0          | 7,8                     | 7,4               |     |
| De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van Sité       |                                       | 7,7          | 5,8          | 7,3                     | 6,9               |     |

##### 4.4.2 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Sité. Deze punten worden per categorie belanghebbenden hieronder weergegeven:

###### Gemeenten

- meer inzicht en invloed op interne beleidsproces
- meer invloed op de prestaties i.r.t. de financiële mogelijkheden
- bespreking van de prestaties i.r.t. de uitgevoerde benchmark
- gemeente inzicht geven in haar financiële situatie
- gemeente actief betrekken bij proces om te komen tot beleid voor Doetinchem
- eerder inhoudelijk deelgenoot maken van hun uitdagingen om van 'ontwikkelprojecten' af te komen (Doetinchem)
- meer samenwerken (Doetinchem)

- meer informatie delen (Doetinchem)
- open kaart spelen (Doetinchem)
- meer luisteren naar gemeente (Doetinchem)
- investeren in bestaande voorraad i.p.v. in (koop)nieuwbouw

### *Huurders*

- communicatie
- toewijzing
- rol van VvE is hen een doorn in het oog
- op vroeger moment informatie verschaffen

### *Overige belanghebbenden*

- meer transparantie in de communicatie
- nog wat meer ambitie, meer de grenzen van de mogelijkheden opzoeken
- inzetten op investeringen in duurzaamheid
- opgaven in de wijken met elkaar delen
- elkaar in de wijken versterken
- wil graag weer meer contact met Sité als het om zorg gaat

## **4.5 Bewonderpunten en verwonderpunten**

De visitatiecommissie heeft een aantal sterke en zwakke punten geconstateerd met betrekking tot de relatie met de belanghebbenden.

### **Bewonderpunten**

- De rol die Sité (en dan met name de directeur-bestuurder) heeft gespeeld en speelt in de regionale discussies over bijvoorbeeld krimp en statushouders.
- De effectiviteit van de samenwerking in Schöneveld.

## 5 Presteren naar Vermogen

### 5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Sité voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De commissie oordeelt over de financiële continuïteit (houdt men het maatschappelijk vermogen voldoende op peil), de doelmatigheid (werkt men aan een sobere bedrijfsvoering) en een verantwoorde inzet van vermogen.

### 5.2 Relevante ontwikkelingen

Gedurende deze visitatieperiode is de corporatiesector geconfronteerd met een parlementair onderzoek, de verhuurderheffing, werd garantiestellingsbeleid door het WSW aangescherpt, heeft het CFV haar toezicht verscherpt en zijn banken in het kader van hun risicobeheer beperkt bereid om (gedeeltelijke) financiering voor niet-DAEB activiteiten te verstrekken. Deze nieuwe situatie vereiste aanpassingen in het beleid van bijna alle corporaties en ook van Sité.

De volkshuisvestelijke bevoegenheid van Sité werd zichtbaar in het feit dat Sité 493 sociaal betaalbare woningen voor de volkshuisvesting heeft weten te behouden door deze in 2014 van Vestia over te nemen.

### 5.3 Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt in hoeverre en hoe Sité haar financiële positie als maatschappelijke onderneming duurzaam op peil houdt. Daartoe heeft de commissie gesprekken gevoerd met de bestuurder, het managementteam en leden van de raad van commissarissen. Dit nadat de commissie managementstukken, de beschikbare cijfers van het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW), het oordeel van de accountant heeft gelezen.

## De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 9.

### Sité voldeed aan de normstellingen van externe toezichthouders


De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Sité heeft voldaan aan al de normstellingen van de externe toezichthouders en daarmee voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De solvabiliteit van Sité is uitermate goed. De ICR geeft aan hoe vaak de rente over aangetrokken leningen uit de operationele kasstroom kan worden betaald en is uitermate goed. De Loan to Value geeft aan hoeveel geld een corporatie heeft geleend ten opzichte van de bedrijfswaarde van het vastgoed. Sité leende veel minder dan maximaal toegestaan is door het WSW. De DSCR is de schuld-verdien ratio, die aangeeft of er voldoende operationele kasstromen binnenkomen voor de rente en aflossing die de corporatie moet betalen. De DSCR van Sité voldoet ruimschoots aan de eisen. De visitatiecommissie vindt dat de financiële continuïteit van Sité in de hele gevisiteerde periode meer dan voldoende gewaarborgd was.

| Ratio's   | 2011      | 2012      | 2013              | 2014              |
|---|-----------|-----------|-------------------|-------------------|
| Continuïteitsoordeel CFV<br>(Oordeel A1: De voorgenomen activiteiten passen bij de vermogenspositie van de corporatie). | A1        | A1        | Geen interventies | Geen interventies |
| Solvabiliteitsoordeel CFV   | Voldoende | Voldoende | Geen interventies | Geen interventies |
| Interest Coverage Rate: norm is > 1,4.  | 2,5       | 2,9       | 2,1               | 3,5               |
| Loan to Value: norm is < 75%.   | 26        | 27        | 21,4              | 25,4              |
| Debt Service Coverage Ratio: norm is >1.  | Goed      | Goed      | 2,3               | 2,2               |

De visitatiecommissie heeft 3 pluspunten toegekend op basis van de volgende constatering.

### Sité zal ook de komende jaren voldoen aan de normstellingen van externe toezichthouders

Sité is financieel gezond, heeft investeringsruimte en heeft voor de komende jaren (met een piek tussen 2014 en 2017) ook flinke investeringen gepland in vooral het herstructureren en kwalitatief omhoog brengen van haar bezit. De continuïteit loopt bij die investeringen geen gevaar. Sterker nog, verwacht mag worden dat Sité haar financiële positie de komende jaren op een goed niveau zal weten te houden.

| Ratio's  | 2014   | Blijvend en toenemend positief   | 2023   |
|--|--------|--|--------|
| Exploitatie kasstroom neemt nog verder toe         | 14.291 |  | 18.093 |
| Solvabiliteit neemt nog verder toe                 | 73     |  | 78     |
| Interest Coverage Rate: norm is > 1,4 blijft hoog  | 3,5    |  | 2,9    |
| Loan to Value: norm is < 75%. Verbeterd nog verder | 25,4   |  | 20     |

### Sité voldoet ruimschoots aan al de normen en waardeert al sinds 2012 naar marktwaarde

Sité voldoet ruimschoots aan de normeringen. De kasstroomsturing is al jarenlang enorm goed op orde. Sité loopt hiermee voorop. De accountant van Sité gebruikt de sturingsmethodiek op kasstromen als voorbeeld bij andere klanten. Veel investeringen kunnen vanuit de kasstroom worden bekostigd en de leningenportefeuille is ten opzichte van zowel referentiecorporaties als ten opzichte van het landelijk gemiddelde laag. Sité is proactief en waardeert haar portefeuille al sinds 2012 naar marktwaarde, iets wat voor alle corporaties in 2016 verplicht wordt.

### Sité is planmatig in control over haar financiële toekomst

Sité heeft een solide vermogenspositie en heeft daar veel voor gedaan. Sité investeert en wil onverwachte tegenvallers het hoofd kunnen bieden. Daartoe worden periodiek (meer dan tienjarige) scenario's (verkenningen) opgesteld waarbij de verplichte ratio's, de aan te houden buffer en investeringsruimte tegen elkaar worden afgewogen. Het financiële beleid, treasury statuut en beleid en het interne controleplan zijn allemaal prima op orde.

### Sité brengt haar risico's in kaart en brengt deze terug

Sité heeft in deze visitatieperiode, samen met de accountant, IPD en management team samen met de accountant, alle risico's in kaart gebracht, besproken en vertaald in beheersingsplannen. Halfjaarlijks worden de risico's van plannen en projecten geactualiseerd in kaart gebracht. Dit heeft geleid tot een situatie waarbij risico's voor projecten en/of grondposities tot praktisch nul zijn teruggebracht.

### Sité heeft een prima management besturingssysteem en kan daardoor bijsturen

Binnen haar controlesysteem zijn Sité's dromen vertaald in concrete doelen, die bepalend zijn in besluitvorming en voor de activiteiten. Ook de financiële resultaten worden gemonitord aan de hand van kritische succesfactoren en kritische prestatie indicatoren die zijn voorzien van normen. De interne (ook financiële) informatievoorziening is vormgegeven via maandelijkse thermometers, tertiaal rapportages die naar de RVC worden begeleidt via een bestuursbrief. Zodoende kan Sité tijdig bijsturen indien nodig.

### Sité handelt conform haar financiële beleidsvoornemens

Bovenstaande maakt dat Sité conform haar begrotingen en visieplannen investeert en daarbij prima stuurt op parameters en kasstromen. Niet alleen qua externe opgave maar eveneens qua interne ambities; het aantal personeelsleden/vhe en de bedrijfslasten/vhe zijn conform plan (fors) naar beneden toe bijgesteld.

## 5.4 Doelmatigheid

Bij het onderdeel doelmatigheid wordt beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Deze beoordeling heeft plaatsgevonden op basis van managementdocumenten, benchmarkgegevens en interviews.

### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

#### Sité heeft - en werkt succesvol - aan een doelmatige en sobere bedrijfsvoering

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Sité daarmee voldoet aan het ijkpunt voor een 6.

|             | netto bedrijfslasten |            | ontwikkeling netto bedrijfslasten |            | vhe per fte |            | Personeelskosten/fte |            |
|-------------|----------------------|------------|-----------------------------------|------------|-------------|------------|----------------------|------------|
|             | Sité                 | referentie | Sité                              | referentie | Sité        | referentie | Sité                 | referentie |
| <b>2011</b> | €1.359               | €1.335     | -7,4%                             | +0,05%     | 69          | 93         | €69.934              | €66.414    |
| <b>2012</b> | €1.135               | €1.359     | -24,2%                            | +2,1%      | 69          | 95         | €62.920              | €69.246    |
| <b>2013</b> | €968                 | €1.138     | -39,7%                            | -11,6%     | 75          | 98         | €73.204              | €71.954    |
| <b>2014</b> | €872                 | €909       | -64,2%                            | 68,1%      | 80          | 106        | €77.722              | €75.116    |

Bron: CiP 2011-2015

De visitatiecommissie heeft 2 pluspunten toegekend op basis van de volgende constatering.

#### Sité heeft qua doelmatigheid in haar bedrijfsvoering meer bereikt dan referentiecorporaties

Sité was in 2011 ook financieel gezond maar kende hogere netto bedrijfslasten dan referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. De vorige visitatiecommissie adviseerde aandacht te besteden aan efficiency. Sité

heeft zich dat ter harte genomen. Sité is qua personele bezetting gekrompen, huurt minder mensen in, heeft het onderhoud aan een kritische beschouwing onderworpen, werkt intensief met andere corporaties samen en heeft zo de positie van niet efficiënte corporatie ingeruild voor die van een efficiënte. De ontwikkeling van de personele lasten (+11,1% in 2014 ten opzichte van 2011) is eveneens gunstig ten opzichte van de ontwikkeling van de personeelskosten van de referentiec corporaties (+13,1% in 2014 ten opzichte van 2011). In 2011 waren de onderhoudslasten per vhe aanmerkelijk hoger dan het gemiddelde van referentiec corporaties en het land. Die achterstand in landelijk gezien weggenomen (vergelijkbaar) en ten opzichte van de referentiec corporaties bijna weggenomen.

#### Sité heeft deze daling in de bedrijfslasten planmatig gerealiseerd

De daling is niet uit de lucht komen vallen. Sité heeft een programma opgesteld om de bedrijfslasten te verlagen en beheerst te krimpen in personeel: "Krimp met Kwaliteit". Een interne taskforce heeft voorstellen gedaan die hebben geleid tot minder fte's. Daarnaast is programmatisch aandacht besteedt aan het kostenbewustzijn binnen de organisatie, is het basisniveau dienstverlening ingevoerd (waardoor er zonder noodzaak tot fte verhoging ruimte ontstond voor maatwerk), is de inhuur en externe advisering afgebouwd en wordt daar waar mogelijk samengewerkt. Sité streeft ernaar om haar formatie voor reguliere bedrijfsvoering ook na 2014 verder te laten dalen, door verdere optimalisering van de onderscheiding basisdienstverlening en maatwerk, door verdergaande samenwerking in ProSiWo verband en verdere verbetering (leanheid) binnen de processen. Sité streeft ernaar te gaan behoren tot de 25% meest efficiënte corporaties qua bedrijfsvoering en zal deze doelstelling naar de verwachting van de visitatiecommissie zeer binnenkort (2015/2016) bereiken. Sité verdient complimenten voor deze resultaten.

#### Sité werkt aan een uniek lasten besparend samenwerkingsproces met Wonion en Pro Wonen.

ProSiWo wil de bedrijfslasten naar beneden brengen maar tegelijkertijd de kwaliteit op peil houden. Het gezamenlijk inrichten van een showroom levert in drie jaar tijd een forse besparing op. Waar het betreft de kleinschalige bereikbaarheid in de kernen wordt bewust niet samengewerkt. Dat laat onverlet dat de samenwerking aanzienlijk verder gaat dan bij andere woningcorporaties. De administratieve processen zijn gemeenschappelijk op leanheid bekeken en geharmoniseerd. Er is een gezamenlijke ICT visie die heeft geleid tot een technische infrastructuur (inkoopvoordeel) en de keuze voor hetzelfde ERP systeem (inkoop, implementatie en beheer voordeel).

Zowel het MT, medewerkers en OR spreken met trots en enthousiasme over ProSiWo. ProSiWo doet momenteel studie naar een gezamenlijke visie op klantbehandeling en een daarop ingericht klantportaal inclusief digitaal callcenter.

De visitatiecommissie vindt de samenwerking binnen ProSiWo, waarbij de bedrijfsprocessen voor een belangrijk deel zijn geharmoniseerd als basis voor uitwisselbaarheid, kwaliteit en kostenreductie, uniek en getuigen van visie en van moed.

De samenwerking in ProSiWo is gedurende de visitatieperiode 2010-2014 opgebouwd, niet in formele zin vastgelegd, maar tegelijkertijd zo bepalend voor de bedrijfsvoering van de drie corporaties geworden dat de visitatiecommissie van mening is dat het goed is om aan de samenwerking een formeel fundament ten grondslag te leggen. Een toekomstverkenning ProSiWo die met externe begeleiding in 2015 werd afgerond zou hier de basis voor kunnen vormen, waarbij het toezicht op de samenwerking eveneens aan een beschouwing onderwerpen zou moeten worden.

In de (prettige en open) gesprekken met de ondernemingsraad en personeelsleden heeft de commissie kunnen constateren dat men met plezier werkt bij en aan Sité, bijna zonder uitzondering in een groot bewustzijn van de belangen van de doelgroep.

#### Sité leert en verbetert op basis van audits

Sité professionaliseerde haar informatievoorziening en past interne audits toe. Processen worden diepgaand getoetst evenals risico's (waaronder frauderisico's). Samen met het management informatiesysteem maakt dit dat Sité snel bijstuurt na geconstateerde afwijkingen. De reden waarom de visitatiecommissie hiervoor pluspunten heeft toegekend bij doelmatigheid is dat de audituitkomsten worden gebruikt als signaleringsfunctie voor verbetering. Een interne audit van het onderhoud in 2013 vormde de basis voor diverse aanpassingen die leiden tot verbetering van de onderhoudsprocessen.

#### Sité controleert of vastgestelde procedures ook daadwerkelijk worden gevolgd

Het doen is vaak moeilijker dan het uitspreken of opschrijven. Sité voert daarom testen uit om vast te stellen of, in hoeverre en waarom interne procedures en richtlijnen (niet) worden uitgevoerd. Deze testen dragen bij aan een betere beheersing en doelmatigheid.

### 5.5 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan Sité de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt, met aandacht voor inzet van het beschikbare vermogen, inclusief verantwoording en motivering, en het uitvoeren van evaluaties.

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 9.

#### Sité stuurt primair op het bereiken van haar opgaven en ambities en stuurt bewust en professioneel op de kasstroom en op de verhouding eigen en vreemd vermogen.

Sité voldoet daarmee aan het ijkpunt voor een 6. Sité stuurt primair op haar kasstromen en secundair op de verhouding eigen vermogen - vreemd vermogen. Wanneer Sité zou willen is zij in staat om binnen enkele jaren haar bedrijf te voeren zonder vreemd vermogen.

De visitatiecommissie heeft 3 pluspunten toegekend op basis van de volgende constatering.

#### Sité past haar strategisch voorraadbeleid en beleidsplannen regelmatig aan

Sité voert haar beleid niet alleen conform planning uit, maar past het daar waar nodig aan gewijzigde omstandigheden aan. De speerpunten uit het visiedocument Kompas (2010) zijn door Sité vertaald naar concrete strategische doelen. In een nieuw visiedocument "Koers 2014 – 2017" zijn als strategische doelen beschreven: 'Goed en betaalbaar wonen', 'Prettige woonomgeving', 'Dé aanspreekbare verhuurder' in combinatie met het 'Waarborgen van (financiële) continuïteit'. Dit visiedocument vormt het referentiepunt voor jaarplannen waarin concrete acties en resultaten staan beschreven die moeten bijdragen aan het realiseren van de doelstellingen. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Sité enerzijds de meerjarige woningbehoefte in kaart heeft gebracht en anderzijds voor alle Doetinchemse wijken een visie op haar bezit en de gewenste ontwikkeling van buurten heeft beschreven. De woonbehoeften en wijkvisies zijn vertaald in een programmering van nieuwbouw, groot onderhoud- en renovatie en in complexbeheerplannen, wat

financieel op gevolgen en risico's is bekeken. Sité paart een op regionaal behoefteonderzoek gebaseerde actueel onderbouwde visie op haar maatschappelijke prestaties aan actueel inzicht in de omvang en de ontwikkeling van het eigen vermogen en de verhouding EV/VV. Sité toetst investeringen op de consequenties voor de omvang en de ontwikkeling van het vermogen en de verhouding EV/VV. Sité baseert haar visie op vermogensinzet op onder meer op actuele meerjarenonderhoudsramingen en voorgenomen mutaties in het bezit en maakt deze zichtbaar in meerjarenramingen. Sité evalueert haar beleid regelmatig op basis van evaluaties.

**Sité zet haar vermogen in ten behoeve van de primaire doelgroep**

Sité heeft het accent verlegd van nieuwbouw naar de kwaliteit en herstructurering van haar bezit. De onderstaande tabel laat zien dat Sité aanmerkelijk meer investeert dan referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde in de duurzaamheid en energie alsmede in de herstructurering en kwaliteit van haar bezit. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat in de plannen van de komende jaren deze lijn wordt voortgezet. Daarbij merkt de visitatiecommissie op dat de inzet op duurzaamheid en kwaliteit relatief (in vergelijking met veel andere corporaties en bijvoorbeeld partner Wonion die hier een voortrekkersrol in speelt) laat is ingezet, waar weer tegenover staat dat Sité (zie de tabel) zich dit bewust was en een waarlijk inhaalactie is gestart met goede resultaten.

| Benchmarkgegevens CBC                         | Sité    |         |         | Referentie | Landelijk |
|---|---------|---------|---------|------------|-----------|
|   | 2011    | 2012    | 2013    | 2013       | 2013      |
| Investering woningverbetering per wooneenheid | €15.190 | €35.000 | €33.500 | €6.302     | €11.231   |
| Investering energie per wooneenheid           | €0      | €3.549  | €3.088  | €1.838     | €1.506    |
| Kosten energemaatregelen                      | €0      | €1.842  | €1.442  | €369       | €361      |
| Aandeel nul trede woningen                    | 32,8%   | 33,1%   | 39%     | 32,6%      | 31,0%     |

Sité heeft 493 woningen voor de volkshuisvesting weten te behouden door deze in 2014 over te nemen. De visitatiecommissie heeft een overwegend positief oordeel maar merkt daarbij op dat de opbrengst uit de operationele kasstroom de komende 10 jaar nog verder toeneemt, evenals de solvabiliteit, terwijl de ICT en LTV ruim blijven voldoen aan de daaraan te stellen eisen. Het aandeel vreemd vermogen is relatief erg laag. Dat brengt de visitatiecommissie tot het advies om zich op korte termijn te beraden over de wijze waarop haar in de toekomst (te ver) toenemende vermogen wordt ingezet ten behoeve van de volkshuisvesting in Doetinchem en Bronckhorst en/of daarbuiten.

**Sité is transparant over de inzet van haar vermogen**

Sité is zich bewust van de omvang en ontwikkeling van haar vermogen in relatie tot de eigen maatschappelijke doelen. In de ondernemingsplannen, maar ook in de jaarverslagen en op haar internetsite is dit verantwoord en gemotiveerd en in de dagelijkse bedrijfsvoering en bedrijfssystemen is dit verankerd.

## 5.6 Bewonder- en verwonderpunten

### Bewonderpunten

- Sité is financieel gezond, heeft flinke investeringen gepland in vooral het herstructureren en kwalitatief omhoog brengen van haar bezit
- De kasstroomsturing bij Sité is al jarenlang zeer goed op orde
- Sité is proactief en waardeert haar portefeuille als sinds 2012 naar marktwaarde, iets wat voor alle corporaties in 2016 verplicht wordt
- Sité is zeer actief en succesvoller dan andere corporaties in het verlagen van de bedrijfslasten
- De systemen van de ProSiWo corporaties zijn op leanheid getoetst, herijkt en geharmoniseerd
- Sité professionaliseerde haar informatievoorziening en past interne audits toe
- Sité test uit om vast te stellen of, in hoeverre en waarom interne procedures en richtlijnen (niet) worden uitgevoerd. Deze testen dragen bij aan een betere beheersing en doelmatigheid
- Sité investeert aanmerkelijk veel meer dan referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde in de duurzaamheid en energie alsmede in de herstructurering en kwaliteit van haar bezit

### Verwonderpunten

- De samenwerking in ProSiWo is gedurende de visitatieperiode niet in formele zin vastgelegd, maar tegelijkertijd zo bepalend dat er een formeel fundament aan ten grondslag behoort te liggen
- Er zijn nog niet benutte kansen om verdere verbeteringen en besparingen te bereiken in de bedrijfsvoering en administratie in ProSiWo verband
- De inzet op duurzaamheid en kwaliteit is relatief laat ingezet
- De te verwachten vermogenspositie maakt dat Sité zou moeten starten met nadenken over de wijze waarop haar vermogen nog verder kan worden ingezet ten behoeve van de volkshuisvesting.

## 5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 8,7:

| Presteren naar Vermogen | Beoordeling visitatiecommissie |
|-------------------------|--------------------------------|
| financiële continuïteit | 9                              |
| doelmatigheid           | 8                              |
| vermogensinzet          | 9                              |
| <b>Oordeel</b>          | <b>8,7</b>                     |

## 6 Governance

### 6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- de besturing
- het interne toezicht
- de externe legitimering en externe verantwoording.

### 6.2 Relevante ontwikkelingen

De krimpstatus van de Achterhoek noodzaakt in de ogen van de directeuren-bestuurders van Sité, ProWonen en Wonion tot inhoudelijke afstemming van bijvoorbeeld huurbeleid en strategisch voorraadbeleid. Deze drie collega's hebben afspraken over samenwerking en kennisuitwisseling van verschillende afdelingen van hun corporaties. Gezamenlijk is tot de aanschaf en inrichting van een ERP-systeem besloten. In samenhang met het ERP-systeem is er gekozen voor de inrichting van één Klantcontact Centrum (eKC).

In het zogenaamde Koersdocument 'ProSiWo onderweg naar 2020' wordt de governance van de samenwerking aangestipt: "de organische weg vraagt om goede samenwerking tussen de directeuren en raden van commissarissen". Voor de ondernemingsraden zijn al raamafspraken gemaakt voor de medezeggenschap in ProSiWo verband. Met de raden van commissarissen is er nog niet een dergelijke raamovereenkomst. Op het moment van visiteren (december 2015) is net een verkenning afgerond op dit terrein, welke werd ondersteund door een externe organisatieadviseur.

### 6.3 Besturing

Besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act (Do is al beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden). De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiebesturing en strategievorming van de corporatie.

#### **De raad van commissarissen heeft een theoretisch denkkader ten grondslag gelegd aan haar functioneren**

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de raad van commissarissen heeft besloten haar rol in te richten geïnspireerd door het theoretische Policy Governance model van John Carver. Dit model stelt besturen ten doel de organisatie aan de ene kant ruimte te geven en aan de andere kant maatschappelijk verantwoordelijk te laten zijn. De raad van commissarissen ontleent haar gezag aan de primaire doelgroep (de huurders) en ziet het als haar taak om daaraan dienend te opereren. De raad van commissarissen bepaalt en stelt op schrift welk beleid en uitvoering het op voorhand onaanvaardbaar acht, zonder dus bestuurs- of managementbeleid voor te schrijven. De raad van commissarissen geeft de directeur-bestuurder het recht om bij het verder ontwikkelen en uitvoeren van beleid –in aanvulling op de kaders-redelijke interpretaties toe te passen. De raad van commissarissen controleert de prestatie van de organisatie door eerlijk, maar ook systematisch te beoordelen of een redelijke interpretatie van de "raad van commissarissen uitspraken" is bereikt en of geen overschrijding heeft plaatsgevonden van het begrip

redelijke interpretatie. De beoordeling van de directeur-bestuurder en de organisatie wordt hieraan afgemeten.

*De visitatiecommissie vindt - gegeven het zware weer waarin enkele corporaties en toezichhouders de afgelopen periode zijn beland - het kiezen en hanteren van een dergelijk model als richtinggevend model voor het handelen en nalaten van een raad van commissarissen bijzonder en complimenten waard.*

### 6.3.1 Plan

Het ijkpunt "Plan" is opgebouwd uit de onderdelen "visie" en "vertaling doelen"

#### Visie

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

##### **Sité heeft een vastgelegde visie, actueel meetinstrumentarium en herijkt en actualiseert de visie regelmatig**

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Sité in haar visiedocument 'Koers 2014-2017' een actuele visie heeft vastgelegd. Sité herijkt en actualiseert die visie jaarlijks. Daarmee voldoet Sité aan het ijkpunt voor een zes. De visitatiecommissie heeft een pluspunt toegekend op basis van de volgende constatering.

##### **Sité voert haar beleid conform planning uit, en past het daar waar nodig op verantwoorde wijze aan**

De speerpunten uit het visiedocument Kompas (2010) zijn door Sité vertaald naar concrete strategische doelen. In een nieuw visiedocument 'Koers 2014 – 2017' zijn de strategische doelen beschreven. Dit visiedocument vormt het referentiepunt voor jaarplannen waarin concrete acties en resultaten staan beschreven die moeten bijdragen aan het realiseren van de doelstellingen. Zij verantwoordt de periodieke uitwerkingen en bijstellingen van de strategische visie in het licht van relevante regionale ontwikkelingen en de daaruit volgende opgaven in het werkgebied van Sité.

##### **De visie speelt een grote rol bij de besluitvorming en de visie is in hoge mate verankerd in de organisatie en raad van commissarissen**

Telkens wordt naar de optimale match met de mogelijkheden van Sité gezocht: niet alleen financieel, maar ook moreel (past het in het waardenkader dat de raad van commissarissen hanteert). De organisatievraag wordt integraal meegenomen bij het realiseren van de visie. De commissie vindt het vroegtijdig besluiten om samen te werken met andere corporaties visionair. Zo is het mogelijk zonder pijn in de organisaties (integendeel: de commissie heeft bij de medewerkers eigenlijk alleen enthousiasme opgetekend) tot het gemeenschappelijk aanbesteden en de een vergaande voeging van processen en systemen te kunnen komen.

#### Vertaling doelen

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat de visie is vertaald naar strategische en tactische doelen, naar activiteiten en naar financiële randvoorwaarden en zijn ondergebracht in ERP en management control systemen zodat deze (dagelijks, maandelijks, tertiaal, jaarlijks en meerjarig) te monitoren zijn. De visitatiecommissie heeft 1 pluspunt toegekend op basis van de volgende constatering.

**De vertaling van de visie is consequent en precies**

In de beoordelingen van Opgaven en Ambities en Vermogen is hier al aan gerefereerd. De normen die de corporatie hanteert zijn hoog, en in hoge mate gedetailleerd en expliciet (prestatieafspraken, afspraken in regionaal verband, in ProSiWo verband, ten aanzien van specifieke projecten).

**De bepaling en vertaling van doelen vind plaats met een breder perspectief dan het eigen werkgebied**

Diverse belanghebbenden hebben aangegeven dat Sité (en in het bijzonder haar directeur-bestuurder) in belangrijke mate heeft bijgedragen aan de samenwerking van corporaties onderling, aan de samenwerking van corporaties met overheden en bedrijven en aan het formuleren van een noodzakelijke regionale woonvisie waarbij de krimpsituatie regionaal en per gemeente is vertaald in een meer realistische en tamelijk forse neerwaartse bijstelling van de productieplannen. Het knappe is dat deze noodzakelijke ‘omweg’ is genomen, voordat de doelen van de eigen organisatie zijn bepaald. In een krimpregio luistert het in de ogen van de visitatiecommissie extra nauw om samen te werken en daar waar nodig bij te sturen. Sité verdient waardering omdat er zowel een consistent stelsel van goed te monitoren afspraken is voor Sité (in de regio!) en dat afstemming en bijstelling actief gebeurt (met de relevante partners). Het delicate evenwicht van de woningmarkt in deze regio wordt zodoende maximaal bewaakt.

**De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 7,0:**

| Besturing / plan | Beoordeling visitatiecommissie |
|------------------|--------------------------------|
| visie            | 7                              |
| vertaling doelen | 7                              |
| <b>Oordeel</b>   | <b>7,0</b>                     |

**6.3.2 Check**

**Monitoring en rapportagesysteem**

**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.**

De corporatie beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (volkshuisvestelijk, financieel en op het gebied van de bedrijfsvoering) vorderen (ijkpunt). De commissie kent 2 pluspunten toe, omdat er een verfijnd en betrouwbaar systeem is, aansluitend op de strategische doelen. In de visitatieperiode is een geautomatiseerd Management Control Systeem geïmplementeerd en wordt intensief gebruikt door het MT, raad van commissarissen (iets andere doorsnede) en bestuurder. Er is een goed en actueel zicht op het geheel en de samenstellende delen, in onderling verband:

- Tertiaal directierapportage- Strategie & Vastgoed, Bedrijfsvoering en Wonen (& Strategie)
- Onderleggers (maandelijks en per tertiaal):
  - 1 financiële thermometerrapportage
  - 2 sociale thermometerrapportage
  - 3 bedrijfsvoeringsinformatie

- 4 vastgoedontwikkelingsprojecten
- 5 kasstromenoverzicht + toelichting
- 6 winst- & verliesrekening + toelichting
- 7 risicomanagement
- KPI's per hoofddoelstelling uitgewerkt (meetbaarheid en haalbaarheid)
- Proces- en Auditcontrol
- Thermometers.

### 6.3.3 Act

#### Sturing bij afwijkingen

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat Sité voldoet aan het ijkpunt. Sité stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd: 1. in eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren en 2. door de doelen zelf aan te passen (in 2e instantie). De visitatiecommissie geeft een pluspunt vanwege de zorgvuldigheid waarmee wijzigingen worden opgepakt en doorgevoerd en de mate waarin actief gestuurd wordt, bij afwijkingen, ook door expliciete bijstelling van doelen.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de interne informatievoorziening naar het bedrijf en de raad van commissarissen uitstekend is. Die informatievoorziening bestaat uit maandelijkse thermometers, tertiaalrapportages die worden vergezeld door een bestuursbrief. Het management control systeem vormt de basis voor de informatie. Op deze wijze wordt de strategische visie gemonitord en gecommuniceerd. Er is maandelijks ruim voldoende informatie en er zijn talloze voorbeelden te noemen van bijstellingen die – op basis van de kennis van dat moment- een verbetervoorstel opleveren in de vorm van een keurig memo voor het MT. Daar volgt dan een klap op (en het beoogd effect wordt vertaald in het monitorsysteem). Het predicaat 'lerende organisatie' is in de ogen van de commissie op zijn plaats.

#### De visitatiecommissie het prestatieveld besturing met een 7,3:

| Prestatieveld besturing | Beoordeling visitatiecommissie |
|-------------------------|--------------------------------|
| plan                    | 7,0                            |
| check                   | 8                              |
| act                     | 7                              |
| <b>Oordeel</b>          | <b>7,3</b>                     |

### 6.4 Intern toezicht

Het intern toezicht wordt door de visitatiecommissie aan de hand van de volgende drie meetpunten beoordeeld:

- het functioneren van de raad van toezicht: dit wordt beoordeeld aan de hand van de criteria van de Vereniging Toezicht Woningcorporaties voor goed toezicht, waarbij vooral de actieve én zorgvuldige

wijze waarop de raad van toezicht haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score

- het gebruik van een toetsingskader
- het naleven van de Governancecode.

#### 6.4.1 Functioneren raad van commissarissen

Het functioneren van de raad van commissarissen wordt op drie onderdelen beoordeeld: samenstelling, rolopvatting en zelfreflectie van de raad van commissarissen.

##### **Samenstelling van de raad van commissarissen**

##### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat Sité voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De raad van commissarissen heeft een profielschets vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie en die voorziet in ervaring met volkshuisvestelijke aangelegenheden en financiële expertise. De raad van commissarissen werft nieuwe leden buiten de eigen kring en openbaar. De raad van commissarissen besteedt aandacht aan de deskundigheid van zijn leden.

De commissie kent daarnaast een pluspunt toe omdat de eerstvolgende vacature op een bijzondere wijze vervuld wordt. De raad heeft tijdens de visitatieperiode actief via openbare werving gezocht naar een stagiair. In eerste instantie lukte dat niet, in tweede instantie wel. Deze kandidaat stroomt in als lid na een geruime periode als stagiair volledig te hebben meegedraaid, en zodoende heeft de raad voor een gedegen inwerkperiode van deze nieuwe toezichthouder gezorgd. De raad is bewust en actief bezig met de bevordering van haar deskundigheid. Zo komt er bijvoorbeeld 1x per jaar een marktkenner. Ook heeft de raad van commissarissen van Sité zich gebogen over de vraag hoe het zijn toezicht kan verbeteren. Niet omdat de bestaande situatie zorgelijk zou zijn, maar vanuit de behoefte zichzelf steeds te verbeteren. De eerste versie van het uitgekozen instrument en werkwijze, de zogenaamde 'Ijkpunten van toezicht' stamt uit 2010. In de visitatieperiode is dit instrument steeds geëvalueerd, verrijkt en daaruit blijkt de sterke drive binnen de raad van commissarissen de deskundigheid van de raad en zijn leden continu te verbeteren.

##### **Rolopvatting**

##### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.**

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat Sité voldoet aan het ijkpunt. De raad van commissarissen is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord, houdt de rollen scherp in de gaten en heeft de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid. De relatie tussen de raad van commissarissen en bestuurder is voldoende open, zakelijk en professioneel om elkaar aan te spreken.

De commissie kent daarnaast twee pluspunten toe omdat de raad zich een expliciet antwoord heeft gegeven op de vraag welke toegevoegde waarde hij kan toevoegen aan het functioneren van de corporatie, vanuit haar toezichthoudende rol. Hij heeft daarbij bewust gekozen om vanuit een waardenkader in de

positie te komen en blijven. Dit waardenkader is bekend bij de bestuurder. Deze investering ‘aan de voorkant’ leidt tot een toegevoegde waarde in de rol als toezichthouder en strekt zich ook uit tot de rol van strategische sparringpartner. De raad heeft er (als één van de eerste corporaties in het land) mee ingestemd om Vestia bezit over te nemen. De raad heeft hiermee naar de mening van de visitatiecommissie blijk gegeven van moed en haar volkshuisvestelijke rol.

De rol van werkgever wordt goed vervuld. In de jaarlijkse cyclus van plannings-, voortgangs-, en beoordelingsgesprek plant de raad ook een moment in op de jaarlijkse tweedaagse voor een tussentijdse evaluatie van het functioneren van de bestuurder. De tweedaagse is op zichzelf al een fenomeen. Er wordt tijd en aandacht georganiseerd om alle onderwerpen grondig te bespreken met de bestuurder. Het MT is een deel van deze tweedaagse aanwezig. Daarnaast plant de raad van commissarissen ook extra momenten in voor overleg in eigen kring, waarvan ook verslag is gemaakt.

**Zelfreflectie**

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

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat Sité voldoet aan het ijkpunt. De raad van commissarissen bespreekt tenminste eenmaal per jaar buiten afwezigheid van de bestuurder zowel het eigen functioneren als dat van de individuele leden van de raad van commissarissen (inclusief de eventuele ambities / actiepunten die hieruit voortkomen). De cultuur van openheid en aanspreekbaarheid zijn onderwerpen. De commissie heeft vastgesteld dat de raad van commissarissen op deze wijze zijn functioneren evalueert. De commissie kent daarnaast een pluspunt toe omdat de commissie constateert dat de raad – zoals hij het zelf uitdrukt- ‘in openheid, soms oncomfortabel nuttig’ onderwerpen bespreekt. Het onderwerp integriteit wordt standaard bij de zelfevaluatie geagendeerd. De houding van de raad is actief bij het opvolgen van verbeteringen naar aanleiding van de zelfevaluatie.

**De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de raad van commissarissen met een 7,3:**

| <b>Functioneren raad van commissarissen</b> | <b>Beoordeling visitatiecommissie</b> |
|---|---------------------------------------|
| samenstelling                               | 7                                     |
| rolopvatting                                | 8                                     |
| zelfreflectie                               | 7                                     |
| <b>Oordeel</b>                              | <b>7,3</b>                            |

**6.4.2 Toetsingskader**

**Actueel toetsingskader**

**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 9.**

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat Sité voldoet aan het ijkpunt. Het ijkpunt is dat de raad van commissarissen een actueel toetsingskader hanteert en daar inzage in kan geven. De raad van

commissarissen van Sité presteert in de ogen van de commissie zeer goed op dit punt en zij kent dan ook 3 pluspunten toe.

De argumenten daarvoor zijn gelegen in het al eerder genoemde instrument 'Ijkpunten van Toezicht'. Dit is een extra document, naast het reguliere toezichtskader waarin alle essentiële documenten zijn opgenomen als strategische visie / ondernemingsplan, strategisch voorraadbeleid, begrotingen, investerings-, treasurystatuut en –plan et cetera. 'Ijkpunten van toezicht' is een waardenkader, dat als referentiekader en ruimte dient voor de bestuurder. Deze maatstaf richt de behoefte aan verantwoordingsinformatie. Ook wordt die informatie door de raad van commissarissen minder beoordeeld op uiteenlopende -of zelfs onuitgesproken- verwachtingen en meer op expliciete criteria.

De raad van commissarissen heeft een aantal uitgangspunten en principes geformuleerd die van belang is geweest bij het opstellen van deze criteria. Allereerst het uitgangspunt dat de raad van commissarissen erop toeziet dat die beslissingen en de uitkomsten daarvan beantwoorden aan wat daarvan door belanghebbenden mocht worden verwacht. Juist om weg te blijven uit de verleiding om zelf inhoud en invulling aan dat beleid te geven, dan wel inhoud en invullingen aan de directeur-bestuurder 'op te dringen' kiest de raad van commissarissen, met name waar het 'de gang van zaken' in de organisatie betreft voor een grensstellende benadering. In de praktijk werkt het zo dat de directeur-bestuurder statutaire bevoegdheden heeft daarom ook beleidsruimte moet hebben. Als hij zijn beleid verantwoordt, moet hij op goedkeuring kunnen rekenen als dat beleid een redelijke interpretatie is van de criteria. Meerdere specificaties en operationaliseringen kunnen de toets van de redelijkheid doorstaan en het is aan hem om deze te kiezen, te verdedigen en te verantwoorden aan de raad van commissarissen. De bewijslast ligt bij de directeur-bestuurder.

Deze 'Ijkpunten van toezicht' zijn opgesteld in 2010, geëvalueerd in 2011 en een tweede versie is uitgebracht in 2014. Ook tijdens de gesprekken met raad van commissarissen en directeur-bestuurder heeft de commissie vastgesteld dat dit instrument leeft, actief wordt gebruikt en een zeer goede basis legt voor het overleg tussen bestuurder en het houden van toezicht. Met plezier doen ze zo nu en dan 'een Carvertje'.

Opvallend positief in de ogen van de commissie is ook het share-point van de raad van commissarissen van Sité: een digitale samenwerkingsruimte voor het raadplegen van dossiers, vergaderstukken, onderling chatten, en nieuws.

### 6.4.3 Governancecode

#### Naleving governancecode

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De corporatie leeft de Governancecode na: zij past de bepalingen toe en indien zij op toegestane punten afwijkt, meldt zij dat in het jaarverslag. Zij voldoet hiermee aan het ijkpunt. De commissie kent een pluspunt toe, omdat:

- De naleving van de code betreft niet een papieren exercitie; de commissie heeft geconstateerd dat de raad van commissarissen zich goed bewust is van de code en deze heeft doorleefd.
- De afwijkingen staan in het jaarverslag en (dus) op de site.
- De volledige en actuele governancestructuur staat op de website.

**De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 7,8:**

| <b>Prestatieveld intern toezicht</b> | <b>Beoordeling visitatiecommissie</b> |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| functioneren raad van commissarissen | 7,3                                   |
| toetsingskader                       | 9                                     |
| governancecode                       | 7                                     |
| <b>Oordeel</b>                       | <b>7,8</b>                            |

**6.5 Externe legitimering en verantwoording**

Bij dit onderdeel beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie belanghebbenden bij beleidsvorming betreft en met hen een dialoog voert over de uitvoering van het beleid. Tevens wordt beoordeeld of de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

**6.5.1 Externe legitimatie**

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

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Sité voldoet aan het ijkpunt: zij voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. Er vindt structureel overleg plaats met de huurders. En dit overleg wordt op constructieve wijze vorm gegeven. Een (openbaar) register van belanghebbenden is aanwezig. Een pluspunt wordt gegeven omdat Sité meer doet dan de meeste corporaties. Men organiseert energiecafe's, op bepaalde dagen, zoals bijvoorbeeld de dag van het huren gaan medewerkers van Sité op bezoek bij huurders om over de dienstverlening en bijvoorbeeld het verloop van het renovatieproject te praten. Ook houdt de directeur-bestuurder een wekelijks open koffie-uurtje op het kantoor van Sité. Er zijn klantenpanels, en de deur staat niet alleen letterlijk maar ook figuurlijk open.

**6.5.2 Openbare verantwoording**

**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.**

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Sité voldoet aan het ijkpunt. De gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarin ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. Zij kent twee pluspunten toe. Op de website van de corporatie en in het jaarverslag is op een heldere wijze informatie verschaft over maatschappelijke verantwoording en toezicht. Beloning van bestuur en raad van commissarissen is in lijn met de kaders van de Governancecode. Behalve dat de Governancecode in de

praktijk goed wordt toegepast, waardeert de commissie de heldere taal waarmee en de visuele manier waarop dat gebeurt. Voor de wijze waarop de Governancecode wordt toegepast is een document gemaakt, waarin volledig transparant is, hoe de praktijk is.

**De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie en openbare verantwoording met een 7,5:**

| <b>Prestatieveld externe legitimering en verantwoording</b> | <b>Beoordeling visitatiecommissie</b> |
|---|---------------------------------------|
| externe legitimering  | 7                                     |
| openbare verantwoording                                     | 8                                     |
| <b>Oordeel</b>  | <b>7,5</b>                            |

### **6.6 Bewonder- en verwonderpunten**

#### **Bewonderpunten**

- In 2014 is een tekenfilm gemaakt om belanghouders digitaal en kort te informeren en te betrekken bij de eigen woonomgeving en corporatie.
- De inspirerende manier waarop de raad van commissarissen zijn Toetsingskader (ijkpunten van toezicht) heeft gemaakt en gebruikt.
- Opvallend in de ogen van de commissie is ook het share-point van de raad van commissarissen van Sité.

#### **Verwonderpunten**

- Beperkte samenwerking met andere raden in ProSiWo verband.

### **6.7 Totale beoordeling Governance**

**De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 7,5:**

| <b>Governance</b>                     | <b>Beoordeling visitatiecommissie</b> |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| besturing                             | 7,3                                   |
| intern toezicht                       | 7,8                                   |
| externe legitimatie en verantwoording | 7,5                                   |
| <b>Oordeel</b>                        | <b>7,5</b>                            |

## **7 Bijlagen**

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties

**Position paper**

## POSITION PAPER

Sité is een corporatie met wortels in zowel stad als dorp. We zijn een Achterhoekse corporatie en willen ons zo ook profileren. We willen een corporatie zijn voor en van mensen, niet van stenen. In de afgelopen vier jaar heeft Sité meer focus gekregen op de inhoud en het realiseren van de opgaven: van droom naar werkelijkheid. Belangrijk daarbij zijn de volgende uitgangspunten:

- We bieden goede en betaalbare woningen voor mensen die daar zelf niet of moeilijk in kunnen voorzien;
- We hebben oog voor de woonomgeving en de leefbaarheid in de wijken en dorpen waar onze woningen staan;
- We willen dé aanspreekbare verhuurder zijn.

De Achterhoekse woningmarkt onderscheidt zich van de ons omringende woningmarkten omdat we te maken hebben met een situatie van bevolkingskrimp. De komende tien jaar stijgt het aantal huishoudens nog, maar daarna wordt een flinke daling verwacht. De bevolkingssamenstelling verandert snel: meer ouderen, minder jongeren. Dit levert nieuwe opgaven op en vraagt om creatieve oplossingen. Dit is een regionaal probleem en daarom hebben we ons in de afgelopen vier jaar sterk gemaakt voor de samenwerking in de regio. Afstemming op velerlei gebied is noodzakelijk om het hoofd boven water te houden en elkaar niet de tent uit te concurreren.

## OPGAVEN EN AMBITIES

De rol van de corporatie -en dus ook van Sité- is de afgelopen jaren veranderd. De beweging in de afgelopen vier jaar ging van 'alles kan' naar 'terug naar de basis'. Sité heeft die beweging ook gemaakt.

In 2011 had Sité een groot nieuwbouwprogramma, terwijl dat in 2014 flink is verminderd. De focus is verschoven naar de bestaande bouw, de kwaliteit van de woningen en de betaalbaarheid voor de doelgroep.

Kwaliteit van de woningen hangt nauw samen met de prijs van een woning. We ervaren een spanningsveld tussen kwaliteit van de woning en betaalbaarheid. Investerings in kwaliteit, waaronder duurzaamheid, gaan gepaard met hoge kosten en hebben dan gevolgen voor de hoogte van de huurprijs.

We hebben onze voorraad en de opgaven in de voorraad verwoord in een leidraad voor de voorraadontwikkeling, in wijkvisies en complexbeheerplannen. Op basis daarvan is een 'programmering' ontwikkeld waarin buurten en complexen zijn aangewezen voor een renovatie of groot onderhoud-aanpak. In 2014 zijn plannen voor bijna 450 woningen voorbereid. Oplevering van de meeste projecten vindt plaats in 2015. We streven naar een zo divers mogelijk aanbod. Dat kan zijn in prijs, in kwaliteit, in plek of in type woning. Daarom zijn de plannen die we maken voor de aanpassing van woningen geen blauwdruk.

In de afgelopen vier jaar hebben we het aantal 'bijzondere' klanten zien toenemen. Dat heeft ons doen besluiten onze dienstverlening bij verhuur in twee werkstromen te verdelen: basis en maatwerk. De maatwerk-klanten krijgen de aandacht die ze nodig hebben, terwijl de klant die zijn zaken prima zelf kan regelen ook efficiënt en klantvriendelijk aan een woning wordt geholpen. Zo hebben we voorkomen dat (te) veel klanten als 'bijzonder' worden gezien.

We hebben vanaf 2010 hard gewerkt aan het terugdringen van huurbetalingsachterstanden en daarmee gepaard gaande ontruiming. Via een nieuwe manier van incassoprocedure zijn we er in geslaagd het aantal betalingsregelingen flink terug te brengen en het aantal ontruiming te beperken tot 14 in 2014 (in 2011: 39).

Sité heeft zich in de regio prominent opgesteld als het gaat om de krimpdiscussie. Dat ging soms vanzelfsprekend (als voorzitter van de ACo) en soms moeizaam, als de belangen van de partijen te ver uit elkaar lagen.

Cijfer directiebestuurder: 7

## **BELANGHEBBENDEN**

Onze grootste belanghebbenden zijn onze huurders. Via bewonersvereniging Siverder zijn de huurders officieel vertegenwoordigd. Daarnaast proberen we ook op andere manieren van onze huurders feedback te krijgen op wat we doen. Zo hebben we in de afgelopen jaren diverse klantenpanels gehouden onder de naam 'Denk mee met Sité'. In 2011 is een 'Blockparty' georganiseerd, gericht op huisvesting voor jongeren. In 2014 hebben we twee (zeer) druk bezochte 'Energie Cafés' gehouden, waarin we samen met huurders op zoek gingen naar hoe wij maar ook zij energie konden besparen. We blijven zoeken naar manieren om huurders op een andere manier dan alleen via vergaderingen te betrekken bij het maken van beleid. We hebben daarin nog niet de ideale vorm gevonden. De ontwikkeling in de omgang met onze huurders op dit onderwerp is gegaan van 'Wij weten wat goed voor u is' naar 'Sité denkt met u mee'. Die laatste 'state of mind' hebben we nog niet bereikt.

In Achterhoeks verband werken de vijf (inmiddels vier) actieve corporaties met elkaar samen als ACo (Achterhoekse Corporaties). We stemmen beleidsmatige zaken af, zijn een krachtige stem in de regio.

In regionaal verband wordt door diverse partijen samengewerkt in Achterhoek 2020. Daarin komen de drie O's samen: Overheid, Ondernemers en (maatschappelijke) Organisaties. In het volkshuisvestingsoverleg en in de stuurgroep Regiovisie Wonen worden allerlei onderwerpen aangaande het wonen in de Achterhoek afgestemd. We nemen daar actief aan deel.

De gemeenten waarin we bezit hebben zijn eveneens een belangrijke partner. Daarin is wel onderscheid tussen Bronckhorst en Doetinchem. Sité bezit een kleine 600 woningen in de gemeente Bronckhorst en ruim 7.000 in de gemeente Doetinchem. We vinden het belangrijk om met beide gemeenten prestatieafspraken te hebben en de gezamenlijke (regionale) afspraken gestand te doen. We trekken samen op om diverse vraagstukken het hoofd te bieden. In verband met gewijzigde rollen als gevolg van de nieuwe Woningwet is het soms zoeken naar de verhoudingen in verband met gewijzigde rollen.

Voor (cliënten van) diverse zorgpartijen hebben we nieuw gebouwd. In de afgelopen jaren voor: GGNet, Sensire en Zozijn.

Daarnaast zijn er steeds meer kleine zorgpartijen die bij ons aankloppen en in een bestaand wooncomplex woningen willen huren. Zo kunnen hun cliënten zelfstandig wonen, maar met begeleiding om de hoek. We werken bijna altijd mee aan zo'n verzoek. We zijn kritisch op hoe de betreffende zorgorganisatie omgaat met het geld van haar cliënten.

Cijfer directiebestuurder : 7

## **VERMOGEN**

Sité heeft een solide vermogenspositie. Daar zijn we blij mee en daar hebben we veel voor gedaan. Het betekent dat we mogelijkheden hebben en onverwachte tegenvallers het hoofd kunnen bieden. We willen ons vermogen niet inzetten omdat we het nou eenmaal hebben, maar daar inzetten waar dat het meeste nodig is.

We hebben in de afgelopen jaren gestuurd op efficiency in de bedrijfsvoering. De bedrijfskosten zijn daardoor gedaald. Dat is met name bereikt door slimmer om te gaan met personeel: vacatures zijn niet meer ingevuld en we huren minder adviseurs/interim managers in. De samenwerking met ProWonen en Wonion ('ProSiWo') levert ons ook efficiency voordeel op. Bijvoorbeeld door gezamenlijke inkoop van keukens en printers, uitleen van personeel en gezamenlijke beleidsontwikkeling.

Door de invoering van een controlsysteem zijn de dromen van weleer vertaald in concrete doelen, waardoor we beter in staat zijn te sturen op resultaten en bij te sturen als dat moet.

Cijfer directiebestuurder: 8

## **GOVERNANCE**

In 2011 heeft Sité een managementcontrolsysteem (MCS) ingevoerd, om meer te kunnen sturen op doelen en resultaten. Voor alle bedrijfsonderdelen zijn 'kritieke prestatie-indicatoren' (kpi's)

benoemd. Op elk van deze indicatoren wordt sindsdien gerapporteerd in de tertiaalrapportages. Dit heeft geleid tot meer inzicht en duidelijkere sturing. Het systeem groeit nog elk jaar. Samen met de RvC is een toezichtskader ontwikkeld (conform Policy Governance van John Carver). De RvC van Sité is voortdurend bezig met het zich beraden op zijn rol en positie, om zo de juiste scherppte in zijn toezicht te kunnen hebben. In 2014 zijn twee nieuwe leden voor de raad benoemd. Uitdrukkelijk was daarbij de wens van de RvC dat er vernieuwing en verjonging plaats moest vinden.

Cijfer directiebestuurder: 8

#### **TOEKOMSTIGE ONTWIKKELINGEN**

De invoering van de nieuwe Woningwet betekent op een aantal gebieden verandering. Het passend toewijzen vanaf 1 januari 2016 heeft gevolgen voor onze klanten. We kiezen er voor om waar mogelijk de keuze voor de klanten zo groot mogelijk te houden. Via monitoring houden we in de gaten of de toewijzing binnen de grenzen blijft. Daarnaast is de nieuwe Woningwet vooral van invloed op onze interne organisatie en vergt het scherppte in hoe we slim omgaan met alle regeltjes die bedacht zijn.

De komende jaren willen we ons richten op het vinden van nieuwe manieren om bewoners te betrekken en te ontmoeten. De relatie met onze huurders willen we vernieuwen en moderniseren. We ervaren veel vraag van zorgpartijen naar woningen in Doetinchem. Dit is de laatste jaren alleen maar meer geworden en heeft te maken met de veranderende regelgeving rondom wonen en zorg. We verwachten dat deze vraag blijft komen en dat de vraag naar andere vormen van wonen met zorg toeneemt. Dit zien we als een belangrijk onderdeel van onze toekomststrategie.

Op het gebied van vastgoed hebben we ook de komende jaren nog veel te doen. Renoveren van onze voorraad, verduurzaming en op termijn plannen voor sloop en nieuwbouw.

In de regio willen we ons blijvend hard maken voor de samenwerking die er is. Het gezamenlijk anticiperen op de krimp blijft een onderwerp van belang. Op dit moment is de huisvesting van statushouders een belangrijk thema. Ook dit pakken we pragmatisch aan: het gaat om mensen die we per definitie als onze doelgroep zien. We doen ons best ze zo goed mogelijk te huisvesten, zoeken naar creatieve huisvestingsalternatieven en zetten ons in om met gemeenten en de regio tot heldere afspraken te komen.

## Factsheet maatschappelijke prestaties

### Factsheet Sité Woondiensten



#### Huisvesting van de primaire doelgroep

Sité vindt het belangrijk dat iedereen goed kan wonen in Bronckhorst en Doetinchem. Daarom gaan wij voor goede en betaalbare woningen voor mensen die daar zelf niet of moeilijk in kunnen voorzien. Enkele prestaties van Sité van 2011 t/m 2014:

- ✓ Behoud van 500 sociale (Vestia) huurwoningen voor de Achterhoek;
- ✓ Onze dienstverlening is in basis efficiënt en klantvriendelijk ingericht en we bieden extra hulp waar nodig. De kleine groep huurders die in de problemen komt, om wat voor reden dan ook, helpen we;
- ✓ De gemiddelde wachttijd voor een sociale huurwoning bedroeg zes maanden;
- ✓ 95% toewijzingen aan laagste inkomens (lager dan € 34.678).

## Sité in de maatschappij

De bevolgingskrimp en andere bevolkingssamenstelling is een regionale opgave. Het levert nieuwe opgaven op en vraagt om creatieve oplossingen. Daarom heeft Sité zich in de afgelopen vier jaar sterk gemaakt voor samenwerking in de regio met diverse partners. Enkele prestaties van Sité van 2011 t/m 2014:

- ✓ Sité heeft zich (als voorzitter van de ACo) in de regio prominent opgesteld als het gaat om de krimpdiscussie;
- ✓ We organiseerden met vijf andere woningcorporaties de woonruimteverdeling regionaal via [www.thuisindeachterhoek.nl](http://www.thuisindeachterhoek.nl);
- ✓ We werkten aan o.a. de Regionale Woonvisie en de Impulsprojecten met onze partners: Achterhoekse Corporaties (ACo), Achterhoek 2020, gemeente Bronckhorst en Doetinchem, Siverder, zorg- en welzijnsorganisaties en de Doetinchemse Uitdaging;
- ✓ We organiseerden acht klantonderzoeken en bijeenkomsten met onze huurders zoals een energiecafé en blockparty voor jongeren;
- ✓ We creëerden met onze bouwpartners honderden leerlingwerkplaatsen.

## Investerings in vastgoed en kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Sité gaat voor goed en betaalbaar wonen. Dit betekent dat we kwalitatief goede en energiezuinige woningen met betaalbare woonlasten bieden. In 2011 had Sité een groot nieuwbouwprogramma. In 2014 is de focus verschoven naar kwaliteitsimpulsen en energiebesparing voor onze bestaande woningen. Enkele prestaties van Sité van 2011 t/m 2014:

- ✓ We investeerden ruim € 41 miljoen in nieuwbouw onder andere Lookwartier, Het Nieuwe Pelgrim en Wijnbergen;
- ✓ We investeerden ruim € 11,5 miljoen in renovatie onderhoud aan bijvoorbeeld onze woningen aan de Beethovenlaan en Paul Krugerlaan;
- ✓ Er werden bijna 600 zonnepanelen en 1442 nieuwe energiezuinige cv- ketels geplaatst;
- ✓ Bij 1100 woningen is isolerende beglazing aangebracht;
- ✓ We schilderden 3157 woningen;
- ✓ Onze Snelservice voerde 38.000 reparaties uit;
- ✓ We vernieuwden 439 keukens, 418 badkamers en 289 toiletten.

## Kwaliteit van wijken en buurten

Een thuis is meer dan een huis. We hebben oog voor de woonomgeving en de leefbaarheid in de wijken en dorpen waar onze woningen staan. Samen met de gemeenten Doetinchem en Bronckhorst en andere maatschappelijke partners zorgen we voor een prettige woonomgeving. Enkele prestaties van Sité van 2011 t/m 2014:

- ✓ Samen met wijknetwerkpartners (gemeente, politie en maatschappelijke partners) losten we sociale problematieken op;
- ✓ We ondersteunden bewonersinitiatieven die de leefbaarheid in de woonomgeving ten goede kwamen;
- ✓ Met vrijwillige buurtbemiddelaars pakten we overlast in de wijken aan;
- ✓ Onze complexmedewerkers fungeerden als ogen en oren in de wijk;
- ✓ Met onze partners werkten we samen aan de Regionale Agenda Kwetsbare Jeugd;

- ✓ De leefbaarheid in onze wijken scoorde gemiddeld een 7,6.

### **Huisvesting van bijzondere doelgroepen**

Wij helpen huurders die door persoonlijke omstandigheden financieel in de knel komen. Deze (toenemende) kwetsbare groep kan rekenen op ons bij het vinden van een woning. We zijn er voor woningzoekenden met een zorgbehoefte, medische of sociale urgentie en indicatie voor verzorging of verpleging. Ook statushouders (asielzoekers met een verblijfsvergunning) en dak- en thuislozen kunnen op ons rekenen. Enkele prestaties van Sité van 2011 t/m 2014:

- ✓ We werkten hard aan het terugdringen van betalingsachterstanden. Het aantal ontruiming en is hierdoor beperkt tot 14 in 2014 (was 39 in 2011);
- ✓ Ruim 400 urgent woningzoekenden werden gehuisvest;
- ✓ Voor (cliënten van) diverse zorgpartijen creëerden we nieuwe woningen. In de afgelopen jaren onder andere voor: Sensire, Zozijn en GGNet;
- ✓ In 58 woningen werden vergunninghouders gehuisvest.

### **Sité presteert naar vermogen**

Sité is financieel gezond, maar winst maken is geen doel voor ons. Onze investeringen zijn altijd in het belang van onze klant en woningbezit. We zien het als onze taak om het geld van huurders zo goed mogelijk te besteden. Daarom kijken we ook kritisch naar de manier waarop we ons werk organiseren. Enkele prestaties van Sité van 2011 t/m 2014:

- ✓ We verlaagden onze bedrijfslasten door bijvoorbeeld de samenwerking met ProWonen en Wonion. Onder meer door gezamenlijke inkoop van keukens en printers, uitleen van personeel en gezamenlijke beleidsontwikkeling;
- ✓ Onze kasstromen van 2011 t/m 2014 waren positief;
- ✓ De ICR (rentedekkingsgraad: de mate waarin wij aan onze toekomstige rente-uitgaven kunnen voldoen) is verbeterd van 2.84 in 2011 tot 3.58 in 2014;
- ✓ Het aantal fte's daalde van 108 in 2011 tot 97 in 2014;
- ✓ Van 2011 t/m 2014 betaalden we ruim € 3.5 miljoen verhuurdersheffing en € 3.2 miljoen aan andere overheidsbijdragen.

*Bekijk deze informatie ook in een online animatie:*

[https://www.swd.nl/over\\_site/onderzoek\\_visitatie\\_medewerkers.aspx](https://www.swd.nl/over_site/onderzoek_visitatie_medewerkers.aspx)

## Overzicht geïnterviewde personen

Mondelinge interviews hebben plaatsgevonden met:

### ***raad van commissarissen***

mevrouw M. Smeijers, voorzitter  
mevrouw M. A. Backes-Kapteijn  
de heer M. Gries  
de heer B. Hobbelink  
de heer S. Koster, trainee

### ***directeur-bestuurder***

de heer C. Martinot

### ***ondernemingsraad***

mevrouw M. Stegeman, secretaris  
de heer E. Sasbrink, voorzitter

### ***managementteam***

mevrouw E. Birkenhager, manager wonen & strategie  
de heer B. Gunsing, manager bedrijfsvoering  
de heer R. van der Heide, manager vastgoed & ontwikkeling

### ***medewerkers***

mevrouw M. Averdonk, projectleider vastgoedontwikkeling  
mevrouw B. Berendsen, senior consulent huurincasso  
mevrouw T. van der Leeden, woonmakelaar

### ***gemeente Doetinchem***

mevrouw I. Lambregts, wethouder  
de heer J. Meilof, ambtenaar

### ***gemeente Bronckhorst***

de heer A. Spekschoor, wethouder  
mevrouw D. Wolters, ambtenaar

### ***Achterhoek 2020***

de heer H. Suurmond, regionaal coördinator

### ***Bewonersorganisatie Siverder***

de heer H. de Waal, secretaris

***Huurders***

de heer J. Flokstra

de heer T. van Bodegraven

mevrouw J. Braam

mevrouw N. Dogan

***Markenheem***

de heer A. Endeman, directeur-bestuurder

***Buurtplein BV***

mevrouw R. Ampting, directeur-bestuurder

mevrouw K. Leusink, teamleider buurtcoaches

**Alleen schriftelijke interviews hebben plaatsgevonden met:**

de heer M. van Rixtel, voorzitter raad van bestuur Sensire

mevrouw G. Rutgers, huurder

## Korte cv's visitatoren

**Hans Schönfeld** (voorzitter) is de persoonlijk strategisch adviseur van de korpschef van de nationale politie. Hij is daar tevens Chief Innovation Officer. Innovatie, co-creatie en leiderschap evenals exponentiële sociaal maatschappelijke en technologische ontwikkelingen zijn expertisegebieden van hem. Daarnaast schrijft hij gedichten, essays en wekelijks een column voor SubLime FM. Enkele tientallen dagen per jaar werkt hij als adviseur, docent, examinator en visitator voor bedrijven en universiteiten. De corporatiewereld heeft hij leren kennen als lid van de raad van toezicht (en steunfonds) van de woningbouwvereniging Smalingerland en als visitator en voorzitter van visitatiecommissies. Na de politieacademie heeft Hans diverse studies afgerond, waaronder bestuurs-, organisatie- en veranderkunde.

**Gemma Oosterman** (lid) werkt als management- en organisatieadviseur bij de Belastingdienst. Bij inrichtings- en reorganisatievraagstukken brengt zij de informatie en partijen bij elkaar, regisseert en legt duidelijk verslag van de keuze-uitkomsten. Hiervoor werkte zij onder andere bij Theodoor Gilissen Bankiers en de HODON groep in diverse kwaliteit-/ auditfuncties. Sinds 2012 is zij voorzitter van de Raad van Commissarissen van stichting Woonpalet Zeewolde en lid Raad van Commissarissen bij Patrimonium Barendrecht. Haar oorspronkelijke opleiding is Planologie aan de Universiteit van Nijmegen.

**Jan Wachtmeester** (secretaris) werkt als adviseur bij de stichting Stad & Natuur Almere, een centrum voor natuur- en milieueducatie. Hiervoor werkte hij als organisatieadviseur bij Andersson Elffers Felix bv in Utrecht, een organisatieadviesbureau dat zich vooral richt op de non-profit sector. Jan opereerde daar vooral in de woningbouwsector en volkshuisvesting. Daarvoor was hij geruime tijd directiesecretaris en hoofd van de afdeling stafdiensten van de woningcorporatie De Alliantie Flevoland, een van de werkmaatschappijen van de Alliantie. In de jaren '90 is Jan wethouder geweest in de gemeente Almere.

## Onafhankelijkheidsverklaringen

**Cognitum BV** verklaart hierbij dat de visitatie van **Sité Woondiensten** in 2015/2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Cognitum BV** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 18 december 2015

Naam, functie, handtekening:

Jan Haagsma, Directeur Cognitum



**Hans Schönfeld** verklaart hierbij dat de visitatie van **Sité Woondiensten** in 2015/2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Hans Schönfeld** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

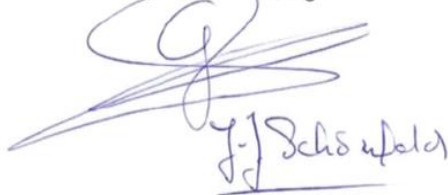
In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Hans Schönfeld** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Hans Schönfeld** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Amsterdam

Datum: 23 december 2015

Naam, functie, handtekening:



**Gemma Oosterman** verklaart hierbij dat de visitatie van **Sité Woondiensten** in 2015/2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Gemma Oosterman** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Gemma Oosterman** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

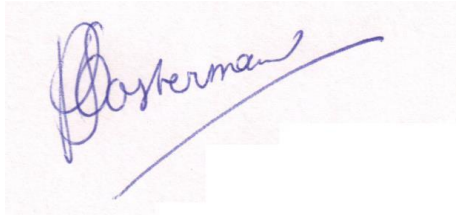
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Gemma Oosterman** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 24 december 2015

Naam, handtekening:

Gemma Oosterman



**Jan Wachtmeester** verklaart hierbij dat de visitatie van **Sité Woondiensten** in 2015/2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Jan Wachtmeester** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan Wachtmeester** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

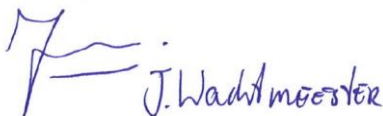
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan Wachtmeester** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 23 december 2015

Naam, handtekening:

Jan Wachtmeester



## Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10.

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

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

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

### Plus- en minpunten

De beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gedaan met bovengenoemde meetschaal met rapportcijfers. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet.

Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

#### *Pluspunten*

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

Pluspunten zijn gebaseerd op (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- de mate van verantwoording  
D.w.z. hoe compleet gedocumenteerd, hoe goed/uitgebreid is de onderbouwing met bijv. analyses, scenario's etc.

- de actieve wijze van handelen en/of hanteren van beleid, rapportages of spelregels  
Hoe actief gebruikt de corporatie bijvoorbeeld het geformuleerde beleid in de besluitvorming, hoe actief wordt de Governancecode daadwerkelijk nageleefd etc.
- de mate van aansluiting op andere onderdelen van het perspectief en/of op de andere perspectieven, waarbij onderlinge relaties aantoonbaar en traceerbaar zijn  
Bijvoorbeeld aansluiting van financiële planning op de opgaven of van de sturing bij afwijkingen op de visie en doelen.
- de frequente of mate van actualiseren  
Bijvoorbeeld: is de frequentie van rapportages afgestemd op de urgentie van sturing en/of mogelijke risico's, wordt het betreffende beleid (voldoende/heel) snel geactualiseerd, indien nodig etc.
- de mate van toespitsing op de doelgroepen en belanghebbenden  
Zijn de visie en doelen vertaald voor de doelgroepen in begrijpelijke publicaties, houdt de RvC zodanig regelmatig contact met OR, MT, huurdersorganisaties dat ze optimaal voeding heeft met wat er leeft etc.

### *Minpunten*

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat altijd een onvoldoende op. De mate van onvoldoende (net onvoldoende (5), ruim onvoldoende (4), zeer onvoldoende (3) of een (zeer) slechte score (1 of 2) wordt bepaald aan de hand van (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- het niet voldoen aan resp. ontbreken van essentiële onderdelen van het betreffende meetpunt  
Bijvoorbeeld geen verantwoording van de inzet voor maatschappelijke prestaties
- het niet actief hanteren of niet aantoonbaar toepassen  
Bijvoorbeeld ambities of andere vormen van beleid die louter op papier aanwezig zijn en nergens worden gebruikt.
- het niet of niet onvoldoende aansluiten op c.q. ontbreken van essentiële samenhang tussen beleidsdocumenten, rapportages, spelregels etc.  
Bijvoorbeeld geen relatie tussen operationele activiteiten en visie, geen relatie tussen aanpassing van projecten en de financiële planning.
- geen of onvoldoende actualisering  
Bijvoorbeeld een volstrekt verouderde, niet actuele visie.
- het ontbreken van evaluaties of verwerken van de resultaten daarvan  
Bijvoorbeeld de RvC heeft in de afgelopen jaren nooit een zelfevaluatie o.l.v. derden uitgevoerd.

Niet alle criteria zijn op alle meetpunten van toepassing. Wel geldt in het algemeen dat de actieve wijze van handelen of hanteren en/of de grote mate van compleetheid en kwaliteit van de onderbouwing en de verantwoording van documenten, visies etc. zwaar wegen in de positieve oordeelsvorming danwel (zeer) negatief wegen bij het ontbreken daarvan.

Voor de visitatiecommissie vormen bovengenoemde criteria voor plus- en minpunten een referentiekader voor een hogere of lagere waardering dan het ijkpunt. Zij zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering.

Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt ook bovengenoemde meetschaal gehanteerd, waarbij in het beoordelingskader aan de cijfers een kwantificering van de mogelijke marges is gekoppeld.

| <b>Cijfer</b> | <b>Benaming</b>  | <b>Kwantitatieve prestatie</b>                     | <b>Afwijking</b> |
|---------------|------------------|--|------------------|
| 1             | Zeer slecht      | Er is geen prestatie geleverd                      | meer dan -75%    |
| 2             | Slecht           | Er is vrijwel geen prestatie geleverd              | -60% tot -75%    |
| 3             | Zeer onvoldoende | De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm | -45% tot -60%    |
| 4             | Ruim onvoldoende | De prestatie is aanzienlijk lager dan de norm      | -30% tot -45%    |
| 5             | Onvoldoende      | De prestatie is significant lager dan de norm      | -15% tot -30%    |
| 6             | Voldoende        | De prestatie is wat lager dan de norm              | -5% tot -15%     |
| 7             | Ruim voldoende   | De prestatie is gelijk aan de norm                 | -5% tot +5%      |
| 8             | Goed             | De prestatie overtreft de norm                     | +5% tot +20%     |
| 9             | Zeer goed        | De prestatie overtreft de norm behoorlijk          | +20% tot +35%    |
| 10            | Uitmuntend       | De prestatie overtreft de norm aanzienlijk         | meer dan +35%    |

## Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie.

De corporatie start met het invullen van de prestatietabel op alle prestatievelden (opgaven, ambities, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper. Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden door gesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Ook kunnen er schriftelijke enquêtes worden uitgevoerd. Cognitum BV hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Waar nodig of wenselijk vinden groepsgesprekken plaats. Het beoordelen van de prestaties van de corporatie door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats (hetzij mondeling of schriftelijk).

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Eventueel wordt dit beeld verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes.

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de door de corporatie zelf ingevulde prestatietabel, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie, de prestatietabel en de position paper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het concept rapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum BV een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen / verduidelijkingen leiden. Het aldus verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

## Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

### Governance

- statuten Sité, oprichting 1997, wijziging in 2007
- reglement voor de raad van commissarissen, versies 2011, 2012, 2013, 2015
- profielschets raad van commissarissen, 2011, 2012
- agenda's en notulen vergadering raad van commissarissen, 2011-2014
- rooster van aftreden raad van commissarissen, 2012, 2014, 2015
- advertentie werving nieuw lid raad van commissarissen in 2012
- voorstel benoeming nieuw lid raad van commissarissen per maart 2013
- voorbereiding werving nieuwe commissaris in 2015
- stukken t.b.v. tweedaagse raad van commissarissen, 2011, 2012, 2013, 2014
- agenda zelfevaluatie raad van commissarissen, 2011, 2012, 2013
- verslag zelfevaluatie raad van commissarissen, 2011, 2012, 2013, 2014
- voorbereiding eindejaarsgesprek met bestuurder, 2011, 2012, 2014
- verslag eindejaarsgesprek met bestuurder, 2011, 2012, 2013
- ijkpunten van toezicht, versies 2010, 2014, 2015
- toezichtkader domeinen raad van commissarissen, 2011
- de raad van commissarissen en ProSiWo, 2014
- notitie over permanente educatie raad van commissarissen, 2014
- memo over bezoldiging bestuurder en toezichthouders Sité a.g.v. WNT, 2012
- evaluatie accountant door raad van commissarissen, 2013
- verslagen managementteam 2011, 2012, 2013 en 2014
- calamiteitenplan, 2011
- mandateringsregeling bestuurder, 2013
- klokkenluidersregeling Sité, 1 juli 2008
- position paper Sité 2011-2014, oktober 2015
- checklist Governance, november 2015
- toepassing van de Governancecode woningcorporaties door Sité, december 2011
- visitatierapport 2007-2010, 26 juli 2011
- reactie bestuurder op visitatierapport 2011

### Opgaven en Ambities

#### Opgaven

- *Samen werken aan wonen 2005-2010 – prestatieafspraken tussen gemeente Doetinchem en Sité Woondiensten*, 26 mei 2005
- *Samenwerkingsovereenkomst gemeente Doetinchem & Sité Woondiensten 2012-2016*, zd
- *Jaarafspraken 2012-2013*, behorend bij de samenwerkingsovereenkomst gemeente Doetinchem - Sité Woondiensten 2012-2016, zonder datum

- *Jaarafspraken 2014, inclusief evaluatie jaarafspraken 2012-2013* behorend bij de samenwerkingsovereenkomst gemeente Doetinchem - Sité Woondiensten 2012-2016, zonder datum
- *Agenda voor de Toekomst, Coalitieakkoord gemeente Doetinchem, 12 mei 2014*
- *Woonvisie Doetinchem 2020*
- *Convenant Gegevensuitwisseling woonoverlast Doetinchem, Sité, gemeente Doetinchem en Politie Doetinchem, december 2011*
- *Convenant met betrekking tot het gebruik van de raadpleegfunctie van de GBA personen, Sité en gemeente Doetinchem, 5 juli 2011*
- *Intentieovereenkomst woonservicegebieden Doetinchem, gemeente Doetinchem, stichting IJsselkring, Sité, Sensire en stichting Markenheem, zonder datum*
- *projectplan Nieuw Naoberschap Wijkwerk Doetinchem, Sité, Wijkwerk en ForColor, zonder datum*
- *evaluatierapport nieuw naoberschap, Sité, Wijkwerk en ForColor, zonder datum*
- *Samenwerkingsovereenkomst 2009-2013- prestatieafspraken gemeente Bronckhorst – ProWonen - Sité*
- *Samenwerkingsovereenkomst 2012-2013- prestatieafspraken gemeente Bronckhorst – ProWonen - Sité*
- *Alleen ga je sneller, samen kom je verder - Regionale Woonvisie Achterhoek 2010-2010, 18 oktober 2010*
- *Woningmarktmonitoren Achterhoek 2012, 2013 en 2014*
- *Woonwensen en leefbaarheid in de Regio Achterhoek – hoofdrapport, stuurgroep regiovisie, 3 april 2013*
- *Achterhoek Duurzaam Verbouwen – plan van aanpak 2012-2015, onder andere ACo, 20 september 2012*
- *Werken aan perspectief, 't Pact, Plan Achterhoekse Corporaties i.s.m. diverse instellingen, Maatschappelijke opvang Achterhoek, zonder datum*
- *Convenant voor de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGz) in de regio Achterhoek voor de jaren 2009 t/m 2013, tal van partijen in de Achterhoek, 30 maart 2009*
- *Convenant Achterhoek 2020, coöperatief samenwerkende ondernemers, overheid en maatschappelijke organisaties, 30 november 2011*
- *Uitvoeringsagenda Achterhoek 2020, 2 juli 2014*
- *Plan van aanpak kernfoto's, Achterhoek Agenda 2020, oktober 2013*
- *Eindrapportage kernfoto's, Achterhoek Agenda 2020, oktober 2014*
- *Tida, jaarverslagen 2012, 2013*
- *Regionaal Hennepconvenant – Integrale aanpak van hennepwekerijen in Oost Nederland, tal van partijen, 25 augustus 2014*

## **Ambities**

- Terugblik & Vooruitblik (2010-2011, 2011-2012, 2012-2013, 2013-2014, 2014-2015)
- Koers 2014-2017
- Kompas, 2010

tal van notities over beleidsonderwerpen, zoals

- diverse notities en besluiten over het strategisch voorraad beleid en de wijkvisies, 2011
- Woonwagenebeleid Sité, 2011
- ZAV-beleid, 2012
- diverse notities over huurverhoging, 2013
- notitie stoppen met Huur op Maat, 2012
- Energiebeleidsplan 2012-2016 + actielijst

- uitnodiging Energie Café 22 oktober 2014
- Energiekrant Sité, zonder datum
- Energieprestaties t/m 2011
- Energielabels ultimo 2014
- verkoopbeleid 2011, 2012
- diverse notities over lean & mean, 2011, 2012
- anti-verhufferingsbeleid, 2011
- diverse notities over aanpak Bloemenbuurt
- bedrijfsonderdeelplan Wonen & Strategie 2015
- bedrijfsonderdeelplan Bedrijfsvoering 2012, 2015
- bedrijfsonderdeelplan Vastgoed & Ontwikkeling 2015
- bedrijfsonderdeelplan Strategie & Vastgoed 2012
- bedrijfsonderdeelplan Wonen 2012
- Context van duurzaamheid naar energiebeleid, 2012
- diverse wijkvisies
- *Kader voor samenwerking* - Sité, Wonion en ProWonen, maart 2012
- *Koersdocument* – Samen de koers bepalen – ProSiWo onderweg naar 2020, Sité, Wonion en ProWonen, april 2014

## **Belanghebbenden**

- verslagen jaarlijks overleg tussen raad van commissarissen en ondernemingsraad, 2010, 2014
- verslagen overlegvergadering ondernemingsraad en bestuurder, 2011, 2012, 2013, 2014
- verslagen overleg tussen Siverder, bestuurder en raad van commissarissen 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014
- verslagen bestuurlijk overleg Sité en Siverder 2011, 2012, 2013, 2014
- adviesaanvragen Siverder o.a. over huurverhoging, 2013
- Siverder, verslag over 2012
- Magazine Sité Accent – voor bewoners, diverse jaargangen
- visie op stakeholders van Sité, 2014
- overzicht stakeholders Sité, 2013, 2015
- stakeholders in beeld, 2013

## **Vermogen**

- kadernotities 2011 t/m 2015
- begrotingen 2011 t/m 2015 en meerjarenverkenningen 2012-2015, 2013-2016, 2014-2017, 2015-2023 2016-2024
- treasurystatuut 2005 + bijlagen
- treasuryjaarplan 2011, 2012, 2013, 2014 en 2015
- liquiditeitsjaarplan 2014
- directierapportages directeur-bestuurder, bedrijfsvoering, strategie & vastgoed, vastgoed & ontwikkeling, wonen, wonen & strategie, 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> tertiaal 2011, 2012, 2013 en 2014
- bestuursbrieven per tertiaal 2011, 2012, 2013 en 2014
- sociale thermometers (maandelijkse rapportage) + toelichting, 2011, 2012, 2013 en 2014

- financiële thermometers (maandelijkse rapportage) + toelichting, 2011, 2012, 2013 en 2014
- Onderleggers tertiaalrapportages 2011, 2012, 2013, 2014
- jaarverslagen en -rekeningen 2011 t/m 2014
- investeringsbesluiten en evaluaties onder andere t.b.v. managementteam, bestuurder en raad van commissarissen, 2011, 2012, 2013, 2014 (zoals Paul Krugerlaan, Beethovenlaan, Iseldoks, Bloemenbuurt, Boddens Hogensstraat, Westindischebuurt)
- overzichten project- en plantwikkelingsprojecten t.b.v. raad van commissarissen, 2011, 2012, 2013 en 2014
- diverse notities over de overname van bezit van Vestia, 2013, 2014
- herijking van de plannings- en controlcyclus, 2012
- kritische prestatie-indicatoren, 2012
- plan van aanpak bedrijfsvoering, omlaag brengen bedrijfslasten, 2011
- invoering van managementcontrolsysteem, 2011
- functioneel beheerplan, 2011
- accountantsverslagen 2011, 2012, 2013 en 2014
- managementletters 2011, 2012, 2013 en 2014
- individuele rapportage Aedes-benchmark 2014
- gegevens uit de Corporatie Benchmark Corporaties 2013 over verschillende onderwerpen
- Aedes benchmark 2015
- Corporatie in Perspectief 2012, 2013, 2014 en 2015
- Centraal Fonds Volkshuisvesting bijdrage heffing saneringssteun 2013, 2014,
- continuïteitsoordeel 2011 en 2012, Centraal Fonds Volkshuisvesting
- solvabiliteitsoordeel 2011 en 2012, Centraal Fonds Volkshuisvesting
- toezichtsbrief 2013, 2014, 2015, Centraal Fonds Volkshuisvesting
- oordeelsbrief 2010, 2011, ministerie van BZK
- diverse brieven van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw in 2011, 2012, 2013 en 2014 over faciliteringsvolume, borgingsplafond en kredietwaardigheid

## **Uitgebreid overzicht prestaties**

Hieronder wordt de prestatietabel weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met Sité is opgesteld voor het onderdeel presteren naar opgaven en ambities. De cijfers in de tabellen zijn de cijfers zoals deze door de visitatiecommissie zijn gegeven (en in het rapport per prestatieveld zijn opgenomen en beargumenteerd).

### **Presteren naar Opgaven en Ambities**

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven van de corporatie.

Onder externe opgaven worden verstaan:

Alle formele en/of vastgestelde externe opgaven, zoals vastgelegd in prestatieafspraken met of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, branche- organisaties, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert, politie etc.

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

- Huisvesting van primaire doelgroep
- Kwaliteit woningen en woningbeheer
- Huisvesting bijzondere doelgroepen
- (Des-) investeren in vastgoed
- Kwaliteit van wijken en buurten
- Overige/andere prestaties.

#### Ambities

De commissie beziet ook de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties. Deze ambities beziet de visitatiecommissie in het licht van de externe opgaven.

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en de belanghebbenden in hoeverre de ambities van de corporatie aansluiten bij de opgaven.

In de volgende tabel wordt weergegeven welke prestaties de corporatie heeft gerealiseerd in de visitatieperiode en welke opgaven en ambities daarbij horen.

## Toelichting t.a.v. opbouw en bronnen

- T.a.v. externe opgaven:
  - *Samenwerkingsovereenkomst gemeente Bronckhorst - ProWonen - Sité Woondiensten 2009 – 2013*. Deze was nog steeds van kracht in 2011. Aan meerdere afspraken waren reeds vóór 2011 invulling gegeven. De prestatietabel blijft beperkt tot de opgaven voor zover die nog golden in 2011. Bronannotatie: gB-PW-SW 2009-2013.
  - *Samenwerkingsovereenkomst gemeente Bronckhorst - ProWonen - Sité Woondiensten 2012 – 2013*. Deze was van kracht in 2012, 2013 en 2014. Bronannotatie: gB-PW-SW 2009-2013.
  - *Samenwerken aan wonen 2005 – 2010. Prestatieafspraken tussen gemeente Doetinchem en Sité Woondiensten*. Deze waren van kracht in 2011. Deze was nog steeds van kracht in 2011. Aan meerdere afspraken waren reeds vóór 2011 invulling gegeven. De prestatietabel blijft beperkt tot de opgaven voor zover die nog golden in 2011. Bronannotatie: Bron: gD-SW 2005-2010.
  - *Samenwerkingsovereenkomst gemeente Doetinchem en Sité Woondiensten 2012 – 2016*. Bronannotatie: Bronannotatie: gD-SW 2012 - 2016.
  - *Jaaraafspraken 2012- 2013. Bijlage Samenwerkingsovereenkomst gemeente Doetinchem en Sité Woondiensten 2012 – 2016*. Bronannotatie: gD-SW 2012.
  - *Jaaraafspraken 2014 behorend bij samenwerkingsovereenkomst gemeente Doetinchem en Sité Woondiensten 2012 – 2016*. Bronannotatie: gD-SW 2014.
- T.a.v. ambities en doelstellingen Sité:
  - *Kompas (2010)*. Dit koersdocument bevatte de ambities voor 2011, 2012 en 2013.
  - *Kadernotitie 2011, Kadernotitie 2012 en Kadernotitie 2013*: vertaling van *Kompas* in doelstellingen en beoogde prestaties per jaar en kaderstellend voor begrotingen 2011, 2012 en 2013
  - *Koers 2014 – 2017*. Dit koersdocument is opgesteld in 2014. In overleg met de visitatiecommissie is dit gehanteerd als ambitiekader voor 2014.
  - *Kadernotitie 2014*: vertaling van *Koers 2014 – 2017* in doelstellingen en beoogde prestaties voor 2014 en kaderstellend voor begroting 2014.
- T.a.v. prestaties Sité
  - Met ingang van 2011 verantwoordt de directeurbestuurder zich met bestuursbrieven naar de RvC over de prestaties en resultaten per tertiaal. De onderleggers kunnen worden gebruikt om de strekking van de bestuursbrieven te toetsen.

| Externe opgaven  | Ambities | Prestaties | Beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven |
|--|----------|------------|--|
| <b>1. Huisvesting primaire doelgroep</b>   |          |            | <b>7,0</b>                                       |
| <b>1.1 Woningtoewijzing en doorstroming (zoals beschikbaarheid, passend toewijzen, tegengaan woonfraude, keuzevrijheid, wachtlijst, leegstand, maatregelen specifieke doelgroepen zoals starters, statushouders of jongeren)</b> |          |            |  |
| <b>1.1.1 BESCHIKBAARHEID &amp; KEUZEVRUJHEID</b>   |          |            |  |

| <p>•Zo groot mogelijke keuzevrijheid voor de potentiële bewoner voor koop, huur, Koopgarant, et cetera.<br/><i>Bron: gD-SW 2005 - 2010</i></p> <p>•Op basis van bezit van 600 woningen wordt als uitgangspunt aangehouden dat Sité een kernvoorraad heeft van minimaal 500 woningen.<br/><i>Bron: gB-PW-SW 2009 - 2013</i></p> <p>•Op grond van de verhoudingsgetallen wordt als uitgangspunt aangehouden dat Sité een kernvoorraad heeft van minimaal 500 woningen</p> <p>•Kabinetvoorstellen voor het kooprecht zetten de kernvoorraad en de rol van corporaties in een ander licht.<br/><i>Bron: gB-PW-SW 2012 – 2013</i></p> | <p><i>Ambitie Sité is conform opgave.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Streven naar diverse Sité in prijs en kwaliteit in ons woningaanbod. Een kleine, degelijke woning of kamer met minimale kwaliteit kan geschikte en betaalbare woning zijn voor iemand die zo min mogelijk kan of wil verwonen.</li> <li>•Bieden van koopvarianten voor huishoudens met een laag of een laag/midden inkomen.<br/><i>Bron: Kompas</i></li> <li>•Sité werkt gericht naar het ideaalplaatje van de woningvoorraad in 2020.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2011</i></li> <li>•Aanbod van woningen met een diverse Sité aan prijs en kwaliteit.<br/><i>Bron: Koers 2014- 2017</i></li> </ul> | <p><i>Bezit Sité in Bronckhorst &amp; Doetinchem 2011- 2014</i></p> <table border="1" data-bbox="981 715 1624 1098"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Totaal aantal woningen</b></td> <td>7.039</td> <td>7.033</td> <td>7.171</td> <td>7.690</td> </tr> <tr> <td><b>Totaal aantal VHE's</b></td> <td>8.084</td> <td>8.106</td> <td>8.258</td> <td>8.778</td> </tr> <tr> <td colspan="5"><b>Aantal woningen per type</b></td> </tr> <tr> <td>Eengezinswoningen</td> <td>4.142</td> <td>4.164</td> <td>4.198</td> <td>4.463</td> </tr> <tr> <td>Appartementen zonder lift</td> <td>1.121</td> <td>1.122</td> <td>1.126</td> <td>1.143</td> </tr> <tr> <td>Appartementen met lift</td> <td>1.711</td> <td>1.747</td> <td>1.801</td> <td>2.019</td> </tr> <tr> <td>Onzelfstandige eenheden</td> <td>65</td> <td>60</td> <td>46</td> <td>65</td> </tr> <tr> <td colspan="5"><b>Aantal andere objecten per type</b></td> </tr> <tr> <td>Garages</td> <td>606</td> <td>609</td> <td>603</td> <td>574</td> </tr> <tr> <td>Bedrijfsruimten/winkels</td> <td>53</td> <td>81</td> <td>81</td> <td>76</td> </tr> <tr> <td>Overig (o.a. parkeerplaatsen)</td> <td>386</td> <td>383</td> <td>403</td> <td>438</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: dVi 's en jaarstukken 2011 - 2014</i></p> <p><i>Mutaties &amp; mutatiegraad 2011 – 2014</i></p> <table border="1" data-bbox="981 1201 1518 1313"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Aantal mutaties</b></td> <td>675</td> <td>682</td> <td>706</td> <td>636</td> </tr> <tr> <td><b>Mutatiegraad</b></td> <td>9.6</td> <td>9.7</td> <td>11.2</td> <td>8.6</td> </tr> </tbody> </table> <p>In 2013 zijn er meer mutaties geweest als gevolg van opleveren nieuwbouw.</p> |       | 2011  | 2012 | 2013 | 2014 | <b>Totaal aantal woningen</b> | 7.039 | 7.033 | 7.171 | 7.690 | <b>Totaal aantal VHE's</b> | 8.084 | 8.106 | 8.258 | 8.778 | <b>Aantal woningen per type</b> |  |  |  |  | Eengezinswoningen | 4.142 | 4.164 | 4.198 | 4.463 | Appartementen zonder lift | 1.121 | 1.122 | 1.126 | 1.143 | Appartementen met lift | 1.711 | 1.747 | 1.801 | 2.019 | Onzelfstandige eenheden | 65 | 60 | 46 | 65 | <b>Aantal andere objecten per type</b> |  |  |  |  | Garages | 606 | 609 | 603 | 574 | Bedrijfsruimten/winkels | 53 | 81 | 81 | 76 | Overig (o.a. parkeerplaatsen) | 386 | 383 | 403 | 438 |  | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | <b>Aantal mutaties</b> | 675 | 682 | 706 | 636 | <b>Mutatiegraad</b> | 9.6 | 9.7 | 11.2 | 8.6 |  |
|--|---|--|-------|-------|------|------|------|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|----------------------------|-------|-------|-------|-------|---------------------------------|--|--|--|--|-------------------|-------|-------|-------|-------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------------------------|----|----|----|----|--|--|--|--|--|---------|-----|-----|-----|-----|-------------------------|----|----|----|----|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|--|------|------|------|------|------------------------|-----|-----|-----|-----|---------------------|-----|-----|------|-----|--|
|  | 2011  | 2012   | 2013  | 2014  |      |      |      |                               |       |       |       |       |                            |       |       |       |       |                                 |  |  |  |  |                   |       |       |       |       |                           |       |       |       |       |                        |       |       |       |       |                         |    |    |    |    |  |  |  |  |  |         |     |     |     |     |                         |    |    |    |    |                               |     |     |     |     |  |      |      |      |      |                        |     |     |     |     |                     |     |     |      |     |  |
| <b>Totaal aantal woningen</b>  | 7.039   | 7.033  | 7.171 | 7.690 |      |      |      |                               |       |       |       |       |                            |       |       |       |       |                                 |  |  |  |  |                   |       |       |       |       |                           |       |       |       |       |                        |       |       |       |       |                         |    |    |    |    |  |  |  |  |  |         |     |     |     |     |                         |    |    |    |    |                               |     |     |     |     |  |      |      |      |      |                        |     |     |     |     |                     |     |     |      |     |  |
| <b>Totaal aantal VHE's</b>   | 8.084   | 8.106  | 8.258 | 8.778 |      |      |      |                               |       |       |       |       |                            |       |       |       |       |                                 |  |  |  |  |                   |       |       |       |       |                           |       |       |       |       |                        |       |       |       |       |                         |    |    |    |    |  |  |  |  |  |         |     |     |     |     |                         |    |    |    |    |                               |     |     |     |     |  |      |      |      |      |                        |     |     |     |     |                     |     |     |      |     |  |
| <b>Aantal woningen per type</b>  |   |  |       |       |      |      |      |                               |       |       |       |       |                            |       |       |       |       |                                 |  |  |  |  |                   |       |       |       |       |                           |       |       |       |       |                        |       |       |       |       |                         |    |    |    |    |  |  |  |  |  |         |     |     |     |     |                         |    |    |    |    |                               |     |     |     |     |  |      |      |      |      |                        |     |     |     |     |                     |     |     |      |     |  |
| Eengezinswoningen  | 4.142   | 4.164  | 4.198 | 4.463 |      |      |      |                               |       |       |       |       |                            |       |       |       |       |                                 |  |  |  |  |                   |       |       |       |       |                           |       |       |       |       |                        |       |       |       |       |                         |    |    |    |    |  |  |  |  |  |         |     |     |     |     |                         |    |    |    |    |                               |     |     |     |     |  |      |      |      |      |                        |     |     |     |     |                     |     |     |      |     |  |
| Appartementen zonder lift  | 1.121   | 1.122  | 1.126 | 1.143 |      |      |      |                               |       |       |       |       |                            |       |       |       |       |                                 |  |  |  |  |                   |       |       |       |       |                           |       |       |       |       |                        |       |       |       |       |                         |    |    |    |    |  |  |  |  |  |         |     |     |     |     |                         |    |    |    |    |                               |     |     |     |     |  |      |      |      |      |                        |     |     |     |     |                     |     |     |      |     |  |
| Appartementen met lift   | 1.711   | 1.747  | 1.801 | 2.019 |      |      |      |                               |       |       |       |       |                            |       |       |       |       |                                 |  |  |  |  |                   |       |       |       |       |                           |       |       |       |       |                        |       |       |       |       |                         |    |    |    |    |  |  |  |  |  |         |     |     |     |     |                         |    |    |    |    |                               |     |     |     |     |  |      |      |      |      |                        |     |     |     |     |                     |     |     |      |     |  |
| Onzelfstandige eenheden  | 65  | 60   | 46    | 65    |      |      |      |                               |       |       |       |       |                            |       |       |       |       |                                 |  |  |  |  |                   |       |       |       |       |                           |       |       |       |       |                        |       |       |       |       |                         |    |    |    |    |  |  |  |  |  |         |     |     |     |     |                         |    |    |    |    |                               |     |     |     |     |  |      |      |      |      |                        |     |     |     |     |                     |     |     |      |     |  |
| <b>Aantal andere objecten per type</b>   |   |  |       |       |      |      |      |                               |       |       |       |       |                            |       |       |       |       |                                 |  |  |  |  |                   |       |       |       |       |                           |       |       |       |       |                        |       |       |       |       |                         |    |    |    |    |  |  |  |  |  |         |     |     |     |     |                         |    |    |    |    |                               |     |     |     |     |  |      |      |      |      |                        |     |     |     |     |                     |     |     |      |     |  |
| Garages  | 606   | 609  | 603   | 574   |      |      |      |                               |       |       |       |       |                            |       |       |       |       |                                 |  |  |  |  |                   |       |       |       |       |                           |       |       |       |       |                        |       |       |       |       |                         |    |    |    |    |  |  |  |  |  |         |     |     |     |     |                         |    |    |    |    |                               |     |     |     |     |  |      |      |      |      |                        |     |     |     |     |                     |     |     |      |     |  |
| Bedrijfsruimten/winkels  | 53  | 81   | 81    | 76    |      |      |      |                               |       |       |       |       |                            |       |       |       |       |                                 |  |  |  |  |                   |       |       |       |       |                           |       |       |       |       |                        |       |       |       |       |                         |    |    |    |    |  |  |  |  |  |         |     |     |     |     |                         |    |    |    |    |                               |     |     |     |     |  |      |      |      |      |                        |     |     |     |     |                     |     |     |      |     |  |
| Overig (o.a. parkeerplaatsen)  | 386   | 383  | 403   | 438   |      |      |      |                               |       |       |       |       |                            |       |       |       |       |                                 |  |  |  |  |                   |       |       |       |       |                           |       |       |       |       |                        |       |       |       |       |                         |    |    |    |    |  |  |  |  |  |         |     |     |     |     |                         |    |    |    |    |                               |     |     |     |     |  |      |      |      |      |                        |     |     |     |     |                     |     |     |      |     |  |
|  | 2011  | 2012   | 2013  | 2014  |      |      |      |                               |       |       |       |       |                            |       |       |       |       |                                 |  |  |  |  |                   |       |       |       |       |                           |       |       |       |       |                        |       |       |       |       |                         |    |    |    |    |  |  |  |  |  |         |     |     |     |     |                         |    |    |    |    |                               |     |     |     |     |  |      |      |      |      |                        |     |     |     |     |                     |     |     |      |     |  |
| <b>Aantal mutaties</b>   | 675   | 682  | 706   | 636   |      |      |      |                               |       |       |       |       |                            |       |       |       |       |                                 |  |  |  |  |                   |       |       |       |       |                           |       |       |       |       |                        |       |       |       |       |                         |    |    |    |    |  |  |  |  |  |         |     |     |     |     |                         |    |    |    |    |                               |     |     |     |     |  |      |      |      |      |                        |     |     |     |     |                     |     |     |      |     |  |
| <b>Mutatiegraad</b>  | 9.6   | 9.7  | 11.2  | 8.6   |      |      |      |                               |       |       |       |       |                            |       |       |       |       |                                 |  |  |  |  |                   |       |       |       |       |                           |       |       |       |       |                        |       |       |       |       |                         |    |    |    |    |  |  |  |  |  |         |     |     |     |     |                         |    |    |    |    |                               |     |     |     |     |  |      |      |      |      |                        |     |     |     |     |                     |     |     |      |     |  |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | Het aantal mutaties is in 2014 afgenomen, ook ten opzichte van de jaren 2011 en 2012.<br><i>Bron: <a href="#">jaarstukken 2011 - 2014</a></i> |  |
|--|--|---|--|

- Door makkelijker en sneller een passende woning te vinden, bereikt de klant sneller en met minder moeite zijn doel: een goed huis. Voor Sité betekent dit efficiënter werken door een afname van het aantal weigeringen en een kortere leegstandperiode.
- Om het maximale rendement uit een huurwoning te halen moet de leegstand immers tot een minimum worden beperkt. Een woning van Sité staat gemiddeld 19 dagen leeg voor een nieuwe huurder er in trekt. De hoge leegstand wordt onder meer veroorzaakt door mutatieonderhoud ten gevolge van onze basiskwaliteitsnorm. In 2012 dringen we leegstand van onze woningen substantieel terug door fors meer aansluitend te gaan verhuren. In 2012 brengen we het aantal dagen leegstand substantieel naar beneden (naar 10 dagen).

*Bron: Kadernotitie 2012*

- We voeren vernieuwde procedure voor verhuur- en mutatie uit en reduceren op deze manier de leegstand tot gemiddeld maximaal 10 dagen bij mutatie. Hiermee halen we een besparing van 15 tot 20% in het proces.

*Bron: Kadernotitie 2013*

***Aanbiedingsgraad (aantal keren dat vrijgekomen woningen moeten worden aangeboden voordat verhuuring plaatsvindt)***

| 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|------|------|------|------|
| 2.9  | 2.9  | 2.8  | 4.0  |

De aanbiedingsgraad laat in 2014 een stijging zien. Deze trendbreuk is het gevolg van een nieuwe werkwijze om de leegstand terug te brengen; consequentie is echter dat om administratieve redenen een hogere aanbiedingsgraad ontstaat (we hebben groepsbezoeken geïntroduceerd).

*Bron: jaarstukken 2011 - 2014*

***Gemiddeld aantal dagen leegstand per geadverteerde woning***

| 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|------|------|------|------|
| 23   | 13.7 | 12.7 | 12.4 |

In de tabel gaat het om de gemiddelde leegstand van alle woningen. De norm van 10 dagen heeft echter betrekking op reguliere verhuur, na aftrek van de bijzondere verhuringen (zoals bijvoorbeeld leegstand vanwege renovatie). De gemiddelde leegstand van de reguliere verhuur is in de visitatieperiode gedaald tot net onder 9 dagen.

*Bron: thermometers 2011 – 2014, jaarstukken 2011 – 2014*

- In 2012 is een Plan van Aanpak voor een verbeterd verhuurmutatieproces vastgesteld.

*Bron: MT-memo d.d. 30-01-2012*

Hierover is vervolgens gerapporteerd:

“Halverwege dit jaar zijn we gestart met de uitvoering van ons eerder vastgestelde beleid om zoveel als mogelijk onze mutatiewoningen aansluitend te verhuren. In het eerste tertiaal was het aantal dagen leegstand al teruggebracht van 20 naar 16, in de maand augustus bedroeg dit slechts acht dagen.”

*Bron: bestuursbrief 2e tertiaal 2012*

- Het sturen op terugdringen van leegstand is een continu proces. De afdelingen Wonen en Vastgoed overleggen regelmatig met elkaar. Er is doelbewust een splitsing gemaakt tussen inspectie en werkopdrachten. Sinds 2013 is de verantwoordelijkheid voor het maken van werkopdrachten t.b.v. mutatieonderhoud overgedragen van Wonen naar Vastgoed. Dit was de

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
|   |  | <p>eerste stap in de nieuwe visie die behelst dat afdeling Wonen er is om de klant te begeleiden en afdeling Vastgoed om de woningen te beheren en ‘woonklaar’ te maken.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Sinds 2014 is het werk van verhuurmakelaars gesplitst in een binnen- en buitendienst om de doorlooptijd tussen een huuropzegging en nieuwe verhuring te bekorten.</li> <li>•In 2014 is de afdeling Wonen opnieuw ingericht. Kern hiervan is dat er een scheiding is gemaakt tussen reguliere verhuur en woonadvies aan de bijzondere klant. Zie ook 2.2 en 3.2. De reguliere klant wordt vlot en efficiënt bediend. Op deze manier is er capaciteit vrijgemaakt om de bijzondere klant extra te helpen, bijvoorbeeld op het gebied van bijzondere zorgbegeleiding, betalingsgedrag. Ook hebben onze medewerkers hierdoor kunnen investeren in een netwerk van partners die we hiervoor nodig hebben.</li> </ul> <p><i>Bronnen: bestuursbrieven 2014, jaarstukken 2014</i></p>  |  |
|   | <p><b>Overname Vestia-bezit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Overname Vestia-woningen in ons werkgebied (met oog op behoud woningen volkshuisvesting Achterhoek en keuzevrijheid bewoners).</li> </ul> <p><i>Bron: Kadernotitie 2014</i></p>  | <p><b>Overname Vestia-bezit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Overname van 493 huurwoningen van Vestia in de gemeente Doetinchem. Hiermee is het behoud van deze woningen voor de volkshuisvesting in de Achterhoek geborgd.</li> </ul> <p><i>Bronnen: bestuursbrief 2<sup>e</sup> tertiaal 2014, jaarstukken 2014</i></p>  |  |
|   | <p><b>Thuis in de Achterhoek (TidA)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Regionaal woonruimteverdeelsysteem wordt in ACo-verband opgepakt.</li> </ul> <p><i>Bron: Kadernotitie 2011</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•We zullen meer moeten doen om de vraag en het aanbod in ons werkgebied met elkaar te laten matchen. Voor een deel wordt hierin voorzien in ons SVB. Daarnaast draagt het regionale woonruimteverdeelsysteem van de ACo hier aan bij.</li> </ul> <p><i>Bron: Kadernotitie 2012</i></p> | <p><b>Thuis in de Achterhoek (TidA)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Start regionaal woonruimte verdeelsysteem Thuis in de Achterhoek (TidA) per 1 maart 2012. Door TidA werd het woningbezit van Sité nu voor de gehele Achterhoek toegankelijk.</li> </ul> <p><i>Bronnen, bestuursbrief 1<sup>e</sup> tertiaal 2012, huis in de Achterhoek. Spelregels, informatie, organisatie en beheer d.d. 01-06-2012, Overeenkomst Regionale Woonruimtebemiddeling Thuis in de Achterhoek d.d. 04-12-2012, T</i></p> <p>Sité heeft zich hard voor gemaakt voor een gezamenlijk systeem zodat woningzoekenden op transparante en eenduidige wijze bediend kunnen worden. Sité is van harte bereid geweest om daartoe een deel van haar eigen werkwijze hier op aan te passen. Sité heeft ook actief gestuurd op het gezamenlijk genereren en analyseren van de regionale en lokale verhuisbewegingen om hiermee te kunnen anticiperen.</p> <p>In alle lagen van onze organisatie is TidA geborgd: inbreng op bestuurlijk, management, beleids- en uitvoerend niveau.</p> |  |
| <p><b>Zoekmethode</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Sité is in maart 2012 samen met Achterhoekse woningcorporaties een</li> </ul> | <p><b>Zoekmethode</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelen zoekmethode gericht op optimale match vraag en aanbod, zodat de</li> </ul>  | <p><b>Zoekmethode</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•TidA bevat per 1 maart 2012 de door Sité ontwikkelde zoekmethode ‘Zoek gericht’. Kern hiervan is dat het zoeken naar een geschikte woning effectiever wordt naarmate zoekcriteria</li> </ul>  |  |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <p>nieuw woonruimte verdelingssysteem TidA (thuis in de Achterhoek) gestart. Woningzoekenden kunnen via een zoekprofiel specifieke woonwensen aangeven, zoals gewenste woonplaats. Dit verhoogt de kans van actief en gericht woning zoeken. Jaarlijks zal Sité in haar bestuurlijk overleggen met de gemeente een terugkoppeling doen over het effect van dit zoekprofiel voor de inwoners in Gaanderen en Wehl.<br/><i>Bron: gD-SW 2012- 2016</i></p> | <p>kans groter is dat woningzoekenden een passende woning vinden.<br/><i>Bron: Kompas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•In 2010 is de zoekprofielenmethode ontwikkeld. Door gericht te zoeken, vergroten woningzoekenden hun kansen binnen het lotingsysteem van Sité. Deze methode kan in 2011 geïmplementeerd worden. Dit vraagt o.a. een digitaliseringaanpassing en een introductiecampagne.<br/><i>Bron: Kadernotie 2011</i></li> </ul> | <p>worden ingevuld.<br/><i>Bron: bestuursbrief 1<sup>e</sup> tertiaal 2012</i></p> |  |
|---|--|--|--|

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| <p><b>Huurprijsbeleid</b><br/>Gemeente en Sité:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Willen beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen voor de lagere inkomensgroepen vergroten, evenals andere groepen die minder mogelijkheden hebben hun woonomstandigheden te beïnvloeden.</li> <li>•Streven naar een systeem per 01-01-2006 waarin de kosten van het huren voor de lagere inkomens worden beheerst en de hogere inkomens, als zij willen huren, de maximaal redelijke huur betalen.</li> </ul> <p><i>Bron: gD-SW 2005-2010</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Ook binnen dat systeem van huurprijsbepaling [Huur op Maat] blijft Sité verantwoordelijk voor het aanbieden van betaalbare huisvesting voor de primaire doelgroep.</li> </ul> <p><i>Bron: gB-PW-SW 2009-2013</i></p> | <p><b>Huurprijsbeleid</b><br/><b>Huur op Maat is in 2008 – 2011 de basis van ons huurbeleid geweest. Zie hierboven.</b><br/><b>Vanwege de afschaffing van Huur op Maat door het Rijk begin 2012, is nieuw huurbeleid vastgesteld, uitgaande van:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt; 90% van onze voorraad is bereikbaar voor huishoudens met een inkomen onder de EU-norm;</li> <li>• Middeninkomens zien we als secundaire doelgroep;</li> <li>• Woningen met een huur boven de liberalisatiegrens zijn alleen beschikbaar voor huishoudens met een inkomen boven EU-norm.</li> </ul> <p><i>Bronnen: MT-memo d.d. 16-02-2012, Kadernotitie 2012</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• We hebben in 2012 besloten dat we in 2013 gebruikmaken van de mogelijkheid die het Rijk biedt om bij inkomens &gt; € 43.000 in woningen met een huur &lt; € 664.66 de huur met 5% extra te verhogen, de zogeheten inkomensafhankelijke huurverhoging (IAH).</li> </ul> <p><i>Bron: Kadernotitie 2013</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeker de helft van onze woningen is beschikbaar voor mensen met een laag inkomen.</li> </ul> <p><i>Bron: Koers 2014-2017</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2012 en 2013 ontwikkelden we nieuwe uitgangspunten voor het huurbeleid en stelden we nieuwe streefhuren vast voor ons</li> </ul> | <p><b>Huurprijsbeleid</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wegens stopzetting Huur op Maat is nieuw huurbeleid ontwikkeld. Essentie hiervan is: de huurprijs is het middel waarmee we de match kunnen maken tussen vraag naar en aanbod van ons bezit. Daar waar mogelijk is herijking van het beleid dan ook gericht op een evenwichtige prijs-kwaliteitverhouding. We richten ons daarom onder meer op een gemiddeld streefhuurpercentage van 75% en een gedifferentieerd huurbeleid. De uitgangspunten daarbij: <ul style="list-style-type: none"> <li>-&gt; 90% van onze voorraad is bereikbaar voor huishoudens met een inkomen onder de EU-norm;</li> <li>- Middeninkomens zien we als secundaire doelgroep;</li> <li>- Woningen met een huur boven de liberalisatiegrens zijn alleen beschikbaar voor huishouders met een inkomen boven de EU-norm.</li> </ul> </li> </ul> <p><i>Bronnen: MT-memo d.d. 16-02-2012, bestuursbrief 2<sup>e</sup> tertiaal 2012</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2013 hebben we besloten de inkomensafhankelijke huurverhoging door te voeren, omdat we voorstander zijn van het principe huurprijs naar draagkracht en ook scheefwonen willen tegengaan. In 2013 is bedrijfsbreed het streefhuurbeleid tegen het licht gehouden om de juiste prijs-kwaliteitverhouding te kunnen behouden.</li> </ul> <p><i>Bronnen: MT-memo d.d. 07-02-2013, jaarstukken 2013</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkeling gezamenlijk huurbeleid in ProSiWo-verband. De prijs-kwaliteitverhouding en de vraag naar huurwoningen was daarbij leidend. Uiteindelijk heeft elke corporatie, afhankelijk van de eigen markt- en financiële situatie, haar streefhuren naar boven of naar beneden aangepast. Sité heeft beide gedaan. Het gezamenlijk anticiperen op Rijksbeleid en het bespreken van situaties in ons werkgebied heeft duidelijk meerwaarde.</li> </ul> <p><i>Bronnen: bestuursbrief 3<sup>e</sup> tertiaal 2013, Kadernotitie 2014</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omdat we constateren dat het aantal huurachterstanden toeneemt, hebben we in 2014 besloten om de huurverhoging gematigd te houden. De huur is inkomensafhankelijk verhoogd, maar met een lager percentage dan het maximaal toegestane percentage per inkomenscategorie. In 2014 hebben we aan de doelgroep van beleid (&lt; € 34.000) alleen de inflatie doorberekend.</li> </ul> |  |
|---|--|---|--|

bezit. Uitgaande van de juiste prijs/kwaliteit-verhouding pasten we een deel van onze streefhuren naar beneden en boven bij.

Samen met ProWonen en Wonion maakten we in 2013 de criteria voor huurprijsstelling nog scherper. En samen monitoren we de ontwikkelingen in ons bezit. Door nieuw Rijksbeleid moeten we onze uitgangspunten in 2014 wellicht aanpassen.

*Bron: Kadernotitie 2014*

**Ontwikkeling huurverhoging 2011 - 2014**

|             | Gehanteerde maximale<br>huurverhoging groep<br>< € 34.000 | Gehanteerde maximale<br>huurverhoging groep<br>> € 34.000/< € 43.000 | Gehanteerde maximale<br>huurverhoging groep<br>> € 43.000 |
|-------------|---|--|---|
| <b>2011</b> |   |  |   |
| Toegestaan  | 1.3%  | 1.3%   | 1.3%  |
| Sité        | 1.3%  | 1.3%   | 1.3%  |
| <b>2012</b> |   |  |   |
| Toegestaan  | 2.3%  | 2.3%   | 2.3%  |
| Sité        | 2.3%  | 2.3%   | 2.3%  |
| <b>2013</b> |   |  |   |
| Toegestaan  | 4%  | 4.5%   | 6.5%  |
| Sité        | 4%  | 4.5%   | 6.5%  |
| <b>2014</b> |   |  |   |
| Toegestaan  | 4%  | 4.5%   | 6.5%  |
| Sité        | 2.5%  | 3%   | 5%  |

IAH = inkomensafhankelijke huurverhoging

*Bron: MT-memo d.d. 06-02-2014*

### 1.2.2 PASSEND TOEWIJZEN

• ≥ 90% van nieuwe verhuringen met huur ≤ liberalisatiegrens wordt toegewezen aan huishoudens met een (gezamenlijk) verzamelinkomen ≤ € 33.614 (prijspeil 2011). Dit bedrag wordt jaarlijks aangepast, voor het eerst op 0-01-2012.  
*Bron: Tijdelijke regeling Diensten van Algemeen Economisch Belang Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting per 01-01-2011 (EU-norm/'90%-norm')*

• Sité streeft ernaar dat 70% van haar woningen in de gemeente Bronckhorst een huurprijs onder de huurtoeslaggrens heeft.  
*Bron: gB-PW-SW 2012-2013*

• Sité garandeert dat 90% van haar vrijkomende huurwoningen wordt toegewezen aan mensen met een inkomen van maximaal € 34.085 (prijspeil 01-01-2012). Sité rapporteert hierover jaarlijks naar gemeente in het voorjaar.  
*Bron: gD-SW 2012 - 2016*

• De maatregelen die het Rijk en de Europese Unie voor corporaties in petto hebben om minimaal 90% van de corporatiewoningen toe te wijzen aan huishoudens met een inkomen tot € 33.000 vormen een reële bedreiging voor de huursector.  
*Bron: Kompas*

• Formuleren van visie op 90%-regel.  
*Bron: Kadernotitie 2011*

• 90%-regel is belangrijkste gegeven voor ons huurbeleid.  
*Bron: Kadernotitie 2012*

• Toewijzing 90% vrijgekomen woningen met huur < € 664.66 toe aan inkomens < € 34.085.  
*Bron: Kadernotitie 2013*

• Toewijzing ≥ 90% vrijkomende woningen met een huur ≤ € 681.02 toe aan huishoudens met inkomen ≤ € 34.229.  
*Bron: Kadernotitie 2014*

• Gedurende de gehele periode heeft Sité de 90%-norm ruimschoots gehaald:

|             |             |             |             |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>2011</b> | <b>2012</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> |
| <b>91%</b>  | <b>95%</b>  | <b>96%</b>  | <b>96%</b>  |

*Bronnen: jaartukken 2011-2014*  
 N.B.: de vraag naar huurwoningen door de doelgroep met een inkomen onder de EU-grens blijft hoog in Doetinchem.

#### Bezit in aantallen & huurcategorieën in Bronckhorst (2011 - 2014)

| Grondgebonden     |     |                   |     |                   |     |                   |     |
|-------------------|-----|-------------------|-----|-------------------|-----|-------------------|-----|
| 2011              |     | 2012              |     | 2013              |     | 2014              |     |
| Totaal            | 518 | Totaal:           | 513 | Totaal:           | 519 | Totaal:           | 519 |
| ≤ € 518:          | 451 | ≤ € 524           | 425 | ≤ € 524:          | 358 | ≤ € 556:          | 335 |
| € 518.01 - € 653: | 64  | € 524 - € 664.66: | 86  | € 524 - € 681.02: | 161 | € 556 - € 699.48: | 179 |
| ≥ € 653:          | 3   | ≥ € 664.66:       | 2   | ≥ € 681.02:       | 0   | ≥ € 699.48:       | 5   |

| Gestapeld         |    |                   |    |                   |    |                   |    |
|-------------------|----|-------------------|----|-------------------|----|-------------------|----|
| 2011              |    | 2012              |    | 2013              |    | 2014              |    |
| Totaal            | 63 | Totaal:           | 63 | Totaal:           | 57 | Totaal:           | 57 |
| ≤ € 518:          | 56 | ≤ € 524           | 57 | ≤ € 524:          | 44 | ≤ € 556:          | 45 |
| € 518.01 - € 653: | 6  | € 524 - € 664.66: | 6  | € 524 - € 681.02: | 13 | € 556 - € 699.48: | 11 |
| ≥ € 653:          | 1  | ≥ € 664.66:       | 0  | ≥ € 681.02:       | 0  | ≥ € 699.48:       | 1  |

| 1.2.4 OVERIGE WOONLASTEN  |   |   |               |             |       |             |       |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |       |         |       |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |           |  |  |  |  |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |     |         |     |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |  |
|---|---|---|---------------|-------------|-------|-------------|-------|--|--|--|------|--|------|--|------|--|------|--|--------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|----------|-------|---------|-------|----------|-------|----------|-------|------------|-----|---------|-----|---------|-------|---------|-------|--------|--|-----------|--|-----------|--|-----------|--|----------|----|-------------|----|-------------|----|-------------|-----|-----------|--|--|--|--|--|--|--|------|--|------|--|------|--|------|--|--------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|----------|-------|---------|-------|----------|-------|----------|-------|------------|-----|---------|-----|---------|-----|---------|-----|--------|--|-----------|--|-----------|--|-----------|--|----------|----|-------------|----|-------------|----|-------------|-----|--|
| Zie 3.3. Sité stuurt op woonlasten via duurzaamheidsmaatregelen.  |   |   |               |             |       |             |       |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |       |         |       |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |           |  |  |  |  |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |     |         |     |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |  |
|   |   | <p><i>Bezit in aantallen &amp; huurcategorieën in Doetinchem (2011 - 2014)</i></p> <table border="1" data-bbox="1003 531 1814 742"> <thead> <tr> <th colspan="8">Grondgebonden</th> </tr> <tr> <th colspan="2">2011</th> <th colspan="2">2012</th> <th colspan="2">2013</th> <th colspan="2">2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totaal</td><td>3.625</td> <td>Totaal:</td><td>3.645</td> <td>Totaal:</td><td>3.737</td> <td>Totaal:</td><td>4.024</td> </tr> <tr> <td>≤ € 518:</td><td>3.144</td> <td>≤ € 524</td><td>2.898</td> <td>≤ € 524:</td><td>2.277</td> <td>≤ € 556:</td><td>2.299</td> </tr> <tr> <td>€ 518.01 -</td><td>450</td> <td>€ 524 -</td><td>697</td> <td>€ 524 -</td><td>1.397</td> <td>€ 556 -</td><td>1.541</td> </tr> <tr> <td>€ 653:</td><td></td> <td>€ 664.66:</td><td></td> <td>€ 681.02:</td><td></td> <td>€ 699.48:</td><td></td> </tr> <tr> <td>≥ € 653:</td><td>31</td> <td>≥ € 664.66:</td><td>50</td> <td>≥ € 681.02:</td><td>63</td> <td>≥ € 699.48:</td><td>184</td> </tr> </tbody> </table><br><table border="1" data-bbox="1003 759 1814 970"> <thead> <tr> <th colspan="8">Gestapeld</th> </tr> <tr> <th colspan="2">2011</th> <th colspan="2">2012</th> <th colspan="2">2013</th> <th colspan="2">2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totaal</td><td>2.718</td> <td>Totaal:</td><td>2.738</td> <td>Totaal:</td><td>2.764</td> <td>Totaal:</td><td>3.022</td> </tr> <tr> <td>≤ € 518:</td><td>2.522</td> <td>≤ € 524</td><td>2.470</td> <td>≤ € 524:</td><td>2.221</td> <td>≤ € 556:</td><td>2.344</td> </tr> <tr> <td>€ 518.01 -</td><td>178</td> <td>€ 524 -</td><td>208</td> <td>€ 524 -</td><td>469</td> <td>€ 556 -</td><td>569</td> </tr> <tr> <td>€ 653:</td><td></td> <td>€ 664.66:</td><td></td> <td>€ 681.02:</td><td></td> <td>€ 699.48:</td><td></td> </tr> <tr> <td>≥ € 653:</td><td>18</td> <td>≥ € 664.66:</td><td>60</td> <td>≥ € 681.02:</td><td>74</td> <td>≥ € 699.48:</td><td>109</td> </tr> </tbody> </table> | Grondgebonden |             |       |             |       |  |  |  | 2011 |  | 2012 |  | 2013 |  | 2014 |  | Totaal | 3.625 | Totaal: | 3.645 | Totaal: | 3.737 | Totaal: | 4.024 | ≤ € 518: | 3.144 | ≤ € 524 | 2.898 | ≤ € 524: | 2.277 | ≤ € 556: | 2.299 | € 518.01 - | 450 | € 524 - | 697 | € 524 - | 1.397 | € 556 - | 1.541 | € 653: |  | € 664.66: |  | € 681.02: |  | € 699.48: |  | ≥ € 653: | 31 | ≥ € 664.66: | 50 | ≥ € 681.02: | 63 | ≥ € 699.48: | 184 | Gestapeld |  |  |  |  |  |  |  | 2011 |  | 2012 |  | 2013 |  | 2014 |  | Totaal | 2.718 | Totaal: | 2.738 | Totaal: | 2.764 | Totaal: | 3.022 | ≤ € 518: | 2.522 | ≤ € 524 | 2.470 | ≤ € 524: | 2.221 | ≤ € 556: | 2.344 | € 518.01 - | 178 | € 524 - | 208 | € 524 - | 469 | € 556 - | 569 | € 653: |  | € 664.66: |  | € 681.02: |  | € 699.48: |  | ≥ € 653: | 18 | ≥ € 664.66: | 60 | ≥ € 681.02: | 74 | ≥ € 699.48: | 109 |  |
| Grondgebonden   |   |   |               |             |       |             |       |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |       |         |       |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |           |  |  |  |  |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |     |         |     |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |  |
| 2011  |   | 2012  |               | 2013        |       | 2014        |       |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |       |         |       |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |           |  |  |  |  |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |     |         |     |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |  |
| Totaal  | 3.625   | Totaal:   | 3.645         | Totaal:     | 3.737 | Totaal:     | 4.024 |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |       |         |       |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |           |  |  |  |  |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |     |         |     |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |  |
| ≤ € 518:  | 3.144   | ≤ € 524   | 2.898         | ≤ € 524:    | 2.277 | ≤ € 556:    | 2.299 |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |       |         |       |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |           |  |  |  |  |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |     |         |     |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |  |
| € 518.01 -  | 450   | € 524 -   | 697           | € 524 -     | 1.397 | € 556 -     | 1.541 |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |       |         |       |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |           |  |  |  |  |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |     |         |     |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |  |
| € 653:  |   | € 664.66:   |               | € 681.02:   |       | € 699.48:   |       |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |       |         |       |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |           |  |  |  |  |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |     |         |     |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |  |
| ≥ € 653:  | 31  | ≥ € 664.66:   | 50            | ≥ € 681.02: | 63    | ≥ € 699.48: | 184   |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |       |         |       |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |           |  |  |  |  |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |     |         |     |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |  |
| Gestapeld   |   |   |               |             |       |             |       |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |       |         |       |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |           |  |  |  |  |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |     |         |     |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |  |
| 2011  |   | 2012  |               | 2013        |       | 2014        |       |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |       |         |       |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |           |  |  |  |  |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |     |         |     |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |  |
| Totaal  | 2.718   | Totaal:   | 2.738         | Totaal:     | 2.764 | Totaal:     | 3.022 |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |       |         |       |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |           |  |  |  |  |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |     |         |     |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |  |
| ≤ € 518:  | 2.522   | ≤ € 524   | 2.470         | ≤ € 524:    | 2.221 | ≤ € 556:    | 2.344 |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |       |         |       |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |           |  |  |  |  |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |     |         |     |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |  |
| € 518.01 -  | 178   | € 524 -   | 208           | € 524 -     | 469   | € 556 -     | 569   |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |       |         |       |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |           |  |  |  |  |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |     |         |     |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |  |
| € 653:  |   | € 664.66:   |               | € 681.02:   |       | € 699.48:   |       |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |       |         |       |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |           |  |  |  |  |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |     |         |     |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |  |
| ≥ € 653:  | 18  | ≥ € 664.66:   | 60            | ≥ € 681.02: | 74    | ≥ € 699.48: | 109   |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |       |         |       |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |           |  |  |  |  |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |     |         |     |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |  |
| 1.2.3 SPECIFIEKE DOELGROEPEN  |   |   |               |             |       |             |       |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |       |         |       |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |           |  |  |  |  |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |     |         |     |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Bij de overige 10% van de nieuwe verhuringen van de woningen moeten woningcorporaties voorrang geven aan urgent woningzoekenden.<br/><i>Bron: Tijdelijke regeling Diensten van Algemeen Economisch Belang Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting per 01-01-2011 (EU-norm/'90%-norm)</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Toewijzing aan urgenten van maximaal 15%<br/><i>Bron: Kadernotitie 2012</i></li> <li>Reserveren van maximaal 25% van vrijkomende huurwoningen voor urgenten.</li> <li>Herijken van toewijzings-systeematiek urgenten binnen reguliere woonruimteverdeling.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2013</i></li> </ul> | <p>Voor prestaties rond overige percentages: zie onderleggers en thermometerrapportages.</p>  |               |             |       |             |       |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |       |         |       |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |           |  |  |  |  |  |  |  |      |  |      |  |      |  |      |  |        |       |         |       |         |       |         |       |          |       |         |       |          |       |          |       |            |     |         |     |         |     |         |     |        |  |           |  |           |  |           |  |          |    |             |    |             |    |             |     |  |

| 1.2.5 AANPAK HUURACHTERSTANDEN  |  |   |
|---|--|---|
| <p>•Omdat steeds meer mensen te maken krijgen met betalingsproblemen spreken gemeente en Sité af zich samen te richten op het voorkomen van betalingsproblemen en schulden. Dit komt naast de drie, al goed verlopende pilots 'preventieve overleggen (huur)schulden'.</p> <p><i>Bron: gD-SW 2012 - 2016</i></p> <p>•Gemeente en Sité vertalen de regionale afspraken in het OGGZ-convenant naar concrete lokale afspraken. Afspraken moeten o.a. gemaakt worden over: het structureel maken van de aanpak vroegsignalering, doelmatige inzet en samenwerking van hulpverleningsorganisaties en laatste kans beleid, waaronder het oplossen van financiële lasten rondom (voorkomen van) huisuitzettingen. De bestaande werkafspraken blijven van kracht tot het moment dat de nieuwe afspraken bestuurlijk worden vastgesteld.</p> <p><i>Bron: gD-SW 2012 - 2016</i></p> | <p>•De afgelopen tijd constateren we een toename van het aantal betalingsachterstanden en ontruiming. Door de incasso-procedure te versnellen, is de betalingsachterstand vaak nog overzichtelijk en oplosbaar.</p> <p><i>Bron: Kadernotitie 2011</i></p> <p>•Ondanks de preventieve maatregelen zal er echter een groep blijven die, vaak vanuit meerledige problematiek, in betalingsproblemen komt. Als sociaal huisvester onderscheiden we ons door te blijven investeren in het begeleiden van deze steeds groter worden groep om te voorkomen dat zij bij de deurwaarder belandt. Dit beleid heeft dus zowel een bedrijfseconomische als sociale kant. In 2012 sturen we op snelheid van handelen door onze partners bij huurbetalingsachterstanden.</p> <p><i>Bron: Kadernotitie 2012</i></p> <p>•De betaalbaarheid voor huishoudens die qua inkomen afhankelijk zijn van een sociale huurwoning staat onder druk: de huren worden marktconform en de huurtoeslag wordt beperkt. Ook wordt er bezuinigd op de zorgtoeslag en stijgen andere vaste lasten zoals die van gas, water en licht. Met ons huurbeleid spelen we hierop in: we berekenen zo nauwkeurig mogelijk hoeveel</p> | <p>•Het huurincassoproces is strakker ingericht om eventuele betalingsachterstand zo veel als mogelijk hanteerbaar te houden.</p> <p>•Intensivering samenwerking met onze partners op dit terrein zodat betalingsproblemen zo vroeg mogelijk kunnen worden gesignaleerd en aangepakt. Dit heeft weliswaar resultaat opgeleverd, maar we hebben afgelopen jaar ook moeten constateren dat de betalingsproblematiek bij onze doelgroep desondanks toeneemt.</p> <p>•Ontruiming en betalingsachterstanden voor onze huurders beschouwen wij als een enorm probleem. Gelet op de context van economische crisis en bezuinigingen zal dit probleem komende tijd alleen maar groeien. Dit raakt onze primaire doelgroep. We blijven ons dan ook maximaal inzetten om dit zoveel als mogelijk te beperken en houden daarbij consequent vast aan de weg die we hebben ingeslagen. We kunnen deze problematiek echter niet alleen tackelen, maar zijn mede afhankelijk van de inzet van onze partners.</p> <p><i>Bron: jaarstukken 2011</i></p> <p>•In 2011 hebben we onze huurincassoprocedure aangepast, zodat tijdig met huurders met betalingsachterstand naar een oplossing kan worden gezocht. We proberen hiermee de omvang van de huurschuld zoveel mogelijk te beperken, omdat in de praktijk blijkt dat dit de meeste kans biedt op een goede oplossing en het voorkomen van ontruiming. We kunnen dit echter niet alleen. Daarom zijn we in het najaar van 2012 samen met onze partners (o.a. gemeente Doetinchem, het Centraal Loket Schuldhulpverlening (CLS) welzijnsorganisatie IJsselkring) in twee wijken gestart met een pilot ter preventie van huur- en andere betalingsachterstanden. Gelet op de aanzienlijke afname van het aantal ontruiming in deze wijken hebben we besloten om deze werkwijze per 1 januari 2013 in heel Doetinchem toe te passen.</p> <p>•Ontruiming is een zeer drastische en pijnlijke maatregel. We besluiten hiertoe dan ook pas als we, na een intensief traject met de betreffende bewoners en samenwerkingspartners, geen alternatief kunnen vinden. Het is mooi dat het aantal ontruiming ten opzichte van 2011 is afgenomen, maar in wezen is elke ontruiming er één te veel. We zien het dan ook als onze opdracht om de omvang van huurachterstand en het aantal ontruiming in 2013 verder naar beneden bij te stellen. Hierbij proberen we met de huurders zelf en met betrokken instanties zo snel mogelijk tot een oplossing te komen.</p> <p><i>Bron: jaarstukken 2012</i></p> <p>•We pasten onze huurincassoprocedure aan zodat tijdig met huurders met betalingsachter-</p> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p>betaalbare en echt goedkope woningen we nu en in de toekomst nodig hebben. Ook is het voor de betaalbaarheid van een woning van belang om duurzaamheidsmaat-regelen in het onderhoudsbeleid op te nemen. We spannen ons in 2013 extra in om op creatieve wijze om te gaan met klanten die in betalingsproblemen komen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sturing op realisatie van 100% van onze maximaal te behalen huursom en accepteren we dat we (maximaal) 98% hiervan ontvangen.</li> <li>• Beter leren kennen van onze (potentiële) klanten beter kennen, zodat we onderscheid kunnen maken tussen mensen die de huur niet willen betalen en mensen die dit niet kunnen.</li> <li>• Hanteren van een (nog) doeltreffender variant voor onze incassoprocedure bij huurders die niet willen betalen.</li> <li>• We halen de inefficiëntie uit het proces en overwegen onder meer om het bedrag van schulden, die na een zekere periode worden 'weggestreept', op te hogen.</li> <li>• Bieden van maatwerk bij huurders die van goede wil zijn, maar niet kunnen betalen. We laten de hulpverlening over aan professionals, maar dragen bij aan het te bereiken resultaat door alternatieven voor huisvesting te bieden, extra tijd te creëren of soms eerder schulden 'weg te strepen'. Bijvoorbeeld door iemand</li> </ul> | <p>stand naar een oplossing kan worden gezocht. Dit om de omvang van de huurschuld zoveel mogelijk te beperken, omdat in de praktijk blijkt dat dit de meeste kans biedt op een goede oplossing en het voorkomen van ontruiming. We kunnen dit echter niet alleen. Daarom werken we met onze partners (o.a. gemeente Doetinchem, het Centraal Loket Schuldhulpverlening (CLS) welzijnsorganisatie IJsselkring) samen ter preventie van huur- en andere betalingsachterstanden. Met gemeente Doetinchem hebben we een werkwijze ontwikkeld voor een preventieve aanpak van huurschulden. Over huurders met één maand achterstand wordt met gemeente en zorg- en welzijnspartijen afgesproken door wie welke stap (huisbezoek of anderszins) wordt gezet.</p> <p><i>Bron: jaarstukken 2013</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voortzetting intensieve samenwerking met partners om huurachterstand te beperken en ontruiming.</li> <li>• Bij een huurachterstand proberen we direct het gesprek aan te gaan met huurders. We stopten met het telefonisch afsluiten van betalingsregelingen, omdat een persoonlijk gesprek meer inzicht geeft in de problematiek en daardoor sneller tot een oplossing kan worden gekomen.</li> <li>• Mede op verzoek van gemeente Doetinchem zijn we terughoudender geworden in het sluiten van betalingsregelingen omdat wij niet het volledige inzicht in de financiële situatie van onze huurders hebben. In plaats daarvan zijn we meer gaan zoeken naar passende hulpverlening. In 2014 heeft dit ertoe bijgedragen dat de huurachterstanden niet zijn toegenomen en dat we 319 huishoudens hielpen met het wegwerken van betalingsachterstanden waardoor ontruiming is voorkomen.</li> <li>• Invoering laatste kans-beleid. We ontwikkelden dit beleid omdat we vinden dat ook mensen die vanwege een gerechtelijke uitspraak of wangedrag ontruimd zijn in aanmerking moet kunnen komen voor een huurwoning. Het laatste kans-beleid biedt mensen onder begeleiding en strikte voorwaarden een laatste kans.</li> <li>• Voor onze Doetinchemse huurders met een betalingsachterstand is de zogeheten laatste kans-brief ontwikkeld. De brief is ondertekend door de directeurbestuurder van Sité en de burgemeester. 74 huurders hebben deze brief hebben ontvangen. 38 van hen hebben contact met ons opgenomen, van wie 11 hebben aangegeven dat hulpverlening gewenst is.</li> <li>• Doordat we de betalingsproblematiek van een grote groep huurders beperkten, is ook het</li> </ul> |  |
|--|--|--|--|

|   | <p>tijdelijk in de eigen woning te laten wonen, door een aantal woningen uit ons bezit speciaal voor dit doel vrij te houden en (zeer) goedkoop te prijzen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Reserveren van € 100.000 voor het bieden van alternatieven aan huurders met betalingsproblemen die zich aantoonbaar inzetten voor een verandering in de eigen situatie.</li> </ul> <p><i>Bron: Kadernotitie 2013</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Flinke vermindering van het aantal huisuitzettingen.</li> </ul> <p><i>Bron: Koers 2014 – 2017</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•In begroting voor 2014 houden we rekening met een verdubbeling van de huurachterstand ten opzichte van medio 2013.</li> </ul> <p><i>Bronnen: Kadernotitie 2014, Begroting 2014</i></p> | <p>aantal huisuitzettingen ten gevolge van huurachterstand drastisch gedaald. Ook ontruimden we een aantal woningen vanwege hennepsteelt, woonfraude of overlast</p> <p><i>Bron: jaarstukken 2014</i></p> <p><b>Betalingsgedrag 2011 – 2014</b></p> <table border="1" data-bbox="1025 501 1816 679"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aantal aanmaningen</td> <td>12.374</td> <td>10.196</td> <td>10.091</td> <td>14.097</td> </tr> <tr> <td>Aantal ontruiming t.g.v. betalingsachterstand</td> <td>39</td> <td>30</td> <td>25</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Aantal deurwaarderdossiers</td> <td>395</td> <td>410</td> <td>359</td> <td>365</td> </tr> <tr> <td>Afboekingen (afgerond stand ultimo)</td> <td>€ 161.000</td> <td>€ 172.000</td> <td>€ 304.683</td> <td>€ 321.000</td> </tr> <tr> <td>Huurachterstand per 31 december van zittende en vertrokken huurders (in % van totaal netto huren en vergoedingen)</td> <td>2.84%</td> <td>1.66%</td> <td>1.63%</td> <td>1.63%</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: jaarstukken 2011 - 2014</i></p> |           | 2011      | 2012 | 2013 | 2014 | Aantal aanmaningen | 12.374 | 10.196 | 10.091 | 14.097 | Aantal ontruiming t.g.v. betalingsachterstand | 39 | 30 | 25 | 14 | Aantal deurwaarderdossiers | 395 | 410 | 359 | 365 | Afboekingen (afgerond stand ultimo) | € 161.000 | € 172.000 | € 304.683 | € 321.000 | Huurachterstand per 31 december van zittende en vertrokken huurders (in % van totaal netto huren en vergoedingen) | 2.84% | 1.66% | 1.63% | 1.63% |  |
|---|---|--|-----------|-----------|------|------|------|--------------------|--------|--------|--------|--------|---|----|----|----|----|----------------------------|-----|-----|-----|-----|-------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|---|-------|-------|-------|-------|--|
|   | 2011  | 2012   | 2013      | 2014      |      |      |      |                    |        |        |        |        |   |    |    |    |    |                            |     |     |     |     |                                     |           |           |           |           |   |       |       |       |       |  |
| Aantal aanmaningen  | 12.374  | 10.196   | 10.091    | 14.097    |      |      |      |                    |        |        |        |        |   |    |    |    |    |                            |     |     |     |     |                                     |           |           |           |           |   |       |       |       |       |  |
| Aantal ontruiming t.g.v. betalingsachterstand   | 39  | 30   | 25        | 14        |      |      |      |                    |        |        |        |        |   |    |    |    |    |                            |     |     |     |     |                                     |           |           |           |           |   |       |       |       |       |  |
| Aantal deurwaarderdossiers  | 395   | 410  | 359       | 365       |      |      |      |                    |        |        |        |        |   |    |    |    |    |                            |     |     |     |     |                                     |           |           |           |           |   |       |       |       |       |  |
| Afboekingen (afgerond stand ultimo)   | € 161.000   | € 172.000  | € 304.683 | € 321.000 |      |      |      |                    |        |        |        |        |   |    |    |    |    |                            |     |     |     |     |                                     |           |           |           |           |   |       |       |       |       |  |
| Huurachterstand per 31 december van zittende en vertrokken huurders (in % van totaal netto huren en vergoedingen) | 2.84%   | 1.66%  | 1.63%     | 1.63%     |      |      |      |                    |        |        |        |        |   |    |    |    |    |                            |     |     |     |     |                                     |           |           |           |           |   |       |       |       |       |  |

## 1.2 Betaalbaarheid (zoals huurprijsbeleid, kernvoorraadbeleid, overige woonlasten, aanpak huurachterstanden)

### 1.2.1 HUURBELEID & BETAALBAARHEID

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <p><b>Huur op Maat</b><br/>Gemeente en Sité:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Willen beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen voor de lagere inkomensgroepen vergroten, evenals andere groepen die minder mogelijkheden hebben hun woonomstandigheden te beïnvloeden.</li> <li>• Streven naar een systeem per 01-01-2006 waarin de kosten van het huren voor de lagere inkomens wordt beheerst en de</li> </ul> | <p><b>Huur op Maat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sité spant zich in om binnen de huidige woningmarkt huurwoningen bereikbaar en betaalbaar te houden. We nemen [sinds 2008] deel aan het proefproject Huur op Maat van de Stichting Experimenten Volkshuisvesting (SEV). Bij Huur op Maat krijgen huishoudens met een laag inkomen een huurkorting, waardoor zij uit meer woningen binnen ons beschikbare woningaanbod kunnen kiezen.</li> </ul> | <p><b>Huur op Maat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktisch alle woningen zijn in 2011 met Huur op Maat verhuurd. Dit deden wij vanuit twee gedachten: <ul style="list-style-type: none"> <li>-korting op de prijs van een huurwoning komt via subjectsubsidie terecht bij die huurders die dat het meeste nodig hebben</li> <li>-keuzevrijheid voor huurders vergroten</li> </ul> </li> <li>• Landelijke evaluatie experiment Huur op Maat met positieve uitkomsten.</li> <li>• Deelname aan landelijke evaluatie Huur op Maat.</li> </ul> <p><i>Bronnen: bestuursbrief 3e tertiaal 2011 &amp; jaarstukken 2011</i></p> |  |
|---|---|--|--|

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <p>hogere inkomens, als zij willen huren, de maximaal redelijke huur betalen.<br/> <i>Bron: gD-SW 2005- 2010</i></p> <p>•Ook binnen dat systeem van huurprijzbepaling [Huur op Maat] blijft Sité verantwoordelijk voor het aanbieden van betaalbare huisvesting voor de primaire doelgroep.<br/> <i>Bron: gB-PW-SW 2009-2013</i></p> | <p>Tegelijkertijd moest het experiment wel blijven leiden tot een acceptabele huuropbrengst.<br/> <i>Bron: Kompas</i></p> <p>•Inzet object- en subjectgerichte manieren in om wonen betaalbaar te houden. Ofwel we doen iets aan de woningen dat ze betaalbaarder maakt (bijvoorbeeld duurzaamheidsmaatregelen) of we bieden iets aan de klant waardoor wonen betaalbaarder wordt.<br/> <i>Bron: Kadernotitie 2011</i></p> <p>•In 2012 zetten we Huur op Maat, afhankelijk van het ministerieel besluit in deze, in op doelmatigheid.<br/> <i>Bron: Kadernotitie 2012</i></p> | <p>•Na het verschijnen van het evaluatierapport Huur op Maat heeft Minister Spies besloten tot stopzetting van het experiment per 1 maart 2012 omdat het Rijk het experiment beschouwt als inkomenspolitiek, dat niet des corporaties is. De bijdrage van Sité om de minister op andere gedachten te brengen bleef zonder resultaat.<br/> <i>Bronnen: MT-memo d.d. 26-01-2012, bestuursbrief 1<sup>e</sup> tertiaal 2012</i></p> |  |
|--|---|--|--|

| Externe opgaven  | Ambities   | Prestaties  | beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven |
|--|--|---|--|
| <b>2 Huisvesting specifieke doelgroepen</b>  |  |   | <b>7,0</b>                                       |
| <b>2.1 Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte</b>  |  |   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>•Bijdragen aan de combinatie van wonen en zorg.<br/><i>Bron: BBSH: prestatieveld 6</i></li> <li>•Om de doorstroming te bevorderen wordt overwogen nieuwe huurwoningen gericht aan te bieden aan zittende huurders - m.n. senioren- die een betaalbare huurwoning achterlaten.<br/><i>Bron: gD-SW 2005-2010</i></li> <li>•Om in te spelen op de sterk groeiende behoefte aan voor senioren geschikte woningen, streven de corporaties bij de ontwikkeling van nieuwbouw en bij maatregelen in de bestaande voorraad naar een vergroting van het aantal nultredenwoningen. Het streven is dat in 2015 35% van de voorraad huurwoningen van Sité nultrede is.<br/><i>Bron: gB-PW-SW 2009-2013</i></li> <li>•In de periode 2010 – 2020 worden er nog slechts 385 woningen in Bronckhorst toegevoegd. Het accent zal de komende jaren dan ook op deze bestaande voorraad liggen. Het toekomstig tekort aan seniorenhuisvesting zal voor een groot deel opgelost moeten worden d.m.v. aanpassingen in de bestaande woningvoorraad.</li> <li>•Om in te spelen op de sterk groeiende behoefte aan voor senioren geschikte woningen, streven partijen naar het beschikbaar houden of maken van voor zorgbehoevenden</li> </ul> | <p><i>Wonen en zorg maakte in de jaren 2011-2014 regulier onderdeel uit van onze koers. We zijn betrokken bij kwetsbare groepen: zij die om sociale, psychische of fysieke redenen niet zelfstandig kunnen wonen en daar tijdelijk of permanent hulp bij krijgen vanuit een instelling.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•We plussen op basis van wijkvisies een deel van de woningen op voor mensen met een zorgvraag.<br/><i>Bron: Kompas</i></li> <li>•We willen senioren de mogelijkheid bieden om langer zelfstandig en comfortabel te kunnen blijven wonen. Dat vraagt naast een aantal fysieke aanpassingen in woningen een aanvullend dienstenpakket. Te denken valt aan een seniorencomfortpakket, domotica, verhuisbegeleiding, formulierenbrigade, extra woonbemiddelingsdiensten, etc..</li> <li>•Analyseren woningbehoeften senioren.</li> <li>•Pilot: bestaande huurvoorraad geschikt maken voor ouderen.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•In 2011 hebben we onderzoek laten doen naar de vraag van senioren naar onze seniorenwoningen. Daaruit bleek dat veel van onze S-label woningen niet voldoen aan de vraag van ‘de’ senior. Daarop hebben we van een groot deel het S-label afgehaald. Daardoor hebben de gewilde seniorenwoningen hun label behouden.</li> <li>•Deelname aan ‘woongemak’. Daarin werden inwoners van de gemeente Bronckhorst gewezen op de (technische) mogelijkheden om hun woning aan te passen om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen.</li> <li>Op verzoek hebben we woningen aangepast aan de wens van de huurder, om de woning geschikt te maken voor langer zelfstandig wonen.</li> <li>•Uit onderzoek naar onze dienstverlening blijkt dat senioren het liefst zo lang mogelijk in hun vertrouwde woonomgeving blijven. We proberen hier zoveel als mogelijk passende voorzieningen voor aan te bieden. Daarnaast is het onze rol om senioren adequaat en –aanvullend op onze reguliere informatievoorzieningen- over mogelijkheden te informeren. Voor de toekomst betekent dit dat we het treffen van maatregelen voor senioren laten bepalen door ons strategisch voorraadbeleid of de individuele behoefte van senioren.<br/><i>Bron: Jaarstukken 2011</i></li> <li>•Samen met partners zijn we gestart met het ontwikkelen van het Nieuwe Pelgrim in Gaanderen. Onderdeel daarvan is het zorgvastgoed</li> </ul> |  |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <p>geschikte woningen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Om in te spelen op de sterk groeiende behoefte aan voor senioren geschikte woningen, streven partijen bij de ontwikkeling van nieuwbouw naar een vergroting van het aantal nultredenwoningen: 80% van de nieuwbouw in de gemeente Bronckhorst moet bestaan uit nultredenwoningen.</li> <li>•Rondom het te volgen beleid m.b.t. het opplussen van bestaande woningen zijn er, mede t.g.v. economische en politieke ontwikkelingen, nog veel onduidelijkheden. Partijen onderzoeken daarom in 2012 gezamenlijk welke uitgangspunten gehanteerd zullen worden. Bij de evaluatie van de prestatieafspraken in 2012 zullen vervolgens concrete afspraken gemaakt worden over het opplussen van bestaande woningen.</li> <li>•Actieve deelname van de corporaties aan het traject 'Bewustwording geschikt maken eigen woning'. Hierbij worden bewoners geïnformeerd over en gewezen op de eigen verantwoordelijkheid bij het geschikt maken van de eigen woning en het langer zelfstandig blijven wonen.</li> <li>•Sité neemt deel aan de pilot voor het inrichten van een eerste woonservicegebied in Steenderen, voor zover het de woningen van Sité betreft en past in het investeringsbeleid.</li> <li>•I.g.v. nieuwbouw van ProWonen of Sité welke is bestemd voor de doelgroep senioren dan wel voor zorg, spreken partijen al aan het begin van het project met elkaar af welke voorzieningen bij de bouw gerealiseerd zullen worden en wie deze voorzieningen financiert.</li> <li>•Partijen delen informatie m.b.t. vraag, aanbod en prognoses met elkaar en analyseren de gegevens gezamenlijk. Ook op regionaal niveau is het belangrijk beter inzicht te krijgen in vraag en aanbod.</li> <li>•Kandidaten met een medische urgentie i.h.k.v. de WMO krijgen voorrang bij vinden van huurwoning.<br/><i>Bron: gB-PW-SW 2012-2013</i></li> <li>•De vraag naar geschikte huisvesting voor senioren en</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Delen van ervaringen over inrichten van woonservicegebieden.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2011</i></li> <li>•In laag tempo realiseren van 100 grondgebonden seniorenwoningen;</li> <li>•Vervangen 69 seniorenwoningen laagbouw (&lt;60 m<sup>2</sup>, 2 kamers of minder), door grotere seniorenwoningen in laagbouw;</li> <li>•Afhankelijk van te onderzoeken woonwensen van senioren: maximaal 100 appartementen toegankelijk maken voor senioren.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2012</i></li> <li>•We willen senioren faciliteren bij het wonen, zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. Dit staat al jaren op onze agenda. In 2012 is nagedacht over investeren in extra dienstverlening en de wijze van financiering van opplusmaatregelen (via eenmalige bijdrage huurder, via eenmalige bijdrage Sité of via huurverhoging). In 2013 besluiten we of en op welke manier we hiermee verder gaan. Hiermee geven we onze eigen invulling aan het begrip levensloopbestendigheid. De meer 'standaard' invulling van dit begrip (het in alle eenheden doorvoeren van bouwmaat-regelent.b.v. senioren) staan wij absoluut niet voor. Onze ervaring is dat klanten niet graag in woningen met aanpassingen wonen. Bovendien staat het doorvoeren van de bijbehorende maatregelen wat ons betreft op zeer gespannen voet met betaalbaarheid. Dit is ook een gesprekspunt met gemeente Doetin-</li> </ul> | <p>voor Sensire en reguliere appartementen voor senioren.<br/><i>Bron: Jaarstukken 2012</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Door onvoldoende belangstelling van 65-plussers voor gelabelde seniorenwoningen, heeft TidA de voorrangregeling voor senioren gewijzigd van voorrang voor 65-plussers naar voorrang voor 55-plussers. We spelen hiermee in op de vraag en signalen vanuit de markt.</li> <li>•Start herontwikkeling van het voormalige schoolgebouw aan de Dennenweg. Het gebouw wordt verbouwd tot 16 wooneenheden en een ondernemingswoning voor mensen die niet meer zelfstandig kunnen wonen.</li> <li>-1% (7 woningen) van onze vrijgekomen woningen is toegewezen aan urgent woningzoekenden. Hieronder vallen alle medische en sociale urgenties, aanvragen via de WMO en alle bijzondere bemiddelingen.</li> <li>-Door de scheiding van wonen en zorg door de overheid wordt een grotere groep mensen geacht langer zelfstandig te blijven wonen. Samen met onze zorgpartner maakten we hierover, waar nodig, afspraken.<br/><i>Bron: Jaarstukken 2013</i></li> <li>•De regeling rondom urgentie-toewijzing is geüpdatet, zodat ons beleid aansluit bij de realiteit en we aan de vraag bij medische of sociale urgentie kunnen voldoen. Via bijzondere bemiddeling wijzen we woningen toe via instanties. Het gaat dan om calamiteiten, WMO- en ABWZ-aanvragen en toewijzingen aan ex-gedetineerden en statushouders.</li> <li>•Rode draad in de samenwerking met onze partners in het sociaal domein, is de scheiding van wonen en zorg en de transitie van de jeugdzorg per 1 januari 2015. Ondanks veranderende en soms moeilijke omstandigheden is door alle betrokkenen geïnvesteerd in de gezamenlijke opgave.</li> <li>•We stellen jaarlijks aan een flink aantal zorginstellingen woningen beschikbaar voor bewoners die zorg en begeleiding nodig hebben. Eind 2014 hebben we de afspraken grondig geëvalueerd. Dit deden we met</li> </ul> |  |
|--|---|---|--|

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <p>specifieke woonvormen met zorg en/of begeleiding voor bijzondere doelgroepen neemt in de toekomst toe o.a. door de vergrijzing en extramuralisering. Beide partijen willen daarom blijven sturen op de realisatie van huisvesting voor bijzondere doelgroepen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Gemeente start in 2013 met het opzetten van een communicatietraject 'Bewustwording geschikt maken eigen woning' voor senioren.</li> </ul> <p>Via diverse communicatiekanalen worden inwoners (kopers en huurders) van de gemeente Doetinchem geïnformeerd over en gewezen op eigen verantwoordelijkheid van het geschikt maken van de eigen woning om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen. Sité neemt actief deel aan dit traject. Het gaat niet om een eenmalige actie, maar om een meerjarenaanpak.</p> <p><i>Bron: gD-SW 2012-2016</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Uitvoering intentieovereenkomst woonservicegebieden Doetinchem 2011</li> </ul> <p><i>Bron: Intentieovereenkomst woonservicegebieden Doetinchem 2011</i></p> | <p>chem i.h.k.v. kader van de prestatieafspraken en Woonvisie 2020. Sité kiest hierin voor maatwerk.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Onze deelname aan pilot 'Bronckhorst-west' zorgt voor inzicht in niveau en behoefte aan voorzieningen daar. Hier kunnen we in 2013 ons beleid op inrichten.</li> </ul> <p><i>Bron: Kadernotitie 2013</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•We zijn betrokken bij kwetsbare groepen: mensen die om sociale, psychische of fysieke redenen niet zelfstandig kunnen wonen en daar tijdelijk of permanent hulp bij krijgen van uit een instelling.</li> </ul> <p><i>Bron: Koers 2014-2017</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Start bouw van 12 levensloopbestendige woningen in Het Nieuwe Pelgrim (Gaanderen). Huurprijs circa € 665 per maand en een energielabel van minimaal A. Geschikt voor zowel senioren als kleine gezinnen.</li> </ul> <p><i>Bron: Kadernotitie 2014</i></p> | <p>het oog op de decentralisatie in het sociaal domein, om beter te weten welke zorginstellingen (WMO-)contracten met de gemeente Doetinchem hebben en dus in te kunnen schatten waar bewoners op kunnen rekenen op begeleiding. Dit heeft geleid tot afspraken met circa 15 zorginstellingen over maximaal ter beschikking te stellen woningen in 2015.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Realisatie van 39 zorgappartementen, 14 woningen voor verpleegzorg en een ontmoetingsruimte voor Sensire op Het Nieuwe Pelgrim (Gaanderen).</li> <li>•Het voormalig schoolgebouw aan Dennenweg 6 is aangekocht om te dienen tijdelijke multifunctionele accommodatie (kinderopvang, projectorganisatie, et cetera) tijdens de herstructurering van wijk Oosseld (Vitaal Oosseld, zie 4.1). Na afronding van dat project heeft Sité het pand ontwikkeld voor De Drie Notenboomen (Herbergier) waar zorg wordt geleverd en een beheerderswoning. In 2014 vond de oplevering plaats.</li> </ul> <p><i>Bron: jaarstukken 2014</i></p> |  |
|--|--|--|--|

## 2.2 Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>•Bijdragen aan de combinatie van wonen en zorg.<br/><i>Bron: BBSH: prestatieveld 6</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•De corporaties onderschrijven het belang van een goede WWZ-infrastructuur in de kernen en zijn bereid te investeren in zorggerelateerd maatschappelijk vastgoed.</li> <li>•De corporaties zijn bereid te investeren in overig maatschappelijk vastgoed.</li> <li>•Kandidaten met een medische urgentie i.h.k.v. de WMO krijgen voorrang bij vinden van huurwoning.<br/><i>Bron: gB-PW-SW 2009-2013</i></li> <li>•Corporaties zijn er met name voor mensen die om persoonlijke redenen zelf geen woning kunnen kopen op huren op de particuliere markt. Dit kan diverse oorzaken hebben: het inkomen is ontoereikend of er is bijvoorbeeld sprake van een fysieke of verstandelijke beperking.</li> <li>•Corporaties zullen voldoen aan de huisvestingsafspraken m.b.t. bijzondere doelgroepen (dak- en thuislozen, zwerfjongeren, ex-gedetineerden, mensen met een psychische beperking en vrouwenopvang), zoals afgesproken in 't PAC(t).<br/><i>Bron: gB-PW-SW 2012-2013</i></li> <li>•Het lokaal zorgnetwerk in de gemeente Doetinchem heeft een belangrijke taak in het verbinden van organisaties die (multi)-probleemhuishoudens begeleiden. Bij samenwerkingsvragen, als situaties vastlopen en bij casusoverleg is het lokaal zorgnetwerk de bindende factor. Gemeente, Sité en lokaal actieve zorgpartijen zetten zich in om deze multiprobleemgevallen op een goede manier te begeleiden naar een woon- of zorgsituatie.</li> <li>•Gemeente en Sité kunnen apart van elkaar met andere partijen ook afspraken maken t.b.v. de opgave wonen en zorg. Partijen zullen elkaar tijdig informeren over deze afspraken.</li> <li>•Gemeente en Sité stellen gezamenlijk een beleidskader op voor individuele WMO-aanvragen. Gemeente neemt hiervoor het initiatief. Als gevolg van het doorvoeren van 'de kanteling'</li> </ul> | <p><i>Sité hanteerde in 2011 - 2014 als norm dat maximaal 25% van de vrijkomende woningen via bemiddeling (convenantwoningen) of individuele urgenties worden toegewezen.</i></p> <p><i>In ACo-verband stelden we jaarlijks totaal 30 convenant woningen beschikbaar voor huisvesting van zwerfjongeren, dak- en thuislozen en ex-gedetineerden. Door dit totale pakket van wonen, bestrijding dakloosheid, multi-problematiek, voorkoming huisuitzetting gezamenlijk uit te voeren wordt deze doelgroep perspectief geboden voor een betere toekomst. In 2013 houdt 't PAC(t) op te bestaan. Instellingen en corporaties gaan zelf, lokale afspraken maken tot plaatsing van zwerfjongeren, dak- en thuislozen.</i></p> <p><i>De veranderingen binnen het sociaal domein hebben in 2014 ook gevolgen gehad voor de zorgvastgoedportefeuille van Sité. Enerzijds heeft Sité te maken met een drietal huuropzeggingen van woon-zorgcomplexen, anderzijds constateren we een toenemende vraag naar huisvesting voor de kwetsbare doelgroep met een zorgvraag.</i></p> <p>•We zetten de samenwerking met onze partners rond het OGGZ-convenant en 't PAC(t) voort.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2013</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Tussen 2011 en 2014 hebben we het aantal 'bijzondere' klanten zien toenemen. Daarom hebben we besloten onze dienstverlening bij verhuur in twee werkstromen te verdelen: basis en maatwerk. De maatwerk-klanten krijgen de aandacht die ze nodig hebben, terwijl de klant die zijn zaken prima zelf kan regelen ook efficiënt en klantvriendelijk aan een woning wordt geholpen. Zo hebben we voorkomen dat (te) veel klanten als 'bijzonder' worden gezien. De bijzondere doelgroepen zijn als volgt onder te verdelen: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cliënten van zorginstellingen die intramuraal wonen;</li> <li>-Cliënten van zorginstellingen die zelfstandig wonen en bij Sité een woning huren;</li> <li>-Huurders die van ons om medische of sociale reden een urgentie hebben gekregen;</li> <li>-Statushouders.</li> </ul> </li> <li>•In de periode 2011- 2014 hebben we aan nieuwbouw opgeleverd voor cliënten van een zorginstelling, niet zijnde een zorginstelling voor ouderen: <ul style="list-style-type: none"> <li>-11 woningen aan de Langstraat in Gaanderen aan De Overstap voor autistische jongeren in 2011.</li> </ul> </li> <li>•Elk jaar maken we afspraken met zorginstellingen over het aantal woningen dat Sité aan hen levert, om doorstroming bij de intramurale woningen te bevorderen. De cliënten krijgen dan vaak nog begeleiding van de zorginstelling.</li> <li>•Daarnaast krijgen we jaarlijks aanvragen van nieuwe zorginstellingen die woningen van Sité willen huren. In 2011 verhuurden we op deze manier via 11 zorginstellingen 32 woningen aan mensen die of andere vorm van zorg nodig hebben. In 2014 verhuurden we aan 18 zorginstellingen op deze manier 50 woningen. Dit soort aanvragen zien we de laatste jaren alleen maar stijgen, mede t.g.v. de veranderende zorgwetgeving. We hebben</li> </ul> |
|--|--|--|

| <p>in de WMO zijn momenteel conceptafspraken gemaakt.</p> <p>Zowel de gevolgen van ‘de kanteling’ als de ambitie van beide partijen om mensen met een zorgvraag langer zelfstandig in hun eigen woning c.q. wijk te laten wonen, moeten doorvertaald worden in dit beleidskader. Daarna kan dit vertaald worden naar een nieuw afsprakenkader t.a.v.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Afhandeling individuele WMO-aanvragen;</li> <li>-Woningtoewijzing, primaat van verhuizen en actieve matching;</li> <li>-Rol en verantwoordelijkheid van andere (sociale) verhuurders hierin.</li> </ul> <p><i>Bron: gD-SW 2012 – 2016</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Steeds vaker doen kwetsbare mensen een beroep op ons voor woonruimte.</li> </ul> <p>Mensen voor wie de maatschappij te complex is geworden en die moeite hebben zich staande te houden. Zij kunnen op onze onverdeelde aandacht rekenen.</p> <p><i>Bron: Koers 2014-2017</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Als gevolg van de extramuralisering, scheiden van wonen en zorg, ontstaat er een toenemende vraag naar sociale woningen voor mensen die niet langer een verblijfsindicatie hebben om bij een zorgaanbieder te wonen.</li> </ul> <p>Voor corporaties zijn kwetsbare mensen geen ‘patiënt’ of ‘cliënt’, maar gewoon ‘huurder’. Deze mensen met een zorgvraag wonen ‘gewoon’ in de wijk en als zorg en ondersteuning slecht zijn geregeld, ligt het probleem bij de corporatie.</p> <p><i>Bron: Kadernotitie 2014</i></p> | <p>onze werkwijze de afgelopen jaren geprofessionaliseerd.</p> <p>Zo voeren we jaarlijks evaluatiegesprekken met de zorginstellingen aan wie we verhuren, waarin we o.a. bespreken hoe de begeleiding van bewoners door hen geborgd wordt en wat precies de behoefte aan huisvesting van diverse groepen is. Niet omdat we op de stoel van de zorgverlener willen zitten, maar om het juiste aanbod te hebben, tot een soepele samenwerking te komen en kans op overlast voor omwonenden te minimaliseren. Sinds de decentralisatie van sociale taken naar gemeenten stelt Sité in principe als voorwaarde dat een zorginstelling een inkoopcontract bij de gemeente heeft. Ook op deze manier borgen wij een zorgvuldige huisvesting van bijzondere doelgroepen.</p> <p><i>Contracten met zorginstellingen</i></p> <table border="1" data-bbox="1196 879 1695 1134"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Totaal</b></td> <td>32</td> <td>58</td> <td>18</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td><b>Per categorie</b></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Afspraak met instantie</td> <td>21</td> <td>55</td> <td>N.v.t.</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td>Urgentie</td> <td>7</td> <td>N.v.t.</td> <td>N.v.t.</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td>Lid van instantie</td> <td>N.v.t.</td> <td>N.v.t.</td> <td>5</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td>Prestatieafspraken</td> <td>N.v.t.</td> <td>N.v.t.</td> <td>10</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>CIZ-indicatie</td> <td>N.v.t.</td> <td>N.v.t.</td> <td>3</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td>Calamiteiten</td> <td>N.v.t.</td> <td>N.v.t.</td> <td>N.v.t.</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Geen label</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>N.v.t.</td> <td>N.v.t.</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Huurders met verstandelijke of lichamelijke beperking</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Eind 2014 is op Het Nieuwe Pelgrim in Gaanderen een woonzorgcomplex opgeleverd voor Sensire. Daarin zijn opgenomen 39 zorgappartementen, 14 woningen voor verpleegzorg en een ontmoetingsruimte.</li> </ul> <p><i>Bron: jaartukken 2014</i></p> |        | 2011   | 2012 | 2013 | 2014 | <b>Totaal</b> | 32 | 58 | 18 | 50 | <b>Per categorie</b> |  |  |  |  | Afspraak met instantie | 21 | 55 | N.v.t. | N.v.t. | Urgentie | 7 | N.v.t. | N.v.t. | N.v.t. | Lid van instantie | N.v.t. | N.v.t. | 5 | 48 | Prestatieafspraken | N.v.t. | N.v.t. | 10 | 1 | CIZ-indicatie | N.v.t. | N.v.t. | 3 | N.v.t. | Calamiteiten | N.v.t. | N.v.t. | N.v.t. | 1 | Geen label | 4 | 3 | N.v.t. | N.v.t. |  |
|---|---|--|--------|--------|------|------|------|---------------|----|----|----|----|----------------------|--|--|--|--|------------------------|----|----|--------|--------|----------|---|--------|--------|--------|-------------------|--------|--------|---|----|--------------------|--------|--------|----|---|---------------|--------|--------|---|--------|--------------|--------|--------|--------|---|------------|---|---|--------|--------|--|
|   | 2011  | 2012   | 2013   | 2014   |      |      |      |               |    |    |    |    |                      |  |  |  |  |                        |    |    |        |        |          |   |        |        |        |                   |        |        |   |    |                    |        |        |    |   |               |        |        |   |        |              |        |        |        |   |            |   |   |        |        |  |
| <b>Totaal</b>   | 32  | 58   | 18     | 50     |      |      |      |               |    |    |    |    |                      |  |  |  |  |                        |    |    |        |        |          |   |        |        |        |                   |        |        |   |    |                    |        |        |    |   |               |        |        |   |        |              |        |        |        |   |            |   |   |        |        |  |
| <b>Per categorie</b>  |   |  |        |        |      |      |      |               |    |    |    |    |                      |  |  |  |  |                        |    |    |        |        |          |   |        |        |        |                   |        |        |   |    |                    |        |        |    |   |               |        |        |   |        |              |        |        |        |   |            |   |   |        |        |  |
| Afspraak met instantie  | 21  | 55   | N.v.t. | N.v.t. |      |      |      |               |    |    |    |    |                      |  |  |  |  |                        |    |    |        |        |          |   |        |        |        |                   |        |        |   |    |                    |        |        |    |   |               |        |        |   |        |              |        |        |        |   |            |   |   |        |        |  |
| Urgentie  | 7   | N.v.t.   | N.v.t. | N.v.t. |      |      |      |               |    |    |    |    |                      |  |  |  |  |                        |    |    |        |        |          |   |        |        |        |                   |        |        |   |    |                    |        |        |    |   |               |        |        |   |        |              |        |        |        |   |            |   |   |        |        |  |
| Lid van instantie   | N.v.t.  | N.v.t.   | 5      | 48     |      |      |      |               |    |    |    |    |                      |  |  |  |  |                        |    |    |        |        |          |   |        |        |        |                   |        |        |   |    |                    |        |        |    |   |               |        |        |   |        |              |        |        |        |   |            |   |   |        |        |  |
| Prestatieafspraken  | N.v.t.  | N.v.t.   | 10     | 1      |      |      |      |               |    |    |    |    |                      |  |  |  |  |                        |    |    |        |        |          |   |        |        |        |                   |        |        |   |    |                    |        |        |    |   |               |        |        |   |        |              |        |        |        |   |            |   |   |        |        |  |
| CIZ-indicatie   | N.v.t.  | N.v.t.   | 3      | N.v.t. |      |      |      |               |    |    |    |    |                      |  |  |  |  |                        |    |    |        |        |          |   |        |        |        |                   |        |        |   |    |                    |        |        |    |   |               |        |        |   |        |              |        |        |        |   |            |   |   |        |        |  |
| Calamiteiten  | N.v.t.  | N.v.t.   | N.v.t. | 1      |      |      |      |               |    |    |    |    |                      |  |  |  |  |                        |    |    |        |        |          |   |        |        |        |                   |        |        |   |    |                    |        |        |    |   |               |        |        |   |        |              |        |        |        |   |            |   |   |        |        |  |
| Geen label  | 4   | 3  | N.v.t. | N.v.t. |      |      |      |               |    |    |    |    |                      |  |  |  |  |                        |    |    |        |        |          |   |        |        |        |                   |        |        |   |    |                    |        |        |    |   |               |        |        |   |        |              |        |        |        |   |            |   |   |        |        |  |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Oplevering Dennenweg 6 (Bloemenbuurt) aan De Drie Notenboomen. Dit is de oude school van de wijk Oosseld, die Sité heeft verbouwd voor de zorgorganisatie De Drie Notenbomen. Het schoolgebouw is verbouwd tot 16 wooneenheden waar zorg wordt geleverd en een beheerderswoning.<br/><i>Bron: jaarstukken 2014</i></li> <li>•Start in 2014 met het onderzoeken van de mogelijkheden van het plaatsen van een zorgunit bij een woning. Dit om huisvesting van een gehandicapt (zowel verstandelijk als lichamelijk) stel mogelijk te maken.<br/><i>Bron: bestuursbrief 3<sup>e</sup> tertiaal 2014</i></li> </ul> <p><b><i>Crisis &amp; Dag- en nachtopvang van Iriszorg</i></b><br/> Onze panden aan de Kapoeniestraat 9-01 &amp; 9-02/03 &amp; 9-05 bieden onderdak aan bewoners van de regio Achterhoek die complexe problemen hebben. Het gaat om mensen die uit huis gezet dreigen te worden of al dak- of thuisloos zijn. Ze hebben problemen met financiën, werk, relaties en kampen vaak ook met een verslaving en/of psychische problemen.<br/> In de periode 2011 – 2014 heeft IrisZorg aangegeven plannen te hebben om een deel van de activiteiten (dag- en nachtopvang) op een andere locatie te laten plaatsvinden. Hiervoor zijn gesprekken gevoerd met Sité en gemeente Doetinchem, maar dit heeft nog niet tot concrete resultaten geleid.<br/> Zie ook verantwoording over kwetsbare jongeren (2.3.1).</p> |  |
|--|--|---|--|

| 2.3 Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of specifieke eisen aan hun woning stellen  |  |   |
|---|--|---|
| 2.3.1 KWETSBARE JONGEREN  |  |   |
| <p>•De woningcorporaties zetten zich om de jaarlijks benodigde capaciteit aan woonruimte voor OGGz-doelgroepen in het algemeen en uitstroom van de daklozen in het bijzonder beschikbaar te stellen en zij zoeken hierbij onderling afstemming op regionaal niveau.<br/><i>Bron: Convenant voor de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGz) in de regio Achterhoek voor de jaren 2008 - 2013</i></p> <p>•In regionaal ACo-verband: 30 woningen beschikbaar stellen op jaarbasis voor de huisvesting van dak- en thuislozen, zwerfjongeren en ex-gedetineerden (op verzoek van o.a. Stichting Lindenhout, IrisZorg dagopvang en gemeenten).<br/><i>Bron: 't PAC(t) (= Plan Achterhoekse Corporaties i.s.m. diverse instellingen, Werken aan perspectief)</i></p> <p><b>Regionale Agenda Kwetsbare Jeugd 2013-2014</b><br/>In regionaal verband is in 2012 geconstateerd dat in de jeugdzorg veel zou gaan veranderen. Niet alleen wilden we in de Achterhoek samen met onze partners de huisvesting en zorg voor kwetsbare jongeren verbeteren, ook zou de transitie Jeugdzorg met ingang van 1 januari 2015 vallen onder verantwoordelijkheid van de gemeenten. Om dit alles voor elkaar te krijgen en in goede banen te leiden, hebben de gemeenten en de professionals in de jeugdzorg de handen ineen geslagen. Opdrachtgever was gemeente Doetinchem (centrumgemeente OGGz).<br/><i>Bron: Plan van aanpak 'Ondersteuning na jeugdzorg' regio Achterhoek Zorg voor jeugd dichtbij. Oktober 2012 – december 2013</i></p> | <p>•Uitvoeren 't PAC(t): i.s.m. collega-corporaties uit de regio 30 woningen realiseren voor zwerfjongeren en ex-gedetineerden.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2012</i></p> <p>•In principe overeenkomstig uitvoeren van de convenantafspraken met zorg- en (jeugd) hulpverleningsinstellingen over levering van woningen met voorrang voor specifieke doelgroepen.</p> <p>•We zetten de samenwerking met onze partners rond het OGGZ-convenant en 't PAC(t) voort.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2013</i></p> <p>•We zien ook een groeiende groep klanten waarvoor we tot op heden geen aanbod hebben. Bijvoorbeeld: gescheiden ouders die niet in aanmerking komen voor een urgentieregeling, maar vanuit woonwensen en betaalbaarheid wel andere (goedkopere) huisvesting behoeven die wij nu niet in onze voorraad hebben. Of jongeren die zich geen reguliere woning van ons kunnen permitteren, maar wel graag in de Achterhoek willen blijven. Deze nieuwe klantgroep is groeiende. We treffen voorbereidingen om deze groepen in de toekomst passend te kunnen huisvesten.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2014</i></p> | <p>•Uitvoering afspraken conform 't PAC(t).<br/><a href="#">Zie ook verantwoording over 2.2, bijvoorbeeld huisvesting autistische jongeren aan Langstraat in Gaanderen.</a></p> <p>•Eind 2011 hebben de partners het eerste PAC(t)-jaar geëvalueerd. De partners zijn tevreden over de samenwerking tussen partijen, al is Sité van mening dat de wachttijd kan worden verkort door adequater optreden van onze partners. Het stellen van voorwaarden aan de bewoners blijkt daarnaast een goede stimulans om hun leven een andere wending te laten geven. Ook voor komend jaar worden weer 30 woningen beschikbaar gesteld.<br/><i>Bron: bestuursbrief 3<sup>e</sup> tertiaal 2011</i></p> <p><b>Regionale Agenda Kwetsbare Jeugd 2013-2014</b></p> <p>•Via de Regionale Agenda Kwetsbare Jeugd Achterhoek 2013-2014 zijn concrete stappen gezet om tot een goede samenwerking te komen. Stichting Lindenhout (zorg) en Sité (wonen) zijn gezamenlijk trekker. Op basis van een inventarisatie van bestaand en ontbrekend zijn aanbevelingen gedaan. Belangrijk is dat er voldoende aanbod is en voldoende door- en uitstroom voor jongeren met specifieke problemen. Vervolgens is een plan uitgewerkt voor een uniforme werkwijze, die aansluit bij de ontwikkelingen i.h.k.v. de transformatie jeugdzorg. Het project is in december 2014 afgerond. De discussie rondom de concrete invulling is vrij lang gericht geweest op het ontwikkelen van een fysiek regionaal servicecentrum. Dit was ook de inzet van Sité. Uiteindelijk vond dit geen draagvlak onder de Achterhoekse gemeenten. In de reguliere praktijk is er al wel</p> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <p>nauwe samenwerking ontstaan tussen organisaties op casuïstiek niveau. Het overleg met (zorg)aanbieders onderling heeft opgeleverd dat ieder wil samenwerken om te komen tot een kwalitatief goed hulpverleningstraject met als resultaat maximale zelfredzaamheid voor deze doelgroep. Sité schuift aan bij het casuïstiek overleg op het moment dat de casus dit vraagt. Sité heeft ook de mogelijkheid zelf cases in te brengen. Om doorstroming te bewerkstelligen in crisisopvang en begeleid wonen heeft Sité afspraken gemaakt met diverse zorgaanbieders voor het leveren van convenantwoningen.</p> <p><i>Bron: bestuursbrief 3<sup>e</sup> tertiaal 2014</i></p> <p>•Stichting Jongeren Opvang Doetinchem was op zoek naar vervangende huisvesting voor de opvang van (zwerf)jongeren. Door de inzet met en voor deze jongeren is de Rozengaardseweg 72 aan hen opgeleverd.</p> <p><i>Bronnen: MT-memo d.d. 20-12-2012, bestuursbrief 3<sup>e</sup> tertiaal 2012, MT-memo d.d. 27-06-2013</i></p> |  |
| <p><b>2.3.2 OVERIGE DOELGROEPEN</b></p>  |  |  |  |
| <p>•De corporaties voeren de taakstelling uit die de gemeente heeft ten aanzien van het huisvesten van statushouders en vergunninghouders</p> <p><i>Bron: gB-PW-SW 2009-2013</i></p> <p>•M.b.t. de statushouders spannen partijen zich in om aan de taakstelling te voldoen.</p> <p>•Partijen zullen actief communiceren dat de mogelijkheden voor starters in de nieuwbouw nihil zijn en dat mogelijkheden die zich aandienen in de bestaande woningvoorraad herkend moeten worden als kansen. Communicatie over de mogelijkheden Te Woon vallen hier ook onder.</p> <p><i>Bron: gB-PW-SW 2012-2013</i></p> <p>•Sité is begin 2012 gestart met een pilot om jongeren onder de 23 jaar extra kansen te bieden op de woningmarkt. Via</p> | <p>•Analyseren woningbehoeften starters.</p> <p><i>Bron: Kadernotitie 2011</i></p> <p>•Sinds een jaar of vijftien heeft Sité in samenspraak met de gemeenten het beleid dat het aantal huurwoningen en woonwagendplaatsen wordt afgestemd op het minimum aantal dat nodig is om te voorzien in de behoefte, dat waar mogelijk het aantal woonwagens en standplaatsen verkleind en dat Sité geen woonwagens vervangt/nieuwe woonwagens aanschaft.</p> <p>•Sité heeft in 2011 een nieuwe regeling voor standplaatsen en woonwagens opgesteld. In</p> | <p>•Naast de afspraken die we jaarlijks hebben met zorgpartners om woningen beschikbaar te stellen (zie hierboven onder 2.2.: convenantwoningen) verlenen we jaarlijks ook voorrang aan mensen in een urgente situatie. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om WMO-kandidaten, calamiteiten, sociale urgentie.</p> <p>Tussen 2011 en 2014 wezen we voor deze groepen per jaar gemiddeld zo'n 60 woningen toe. Zie ook 2.2.</p> <p><i>Contracten met individuen</i></p>   |  |

directe bemiddeling kunnen jongeren aan een betaalbare woning ge-holpen worden. Eind 2012 bespreekt Sité de ervaringen en het volgend beleid hierop met gemeente.

- Sité informeert gemeente jaarlijks over de beschikbaarheid van het woningaanbod voor starters en snelzoekers binnen haar woningvoorraad.
- Gemeente en Sité beschouwen statushouders en woonwagengewoners ook als een bijzondere doelgroep
- Afspraken over huisvesten statushouders tussen gemeente en Sité blijven van kracht. Gemeente krijgt een maand de tijd om een taaksteller te huisvesten nadat de woning door Sité aan gemeente is toegewezen ten behoeve van een taaksteller. Leegstand ná de periode van een maand komt voor rekening van gemeente.

Bron: *gd-SW 2012-2016*

- In regionaal ACo-verband: 30 woningen beschikbaar stellen op jaarbasis voor de huisvesting van dak- en thuislozen, zwerfjongeren en ex-gedetineerden (op verzoek van o.a. Stichting Lindenhout, IrisZorg dagopvang en gemeenten).

Bron: 't PAC(t) = *Plan Achterhoekse Corporaties i.s.m. diverse instellingen*

- Corporaties zijn er met name voor mensen die om persoonlijke redenen zelf geen woning kunnen kopen op huren op de particuliere markt. Dit kan diverse oorzaken hebben: het inkomen is ontoereikend of er is bijvoorbeeld sprake van een fysieke of verstandelijke beperking.
  - Corporaties zullen voldoen aan de huisvestingsafspraken m.b.t. bijzondere doelgroepen (dak- en thuislozen, zwerfjongeren, ex-gedetineerden, mensen met een psychische beperking en vrouwen opvang), zoals afgesproken in 't PAC(t).
- Bron: *gB-PW-SW 2012-2013*
- Sité voldoet aan de huisvestingsafspraken m.b.t. bijzondere doelgroepen (dak- en thuislozen, zwerfjongeren, ex-gedetineerde, mensen met een psychische beperken en vrouwenopvang), zoals afgesproken in 't PAC(t).
  - Voor de groep zorgmijders binnen de dak- en thuislozen groep willen gemeente en Sité een voorziening onconventioneel

deze regeling waren o.a. voorwaarden voor inschrijving opgenomen en dat Sité een wachtlijst hanteert van kandidaten die in aanmerking wensen te komen voor een standplaats of voor een standplaats met woonwagengewoners. Dit beleid is in 2014 geactualiseerd. De kern van het beleid blijft hetzelfde: woonwagengewoners worden opgeheven als ze vrijkomen, mits er zich iemand meldt met een verklaring van recht.

Bronnen: *Regeling voor standplaatsen en woonwagengewoners Sité Woondiensten d.d. 01-03-2011, Woonwagengewoonten Sité Woondiensten d.d. 10-09-2014*

- We beschikken over voldoende geschikte woningen voor jongeren. Onze toewijzing voor deze woningen was echter niet op jongeren gericht. Afgelopen half jaar pasten we onze toewijzingsregels hierop aan. In 2014 zetten we meer marketing in om woningen voor jongeren beter onder de aandacht te brengen.

Bron: *Kadernotitie 2014*

- Leerwerkbedrijven voor huisvesting van jongeren.

Bron: *Kadernotitie 2014*

|  | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   |
|--|--------|--------|--------|--------|
| <b>Totaal</b>                            | 74     | 51     | 52     | 68     |
| <b>Per categorie</b>                     |        |        |        |        |
| Calamiteiten                             | 2      | 3      | 3      | 12     |
| Short stay/<br>Kamers met Kansen         | 4      | 2      | N.v.t. | N.v.t. |
| Taakstelling/<br>omklappen woning        | 9      | 9      | N.v.t. | N.v.t. |
| Urgentie                                 | 21     | 27     | N.v.t. | N.v.t. |
| WMO                                      | 15     | 8      | 7      | 12     |
| Woningruil                               | 23     | 2      | 8      | 9      |
| Bijzondere toewijzing<br>door corporatie | N.v.t. | N.v.t. | 8      | 1      |
| Kamerverhuur                             | N.v.t. | N.v.t. | 5      | 3      |
| Niet ingeloot                            | N.v.t. | N.v.t. | 1      | 4      |
| Sociale urgentie                         | N.v.t. | N.v.t. | 8      | 8      |
| Statushouders                            | N.v.t. | N.v.t. | 12     | 15     |
| Herstructurering                         | N.v.t. | N.v.t. | N.v.t. | 1      |
| Wijknetwerk                              | N.v.t. | N.v.t. | N.v.t. | 3      |

Hierbij wordt opgemerkt dat de definities, mede t.g.v. de samenwerking in TidA, door de jaren heen zijn gewijzigd.

- Uit onze participatieactiviteiten in 2011 over het thema 'jongeren' bleek een tekort aan huisvesting voor deze doelgroep. Vervolgens hebben we eerder in 2012 een succesvolle pilot gedraaid middels het met voorrang huisvesten van tien jongeren. Verder bleek in Gaanderen geen geschikte woonruimte voor jongeren beschikbaar. Hierop hebben we besloten om vier leegstaande duplexwoningen in Gaanderen, die we aanvankelijk tot eengezinswoningen zouden herontwikkelen, geschikt te maken voor jongerenhuisvesting. Zie ook 2.3.1.

Bronnen: *MT-memo d.d. 20-12-2012, bestuursbrief 3<sup>e</sup> tertiaal 2012, MT-memo d.d. 27-06-2013*

**Totaal aantal verhuringen aan huishoudens waarvan**

wonen realiseren. Gemeente en Sité maken hierover afspraken met andere betrokken corporaties en regiogemeenten.

- Afspraken tussen gemeente en Sité t.a.v. woonwagens en standplaatsen blijven van kracht.

*Bron: gD-SW 2012-2016*

*de oudste bewoner < 23 jaar (vanaf start Tida) 2012 - 2014:*

| 2012 | 2013 | 2014 | Totaal |
|------|------|------|--------|
| 5    | 93   | 85   | 183    |

*Bron: Tida-gegevens Easymatch*

- De regeling rondom urgentie-toewijzing is geüpdatet, zodat ons beleid aansluit bij de realiteit en we aan de vraag bij medische of sociale urgentie kunnen voldoen. Via bijzondere bemiddeling wijzen we o.a. woningen via instanties toe. Het gaat dan om calamiteiten, WMO- en ABWZ-aanvragen en toewijzingen aan ex-gedetineerden en statushouders. Zie ook bovenstaande tabellen.

*Bron: jaarstukken 2014*

- In de jaren 2011 tot 2014 was het aantal te huisvesten statushouders relatief laag. Wij hebben altijd ruim en loyaal huisvesting ter beschikking gesteld en zetten die lijn ook in de toekomst voort. We werken hiertoe nauw samen met gemeenten en Vluchtelingenwerk.

In 2011, 2012, 2013 en 2014 heeft Sité de taakstelling voor het huisvesten van asielzoekers gehaald. In 2014 werd de vraag vanuit het Rijk steeds groter naar woningen voor vergunninghouders. Tot nu toe kan Sité de vraag aan en leidt het niet tot problemen. Zie tabel 'Contracten met individuen'.

*Bron: Kadernotitie 2016*

- Sité verhuurt sinds jaar en dag speciaal voor dak- en thuislozen diverse typen huisvesting, zowel collectief als individueel, en werkt nauw samen met Villa Bedreivigheid, IrisZorg en Leger des Heils, die begeleiding bieden. Begin 2014 ontving Sité signalen dat de drempel voor deze groep

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <p>om het kantoor van Sité binnen te gaan hoog is. Sindsdien houdt Sité daarom maandelijks spreekuur op een locatie waar dagbesteding aan deze groep wordt geboden. Op deze manier zijn diverse huisvestings- en woonvragen van diverse dak- en thuislozen opgelost.</p> <p><i>Bronnen: bestuursbrieven 2014</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nieuwe verhuringen van woonwagens zijn de afgelopen jaren sporadisch voorgekomen. Sité verhuurde in 2014 op vijf plekken in Doetinchem 19 standplaatsen.</li></ul> <p><i>Bron: Tida</i></p> |  |
|--|--|--|--|

| Externe opgaven   | Ambities   | Prestaties  | beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven |
|---|--|---|--|
| <b>3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer</b>   |  |   | <b>7,0</b>                                       |
| <b>3.1 Woningkwaliteit</b>  |  |   |  |
| Zie 4.3. Opgaven, ambities en prestaties Sité gedurende visitatieperiode inzake woningkwaliteit hadden met name betrekking op verbeteren van bestaand bezit.  |  |   |  |
| <b>3.2 Kwaliteit dienstverlening</b>  |  |   |  |
| <p>•Gemeente en Sité gaan er van uit dat mensen zo veel mogelijk zelf de regie moeten hebben bij de vervulling van hun woonwensen. Op basis van deze visie heeft Sité haar dienstverlening aan woningzoekenden en zittende huurders in de afgelopen jaren reeds aangepast met de introductie van een woonlijn en het woonmenu.<br/><i>Bron: gD-SW 2005-2010</i></p> <p>•Digitale dienstverlening: klanten optimaal faciliteren in het 'zelf doen' door organiseren van een goede ICT-infrastructuur. Wat zijn de mogelijkheden, hoever willen we hierin gaan en wat is de toegevoegde waarde. Niet het maximale is de insteek, maar het meest optimale (waar voegt het voor de klant echt iets toe en gebruikt hij dat ook daadwerkelijk).<br/><i>Bron: Kader voor samenwerking Wanion, ProWonen Sité d.d. 01-03-2014</i></p> | <p>•Onze klantengroep is divers, net als onze dienstverlening. De grootste groep kan zich prima redden met een sober en eenvoudig dienstenpakket. Bijzondere doelgroepen bieden wij extra ondersteuning en dienstverlening.</p> <p>•We ontwikkelen integraal dienstverleningsconcept.</p> <p>•We bieden dienstenconcept voor senioren.</p> <p>•We creëren extra mogelijkheden voor starters.</p> <p>•We voeren een 'lik-op-stuk'-beleid.</p> <p>•We bieden meer informatie en diensten aan via internet.</p> <p>•We ontwikkelen beleid voor eigen bijdragen.</p> <p>•We ontwikkelen beleid Zelf Aangebrachte Voorzieningen.</p> <p>•We werken aan een cultuuromslag van 'gedogen' naar 'streng doch rechtvaardig'.</p> <p>•We voeren periodiek klant- en marktonderzoek uit.<br/><i>Bron: Kompas</i></p> <p>•In dienstverlening komen veel perspectie-</p> | <p>Gedurende de visitatieperiode is er structureel overleg geweest met het bestuur van Siverder door zowel directeurbestuurder, managers, medewerkers als RvC.<br/><i>Bronnen: verslagen overleg Sité – Siverder 2011 – 2014, (half)jaarlijks overleg tussen delegatie RvC en bestuur Siverder 2011 - 2014</i></p> <p>Daarnaast hebben we onze huurders op verschil-lende manieren over uiteenlopende thema's benaderd. Zie 5.1.</p> <p>•Senioren vormen een belangrijk deel van onze klantgroep. Gelet op de krimp en vergrijzing zal deze doelgroep alleen maar groter worden. We willen met hen in contact blijven om feeling te houden met hetgeen zij belangrijk vinden qua wonen. Uitkomst van ons onderzoek naar dienstverlening voor senioren was de bevestiging dat senioren het liefst zo lang mogelijk in hun vertrouwde woonomgeving blijven, tenzij medische oorzaken dit onmogelijk maken. We proberen hier zoveel als mogelijk passende voorzieningen voor aan te bieden. Daarnaast is het onze rol om senioren adequaat en -aanvullend op onze reguliere informatievoorziening- over mogelijkheden te informeren. Dit is ook bevestigd bij de evaluatie van het project Compleet Wonen in de wijk Overstegen.</p> <p>•Na overleg met Siverder hebben we i.h.k.v. TidA de dienstverlening aangepast voor klanten die minder behendig zijn met internet.</p> <p>•We hebben hard gewerkt aan de verbetering van onze dienstverlening aan de klant. We hebben hierbij zoveel mogelijk onze dienstverlening via de webSite www.Site-</p> |  |

|  |   |  |  |        |   |        |                                     |       |                      |           |                          |       |                 |             |                    |             |  |
|--|---|--|--|--------|---|--------|-------------------------------------|-------|----------------------|-----------|--------------------------|-------|-----------------|-------------|--------------------|-------------|--|
|  | <p>ven samen. Marketing, huurbeleid, digitalisering, klantbejegening, leefbaarheid, Zelf Aangebrachte Voorzieningen-beleid (ZAV), onderhoud, et cetera. Op het gebied van onze dienstverlening zijn sommige terreinen minder en andere beleidsterreinen meer (door)ontwikkeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Opstellen &amp; uitvoering dienstverleningsachtbaan;</li> <li>-Inrichten doelgericht internet;</li> <li>-Toegaan naar klanten die niet naar Sité kunnen komen;</li> <li>-Doorverwijzen als vragen buiten ons werkterrein vallen;</li> <li>-Ontwikkelen aanvullend dienstenpakket voor (zorgbehoevende) senioren;</li> <li>-Aanbieden aanvullend pakket voor mensen met financiële moeilijkheden;</li> <li>-Ontwikkelen eigen bijdrage-handleiding;</li> <li>-Ontwikkelen Zelf Aangebrachte Voorzieningen-spelregels.</li> </ul> <p><i>Bron: Kadernotitie 2011</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Naast onderhoud van bestaand bezit en investeringen in nieuwe woningen, besteden we onder de noemer 'dienstverlening' ook op andere punten geld aan de kwaliteit van ons bezit.</li> <li>•In 2012 bedraagt de dienstverlening ten behoeve van onze woningen zo'n € 1.200.000, bestaande uit tuinonderhoud, achterpaden, schoonmaakonderhoud, VvE-bijdrage, glas- en servicefondsen.</li> <li>•Het grote aantal ongerichte telefoontjes en</li> </ul> | <p>woondiensten.nl ingericht. Daarnaast hebben we in februari een nieuwe telefooncentrale in gebruik genomen, waardoor de telefonische dienstverlening aan de klant sterk is verbeterd. Klanten krijgen geen voicemailberichten meer te horen, maar krijgen altijd een medewerker van Sité aan de lijn. Ook hoeven zij minder lang te wachten voordat zij een medewerker te spreken krijgen.</p> <p><b>CONTACT MET DE KLANT IN 2011</b></p> <table border="0"> <tr> <td>• AANTAL INKOMENDE EN UITGAANDE GESPREKKEN MET KLANTENSERVICE/CALLCENTRE</td> <td>67.053</td> </tr> <tr> <td>• AANTAL INKOMENDE GESPREKKEN TUSSEN KLANTENSERVICE/CALLCENTRE EN KLANT</td> <td>34.918</td> </tr> <tr> <td>• KLANTVRAGEN VIA WEBSITE, WAARVAN:</td> <td>1.404</td> </tr> <tr> <td>    ◦ REPARATEAANVRAGEN:</td> <td>590 (42%)</td> </tr> <tr> <td>• BALEEBOEZOEK, WAARVAN:</td> <td>8.519</td> </tr> <tr> <td>    ◦ HET AFSpraak:</td> <td>2.359 (28%)</td> </tr> <tr> <td>    ◦ ZONDER AFSpraak:</td> <td>6.160 (72%)</td> </tr> </table> <p><i>Bron: jaarstukken 2011</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Het aantal klachten t.a.v. onderhoud is afgenomen met 15%. Bij de klachten gaat het steeds minder om ongewenst gedrag van de medewerker (niet nakomen van afspraken, e.d.) en steeds meer om de inhoud, bijvoorbeeld het niet honoreren van een verzoek om een voorziening aan te brengen.</li> </ul> <p><i>Bron: bestuursbrief 2<sup>e</sup> tertiaal 2012</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Uitvoering van Plan van Aanpak terugdringen onnodige klachten.</li> </ul> <p><i>Bron: MT-memo d.d. 13-09-2012</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Afgelopen jaar hebben we onze klanten bevestigd over ons communicatiebeleid, onze bereikbaarheid en 'actief burgerschap'. Ten aanzien van dit laatste is de uitkomst dat onze huurders er begrip voor hebben dat een steeds meer actieve houding van burgers wordt verlangd. Huurders van Sité beschikken over het algemeen over voldoende kennis om meer eigen verantwoordelijkheid te kunnen tonen. Bij meer verantwoordelijkheid voor huurders wordt wel een ondersteunende rol van Sité verwacht. De uitkomsten</li> </ul> | • AANTAL INKOMENDE EN UITGAANDE GESPREKKEN MET KLANTENSERVICE/CALLCENTRE | 67.053 | • AANTAL INKOMENDE GESPREKKEN TUSSEN KLANTENSERVICE/CALLCENTRE EN KLANT | 34.918 | • KLANTVRAGEN VIA WEBSITE, WAARVAN: | 1.404 | ◦ REPARATEAANVRAGEN: | 590 (42%) | • BALEEBOEZOEK, WAARVAN: | 8.519 | ◦ HET AFSpraak: | 2.359 (28%) | ◦ ZONDER AFSpraak: | 6.160 (72%) |  |
| • AANTAL INKOMENDE EN UITGAANDE GESPREKKEN MET KLANTENSERVICE/CALLCENTRE | 67.053  |  |  |        |   |        |                                     |       |                      |           |                          |       |                 |             |                    |             |  |
| • AANTAL INKOMENDE GESPREKKEN TUSSEN KLANTENSERVICE/CALLCENTRE EN KLANT  | 34.918  |  |  |        |   |        |                                     |       |                      |           |                          |       |                 |             |                    |             |  |
| • KLANTVRAGEN VIA WEBSITE, WAARVAN:                                      | 1.404   |  |  |        |   |        |                                     |       |                      |           |                          |       |                 |             |                    |             |  |
| ◦ REPARATEAANVRAGEN:   | 590 (42%)   |  |  |        |   |        |                                     |       |                      |           |                          |       |                 |             |                    |             |  |
| • BALEEBOEZOEK, WAARVAN:   | 8.519   |  |  |        |   |        |                                     |       |                      |           |                          |       |                 |             |                    |             |  |
| ◦ HET AFSpraak:  | 2.359 (28%)   |  |  |        |   |        |                                     |       |                      |           |                          |       |                 |             |                    |             |  |
| ◦ ZONDER AFSpraak:   | 6.160 (72%)   |  |  |        |   |        |                                     |       |                      |           |                          |       |                 |             |                    |             |  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p>klantbezoek dat onze organisatie belast en voorkomen kan worden, willen we terugdringen vanuit ons credo 'Zelf doen waar het kan, ondersteunen waar het moet'.</p> <p>Dit betekent dat we kritischer moeten zijn op de aard van de onderwerp omdat we niet in alle situaties de benodigde verantwoordelijkheid of invloed hebben. Dit kan ook betekenen dat we 'nee' moeten verkopen. Als we 'ja' zeggen, doen we dit klantgericht en efficiënt via de webSite en telefoongesprekken. Het doel hiervan is onze persoonlijke dienstverlening meer in te zetten voor de groep die dit daadwerkelijk nodig heeft en op onderwerpen die dat behoeven. We hebben hierbij ook aandacht voor klachten over onze dienstverlening. In eerste instantie niet uit het vermoeden van efficiency, maar door afname van de klanttevredenheid en groeiend risico van imago-schade. Voornaamste verklaring hiervoor is de lange afhandeldingsduur. Dit kan volgens ons op eenvoudige wijze aanzienlijk worden verbeterd door heldere klachtdefinitie, beleggen van verantwoordelijkheden en efficiënte klachttoewijzing.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•In 2012 brengen we het aantal persoonlijke klantcontacten substantieel omlaag.</li> <li>•In 2012 wordt substantieel meer gebruik gemaakt van digitale middelen.</li> <li>•In 2012 wordt de duur van klachtafhandeling substantieel verkort.</li> </ul> | <p>hebben we meegenomen in programma's voor zelfbeheer en onderhoud door bewoners.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Uit het klanttevredenheidsonderzoek naar ons mutatieproces is naar voren gekomen dat 85% van de vertrokken huurders tevreden is over het nakomen van afspraken, overname en eindafrekening. Op het totaal van onze dienstverlening scoren we 69% 'goed', volgens 21% 'voldoende' en volgens 8% 'matig'.</li> </ul> <p><i>Bron: jaarstukken 2012</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Sité probeert zo goed mogelijk te luisteren naar signalen van onze huurders. Om helder te krijgen hoe huurders onze dienstverlening ervaren, deden wij mee aan een landelijk onderzoek van Aedes. Huurders van Sité beoordeelden onze dienstverlening met een ruime zeven.</li> </ul> <p><i>Bron: jaarstukken 2014</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Binnen ProSiWo werken we samen rond communicatie. Sinds 2012 werkt een communicatieadviseur voor zowel ProWonen als Sité en een ander voor zowel Wonion als Sité. Vanaf 2014 werken de drie corporaties met dezelfde basisinhoud, vormgeving en productie van de bewonersbladen. Per corporatie worden aan de basisinhoud corporatie-specifieke items toegevoegd. Berichtgeving over gevolgen van Rijksbeleid voor de corporaties wordt gezamenlijk opgepakt (bijvoorbeeld rond verhuurdersheffing, huurverhogingen, Woningwet).</li> </ul> <p><i>Bronnen: bestuursbrieven 2<sup>e</sup> tertiaal 2012, 1<sup>e</sup> tertiaal 2013, 3<sup>e</sup> tertiaal 2013, 1<sup>e</sup> tertiaal 2014, 3<sup>e</sup> tertiaal 2014</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Sinds 2014 is sprake van een gezamenlijke ICT-infrastructuur. Hierdoor was het mogelijk om voor onze webSites gebruik te maken van hetzelfde Content Management System.</li> </ul> <p><i>Bron: Overeenkomst automatiseringsinfrastructuur ProSiWo d.d. 31-03-2014</i></p> <p><i>Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland</i></p> |  |
|--|--|--|--|

- In 2012 wordt de klanttevredenheid over onze klachtaffhandeling substantieel hoger.  
*Bron: Kadernotitie 2012*
- In 2012 hebben we wel al een stevige basis gelegd met het versoberen van onze bedrijfsvoering, zonder de kwaliteit van onze dienstverlening aan te tasten. Medewerkers staan centraal in het slagen van de versoberingopgave, zij zijn de bepalende factor. Door de herinrichting van ons kantoor heeft de frontoffice een interdisciplinair karakter gekregen. Hiermee kunnen we efficiënter voorzien in het baliebezoek van klanten die dit nodig hebben. Voor de overige klanten geldt dat zij worden gestimuleerd alleen via het maken van een afspraak een bezoek aan ons kantoor te brengen en verder zoveel mogelijk gebruik maken van onze digitale dienstverlening.
- We realiseren in het kader van Lean & Mean een besparing van 25% op het aantal klantcontacten.  
*Bron: Kadernotitie 2013*
- Invulling van onze dienstverlening, die beter moet aansluiten op de wensen van de klant. Onze diensten zijn te vaak ingericht op wat wij denken dat goed is. We vragen onze klanten om ons hierbij te helpen.
- In 2014 passen we niet meer voor alle huurders maatwerk toe, want klanten

In een aantal gevallen was de klant niet tevreden over onze afhandeling van een klacht en is een klacht over Sité ingediend bij de Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland:

|  | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|------|------|------|------|
| Aantal zaken ingediend bij de Regionale Geschillencommissie            | 7    | 3    | 6    | 6    |
| Aantal zaken door Regionale Geschillencommissie in behandeling genomen | 6    | 2    | 5    | 5    |
| Aantal zaken waarbij Sité in het gelijk is gesteld                     | 5    | 0    | 2    | 2    |
| Aantal zaken waarbij een schikking is getroffen                        | 1    | 2    | 1    | 2    |
| Aantal zaken waarover in volgend kalenderjaar uitspraak volgt          | 0    | 0    | 0    | 0    |

*Bronnen: jaarstukken 2011 - 2014*

- In 2014 is het besluit voorbereid om te gaan werken met dezelfde klantportalen. Verder is in 2014 gestart met het nadenken over de vraag hoe gezamenlijk de kwaliteit van dienstverlening, bijv. via gezamenlijke enquêtes, te monitoren.

*Bron: Plan van Aanpak eKC ProSiWo d.d. 03-03-2014*

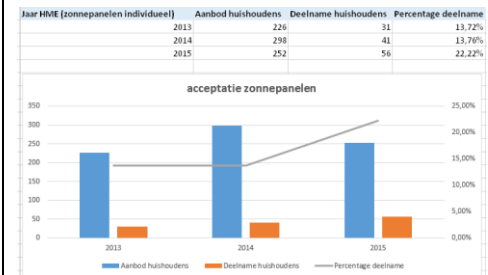
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p>kunnen veel zaken zelf. En het kost ons te veel tijd. Onze doelgroep zit vaak helemaal niet op onze 'bemoeienis' te wachten. Een groot gedeelte redt zich uitstekend als onze procedures helder, logisch en eenvoudig zijn. Dit is niet bijzonder: goede dienstverlening is simpelweg onze taak als sociale huisvester. Dit doen we lean en mean.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•In 2014 focus op dienstverlening, veranderende rol rond leefbaarheid en klantbetrokkenheid.</li> <li>•Onze basisdienstverlening moet tiptop in orde zijn. We staan onze huurders vlot en goed te woord en zorgen voor adequaat contact rond bijvoorbeeld reparatieverzoeken.</li> </ul> <p>Voor de mensen die om welke reden dan ook buiten de boot vallen, is onze basisdienstverlening echter niet altijd toereikend. Met onze huidige voorzieningen en spelregels lukt het onvoldoende om die mensen aan het wonen te houden. Voor die groep mensen doen we een stap extra. Het betekent niet dat wij alles doen voor de klant. Het betekent dat we ons verplaatsen in de beleving van de klant en datgene doen wat van een professionele organisatie wordt verwacht. Dit met inachtneming van de eigen verantwoordelijkheid van de klant en onze eigen belangen. In de koers Wonen werkten we dit het afgelopen jaar al deels uit.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Binnen het ProSiWo-project e-KC</li> </ul> |  |  |
|--|--|--|--|

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p>(elektronisch klantcontact) vertalen we de gewenste functies van digitale dienstverlening in een Programma van Eisen voor andere ProSiWo-projecten: ICT, webSite/communicatie en reparatieonderhoud. We maken onder andere gezamenlijke klantprofielen, een kennisbank en portals. We starten met digitalisering van reparatieonderhoud.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Vertaling digitale dienstverlening in een Programma van Eisen voor de ProSiWo-projecten ICT, WebSite/communicatie en reparatieonderhoud. Reparatieonderhoud is het eerste aan de beurt.</li> <li>•De rond klantbetrokkenheid vormen daarin een belangrijk onderdeel. Ook de klantraadplegingen van de afgelopen jaren vormen een belangrijke bron van informatie voor de inrichting van onze dienstverlening.</li> <li>•We organiseren twee klantpeilingen.</li> </ul> <p><i>Bron: Kadernotitie 2014</i><br/> ProWonen, Wonion en Site hebben zich tot doel gesteld tot 2020 80% van hun klantcontacten te digitaliseren en op dit onderwerp intensief samen te werken. In 2013 is hiervoor een projectplan opgesteld, dat sindsdien continu wordt geactualiseerd.</p> |  |  |
|--|--|--|--|

| 3.3 Energie en duurzaamheid  |  |   |
|--|--|---|
| <p><b>Duurzaamheid &amp; woonlasten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•De corporaties volgen de afspraken die de gemeente in regionaal verband heeft gemaakt op het gebied van klimaat, energie, duurzaam bouwen en water. De gemeente zet zich in op het 'actieve' ambitieniveau.</li> <li>•De gemeente en corporaties zetten zich in om per corporatie een voorbeeldproject uit te werken in de sociale huursector of de sociale koopsector, waarbij bijvoorbeeld sprake is van zelfvoorzienend energiegebruik.<br/><i>Bron: gB-PW-SW 2009- 2013</i></li> <li>•Het aanpassen van de energielabels van huurwoningen is een manier om de energielasten te verminderen. De verwachting is echter dat die maatregelen op de lange termijn niet op zullen wegen tegen de stijging van de energielasten. Corporaties en gemeente zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het betaalbaar wonen in de gemeen, waarbij de totale woonlasten, inclusief energielasten en gemeentelijke heffingen in ogenschouw worden genomen.</li> <li>•Energielasten zullen de komende jaren fors toenemen. Om de kosten in de hand te houden is inzet nodig op zowel energiebesparende maatregelen als bewustzijn van het gedrag op het gebied van energieverbruik. Partijen onderzoeken gezamenlijk de mogelijkheden om via communicatie deze bewustwording te vergroten.</li> <li>•Sité zal eveneens bij groot onderhoud haar woningen naar energielabel B brengen. In 2015 zal 55% van de woningen van Sité energielabel C hebben. Het streven is dat in 2015</li> </ul> | <p><b>Duurzaamheid &amp; woonlasten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duurzaamheidsmaatregelen uitvoeren en energieadviezen verstrekken om woonlasten zo laag mogelijk te houden.<br/><i>Bron: Kompas</i></li> <li>•Betaalbaarheid van de woning bestaat uit meer dan alleen maar de huur. Niet langer redeneren we vanuit huur maar vanuit woonlasten. Energiekosten maken daar een belangrijk onderdeel van uit. We werken de woonlastenbenadering uit in het huurbeleid en vertalen dit naar de werkprocessen.</li> <li>•Sité beraadt zich over de vraag op welke wijze duurzaamheidsmaatregelen uit te voeren. We constateren namelijk dat de investeringen en kosten voor energiebesparende maatregelen hoog zijn, maar dat onze klanten desondanks steeds meer aan energielasten kwijt zijn door de verhoging van de energieprijzen. Dit gegeven rechtvaardigt de vraag of ons blijven focussen op maatregelen in onze woningen voor energiebesparing of dat we (ook) werk gaan maken van energieproductie?</li> <li>•We dragen actief uit wat we zelf doen op het gebied van duurzaam wonen. We doen dat door hieraan aandacht te geven in ons bewonersblad</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Investering van circa € 10.800.000 in het onderhoud van ons woningbezit. Bij een aanzienlijk deel daarvan ging het om energetische maatregelen zoals het aanbrengen van isolatieglas en spouwmuurisolatie. Dit is gedaan via zowel een zowel planmatige als individuele aanpak. Daar waar mogelijk vertalen we de kosten in een huurverhoging. Daarbij is de huurverhoging altijd lager dan de verwachte besparing voor de huurder. Daarnaast hebben we samen met een aannemer een experiment voor passief renoveren voorbereid. In 2012 nemen we daarover een besluit. Verder zijn we in ACo-verband verder gegaan met het verkennen van de mogelijkheden om gezamenlijk een deel van ons bezit te verduurzamen. Deze ontwikkeling hangt af van de voorraad die hiervoor beschikbaar is en het mogelijk verbinden met andere regionale initiatieven op dit vlak. Ook hierover vindt in 2012 besluitvorming plaats.<br/><i>Bron: jaarstukken 2011</i></li> </ul> <p><i>Bij de uitvoering van onderhoud voeren we altijd duurzaamheidsmaatregelen uit, zoals het aanbrengen van vloerisolatie, isolatieglas en zonnepanelen voor het verwarmen van warmteboilers. Soms nemen we ook grotere maatregelen:</i></p> |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <p>zo'n 15% van de woningen van Sité energielabel B of hoger hebben.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Partijen onderzoeken in 2012 de mogelijkheden voor een pilot in de bestaande voorraad waarbij woningen in een wijk, buurt of straat bij groot onderhoud worden verbouwd naar zogenaamde 'nulwoningen'.</li> </ul> <p><i>Bron: gB-PW-SW 2012-2013</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Gemeente en Sité formuleren ieder hun visie op duurzaamheid/energiebeleid en stemmen raakvlakken en mogelijke samenwerking hierin met elkaar af.</li> </ul> <p>Gemeente en Sité sluiten, ieder vanuit hun eigen verantwoordelijkheid, actief aan bij regionale ontwikkeling op het gebied van energie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Sité oriënteert zich op deelname aan het initiatief van Aedes over zonnepanelen.</li> <li>•Bij investeringen in nieuwe en bestaande woningen vormt duurzaamheid een belangrijk uitgangspunt.</li> </ul> <p><i>Bron: gD-SW 2005-2010</i></p> | <p>Accent en door ons te presenteren op bijeenkomsten en (energie)manifestaties.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•We vertalen onze nieuwe duurzaamheidskennis naar concrete acties op onze duurzaamheidsagenda.</li> <li>•We realiseren een duurzaamheidsmetamorfose van een blokje woningen in Overstegen (Doetinchem).</li> <li>•We geven zelf het goede voorbeeld op het gebied van duurzaamheid. Jaarlijks verbeteren we de energetische kwaliteit van woningen met gemiddeld 2%.</li> </ul> <p><i>Bron: Kadernotitie 2011</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•In 2012 brengen we in het kader van duurzaamheid op individueel verzoek dubbele beglazing aan. In totaal is hiermee zo'n € 150.000 tot € 200.000 mee gemoeid.</li> <li>•In 2012 ontwikkelen we een aanpak waarbij met concrete projectvoorstellen waarbij meerdere duurzaamheidsonderdelen tegelijk worden gerealiseerd (uitvoeringsvoordeel) en waarbij huurders bijdragen aan EPA-maatregelen. Zonder deze huurdersbijdrage is uitvoering van het EPA-programma niet haalbaar. Om een goede uitvoering extra te borgen, worden voor duurzaamheid opnieuw kaders en een uitvoeringsprogramma opgesteld.</li> </ul> <p><i>Bron: Kadernotitie 2012</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•In 2013 voorzien we 50 woningen van zonnepanelen, waarbij de inkoop in ProSiWo verband gebeurt.</li> </ul> <p><i>Bron: Kadernotitie 2013</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Aan de Doetinchemse Multatulistraat hebben we in 2012 vier woningen omgebouwd tot zeer energiezuinige (passief)woningen, gericht op duurzaamheid, betaalbaarheid en kwaliteit. Belangrijk is dat er gedurende een dergelijk project veel aandacht voor bewoners is. Dit project was een pilot en opmaat voor de grootschalige verduurzaming van ons bezit in 2014 – 2015 via de Robuuste Investeringsimpuls.</li> <li>•Complexgewijs hebben we in 2012 HR++-glas aangebracht in combinatie met schilderwerk. Van de 515 woningen die we hebben voorzien van nieuwe erf, heeft ruim 50% van de bewoners ervoor gekozen om -tegelijktijd en tegen betaling- HR++-glas te laten aanbrengen. Deze werkwijze blijven we ook in 2013 toepassen.</li> </ul> <p><i>Bron: jaarstukken 2012</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•HR++-glas aangebracht bij 715 woningen.</li> <li>•Energiezuinige (HR) c- ketels geplaatst bij 505 woningen.</li> <li>•250 zonnepanelen bij 50 woningen van Sité geplaatst.</li> </ul> <p><i>Bron: jaarstukken 2013</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Sinds de start van de samenwerking in ProSiWo-verband wordt op dit thema structureel kennis uitgewisseld en worden gezamenlijke activiteiten ondernomen. Voorbeelden: monitoren woonlasten (dit heeft uiteindelijk geresulteerd in een gezamenlijke woonlastenmonitor op TidA-site) en het plaatsen van zonnepanelen.</li> </ul> |  |
|--|--|---|--|





Een prachtig resultaat, dat bovendien net als de EnergieCafés laat zien dat Sité niet alleen via technische expertise maar ook daar haar klantbenadering weet bij te dragen aan verduurzaming onder haar huurders.

*Bronnen: uitnodiging EnergieCafés, Energiekrant*

**ADV**

Stichting ADV, waarin ook de ACo was vertegenwoordigd, ontwikkelde in 2013 een groots opgezet project om vóór 2016 het bestaand bezit in de Achterhoek te verduurzamen. De ACo gemeenten en Bouwend Nederland hebben zich aan dit project verbonden.

•Opgave:

- 1.600 corporatiewoningen;
- 2.200 particuliere woningen;
- 400 bedrijfsgebouwen.

*Bron: Plan van Aanpak. Achterhoek Duurzaam Verbouwen d.d. 20-09-2012*

**ADV**

- Ambitie overeenkomstig opgave.

•Met onze ACo-collega's zijn we lid en co-financier van Achterhoek Duurzaam Verbouwen (ADV), dat valt onder Agenda Achterhoek 2020. Om in de regio daadwerkelijk verduurzaming op de kaart te krijgen, bundelt de ACo de reguliere duurzaamheidsprojecten, verduurzamen gemeentes een deel van hun bezit en proberen we gezamenlijk ook particuliere woningbezitters in beweging te krijgen.

*Bron: Kadernotitie 2014*

**ADV**

- Sité was trekker en heeft evenals als haar ACo-collega's haar deel van de gemaakte afspraken uit gevoerd. Daarnaast heeft Sité bijgedragen aan het formuleren van de grote opgave in de Achterhoek (o.a. particulier bezit).
- In het grote aandeel van de ACo werd het accent gelegd op het beperken van de energielasten, zodat de woningen voor onze huurders betaalbaar blijven.

*Bron: jaarstukken 2013*

### **Robuuste Investeringsimpuls**

• Provinciale Staten besloten dat de woningcorporaties in Gelderland € 70 miljoen van de provincie krijgen om ongeveer 10.000 sociale huurwoningen extra duurzaam te kunnen maken. Dit geeft Sité de mogelijkheid om, naast onze reguliere jaarlijkse onderhoud, 480 woningen extra te verduurzamen.

*Bronnen: Provincie Gelderland\_subsidiebesluit Impulsgelden Sité d.d. 20-03-2014, Provincie Gelderland\_gewijzigd subsidiebesluit Impulsgelden Sité d.d. 23-01-2015*

### **Robuuste Investeringsimpuls**

• Het Gelders Impulsplan Woningcorporaties (waaronder de ACo) maakt grote kans om voor een deel van de provinciale 'NUON-gelden' in aanmerking te komen. Het Impulsplan is gericht op verduurzaming en werkgelegenheid in de provincie. Eind 2013 wordt helder of het Impulsplan voor subsidie in aanmerking komt. Bij goedkeuring isoleert Sité zo'n 300 woningen extra. Met de uitvoerende aannemers maken wij afspraken over het aantal leerlingwerkplaatsen. We werken met ProWonen en Wonion nog aan een integrale visie op duurzaamheid. Eind 2013 is duidelijk of we gezamenlijk of (op onderdelen) afzonderlijk verder gaan.

*Bron: Kadernotitie 2014*

### **Robuuste Investeringsimpuls**

• Provincie Gelderland stelde in 2013 € 70.000.000 aan de Gelderse corporaties beschikbaar voor het extra verduurzamen van ruim 10.000 sociale huurwoningen vóór 2016. Dit zorgt voor meer werkgelegenheid, minstens 150 extra leerling werkplaatsen en een lagere energierekening voor huurders. Sité combineert het extra verduurzamen met renovatie- of onderhoudswerkzaamheden, gericht op kwaliteitsverbetering, transformatie van de voorraad en duurzaamheid.

*Bron: Jaarstukken 2014*

• In 2014 is de uitvoering van drie 'Gelders Impulsplan' plannen gestart: Kloosstraat, Krugerlaan en Beethovenlaan. Het gaat in totaal om 288 woningen. Besluitvorming voor de volgende drie impulsprojecten is in het derde tertiaal van 2014 doorlopen.

### **Impulsprojecten Sité 2014 - 2015**

|   | Aantal woningen                       | Energielebeloophang | Start uitvoering |
|---|---------------------------------------|---------------------|------------------|
| Beethovenlaan                                   | 128 appartementen                     | E → A               | 2014             |
| Kloosstraat                                     | 112 appartementen                     | E/F → A             | 2014             |
| Paul Krugerlaan                                 | 48 woningen                           | E B → B             | 2014             |
| (+ J.F. Kennedylaan, Steinaan, Nieuweweg)       |                                       |                     |                  |
| Ribesstraat                                     | 35 woningen                           | D → A               | 2015             |
| Rozendaandreef                                  | 2 woningen                            | F → B               | 2014             |
| West-Indische Buurt                             | 177 woningen<br>(83 gereed vóór 2014) | E/D → B             | 2015             |
| Van Zadelhoffplein e.o.<br>(centrum Doetinchem) | 38 woningen                           | D → B               | 2015             |

| Externe opgaven   | Ambities   | Prestaties  | beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven |
|---|--|---|--|
| <b>4. (Des)investeren in vastgoed</b>   |  |   | <b>6,8</b>                                       |
| <b>4.1 Nieuwbouw</b>  |  |   |  |
| <p>De nieuwbouwpoging in de gemeente Doetinchem is gedurende de gehele visitatieperiode vooral ingegeven door de afspraken die Sité in de periode daarvoor had gemaakt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Sité en gemeente Doetinchem als partners in Oosseld: raamovereenkomst uit 2004, waarvan in 2011 nog van kracht was: realisatie van 167 woningen.</li> <li>•Sité en gemeente Doetinchem als partners in De Schil: raamovereenkomst uit 2006, waarbij in 2011 nog van kracht waren: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Connexion [Lookwartier]: gedeelde rol gebiedsontwikkelaar;</li> <li>-Hamburgerbroek [Iseldoks]: afnemer vastgoed;</li> <li>-Saronixterrein: gebiedsontwikkelaar.</li> </ul> </li> <li>•Samenwerkingsovereenkomst met Klaassen Vastgoedontwikkeling/KlaassenGroep over Het Nieuwe Pelgrim</li> </ul> <p><i>Bronnen: Raamovereenkomst Oosseld d.d. 23-06-2004, Raamovereenkomst Samenwerken aan wonen, welzijn, zorg en leefbaarheid. Uitwerking van de prestatieafspraken tussen Gemeente Doetinchem en Sité Woondiensten ten behoeve van de ontwikkeling van de Schil 2006 – 2010 d.d. 24-05-2006</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Masterplan De Schil (2005), dat voorziet in planvorming voor Connexionterrein [later Lookwartier] (eerste prioriteit Sité) en Hamburgerbroek [later Iseldoks] (eerste prioriteit gemeente).</li> <li>•Sité wil nadrukkelijk investeren in de stand om haar sociaal-maatschappelijke doelstellingen waar te maken. Sité is nooit sec ontwikkelaar, altijd vanuit de sociale opgave, en investeert de opbrengsten vervolgens weer in de stad.</li> <li>•Parallel aan bovenstaande worden separaat prestaties voor het project Oosseld-centrum afgesproken.</li> </ul> <p><i>Bron: gD-SW 2005-2010</i></p> <p>De Regionale Woonvisie 'Alleen ga je sneller, samen kom je</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor specifieke vraagstukken, die binnen de bestaande bouw niet op te lossen zijn, onderzoeken we de mogelijkheden voor nieuwbouw.</li> </ul> <p><i>Bron: Kadernotitie 2011</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•In 2012 gaan we verder met de al lopende projecten: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Baak_zorgboerderij Dollemansstraat: start bouw van 28 appartementen voor dementerenden;</li> <li>-Bloemenbuurt/Oosseld: herijking programma gericht op verkoop van gronden;</li> </ul> </li> </ul> <p><i>Bron: MT-memo d.d. 22-03-2012</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Gaanderen_Langstraat; 11 appartementen en een gemeenschappelijke ruimte voor mensen met een vorm van autisme. Deze mensen krijgen zorg en ondersteuning van Stichting De Overstap</li> <li>-Gaanderen_Het Nieuwe Pelgrim: start bouw 39 reguliere appartementen + 14 appartementen voor dementerenden + 300 m<sup>2</sup>commerciële ruimte;</li> </ul> <p><i>Bron: MT-memo d.d. 25-08-2011</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Hamburgerbroek: onderzoek met gemeente Doetinchem en ontwikkelaars naar programma, investeringen en planning;</li> <li>-Lookwartier: herijking programma gericht op verkoop van gronden;</li> <li>-Overstegen_Boddens Hosangstraat: start bouw 24 appartementen voor dementerenden + realisatie van 800m<sup>2</sup> commerciële ruimte;</li> <li>-Saronixterrein: start realisatie van 28 woonzorgap-partementen;</li> <li>-Wijnbergen-Midwest: onderzoek met gemeente Doetinchem en ontwikkelaars naar programma,</li> </ul> | <p><b>Uitvoering conform eerder gemaakte afspraken:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Afronding project Vitaal Oosseld met als eindresultaat na tien jaar: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Sloop tweederde van oorspronkelijke bezit door Sité;</li> <li>-Renovatie van resterende woningen door Sité ;</li> <li>-Vernieuwing Openbare Ruimte;</li> <li>-Bouw 300 koop- en huurwoning door Sité;</li> <li>-Nieuw centrum aan Dennenweg met winkels, woningen en MFA (onderdak voor twee basisscholen, kinderopvang, kraam- en jeugdgezondheidszorg, wijkpost voor thuiszorg en huisvesting voor opbouw- en sociaal cultureel werk Stichting IJsselkring;</li> <li>-Nieuwe planvorming voor resterende bouwkvelds die past bij programma en fasering van deze tijd.</li> </ul> </li> </ul> <p><i>Bron: jaarstukken 2011 – 2014</i></p> <p><b>Veranderingen in de zorg leiden tot:</b></p> <p>Afgelopen periode heeft de zorgwereld niet stil gestaan. Dit heeft geleid tot een heroriëntatie van zorgpartijen. Sité heeft hier tijdig op geanticipeerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Herontwikkeling Dennenweg 6 t.b.v. De Drie Notenboomen (2012)</li> </ul> <p><i>Bron: MT-memo d.d. 24-05-2012</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Akkoord met KlaassenGroep en Sensire over realisatie wooncomplex voor senioren (2012);</li> <li>•Stopzetting zorgboerderij Baak vanwege</li> </ul> |  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <p>verder' uit 2010, is het startpunt geweest van anders nadenken over nieuwbouw in de regio.</p> <p>Samengevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Terugdringen Achterhoekse plancapaciteit 2010- 2020 van 14.000 naar 5.900;</li> <li>•Om dit te bereiken zijn initiatieven voor nieuwe uitleglocaties niet toegestaan en wordt per gemeente gesneden in de bestaande plannen en programmering per gemeente.</li> </ul> <p><i>Bron: Alleen ga je sneller, samen kom je verder. Regionale woonvisie Achterhoek 2010-2020 d.d. 18-10-2010</i></p> <p>Gemeente en Sité willen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen voor de lagere inkomensgroepen vergtoten, evenals andere groepen die minder mogelijkheden hebben hun woonomstandigheden te beïnvloeden;</li> <li>•Zo groot mogelijke keuzevrijheid voor de potentiële bewoner voor koop, huur, Koopgarant, e.d..</li> </ul> <p>Daartoe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Zorgen Sité en gemeente voor een productie van woningen die voldoet aan de Doetinchemse vraag. Waar gemeente en Sité samen optrekken zal het accent liggen op woningen voor de lagere inkomens (tot € 31.000), woningen voor mensen die zorgbehoevend zijn en dergelijke. Sité en gemeente houden op dit moment o.b.v. demografische ontwikkelingen rekening met een behoefte aan een productie door Sité van 800 tot 1.000 woningen in de periode 2005 – 2010. Dat is tweederde van de totale behoefte, uitgaande van het feit dat Sité nu ook tweederde van de totale huurwoningenvoorraad van Doetchem heeft. Categorieën dienen nader gedefinieerd te worden aan de hand van rendementsafspraken. Dat wil zeggen: investering i.r.t. verhoging woongenot. In overleg zullen gemeente en Sité deze cijfers zonodig bijstellen in het kader van de structuurvisie 2020.</li> </ul> <p><i>Bron: gD-SW 2005 - 2010</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•De partijen zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor een actualisering van het Woningbehoefteonderzoek in 2011. De</li> </ul> | <p>investeringen en planning.</p> <p><i>Bronnen: Kadernotitie 2012, MT-memo d.d. 26-01-2012</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•In 2012 onderzoeken we de haalbaarheid om betaalbare woningen (€ 100.000 à € 125.000) voor lagere en middeninkomens in meerder projecten in te zetten. Dit overeenkomstig de CINQ-appartementen in Het Nieuwe Pelgrim in Gaanderen.</li> </ul> <p><i>Bron: Kadernotitie 2012</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•In 2013 wordt aan nieuwbouw voor onze doelgroepen ontwikkeld:</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Baak: zorgboerderij Dollemansstraat: mogelijkheid tot herontwikkeling met andere zorgpartij of verkoop van grond en opstal;</li> <li>-Boddens Hosangstraat: 23 appartementen voor Sensire;</li> <li>-Iseldoks: 35 reguliere huurwoningen;</li> <li>-Lookwartier: herontwikkeling resterende gronden;</li> <li>-Oosseld: herontwikkeling resterende gronden;</li> <li>-Saronixterrein: 24 eenheden voor Zozijn of 20 reguliere appartementen;</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>•In 2013 wordt aan nieuwbouw voor onze doelgroepen opgeleverd:</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Gaanderen: Het Nieuwe Pelgrim: 14 groepswoningen voor Sensire + 39 appartementen (geschikt voor zowel zorg als regulier) voor Sensire + ontmoetingsruimte voor Sensire;</li> <li>-Wijnbergen MidWest: 44 reguliere huurwoningen.</li> </ul> <p><i>Bron: Kadernotitie 2013</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mede door de crisis blijft de vraag naar (nieuwe) sociale huurwoningen op korte termijn groot. Dit geldt zowel voor ons oudere bezit als nieuwe sociale huurwoningen in Het Nieuwe Pelgrim (Gaanderen) en Wijnbergen. Bij nieuwbouw gaat het om het toevoegen en vervangen van woningen. We hanteren een aantal kaders. Ten eerste geven we de voorkeur aan binnenstedelijke locaties boven</li> </ul> | <p>terugtrekken zorgpartij Sutfene in 2012;</p> <p><i>Bron: Fasedocument d.d. 16-05-2013</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Stopzetting project Overstegen_Boddens Hosangstraat (2014)</li> </ul> <p><i>Bron: RvC-memo d.d. 09-04-2014</i></p> <p><b>Voldoen aan toenemende vraag naar sociale huurwoningen, waaronder:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Start onderhandelingen over participatie in Wijnbergen_Mid-West (2011)</li> </ul> <p><i>Bronnen: MT-memo d.d. 26-01-2012, RvC-memo d.d. 15-02-2012</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Afname woningen Iseldoks (2014)</li> </ul> <p><i>Bron: RvC-memo d.d. 09-04-2014</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Doorstart bouw sociale huurwoningen Bloemenbuurt (2014)</li> </ul> <p><i>Bron: MT-memo d.d. 22-03-2012</i></p> <p><b>Ontwikkeling commerciële woningen die niet merpassen bij vraag in de regio en onze rol als sociaal huisvester heeft geleid tot:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Intrekken besluit van 2005 inzake investering en samenwerking met ontwikkelaar-bouwer inzake Saronixterrein + instemming met nieuwe samenwerkingsovereenkomst (2011)</li> </ul> <p><i>Bron: RvC--memo d.d. 09-03-2011</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Beëindiging participatie in Wijnbergen_Het Oosten</li> <li>•Toekomstvisie op grondpositie Zelhense Broek (2011)</li> </ul> <p><i>Bron: RvC-memo d.d. 22-06-2011</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Verkoop commerciële grond Bloemenbuurt (2014);</li> <li>•Verkoop grond t.b.v. realisatie Aldi op Het Nieuwe Pelgrim (2012)</li> </ul> <p><i>Bron: RvC-memo d.d. 20-06-2012</i></p> |  |
|--|--|--|--|

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <p>kosten hiervan worden onderling gelijkelijk verdeeld.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Geen nieuwbouwambities opgenomen.<br/><i>Bron: gB-PW-SW 2009-2013</i></li> <li>•I.g.v. nieuwbouw van ProWonen of Sité welke is bestemd voor de doelgroep senioren dan wel voor zorg, spreken partijen al aan het begin van het project met elkaar af welke voorzieningen bij de bouw gerealiseerd zullen worden en wie deze voorzieningen financiert.</li> <li>•Sité zal t.b.v. Stichting Sutfene in Baak aan de Dollemansstraat 26 verpleegeenheden voor dementerenden toevoegen.<br/><i>Bron: gB-PW-SW 2012-2013</i></li> <li>•In de periode 2010 – 2020 zullen in de gemeente Bronckhorst maximaal 385 woningen worden toegevoegd.</li> <li>•Gemeente en de corporaties zien het belang in van een periodiek Regionaal Woonwensen- en Leefbaarheidsonderzoek (AWLO) en dragen gezamenlijk zowel inhoudelijk als financieel verantwoordelijkheid voor deelname aan dit onderzoek.</li> <li>•Op basis van de uitkomsten van (regionale) onderzoeken maken Sité en gemeente jaarlijks afspraken over het nieuwbouwprogramma in de stad en dorpen</li> <li>•Gemeente spreekt met Sité af, dat met betrekking tot het toevoegen van extra woningen boven het in de meest actuele Regionale Woonvisie afgesproken aantal toe te voegen woningen in Doetinchem, gewerkt wordt met een rekening-courant :</li> <li>-De corporatie kan extra woningen toevoegen wanneer zij de garantie geeft dat zij in de periode tot 2020 eenzelfde hoeveelheid woningen elders in de gemeente Doetinchem zal slopen;</li> <li>-Wanneer de corporatie in geval van sloop gevolgd door nieuwbouw minder woningen terugbouwt dan op de bestaande locatie stonden, zal het verschil in aantallen tussen de bestaande en nieuwe situatie voor de corporatie beschikbaar blijven om elders in de gemeente Doetinchem in te zetten.</li> </ul> | <p>uitleggebieden. En we bouwen daar waar we grondbezit hebben. Van die grond is een deel geschikt voor sociale woningbouw. In 2013 bepaalden we waar nieuwbouw komt en welk programma daarbij hoort, passend binnen de planologische mogelijkheden, de woonvisie van gemeente Doetinchem, de ingecalculeerde grondopbrengst en onze eigen portefeuillebehoefte.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2014</i></p> <p>Ambitie nieuwbouw in de gemeente Bronckhorst: n.v.t..</p> | <p><b>Opgeleverde woningen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•<b>2011</b></li> <li>-Lookwartier: 42</li> <li>-Het Nieuwe Pelgrim (Gaanderen): 21 eengezinswoningen<br/><i>Bron: RvC--memo d.d. 22-06-2011</i></li> <li>-Langstraat (Gaanderen): 12 appartementen voor autistische jongeren</li> <li>-Lookwartier: 29</li> <li>-Het Nieuwe Pelgrim (Gaanderen): 7 eengezinswoningen</li> <li>-Wijnbergen: 4 eengezinswoningen</li> <li>•<b>2013</b></li> <li>-Het Nieuwe Pelgrim (Gaanderen): 39 appartementen voor Sensire</li> <li>•Het Nieuwe Pelgrim (Gaanderen): 14 zorgunits voor Sensire</li> <li>•Wijnbergen: 40 eengezinswoningen</li> <li><b>2014:</b></li> <li>•Geen nieuwbouw opgeleverd</li> </ul> <p><i>In 2014 is het document 'kernenfoto's' opgeleverd. Dit is gemaakt naar aanleiding van regionale discussies over waar het nog te bouwen woningaantal terecht moet komen. Daarin staat over nieuwbouw het volgende:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Er zijn beduidend nog minder dan 5.900 woningen extra nodig om te voorzien in de huisvesting van de huishoudens in 2025. Heroverweging van de regionale afspraak (en de</li> </ul> |  |
|--|--|---|--|

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <p><i>Bron: gD-SW 2012-2016</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Op basis van de uitkomsten van (regionale) onderzoeken maken Sité en gemeente jaarlijks afspraken over het nieuwbouwprogramma in de stad en dorpen.</li> <li>•De volgende projecten worden in 2012/2013 opgeleverd: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Het Nieuwe Pelgrim: 39 appartementen met zorgmogelijkheid, 14 verpleegplaatsen voor Sensire, commerciële ruimte met o.a. een huisartsenpost.</li> <li>-Wijnbergen Mid-West: 44 eengezinswoningen huur;</li> </ul> </li> <li>•Over de volgende projecten worden in 2012 en 2013 afspraken gemaakt: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Iseldoks: realisatie overeenkomst voor de bouw van 32 appartementen in de eerste fase van Iseldoks tussen KWP en Sité;</li> <li>-Lookkwartier: gezamenlijke heroverweging over de ontwikkelingsstrategie. Aan de hand van de conclusies wordt een besluit genomen over voortzetting, bijstelling of ontvlechting van de samenwerkingsovereenkomst Lookkwartier;</li> <li>-Oosseld: overeenstemming over programma en fasering voor afronding van Oosseld;</li> <li>-Saronixterrein: monitoren van de voortgang. Nieuwe strategieën uitwerken om te komen tot ontwikkelingskansen.</li> </ul> </li> </ul> <p><i>Bron: gD-SW 2012-2016</i></p> |  | <p>verdeling tussen gemeenten/kernen) en het verder terugbrengen van de plancapaciteit is daarom noodzakelijk. Daartoe dient voorzienbaarheid gecreëerd te worden; als tijdig bekend is bij belanghebbenden, dat er geen mogelijkheid meer is om een nieuwbouwplan uit te voeren, kan dit plan zonder planschade geschrapt worden. Daarmee is echter nog geen nieuwe bestemming voor de gronden gevonden. Er zal echter altijd nieuwbouw van woningen nodig blijven, maar dit als vervanging van bestaande woningen.</p> <p><i>Bron: Kernenfoto's 2014</i></p> |  |
|--|--|--|--|

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <h2>4.2 Sloop</h2>   |  |   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>•Bij sloop gevolgd door vervangende nieuwbouw zullen partijen zo mogelijk minder woningen terugbouwen voor zover de vraag naar woningen, de stedenbouwkundige situatie en de economische situatie dat toelaten.</li> <li>• M.b.t. het toevoegen van extra woningen boven op de 385 voor Bronckhorst, wordt gewerkt met een rekening-courant: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Corporaties kunnen extra woningen toevoegen wanneer zij de garantie geven dat zij in de periode tot 2020 eenzelfde hoeveelheid woningen elders in de gemeente Bronckhorst zullen slopen;</li> </ul> </li> </ul> | <p>Gedurende de gehele visitatie is sloop zeer beperkt aan de orde geweest. Bij de vier flats aan de Beethovenlaan heeft Sité er bewust voor gekozen om, gelet op de aanhoudende vraag naar dit type woning in Doetinchem, alle flats te behouden. Twee zijn grondig gerenoveerd, de andere twee worden op termijn gesloopt.</p> <p><i>Bronnen: RvC-memo d.d. 17-04-2013, RvC-memo d.d. 26-06-2013, RvC-memo d.d. 05-03-2014</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Gesprekken met bewoners van de Beethovenlaan. Bewoners worden zeer intensief betrokken bij het ontwikkelen van plannen en beleid. Ook onderhoudt Sité actief contact met de klankbordgroep. Ondanks de gevoeligheid van dit project loopt de communicatie met onze huurders goed.</li> </ul> <p><i>Bron: bestuursbrief 1<sup>e</sup> tertiaal 2013</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Start uitvoering aanpak Beethovenlaan. Zie verder</li> </ul> |  |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| <p>-Wanneer corporaties i.g.v. sloop gevolgd door nieuwbouw minder woningen terugbouwen dan op de bestaande locatie stonden, zal het verschil in aantallen tussen de bestaande en nieuwe situatie voor de betreffende corporatie beschikbaar blijven om elders in de gemeente Bronckhorst te bouwen.<br/> <i>Bron: gB-PW-SW 2012-2013</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Gemeente en Sité maken jaarlijks afspraken over toekomstige mogelijkheden voor sloop van bestaande woningen.</li> <li>• Wanneer de corporatie in geval van sloop gevolgd door nieuwbouw minder woningen terugbouwt dan op de bestaande locatie stonden, zal het verschil in aantallen tussen de bestaande en nieuwe situatie voor de corporatie beschikbaar blijven om elders in de gemeente Doetinchem in te zetten.<br/> <i>Bron: gD-SW 2012- 2016</i></li> </ul> |  | <p>4.3.<br/> <i>Bron: bestuursbrief 3<sup>e</sup> tertiaal 2014</i></p> |  |
|---|--|---|--|

| 4.3 Verbetering bestaand bezit (renovatie / groot onderhoud)  |  |  |
|---|--|--|
| <p>• Corporaties en gemeente geven aan welke complexen/buurtten niet meer aansluiten bij de woonwensen van de toekomst en waar maatregelen noodzakelijk zijn. Deze onderwerpen komen jaarlijks tijdens het strategisch overleg aan de orde.<br/><i>Bron: gB-PW-SW 2012-2013</i></p> <p>• Sité realiseert voor elke buurt /dorp in de gemeente Doetinchem waar zij woningen bezit, een toekomst strategie met betrekking tot haar vastgoed.</p> <p>• Sité bespreekt de buurtstrategieën met gemeente. Naar aanleiding hiervan maken Sité en gemeente samenwerkingsafspraken over het vervolg op de buurtstrategieën en de rolverdeling bij de ontwikkeling van het vervolg op de buurtstrategieën.<br/><i>Bron: gD-SW 2012-2016</i></p> <p>• Sité start in 2014 met twee zogenoemde 'fysieke projecten': het opknappen van verschillende complexen. De projecten aan de Beethovenlaan en de West-Indische buurt lopen gewoon door:<br/>-Uitwerken en uitvoeren van projecten West Indische buurt en Beethovenlaan;<br/>-In 2014 wordt gestart met de projecten Kloosstraat en Paul Krugerlaan.<br/>De impuls gelden voor het verduurzamen corporatiewoningen van de provincie worden voor bovengenoemde projecten ingezet.<br/><i>Bron: gD-SW 2014</i></p> | <p>• Sité heeft in 2010 met de wijkvisies, het SVB-traject, verkenningen onderzoeksvoorraad, de demografische cijfers enzovoorts veel informatie verzameld. Door deze informatie te combineren en eventuele hiaten aan te vullen, kunnen we de stap maken naar concrete keuzes en uitvoeringsplannen ten aanzien van bijvoorbeeld complexen en verkoop.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2011</i></p> <p>• Door middel van onderhoud, investeringen en dienstverlening behouden of verbeteren we de kwaliteit van ons bezit.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2012</i></p> <p>• In de Regionale Woonvisie met gemeenten en Provincie Gelderland uit 2010 stonden we als ACo voor de verschuiving van nieuwbouw naar bestaande woningvoorraad. Voor een deel gaat het om regulier onderhoud, conform onze onderhoudsbegroting. Sommige delen van ons bezit vragen echter om meer dan alleen onderhoud. Dit baseren we op gegevens over verhuurbaarheid, fysieke staat van de woning en buurtkenmerken. Bij de prioritering van aanpak van complexen en buurten maakten we in 2013 onderscheid tussen planmatig onderhoud, fysieke en integrale projecten.<br/><i>Bronnen: MT-memo d.d. 28-03-2013, MT-memo d.d. 27-06-2013</i></p> <p>We willen onze mutatiwoningen sneller verhuren, zodat onze doelgroep zo snel mogelijk een geschikte woning vindt. In 2012 hebben we maatregelen doorgevoerd om de doorlooptijd te verkorten. In 2013 voeren we ook de vernieuwde verhuur- en mutatieprocedure uit. We kijken bijvoorbeeld kritischer naar het klantgestuurd</p> | <p><b>SVB</b></p> <p>• Met de cyclus van portefeuilleleidraad (met duiding van de meerjarige woningbehoefte en woonwensen), wijkvisies (met voor alle Doetinchemse wijken een visie op ons bezit en de gewenste ontwikkeling van buurten), programmering (concretisering van wijkvisies in groot onderhoud- en renovatieprojecten) en complexbeheerplannen (waarin per groepje woningen de verhuurbaarheid, onderhoudsstaat en signalen rond leefbaarheid worden bijgehouden) sturen we dynamisch op de samenstelling en staat van onze woningvoorraad. Dit heeft z'n vertaalslag gekregen in een 'Programmering I' waarin buurten en complexen zijn aangewezen voor een renovatie of groot onderhoud-aanpak. Hieruit blijkt nadrukkelijk de verschuiving van investeringen in nieuwbouw naar bestaand bezit. Met behulp van de Robuuste Investeringsimpuls hebben we in de betreffende projecten een extra boost gegeven aan het verduurzamen van het bestaande voorraad.</p> <p>• Sité is actief bij de totstandkoming en vorm van het Achterhoeks Woonwensen- en Leefbaarheids-onderzoek (AWLO). De bevindingen uit het rapport gebruiken ter onderbouwing van onze Programmering I,</p> <p>• Beschikking over steeds meer complexbeheerplannen, waarmee ook leefbaarheid inzichtelijker wordt gemaakt.<br/><i>Bronnen: MT-memo d.d. 28-03-2013, jaarstukken 2013</i></p> <p>• Aanschaf software complexbeheerplannen, waarmee we informatie per complex voor de organisatie inzichtelijk maken, o.a. via kaart- en beeldmateriaal. In tegenstelling tot de jaren ervoor, is de informatie nu continu up-to-date, want direct gekoppeld aan het primaire systeem.</p> |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  | <p>vervangen van keukens, badkamers en toiletten en proberen dit planmatiger aan te pakken (Wonen op Maat 2.0).</p> <p><i>Bron: Kadernotitie 2013</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ons strategisch voorraadbeleid is gericht op voldoende betaalbare huurwoningen. Dit realiseren we via onderhoud, renovatie, sloop en (vervangende) nieuwbouw. Qua systematiek houden we vast aan de portefeuilleleidraad, wijkvisies en complexbeheerplannen.</li> </ul> <p><i>Bron: Kadernotitie 2014</i></p> | <p><i>Bron: jaarstukken 2014</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.000 woningen zijn geschilderd.</li> <li>• Vernieuwing van 88 keukens, 67 badkamers en 40 toiletten.</li> <li>• Tegelijk met de landelijke focus op de Utrechtse asbestproblematiek is in wanden van 73 van onze bergingen aan onder meer de Paul Krugerlaan asbest aangetroffen. We hebben daarop direct nader extern onderzoek laten uitvoeren. De besmette wanden zijn verwijderd en vervangen door ander materiaal. Daarnaast zijn we gestart met een Plan van Aanpak om in de periode tot 2020 asbest fasegewijs uit ons bezit te verwijderen.</li> <li>• Inventarisatie van risico op koolmonoxidevergiftiging t.g.v. open verbrandingstoestellen in ons bezit. Uitkomst: bij 500 appartementen en 150 eengezinswoningen is er reden om in de periode tot 2017 in te grijpen. Dit d.m.v. vervanging, verbetering en adviezen aan bewoners.</li> <li>• Technisch onderzoek heeft betonrot aangetoond bij twee van onze vier flats aan de Beethovenlaan. Ingrijpen is nodig om verdergaande betonrot te voorkomen. Het vervolgonderzoek en uitwerking van het benodigde onderhoud zijn in twee gedeelten opgesplitst: uitvoeren van noodzakelijk onderhoud en via open proces met betrokkenen kijken naar de toekomst van de flats op langere termijn. Start van dit participatietraject i.s.m. gemeente Doetinchem.</li> <li>• Reguliere klantgestuurd onderhoud (KGO) is vervangen door pilot Wonen op Maat 2.0. Hierbij wordt periodiek per wijk gekeken naar hetgeen bewoners qua renovatie nodig achten.</li> </ul> |  |
|--|---|---|--|

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Aanpassing Zelf Aangebrachte Voorzieningen-beleid (ZAV) ter effectuering per 01-01-2013: huurders moeten toestemming vragen voor het zelf aanpassen van de woning. Dit sluit beter aan op de wettelijke bepalingen, is duidelijker voor onze huurders en houdt onze informatie over de woningen meer up to date.<br/><i>Bron: jaarstukken 2012</i></li> <li>•In 2013 schilderden we in totaal 950 woningen. We vernieuwden 50 keukens, 60 badkamers en 30 toiletten.</li> <li>•Op basis van een technische analyse besloten we om twee flats aan de Beethovenlaan rond 2021 te slopen. Twee andere flats aan de Beethovenlaan behouden we wel, want we verwachten dat dat er de komende jaren nog voldoende vraag is naar woningen met een relatief lage huurprijs. Via een open proces praten we met alle betrokkenen over de toekomst van de flats op langere termijn.</li> <li>•In 2013 begonnen we met de asbestinventarisaties van 5800 woningen die voor 1994 zijn gebouwd. Sité wil een overzicht van de aanwezigheid van asbest in woningen, zodat we kunnen bepalen of het tijdens toekomstig onderhoud van de woning verwijderen.</li> <li>•Begin 2013 heeft Sité een nieuw beleid voor Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV) vastgesteld.</li> <li>•Een gespecialiseerd bedrijf inspecteerde onze woningen op energieprestaties. Hierdoor hebben we beter in beeld hoe energiezuinig ze zijn. De resultaten geven belangrijke informatie voor toekomstige onderhoudsplannen.<br/><i>Bron: jaarstukken 2013</i></li> </ul> <p><b>Realisatie Impulsplannen</b></p> |  |
|--|--|---|--|

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Renovatie flats aan Kloosstraat (2014)</li> <li>•Renovatie woningen Paul Krugerlaan (2014)</li> <li>•Renovatie flats aan Beethovenlaan (2014)</li> <li>•In 2014 zijn plannen voor bijna 450 woningen voorbereid. Oplevering van de meeste projecten vindt plaats in 2015. We streven naar een zo divers mogelijk aanbod. Dat kan zijn in prijs, in kwaliteit, in plek of in type woning.</li> </ul> <p>In de nabije toekomst is de vraag aan de orde op welke onderdelen ons bezit aangepast moet worden in termen van sloop en (vervangende) nieuwbouw.</p> <p><b><i>Besluitvorming over Impulsplannen</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Renovatie woningen Ribesstraat (2014)</li> <li>•Renovatie woningen Van Zadelhoffplein (1<sup>e</sup> fase) (2014)</li> <li>•Integrale aanpak West-Indische Buurt (2014)</li> </ul> |  |
|--|--|--|--|

#### 4.4 Maatschappelijk vastgoed

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| <b>4.4 Maatschappelijk vastgoed</b>   |   |   |  |
| •Sité is niet alleen bereid om fors te investeren in de onrendabele top van | •Momenteel bezit Sité zo'n 90 bedrijfsonroerend goed- objecten (BOG), waarvan circa 30 zijn aan te merken als maatschappelijk | •De zorgvastgoedportefeuille wordt gekenmerkt door de diversiteit aan woonfuncties. |  |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>woning voor de lagere inkomensgroepen. Sité zal ook bijdragen in het onrendabele deel van maatschappelijk noodzakelijke voorzieningen, als zij daarmee een bijdrage kan leveren aan de leefbaarheid en het woonplezier van de inwoners en de financiering daarvan volgens Sité redelijkerwijs niet thuishoort bij een andere organisatie. Van geval tot geval wordt bezien in welke mate een bijdrage voor maatschappelijk vastgoed vanuit Sité aan de orde is.</p> <p><i>Bron: gD-SW 2005-2010</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•De corporaties onderschrijven het belang van een goede WWZ-infrastructuur in de kernen en zijn bereid te investeren in zorggerelateerd maatschappelijk vastgoed.</li> <li>•De corporaties zijn bereid te investeren in overig maatschappelijk vastgoed.</li> </ul> <p><i>Bron: gB-PW-SW 2009- 2013</i></p> | <p>onroerend goed. Dit gaat om panden die worden verhuurd tegen niet-marktconforme huurprijzen aan onze maatschappelijke partners en in sommige gevallen zelfs 'om niet' ter beschikking worden gesteld. In 2011 hebben we onze totale BOG-portefeuille herijkt en is de totale portefeuille herzien op het aspect financieel rendement en/of het financiële risico van een dergelijk object.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•In 2012 stoten we de meest risicovolle objecten uit onze portefeuille af op een bedrijfseconomisch verantwoorde manier.</li> <li>• In 2012 stoten we de objecten die vanuit -bijvoorbeeld leefbaarheid en vitale buurten- geen maatschappelijke waarde meer hebben af op een bedrijfseconomisch verantwoorde manier.</li> </ul> <p><i>Bron: Kadernotitie 2012</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Sité is zich bewust van de toenemende vraag naar wonen met zorg. Er komt meer aandacht voor de zorgvastgoedportefeuille. Dat betekent intensiever contact met haar partners in de zorg, actief contractbeheer en er wordt actie ondernomen op verhuureenheden met een hoog risicoprofiel. In 2013 wordt in ProSiW-verband een risicoinventarisatie gemaakt van de zorgvastgoed portefeuille.</li> </ul> <p><i>Bron: Kadernotitie 2013</i></p> | <p>Binnen de ruim 200 wooneenheden onderscheiden we: zelfstandige en onzelfstandige woningen, intramurale en extramurale huisvesting, geclusterde woningen en groepswoonings. Deze woningen zijn gekoppeld aan verschillende gradaties van zorgverlening, die varieert van 24-uurs zorg tot enkele uren begeleiding in de week. In de portefeuille zijn de verschillende sectoren uit de zorg vertegenwoordigd: ouderenzorg, jeugdzorg, geestelijke gezondheidszorg, NAH (niet aangeboren hersenafwijkingen), Fokus Wonen met ADL (algemene dagelijkse levensverrichtingen) assistentie, verstandelijke gehandicapten en lichamelijke gehandicaptenzorg.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•De veranderende en complexe regelgeving op het terrein van wonen en zorg was afgelopen jaren onderwerp van gesprek binnen ProSiWo. In 2013 zijn gezamenlijk de risico's voor het zorgvastgoed in kaart gebracht. In 2014 is door het organiseren en bijwonen van bijeenkomsten op landelijk en regionaal niveau kennis en ervaring uitgewisseld.</li> </ul> <p><i>Bronnen: bestuursbrief 3<sup>e</sup> tertiaal 2013, Wonen en zorg ProSiWo d.d. 16-03-2015</i></p> <p><b>Risicoanalyse BOG-portefeuille</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Sité heeft naast woningen ook een aantal objecten bedrijfsnonroerend goed in bezit. Die portefeuille is qua omvang klein. In 2011 hebben we de meest risicovolle objecten benoemd. Hiervoor worden begin 2012 scenario's vastgesteld. Deze kunnen variëren van afstoten tot vergroten van de verhuurkans door hierin geld te investeren.</li> </ul> <p><i>Bron: jaarstukken 2011</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Vertaling de risico's op ons bedrijfsnonroerendgoed in risicovolle en minder risicovolle objecten. We streven hierbij naar het voorkomen van leegstand.</li> </ul> |
|---|---|---|

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <p>Evenals de huizenmarkt zit echter ook de markt voor BOG in het slop. Dit heeft tot gevolg dat in 2012 niet al onze BOG-panden waren verhuurd, maar -conform we begroot hadden- hebben we zo'n 82% van de huurinkomsten uit BOG ontvangen. Er zijn in 2012 geen extra panden leeggekomen, de leegstand was nagenoeg verwaarloosbaar en was er geen sprake van faillissement bij onze BOG-huurders, zodat de verhuur van die panden wat dat betreft niet in het gedrang is.</p> <p><i>Bron: jaarstukken 2012</i></p> <p><b>Gebruik en verhuur objecten 2011 - 2014</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Tirol 77 is verhuurd aan gemeente Doetinchem voor gebruik als school. Huurovereenkomst tot juli 2017 Vanaf augustus 2012: leegstand t.g.v. daling aantal leerlingen. Een klein gedeelte wordt tijdelijk onder verhuurd.</li> <li>•Zonneplein I t/m V, MFA Oosseld (De Zonneboom) is in 2011 in gebruik genomen door een aantal maatschappelijke organisaties: Welzijnsorganisatie IJsselkring, gemeente Doetinchem: scholen en sporthal, kinderopvang Humanitas. Periode 2011-2014 continuering van de activiteiten.</li> <li>•Sité maakte gebruik van meerdere locaties om haar werkzaamheden uit te voeren: Hofstraat 47 (kantoor), Keppelseweg 6-22 (testruimte), Expeditieweg 15 (onderhoudsdienst Snelservice), Dennenweg 6 (woonatelier/projectorganisatie Bloemenbuurt). In de periode 2011-2014 wordt dit aantal sterk afgebouwd. Behouden anno 2014: Hofstraat 47 en Keppelseweg 6-22 (inmiddels voor onze onderhoudsdienst Snelservice).</li> <li>•Stichting IJsselkring huurde voor haar welzijnsactiviteiten in de wijk in de periode 2011-2014 een aantal buurthuizen/ ontmoetingsruimten van Sité: Stevinlaan 9, Mullerstraat 46 en Hof van Cambridge</li> </ul> |  |
|--|--|--|--|

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <p>41 &amp; 43.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Eduard Schilderinkstraat 132a te Doetinchem. 2011: verhuurd als buurtkamer aan Stichting IJsselkring. 2013: Activiteiten zijn een succes en worden overgenomen door de vrijwilligers: huurovereenkomst wordt omgezet naar Huurder Vereniging Buurtkamer Overstegen.</li> </ul> <p><b>Huuropzeggingen binnen ons zorgvastgoed</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Huroopzegging gezinsvervangend huis van Lindenhout aan de Stationsstraat 26-01 en 26-02 in Wehl. Nieuwe partij meldt zich: gezinshuis Oso Lobi.</li> <li>•Zozijn zegt de huur op van de woonzorggebouwen aan de Gieterijstraat in Gaanderen en de J.D. Pennekampweg in Hummelo. Ter vervanging van deze locaties ontwikkelen zij nieuwbouw in eigen beheer. Sité onderzoekt mogelijke herbestemmingen van de locaties en is in gesprek met andere zorgaanbieders.</li> </ul> <p><b>Nieuwbouw</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Naast de gerealiseerde woonzorgprojecten zijn er ook een aantal projecten in de periode 2011-2014 niet tot realisatie gekomen. De verandering in de kapitaallastenvergoeding binnen de zorg, maakt dat de zorgaanbieder anders naar hun vastgoed kijken: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Dollemanstraat Baak: door het terugtrekken van zorgaanbieder Sutfene wordt hier geen zorgboerderij meer gerealiseerd. Sité is lang op zoek naar een nieuwe partner, maar besluit het pand in 2013 af te stoten;</li> <li>-Overstegen_Boddens Hosangstraat: door het terugtrekken van Sensire worden hier geen 24 appartementen gerealiseerd en ziet Sité af van verdere samenwerking met Ultimo Vastgoed.</li> <li>-Saronixterrein: door het faillissement van Goldewijk</li> </ul> </li> </ul> |  |
|--|--|--|--|

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | komt de ontwikkeling van het Saronixterrein in een ander daglicht te staan. |  |
|--|--|---|--|

| 4.5 Verkoop   |  |            |      |      |      |    |    |    |    |  |  |        |            |      |    |    |      |   |   |      |    |   |      |   |   |  |
|---|--|------------|------|------|------|----|----|----|----|--|--|--------|------------|------|----|----|------|---|---|------|----|---|------|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De corporaties zullen vooraf overleg voeren met de gemeente, als zij overwegen huurwoningen zonder voorwaarden ('reguliere' verkoop buiten het concept van Te Woon) aan te bieden. Om in dat verband tot een verantwoorde afweging te kunnen komen, zullen partijen elkaar vroegtijdig informeren over de aanpak/herstructurering van complexen en buurten en de werkplanningen op elkaar afstemmen.<br/><i>Bron: gB-PW-SW 2009-2013</i></li> <li>Sité biedt het product Koopgarant alleen aan huurders die hun woning willen kopen.<br/><i>Bron: gB-PW-SW 2012-2013</i></li> <li>Het verkoopbeleid plan van Sité is maximaal 5 jaar oud. Bij aanpassing van het beleid worden relevante wijzigingen hierin afgestemd met gemeente.<br/><i>Bron: gD-SW 2012- 2016</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sité zet bij nieuwe bouwprojecten in op het realiseren van betaalbare woningen. Wij proberen de mogelijkheden van kopers te vergroten door te wijzen op gemeentelijke subsidiemogelijkheden, zoals de starterslening en de koopsubsidie. We vergroten de mogelijkheden van kopers met een beperkt inkomen door het aanbieden van verschillende koopvarianten. We bieden in principe geen bijzondere koopvarianten aan bij duurdere woningen of aan kopers met een (te) hoog inkomen. Criteria hiervoor worden in ons verkoopbeleid vastgelegd. Voor sommige doelgroepen is kopen op de huidige woningmarkt niet realistisch.<br/><i>Bron: Kompas</i></li> <li>Op basis van ons SVB, helderheid over de onderzoeksvoorraad en het ideaalplaatje van onze woningvoorraad in 2020 kunnen we een 'verkoopcatalogus' maken. In de catalogus onderscheiden we twee categorieën: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Woningen die verkocht mogen worden eventueel met terugkoopverplichting;</li> <li>-Woningen die we actief en definitief afstoten middels verkoop.</li> </ul> De woningen die niet in de catalogus staan, zijn de woningen die we niet verkopen.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2011</i></li> </ul> <p><b>Aantal te verkopen woningen uit bestaand bezit:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>36</td> <td>32</td> <td>10</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bronnen: begrotingen 2011 - 2014</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wijziging verkoopbeleid: niet meer alle woningen zijn Te Woon (en dus ook te koop), maar een geselecteerd deel, afhankelijk van type, plek en visie op de wijk.</li> </ul> | 2011       | 2012 | 2013 | 2014 | 36 | 32 | 10 | 10 | <p><b>Aantal verkochte woningen uit bestaand bezit:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Totaal</th> <th>Koopgarant</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2011</td> <td>41</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>9</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>15</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>6</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: jaarstukken 2011-2014</i></p> <p><b>Toelichting 2012:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vanwege voortdurende stagnatie op de verkoopmarkt is medio 2012 de jaareindeverwachting naar beneden bijgesteld.</li> <li>Ook heeft Sité toen besloten voortaan af te zien van 'verkoopstimulerende' middelen (o.a. Koopgarant en Te Woon) als regulier beleid. Reden hiervoor was dat ze niet (meer) bijdroegen aan het verkoopresultaat en onze herbezinning op woningbezit als empowering van huurders. We vonden het niet langer verantwoord om onze huurders te belasten met een woning die ze wel zouden kunnen kopen, maar vervolgens niet zouden kunnen onderhouden.</li> <li>Daarnaast hebben we een deel van onze nieuwbouw verkoopwoningen (met name in het Lookwartier) omgezet naar huur, waar groeiende vraag naar is. We konden dit ons permitteren omdat we de jaren die daarop volgden niet afhankelijk zouden zijn van kasstromen uit verkoop.</li> </ul> |  | Totaal | Koopgarant | 2011 | 41 | 11 | 2012 | 9 | 4 | 2013 | 15 | 2 | 2014 | 6 | 0 |  |
| 2011  | 2012   | 2013       | 2014 |      |      |    |    |    |    |  |  |        |            |      |    |    |      |   |   |      |    |   |      |   |   |  |
| 36  | 32   | 10         | 10   |      |      |    |    |    |    |  |  |        |            |      |    |    |      |   |   |      |    |   |      |   |   |  |
|   | Totaal   | Koopgarant |      |      |      |    |    |    |    |  |  |        |            |      |    |    |      |   |   |      |    |   |      |   |   |  |
| 2011  | 41   | 11         |      |      |      |    |    |    |    |  |  |        |            |      |    |    |      |   |   |      |    |   |      |   |   |  |
| 2012  | 9  | 4          |      |      |      |    |    |    |    |  |  |        |            |      |    |    |      |   |   |      |    |   |      |   |   |  |
| 2013  | 15   | 2          |      |      |      |    |    |    |    |  |  |        |            |      |    |    |      |   |   |      |    |   |      |   |   |  |
| 2014  | 6  | 0          |      |      |      |    |    |    |    |  |  |        |            |      |    |    |      |   |   |      |    |   |      |   |   |  |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoren verkoop van bestaand bezit van 35 à 40 woningen via de thermometer 'verkoop bestaand bezit-wonen' à € 6.000.000.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2012</i></li> <li>• Specificeren verkoopbeleid. Het SVB is in deze het vertrekpunt</li> <li>• Verkoop stagneert volledig: einde inzet verkoopmiddelen (zoals Koopgarant) om concurrentie met verkopende particulieren te voorkomen.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2013</i></li> <li>• Inspelen op mogelijkheden en kansen die zich voordoen rond verkoop, zoals het verstrekken van startersleningen door gemeenten.</li> <li>• Verkoopambitie: 10 woningen.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2014</i></li> </ul> | <p><i>Bron: MT-memo d.d. 12-05-2011, MT-memo d.d. 12-01-2012, MT-memo d.d. 24-05-2012</i></p> <p><i>Toelichting 2013:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2013 zijn meer woningen verkocht dan begroot omdat van vier van de 15 verkochte woningen zijn verkocht aan gemeente Doetinchem voor de aanleg van de Oostelijke randweg.</li> </ul> <p><i>Toelichting 2014:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eind 2014 is opnieuw de lijst met te verkopen bestaande woningen vastgesteld. Deze omvat nu ca. 120 woningen (ter vergelijking: voor 2011 werden grote delen van ons bezit te koop aangeboden). Deze lijst is niet statisch, we bekijken elke situatie zorgvuldig.<br/><i>Bron: MT-memo d.d. 06-11-2014</i></li> </ul> |  |
|--|--|---|--|

| Externe opgaven  | Ambities  |   | beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven |
|--|---|---|--|
| <b>5. Kwaliteit wijken en buurten</b>  |   |   | <b>7,3</b>                                       |
| <b>5.1 Leefbaarheid</b>  |   |   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Partijen stemmen inspanningen, initiatieven en investeringen inzake de leefbaarheid / vitaliteit van wijken en kernen onderling af.<br/><i>Bron: gB-PW-SW 2009-2013</i></li> <li>Gemeente en corporaties zetten zich gezamenlijk in voor de leefbaarheid in de verschillende kernen. Daarbij worden ook andere instellingen/groeperingen op hun verantwoordelijkheid aangewezen en aangesproken, zoals bijvoorbeeld de welzijnsinstellingen en zorginstellingen.<br/><i>Bron: gB-PW-SW 2012-2013</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ontwikkelingen in de maatschappij, de gezamenlijke toekomstvisie op de Achterhoek, de taakopvatting van corporaties en de nieuwe koers in <i>Kompas</i> vragen een vertaling naar bijgestelde leefbaarheids-doelstellingen. Dit kan worden vertaald in onze leefbaarheidsagenda voor 2012-2015.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2011</i></li> <li>Sité zet zich in voor de leefbaarheid in wijken en buurten waar zij bezit heeft, zodat onze huurders naar tevredenheid wonen. De afgelopen jaren was onze focus het beheer van woningen en woonomgeving, mede om de waarde en courantheid van ons bezit te versterken. In 2013 zetten we nog meer middelen in op verscheidenheid (op lange termijn) van buurten en hun bewoners. Dit betekent dat we terughoudender worden ten aanzien van het financieren van incidentele initiatieven en onze inzet richten op lange termijn effecten.</li> <li>Monitoring voortgang qua leefbaarheid a.h.v. aantal gevallen overlast, Buurtbemiddeling en 'woonfraude'.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2013</i></li> <li>We scherpen de criteria voor besteding van onze leefbaarheidsbijdrage en Stimulans-fonds aan.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2014</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>De politiek en publieke opinie willen dat corporaties zich meer beperken tot hun 'core business'. Daarom hebben we in 2012 onze bijdrage aan leefbaarheidsactiviteiten naar beneden bijgesteld.<br/><i>Bron: jaarstukken 2012</i></li> <li>Door de inzet van gemeentelijke Buurtcoaches houden wij ons niet langer bezig met taken waarvoor wij niet de expertise hebben.<br/><i>Bron: jaarstukken 2014</i></li> </ul> |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Voor bestaande wijken zetten Sité en gemeente drie achtereenvolgende stappen: monitoring via LEMON (LEefbaarheidsMONitor) (sociaal, fysiek en economisch); planvorming; uitvoering.</li> <li>Er wordt aangegeven wat de prioritering van wijkactiviteiten is, met benoeming van middelen.</li> <li>Dit leidt waar nodig tot een gemotiveerd 'nee' van het collectief tegen sommige initiatieven van één der partners.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>De uitkomsten van de tweejaarlijkse LEMON vormen de basis voor onze jaarlijkse leefbaarheidsagenda. In 2012: <ul style="list-style-type: none"> <li>-is de invulling van onze leefbaarheidsagenda gericht op zichtbaar effect ten aanzien van verhuurbaarheid, verkoopbaarheid of waardestijging van ons bezit;</li> <li>-blijft onze rol bij sociaal-culturele activiteiten beperkt tot financiële bijdragen ten dienste van</li> </ul> </li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>I.s.m. onze Doetinchemse wijkpartners is een LEMON uitgevoerd. Op basis hiervan hebben we de noordelijke wijken van Doetinchem voor de komende jaren tot prioriteits-wijken benoemd.<br/><i>Bron: jaarstukken 2011</i></li> <li>Sité en gemeente Doetinchem hebben de tweejaarlijkse LEMON uitgevoerd. Resultaten dienen</li> </ul>  |  |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sité is niet alleen bereid om fors te investeren in de onrendabele top van woning voor de lagere inkomensgroepen. Sité zal ook bijdragen in het onrendabele deel van maatschappelijk noodzakelijke voorzieningen, als zij daarmee een bijdrage kan leveren aan de leefbaarheid en het woonplezier van de inwoners en de financiering daarvan volgens Sité redelijkerwijs niet thuishoort bij een andere organisatie. Van geval tot geval wordt bezien in welke mate een bijdrage voor maatschappelijk vastgoed vanuit Sité aan de orde is.<br/><i>Bron: gD-SW 2005-2010</i></li> <li>• Er worden concrete afspraken gemaakt over het periodiek uitvoeren van het leefbaarheidsonderzoek. De intentie van partijen is om het leefbaarheidsonderzoek elke twee jaar te herhalen.<br/><i>Bron: gB-PW-SW 2012-2013</i></li> <li>• De LEMON-enquête wordt gekoppeld aan het regionale woononderzoek. Gemeente en Sité streven er naar dat dit regionale onderzoek, inclusief LEMON een keer in de drie jaar wordt uitgevoerd.<br/><i>Bron: gD-SW 2012 – 2016</i></li> <li>• Deelname partijen aan periodiek Achterhoeks Woonwensen- en Leefbaarheidsonderzoek (AWLO) op kernniveau waarbij de uitkomsten vervolgens worden gebruikt om de kwantitatieve en kwalitatieve opgave in Bronckhorst en de daarbij behorende verantwoordelijkheden te bepalen.</li> <li>• Na afronding van het AWLO formuleren partijen gezamenlijk een definitie voor leefbaarheid. Ook wordt afgesproken welke partij waarvoor verantwoordelijk is. Bij de evaluatie van de prestatieafspraken in 2012 worden vervolgens concrete afspraken gemaakt over leefbaarheid.<br/><i>Bron: gB-PW-SW 2012-2013</i></li> </ul> | <p>verhuurbaarheid, verkoopbaarheid of waardeestijging van ons bezit;<br/>-besparen we in totaal 30% op onze leefbaarheidsuitgaven.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2012</i></p>  | <p>o.a. als onderbouwing van ons beleid en plannen in wijken en buurten. Daarnaast hebben we over de leefbaarheidsaspecten die wij zelf kunnen beïnvloeden (o.a. woonomgeving) afspraken gemaakt met onze partners in het Wijkwerk.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In ons primaire softwarepakket (Empire) is de module 'leefbaarheid-dossiers' gevuld zodat de informatie in 2015 ingezet kan worden.<br/><i>Bron: jaarstukken 2014</i></li> </ul> |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeente en Sité erkennen gezamenlijk drie belangrijke motieven voor het vorm geven van goede bewonersparticipatie in hun beleids- en planontwikkeling:<br/>-De kwaliteit van de plannen wordt vergroot wanneer wordt uitgegaan van de specifieke kennis, wensen, behoeften en</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onze klant vormt de kern van onze buurten, dus ook voor de vitaliteit ervan. Ons credo 'zelfredzaam waar het kan, ondersteunen waar het moet' krijgt meer handen en voeten. Bewoners krijgen meer inspraak -en dus verantwoordelijkheid- als het gaat</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het leefbaarheidsproject Schöneveld-Noord is afgerond. Samen met bewoners zijn achterpaden en tuinen opgeknapt en oude garages gesloopt.<br/><i>Bron: jaarstukken 2011</i></li> <li>• Er is bijgedragen aan de bewonersactiviteiten:</li> </ul>  |  |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <p>problemen van de bewoners. Het zijn immers de bewoners die het beste weten wat er in hun wijk gaande is.</p> <p>-De betrokkenheid van de bewoners bij hun wijk of buurt wordt vergroot c.q. gehonoreerd.</p> <p>-Het draagvlak onder de bewoners wordt vergroot, wat ten goede komt aan het verdere verloop van het proces.</p> <p>Daarnaast willen beide partijen dat burgers van de gemeente Doetinchem meer verantwoordelijkheid gaan nemen in de publieke zaak, door het stimuleren van actief burgerschap:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In het eerste kwartaal van 2013 is voor de Noordelijke prioriteitsbuurten een gezamenlijk plan gemaakt tussen gemeente en Sité over de aanpak van participatie met bewoners en andere partners t.a.v. de buurtvisies en complexplannen van Sité. Sité neemt hierin het initiatief.</li> <li>• Sité doet structureel internetpeilingen en voert consumentenonderzoeken uit over haar beleidsplannen.</li> <li>• Sité voert minimaal 3x per jaar overleg met haar huurdersvereniging over haar beleidsvoornemens.</li> <li>• Jaarlijks vindt een verantwoording plaats over de uitvoering, evaluatie en eventuele bijstelling over de prestatieafspraken, naar belangen-, bewoners- en huurdersorganisaties.</li> </ul> <p><i>Bron: gD-SW 2012-2016</i></p> | <p>om handhaving, aanpassing en verbetering van hun woning en woonomgeving. We stellen kaders op voor bewonersparticipatie bij aanpassing en verbetering van woning en woonomgeving en zetten deze experimenteel in.</p> <p><i>Bron: Kadernotitie 2013</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• We evalueren we vóór 1 april de participatiepilots Gaanderen_Gesco-terrein en Gaanderen_ontduplexen en bepalen we mede op basis daarvan de (financiële) kaderstelling voor klantbetrokkenheid.</li> <li>• Betrekken van klanten bij de uitvoering van de projecten centrum (eengezinswoningen)/Paul Krugerlaan, Kloosstraat, Beethovenlaan en West-Indische buurt.</li> <li>• Betrekken van klanten via projecten bij verdeling van servicekosten voor complexen aan de Marsmanstraat, Alfred Mozerplein, Gordel van Smaragd en Zonneplein.</li> <li>• Experimenteren met de inzet van huurders van hoogbouwcomplexen voor het houden van toezicht en organiseren van schoonmaak- en groenonderhoud en bepalen vóór 1 december of we hier mee verder gaan.</li> <li>• Experimenteren met het inzetten van huurders voor de begeleiding van jongeren met problemen en bepalen vóór 1 december of we hier mee verder gaan.</li> </ul> <p><i>Bron: Kadernotitie 2014</i></p> | <p>tijdelijk speelveld in Oosseld, het participatieproject in de Muziekbuit, vier activiteiten in Schöneveld, het opknappen van de entree van een flat aan de Verzetslaan, een voorzieningencheck in de Jubileum- en Stuikenbuurt, het opknappen van de voetgangerstunnel in De Veentjes en een 'opzomerweek' in De Huet.</p> <p><i>Bron: jaarstukken 2012</i></p> <p><b>Bewonersparticipatie t.a.v. beleidsthema's</b></p> <p>We betrekken onze huurders op verschillende manieren bij onze planvorming. Naast overleg met Siverder doen we dat via digitaal klantenpanel (Denk mee met Sité), een consumentenpanel of huurdersdebat, enquêtes over onze dienstverlening en polls op de homepage van onze website.</p> <p>Een greep uit de activiteiten van afgelopen jaren:</p> <div data-bbox="1254 869 1736 1173" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>2011:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-klantpanel Denk mee met Sité: actief burgerschap, energiebesparing</li> <li>-consumentenpanels: <a href="#">energiebesparing</a>, <a href="#">slepersbeleid</a></li> <li>-polls (via onze website): <a href="#">energiebesparing</a></li> <li>-congres i.s.m. Rabobank: <a href="#">jongeren_hypotheek</a></li> <li>-discussiesessie "Glazen Campus": <a href="#">jongeren_wonen</a> in de Achterhoek</li> <li>-jongerendebat <a href="#">BlockParty: jongeren_wonen</a> in Doetinchem</li> <li>-"Sité on tour" langs buurthuizen: <a href="#">jongeren_wonwensen</a></li> <li>-enquête: dienstverlening onder senioren</li> </ul> <p><b>2012:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-klantpanel Denk mee met Sité: communicatie</li> <li>-poll: huurverhoging</li> </ul> <p><b>2013:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Poll maatwerk huurincasso (2013): via bezoekers website</li> <li>-Consumentenpanel Slepersbeleid.</li> </ul> <p><b>2014:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-huurdersbijeenkomst betaalbaarheid wonen en duurzaamheid</li> <li>-benchmark <a href="#">social media</a></li> <li>-klantpeiling inzake woningkwaliteit 2014)</li> <li>-gesprek met huurders voor input t.b.v. nieuwe koers Sité ('<a href="#">Siverder and friends</a>')</li> <li>-sessie met belanghouders (zorg, vastgoed, gemeenten, welzijn) voor input t.b.v. nieuwe koers Sité</li> <li>-<a href="#">EnergieCafés</a></li> </ul> </div> |  |
|---|---|--|--|

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• In de Achterhoek is de wederzijdse betrokkenheid van familie en burens nog sterk. Met name in de kleine kernen vertaalt zich dat in 'naoberschap'. Toch neemt ook in de Achterhoek de individualisering toe. Hierdoor en door krimp komt de leefbaarheid in wijken en dorpen de komende jaren steeds meer onder druk te staan<br/><i>Bron: gD-SW 2012-2016</i></li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het buddyprogramma maakt positief gebruik van bestaande huurders (positieve cultuurdragers binnen de wijk) die als buddy worden aangewezen en opgeleid om nieuwe huurders te introduceren en begeleiden binnen de wijken. We werken deze werkwijze uit en doen een pilot in de Caenstraat, Kleintjeskamp of Beethovenlaan/Muziekbuurt.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2011</i></li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoering project Nieuw Naoberschap.<br/><i>Bronnen: bestuursbrieven 1<sup>e</sup> tertiaal 2011, 2<sup>e</sup> tertiaal 2011, 3<sup>e</sup> tertiaal 2011, jaarstukken 2011, 1<sup>e</sup> tertiaal 2012, 2<sup>e</sup> tertiaal 2012, jaarstukken 2012</i></li> <li>• I.s.m. het Wijkwerk is het project 'Nieuw Naoberschap' afgerond in de wijken Schöneveld, Muziekbuurt, De Huet en Noord. Het voortbestaan van het project is geborgd in het wijkwerk voor de wijken de Hoop, De Huet en de Bloemenbuurt.<br/><i>Bronnen: Evaluatierapport nieuw Naoberschap Sité Woondiensten en Wijkwerk Doetinchem (voorjaar 2013), Projectplan Nieuw-Naoberschap Wijkwerk Doetinchem</i></li> </ul>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actieve deelname van Sité aan pilot in Bronckhorst-West, gericht op het op peil houden van leefbaarheid. Daar waar de pilot raakt aan het bezit van Sité en de woningen van Sité een onderhouds- of renovatieaanpak zullen ondergaan, zullen gemeente en Sité gezamenlijk optrekken om de doelen van de pilot zo goed mogelijk te behalen.<br/><i>Bron: gB-PW-SW 2012-2013</i></li> <li>• Sité heeft een leefbaarheidsbudget ter beschikking voor al haar huurders. Dit is beschikbaar voor initiatieven uit de buurten, wijken en dorpen.</li> <li>• Gemeente en Sité maken in 2012 voor de kernen Steenderen, Hummelo, Baak en Drempt een gezamenlijke dorpsvisie. Sité neemt hiertoe het initiatief. In het eerste kwartaal van 2012 is een Plan van Aanpak gereed, daarna volgt de uitvoering.</li> <li>• Uitvoering OOGZ-convenant (2009-2013).<br/><i>Bron: gB-PW-SW 2012-2013</i></li> <li>• Gemeente en Sité stellen samen een plan van aanpak op voor het stimuleren van 'zelfwerkzaamheid' door bewoners in hun directie woonomgeving. Als pilot wordt hiermee gestart in de Wijk Overstegen. Gemeente betreft Sité bij de aanpak hiervan.<br/><i>Bron: gD-SW 2012-2016</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al eerder ondertekenden we het Convenant leerling bouwplaatsen. We pakken hiermee onze rol en verantwoordelijkheid op het sociaal-maatschappelijk domein. We ontwikkelen een methode om te werken vanuit Social return on investment (SROI) gericht op het bieden van een leer-/werktraject aan huurders met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2013</i></li> <li>• Wij, onze partners en klanten dragen gezamenlijk verantwoordelijkheid voor een leefbare woonomgeving. Wij zijn verantwoordelijk voor ons eigen pakket. Sité gaat voor het maximale voor onze bewoners en woningen. De leefomgeving moet schoon, heel en veilig zijn. Het gaat ons om de leefomgeving die direct gerelateerd is aan ons bezit.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2014</i></li> <li>• Koppelen we de verhuurbaarheid van onze woningen aan onze klachtenadministratie voor het prioriteren van de inzet op leefbaarheid.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2014</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leefbaarheidsagenda 2012-2014 is opgesteld.</li> <li>• Het experiment met vijf toewijzingen op basis van leefstijl in de wijken Kleintjeskamp en Brouwerskamp heeft een positief resultaat opgeleverd.<br/><i>Bron: jaarstukken 2011</i></li> <li>• Ook in 2012 waren onze buurtconciërge en drie complexmedewerkers onze oren en ogen in de wijk.</li> <li>• In een aantal wijken heeft de gemeente Doetinchem buurtcoaches ingezet. Sité sluit aan bij dit initiatief; er wordt gezocht naar een passende manier om de samenwerking vorm te geven.</li> <li>• Sité is gestopt met de inzet van een beveiligingsbedrijf in de Muziekbuurt. De inzet hiervan gedurende de afgelopen twee jaar heeft zijn vruchten afgeworpen: de veiligheid en leefbaarheid zijn genormaliseerd.</li> <li>• We hebben, samen met de politie Noord- en Oost-Gelderland en de gemeente Doetinchem, een contract getekend om de concentratie van overlast in de gemeente geleidelijk te reduceren.<br/><i>Bron: jaarstukken 2012</i></li> </ul> |  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Om de vooroordelen tussen jong en oud weg te nemen is het project 'Jong &amp; Oud' uitgevoerd in de Beetsstraat.</li> <li>•Het project om een aantal duplexen in Gaanderen geschikt te maken voor jongeren, is in een co creatie met jongeren zelf, uitgevoerd.</li> <li>•In Gaanderen is gestart met een burgerinitiatief voor het Gesco-terrein: een mogelijke invulling en beheer van een braakliggend terrein met bijbehorende bedrijfswoning. Een werkgroep van 10 omwonenden heeft het plan opgevat om van het terrein een Dorpspark te maken. Sité zich bijzonder heeft ingespannen om het burgerinitiatief Gesco-terrein tot een succes te maken. Twee Sité-medewerkers hebben de bewoners met raad en daad bijgestaan en zowel richting bewoners als in eigen huis 'bewaakt' dat men niet in oude patronen verviel (lees: bewoner stelt vraag aan corporatie en corporatie bedenkt wat goed is voor bewoner).</li> <li>•Bouwbedrijf Goldewijk verbouwde i.s.m. OBD opleidingen vier duplexwoningen in Gaanderen, bestemd voor jongeren onder de 23 jaar.</li> <li>•Via het Werkgevers Servicepunt (WESP) is een samenwerking en werkwijze ontwikkeld om huurders met een afstand tot de arbeidsmarkt een leer-/werktraject te bieden binnen onze Impuls-projecten.</li> </ul> <p><i>Bron: jaarstukken 2013</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Voor het burgerinitiatief Gescoterrein Gaanderen is door bewoners, i.s.m. een hovenier, een ontwerp en beheerplan voor het Dorpspark opgesteld. Samenwerking met de gemeente is opgestart. De</li> </ul> |  |
|--|--|--|--|

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <p>overdracht van de grond aan de gemeente is opgestart. Uitvoering aanleg park start in 2015.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•In Oosseld hebben bewoners een tijdelijke fietscrosbaan gerealiseerd op een braakliggend terrein.</li> <li>•Een groep bewoners heeft, met enige hulp van Sité, het groenonderhoud rond één van onze complexen onder handen genomen.</li> <li>•Beleid is opgesteld en geïmplementeerd dat, met maatwerk, voorziet in ondersteuning bij tuinonderhoud.</li> <li>•Door middel van inloop-/voorlichtingsbijeenkomsten en het instellen van klankbordgroepen zijn bewoners betrokken bij de uitvoering van de projecten Centrum.</li> <li>•Bij de Impulsprojecten zijn leerlingen ingezet via OBD-opleidingen.</li> <li>•I.s.m. het WESP hebben we een aantal huurders met afstand tot de arbeidsmarkt een leer-/werktraject kunnen bieden binnen onze vastgoedprojecten.</li> </ul> <p><i>Bron: jaarstukken 2014</i></p> |  |
|--|--|---|--|

| 5.2 Wijk- en buurtbeheer   |   |   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• I.h.k.v. wijkgericht werken worden de intenties en werkwijzen van betrokken partners, die werkende weg zijn gegroeid, vertaald naar een meer gestructureerde aanpak d.m.v. de wijkvisies: samenwerking op wijkniveau, met alle partners met een duidelijk budget en helderheid over wie wat doet.</li> <li>• Partners in de wijk tekenen met elkaar een 'wijkteamjaarplan'.<br/><i>Bron: gD-SW 2005-2010</i></li> <li>• Partijen stemmen inspanningen, initiatieven en investeringen inzake de leefbaarheid / vitaliteit van wijken en kernen onderling af.<br/><i>Bron: gB-PW-SW 2009-2013</i></li> <li>• Sité en gemeente werken samen met andere wijkpartners in de wijk. Sinds half 2012 wordt volgens Wijkwerk Nieuwe Stijl (WWNS) in de wijk gewerkt. Sité wil daarin meewerken en samenwerken, met inachtneming van haar eigen verantwoordelijkheid en de daarbij behorende eigen zelfstandigheid in wijkwerk.</li> <li>• Investeren in de openbare ruimte is een verantwoordelijkheid van gemeente. Jaarlijks stemt gemeente (afdeling BuHa) en Sité (afdeling Wonen) haar uitvoeringsplannen in de wijk af. Dit met het doel om samen meer te bereiken en efficiency slagen te kunnen maken. Gemeente neemt het initiatief hierin.</li> <li>• Sité gaat mee met de periodieke wijkshouwen van de gemeente en levert daar input.</li> <li>• Na uitwerking van de buurtstrategieën kan in een aantal wijken een projectmatige aanpak gekozen worden, waarbij meer inzet van verschillende</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2010 is een start gemaakt met het opstellen van wijkvisies. Voor de wijken Noord en Overstegen zijn de wijkvisies gereed. In 2011 maken we wijkvisies voor de overige wijken in Doetinchem waar we bezit hebben. Daarnaast grijpen de wijkvisies in op de Regionale Woonvisie.<br/><i>Bronnen: MT-memo d.d. 27-01-2011, Kadernotitie 2011</i></li> <li>look• Sité draagt een deel van de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van wijken en buurten waar zij bezit heeft. Daartoe werken we samen met de gemeenten en andere partijen voor het behoud of vergroten van de leefbaarheid in de gemeenten Bronckhorst en Doetinchem. Bij voorkeur doen we dat vanuit een stads- of dorpsvisie/agenda, zodat verschillende initiatieven elkaar versterken.</li> <li>• Gemeente Doetinchem heeft een Woonvisie opgesteld. De volgende stap is het ontwikkelen van een gemeentelijk structuurplan waardoor wij samen met de gemeente kunnen kijken hoe we de (eventuele) kloof tussen het gemeentelijk structuurplan en de wijkvisies van Sité kunnen dichten. Daar waar mogelijk zoeken we alvast aansluiting bij de gemeente.<br/><i>Bronnen: Woonvisie Doetinchem 2020, Kadernotitie 2012</i></li> <li>• Samen met onze partners een integrale aanpak ontwikkelen voor de noordelijke wijken en deze uitvoeren.</li> <li>• Herziening van visie op rol Sité in het Wijkwerk en vertaling hiervan in onze werkwijze.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2013</i></li> <li>• Samen met onze partners en klanten zijn we Verantwoordelijk voor een leefbare woonomgeving. Dat andere partijen (door bezuinigingen) hun aandeel terugtrekken, betekent niet dat wij minder gaan doen of automatisch in het ontstane gat duiken. Wij zijn verantwoordelijk voor ons eigen pakket: onze huurders en onze woningen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Onze deelname aan netwerken is gericht op het 'doen' ten behoeve van onze eigen doelen;</li> <li>- Dragen we richting bewoners en partners uit waar wij op</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opgeleverde wijkvisies voor Happert/ Leerinkstraat, Muziekburch, Overstegen-West, Schrijvers- en Dichtersbuurt, IJkenberg, De Huet en Dorpsvisie Gaanderen.</li> <li>• Draagvlak bij gemeente Doetinchem voor onze aanpak van wijkvisies en onze prioritering van de noordelijke wijken om aan te pakken.</li> <li>• Afspraak met gemeente Doetinchem voor de wijken, waar Sité al wijkvisies voor heeft vastgesteld, de wederzijdse investeringen en planvorming naast elkaar worden gelegd en daar waar mogelijk gezamenlijk wordt opgetrokken.</li> <li>• Het Wijkteamjaarplan voor 2011 is opgesteld en door het Partneroverleg vastgesteld.<br/><i>Bronnen: wijkvisies Muziekburch, Overstegen-West, Schrijver- &amp; Dichtersbuurt d.d. 09-06-2011, wijkvisies IJkenberg, Happert/Leerinkstraat d.d. 07-07-2011, wijkvisie De Huet d.d. 13-09-2011, Dorpsvisie Gaanderen d.d. 15-12-2011, jaarstukken 2011.</i></li> <li>• De wijkvisies voor Schöneveld, de Bezelhorst en IJkenberg Noord zijn vastgesteld.<br/><i>Bronnen: wijkvisies Bezelhorst, IJkenberg-Noord en Schöneveld d.d. 10-05-2012, jaarstukken 2012</i></li> <li>• Via het nieuwe Wijknetwerk is pilot gestart waarmee we met de gemeente een projectmatige aanpak toepassen op de Beethovenlaan en de West-Indische buurt. Het betreft een integrale aanpak op het gebied van welzijn, zorg en veiligheid.</li> <li>• De Wijkteamjaarplannen zijn opgesteld.<br/><i>Bron: jaarstukken 2012</i></li> <li>• Samen met gemeente Doetinchem en andere partners zijn wijken aangewezen die onze prioriteit verdienen qua volkshuisvestelijke opgave, sociaal programma en openbare ruimte. Dit betreft de wijken IJkenberg Noord/Bezelhorst, Leerinkstraat e.o., Muziekburch, Overstegen en Schrijvers- &amp; Dichtersbuurt. Een eerste uitwerking hiervan vindt plaats voor de West-Indische buurt.</li> <li>• De samenwerking van de wijkpartners in wijkteams is gewijzigd in een netwerk met daarin meer aandacht en plaats voor de inzet van de leefomgeving bij zorg en ondersteuning.</li> <li>• Vanuit het Wijkwerk is er een aanzet gemaakt voor een</li> </ul> |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <p>partijen gevraagd wordt dan in het reguliere wijkwerk.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Sité realiseert voor elke buurt /dorp in de gemeente Doetinchem waar zij woningen bezit, een toekomst strategie met betrekking tot haar vastgoed.</li> <li>•Sité bespreekt de buurtstrategieën met gemeente. Naar aanleiding hiervan maken Sité en gemeente samenwerkingsafspraken over het vervolg op de buurtstrategieën en de rolverdeling bij de ontwikkeling van het vervolg op de buurtstrategieën.</li> </ul> <p><i>Bron: gD-SW 2012-2016</i></p>  | <p>het gebied van veiligheid van de leefomgeving verantwoordelijkheid voor dragen en nemen.</p> <p><i>Bron: Kadernotitie 2014</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•De West-Indische buurt fungeert als pilot voor de gezamenlijke uitwerking met de gemeente Doetinchem t.a.v. de sociale, fysieke en economische opgaven.</li> <li>•We komen met gemeente Doetinchem uiterlijk 1 mei 2014 tot een voorstel voor aanpak en planning van de West-Indische buurt.</li> <li>•We bepalen we met gemeente Doetinchem uiterlijk 1 april 2014 wat ons in de Wijk Overstegen te doen staat.</li> </ul> <p><i>Bron: Kadernotitie 2014</i></p>  | <p>wijkprogramma. Dit programma omvat een overzicht van alle activiteiten en voorzieningen in een wijk ten behoeve van bewoners.</p> <p><i>Bron: jaarstukken 2013</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Over de aanpak van het openbare gebied in de West-Indische Buurt zijn gesprekken met de gemeente Doetinchem gevoerd om in 2015 tot een strategische uitgangspuntennotitie te komen.</li> </ul> <p><i>Bron: MT-memo d.d. 06-06-2013</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•De leefbaarheidsagenda van Sité en de wijknetwerk-jaarplannen zijn samengevoegd tot een gezamenlijk uitvoeringsprogramma.</li> </ul> <p><i>Bron: jaarstukken 2014</i></p>   |  |
| <b>5.3 Aanpak overlast</b>  |  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>•Samenwerking met partijen t.b.v. integrale aanpak van hennepkwekerijen.</li> </ul> <p><i>Bron: Hennepconvenant. Integrale aanpak van de illegale hennepcultuur, in de gemeente Doetinchem d.d. 01-02-2011</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Samenwerking met partijen t.b.v. integrale aanpak van hennepkwekerijen.</li> </ul> <p><i>Bron: Convenant integrale aanpak van de illegale hennepcultuur en verkooppunten hiervan in de gemeente Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Montferland, Oost-Gelre, Oude IJsselstreek en Winterswijk d.d. 01-02-2011</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Samenwerking met gemeente Doetinchem inzake gegevensuitwisseling.</li> </ul> <p><i>Convenant voor het gebruik van de raadpleegfunctie van de gemeentelijke basisadministratie personen_gD-SW d.d. 05-07-2011</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Samenwerking met partijen t.b.v.</li> </ul> | <p>In algemene zin geldt: ambitie overeenkomstig externe opgaven.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Enerzijds bieden we bewoners ruimte en activeren we hen om een positieve bijdrage aan de leefbaarheid aan hun buurt te leveren. Anderzijds voorkomen we grensoverschrijdend gedrag van bewoners door een gerichte woningtoewijzing  n door een streng doch rechtvaardige aanpak.</li> </ul> <p>-we passen onze werkwijze aan op het tweeledig doel: optreden en ruimte geven;</p> <p>-we evalueren het handhavingsbeleid.</p> <p><i>Bron: Kadernotitie 2011</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•In 2012 focussen we ons op de problematiek die terecht op ons bordje terecht komt en nemen we afstand van zogeheten 'futiliteitenoverlast' (b.v. contactgeluid en contactgeuren).</li> </ul> | <p>Op het vlak van veiligheid werken we intensief samen met de wijkagenten. Ook hebben we een directe lijn naar de regionale Veiligheidskamer en het hoofd bestuur/openbare orde van de gemeente Doetinchem. Daarnaast hebben we afspraken met de brandweer over optreden bij brand en andere calamiteiten.</p> <p>Gedurende de visitatieperiode werkten we met een hennepconvenant, een samenwerking tussen Sité, de politie en gemeente Doetinchem. Dit heeft geresulteerd in een grondige en voortvarende aanpak van hennepkwekerijen. Een overzicht van ontruimingen van woningen vanwege hennep:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Sité en gemeente Doetinchem sluiten een convenant voor het uitwisselen van gegevens uit het GBA.</li> </ul> <p><i>Bron: Convenant Sité – gemeente Doetinchem met betrekking tot het gebruik van de raadpleegfunctie van de gemeentelijke basisadministratie personen d.d. 05-07-2011</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•In Bronckhorst zijn partijen er niet in geslaagd om voor Bronckhorst te komen tot een convenant voor het uitwisselen van gegevens uit het GBA.</li> </ul> |  |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| <p>integrale aanpak van hennepkwekerijen.<br/><i>Convenant integrale aanpak van de illegale hennepcultuur gemeente Doetinchem d.d. 01-11-2011</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Convenant politie, Sité en gemeente Doetinchem t.a.v. gegevensuitwisseling. Gericht op verbetering woongenot in de gemeente Doetinchem. Daartoe: <ul style="list-style-type: none"> <li>-legt Sité persoonsgegevens van aspirant-huurder en huishouden voor aan politie ter toetsing;</li> <li>-brengt Sité woningzoekende op hoogte van de toets</li> <li>-verstrekkt Sité persoonsgegevens voor aan politie</li> <li>-informeert Sité aspirant-huurder over uitslag screening</li> <li>-wijst Sité de geweigerde aspirant-huurder op mogelijkheid om nadere informatie bij politie te verkrijgen.</li> </ul> <i>Convenant Gegevensuitwisseling woonoverlast Doetinchem d.d. 01-12-2011</i> </li> <li>•Gemeente en corporaties stellen een gezamenlijk (nieuw) convenant op m.b.t. huisuitzettingen, toewijzingen, oneigenlijk gebruik van woningen. Dit convenant is uiterlijk in september 2012 ondertekend en werkzaam.</li> <li>•Gemeente en corporaties onderzoeken de mogelijkheid voor het sluiten van een aparte overeenkomst over het uitwisselen van gegevens uit het GBA.</li> <li>•Voortzetting samenwerking op het gebied van Buurtbemiddeling in 2012.</li> <li>•Uitvoering Hennepconvenant d.d. 1 december 2011.</li> <li>•Uitvoering Convenant woningontruimingen 2011.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•We zetten onze vier wijk- en complexmedewerkers en buurtconciërge in ten behoeve van de leefbaarheid met daarbij de focus op verscherpt toezicht en handhaving.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2012</i></li> <li>•Voortzetting uitvoering van het in 2009 met de gemeente Bronkhorst en ProWonen gesloten hennepconvenant.</li> <li>•Voortzetting samenwerking met gemeente Bronkhorst en ProWonen op het gebied van buurtbemiddeling.</li> <li>•Bepalen van kaders voor het bieden van maatwerk op toezicht en handhaving.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2013</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Onze buurtconciërge heeft zijn werkgebied uitgebreid met de wijk De Hoop. In 2011 is het aantal klachten (m.b.t. tuinen en achterpaden) door de inzet van de buurtconciërge met 50% gedaald t.o.v. 2008.</li> <li>•Daarnaast hebben onze vier wijk- en complexmedewerkers zich meer toegelegd op het handhaven van de leefbaarheid. Uit benchmarkgegevens blijkt dat onze inzet hiermee boven het landelijk gemiddelde ligt.</li> <li>•Nieuw beleid van ‘minder gedogen, meer handhaven’ is ingevoerd om de groeiende overlast en woonfraude terug te dringen. Steeds vaker gaat het bij woonfraude om hennep gerelateerde cases. In dit kader hebben Sité, gemeente Doetinchem, nutsbedrijven, politie en justitie een hernieuwd hennepconvenant ondertekend.</li> <li>•Onze vier wijk- en complexmedewerkers hebben zich meer toegelegd op het handhaven van de leefbaarheid.<br/><i>Bron: jaarstukken 2011</i></li> <li>•Ook in 2012 waren onze buurtconciërge en drie complexmedewerkers onze oren en ogen in de wijk. Met hun inzet en samen met bewoners hebben we geprobeerd overlast en gevaarlijke situaties te voorkomen.</li> <li>•Mede doordat we een ‘hennepconvenant’ hebben gesloten met gemeente, collega-corporaties, Liander, de politie en het Openbaar Ministerie, kon in 2012 een grootschalig hennepnetwerk worden opgerold. Huurders met een hennepkwekerij in een woning van Sité worden direct ontruimd.</li> <li>•In 2012 hebben we met politie Noord- en Oost Gelderland en de gemeente Doetinchem een contract getekend om de concentratie van overlast in de gemeente geleidelijk te reduceren.<br/><i>Bron: jaarstukken 2012</i></li> <li>•Er is sprake van een toename van het aantal meldingen van overlast. Deze meldingen zijn intensief besproken met onze wijk- en maatschappelijke partners en buurtcoaches. Bij conflictsituaties schakelden we Buurtbemiddeling in.<br/><i>Bron: jaarstukken 2013</i></li> <li>•Bij calamiteiten, bijv. brand in onze complexen, handelen we op basis van een calamiteitenplan. In 2013 is dit geactualiseerd. Uitgangspunt hierbij is een heldere rol- en taakverdeling in geval van</li> </ul> |  |
|---|--|---|--|

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <p><i>Bron: gB-PW-SW 2012-2013</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Gemeente en Sité hebben ter bevordering van de leefbaarheid in de wijk de volgende convenanten getekend: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Convenant aanpak Hennepteelt;</li> <li>-Convenant aanpak Woonoverlast.</li> </ul> </li> </ul> <p>Daarnaast werken beide partijen afzonderlijk aan de leefbaarheid in de wijk.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Afspraken tussen gemeente en Sité en ander partners inzake aanpak illegale Hennepteelt blijven van kracht.</li> </ul> <p><i>Bron: gD – SW 2012 - 2016</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Samenwerking met gemeenten en politie t.b.v. integrale aanpak van hennepwekerijen.</li> </ul> <p><i>Bron: Regionaal Henneconvenant. Integrale aanpak van hennepwekerijen in Oost Nederland d.d. 25-08-2014</i></p> |  | <p>calamiteiten. Sinds 2014 hebben we de beschikking over een CalamiteitenApp. Hierdoor kunnen we nog sneller en efficiënter doen wat nodig is.</p> <p><i>Bronnen: Calamiteitenplan d.d. 11-07-2013, bestuursbrief 2<sup>e</sup> tertiaal 2014</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•In 2014 is gestart met het werken met de ‘leefbaarheidsmodule’, dat de mogelijkheid biedt . om overlastmeldingen te analyseren en eventueel opnieuw beleid vast te stellen.</li> <li>•Ook in 2014 hebben we met vrijwilligers, gemeente Doetinchem, politie en IJsselkring deelgenomen aan Buurtbemiddeling.</li> <li>•Het aantal overlastmeldingen is aanzienlijk gedaald t.o.v. 2013. Wel was er sprake van een toename van klachten over intensieve overlast, vooral veroorzaakt door mensen met psychische problemen en mensen met een andere leefstijl.</li> <li>•Beleid is opgesteld en geïmplementeerd dat, met maatwerk, voorziet in ondersteuning bij tuinonderhoud.</li> <li>•Een nieuwe ontwikkeling is het geven van een gedragsaanwijzing aan overlastveroorzakers door tussenkomst van de rechter. Samen met Aedes is in één situatie een proefprocedure gestart.</li> <li>•We hebben bij de politie bepleit om het artikel over overlast door dieren niet uit de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) te schrappen. Begin 2015 komen we tot definitieve afspraken.</li> <li>•Invoering laatste kans-beleid. We ontwikkelden dit beleid in 2014 omdat we vinden dat ook mensen die vanwege een gerechtelijke uitspraak of wangedrag ontruimd zijn in aanmerking moet kunnen komen voor een huurwoning. Het Laatste kans-beleid biedt mensen onder begeleiding en strikte voorwaarden een laatste kans. In 2014 is als voorloper van het nieuwe beleid een eerste contract met begeleidingsovereenkomst gesloten en is een eerste Laatste Kans-contract voorbereid.</li> </ul> <p><i>Bron: MT-voorstel d.d. 26-06-2014</i></p> <p><i>Ontruimingen i.v.m. overlast &amp; hennep 2011 - 2014</i></p> |  |
|--|--|---|--|



| Externe opgaven  | Ambities  | Prestaties  | beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven |
|--|---|---|--|
| <b>6. Overige / andere prestaties</b>  |   |   |  |
| <p><b>Maatwerk Wonen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Opvang van overlastgevende individuen en/of groepen vindt plaats in het kader van de OGGZ. Voor de overlastgevende individu-en en/of groepen dient er onderdak te zijn maar niet per definitie via de methodiek van de Skaeve Huse. We kijken naar andere oplossingen. De woningcorporaties hebben hierin vanuit hun expertise en maatschappelijke verantwoordelijkheid wat ons betreft een belangrijke voortrekkersrol.</li> </ul> <p><i>Bron: Coalitieakkoord Doetinchem, 'Agenda voor de toekomst' d.d. 12-05-2014</i></p> | <p><b>Maatwerk Wonen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•We ontwikkelen (onconventionele) woonvormen voor degenen die binnen de buurt niet kunnen functioneren.</li> </ul> <p><i>Bron: Kompas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•We ontwikkelen instrumenten om mensen aan het wonen te houden. We denken daarbij aan mogelijkheden als huisvesten onder voorwaarden, een tijdelijke huurverlaging en nieuwe woonvormen (Skaeve Huse is daar een voorbeeld van).</li> </ul> <p><i>Bron: Koers 2014 - 2017</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Voor het huisvesten van een kleine groep huurders waarvoor extra inzet en interventies nodig zijn, zetten we (ook) in 2014 instrumenten in. Dit zijn: bijzondere doelgroepen, Wonen in de Marge (onconventioneel wonen/ Skaeve Huse) en huisvesting voor jongeren.</li> <li>-We realiseren vijf tot tien Skaeve Huse op een door de gemeente Doetinchem aangewezen locatie.</li> </ul> <p><i>Bron: Kadernotitie 2014</i></p> | <p><b>Maatwerk Wonen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Gemeente Doetinchem wil Skaeve Huse realiseren in Doetinchem. Dit zijn woonvormen (begeleid wonen) voor alleenstaande mensen met een psychische beperking. Gemeente Doetinchem nam een voorgenomen besluit voor twee locaties: Turfweg en Wielstraat. Sité heeft het voornemen om de units te realiseren, Iriszorg zal de begeleiding bieden. Vervolgstep is het met de gemeente in gesprek gaan over de condities van realisatie van de units.</li> </ul> <p><i>Bron: jaarstukken 2013</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Eind 2013 had gemeente Doetinchem twee locaties op het oog voor Skaeve Huse, bereidde Sité de realisatie van de units voor en maakte Iriszorg zich op voor de begeleiding van de beoogde bewoners. Mede door de veranderde politieke verhoudingen na de gemeenteraadsverkiezingen van maart 2014, is de visie van de gemeente Doetinchem op Skaeve Huse gewijzigd. Het niet kunnen huisvesten van deze groep lost het probleem niet op. Sité heeft altijd aangedrongen op het realiseren van deze bijzondere woonvorm: een uiterst instrument om extreme overlastgevers toch een dak boven het hoofd te bieden. Omdat het gemeentelijke besluitvormingstraject zeer traag verliep, hebben wij de afgelopen jaren zoveel mogelijk onze eigen gereedschapskist uitgebreid. Bijv. met het opstellen van laatstekansbeleid en het deelnemen aan de pilot gedragsaanwijzing van Aedes (zie ook onder 5.3: aanpak overlast).</li> <li>Gelet op het feit dat de gemeente geen specifieke locaties zal aanwijzen heeft Sité eind 2014 een alternatieve aanpak voorgesteld, die omarmd is door gemeente. Kern is niet te beginnen met denken vanuit de locatievraag, maar vanuit het huishouden zelf en per situatie tot maatwerk te komen. Deze oplossing wordt in 2015 verder uitgewerkt.</li> </ul> <p><i>Bronnen: bestuursbrieven 2<sup>e</sup> tertiaal 2013, 3<sup>e</sup> tertiaal 2013, 1<sup>e</sup> tertiaal 2014, 2<sup>e</sup> tertiaal 2014, 3<sup>e</sup> tertiaal 2014, MT-memo d.d. 26-06-2014, 'Laatste kans-beleid', jaarstukken 2014</i></p> |  |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <p><b>Inzet voor leefbare Achterhoek</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Regionale Woonvisie.<br/>Voor de inhoud: zie 4.1.<br/><i>Bron: Alleen ga je sneller, samen kom je verder, Regionale woonvisie Achterhoek 2010-2020 d.d. 18-10-2010</i></li> <li>•Achterhoek 2020<br/>Het convenant hiervoor is op 1 december 2011 ondertekend door zo'n 150 partijen (overheid, ondernemers en maatschappelijke organisaties (waaronder de ACo en dus Sité), de drie O's). Dit ter bekrachtiging van de samenwerking voor een uitvoering van Agenda 2020. Doel van deze agenda: de Achterhoek is in 2020 en daarna een duurzaam vitale regio met een aantrekkelijke en gezonde leefomgeving. Hiertoe wordt er gewerkt aan:<br/>-Innovatieve en Duurzame Economie<br/>-Vitale Leefomgeving<br/>-Kansrijk Platteland<br/>-Slimme en Snelle Verbindingen.<br/>Focus van ACo en Sité op Vitale Leefomgeving.<br/>Medio 2014 is het convenant vertaald in de zogeheten 'Uitvoeringsagenda Achterhoek 2020'.<br/><i>Bronnen: Convenant Achterhoek 2020. Coöperatief samenwerkende ondernemers, overheid en maatschappelijke organisaties d.d. 30-11-2011, Uitvoeringsagenda Achterhoek 2020 d.d. 02-07-2014</i></li> <li>•Robuuste Investeringsimpuls<br/>Voor inhoud: zie 4.3</li> </ul> | <p><b>Inzet voor leefbare Achterhoek</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Samen met onze partners werken we aan onze drijfveer: behoud van een leefbare, sterke Achterhoek. Iedere partner heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid. Voor een deel wordt dat bemoeilijkt door bezuinigingen. Er is steeds minder geld beschikbaar. Dit vraagt om creatieve oplossingen van ons, onze partners of van ons samen. Om de onderlinge binding en kracht te versterken en de kans van slagen te vergroten, vervolgen we de weg die we in 2013 zijn ingeslagen: partnerschap op kleinschalig, praktisch niveau. In 2013 begonnen we hier al mee met bijvoorbeeld de leerwerkbedrijven voor huisvesting van jongeren. In 2014 bouwen we dit verder uit.<br/>We gaan uit van de eigen koers en laten ons niet leiden door andere partijen. Maar bij tegengestelde belangen stijgen we boven onszelf uit en doen we er alles aan om de samenwerking op koers te houden. Dit geldt in 2014 voor onze inbreng in de samenwerking met gemeenten en andere (maatschappelijke) organisaties als voor ACo, 'ProSiWo', bouwkolom en zorgsector. We maken plannen met onze partners en voeren ze samen uit.<br/><i>Bron: Kadernotitie 2014</i></li> </ul> | <p><b>Inzet voor leefbare Achterhoek</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Regionale Woonvisie.<br/>Sité heeft afgelopen jaren succesvol ingezet op regionale afspraken over het terugdringen van woningbouwaantallen. Dit heeft geresulteerd in een Regionale Woonvisie, Kernenfoto's en concept van een Regionale Woonagenda, waarin Provincie Gelderland, de Achterhoekse gemeenten en ACo gezamenlijk ambities t.a.v. de woningvoorraad hebben vastgelegd. Gedurende de visitatieperiode nam Sité deel aan de Stuurgroep Regiovisie met corporaties, gemeentelijke portefeuillehouders en de provincie. De directeurbestuurder van Sité bereidde deze overleggen namens de ACo voor met gemeenten en provincie.</li> <li>•Achterhoek 2020<br/>Sité was één van de 'founding fathers' om in de Achterhoek te komen tot een samenwerking tussen overheden, ondernemers en maatschappelijke organisaties (de drie O's). Sité was in de persoon van de directeurbestuurder voorzitter van de werkplaats Vitale Leefomgeving. Onze inzet hierbij was te komen tot concrete en uitvoerbare plannen en regionale initiatieven aan elkaar te verbinden.<br/><i>Bronnen: bestuursbrieven 3<sup>e</sup> tertiaal 2011, 3<sup>e</sup> tertiaal 2013</i></li> <li>•Namens de ACo was Sité ook betrokken in het bestuur van Stichting ADV (zie 3.3). Ook daarin was ons uitgangspunt: praktisch aan de slag!</li> <li>•Vanuit de Achterhoek was Sité de initiator om de zogeheten 'NUON'-gelden van Provincie Gelderland te laten bestemmen voor verduurzaming op Gelders niveau. T.a.v. de Achterhoek heeft Sité vervolgens de regie gevoerd op het komen tot initiatieven en voortvarende uitwerking en uitvoering projecten. Onderdeel hiervan was de woordvoering bij Gedeputeerde en Provinciale Staten.<br/><i>Bron: bestuursbrief 3<sup>e</sup> tertiaal 2013</i></li> <li>•In ACo-verband heeft Sité invulling gegeven aan de volgende projecten uit Uitvoeringsagenda Achterhoek 2020: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regionale Woonagenda (Regionale Woonvisie)</li> <li>- Kernenfoto's (zie hoofdstuk 1).</li> <li>- Verduurzamen en levensloopbestendig maken van woningvoorraad, bedrijfs- en gemeentelijke gebouwen (Stichting ADV).<br/><i>Bron: bestuursbrief 2<sup>e</sup> tertiaal 2014</i></li> </ul> </li> </ul> |  |
|--|---|---|--|

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sité was (en is nog steeds) het gezicht van de Achterhoekse corporaties. Dit komt tot uiting in de vele uitnodigingen die Sité krijgt om zich landelijk te manifesteren. Bijvoorbeeld in overleggen met Tweede Kamerleden (Lentediners in 2012, 2013 en 2014) en bezoeken van ministers.<br/><i>Bronnen: bestuursbrieven 1<sup>e</sup> tertiaal 2012, jaarstukken 2012, 1<sup>e</sup> tertiaal 2013, jaarstukken 2013</i></li> <li>• Op bestuurlijk en ambtelijk niveau neemt Sité deel aan provinciale bijeenkomsten en adviescommissie. Zo is de directeurbestuurder lid van de Provinciale Raad voor Omgevingsbeleid (PRO).<br/><i>Bron: bestuursbrieven 1<sup>e</sup> tertiaal 2011, 2<sup>e</sup> tertiaal 2011, 3<sup>e</sup> tertiaal 2011, jaarstukken 2011, 2<sup>e</sup> tertiaal 2014, jaarstukken 2014</i></li> <li>• Sité is één van de trekkers van de Doetinchemse Uitdaging. Dit is een netwerk die organisaties uitdaagt tot maatschappelijk betrokken ondernemerschap. Het doel is om stichtingen en verenigingen te ondersteunen. De directeurbestuurder van Sité zit in het bestuur.<br/><i>Bronnen: MT-memo d.d. 13-10-2011, bestuursbrieven 1<sup>e</sup> tertiaal 2011, 2<sup>e</sup> tertiaal 2011, 3<sup>e</sup> tertiaal 2011, jaarstukken 2011 - 2014</i></li> </ul> |  |
|--|--|--|--|

