



Visitatierapport

Vincio Wonen

2018-2021

 **vincio wonen**

23 augustus 2022

Visitatiecommissie

Hans Schönfeld, voorzitter

Ido Smits, visitator

Evelien van Kranenburg-Haagsma, secretaris

Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spiegelfunctie 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 woningcorporaties in Nederland. Met als duurzame ambitie: behoud van eigentijdse en betaalbare woon- en leefomgevingen.

Vanaf 1 juli 2015 geldt voor alle corporaties de verplichting zich tenminste één keer per vier jaar te laten visiteren. Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt dit al sinds januari 2007. Die 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 in de visitatieperiode 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 van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de Governance, waarbij gekeken wordt naar de strategievorming en de sturing, de maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen en de externe legitimatie en verantwoording.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die op 1 juli 2009 is opgericht, heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Een visitatie wordt uitgevoerd volgens de vaste visitatiemethodiek van SVWN. Dit is "Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties", versie 6.0.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Vincio Wonen over de periode 2018-2021.

Inhoud

Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 Vincio Wonen	6
1.2 Terugblik op de vorige visitatie	7
1.3 Integrale scorekaart	12
1.4 Samenvatting	12
1.5 SWOT	15
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	16
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	17
2.1 Beoordelingskader	17
2.2 Beschrijving van de prestatieafspraken	17
2.3 Relevante ontwikkelingen	18
2.4 Beschouwing van de commissie over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	18
2.5 Kwaliteit en proces van de prestatieafspraken volgens belanghebbenden	20
2.6 Beoordeling feitelijke prestaties	22
2.7 Beoordeling van de ambities	24
2.8 Bewonderpunten en verwonderpunten	26
2.9 Totale beoordeling opgaven en prestaties	26
3 Presteren volgens Belanghebbenden	27
3.1 Beoordelingskader	27
3.2 Werkwijze	27
3.3 Belanghebbenden in het werkgebied	27
3.4 Belanghebbenden over Vincio Wonen	29
3.5 De reputatie van Vincio Wonen	34
3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	35
4 Presteren naar vermogen	36
4.1 Beoordelingskader	36
4.2 Relevante ontwikkelingen en oordeel externe toezichthouders	36
4.3 Een nadere analyse van de variabelen	36
4.4 Vermogensinzet	37
4.5 Bewonder- en verwonderpunten	38
5 Governance	39
5.1 Beoordelingskader	39
5.2 Korte beschrijving governance-structuur	39
5.3 Relevante ontwikkelingen	39
5.4 Strategievorming en sturing op prestaties	39
5.5 Maatschappelijk oriëntatie raad van commissarissen	40
5.6 Externe legitimering en verantwoording	41
5.7 Totale beoordeling Governance	42
6 Bijlagen	43

Positionpaper	44
Factsheet maatschappelijke prestaties	51
Overzicht geraadpleegde personen	59
Korte cv's visitatoren	60
Onafhankelijkheidsverklaringen	61
Meetschaal	62
Werkwijze visitatiecommissie	63
Bronnenoverzicht	64
Beoordeling samenwerking tripartiteoverleg	65
Reputatie-Quotient	66
Definiëring netwerken Pieterjan van Delden	67
Uitgebreid overzicht prestaties	68

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Vincio Wonen

Vincio Wonen is een Limburgse corporatie met ruim 2.800 woningen (ongeveer 3.300 verhuureenheden) in de gemeenten Heerlen en Brunssum.

Vincio Wonen werkt aan passend wonen in een prettige omgeving voor mensen die daarin zelf niet kunnen voorzien. Vincio Wonen bestond voorheen onder de naam De Voorzorg, een corporatie die een hele zware periode heeft gekend en een slechte naam had. Het huidige Vincio Wonen is maatschappelijk betrokken, integer, klantgericht, ondernemend en een partner die graag samenwerkt. Vincio Wonen wil dan ook een klantgerichte organisatie zijn die midden in de samenleving staat en betrouwbaar wil zijn. De medewerkers van Vincio Wonen doen er veel aan om het vertrouwen van haar huurders en samenwerkingspartners te herstellen en de deuren weer letterlijk open te zetten, zowel intern als extern.

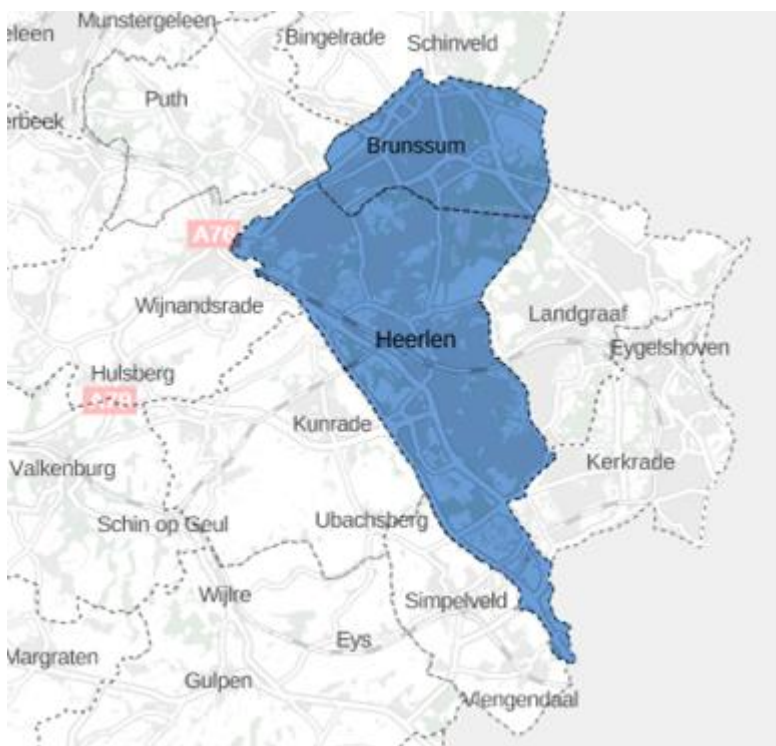
Het grootste deel van het bezit van Vincio Wonen ligt in de gemeente Heerlen. De gemeente Heerlen ligt in het zuidoosten van de provincie Limburg en telde in 2021 circa 86.000 inwoners.

Daarmee is de gemeente Heerlen de grootste gemeente in de Oostelijke Mijnstreek en op Maastricht, Venlo en Sittard-Geleen na, de grootste gemeente in de provincie Limburg. Vincio Wonen had in 2021 ruim 2600 woningen in de gemeente Heerlen.

In de gemeente Brunssum heeft Vincio Wonen ook bezit, iets meer dan 200 woningen in 2021.

De gemeente Brunssum is eveneens gelegen in het zuidoosten van de gemeente

Limburg. Deze gemeente kende in 2021 ruim 27.500 inwoners.



De grootste uitdaging van Vincio Wonen, zowel in deze visitatieperiode als in de periode daarna, ligt in het verbeteren van de kwaliteit van de woningen, voornamelijk in de gemeente Heerlen en het verbeteren van de betrokkenheid van haar huurders. Vincio Wonen heeft voor haar woningen een KwaliteitsPlan gemaakt. Het feitelijk realiseren daarvan, in goede samenspraak met haar huurders is de grootste uitdaging voor de komende jaren. Het betreft het renoveren en verduurzamen van veel woningen, aangevuld met een kleiner deel sloop/nieuwbouw.

Aan het hoofd van de organisatie staat een directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder legt verantwoording af aan de raad van commissarissen. De raad van commissarissen bestaat uit vier leden. De organisatie van Vincio Wonen bestaat uit 32 Fte; inclusief ingehuurd externen.

1.2 Terugblik op de vorige visitatie

De voorganger van Vincio Wonen (woningstichting De Voorzorg) is -in 2018- over de periode 2014-2017 gevisiteerd. De visitatiecommissie constateerde dat de Voorzorg was verworpen tot een defensieve, inactieve, omgevings- en huurdersonvriendelijke organisatie, die werd bestuurd door een bestuurder en managementteam die de ontwikkeling van de corporatie en haar medewerkers op vele vlakken hebben gehinderd. Men hanteerde een managementstijl en werkmethoden die niet meer in de moderne tijd pasten, terwijl de kwaliteit van de interne bedrijfsvoering en het interne toezicht gewoonweg niet aan de eisen voldeed. Toen ook nog bleek dat belangen verstrengeld waren, werd de Voorzorg in 2016 door de Autoriteit Wonen een verbeterplan opgelegd. Dit resulteerde in de ziekmelding en (later) de vervanging van de toenmalige bestuurder en een groot deel van de raad van commissarissen. De visitatiecommissie kon destijds gelukkig eveneens constateren dat er sinds deze belangrijke personele vervanging sprake was van nieuw elan en er voortvarend een start werd gemaakt met een 'nieuwe' Voorzorg (het huidige Vincio Wonen) dat op veel gebieden geheel opnieuw zou moeten worden opgebouwd.

De Voorzorg bleek bijvoorbeeld niet een op actueel inzicht gebaseerd voorraadbeleid te hebben. Dat kon ook niet, want het property management was jaren onvolledig uitgevoerd. In relatie tot de opgaven in de omgeving vormen deze gegevens de basis voor keuzen waar, wanneer, welke maatregelen in de voorraad kunnen en moeten worden genomen.

De visitatiecommissie constateerde dat het nodig zou zijn om onder tijdsdruk, te balanceren tussen enerzijds de interne opgaven en anderzijds de externe opgaven. De belangrijkste opgaven werden als volgt verwoord:

- De ontwikkeling van despotisch leiderschap (angst, non kwaliteit) naar bouwen aan vertrouwen (plezier, kwaliteit).
- De ontwikkeling van onvolledig inzicht in de voorraad naar volledig inzicht in de voorraad en voorraadbeleid.
- De ontwikkeling van een gesloten organisatie naar een open (communicerende) organisatie.
- De ontwikkeling van onvoldoende intern toezicht naar toezicht door deskundige nieuwe raad van commissarissen.
- De ontwikkeling van een niet gegarandeerde financiële continuïteit naar control op de financiële continuïteit.
- De ontwikkeling van verkramping naar het balanceren tussen de grote interne en grote externe opgaven.

1.3 Recensie

Een honderd jarige die uit het raam klom, maar niet verdween

Woningstichting De Voorzorg werd op 12 augustus 1919 opgericht. In 2019 besloot de toen honderd jarige De Voorzorg uit het raam te klimmen; maar niet te verdwijnen, zoals in de wereldberoemde roman van Jonas Johansson. De honderd jarige ging verder met een vernieuwde naam (Vincio Wonen), vernieuwd kantoor, deels vernieuwd management, deels vernieuwde raad van commissarissen en grotendeels vernieuwd personeelbestand. De vele interne - en vele en grote externe opgaven hebben gemaakt dat de afgelopen periode is gekenmerkt door het balanceren tussen de interne opgaven (de basis op orde krijgen) en de externe opgaven (de kwaliteit van het woningbestand op orde krijgen); dit onder een flinke tijdsdruk. Dat balanceren is naar het oordeel van de visitatiecommissie voor een flink deel gelukt.

Ondanks de belemmeringen die de Covid pandemie voor alle organisaties en dus ook voor Vincio Wonen met zich mee heeft gebracht qua contact en werkmogelijkheden, is het Vincio Wonen gelukt om qua interne opgaven in de fase van uitvoering en deels afronding te geraken.

Op het gebied van de externe opgaven was er aan het einde van de visitatieperiode sprake van de fase 'afronding van de voorbereiding' van het op kwaliteit brengen van de voorraad, waarmee medio 2022 een start zal worden gemaakt en moet het contact met de huurders (vertegenwoordiging), dat (wellicht mede door de Corona epidemie) was verwaterd en recentelijk opnieuw is opgestart een nieuw leven worden

ingeblazen. Weliswaar is het op orde brengen van de basis een randvoorwaarde voor het realiseren van de externe opgaven, maar het contact met - en betrekken van de huurders bij de operatie, renovatie, verduurzaming en nieuwbouw is in het balanceren achter gebleven en dat had niet gemoeten.

Leiderschap op orde

Nagenoeg iedereen met wie gesproken is roemt de omslag in leiderschap die de nieuwe bestuurder heeft ingezet. De bestuurder heeft geleidelijk aan het hele management team veranderd. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat intern de weg van angst en despotisme is omgezet naar een sfeer van plezier, op weg naar kwaliteit. Medewerkers die we spraken, de teamleiders en de ondernemingsraad bevestigden deze ontwikkeling en spraken van 'een tijd van terror naar een tijd van humor'.

De ondernemingsraad als formele personeelsvertegenwoordiging, (die voorheen werd genegeerd) is te spreken over de wijze van contact met de bestuurder en beseft tegelijkertijd dat verdere groei nodig en mogelijk is. Zeer content is men met de mogelijkheid om vernieuwingen middels een enquête te toetsen bij het gehele personeel, alvorens er met de bestuurder verder overleg over te voeren. Men ziet de frequentie van overleg graag iets hoger zodat er drie keer per jaar regulier kan worden overlegd (artikel 25 WOR) en 1 keer per jaar over de langere termijn ontwikkelingen en verwachtingen kan worden gesproken (artikel 24 WOR). De contacten van de RvC naar de OR dienen naar de mening van de visitatiecommissie planmatiger gestructureerd te worden, wat aansluit bij een wens van de OR. Ditzelfde (planmatiger en gestructureerde contacten) geldt voor de contacten van de bestuurder, zijn teamleiders en de RvC naar de huurdersvertegenwoordigers.

De administratieve basis op orde

Niet alleen de vorige visitatiecommissies waren destijds kritisch, ook de Autoriteit woningcorporaties (Aw) was kritisch en intervenieerde. Een verbeterplan (begin 2017 ingediend en door de Aw goedgekeurd) is de afgelopen periode uitgevoerd.

De Voorzorg bleek tijdens de vorige visitatie niet een op actueel inzicht gebaseerd voorraadbeleid te hebben. Het property management was jaren onvolledig uitgevoerd. Het was dan ook één van de eerste opgaven die door Vincio Wonen aangepakt moest worden. Met behulp van externe deskundige ondersteuning is het tot op complex niveau gelukt om de basisgegevens compleet te maken (conditiescores).

De begroting en rekening zijn (mede door de inventarisatie van het bezit) zowel in realiteitswaarde als in kwaliteit toegenomen; de risico's zijn in kaart gebracht en worden structureel en regelmatig gevolgd.

Halverwege de visitatieperiode -na de inventarisatie- werden door Vincio Wonen én de opgaven meerjarig aangescherpt (tot aan de rand van de financiële mogelijkheden) en werd in de begroting verwachte investeringen als eenmalige last geboekt. Mede hierdoor combinatie zakte de Interest Coverage Ratio (een financiële voorwaarde van de toezichthouders die aangeeft in hoeverre de corporatie in staat is de rente-uitgaven op het vreemd -geleende- vermogen te voldoen uit de kasstroom uit operationele activiteiten) onder de voorgeschreven minimum waarde. Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) staat borg voor de rente- en aflossingsverplichtingen van corporaties. Het WSW beoordeelde de lage ICR waarde als een risico en besloot Vincio Wonen onder verscheept beheer te stellen. De visitatiecommissie is van mening dat dit in formele zin te begrijpen is, maar beseft tegelijkertijd dat de teleurstelling hierover bij Vincio Wonen groot was; immers de feitelijke ontwikkeling is er één van grote risico's (voor en gedurende de vorige visitatieperiode), naar het wegnemen van risico's gedurende deze visitatieperiode. Daar waar tijdens het proces sprake was van onvoldoende kwaliteit heeft de bestuurder niet verzuimt om in te grijpen, waarbij hij de kwaliteit heeft laten prefereren boven procedurele deadlines; een jaarrekening werd te laat ingediend omdat de kwaliteit ervan nog als onvoldoende werd aangemerkt; wat tot een interne verbeteractie aanleiding gaf.

De visitatiecommissie is, met de accountant, van mening dat de administratie en risicobeheersing in deze visitatieperiode enorm in kwaliteit is toegenomen. Het ERP systeem dat wordt gebruikt was qua versiebeleid verouderd en nauwelijks adequaat gevuld en werd slechts zeer ten dele gebruikt. In de visitatieperiode is dit verbeterd. Momenteel is het qua versiebeleid up to date, volledig gevuld en zijn alle modules in gebruik.

De planning van het op kwaliteit brengen van de voorraad op orde

Vincio Wonen werkte in de visitatieperiode via een ondernemingsplan “Samen thuis geven”. In relatie tot de opgaven in de omgeving vormen de verzamelde gegevens omtrent de kwalitatieve stand van de voorraad, in samenhang met de opgaven in de omgeving de basis voor keuzen waar, wanneer, welke maatregelen in de voorraad kunnen en moeten worden genomen. Gedurende de inventarisatie werd op basis van aannames ingeschat dat er (bij een lichte krimp in bezit) gedurende deze visitatieperiode 24 nieuwe woningen zouden kunnen worden gebouwd en een aanvang kon worden gemaakt met de renovatie van het bezit, met een geschatte financiële omvang van rond 8 miljoen euro per jaar. Deze inschatting was een voorlopige.

Nadat een nieuwe manager vastgoed werd aangetrokken en de inventarisatie was afgerond heeft Vincio Wonen, maar nu op basis van reële uitgangspunten, besloten de opgave aan te scherpen en in tijd te verlengen. De constatering dat de kwaliteit van het bezit op vele terreinen achter liep bij de daaraan te stellen eisen heeft geleid tot het opstellen van het Vincio Wonen Kwaliteits Plan. Dit is een omvangrijk plan voor het inlopen van uitgesteld onderhoud, in combinatie met renovatie- en duurzaamheidsmaatregelen. De planning kent nu een horizon van 15 jaren waarin gemiddeld 20 miljoen per jaar wordt geïnvesteerd aan het op kwalitatief peil brengen van bestaand bezit (gemiddeld circa 200 woningen per jaar) en sloop en nieuwbouw (circa 45 woningen per jaar). De omvang van het bezit zal volgens planning iets dalen, hetgeen naar de mening van de visitatiecommissie niet problematisch is, gegeven de regionale prognoses en de relatief korte wachttijden voor huurwoning zoekenden (nog geen half jaar).

Parallel hieraan is in 2021 een Strategisch Personeels Plan vastgesteld. Deze totale verschuiving van focus heeft Vincio Wonen tot de conclusie gebracht dat het vigerende ondernemingsplan ingehaald is door de ontwikkelingen. Vincio Wonen heeft daarom in 2021 besloten om in 2022, een jaar eerder dan gepland, na- en in overleg met de stakeholders, een nieuw ondernemingsplan op te stellen.

De renovatieplannen en de plannen voor nieuwbouw bevinden zich momenteel in een ver gevorderde afrondende fase. Naar verwachting kan er aan het einde van 2022 c.q. begin 2023 een start worden gemaakt met de uitvoering ervan. De visitatiecommissie is van mening dat het nu dan ook echt moet gebeuren. Er is begrip en waardering voor het vele werk dat is verricht en moest gebeuren, maar de huurders kunnen en mogen niet langer meer wachten en mogen (zeker in een tijd waarin de woonlasten onder invloed van de energieprijzen enorm stijgen) verwachten dat hun woningen aan de eisen van de moderne tijd worden aangepast en dat hierover met hen goed overleg wordt gevoerd.

De personele basis op orde

De nieuwe bestuurder, zijn management team en de deels vernieuwde raad van commissarissen hebben hard gewerkt; onder mee aan een nieuwe structuur, werkwijze, administratie, management en cultuur. Niet alle medewerkers bleken zich daarin en daarbij wel te bevinden. Gedurende de visitatieperiode is geleidelijk aan meer dan 2/3 van de circa 30 personeelsleden opgestapt en/of vervangen. De visitatiecommissie is ervan onder de indruk dat dit nagenoeg is gelukt zonder grote interne onrust en/of juridische procedures, in goed overleg met de betrokkenen. Het is immers geen sinecure om een dergelijke personele vernieuwing vorm te geven en tegelijkertijd het bedrijf draaiende te houden.

In 2021 is een Strategisch Personeels Plan vastgesteld. waarin staat aangegeven welke kwaliteiten binnen Vincio Wonen aanwezig dienen te zijn om het KwaliteitsPlan uit te voeren. Nieuwe personeelsleden zijn en worden op basis van dit plan geworven.

Vincio Wonen streeft naar operational excellence (first time right). Dit wordt ondersteund en vormgegeven door een organisatiebrede scholing van alle personeelsleden op het gebied van Lean Management, waarbij eveneens aandacht wordt gegeven aan de ontwikkeling van soft skills. In kleine groepen worden onder leiding van een lean ‘black belter’ (master) de processen op effectiviteit, efficiency en klantbeleving bekeken en verbeterd waar nodig. Alle personeelsleden die dat willen kunnen gedurende dit proces opgeleid worden tot ‘green belter’ (starter) lean six sigma. Bestuur en teamleiders hebben daarbij als focuspunten: richting geven, communiceren, faciliteren, stimuleren en reageren. De visitatiecommissie heeft er waardering voor dat op deze wijze de werkwijze en het gedrag dat daarbij behoort voortdurend zal worden bekeken op mogelijke verbeteringen en tegelijkertijd de onderlinge band wordt verstevigd.

Dit alles ten behoeve van de kwaliteitsverbetering van de woningen en verbetering van de dienstverlening aan huurders. Die kwaliteit van dienstverlening wordt gemeten door KWH. Vincio Wonen heeft voor de

komende twee jaar de ambitie neergelegd op elk gemeten onderdeel tenminste een 7 scoren en de klanttevredenheidsscore te laten groeien naar 85%.

Het toezicht is op orde

Er is sprake van een uitgebalanceerde Raad van Commissarissen die samen met de bestuurder inhoud heeft gegeven aan de grote cultuuromslag van Vincio Wonen. De Raad, die vier jaar geleden al met de omslag was begonnen, is aangevuld met nieuwe, betrokken, leden. De Raad speelt een actieve rol in het steunen van de bestuurder om Vincio Wonen klaar te maken voor de toekomst, zowel intern: in organisatie en in uitstraling, als extern: vanuit diep inzicht in financiën en bezit naar een grootse beweging om het bezit weer helemaal op orde te gaan krijgen. De Raad is (overigens net zoals de organisatie) sterk gericht op het op orde krijgen van het 'huis' en staat voor de uitdaging om, met een actieve blik naar buiten, zich te gaan te richten op de uitvoering van de gemaakte plannen in goed overleg met gemeenten, huurders en zorgpartijen.

De contacten met stakeholders zijn verbeterd, maar de structurering ervan kan beter

Bij De Voorzorg werden de contacten op bestuurlijk niveau uitsluitend gelegd via de bestuurder en werden contacten op uitvoerend niveau door het management sterk ontmoedigd. De bestuurder en het management van Vincio Wonen besloten daarin verandering te brengen. Dat is ze ten dele gelukt. Het kantoor is verbouwd en gemaakt van een gesloten vesting tot een gebouw dat uitnodigt om naar binnen te gaan. Vincio Wonen heeft een aantrekkelijke nieuwe huisstijl en een toegankelijke website geïntroduceerd.

De gemeenten zijn tevreden over de wijze waarop door Vincio Wonen contacten worden onderhouden. Beide gemeenten geven aan dat sinds de bestuurderswisseling de contacten zijn verbeterd. Met beide gemeenten en huurders zijn gedurende de visitatieperiode resultaatafspraken gemaakt, die in 2022 respectievelijk 2023 aflopen. Covid heeft gemaakt dat het overleg over nieuwe resultaatafspraken voor de periode 2022-2026 later dan voorgenomen is gestart. De visitatiecommissie beschouwt de totstandkoming van nieuwe, door gemeenten, huurders en Vincio Wonen gedragen overeenkomsten (naast het starten met de uitvoering van de vastgoedplannen) als dé uitdaging voor Vincio Wonen in 2022/2023.

De zorg- en welzijnspartijen en collega corporaties (zowel uit het werkgebied als regionaal) zijn meer tevreden over de contacten met Vincio Wonen dan ze waren over die met De Voorzorg. Ook hier is sprake van verbetering. Vincio Wonen wordt door collega-bestuurders momenteel gezien als een goede partner die graag wil samen werken en ook echt de verbinding zoekt. Dat is een volledige kanteling met de interne en in zichzelf gekeerde manier waarop de voorganger van Vincio Wonen, de Voorzorg, zich opstelde naar de collega's in het gebied. Deze nieuwe open benadering maakt dat er mooie synergie op het vlak van schaarse expertises met Krijtland Wonen zijn ontstaan. Deze twee kleinere corporaties trekken ook op het gebied van beleidsontwikkeling nauw samen op en maken samen mogelijk wat alleen niet zou kunnen lukken.

De relatie met de huurders vergt meer aandacht. Aanvankelijk was het bestuur van huurders hoopvol over de wijze waarop het contact werd gelegd en onderhouden. Er werd onderling gesproken in goede harmonie en de bestuurder bezocht daarnaast regelmatig bewonersbijeenkomsten.

Gedurende de Covid periode is dit contact verwaterd. De huurdersvertegenwoordigers wilden -ook in deze periode- graag persoonlijk contact. De bestuurder echter wilde in de Covid tijd slechts digitaal contact onderhouden; de norm die in deze periode door de overheid en bedrijven moest worden gevolgd. Tevens was het niet mogelijk bewonersbijeenkomsten te organiseren. Nu de Covid maatregelen zijn afgebouwd zijn de contacten hersteld en wordt overleg gevoerd over onder meer de ontwikkeling in de komende 15 jaar, de eerste renovaties en het huurprijsbeleid. De visitatiecommissie is van oordeel dat het overleg en de bewonersbijeenkomsten qua planning en agendering (lopende zaken, voortgang resultaatafspraken, lange termijn ontwikkelingen, huurprijsbeleid, besteding vrijval verhuurdersheffing etc.) gestructureerder behoort plaats te vinden dan tot dusver is vormgegeven.

Het opbouwen van de nieuwe corporatie Vincio Wonen is ver gevorderd maar nog niet afgerond

Het is afschuwwekkend te zien hoe dicht De Voorzorg langs de afgrond is gescheurd en indrukwekkend hoeveel werk er gedurende de visitatieperiode is verzet. Veel risico's zijn weggenomen en verbeteringen doorgevoerd. Maar los van de interne organisatie gaat het er de komende 4 jaar op aankomen; nu moeten de huurders daadwerkelijk de vooruitgang gaan merken:

- het plan van Vincio Wonen om de kwaliteit van het bezit op peil te brengen moet daadwerkelijk worden uitgevoerd;
- Nu Vincio Wonen de draai naar de uitvoeringsfase gaat maken, zou het bijdragen aan het formuleren van meer uitdagendere prestatieafspraken op zijn plaats zijn. Zowel regionaal als binnen het werkgebied.
- de wijze van totstandkoming van de prestatieafspraken dient meer gestructureerd aangepakt te worden samen met huurders, gemeenten en eventueel andere stakeholders;
- het overleg van de bestuurder, zijn management en de RvC met de huurders vertegenwoordiging dient meer planmatig en gestructureerd te worden vormgegeven;
- besloten moet worden op welke wijze eventuele financiële vrijval door het vervallen van huurdersheffing wordt aangewend in verbreding, verdieping en/of versnelling van de opgaven;
- de interne organisatie zal volgens de eigen plannen van Vincio Wonen met behulp van het lean-traject verder ingewerkt moeten worden en de samenwerking met partners verder worden vormgegeven, waardoor de lasten op termijn volgens plan kunnen dalen en de afhankelijkheid van ingehuurde medewerkers volgens plan wordt teruggedrongen.

Dat Vincio Wonen nog niet aan in alle opzichten voldoet aan de eisen die in de visitatiemethodiek zijn gesteld, weerspiegelt zich in de cijfers die de visitatiecommissie kan geven. Maar niettegenstaande dat is er naar de mening van de visitatiecommissie sprake van een nieuw gebouwde corporatie Vincio Wonen die er klaar voor is om haar huidige en toekomstige huurders weer kwaliteit voor de huursom te gaan geven en dat is iets om trots op te zijn. Het is tijd dat de organisatie het schuldgevoel (merkbaar en uitgesproken tijdens de visitatie) achter zich laat. De boel is opgeruimd en men kan zich richten op een toekomst met verbeterd en nieuw bezit.

1.3 Integrale scorekaart

Presteren naar opgaven en ambities								
	Thema					Gemiddelde	Weging	Eindcijfer
	1	2	3	4	5			
Prestaties in het licht van de opgaven	6	7	5	7	6	6,2	75%	6,4
Ambities in relatie tot de opgaven						7	25%	
Presteren volgens belanghebbenden								
	Thema					Gemiddelde	Weging	Eindcijfer
	1	2	3	4	5			
Maatschappelijke prestaties	7,1	6,6	5,6	7,1	6,8	6,6	50%	6,8
Relatie en communicatie						7,4	25%	
Invloed op beleid						6,4	25%	
Presteren naar vermogen								
								Eindcijfer
Vermogensinzet								6
Governance								
						Gemiddelde	Weging	Eindcijfer
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming				6	6,0	33%	6,2
	Prestatiesturing				6			
Maatschappelijke oriëntatie RvC						6	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie				7	6,5	33%	
	Openbare verantwoording				6			

De nummers bij de thema's in de tabel verwijzen naar de thema's die zijn onderscheiden in paragraaf 3.2:

1. Betaalbaarheid
2. Vastgoedtransities en beschikbaarheid
3. Duurzaamheid
4. Wonen en zorg
5. Leefbaarheid

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 6.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen. Het ijkpunt (de norm) voor Presteren in het licht van de Opgaven, de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance is een 6.

1.4 Samenvatting

De visitatie van Vincio Wonen over de periode 2018-2021 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats in maart 2022. In deze samenvatting worden per perspectief op hoofdlijnen de beoordelingen geschetst.

Presteren naar Opgaven en Ambities: 6,3

De visitatiecommissie heeft gekeken naar de kwaliteit en het proces rondom de totstandkoming van de prestatieafspraken. Tevens is de beoordeling van de belanghebbenden over de kwaliteit en dit proces meegenomen. Het is de visitatiecommissie gebleken dat beide gemeenten over het algemeen tevreden zijn over zowel de kwaliteit van de afspraken als het proces om tot de afspraken te komen. Bij Vincio Wonen zien we een redelijke mate van tevredenheid. Vincio Wonen is van mening dat er vanuit de gemeenten

meer initiatief genomen mag worden en gemeenten meer regie mogen voeren op het maken en volgen van de afspraken. Dit ligt naar de mening van Vincio Wonen momenteel nog teveel bij de corporatie(s).

De huurders-vertegenwoordiging is de enige partij die bestaat uit vrijwilligers, die zich staande moeten houden tussen de professionals van de gemeenten en corporaties. Dit vraagt veel inzet van de huurdersvertegenwoordiging. Huurdersbelangen Vincio Wonen is niet tevreden met de kwaliteit van de afspraken en wil graag verbetering zien in het proces om tot de afspraken te komen. Ze vinden dat de samenwerking daarbij een stuk beter zou kunnen en moeten; met name in de voorbereiding door Vincio Wonen en de gemeenten.

De visitatiecommissie is van dat er op dit punt verbeteringen mogelijk en noodzakelijk zijn. Nu het opstellen van een nieuwe ondernemingsplan op de agenda staat, parallel aan het proces van hernieuwing van de prestatieafspraken is het een goed moment om onder regie van de gemeenten en Vincio Wonen samen, huurders en zorgpartijen daarbij intensief betrokken worden. Zeker op het thema leefbaarheid en het thema wonen en zorg kunnen zij daaraan een waardevolle bijdrage leveren. De visitatiecommissie heeft overigens geconstateerd dat de relevante thema's in beide gemeenten mee zijn genomen in de bestaande prestatieafspraken. De concreetheid van de afspraken kan echter beter, waarbij wederzijds de doelen en de activiteiten van alle betrokken partijen meetbaarder worden geformuleerd.

In het onderdeel presteren naar Opgaven en Ambities heeft de visitatiecommissie verder gekeken naar de feitelijke maatschappelijke prestaties van Vincio Wonen op de in de prestatieafspraken genoemde thema's. We hebben daarbij kunnen constateren dat Vincio Wonen op het thema wonen en zorg ruim voldoende scoort, namelijk een 7. Bij het thema vastgoedtransities en beschikbaarheid alsmede de thema's betaalbaarheid en leefbaarheid worden de gemaakte afspraken echter (weliswaar net) niet behaald. Op deze thema's scoort Vincio Wonen daarom een 6. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat de prestaties van Vincio Wonen op het gebied duurzaamheid (een belangrijk thema uit het KwaliteitsPlan dat uitgevoerd moet worden) onvoldoende zijn. Er ligt een enorme opgave voor Vincio Wonen om de kwaliteit en daarmee de duurzaamheid van het bezit de komende tijd aan te pakken. De visitatiecommissie beoordeelt dit thema met een 5.

De door Vincio Wonen geformuleerde ambities in haar Ondernemingsplan 2020-2023 die aansluit op de strategische koers 2018-2028 vindt de visitatiecommissie goed passen bij de opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie heeft mede daarom dit onderdeel beoordeelt met een 7.

Presteren volgens Belanghebbenden: 6,8

Tijdens de visitatie sprak de visitatiecommissie met diverse belanghebbenden uit het werkgebied van Vincio Wonen. Daarnaast is er een digitale enquête uitgezet onder de belanghebbenden. De uiteindelijke beoordeling door de belanghebbenden van de maatschappelijke prestaties van Vincio Wonen wordt hieruit afgeleid.

We zien dat de belanghebbenden het meest tevreden zijn over de thema's betaalbaarheid (7,1) en Wonen en zorg (7,1). Iets minder tevreden zijn zij over het thema Vastgoedtransities en beschikbaarheid (6,6) en het thema leefbaarheid (6,8). De leefbaarheid staat, zeker in de gemeente Heerlen, behoorlijk onder druk. Daarnaast is er momenteel (door de maatschappelijke ontwikkelingen en de marktontwikkeling), ook in dit werkgebied waar op termijn krimp wordt verwacht, behoefte aan sociale huurwoningen. Vincio Wonen heeft echter geen nieuwe woningen toegevoegd in de visitatieperiode en (zoals huurders ook aangeven) is het achterstallige onderhoud niet bevorderlijk voor de leefbaarheid (iets wat netjes is houdt iemand sneller netjes). Het thema duurzaamheid scoort ook bij de belanghebbenden het laagst. Belanghebbenden geven hiervoor een 5,6. De kwaliteit van het bezit en daarmee de duurzaamheid behoort veel aandacht te krijgen, met name nu de energieprijzen enorm stijgen, nemen de woonlasten in slecht geïsoleerd bezit voor de huurders enorm toe.

De relatie en communicatie met Vincio Wonen. Dit onderdeel beoordelen zij met een 7,4. Zoals eerder gemeld vormen de huurders hier een negatieve dissonant. Ze zijn niet tevreden over de communicatie wat enige spanning legt op de relatie (zoals eerder beschreven hebben de Covid beperkingen hieraan in sterke mate bijgedragen).

Het laatste onderdeel waarnaar de visitatiecommissie heeft gevraagd is de tevredenheid van de belanghebbenden over de invloed op het beleid van Vincio Wonen. Dit onderdeel wordt beoordeeld met gemiddeld een 6,4. Belanghebbenden vinden dat Vincio Wonen goed luistert, maar missen informatie over wat met de input zou worden of was gedaan. Vanuit de huurders willen graag eerder in processen betrokken worden, al tijdens de vorming van het beleid.

Presteren naar Vermogen: 6

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat de administratie, risicobeheersing en besturing van de organisatie in de visitatieperiode enorm in kwaliteit is toegenomen. Er is sprake van een realistisch KwaliteitsPlan op basis van een realistische meerjarenbegroting. Via het KwaliteitsPlan maakt Vincio Wonen verbinding tussen de maatschappelijke doelen en de grenzen van haar financiële spankracht. Gegeven de feitelijke ontwikkeling van grote risico's (voor en gedurende de vorige visitatieperiode) naar het geleidelijk maar gestaag wegnemen van **risico's met een grote impact** gedurende deze visitatieperiode, is de visitatiecommissie van mening dat het toekennen van een 5 onvoldoende waardering en erkenning uitstraalt naar de enorme klus die is verzet. De commissie heeft besloten deze waardering in een 6 te weerspiegelen. De administratie, risicobeheersing en besturing van de organisatie is in de visitatieperiode enorm in kwaliteit toegenomen en er is sprake van een realistisch KwaliteitsPlan op basis van een realistische meerjarenbegroting waarin overigens de effecten van het loslaten van de Verhuurdersheffing nog moeten worden verwerkt.

Governance: 6,2

De raad van commissarissen van Vincio Wonen is de afgelopen vier jaar met name actief geweest bij het ondersteunen van de corporatie bij het op orde krijgen van de interne organisatie en de bedrijfsvoering. Daarbij is zwaar ingezet op het gereed maken van Vincio Wonen voor de toekomst. Dit maakt dat daarbij de aandacht voor buiten iets minder op de voorgrond heeft kunnen staan. Nu alle meerjarige planvorming klaar is, is de uitdaging gelegen in het verschuiven van de aandacht naar buiten en naar het maximaal realiseren van de maatschappelijk opgave. In de raad is sprake van een breed besef over de maatschappelijke opgave en dit maakt dat over de hele periode gezien toch het oordeel voldoende op dit meetpunt recht doet aan de werkzaamheden van de raad. De uiteenlopende maatschappelijke rollen die de leden vervullen, zorgen daarnaast voor een goede en brede worteling op het vlak van wat er in de maatschappij speelt. De visitatiecommissie heeft de indruk gekregen dat dit leidt tot echte en fundamentele debatten binnen de raad over hoe de specifieke inzichten te vertalen in de opgave voor Vincio Wonen. De raad heeft een goed beeld van de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven waar Vincio Wonen voor staat. De openbare verantwoording en externe legitimatie zijn zodanig dat resp. een 6 en een 7 zijn gegeven.

1.5 SWOT

In onderstaande SWOT-matrix worden de sterktes en zwaktes en de kansen en bedreigingen die de visitatiecommissie heeft vastgesteld schematisch samengevat.

Verbeterpunten	Sterkte punten
• Betrekken huurders en zorgpartijen in het maken en volgen van SMART geformuleerde, per partners uitgewerkte prestatieafspraken • Wederkerigheid aanbrengen in prestatieafspraken, wat doet iedere corporatie, de gemeenten en andere partijen helder omschrijven	• De gemeenten en overige belanghebbenden zijn tevreden over het herboren Vincio Wonen, een basis om op verder te bouwen • Vincio Wonen heeft gedurende de visitatieperiode op bijna alle vlakken grote stappen in de goede richting genomen.
Kansen	Bedreigingen
• De uitvoering van het leantraject en vereenvoudigen van procedures waar mogelijk • De uitvoering van het KwaliteitsPlan • (Eventueel versnelde) uitvoering van de duurzaamheidsmaatregelen uit het KwaliteitsPlan irt de stijgende energieprijzen.	• Het blijven hangen in het maken van plannen, zonder tot uitvoering ervan te komen • De stijgende kosten van grond en bouwmaterialen • De beschikbaarheid van aannemers/bouwers

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

2.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het (tripartite) overleg met de gemeente(n) en huurdersorganisaties in het werkgebied. Aanvullend daarom kunnen, wanneer deze relevant zijn, afspraken met de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert, worden meegenomen in de beoordeling.

De beoordeling vindt plaats aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0, in de bijlage treft u de bij deze methodiek behorende meetschaal aan.

De opgaven en de geleverde prestatie(s) zijn weergegeven in de prestatiemonitor, die eveneens als bijlage is bijgevoegd. Deze prestatiemonitor bevat gedetailleerde informatie in aanvulling op de in onderstaande paragrafen beschreven beoordeling van de visitatiecommissie.

2.2 Beschrijving van de prestatieafspraken

Vincio Wonen heeft prestatieafsprakengemaakt met de gemeenten Heerlen en Brunssum op de volgende thema's:

1. Betaalbaarheid
2. Vastgoedtransities en beschikbaarheid
3. Duurzaamheid
4. Wonen en zorg
5. Leefbaarheid

Voor corporaties zijn rijksprioriteiten benoemd die corporaties in hun bod op de woonvisie, en dus in de prestatieafspraken verplicht in overweging moeten nemen. Corporaties kunnen, mits goed onderbouwd en in overleg met gemeente en huurdersorganisatie, besluiten dat er voor één of meer rijksprioriteiten lokaal geen prestaties worden geleverd.

De vier benoemde rijksprioriteiten voor de periode t/m 2020 waren:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep;
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad;
- Huisvesting van urgente doelgroepen;
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting.

Voor de periode 2021 tot 2025 werden de onderstaande rijksprioriteiten benoemd:

- Bijdragen aan de bouwopgave (door versnellen nieuwbouw sociale huurwoningen);
- Zorgen voor betaalbaarheid (door inzet lokaal maatwerk);
- Investeren in een duurzame sociale huurwoningvoorraad (door aandacht voor kwaliteitsaspecten en inzet op isolatie en de energietransitie);
- Realisatie van wonen met zorg (door passende woonvormen en samenwerking);
- Huisvesten van spoedzoekers (door tijdelijke oplossingen en minder conventionele wijzen van huisvesting);
- Investeren in leefbaarheid (door differentiatie van wijken, ontmoeting tussen bewoners en sociaal beheer).

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat de rijksprioriteiten grotendeels in de gemaakte prestatieafspraken zijn opgenomen.

Ook Vincio Wonen behoort natuurlijk te functioneren binnen de kaders vanuit wetten, regelgeving en sectorale afspraken, zoals de begrensde huurverhoging, duurzaamheidsdoelstellingen waaronder CO2 neutraal in 2050 en het klimaatakkoord, begrensde inzet op leefbaarheid, taakstelling vestiging statushouders en passend toewijzen. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat de partijen deze kaders soms expliciet, soms meer impliciet, bij de prestatieafspraken hebben betrokken. Bij de beoordeling van de feitelijke prestaties op de thema's is, waar aan de orde, in de volgende paragrafen verduidelijking over het functioneren door Vincio Wonen binnen deze kaders opgenomen.

Daarnaast is er een regionaal woonconvenant van toepassing op de prestaties van Vincio Wonen. Ook deze afspraken zijn opgenomen in de prestatieafspraken.

2.3 Relevante ontwikkelingen

De afgelopen periode werd gekenmerkt door het balanceren tussen de interne opgaven (de basis op orde krijgen) en de externe opgaven (de kwaliteit van het bestand op orde krijgen); dit onder een flinke tijdsdruk. Ondanks de belemmeringen die de Covid pandemie voor alle organisaties en dus ook voor Vincio Wonen met zich mee heeft gebracht qua contact en werkmogelijkheden, is het Vincio Wonen gelukt om qua interne opgaven in de fase van uitvoering en deels afronding te geraken. Op het gebied van de externe opgaven was er aan het einde van de visitatieperiode sprake van de fase 'afronding van de voorbereiding' van het op kwaliteit brengen van de voorraad, waarmee medio 2022 een start zal worden gemaakt en moet het contact met de huurders (vertegenwoordiging), dat (mede door de Corona epidemie) was verwaterd en recentelijk opnieuw is opgestart een nieuw leven worden ingeblazen. De komende jaren zullen daarom in het teken van de uitvoering van de plannen dienen te staan, dit na goed overleg met de gemeenten en huurders.

2.4 Beschouwing van de commissie over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Vincio Wonen maakte prestatieafspraken in beide gemeenten waarin zij bezit heeft. De visitatiecommissie beschouwt onder andere de wederkerigheid van de gemaakte afspraken; hebben alle betrokken partijen afspraken gemaakt over hun bijdrage aan het realiseren van de afspraken? Tevens heeft de visitatiecommissie vastgesteld of alle relevante en essentiële onderwerpen zijn opgenomen in de prestatieafspraken en of deze vervolgens concreet en onderbouwd zijn. In andere woorden: zijn de prestatieafspraken SMART? Daarnaast is gekeken of de prestatieafspraken actueel zijn en of ze tijdig worden geëvalueerd en zo nodig tussentijds geactualiseerd. Ook kijkt de visitatiecommissie naar de betrokkenheid van de partijen; waren er nog andere partijen dan de gemeente(n), corporatie(s) en huurdersvertegenwoordiging vertegenwoordigt? Ook keek de visitatiecommissie naar de inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen; bijvoorbeeld welke initiatieven de corporatie heeft genomen bij de totstandkoming van een woonvisie?

Gemeente Heerlen

Met de gemeente Heerlen heeft Vincio Wonen voor de gehele visitatieperiode prestatieafspraken gemaakt. Het zijn vijfjarige prestatieafspraken over de hoofddoelstellingen. Deze hoofddoelstellingen zijn elk jaar vertaald naar jaaracties (jaarschijven). De voortgang is elk jaar ambtelijk en bestuurlijk besproken. Het viel de visitatiecommissie op dat de prestatieafspraken van 2018 wederkerig en specifiek waren; per partner waren activiteiten benoemd en per corporatie werd aangegeven wat hun activiteiten waren per thema. Dit veranderde bij de prestatieafspraken voor 2019. Er was minder sprake van wederkerigheid en de corporaties werden vooral nog gezamenlijk benoemd. Slechts bij enkele onderdelen, zoals verduurzaming en gebiedsgerichte afspraken, werden de ambities per corporatie benoemd. Het uitsplitsen van ambities per corporaties maakt afspraken helderder en volgbaarder, bijvoorbeeld afspraken over het woningaanbod. De prestatieafspraken voor 2021 zijn helderder en meetbaarder. Daarin is een hoofdstuk opgenomen waarin per gebied is aangegeven welke corporatie welke vastgoedprojecten uitvoert, met daarin details over het project zoals aantallen, doelgroepen, en energielabel. Deze tabellen geven een goed beeld van de activiteiten per corporatie en dat draagt bij aan én de helderheid én de evalueerbaarheid ervan.

In de prestatieafspraken komen al de relevante thema's aan bod. De prestatieafspraken zijn echter lang niet allemaal SMART geformuleerd. Bij de meeste afspraken/thema's missen concrete ambities en wordt gesproken van bijvoorbeeld een streven of het actief inzetten op een bepaald thema. Dit maakt het erg lastig om de voortgang te monitoren en te bepalen of een doel behaald is. Op het terrein van concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken valt er volgens de visitatiecommissie derhalve te winnen.

Elk jaar heeft er minstens tweemaal een bestuurlijk overleg plaatsgevonden over de monitoring en evaluatie van de prestatieafspraken. Deze overleggen werden ambtelijk in samenwerking met de corporaties voorbereid. Eenmaal per jaar vond een kernteamoverleg en beleidsoverleg plaats met als doel verdieping en kennisuitwisseling. Tevens was er sprake van een periodiek coördinatieoverleg voor de uitwisseling van bouw- en renovatieplannen. Dit alles maakt dat de visitatiecommissie van mening is dat de prestatieafspraken actueel zijn en actueel worden gevolgd.

Buiten de gemeente Heerlen, de corporaties en hun huurdersvertegenwoordigingen, zijn er geen andere partijen betrokken bij het maken van de prestatieafspraken. Indirect vindt er wel beïnvloeding plaats, daar de prestatieafspraken zijn gebaseerd op thematafels waarbij externen en huurdersbelangen organisaties aansluiten. Al in 2018 is de ambitie uitgesproken om zorgpartijen te gaan betrekken bij de prestatieafspraken. In 2021 is het voornemen om bepaalde thema's van de prestatieafspraken te baseren op de woonzorganalyses en de woonzorgvisie waarbij zorg- en maatschappelijke partijen ook worden aangehaakt uitgesproken. Beide, in de ogen van de visitatiecommissie goede, voornemens zijn echter nog niet gerealiseerd.

De visitatiecommissie ziet derhalve ruimte voor verbetering in de samenwerking tussen de betrokken partijen. Maak de afspraken specifiek en SMART en betrek ook andere partijen bij het voorbereiden ervan. Er ligt een grote opgave op het gebied van leefbaarheid, om deze op te pakken zijn er meer partijen nodig dan degene die nu daadwerkelijk om tafel zitten. De na de Corona epidemie te revitaliseren samenwerking tussen Vincio Wonen en de Huurdersbelangen Vincio Wonen is essentieel voor een goede voorbereiding op prestatieafspraken. De gemeente neemt een steeds actievere houding aan en zou samen met Vincio Wonen the lead kunnen nemen in verbetering en verbreding van het totstandkomingsproces.

De regio

Vincio Wonen (toen De Voorzorg) was gesprekspartner bij het ontwikkelen van Regionale Prestatieafspraken in 2018 en 2019. Vincio Wonen was niet direct betrokken bij de totstandkoming van de woonvisie. De visitatiecommissie begrijpt dit in het licht van de struggle om de boel intern op orde te krijgen. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Vincio Wonen ondertussen betrokken is en deelneemt aan regionaal overleg en denkt dat men, nu de fase van uitvoering van de plannen is aangebroken, daarbij een steeds actievere rol kan en zal gaan spelen.

Gemeente Brunssum

De gemeente Brunssum, corporaties en huurdersverenigingen stellen meerjarige kaderafspraken op, die vervolgens elk jaar vertaald worden naar een jaarschijf. Tweemaal per jaar is een ambtelijk overleg, en tweemaal per jaar is er bestuurlijk overleg. Hierin worden de afspraken geëvalueerd en eventueel aangepast. Vanwege het geringe bezit in de gemeente Brunssum in combinatie met het op orde brengen van de organisatie hebben Vincio Wonen en Brunssum alleen voor 2021 prestatieafspraken gemaakt. De gemaakte afspraken zijn wederkerig. Per corporatie is aangegeven wat hun bijdrage is op gebied van toewijzing, vastgoedprojecten, duurzaamheid en toegankelijkheid van woning. Vincio Wonen is in elke afspraak benoemd. In de afspraken komen de relevante thema's aan bod. Ook zijn de afspraken SMART; binnen elk thema is minstens één afspraak kwantitatief meetbaar en zijn concrete doelen gesteld. De visitatiecommissie is van mening dat de gemaakte prestatieafspraken compleet zijn en de onderbouwing concreet is. Het aantal afspraken waarbij Vincio Wonen moet presteren is klein. De visitatiecommissie is van mening dat de prestatieafspraken iets uitdagender zouden kunnen worden geformuleerd, voor alle partijen. Bij het maken van de prestatieafspraken zijn buiten de gemeente, corporaties en huurdersverenigingen geen andere partijen, zoals zorg- en welzijnspartijen betrokken. Wel wordt gesproken over pilots of samenwerkingsverbanden waar zorg- en maatschappelijke partijen bij betrokken worden. De visitatiecommissie is van mening dat de samenwerking tussen de verschillende partners beter kan en met name de betrokkenheid van de huurders alsmede zorg en welzijnspartijen. De wederkerigheid kan

eveneens beter. De gemeente lijkt vooral het aanbod van de corporaties centraal te zetten en pakt naar de mening van de visitatiecommissie nog onvoldoende the lead in een wederkerig proces waarbij ook de gewenste activiteiten van de gemeente worden gekwantificeerd.

In twee jaarlijkse ambtelijke en bestuurlijke overleggen worden de afspraken geëvalueerd en eventueel aangepast. De visitatiecommissie van mening dat de prestatieafspraken actueel zijn. Actuele thema's zoals de Corona Pandemie zijn meegenomen in bijgestelde prestatieafspraken.

Wat betreft de inzet van Vincio Wonen om tot passende afspraken te komen, zien we dat Vincio Wonen (toen De Voorzorg) gesprekspartner was bij het ontwikkelen van de Regionale Prestatieafspraken in 2018 en 2019. Bij de totstandkoming van de woonvisie was Vincio Wonen niet betrokken. De visitatiecommissie neemt geen grote inspanningen waar bij Vincio Wonen om tot uitdagende afspraken te komen of partijen bij elkaar te brengen in deze gemeente. Vanwege het geringe bezit in deze gemeente is dit verklaarbaar; de bal ligt meer bij de gemeente en de corporaties met meer bezit.

2.5 Kwaliteit en proces van de prestatieafspraken volgens belanghebbenden

Na de beschouwing van de visitatiecommissie over de kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken, wordt in deze paragraaf ingegaan op de eigen beoordeling van de bij prestatieafspraken betrokken partijen: de gemeente(n), huurdersorganisatie(s) en eventueel collega corporaties. De visitatiecommissie heeft in de gesprekken met de betrokken partijen gevraagd naar hoe zij aankijken tegen enerzijds de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces rondom de totstandkoming van de prestatieafspraken. In aanvulling hierop is in een digitale enquête (die voorafgaand aan de gesprekken met de visitatiecommissie is verzonden) aan partijen gevraagd hun waardering te geven over deze samenwerking. Deze laatste, cijfermatige, beoordeling maakt geen onderdeel uit van de visitatiemethodiek, maar is toegevoegd om extra inzicht te krijgen en verstrekken in de opvattingen van de betrokken partijen. In de opzet van de enquête is onder meer gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotie-onderzoek van Pieterjan van Delden naar 'Sterke Netwerken'¹. Van Delden onderscheidt vier zogenaamde resultaatcondities voor het functioneren van sterke netwerken, de uitleg van deze condities is opgenomen in de bijlagen.

Allereerst heeft de visitatiecommissie aan de partners in het overleg gevraagd de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken te typeren. Dit leverde de volgende woordwolk op:

Te sterk op het proces
Duidelijkheid en afstemming inzake prestatieafspraken
Goed
Te weinig op de inhoud
Goed voor de relatie

Vervolgens is de betrokken partijen gevraagd hoe zij de kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken vinden.

De gemeenten

De gemeente Heerlen geeft aan tevreden te zijn over zover zowel het proces om tot de prestatieafspraken te komen als over de kwaliteit van de afspraken. Er liggen grote uitdagingen in deze gemeente op het gebied van verduurzaming en leefbaarheid. Deze en andere relevante thema's komen dan ook naar voren

in de prestatieafspraken. De gemeente geeft aan Vincio Wonen te zien als een partij die dicht bij de huurders staat en waarmee goed afspraken te maken zijn. In de prestatieafspraken wordt naar de mening van de gemeente goed inzichtelijk gemaakt wie welke bijdrage levert en de monitoring en evaluatie verloopt goed. Het betrekken van de huurders bij de prestatieafspraken blijft volgens de gemeente ingewikkeld. De wethouder geeft aan dat de huurdersvertegenwoordiging hem niet stevig genoeg kan zijn. De vraag is echter wel in hoeverre zij alle huurders vertegenwoordigen én of ze opgewassen zijn tegen de verwachtingen die aan ze gesteld worden in het proces rondom de prestatieafspraken. De afgelopen periode was er ruimte voor verbetering.

Ook de gemeente Brunssum gaf aan tevreden te zijn over het doorlopen proces en de kwaliteit van de prestatieafspraken die daar uit zijn gekomen. De corporaties doen ieder voor zich hun biedingen, waarna de gemeente aangeeft wat zij de komende tijd verwacht. Dit wordt vervolgens gebundeld waarna het ontstane concept gezamenlijk wordt besproken en indien nodig nog wat wordt bijgeschaafd. Het monitoren van de afspraken gaat volgens de gemeente goed. Wel zou de gemeente Brunssum graag meer regelmaat zien in het elkaar informeren over de voortgang en eventuele problemen bij de uitvoering van de plannen.

Huurdersbelangen Vincio Wonen

De huurdersbelangen Vincio Wonen hebben als enige vrijwilligersorganisatie een bijzondere positie in het overleg. Zij moeten zich staande weten te houden tussen de professionele partijen en proberen de belangen van hun achterban zo goed mogelijk te vertegenwoordigen en op te laten nemen in de prestatieafspraken. Dit kost de Huurdersbelangen Vincio Wonen volgens hen veel tijd en energie. Ze geven aan door Vincio Wonen onvoldoende betrokken te worden in de voorbereidingen op het bod aan de gemeenten. Men geeft aan zich geen echte eenheid met de corporatie te voelen wanneer zij aan tafel zitten. De kwaliteit van de afspraken wordt door de huurders redelijk positief beoordeeld. Al kan er (begrijpelijkwijs) voor hen niet genoeg worden ingezet op de verbetering van het bezit en de leefbaarheid in de wijken. Men vraagt zich af of er hierover wel voldoende urgentiebesef is bij de betrokken partijen.

Vincio Wonen

Vincio Wonen zelf is relatief tevreden over de kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken. Vincio Wonen is van mening dat de regie op inhoud en proces meer vanuit de gemeenten mag komen, waar men voornamelijk verwijst naar de gemeente Brunssum. Ook kan volgens Vincio Wonen de wederkerigheid beter kunnen, door bijvoorbeeld vanuit de gemeenten subsidie beschikbaar te stellen om specifieke vraagstukken op te lossen. Vincio Wonen spreekt zich positief uit over de gezamenlijke voorbereiding van de afspraken in de gemeente Heerlen, waarbij de samenwerkingsdoelen gezamenlijk worden bepaald. Ook is Vincio Wonen tevreden over de kwaliteiten en beschikbare capaciteit van betrokken medewerkers bij de gemeenten. Al met al is Vincio Wonen tevreden over zowel de kwaliteit als het proces, al blijft er altijd ruimte om nog verder te verbeteren.

De cijfermatige beoordeling van de drie partijen samen

Alle deelnemers aan het driepartijenoverleg over de prestatieafspraken hebben een cijfermatig oordeel gegeven over diverse kenmerken van de samenwerking. Dit oordeel is zoals reeds aangegeven geen oordeel volgens de visitatiemethodiek, maar geeft wel een helder beeld over het oordeel van de betrokken partijen op de diverse fasen en condities. In de onderstaande tabel zijn de scores per partij en per zogenaamde resultaatconditie weergegeven.

- Hierbij staan de initiële condities voor de aanwezigheid van een 'gezamenlijk willen' en de niveaubepalende condities voor een 'gezamenlijk handelen'.
- De effectuerende condities gaan over de loyaliteit en de verbinding tussen de betrokken partijen.
- De faciliterende condities tenslotte gaan over het beschikbaar stellen van voldoende middelen.

Een meer uitgebreide uitleg van deze condities is opgenomen in de bijlagen.

	Gemeente	Huurlersorganisatie	Corporaties	Gemiddelde
Initiële condities	8,0	5,9	7,2	7,0
Niveaubepalende condities	7,5	5,9	6,1	6,5
Effectuerende condities	8,0	6,7	6,8	7,1
Faciliterende condities	8,0	6,5	9,0	7,8
Gemiddelde	7,9	6,2	7,3	7,1

De score is prima, waarbij de huurders een dissonant vormen bij de categorieën initieel en niveaubepalend. Het gemiddelde oordeel van de drie partijen is een 7,1. Dat toont aan dat de partijen relatief tevreden zijn met het tripartite overleg en de invulling van de condities voor een resultaatgerichte samenwerking. Opvallend is dat de niveaubepalende condities lager scoren dan gemiddeld en ook lager dan de initiële condities (7,0). Dit zou er op kunnen wijzen dat de partijen vinden dat er wel een gezamenlijke wil is om zaken op te pakken, maar het vervolgens gezamenlijk handelen om zaken daadwerkelijk op te pakken uitblijft. Dit sluit ook wel aan bij hetgeen zowel de visitatiecommissie heeft waargenomen als wat de belanghebbenden aangeven.

De gedetailleerde scores per kenmerk en per partij staan opgenomen in de bijlage.

2.6 Beoordeling feitelijke prestaties

De feitelijke prestaties worden per thema uit de prestatieafspraken (zie paragraaf 2.2) beoordeeld. Hierbij wordt de meetschaal uit de visitatiemethodiek gehanteerd. De meetschaal is opgenomen in de bijlage. Daar waar de feitelijke prestaties de prestatieafspraken kwantitatief evenaren, geeft de visitatiecommissie een 7. Daar waar de prestatieafspraken niet gehaald zijn, maar door corporatie veel extra inzet is gepleegd of de corporatie vindingrijk is geweest in het zoeken naar oplossingen, mag de visitatiecommissie ook een 7 geven. Wanneer er sprake is van bovengemiddeld presteren is het mogelijk om extra pluspunten te geven; de reden daarvoor is dan bij de beoordeling het betreffende thema toegelicht.

Om het rapport leesbaar en toegankelijk te houden is bij de bespreking en beoordeling per thema volstaan met een samenvattend overzicht van de gemaakte afspraken en de prestaties van de corporatie. In de bijlage is een prestatie-monitor opgenomen waarin de afspraken gedetailleerd en per gemeente zijn weergegeven.

Thema 1: Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6

Vincio Wonen heeft op het thema betaalbaarheid in 2021 met de gemeente Heerlen afgesproken dat zij streven naar 0 huisuitzettingen ten gevolge van huurschuld. Vincio Wonen heeft zich hier actief voor ingezet en biedt ook zogenaamde tweede kansen aan, waarbij in sommige gevallen de gehele huurachterstand is ingelopen. Ondanks deze inspanningen zijn er toch in 2021 woningen ontruimd op basis van huurachterstand. In de jaren voor 2021 zijn er geen prestatieafspraken gemaakt over het thema betaalbaarheid met de gemeente Heerlen.

Met de gemeente Brunssum is op het thema betaalbaarheid in 2021 afgesproken dat de huurstijging inflatievolgend is. Hier heeft Vincio Wonen aan voldaan. Ook in de jaren voor 2021 lag de gemiddelde huurverhoging onder de inflatie, ook al waren hier geen prestatieafspraken over gemaakt. In de jaren voor 2021 zijn er geen prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Brunssum.

De visitatiecommissie is van mening dat Vincio Wonen zich actief heeft ingezet om te streven naar 0 huisuitzettingen, dit is echter niet gelukt. Daarom is de visitatiecommissie van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken niet geheel evenaren, maar waardeert wel de inzet van Vincio Wonen op dit thema. De visitatiecommissie beoordeelt dit thema daarom met een 6.

Thema 2: Vastgoedtransities en beschikbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

Met de gemeente Heerlen heeft Vincio Wonen op het thema vastgoedtransities en beschikbaarheid diverse afspraken gemaakt. In 2018 is afgesproken dat Vincio Wonen een portefeuilleplan opstelt, dit heeft zij gedaan. In 2019 is het portefeuilleplan goedgekeurd en medio 2019 is de zorgvastgoedstrategie vastgesteld. Deze is opgenomen in de huidige portefeuilleplannen (2021). Tevens is afgesproken dat Vincio Wonen sloopplannen uitstelt en is afgesproken dat er gemiddeld 2 woningen per jaar worden verkocht. Beide afspraken is Vincio Wonen nagekomen. Een grote uitdaging voor Vincio Wonen lag in de afspraak om de onderhoudsconditie van het bezit in kaart te brengen. De visitatiecommissie is verheugd om waar te nemen dat dit ook daadwerkelijk is gerealiseerd. In de visitatieperiode is echter ook in de prestatieafspraken afgesproken dat Vincio Wonen 24 huurappartementen in de Aldenhof in Hoensbroek bouwt. Helaas is dit niet gerealiseerd. De vertraging heeft vooral te maken met het aantreffen van vervuilde grond en als gevolg hiervan planaanpassingen. Dit proces is steeds in overleg met de gemeente verlopen. Het project is opgenomen in de totaalplanning van renovatie, verduurzaming, sloop en nieuwbouw en derhalve uitgesteld naar 2023. In 2021 is afgesproken dat alle corporaties terughoudend zijn met de verkoop van woningen. Vincio Wonen heeft in dit jaar slechts 1 woning verkocht. Tevens is een afspraak gemaakt over de renovatie van de Weijenbergflats. Vincio Wonen heeft liften vervangen en is gestart met vervanging van de CV installatie. Met zowel de gemeente Heerlen als de gemeenten Brunssum is in 2021 afgesproken dat Vincio Wonen onderzoek doet naar de haalbaarheid van eenheden in de Sint Josephkerk. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden. Vervolgens is er nog één andere afspraak gemaakt met de gemeente Brunssum, namelijk 9 huishoudens aan een passende woning helpen in 2021. Ook aan deze afspraak is voldaan. Alles overziend is de visitatiecommissie van mening dat Vincio Wonen goed heeft gepresteerd op dit thema. Zeker het in kaart brengen van de onderhoudsconditie van het gehele bezit heeft veel inspanning gevraagd van de organisatie. Helaas is het echter niet gelukt om tegelijkertijd ook de geprognosticeerde nieuwbouw te ontwikkelen. Dit valt echter de corporatie niet geheel aan te rekenen, waarbij er ook gedurende het proces continu overleg is geweest met de gemeente. Dit heeft ertoe geleid dat het project is uitgesteld en opgenomen in de planning voor 2023. De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren en beoordeelt dit thema daarom met een 7.

Thema 3: Duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5

Op het gebied van duurzaamheid bestond er één concrete afspraak, namelijk het verduurzamen van 28 woningen naar minimaal energielabel B in 2019. Deze afspraak is niet gehaald. Vincio Wonen was de afgelopen jaren vooral druk bezig met het opstellen van een totale duurzaamheidsstrategie en het inventariseren van de actuele energielabels van het huidige bezit. De visitatiecommissie heeft derhalve enerzijds begrip voor het uitblijven van prestaties van Vincio Wonen op dit thema, maar ziet anderzijds ook de enorme urgentie van de opgaven. De visitatiecommissie heeft kennis genomen van de omvangrijke integrale plannen die Vincio Wonen heeft gemaakt voor de komende periode waarin zij stapsgewijs het bezit gaat verbeteren en verduurzamen en heeft hier bewondering voor. Door het niet uitvoeren van de verduurzamingsopgaven evenaren de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken niet. Daarom moet de visitatiecommissie dit thema beoordelen met een 5.

Thema 4: Wonen en zorg

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

De visitatiecommissie is onder de indruk van het aanbod zorgwoningen dat Vincio Wonen in haar bezit heeft. Het complex de Emmastaete is een prachtig voorbeeld. In dit complex verhuurt Vincio Wonen 34 aanleunwoningen, daarnaast zijn er in de complex diverse zorgaanbieders gevestigd. Een ander prachtig voorbeeld vind de visitatiecommissie de mantelzorgwoningen die Vincio Wonen in haar bezit heeft. Deze ruime eengezinswoningen zijn gekoppeld aan een zelfstandig appartement. Dit biedt mogelijkheden voor de mantelzorger om in de buurt van de zorgvrager te wonen.

In de prestatieafspraken heeft Vincio Wonen geen concrete afspraken op het thema wonen en zorg. Wel zijn er een aantal gezamenlijke afspraken gemaakt zoals het opstellen van een woonzorgvisie en woonzorganalyse. Tevens zijn er diverse werkgroepen opgericht en wordt er opnieuw een poging gedaan om zorgpartijen intensiever te betrekken bij de prestatieafspraken. Aan de gemaakte afspraken heeft Vincio Wonen meegewerkt.

De visitatiecommissie is van mening dat Vincio Wonen een actieve houding toont als het gaat om wonen en zorg. Tevens werkt zij mee aan de algemene afspraken die gemaakt zijn. Daarom is de visitatiecommissie van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren en beoordeelt dit thema daarom met een 7.

Thema 5: Leefbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6

Het vijfde en laatste thema is leefbaarheid. Een thema waarbij vooral in de gemeente Heerlen een flinke opgave ligt. Vincio Wonen heeft in 2019 een visie op leefbaarheid geformuleerd. Vincio Wonen vindt namelijk dat iedereen mee moet kunnen doen. Gelijke kansen bij het vinden van een woning, maar ook meedenken over de inrichting van de buurt of wijk. In de prestatieafspraken met de gemeente Heerlen zijn vier afspraken gemaakt over het thema leefbaarheid. Deze gaan o.a. over het in dienst hebben van wijkbeheerders en complexbeheerders, het beschikbaar stellen van ontmoetingsruimten en het deelnemen aan buurtteams. Vincio Wonen heeft aan deze afspraken voldaan, met uitzondering van de deelname aan buurtteams. Een laatste prestatieafpraak gaat over het gezamenlijk ontwikkelen van een wijkvisie, hieraan is ook voldaan.

De visitatiecommissie is van mening dat Vincio Wonen weliswaar haar best heeft gedaan, maar mede vanwege de grote interne gerichtheid, niet aan alle afspraken heeft voldaan. Alles overziend is de visitatiecommissie van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken bijna evenaren en beoordeelt dit thema daarom met een 6.

2.7 Beoordeling van de ambities

Beschrijving van de ambities

Het nieuwe Ondernemingsplan van Vincio Wonen, heeft de naam "Samen thuis geven" gekregen en geeft in de periode 2020-2023 richting aan de door Vincio Wonen te varen koers. Het ondernemingsplan sluit logisch aan op de strategische koers 2018-2028 dat destijds voor en door De Voorzorg is geschreven. De hoofdstrategie uit de strategische koers is "terug naar de kern, we bewegen ons van huis naar mens". Juist voor een corporatie die zich jaren heeft afgewend van haar kerntaken een logische keus. Vincio Wonen wil een schuld inlossen door het bouwen en beheren van kwalitatief goede sociale huurwoningen voor mensen met lage inkomens. Daarbij maakte Vincio Wonen in het nieuwe ondernemingsplan een verdiepingsslag om nog beter aan de eisen van deze tijd en de vraag van de zittende huurders en woningzoekende te voldoen.

In het ondernemingsplan formuleert Vincio Wonen, overeenstemmende met de genoemde strategische koers, de volgende missie: "Wij bewegen ons van huis naar mens". De visie van Vincio Wonen luidt: "Vitale burens maken vitale buurten". Hieruit volgen vervolgens drie doelen:

- In vitale buurten is sprake van een gedifferentieerd aanbod. Een mix aan woningen, (huur)prijzen en woonmilieus die we samen met partners realiseren in ons werkgebied.
- In vitale buurten kent iedereen zijn rol/verantwoordelijkheid. Daarom richt Vincio Wonen zich primair op het huisvesten van huishoudens met een laag inkomen en bijzondere groepen. Daar waar kansen zijn waar gedifferentieerd bezit maatschappelijke waarde kan toevoegen voor de primaire doelgroep, zet Vincio Wonen zich ook in voor huishoudens met bescheiden middeninkomens.
- Vitale buurten maken we samen. Daar waar Vincio Wonen bezit heeft, vervult Vincio Wonen een voortrekkersrol in het vitaal maken en houden van buurten. Vincio Wonen stimuleert partners en bewoners om hun verantwoordelijkheid te nemen en betrokkenheid te tonen. Zo investeert Vincio Wonen samen met anderen in toekomstbestendige buurten.

Vincio Wonen vindt het van groot belang dat bewoners mee kunnen doen in de samenleving. Met de bewoners en partners zorgt men voor duurzame, veilige en betaalbare woningen waarin de bewoners zich thuis voelen. Vincio Wonen activeert en faciliteert dan ook de betrokkenheid van bewoners. In het vertrouwen dat de eigen verantwoordelijkheid hiermee wordt gestimuleerd. Samen met anderen maakt Vincio Wonen onze buurten en wijken vitaal.

De eigen verantwoordelijkheid en betrokkenheid van de bewoners in buurten en wijken is een belangrijke drijfveer voor het handelen. Vincio Wonen vindt dat haar koers alleen gevolgd kan worden als alle partijen, bewoners, belanghebbenden, medewerkers van Vincio Wonen en onze partners verantwoordelijkheid krijgen en naar vermogen nemen, zich niet alleen betrokken voelen maar ook betrokken zijn.

Samen met alle partijen die daaraan kunnen bijdragen willen Vincio Wonen vooral dingen doen die bij haar horen en waar Vincio Wonen goed in is. Deze samenwerking willen Vincio Wonen verankeren in samenwerkingsvormen met lokale partners.

Deze uitgangspunten sluiten aan bij de opgaven die Vincio Wonen heeft geformuleerd:

- Dienstverlening en klantbeleving
- Betaalbaar en beschikbaar
- Leefbaar
- Duurzaam en kwaliteit

Om dit alles waar te kunnen maken heeft Vincio Wonen kernwaarden voor zichzelf geformuleerd. Vincio Wonen wil een klantgerichte organisatie zijn die midden in de maatschappij staat, betrouwbaar is, zegt wat zij doet en doet wat zij zegt. De medewerkers van Vincio Wonen zijn maatschappelijk gedreven, stellen vragen, luisteren goed en helpt op te lossen en stimuleert zelfredzaamheid. Samengevat luiden de kernwaarden:

- Vincio Wonen is maatschappelijk betrokken en integer
- Vincio Wonen is klantgericht
- Vincio Wonen is ondernemend samen

Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Vincio Wonen met een 7

De door Vincio Wonen geformuleerde ambities, opgaven en doelen passen bij de opgaven in het werkgebied. Vincio Wonen heeft een turbulente periode achter de rug, en heeft zich de afgelopen visitatieperiode ingespannen om te professionaliseren. Deze professionaliseringsslag hield onder andere in dat er een ondernemingsplan kwam, evenals jaarplannen en een portefeuillestrategie. Ook is Vincio Wonen begonnen met het onderhouden en versterken van contacten met andere organisaties, waaronder de gemeente, andere corporaties, regionale overlegverbanden, en met zorgorganisaties.

Intern heeft Vincio Wonen meer aandacht voor de medewerkers. Er wordt ingezet op talentmanagement van medewerkers waar dit voor de transitie niet of nauwelijks gebeurde. Bij de medewerkers van Vincio Wonen is de bereidheid om te ontwikkelen of te veranderen hoog, dus dit komt ten goede van de transitie van vastgoedgerichte organisatie naar mensgerichte organisatie (en dus de ambities uit het ondernemingsplan). Iedere medewerker in de organisatie is zich bewust van de huurder en zijn of haar belangen. In ieder gesprek komt de wens om de huurder centraal te stellen en daarbij de achterstand die in de relatie en de zorgplicht was ontstaan de afgelopen jaren in te halen. De bestuurder noemt dit het

inlossen van de schuld aan de huurders van Vincio Wonen. De renovatieplannen en de plannen voor nieuwbouw bevinden zich momenteel in een ver gevorderde afrondende fase. Naar verwachting kan er aan het einde van 2022 c.q. begin 2023 een start worden gemaakt met de uitvoering ervan. De visitatiecommissie is van mening dat het nu dan ook echt moet gebeuren. Er is begrip en waardering voor het vele werk dat is verricht en moest gebeuren, maar de huurders kunnen en mogen niet langer meer wachten en mogen (zeker in een tijd waarin de woonlasten onder invloed van de energieprijzen enorm stijgen) verwachten dat hun woningen aan de eisen van de moderne tijd worden aangepast en dat hierover met hen goed overleg wordt gevoerd. Vincio Wonen heeft haar plan goed doordacht en weet wat haar de komende jaren te doen staat. De visitatiecommissie beoordeelt de ambities daarom met een ruime voldoende, namelijk een 7.

2.8 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De cultuuromslag die Vincio Wonen heeft gemaakt en die gericht is op het centraal stellen van de huurder
- De actieve bouw aan externe relaties en de keuze daarbij een betrouwbare en betrokken partner te willen zijn
- De sterke gerichtheid op het vinden van oplossingen

Verwonderpunten

- De moeizame relatie van Vincio Wonen met haar huurdersorganisatie. Dit klinkt ook door in vooral het proces rondom de totstandkoming van de prestatieafspraken.

2.9 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 6,3 op presteren naar opgaven en ambities.

In onderstaande tabel ziet u hoe deze score tot stand is gekomen. Hierbij tellen de scores op de maatschappelijke prestaties voor 75% en de score op de ambities voor 25%.

Presteren naar opgaven en ambities	Oordeel visitatiecommissie	
	Beoordeling prestaties	Beoordeling ambities
Thema 1: Betaalbaarheid	6	
Thema 2: Vastgoedtransities en beschikbaarheid	6	
Thema 3: Duurzaamheid	5	
Thema 4: Wonen en zorg	7	
Thema 5: Leefbaarheid	6	
Oordeel	6,0	7
Gewogen oordeel	6,3	

3 Presteren volgens Belanghebbenden

3.1 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. Hierbij wordt de indeling in thema's gevolgd van de prestatieafspraken met de gemeente waarin de corporatie het grootste gedeelte van het bezit heeft.
- 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 hun verwachtingen te voldoen, of die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst met aantal verbeterpunten per categorie belanghebbenden.

Onderdeel van de visitatiemethodiek 6.0 is ook dat de huurdersorganisatie(s) en gemeente(n) hun opvattingen delen over de kwaliteit van de prestatieafspraken en de kwaliteit van het proces dat leidt tot het maken van de prestatieafspraken. Voor de leesbaarheid van het rapport heeft de visitatiecommissie er echter voor gekozen dit onderdeel te benoemen in hoofdstuk 2, paragraaf 2.4, waar ook de beoordeling van de visitatiecommissie over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces is opgenomen.

3.2 Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt 3 categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen, collega corporaties en ketenpartners). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg tussen de corporatie en de visitatiecommissie is vervolgens afgesproken met welke partijen een gesprek zal plaatsvinden. Ook is besproken welke partijen alleen door middel van een schriftelijke enquête bevraagd worden. De belanghebbenden die een gesprek voeren met de visitatiecommissie ontvangen eveneens een digitale enquête. In de bijlage is een overzicht opgenomen waarin is weergegeven met welke personen de visitatiecommissie heeft gesproken en welke personen alleen een digitale enquête hebben ingevuld. Alle belanghebbenden die de digitale enquête hebben ontvangen, hebben hierbij een factsheet ontvangen met daarin de belangrijkste prestaties van de corporatie in de visitatieperiode. Deze factsheet is toegevoegd aan de bijlagen.

3.3 Belanghebbenden in het werkgebied

Vincio Wonen is werkzaam in de gemeenten Brunssum en Heerlen. Buiten deze twee gemeenten werkt Vincio Wonen ook samen met andere belanghebbenden in het werkgebied. Ook met een selectie van deze belanghebbenden heeft de visitatiecommissie gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevraagd. Hieronder wordt het oordeel van de gesprekpartners/belanghebbenden geschetst.

De gemeenten

Gemeente Heerlen:

De gemeente Heerlen ligt in het zuidoosten van de provincie Limburg en telt anno 2021 circa 86.000 inwoners. Daarmee is de gemeente Heerlen de grootste gemeente in de Oostelijke Mijnstreek en op Maastricht, Venlo en Sittard-Geleen na, de grootste gemeente in de provincie Limburg. Vincio Wonen heeft anno 2021 ruim 2.600 woningen in de gemeente Heerlen. De gemeente Heerlen wil graag extra woningen toevoegen en hoopt dat Vincio Wonen hier een rol in kan spelen. De gemeente begrijpt overigens de enorme opgave voor wat betreft het op peil brengen van de kwaliteit van de woningen. De gemeente staat klaar om Vincio Wonen daar waar mogelijk een helpende hand aan te reiken.

Gemeente Brunssum

De gemeente Brunssum is eveneens gelegen in het zuidoosten van de provincie Limburg. Deze gemeente kent anno 2021 ruim 27.500 inwoners. In deze gemeente heeft Vincio Wonen anno 2021 ruim 200 woningen in haar bezit. Dit kleine aandeel woningen van Vincio Wonen in de gemeente neemt niet weg dat vanuit de gemeenten Brunssum wordt aangegeven dat Vincio Wonen een volwaardige partner is. Ze vinden de samenwerking prettig en zien zeker ook voor de toekomst een rol weggelegd voor Vincio Wonen in deze gemeente.

De huurders

Huurdersbelangen Vincio Wonen:

Huurdersbelangen Vincio Wonen is de officiële huurdersvertegenwoordiging van Vincio Wonen zoals opgenomen in de Woningwet. Dit betekent dat Huurdersbelangen Vincio Wonen de belangen behartigt van alle huurders van Vincio Wonen. Zij krijgen input vanuit hun achterban (de huurders van Vincio Wonen) en brengen spelende thema's onder de aandacht van Vincio Wonen. Tevens zijn zij een partij bij de prestatieafspraken die Vincio Wonen maakt met beide gemeenten waarin zij werkzaam is.

De visitatiecommissie was tijdens het gesprek met de huurdersbelangen Vincio Wonen onder de indruk van de gedrevenheid van de bestuursleden. Zij zetten zich optimaal in om de belangen van de huurders te behartigen en steken hier als vrijwilligers veel tijd in. De relatie met Vincio Wonen, zoals ook verderop in de hoofdstuk nog aan de orde kan komen, is er met name door de Corona-maatregelen die door Vincio Wonen werden nageleefd, niet beter op geworden. Er is naar de mening van huurdersbelangen (te) weinig direct face to face contact geweest. De huurders geven aan er, nu de crisis voorbij lijkt te zijn, er alles aan te willen doen om deze relatie beter, breder en dieper te maken.

Overige belanghebbenden in het werkgebied

Zorg- en welzijnspartijen

In haar werkgebied werkt Vincio Wonen samen met diverse zorg- en welzijnspartijen. De visitatiecommissie heeft een aantal van deze partijen middels de digitale enquête bevraagd.

Collega corporaties

Vincio Wonen werkt samen met diverse collega corporaties in haar werkgebied. Die geven aan de nieuwe bestuurder te waarderen vanwege het feit dat deze, ondanks de grote inspanningen die intern nodig zijn, de externe contacten goed onderhoud. De meest intensieve samenwerking heeft Vincio Wonen met collega corporatie Krijtland Wonen. Krijtland Wonen is ontstaan uit de fusie tussen Krijtland Wonen en Woningstichting Simpelveld. Krijtland wonen heeft circa 3.500 woningen in haar bezit in de gemeenten Vaals, Simpelveld en Gulpen-Wittern. Vincio Wonen en Krijtland Wonen werven momenteel samen een assetmanager en zoeken ook op andere gebieden samenwerking om elkaar te versterken. Wat betreft Krijtland Wonen is deze intensieve samenwerking een groot pluspunt en zetten zij dit in de toekomst graag zo verder.

Ketenpartners

Vincio Wonen werkt voor het dagelijks onderhoud samen met twee ketenpartners: Graus Bouw en Wierds B.V.. De visitatiecommissie heeft gesproken met vertegenwoordigers van beide organisaties. Zij typeren Vincio Wonen als een fijne, betrouwbare opdrachtgever en partner. Graag willen zij nog meer betrokken worden bij de geplande aanpak van het achterstallig onderhoud van het bezit. Naar hun mening kan de samenwerking van beide kanten zo nog meer meerwaarde krijgen.

Thuis in Limburg

Thuis in Limburg is een samenwerking van 14 Limburgse woningcorporaties. Deze corporaties verhuren samen ruim 120.000 woningen via de website van Thuis in Limburg (bron: website Thuis in Limburg). Thuis

in Limburg faciliteert hierbij de woningtoewijzing voor deze corporaties. Tijdens het gesprek met de heer Kerckhoffs, manager bij Thuis in Limburg krijgt de visitatiecommissie mooi inzicht in de prestaties van Vincio Wonen in vergelijking met de andere woningcorporaties die hun woningen aanbieden via Thuis in Limburg. Hieruit blijkt dat Vincio Wonen het keurig doet: "volgens het boekje". Tevens wordt aangegeven dat er weinig tot geen klachten over Vincio Wonen binnenkomen bij het klantencentrum van Thuis in Limburg.

Stadsregio Parkstad

Stadsregio Parkstad is de bestuurlijke samenwerking tussen de gemeenten Beekdaalen, Brunssum, Heerlen, Kerkrade, Landgraaf, Simpelveld en Voerendaal. Er wordt grensoverschrijdend samengewerkt op de thema's economie & toerisme, wonen & herstructurering, ruimte en mobiliteit (bron website stadsregio Parkstad). Tijdens het gesprek geven zij aan dat ze het knap vinden hoeveel tijd en energie Vincio Wonen heeft gestoken in het veranderen van het imago. Ze zitten nu in het momentum dat dit ook zichtbaar moet worden in de wijken en buurten.

3.4 Belanghebbenden over Vincio Wonen

Typering van Vincio Wonen

Aan de belanghebbenden is gevraagd Vincio Wonen in een aantal woorden te typeren. In onderstaande woordwolk is de uitkomst hiervan weergegeven. Vincio Wonen wordt door haar belanghebbenden getypeerd als transparant, sociaal, kleinschalig en herboren, maar ook als slecht georganiseerd en geen structuur.



De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Vincio Wonen

Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 6,6

De belanghebbenden van Vincio Wonen beoordelen de maatschappelijke prestaties van de corporatie op de verschillende thema's met een 6,6 gemiddeld. Opvallend is dat vooral de huurdersvertegenwoordiging lage scores geeft. Zij geven gemiddeld namelijk een 4,8 voor de maatschappelijke prestaties. De gemeenten en overige belanghebbenden zijn daarentegen een stuk positiever, zij geven respectievelijk een 7,4 en een 7,7 voor de maatschappelijke prestaties van Vincio Wonen. Het meest tevreden zijn de belanghebbenden

over de prestaties van Vincio Wonen op het thema betaalbaarheid (7,1) en het thema wonen en zorg (7,1). Het minst tevreden zijn zij over de prestaties van Vincio Wonen op het thema duurzaamheid (5,6).

Thema 1: Betaalbaarheid (7,1)

De belanghebbenden beoordelen het thema betaalbaarheid met gemiddeld een 7,1. We zien dat de scores tussen de verschillende categorieën belanghebbenden sterk uiteenlopen. Zo geeft de Huurderbelangen Vincio Wonen gemiddeld een 5,5 voor dit thema. Dit thema wordt vooral gezien in combinatie met de kwaliteit van de woningen: de huurprijs is relatief hoog voor de woning die je krijgt. De gemeenten zijn met een beoordeling van een 7,0 gemiddeld positiever. De gemeente Brunssum is met een score van een 8,0 meer tevreden is dan de gemeente Heerlen. De gemeente Heerlen beoordeelt dit thema namelijk met een 6,0. Die gemeente pleit voor bevrozing van de huren, maar krijgen hiervoor bij geen enkele corporatie gehoor. Dit roept volgens de gemeente de vraag op, of de urgentie van de betalingsproblematieken wel goed genoeg doordringt bij de corporaties, waaronder Vincio Wonen. De overige belanghebbenden beoordelen de prestaties van Vincio Wonen op het gebied van betaalbaarheid met een 8,7 gemiddeld. Aangegeven wordt dat Vincio Wonen qua huurprijs in lijn zit met de andere corporaties in Limburg. In verhouding heeft Vincio Wonen relatief veel woningen met een huurprijs tot de kwaliteitskortingsgrens. Hierdoor kunnen meer jongeren/starters bediend worden. Ook wordt aangegeven dat Vincio Wonen in de gaten moet blijven houden dat zij zorgen voor voldoende betaalbare woningen voor de doelgroep.

Thema 2: Vastgoedtransities en beschikbaarheid (6,6)

Het thema vastgoedtransities en beschikbaarheid wordt beoordeelt met een 6,6 gemiddeld. Ook hier zien we dat de Huurdersbelangen Vincio Wonen dit thema gemiddeld lager beoordelen dan de gemeenten en overige belanghebbenden. Zij beoordelen dit thema namelijk met een 5,0 gemiddeld, terwijl de gemeenten en overige belanghebbenden respectievelijk een 7,5 en 7,3 geven. De lagere score vanuit de Huurdersbelangen Vincio Wonen is mede te verklaren door de terughoudendheid die zij ervaren vanuit Vincio Wonen om hierover informatie te verstrekken. Tevens is er vraag naar meer goedkope woningen. De gemeenten zijn op hun beurt beiden tevreden over de inspanningen van Vincio Wonen op dit thema. Al wordt er vanuit Heerlen aangegeven dat zij het best fijn vinden wanneer Vincio Wonen ook woningen zou kunnen toevoegen aan haar bezit. De overige belanghebbenden zijn ook best positief over de prestaties van Vincio Wonen op dit thema, er is veel werk verricht om de opgave en financiering ervan in kaart te brengen. Nu is het nodig om door te pakken en concreet aan de slag te gaan met de stevige opgave die er ligt.

Thema 3: Duurzaamheid (5,6)

Het thema duurzaamheid is met een gemiddelde score van een 5,6 het laagst beoordeelde thema. De Huurdersbelangen Vincio Wonen geven met een score van een 4,0 aan niet tevreden te zijn: er is een massa achterstallig onderhoud en het tempo waarop dit wordt aangepakt is te laag. Bij de gemeenten zien we een gemiddelde beoordeling van 7,0, waarbij de gemeente Brunssum (8,0) wederom aanzienlijk meer tevreden is dan de gemeente Heerlen (6,0). Dit is op zich verklaarbaar vanuit het gegeven dat het bezit van Vincio Wonen in Brunssum een stuk jonger is. Vanuit die gemeente ligt er dan ook geen enorme opgave voor de verduurzaming. In de gemeente Heerlen is dit anders. Deze gemeente geeft aan dat er een enorme opgave ligt en het tempo, met alle begrip voor de nuancerings, echt te laag ligt. Ze willen dat dit aan wordt gepakt en geven zelfs aan hier als gemeente in mee te willen helpen. Ook de overige belanghebbenden zijn op dit thema niet heel positief, zij geven gemiddeld een 5,7. In vergelijking met andere corporaties vinden zij dat Vincio Wonen nog niet genoeg doet om haar bezit te verduurzamen. Tevens geven zij aan dat de focus vooral ligt op individuele verbeteringen en minder op een collectieve, planmatige aanpak op verduurzaming.

Thema 4: Wonen en zorg (7,1)

Het thema Wonen en zorg wordt door de belanghebbenden beoordeelt met een 7,1 gemiddeld. We zien hierin een enorm verschil van 4 punten tussen de beoordeling vanuit de Huurdersbelangen Vincio Wonen die gemiddeld een 4,7 scoren, en de overige belanghebbenden, waaronder zorg- en welzijnspartijen, die gemiddeld een 8,7 scoren. Vanuit de Huurdersbelangen Vincio Wonen wordt aangegeven dat de corporatie

er nu pas over begint te praten wat men de komende jaren van plan is op dit thema. De overige belanghebbenden geven aan juist goede ervaringen te hebben met Vincio Wonen op dit thema. Tevens vinden zij dat Vincio Wonen een mooi pakket biedt aan diensten en voorzieningen om ouderen verantwoord te laten wonen en leven. De gemeenten zijn op dit thema ook tevreden met de prestaties van Vincio Wonen, zij geven dan ook gemiddeld een 8,0.

Thema 5: Leefbaarheid (6,8)

Het thema leefbaarheid wordt beoordeeld met een 6,8 gemiddeld. Wederom zit ook hier een groot verschil in de beoordeling van de Huurdersbelangen Vincio Wonen die gemiddeld een 5,0 geven voor de prestaties van Vincio Wonen op het gebied van leefbaarheid. Aangegeven wordt dat slecht onderhouden woningen de leefbaarheid niet bevorderen. De gemeenten geven op hun beurt gemiddeld een 7,5. De gemeente Heerlen geeft aan dat zowel Vincio Wonen (en de overige corporaties) als de gemeente op dit thema nog wel wat te doen hebben. De overige belanghebbenden geven gemiddeld een 8,0: er is veel werk te verzetten op het gebied van leefbaarheid. Langzaam komt de focus van Vincio Wonen ook bij dit thema te liggen. Dit neemt niet weg dat Vincio Wonen dit thema actiever en intensiever op kan en mag pakken.

Tevredenheid over de relatie en communicatie: 7,4

De belanghebbenden geven gemiddeld een 7,4 voor hun tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met Vincio Wonen. De Huurdersbelangen Vincio Wonen geven gemiddeld een 5,0, waarbij zij meer tevreden zijn over de relatie dan over de communicatie. Zeker ten tijde van de beperkingen rondom de coronacrisis is het contact minimaal geweest.

De gemeenten beoordelen de relatie en wijze van communicatie met Vincio Wonen met een 8,0, zij zijn tevreden. De overige belanghebbenden geven met de gemiddelde score van een 9,3 aan zeer tevreden te zijn over de relatie en wijze van communicatie met Vincio Wonen. Ze noemen de relatie en communicatie goed en transparant. De wens dit vanuit de ketenpartners wordt uitgesproken dat er wat vaker contact zou kunnen zijn met de directie.

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden gevraagd op welke wijze de relatie met Vincio Wonen eventueel verbeterd zou kunnen worden. Dit leverde de volgende woordwolk op:



Ook heeft de visitatiecommissie gevraagd hoe de wijze van communicatie met Vincio Wonen verbeterd zou kunnen worden. Ook deze antwoorden zijn verwerkt tot de onderstaande woordwolk:

Regelmatige informatie
Antwoord geven op berichten die binnenkomen
Meer communicatie met directie
Meer actief uitdragen van zaken die we samen oppakken

Tevredenheid over de invloed op beleid: 6,4

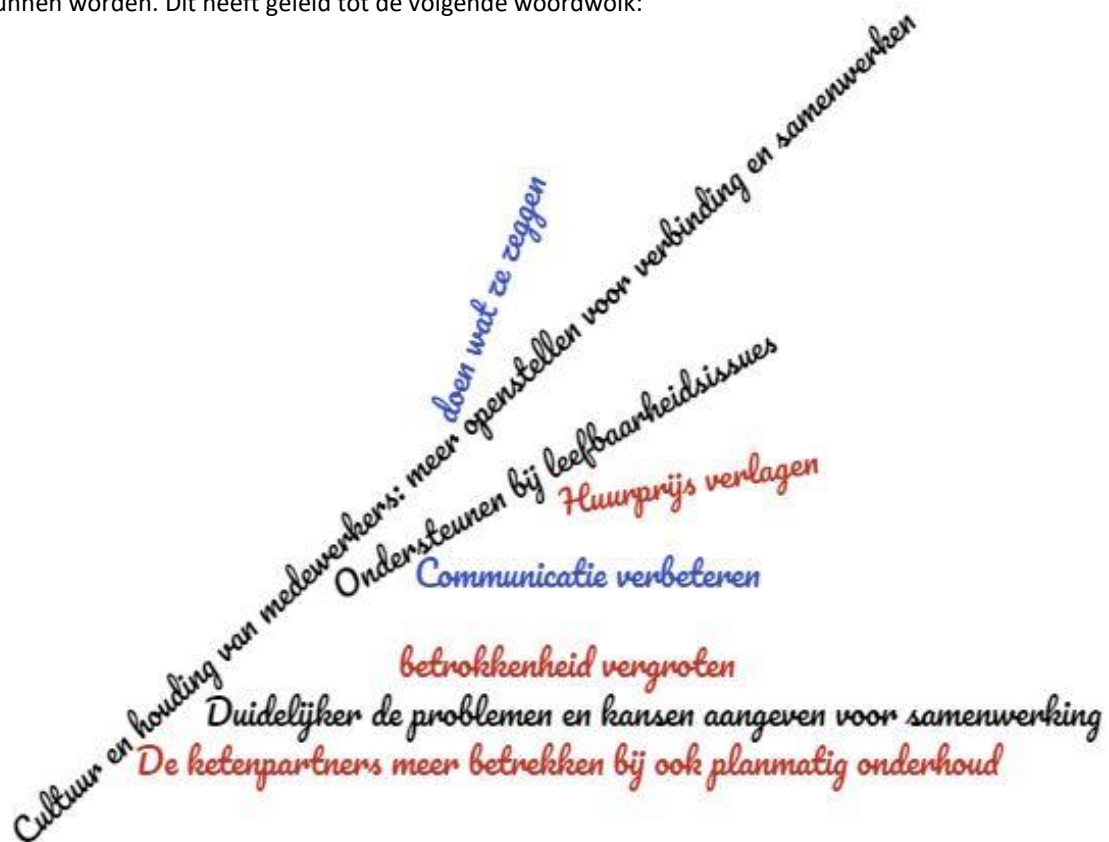
De belanghebbenden beoordelen hun mate van tevredenheid over de invloed op het beleid van Vincio Wonen met een 6,4 gemiddeld. Vooral de bijzonder lage score vanuit de Huurdersbelangen Vincio Wonen valt op. Zij geven gemiddeld een 3,0. Aangegeven wordt dat zij naar hun mening niet tot nauwelijks invloed hebben op het beleid van Vincio Wonen. Ze mogen niet meedenken over beleid en krijgen stukken pas te zien als ze zo goed als definitief zijn. Tevens geven zij aan ook lang niet van alles op de hoogte gehouden te worden, terwijl ze juist heel graag mee willen denken met Vincio Wonen.

De gemeenten en overige belanghebbenden geven beiden gemiddeld een 8,0 voor de mate van invloed op het beleid van Vincio Wonen. Ze geven aan tevreden te zijn en onderling visies en ervaringen te kunnen delen. Wel is het soms wat onduidelijk of de inbreng ook daadwerkelijk invloed heeft op het beleid van Vincio Wonen.

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden gevraagd op welke zaken zij invloed hebben. Uit de antwoord op deze vraag is de volgende woordwolk ontstaan:

Samenwerking
Organisatie
Aanpak niet planmatig
Toepassing woningwet
Zorg en wonen
Vastgoed
Leefbaarheid

Vervolgens is ook gevraagd aan de belanghebbenden op welke zaken zij de mate van invloed verbeterd zou kunnen worden. Dit heeft geleid tot de volgende woordwolk:



Totaaloverzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

Vincio Wonen scoort gemiddeld een 6,8 op het onderdeel presteren volgens belanghebbenden. Deze score bestaat voor 50% uit de score op de maatschappelijke prestaties (6,6), voor 25% uit de score op de tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie en voor 25% uit de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zoals reeds aangegeven, ontleend aan zowel de gesprekken als aan de digitale enquête.

Thema's		Huurders	Gemeenten	Overige belanghebbenden	Gemiddelde cijfer
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Thema 1: betaalbaarheid	5,5	7,0	8,7	7,1
	Thema 2: Vastgoedtransities en beschikbaarheid	5,0	7,5	7,3	6,6
	Thema 3: Duurzaamheid	4,0	7,0	5,7	5,6
	Thema 4: Wonen en zorg	4,7	8,0	8,7	7,1
	Thema 5: leefbaarheid	5,0	7,5	8,0	6,8
	Gemiddelde	4,8	7,4	7,7	6,6
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		5,0	8,0	9,3	7,4
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		3,3	8,0	8,0	6,4

N.B. De drie categorieën belanghebbenden scoren allen even zwaar in de eindscore per onderdeel.

Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden (individueel) waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Vincio Wonen. Een deel van deze verbeterpunten zijn op het gebied van invloed op beleid en de relatie en wijze van communicatie met Vincio Wonen reeds weergegeven in de bovenstaande woordwolken. Naast deze verbeterpunten worden hieronder nog aanvullende verbeterpunten benoemd. Deze punten zijn samengebundeld en worden per categorie belanghebbenden hieronder weergegeven:

Gemeenten

- Schroef het tempo van de verduurzaming op.
- Zoek de grenzen meer op, speel niet teveel op safe.
- Zoek naar samenwerking om schaalproblemen te voorkomen.

Huurders

- Informeer ons eerder over (beleids)plannen.
- Verbeter de kwaliteit van de woningen in een hoger tempo.
- Meer contact!

Overige belanghebbenden

- Maak de mooie plannen waar.
- Doorgroeien naar co-creatie.
- Meer stabiliteit in medewerkersbestand.
- Maak meer gebruik van het managementsysteem van Thuis in Limburg.

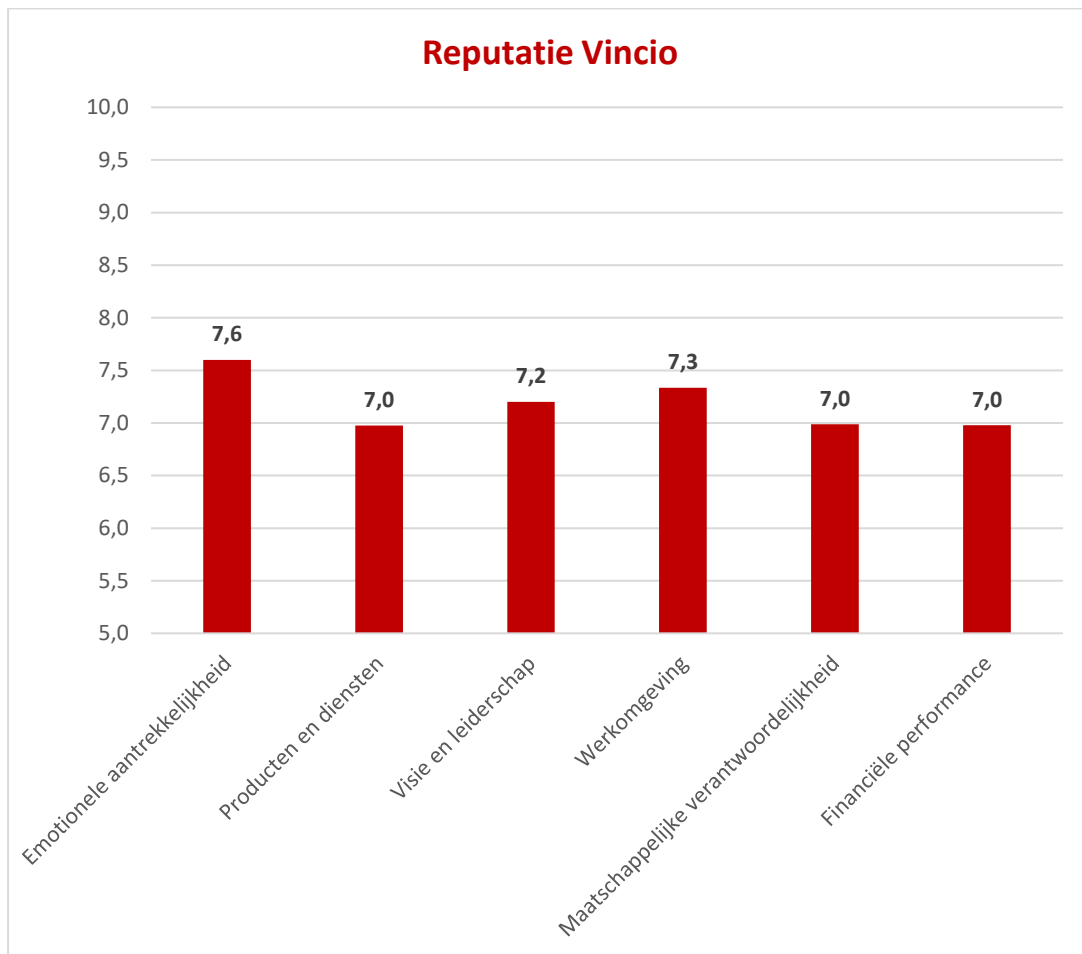
3.5 De reputatie van Vincio Wonen

In de digitale enquête zijn extra vragen opgenomen die de mogelijkheid bieden de corporatie te scoren in het zogenaamde Reputation Quotiënt Model. Alhoewel dit geen onderdeel uitmaakt van de standaard visitatiemethodiek, geeft het de corporatie een mooi algemeen inzicht in hoe de belanghebbenden in het werkgebied naar de corporatie kijken.

In de voorgaande paragraaf staan drie thema's centraal, namelijk de prestaties, de mate van invloed van de belanghebbenden op de corporatie en relatie en wijze van communicatie. Er zijn natuurlijk meer elementen die het algemene oordeel van de belanghebbenden over de corporatie bepalen. Daarom heeft de visitatiecommissie, naast het gesprek met diverse belanghebbenden en de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over Vincio Wonen. Dit beeld is opgebouwd uit de 19 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

Vincio Wonen scoort gemiddeld een 7,2 voor haar reputatie. Tijdens de vorige visitatie van, toen nog De Voorzorg, scoorde de corporatie gemiddeld een 6,5 voor haar reputatie. We zien dus een mooie stijging in de waardering van de belanghebbenden in de afgelopen vier jaren. Hoger dan gemiddeld scoren de dimensies emotionele aantrekkelijkheid (7,6) en werkomgeving (7,3). Iets lager dan het gemiddelde scoren de dimensies producten en diensten (7,0), maatschappelijke verantwoordelijkheid (7,0) en financiële performance (7,0). De dimensie visie en leiderschap scoort met een score van een 7,2 precies op het gemiddelde.

In onderstaand plaatje is te zien hoe de score is opgebouwd op de zes dimensies van het Reputatie Quotiënt Model:



In de bijlagen is het overzicht opgenomen van alle scores op de 19 elementen waaruit het Reputatie Quotiënt Model is opgebouwd.

3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De gemeenten en overige belanghebbenden zijn tevreden over het herboren Vincio Wonen
- Vincio Wonen heeft gedurende de visitatieperiode op bijna alle vlakken grote stappen in de goede richting genomen. Iets om trots op te zijn!

Verwonderpunten

- De tevredenheid van de huurders blijft enorm achter bij de andere belanghebbenden. Zij voelen zich vergeten door Vincio Wonen.

4 Presteren naar vermogen

4.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Vincio Wonen 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.

4.2 Relevante ontwikkelingen en oordeel externe toezichthouders

De wereld waarin corporaties opereren, is in de jaren voor deze visitatieperiode fors gewijzigd evenals het in- en externe toezicht. Met de invoering van de Woningwet en het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting, medio 2015, werd het werkdomein van woningcorporaties aangepast en werd ook een aanslag op de liquiditeiten gepleegd door de Verhuurderheffing en wijzigingen in het belastingregime. De externe toezichthouders waren voor en tijdens de visitatieperiode kritisch op Vincio Wonen. De interventies van de Autoriteit woningcorporaties (Aw) in 2016 gevolgd door de bestuurswisselingen, zorgden voor een zeer intensieve en dynamische periode. Het verbeterplan (begin 2017 ingediend en goedgekeurd) richtte zich op het bereiken van een betere governance m.b.t. kritisch en onafhankelijk toezicht op het bestuur, het verduidelijken van het integriteitsbeleid, het evalueren van het onderhoudsbeleid, het lid worden van de VTW, een eerdere planning van de visitatie en aanpassen van de administratieve organisatie en interne controle en is naar de constatering van de visitatiecommissie nagenoeg geheel uitgevoerd.

Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) gaf in 2018 aan dat ze op basis van de ingang gezette verbeteringen in overleg met Vincio Wonen wilde om de risico's te bespreken aan de hand van de portefeuillestrategie, de wensportefeuille en het transitieplan. Enerzijds was de voorraad niet goed in beeld, met name de achterstanden in onderhoud en kwaliteit daarvan. Anderzijds leken de financiële ratio's allemaal erg goed, wat logisch was omdat er jarenlang onvoldoende in onderhoud en kwaliteit was geïnvesteerd. Het ontbreken van én de basisgegevens én (nadat de basisgegevens bekend waren) aangepast beleid en dus andere ratio's, weerspiegelden zich in de oordelen van het WSW in de jaren die hierop volgden. In 2019 gaf het WSW aan dat de ratio's goed waren. Vincio Wonen werd in de hoogste risicocategorie geplaatst. Dit besluit van de WSW liep parallel aan het doorgerekende en goedgekeurde Vincio Wonen Kwaliteits Plan. Via het KwaliteitsPlan wil Vincio Wonen verbinding maken tussen de maatschappelijke doelen en haar financiële spankracht.

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat er een ontwikkeling was van één van grote risico's (voor en gedurende de vorige visitatieperiode) naar het geleidelijk en gestaag wegnemen van deze risico's gedurende deze visitatieperiode. De administratie, risicobeheersing en besturing van de organisatie zijn in deze visitatieperiode enorm in kwaliteit toegenomen. Na het in kaart brengen van het bezit zijn met name in 2019 belangrijke stuurinstrumenten tot stand gebracht (het ondernemingsplan, de meerjarenbegroting, de beschrijving van de wensportefeuille en is een management control-framework beschreven, vastgesteld en in gebruik genomen).

De jaarlijkse Aedes benchmark levert onder meer inzicht in de bedrijfslasten. Vincio Wonen realiseert een constante score C, dat wil zeggen dat zij lager scoorde dan het gemiddelde van de referentiegroep. De bedrijfslasten zijn in de visitatieperiode toegenomen. De keuze van de nieuwe bestuurder en raad van commissarissen om feitelijk een geheel nieuwe corporatie op te bouwen, bracht logischerwijs mee dat het op orde brengen van de interne organisatie en administratie enkele jaren extra lasten zou geven. Dit zal tot 2025 het geval zijn.

4.3 Een nadere analyse van de variabelen

De ratio's zijn gebaseerd op de rekenmethode en normen van Aw en WSW. Vincio Wonen heeft een sterke vermogenspositie, maar had/heeft (tijdelijk) te hoge uitgaven om boven de gestelde norm van 1,4 voor de

ICR uit te komen. Dit komt vooral door de keuze om het achterstallig onderhoud zo snel als mogelijk uit te voeren en verklaart waarom WSW Vincio Wonen in Bijzonder Beheer heeft geplaatst.

Ratio's	2018	2019	2020	2021
Solvabiliteit (norm > 20/15) in %	62%	70%	75%	Nnb
Interest Coverage Rate (norm > 1,4)	1,2	0,4	Nnb	Nnb
Loan to value (norm < 75/85) in %	40%	29%	25%	Nnb

Bron: de jaarverslagen 2018/2020. Ratio's op beleidswaarde. De solvabiliteit is de verhouding tussen het eigen en het vreemd vermogen, de ICR geeft aan of de kasstromen voldoende zijn om de leningen te betalen en de LtV het totale leenbedrag gedeeld door de achterliggende waarde.

In de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties 2018 tot en met 2021 zijn de drie componenten nieuwbouw, woningverbetering en gemiddelde huurverhoging aangegeven alsmede een indicatie van de extra bestedingsruimte ten opzichte van de beleidsvoornemens uit de Prognose informatie (dPi). Uit die gegevens over die jaren komt (logischerwijs) naar voren dat Vincio Wonen voornemens is vooral investeringen te doen in onderhoud, renovatie en nieuwbouw. Uit de gegevens komt echter ook enerzijds een wisselende en anderzijds wellicht onvolledige bestedingsruimte naar voren. De informatievoorziening op dit terrein vereist een verdere professionalisering. Het waarom van het beperkte inzicht is in het voorgaande van een verklaring voorzien.

4.4 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan Vincio Wonen de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie motiveert en verantwoordt.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Vincio Wonen verantwoordde en motiveerde de inzet van haar beschikbare vermogen tot en met 2019 onvoldoende. Dit omdat ze dat gewoonweg niet kon door het ontbreken van de basisgegevens voor het maken van beleidskeuzen. In de begroting voor 2019 werd dan ook eerlijk en onomwonden aangegeven dat de opgave onvoldoende in zicht was om op een goede wijze een gedegen meerjarenbegroting op te stellen. De visitatiecommissie beschouwt deze mededeling eveneens als verantwoording. In de jaarverslagen wordt via de beleidswaarde inzicht gegeven waar Vincio Wonen haar geld aan uitgeeft. De totale afslag (en daarmee de maatschappelijk toegevoegde waarde) bedraagt in 2018 € 141 miljoen. De afslag betaalbaarheid bedraagt ruim € 50 miljoen. Uit het KwaliteitsPlan blijkt dat er sprake is van een doordacht en doorgerekend lange termijn beleid. Hiermee voldoet Vincio Wonen echter formeel niet aan het ijkpunt voor een 6 en zou de commissie een 5 moeten geven. Gegeven de feitelijke ontwikkeling van grote risico's (voor en gedurende de vorige visitatieperiode) naar het geleidelijk maar gestaag wegnemen van **risico's met een grote impact** gedurende deze visitatieperiode, alsmede het open en eerlijk communiceren hierover, is de visitatiecommissie van mening dat het toekennen van een 5 onvoldoende waardering en erkenning uitstraalt naar de enorme klus die is verzet. Zij heeft besloten deze waardering in een 6 te weerspiegelen. De administratie, risicobeheersing en besturing van de organisatie zijn in de visitatieperiode enorm in kwaliteit toegenomen en er is sprake van een realistisch KwaliteitsPlan op basis van een eveneens realistische meerjarenbegroting (waarin de effecten van het loslaten van de Verhuurdersheffing nog moeten worden verwerkt).

4.5 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Nu de opgave ook financieel doorgerekend is, prognosticeert Vincio Wonen tot het maximum van haar kunnen voor renovatie, verduurzaming en nieuwbouw.
- De feitelijke ontwikkeling van grote risico's (voor en gedurende de vorige visitatieperiode) naar het geleidelijk en gestaag wegnemen van deze risico's gedurende deze visitatieperiode.
- De kwaliteitsverbetering in de administratie, risicobeheersing en besturing van de organisatie.
- Het vormgeven van stuurinstrumenten zoals het ondernemingsplan, de meerjarenbegroting, de beschrijving van de wensportefeuille en een management control-framework.

5 Governance

5.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- Strategievorming en sturing op prestaties
- Maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen
- Externe legitimatie en verantwoording.

In de bijlagen is het referentiekader voor plus- en minpunten uit de Methodiek maatschappelijke visitatie woningcorporaties 6.0 opgenomen.

5.2 Korte beschrijving governance-structuur

Vincio Wonen wordt geleid door een eenhoofdig bestuur. Het interne toezicht wordt uitgeoefend door een raad van commissarissen met 4 leden. Eén lid is voorgedragen door de huurdersvertegenwoordiging. Vincio Wonen heeft een actieve ondernemingsraad. Vincio Wonen volgt de Governance Code.

5.3 Relevante ontwikkelingen

De raad van Vincio Wonen is sinds de vorige visitatie, waarbij hij samen met de nieuwe bestuurder van start ging om Vincio Wonen te revitaliseren, voor het grootste deel gelijk gebleven. Het raadslid dat de rol van huurderscommissaris vervult, is nieuw. Ondanks Covid is de teambuilding voortvarend verlopen. De afwikkeling van enkele uitzonderlijke gebeurtenissen, zoals een vuurwerk incident bij/tegen een Syrisch gezin, heeft de samenhang binnen de raad en de samenwerking van de raad met de bestuurder verdiept.

5.4 Strategievorming en sturing op prestaties

Strategievorming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Vincio Wonen heeft sinds 2020 een actuele lange termijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en deze is zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. In 2020, nadat de basisgegevens waren geïnventariseerd, is er een ondernemingsplan vastgesteld dat inhoud en richting gaf aan de (geplande) inzet van middelen van Vincio Wonen. In dit ondernemingsplan is een lijst van 17 KPI's opgenomen. Er wordt gewerkt aan het SMART formuleren van die KPI's opdat deze beter te monitoren zijn. Er wordt projectmatig (als het ware dezelfde beweging als bij het project "het huis op orde brengen") gewerkt aan het meer concreet formuleren van te bereiken maatschappelijke doelen.

In 2021 is de portefeuillestrategie 2021-2026 vastgesteld. Een belangrijke stap om inzicht te krijgen in de vraagstukken die er de komende jaren in het verschiep liggen. Dit is verder uitgewerkt in het Kwaliteitsbeleid en Assetplan die ook in 2021 zijn vastgesteld en richting geven aan de verdere uitvoering van de ambities zoals die in het Portefeuilleplan en ondernemingsplan zijn opgenomen.

Al met al heeft Vincio Wonen een aantal zeer belangrijke bouwstenen van de inhoudelijke strategie vormgegeven in het laatste jaar van de periode van deze visitatie. De inspanning die het op orde krijgen van de strategie en sturing heeft gevraagd en het brede besef in de raad dat eerst het huis op orde moest voordat er gepresteerd kon worden, maakt dat over de hele periode gezien toch het oordeel voldoende op dit meetpunt recht doet aan de werkzaamheden van de organisatie.

Prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

In 2020 is Vincio Wonen begonnen met het rapporteren via tertiaalrapportages. Deze worden in de raad besproken. In de jaren ervoor was sprake van een voornamelijk financiële monitoring. Vincio Wonen heeft zelf geconstateerd (en dit werd in de laatste governance inspectie door de Aw onderschreven) dat zij zich meer op monitoring en rapportering zal moeten richten. De ontwikkeling van de monitoring en rapportages zijn tijdens de visitatie vol in ontwikkeling omdat deze klaar moeten zijn wanneer de portefeuille strategie eind 2022 wordt uitgevoerd. De eerste tekenen van de gewenste ontwikkelingen zijn in de vorm van tertiaalrapportages met een stoplichtmodel zichtbaar.

Vincio Wonen heeft in de visitatieperiode op allerlei manieren laten zien dat zij zich op een realistische wijze aanpast aan de omstandigheden om haar doelen te bereiken. De veerkracht van Vincio Wonen, mede aangejaagd door haar actieve raad van commissarissen, is enorm. Daar was tijd nodig om goed zicht op zaken te krijgen. Vanuit de eigen verantwoordelijkheid van zowel raad als bestuur is het realistische maar ook ambitieuze KwaliteitsPlan gemaakt en vastgesteld. Volgens dit plan moet langjarig het hele bezit van Vincio Wonen worden aangepakt. De bereidheid om als raad en bestuurder samen zo ver vooruit te kijken kan op waardering van de commissie rekenen.

Vincio Wonen vordert snel, maar heeft over het geheel van de visitatieperiode bezien, nog niet periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties gevolgd. Dat is in de laatste twee jaren pas vormgegeven. Over de gehele visitatieperiode is te zien dat er bijsturing plaats vindt op afwijkingen. In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing) en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing). De grote stappen die aan het einde van de visitatie periode zijn gemaakt en die het beeld geven dat de sturing op prestaties klaar is voor de toekomst, maakt dat de commissie van oordeel is dat een 6 een passend oordeel is.

Totaal oordeel Strategievorming en sturing op prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel Strategievorming en sturing op prestaties met een 6

Strategievorming en sturing op prestaties	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming	6
Sturing op prestaties	6
Totaaloordeel Strategievorming en sturing op prestaties	6

5.5 Maatschappelijk oriëntatie raad van commissarissen

Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen vormgeeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Met andere woorden hoe geeft de raad inhoud aan zijn maatschappelijke oriëntatie? Heeft de raad een visie op zijn maatschappelijke oriëntatie en hoe betreft hij het maatschappelijk perspectief bij zijn toezicht op de strategievorming, positionering, besluitvorming, monitoring en verantwoording van de maatschappelijke prestaties door de corporatie in het lokale netwerk? De aspecten van Governance die door de Aw worden getoetst, worden hierbij buiten beschouwing gelaten. Het oordeel van de Aw betreft de visitatiecommissie wel in haar oordeelvorming.

Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6

De raad van commissarissen is zich in de ogen van de visitatiecommissie aantoonbaar bewust van het belang van maatschappelijke oriëntatie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie. Dit blijkt uit de gesprekken die de commissie met de raad voerde, waarbij zowel algemene volkshuisvestelijke aspecten als de lokale uitwerking daarvan aan de orde kwamen. Verder kent de raad een brede samenstelling. De uiteenlopende maatschappelijke rollen die de leden vervullen, zorgen voor een goede en brede worteling op het vlak van wat er in de maatschappij speelt. De visitatiecommissie heeft de indruk gekregen dat dit leidt tot echte en fundamentele debatten binnen de raad over hoe de specifieke inzichten te vertalen in de opgave voor Vincio Wonen. De raad heeft een goed beeld van de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven waar Vincio Wonen voor staat. Maar ook een beeld van de rol die Vincio Wonen met de uitvoering van het KwaliteitsPlan kan spelen in het woningmarktgebied. Hij is daarover nadrukkelijk onderling in gesprek alsmede met de bestuurder. Er is daardoor een gedeelde visie op zijn maatschappelijke rol ontstaan. Doordat de aandacht de afgelopen jaren met name heeft gelegen in het op orde krijgen van de interne opgaven van Vincio Wonen en de beperkingen die Covid met zich mee heeft gebracht, is het actief bouwen en oriënteren aan/op een lokaal netwerk en het daarin positie kiezen, wat meer op de achtergrond gebleven dan de raad zich had voorgenomen. De raad zou zich in de ogen van de commissie de komende tijd kunnen richten op het toetsen van voornemens binnen het maatschappelijke netwerk van Vincio Wonen. De raad heeft immers beelden bij het aangaan van een nauwe verbinding met zorgpartners in het gebied en wil ook een rol spelen bij de gemeenschappelijke aanpak met partners van de schuldenproblematiek. In dit licht past ook het tweede kans beleid om daarmee gedwongen huisuitzettingen te voorkomen. Daarmee kan de raad in de toekomst toezien dat de maatschappelijke doelen uit het strategisch beleid worden geborgd.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en beoordeelt dit met een 6.

5.6 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. Ook wordt beoordeeld of de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat het oordeel van belanghebbenden over de wijze waarop Vincio Wonen hen betreft bij beleidsvorming en dialoog voert over de uitvoering van het beleid, sterk is verbeterd en beoordeelt dat als bijzonder positief. Gemeenten en overige belanghebbenden waarderen dit aspect hoog evenals de betrokkenheid. De gemeenten zien ook meerwaarde in Vincio Wonen op volkshuisvestelijk terrein waarmee de legitimatie wordt versterkt. Het zijn de huurders die ontevreden waren over de wijze van communicatie. Dit vormt een opvallende dissonant in het overigens zo positieve beeld over de legitimatie. Na de Covidperiode zijn de contacten hersteld en wordt weer normaal overleg gevoerd over onder meer de ontwikkeling in de komende 15 jaar, de eerste renovaties en het huurprijsbeleid. De visitatiecommissie is van oordeel dat Vincio Wonen zich maatschappelijk verantwoordt en belanghebbenden betreft en geeft daarom een pluspunt. Wel geeft de commissie in overweging om het overleg en de bewonersbijeenkomsten zowel in planning als uitvoering gestructureerd vorm te gaan geven.

Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6

Jaarlijks worden de prestaties van Vincio Wonen publiek gemaakt en actief gedeeld. De gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. Het besef bij bestuur en raad is duidelijk dat nu Vincio Wonen na een periode van intern de zaken op orde krijgen, men echt weer meer naar buiten gaat treden. Vincio Wonen verantwoordt en motiveert naar de buitenwereld via jaarverslagen en inzichtelijke informatie via haar website. De verantwoording over de inzet van het beschikbare vermogen was tot en met 2019 echter onvoldoende. Er ontbraken basisgegevens voor het maken van beleidskeuzen. Dat is in de tweede helft van de visitatieperiode duidelijk anders. De afgelopen jaren heeft de raad een aantal keren actief een rol moeten spelen bij het naar buiten treden van Vincio Wonen naar aanleiding van berichtgeving over wanbeleid uit de periode dat Vincio Wonen nog De Voorzorg was. Dat ging onder andere over het toewijzingsbeleid. Daarbij is toegelicht wat er aan de hand was en helder gemaakt hoe het beleid vanaf dat moment is aangepast om misstanden in de toekomst te voorkomen. Ook de problematiek van een vuurwerk incident bij een Syrisch gezin is met voortvarendheid opgepakt. Het is als moment benut om de rol van Vincio Wonen als sociale verhuurder te belichten. De lijn is steeds hetzelfde: eerlijk zijn over wat er is fout gegaan en doortastend helder maken hoe in het vervolg zal worden gehandeld. De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft daarom een 6.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording met een 6,5

Prestatieveld externe legitimering en verantwoording	Oordeel visitatiecommissie
Externe legitimering	7
Openbare verantwoording	6
Oordeel	6,5

5.7 Totale beoordeling Governance

De commissie beoordeelt het perspectief Governance in totaliteit met een 6,2

Governance	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming en sturing op prestaties	6
Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen	6
Externe legitimatie en verantwoording	6,5
Oordeel Governance	6,2

6 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's van de visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Waardering netwerk
- Reputatie-Quotiënt
- Definiëring netwerken Pieterjan van Delden
- Prestatiemonitor

Positionpaper



Position Paper

Visitatie 2022

Vincio Wonen

Afgelopen periode is “de oude Voorzorg” getransformeerd naar het nieuwe Vincio Wonen. In 2019 bestond de gehele raad van commissarissen, bestuurder en een groot deel van het MT en staf uit nieuwe mensen. Deze groep diende te groeien naar een sterk team met dat ene doel: zorgen dat Vincio Wonen de dienstverlening voor haar huurders en woningzoekenden weer op orde heeft.

‘Hier ben ik Thuis’

Het is aan ons om antwoord te geven op de vragen die voor ons liggen. Om wat er buiten gebeurt te vertalen naar binnen. Dat doen we door onze blik te verbreden. Met alleen een huis zijn onze klanten er vaak niet. Ze hebben meer nodig. Mensen op wie ze kunnen terugvallen bijvoorbeeld. Een warm welkom in een prettige buurt of wijk. Bij Vincio Wonen maken we ons hier sterk voor.

We bieden onze klanten een woning, maar willen ook – samen met ons netwerk – bijdragen aan het ‘hier ben ik thuis gevoel’ en een prettige leefomgeving. Door onze ogen en oren open te houden. Door informatie en advies te geven. Maar ook door verbindingen te leggen, mensen door te verwijzen of te verleiden om in beweging te komen.

In 2019 kwam het nieuwe ondernemingsplan tot stand. In dit plan, genaamd ‘Samen thuis’, legden we voor de periode van 2020 tot en met 2023 vast wat onze doelen zijn en hoe we deze willen bereiken. We laten ons daarbij leiden door onze maatschappelijke doelstelling en onze financiële spankracht. Terug naar de kern, we bewegen ons van huis naar mens.

Excellente organisatie: Kiezen voor de klant

Het ondernemingsplan “Samen thuis” werd een volgende stap om expliciet te kiezen voor de klant. We onderstrepen de ambitie om een excellente organisatie te zijn op diverse terreinen. Daarbij hebben wij sterk de focus op het bereiken van ons uiteindelijke doel om Vincio Wonen op te tillen naar het niveau van een excellente organisatie die vanwege haar omvang, wendbaarheid en flexibiliteit hét verschil maakt voor huurders en woningzoekenden.

In aansluiting op het herstelplan Governance dat in 2017 door de Aw werd opgelegd, heeft Vincio Wonen uit eigen beweging het projectenplan “Bouwen aan Vertrouwen” opgesteld en volledig afgerond. Dit plan omvatte tien projecten die ervoor zorgden dat de ‘basis van Vincio Wonen weer op orde kwam’. Beide activiteiten hebben er voor gezorgd dat in 2020 het extra toezicht door de Aw beëindigd is.

Bouwen aan Vertrouwen

Deel van “Bouwen aan Vertrouwen” was ook volledige en valide data. Bureau SGS heeft in opdracht van Vincio Wonen de kwaliteit van ons woningbezit in kaart gebracht. De conclusie was duidelijk maar ook verwacht: middelen bestemd voor onderhoud zijn in het verleden niet als zodanig aangewend. Vanuit dit besef zijn we in oktober 2020 gestart met het Vincio Wonen Kwaliteitsplan. Doel: in een korter tijdsbestek de boeg golf aan uitgesteld onderhoud inlopen. De

uitgestelde tegenprestatie weer leveren aan onze huurders. Op deze manier ontstaat er weer een goede balans tussen inkomsten, kosten en investeringen.

Een integraal plan: het VWKP

Dit plan beoogt de boeggolf aan uitgesteld onderhoud versneld in te lopen zodat ons bezit de gevraagde basiskwaliteit heeft waardoor weer een gezonde balans ontstaat tussen onderhoud en investeringen. Het uiteindelijke doel is dan ook de toekomstvisie te verwezenlijken onder borging van de financiële en organisatorische continuïteit. We hebben met het WSW afgesproken dat dit Kwaliteitsplan aangemerkt wordt als het herstelplan zoals bedoeld onder Bijzonder Beheer.

Begin 2021 is de portefeuillestrategie van Vincio Wonen herijkt. Er is een nieuwe wensportefeuille bepaald voor 2036. De nieuwe demografische ontwikkelingen (krimp) en de vraag naar specifieke woonproducten is mede input geweest voor de aanpassingen in het assetmanagement. In de complexsessies is aansluiting gezocht bij die nieuwe opgave voor 2036. Dat betekende aanpassingen in beleidslabellen voor complexen met het oog op krimp van het aantal huishoudens in de doelgroep, verjonging van de sociale huurwoningvoorraad en verduurzaming. Daarnaast waren nieuwe inzichten beschikbaar op basis van uitgevoerd onderzoek uit het 'bouwen aan vertrouwen' project 'vastgoeddata', die verankerd werden in het AM dashboard 1.5. Tevens heeft de routekaart verduurzaming gediend als input. Daarmee is gezamenlijk een beeld ontwikkeld per complex en zijn ingrepen en maatregelen benoemd voor de Meerjaren Investeringsbegroting (MIB) tot 2041. Met deze invulling wordt de transitie van de huidige woningvoorraad richting de nieuwe wensportefeuille verder vormgegeven. Per complex van Vincio Wonen wordt een specifiek plan gemaakt.

Meezenbroek is de eerste wijk waar Vincio Wonen aan de slag gaat. De werkzaamheden moeten daar in 2023 beginnen. De voorbereidingen hiervoor starten deze maand in nader overleg met de betrokken huurders en andere betrokken partijen.

De uitwerking van het VWKP geeft inzicht in de financiële continuïteit, de organisatorische continuïteit en de governance continuïteit van Vincio Wonen. Kortom: een gezonde organisatie die de opgaven en uitdagingen met vertrouwen tegemoet ziet.

Samenhang in strategieën

We streven naar duurzame, kwalitatief goede woningen, waarin onze bewoners prettig kunnen wonen en zich thuis voelen. Woningen die technisch in orde zijn, goed onderhouden en veilig, gezond en comfortabel zijn om in te wonen. De kwaliteit van onze woningen zien we altijd in relatie tot betaalbaarheid: welke woonlasten brengen onze woningen met zich mee en passen deze bij het inkomensniveau van onze doelgroep? We zoeken hierbij naar de juiste prijs-kwaliteitverhouding, zodat onze woningen er goed bij staan, maar wel betaalbaar blijven. In het verlengde hiervan doen we er alles aan om onze woningen zo duurzaam mogelijk te maken. Dit betekent dat ze lang meegaan, duurzaam gerealiseerd zijn en zo min mogelijk energie verbruiken. Hiermee leveren we een positieve bijdrage aan de betaalbaarheid van onze woningen en aan het milieu. Als we bovenstaande visie samennemen, dan bestaat duurzaam

goed wonen voor ons uit kwaliteit, duurzaamheid en betaalbaarheid. Deze drie aspecten vormen tezamen de basis van onze strategie en zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Verduurzamen leidt immers tot een hogere kwaliteit van ons woningbezit. Andersom zorgen veel kwaliteitsingrepen, zoals isolatie, voor een beter energiegebruik in de woning. En tot slot staan kwaliteit en duurzaamheid in direct verband met de betaalbaarheid van onze woningen.

Bestuurlijke beschouwing

De reflectie van de directeur-bestuurder op :

- o Het maatschappelijke functioneren van de corporatie (wat kan beter, waar ben ik tevreden over?)
- De verhoudingen in de prestatieafspraken driehoek. Huurdersvereniging.

Wat ging goed?

Door de updates van de portefeuillestrategie en het nieuwe assetmanagement, hebben we beter het VWKP in elkaar kunnen zetten. We hebben een scherper beeld gekregen van de portefeuille. We zijn gegroeid in o.a. de kwaliteit van medewerkers, dienstverlening, woningbezit. De coherentie tussen afdelingen is veel beter gegaan. Er is meer grip op de onderhoudsactiviteiten, het contractonderhoud gebeurt strakker.

Als bestuurder ben ik trots op de transitie die Vincio Wonen heeft doorlopen de afgelopen jaren. Hierbij, is zeker de eerste jaren veel energie gegaan naar de interne organisatie. De laatste twee jaren zijn we zichtbaar 'echt' bezig voor de huurder. Met de oplevering van- en goedkeuring door het WSW van het VWKP zijn we in staat om niet alleen het uitgestelde onderhoud, maar ook broodnodige renovaties en duurzaamheidsmaatregelen uit te voeren.

Bij Vincio Wonen hebben de afgelopen jaren veel personeelwisselingen plaatsgevonden. In april 2021 hebben we afscheid genomen van de manager Wonen & Vastgoed. Ik heb toen besloten de afdelingen weer te splitsen in een aparte afdeling Wonen en een afdeling Vastgoed. We zijn hierdoor in staat geweest om een sterk MT/Staf te vormen en de afdelingen te bezetten met zowel ervaren- alsook jonge nieuwe medewerkers. Deze mix zorgt voor de dynamiek die nodig is om Vincio Wonen naar "het next level" te brengen. Door alle medewerkers kennis te laten maken met Lean, het MT/Staf volgt de training tot Green Belt. Uitgangspunten van Lean denken is door efficiënt de interne processen af te lopen, er weer meer ruimte ontstaat voor werken in de wijk met bewoners, first time right dienstverlening en afdeling overschrijdend werken. In 2021 is ook Het strategisch Personeels Plan (SPP) vastgesteld. Voor het MT is hierin opgenomen dat we kiezen voor Coachend Leiderschap. Trainingen hiervoor zijn inmiddels gepland.

Wat kan nog beter?

Het ambitieniveau dat bestuur en MT stelde bleek hoger te zijn dan de organisatie aankon. We dachten sneller de transitie te kunnen maken. Daarop is geschakeld.

Wat minder goed ging is de proces planning en prioritering van zaken; door het VWKP zijn we bewuster geworden en nu zitten we er beter bovenop.

Momenteel schenken we extra aandacht aan het alignment binnen staf/MT. Teamdagen zorgen voor versterking en gezamenlijke beeldvorming. Het vertrouwen om elkaar onderling aan te spreken (een kritische noot is een gratis advies) is nog onvoldoende aanwezig. Hier is een rol weggelegd voor de bestuurder en het MT waarbij voorbeeldgedrag een grote rol speelt.

Daarnaast werken we nog hard aan onze klantpropositie. Onderdeel hiervan is hoe we vorm willen geven aan ons onderscheidend vermogen.

**‘Hier
ben ik
thuis.’**

vinciowonen.nl

Factsheet maatschappelijke prestaties



factsheet maatschappelijke prestaties

2018 t/m 2021

Overzicht van onze prestaties



In deze factsheet treft u per thema in het kort wat Vincio Wonen de afgelopen vier jaar heeft gerealiseerd

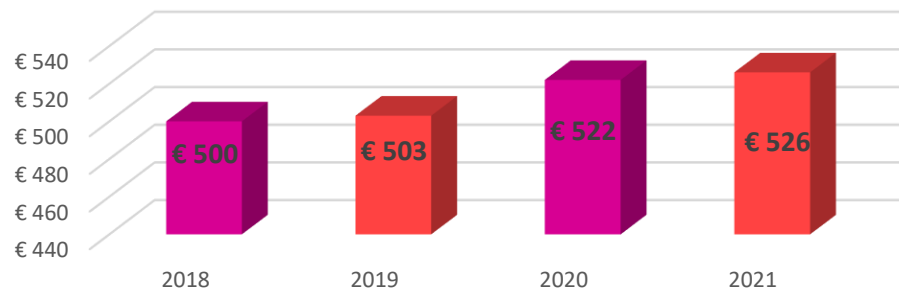
Het gaat hierbij om de volgende thema's:

- **Betaalbaarheid**
- **Vastgoedtransities en beschikbaarheid**
- **Duurzaamheid**
- **Wonen en zorg**
- **Leefbaarheid**

Betaalbaarheid

Vincio Wonen verhuurt vooral sociale huurwoningen. Wij zorgen ervoor dat mensen met een kleine beurs bij ons een kwalitatief goede woning vinden voor een betaalbare prijs.

Gemiddelde huurprijs



Huurklassen	2018	2019	2020	2021
Goedkoop	533	581	568	585
Betaalbaar	1.820	1.765	1.700	1.824
Duur	275	279	355	213

Huurverhoging	2018	2019	2020	2021
Vincio Wonen	1,9%	1,6%	2,4%	0,0%
Rijk*	2,4%	2,6%	2,6%	1,4%

* Inclusief huurharmonisatie

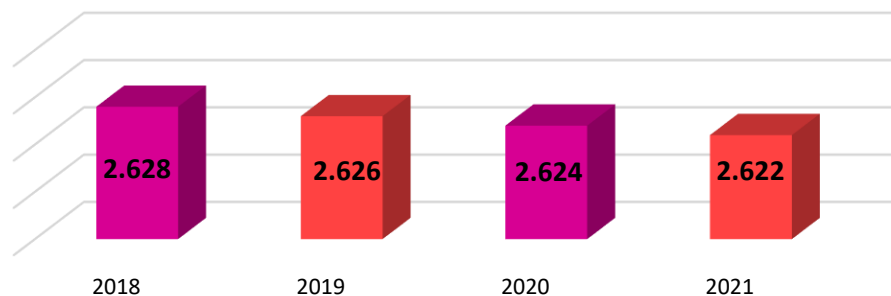
Ontruimingen n.a.v. huurachterstand	2018	2019	2020	2021
	4	12	5	13

Vastgoedtransities en beschikbaarheid

Aan de basis van ons werk staat de doelstelling om voldoende betaalbare woningen beschikbaar te hebben voor de sociale doelgroep in Heerlen en Brunssum.



Huurwoningen



Duurzaamheid

We zijn gestart met de uitwerking van de 'Routekaart Verduurzaming' voor het gehele bezit. We maken daarbij een analyse van hoe we de energetische kwaliteit van onze woningen kunnen verbeteren en uiteindelijk een CO₂-neutrale portefeuille ontwikkelen

In de visitatieperiode is in een groot aantal woningen de oude cv-ketel vervangen in een moderne hr-ketel. Een goede stap in de richting voor een CO₂-neutrale regio Parkstad.



Wonen en Zorg

Sommige bewoners hebben bijzondere woonwensen.

Denk aan senioren die thuis zorg en ondersteuning nodig hebben of mensen met een beperking. Vincio Wonen biedt in enkele bijzondere complexen in

Brunssum, Hoensbroek en Heerlen mensen met speciale woonwensen een thuis



Vincio Wonen verhuurt mantelzorgwoningen aan de Kasteellaan in Heerlen. Dichtbij een wijksteunpunt van Meander en een praktijk voor fysiotherapie. Dit type woning is zeer geschikt voor ouders die in hun eigen huis een gehandicapt kind of een ander familielid willen verzorgen. Of voor kinderen die hun ouders willen verzorgen. Degene die zorg nodig heeft, woont zelfstandig, maar met de mantelzorger in de buurt.



Een bijzonder wooncomplex van Vincio Wonen is **Emmastaete**. In dit mooie complex zijn verschillende zorgvoorzieningen gevestigd: een huisartsenpraktijk, een praktijk voor fysiotherapie, podotherapie, ergotherapie en logopedie, een zorgcentrum van Cicero Zorggroep.

Vincio Wonen verhuurt in Emmastaete 34 **aanleunwoningen**. Al deze woningen zijn geschikt voor mensen die gebruik maken van een rolstoel of andere loophulpmiddelen. En voor de veiligheid van de bewoners is er 24-uurs cameratoezicht. Tevens verhuurt Vincio Wonen in de Emmastaete zogenaamde **Fokuswoningen**. Dit zijn aangepaste woningen, voor mensen die afhankelijk zijn van een rolstoel en extra ondersteuning.

Leefbaarheid

Wonen in een fijne buurt, waar mensen prettig samenleven en elkaar respecteren. Wij gunnen het iedereen. Je thuis is zo veel meer dan je woning. Daarom zetten wij onze schouders onder een leefbare woonomgeving. De ervaring leert dat leefbaarheid continu onze aandacht vraagt. Allerlei aspecten spelen een rol: van veiligheid, fijne burens en een nette uitstraling van de wijk tot het gevoel erbij te horen.

In 2019 hebben wij **een visie op leefbaarheid** geformuleerd. Vincio Wonen vindt dat iedereen mee moet kunnen doen. Gelijke kansen bij het vinden van een woning, maar ook meedenken over de inrichting van je buurt of wijk.

**Samen met onze partners
en huurders investeren we
in toekomstbestendige
buurten.**

Vincio Wonen bemiddelt of registreert bij overlastzaken tussen huurders. In totaal zijn er dagelijks drie **wijk- en een complexbeheerder** in de wijk actief. Ze signaleren hulpvragen en lossen lichte overlastsituaties op. In sommige gevallen is er een strengere maatregel noodzakelijk waarbij netwerkpartners zoals de gemeente, buurtbemiddeling of politie worden ingeschakeld



Overzicht geraadpleegde personen

De vermelde personen hebben deelgenomen aan een gesprek met de visitatiecommissie en tevens een digitale enquête ontvangen voorafgaand aan het gesprek.

Raad van Toezicht Vincio Wonen

Mevrouw E.M. Groen, voorzitter
De heer C.A. Snoeij, vice voorzitter
Mevrouw M.A.J. Oosterwijk-Keulers, lid
De heer G.S. Reehuis, lid

Directeur-bestuurder Vincio Wonen

De heer S. Canjes, directeur-bestuurder Vincio Wonen

Ondernemingsraad Vincio Wonen

Mevrouw S. Boesten
De heer C. Visser
De heer B. Mingels

Managementteam Vincio Wonen

De heer F. van Kalken, teamleider vastgoed
De heer M. van de Kragt, manager bedrijfsvoering
De heer T. Ramaekers, teamleider Wonen

Gemeente Brunssum

De heer J. Mertens, wethouder gemeente Brunssum

Gemeente Heerlen

De heer J. Clemens, wethouder Heerlen

Huurdersbelangenvereniging

Mevrouw N. Daenen, voorzitter
De heer L. Derey, aspirant lid
De heer W. Pol, penningmeester
De heer C. steen, bestuurslid

Collega-corporaties

De heer M. Sluijsmans, directeur-bestuurder Krijtland Wonen

Overige belanghebbenden

De heer J. Kerckhoffs, Manager thuis in Limburg (woonruimteverdeelsysteem)
De heer J. Rademakers, bestuursadviseur Stadsregio Parkstad

Ketenpartners

De heer R. Vanhommerig, directeur Graus Bouw
De heer B. Dassen, directeur/eigenaar Wierts BV

Onderstaande personen hebben niet deelgenomen aan een gesprek met de visitatiecommissie, maar wel een digitale enquête ingevuld:

Zorg- en welzijnspartijen

De heer P. Schefman, voorzitter raad van bestuur LEVANTOgroep

Korte cv's visitatoren

Hans Schönfeld (voorzitter) is de persoonlijk strategisch adviseur van de korpschef van de nationale politie. Hij is daar tevens chieff 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, examiner en visitor voor bedrijven en universiteiten. De corporatiewereld heeft hij leren kennen als lid van de raad van toezicht (en steunfonds) van de woningbouwvereniging Smallingerland en als visitor en voorzitter van visitatiecommissies. Na de politieacademie heeft Hans diverse studies afgerond, waaronder bestuurs-, organisatie- en veranderkunde.

Ido Smits (visitor) is gedurende zijn hele loopbaan al aan de slag met kwaliteitsverbetering en doorlichting. Hij is altijd op zoek naar mogelijkheden om vernieuwing te brengen in organisaties en werkwijzen. Hij heeft in zijn werkpraktijk een aantal grote reorganisaties uitgevoerd en inhoud gegeven aan landelijke sturingsinstrumenten zoals het Budget Verdeel Systeem politie (BVS). Hij is INK visitor en auditor van het eerste uur en is als eigenaar van Cognitum continue op zoek naar mogelijkheden om het lerend vermogen van de corporatiesector te verbeteren. Daarnaast verdiept hij zich met Cognitum ook in het ontwikkelen van doorlichtingssystemen voor andere sectoren, zoals de zorg. Het functioneren van de besturing van organisaties is de rode draad in al zijn werk.

Evelien van Kranenburg-Haagsma (secretaris) heeft cultuursociologie gestudeerd aan de Erasmus Universiteit. Gedurende haar studie is zij betrokken geweest bij de kwantitatieve meting van onderzoekprestaties. Sinds het laatste jaar van haar studie is zij werkzaam als officemanager bij Cognitum, een van de door de Stichting VWN geaccrediteerde bureaus voor het uitvoeren van visitaties bij woningcorporaties.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Cognitum B.V.

Cognitum B.V. verklaart hierbij dat de visitatie van **Vincio Wonen** in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. **Cognitum B.V.** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Geldermalsen, 2 februari 2022 de heer J. Haagsma | directeur Cognitum

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden verklaren hierbij dat de visitatie van Vincio Wonen in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ondergetekenden heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie hebben ondergetekenden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zullen ondergetekenden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Amsterdam, 2 februari 2022 de heer H. Schönfeld | voorzitter visitatiecommissie

Rotterdam, 3 februari 2022, de heer I. Smits | visitor visitatiecommissie

Strijen, 1 februari 2022, mevrouw E. van Kranenburg- Haagsma | secretaris visitatiecommissie

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. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten

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

Minpunten

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

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

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 aanleveren van de benodigde informatie per perspectief (opgaven, ambities, vermogen en governance). Cognitum verwerkt deze in prestatie-monitoren voor Presteren naar Opgaven en Ambities en voor Presteren naar Vermogen. De concepten worden ter controle en aanvulling voorgelegd aan de corporatie. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden doorgesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview, deze krijgen vooraf een enquête toegezonden. Daarnaast wordt afgesproken welke belanghebbenden alleen via een enquête worden betrokken. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Cognitum 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 op de een of andere manier betrokken. 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 ingevulde prestatie-monitor, 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 prestatie-monitor en de position paper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het conceptrapport 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 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

- Vorige visitatierapport + bestuurlijke reactie
- Reglementen RvC
- Visie op bestuur en toezicht, Toezichtkader
- Profielschets RvC
- Resultaten Governance inspectie AW
- Agenda's en notulen van RvC vergaderingen incl. zelfevaluaties en themabijeenkomsten 2018 t/m 2021
- Agenda's en notulen van overleggen van de RvC met externe belanghebbenden 2018 t/m 2021

Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen 2018 t/m 2021
- Ondernemingsplan, beleidsplan en meerjarenplan
- Begrotingen en jaarplannen 2018 t/m 2021
- Documenten strategisch voorraadbeleid
- Diverse beleidsplannen, o.a. over verkoop, inkoop, duurzaamheid en huurbeleid
- Overzicht indeling bezit in energie labels en EI 2018 t/m 2021
- Documenten behorende bij prestatieafspraken met gemeente en huurders 2018 t/m 2021
- Diverse verslagen van overleggen tussen gemeente en corporatie, o.a. over uitvoeren prestatieafspraken
- Woningmarktonderzoeken
- Woonvisie
- Diverse (regionale) convenanten
- Documenten m.b.t. woonruimteverdeelsysteem
- Diverse documenten woningmarkt projecten

Belanghebbenden

- Verslagen e.d. overleg gemeenten Heerlen en Brunssum 2018 t/m 2021
- Samenwerkingsovereenkomst met huurdersvertegenwoordiging
- Agenda's en notulen van overleg tussen corporatie en huurdersvertegenwoordiging 2018 t/m 2021
- Aantal adviezen van de Huurdersvertegenwoordiging + bod
- Agenda's en notulen van overleg tussen bestuurder en OR 2018 t/m 2021
- Bewonersinformatiebladen
- Gegevens Aedes benchmark centrum

Vermogen

- Jaarrekening 2018 t/m 2021
- dVi 2018 t/m 2021
- Oordeelsbrieven AW 2018 t/m 2021
- Diverse documenten over risicomanagement
- Meerjarenbegroting 2018 t/m 2021
- Begroting 2018 t/m 2021
- Brief AW: oordeel staatssteun passendheid
- Maand, kwartaal, trimester, halfjaar rapportages, dashboards etc. 2018 t/m 2021
- WSW jaarlijkse beoordeling en borgbaarheid

Beoordeling samenwerking tripartiteoverleg

		Gemeente		Huurlersorganisatie		Corporaties	
		Uitkomsten	Gemiddeld	Uitkomsten	Gemiddeld	Uitkomsten	Gemiddeld
Initiële condities	Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen te	8,0	8,0	6,3	5,9	8,0	7,2
	Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen op te	8,0		6,3		6,0	
	De overheid (gemeente) neemt het initiatief en voert de regie.	8,0		7,5		3,0	
	Andere betrokken partijen (naast de gemeente) nemen voldoende initiatieven.	8,0		6,5		8,0	
	Er worden extra middelen (subsidie) beschikbaar gesteld om vraagstukken op te lossen	8,0		5,0		5,0	
	Er is duidelijk sprake van een gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij alle partners	8,0		6,5		10,0	
	De samenwerkingsdoelen zijn gezamenlijk bepaald.	8,0		8,0		10,0	
	Indien nodig wordt de methodiek gezamenlijk uitgewerkt	8,0		5,0			
	Indien nodig wordt de methodiek effectief uitgewerkt	8,0		5,0			
	Indien nodig worden de werkprocessen gezamenlijk uitgewerkt.	8,0		5,0			
	Indien nodig worden de werkprocessen effectief uitgewerkt.	8,0		5,0			
	Indien nodig worden voorzieningen ter ondersteuning van de praktische samenwerking	8,0		5,0		6,0	
	De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over voldoende			6,5		10,0	
	De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over			5,0		6,0	
Niveaubepalende condities	Er is constant aandacht voor het verder ontwikkelen van de samenwerking tussen de partners.	6,0	7,5	5,7	5,9	8,0	6,1
	In de uitvoering is sprake van een resultaatgericht samenspel tussen de betrokken medewerkers.	8,0		5,5		6,0	
	Er is een effectieve structuur van verantwoordelijkheden	8,0		6,5		5,0	
	Er is een effectieve structuur van overleg	8,0		5,5		6,0	
	Er is bestuurlijke bereidheid om knopen door te hakken.	8,0		6,3		3,0	
	Er is bestuurskracht om knopen door te hakken.	8,0		5,7		5,0	
	In het samenwerkingsverband wordt effectief feedback gegeven.	8,0		5,7		8,0	
	In het samenwerkingsverband wordt op de feedback wordt geacteerd.	6,0		6,3		8,0	
Effectuerende condities	In de samenwerking zijn alle relevante partners betrokken.	8,0	8,0	6,3	6,7	5,0	6,8
	De deelnemers aan het overleg weten -indien nodig- elkaar ook buiten het overleg te vinden.	8,0		7,0		10,0	
	Het samenwerkingsverband is vervlochten in de structuren van de organisaties	8,0				6,0	
	Het samenwerkingsverband is vervlochten in de bedrijfsprocessen van de organisaties	8,0				6,0	
Faciliterend	De partijen in het samenwerkingsverband stellen voldoende personele capaciteit beschikbaar.	8,0	8,0	6,5	6,5	10,0	9,0
	De partijen in het samenwerkingsverband stellen voldoende middelen beschikbaar	8,0		6,5		8,0	

Reputatie-Quotient

Emotionele aantrekkelijkheid		
Sympathie	7,8	7,6
Waardering en respect	7,0	
Vertrouwen	7,9	
Producten en diensten		
Staat garant voor haar producten en diensten	7,0	7,0
Kwaliteit	6,6	
Innovatief	6,8	
Prijs/ waardeverhouding	7,5	
Visie en leiderschap		
Sterk leiderschap	7,3	7,2
Inspirerende visie	7,6	
Herkent en benut marktkansen	6,6	
Werkomgeving		
Goed georganiseerd	6,5	7,3
Aantrekkelijke werkgever	8,0	
Goed gekwalificeerd personeel	7,5	
Maatschappelijke verantwoordelijkheid		
Milieubewust	6,1	7,0
Hoge standaard voor omgang met personeel	7,8	
Financiële performance		
Financiën op orde	7,0	7,0
Presteert beter dan collega corporaties	6,6	
Goede vooruitzichten voor de toekomst	7,3	

Definiëring netwerken Pieterjan van Delden

Pieterjan van Delden onderscheidt vier zogenaamde resultaatcondities voor het functioneren van sterke netwerken:

- *De initiële condities:*
Samenwerkingsenergie komt voort uit een intentionele impuls, een 'gezamenlijk willen' van de partners. Het bestaat uit reflexief gedrag, een beleidsdialoog over samenwerking, maar betekent nog geen realisatie daarvan. Betreft condities als gezamenlijke doelen van de partners en financiële en logistieke voorwaarden.
- *De niveaubepalende condities*
De energie komt voort uit een activistische impuls, een 'gezamenlijk handelen' door de partners. Dit probleemoplossend optreden werkt direct door in het resultaatniveau van de samenwerking. Gaat om condities als praktisch samenspel van professionals en de daarop gerichte sturing van de keten.
- *De effectuerende condities*
Dit drukt een verbindende impuls uit, de 'ontmoetingsenergie' die voortkomt uit banden en loyaliteit tussen mensen. Samenwerkingsbelangen krijgen dan voorrang boven deelbelangen, dat geeft samenwerking een diepere doorwerking op langere termijn. Betreft condities als hechte relaties en vertrouwen en onderling aangegane afhankelijkheden.
- *De faciliterende condities*
Om resultaten te bereiken moeten voldoende middelen (personeel en materieel) beschikbaar worden gesteld door de deelnemende partijen.

Uitgebreid overzicht prestaties

Hierna wordt de prestatie-monitor weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met Vincio Wonen 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).

Prestatiemonitor opgaven & ambities

Deze prestatie-monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2018-2021.



Vincio Wonen

L0841

Woningmarktregio Limburg

Inleiding

In de prestatiemonitor van Vincio Wonen wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van Vincio Wonen.

De prestatiemonitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Vincio Wonen de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel *'presteren naar opgaven en ambities'*, in de visitatiemethodiek 6.0.

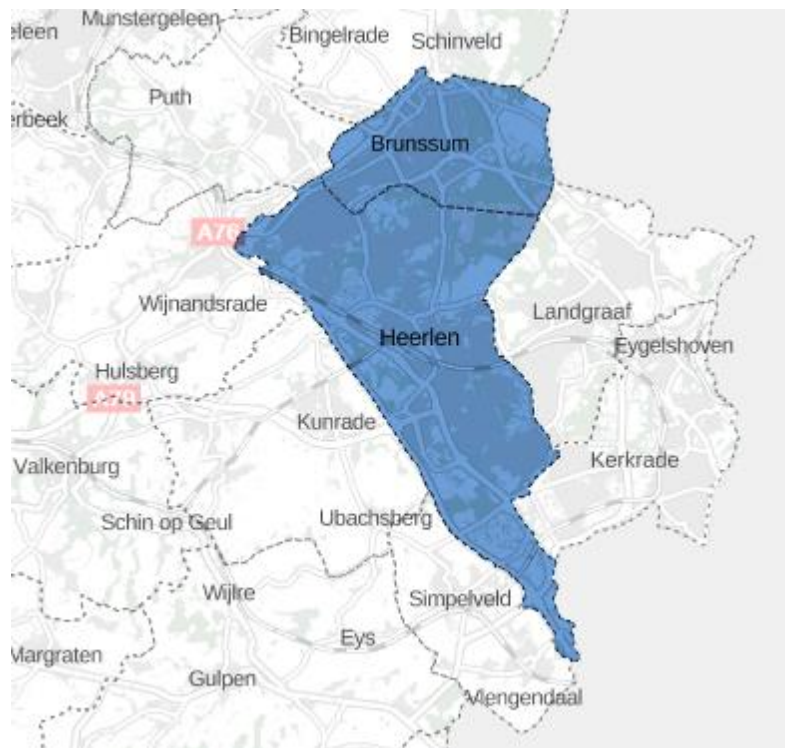
De ingevulde prestatiemonitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van Vincio Wonen ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

De prestatiemonitor volgt de indeling van *'presteren naar opgaven en ambities'* in de visitatiemethodiek 6.0:

- Beschrijving van de prestatieafspraken
- Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces
- Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken
- Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

Het werkgebied van Vincio Wonen

Het bezit van Vincio Wonen ligt in de gemeenten Heerlen en Brunssum.



	Woningen ultimo 2021
Gemeente Heerlen	2617
Gemeente Brunssum	207
Totaal	2824

Bron: gegevens corporatie

1 Prestatieafspraken

1.1 Landelijke afspraken

Rijksprioriteiten

De vier Rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 waren:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting

Voor de periode 2021 tot 2025 zijn onderstaande prioriteiten door de minister vastgesteld:

- Bijdragen aan de bouwopgave (door versnellen nieuwbouw sociale huurwoningen);
- Zorgen voor betaalbaarheid (door inzet lokaal maatwerk);
- Investeren in een duurzame sociale huurwoningvoorraad (door aandacht voor kwaliteitsaspecten en inzet op isolatie en de energietransitie);
- Realisatie van wonen met zorg (door passende woonvormen en samenwerking);
- Huisvesten van spoedzoekers (door tijdelijke oplossingen en minder conventionele wijzen van huisvesting);
- Investeren in leefbaarheid (door differentiatie van wijken, ontmoeting tussen bewoners en sociaal beheer).

Sectorafspraken (landelijk)

Energieakkoord

Energiebesparing en duurzaamheid staan hoog op de agenda van de woningcorporaties. Minister Spies, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang legden hun gezamenlijke ambities en doelstellingen vast in het geactualiseerde Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving dat ze op 28 juni 2012 ondertekenden. Aedes tekende ook twee deelconvenanten: het Convenant Energiebesparing Corporatiesector en het Lenteakkoord Energiezuinige Nieuwbouw. Als de convenanten zijn uitgevoerd, hebben de 2,4 miljoen corporatiewoningen in 2021 gemiddeld energielabel B. Dat komt neer op een energiebesparing tussen 2008 en 2021 van 33%.

Besparingsdoelstellingen: Op basis van de doelstellingen zoals geformuleerd in het Koepelconvenant beogen Aedes en Woonbond met dit convenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33% in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

1.2 Regionale afspraken

Vincio Wonen heeft wel prestatieafspraken op regionaal niveau. Dit zijn de regionale prestatieafspraken Parkstad Limburg 2019 - 2024.

Vincio Wonen is deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op regionaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2018	2019	2020	2021
Privacy convenant Thuis in Limburg			x	x

1.3 Lokale afspraken

Het bezit van Vincio Wonen ligt in gemeente Heerlen en gemeente Brunssum.

Prestatieafspraken met:	Betreft de jaren:			
	2018	2019	2020	2021
Gemeente Heerlen	x	x	x	x
Gemeente Brunssum				x

Vincio Wonen is ook deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op lokaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2018	2019	2020	2021
Gegevensdeling bestrijding woongerelateerde fraude		x	x	x
Housing				
Housing First				
Van der Staaij afspraken				

2. Beschrijving van de kwaliteit van de prestatie-afspraken en het proces

2.1 De compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken: zijn alle lokaal relevante onderwerpen opgenomen, met inachtneming van het regionale en landelijke beleid of ontbreken er essentiële onderwerpen? Zijn de afspraken “SMART”?

Heerlen

De relevante thema's komen allemaal in verschillende mate aan bod, maar de prestatieafspraken zijn lang niet allemaal SMART. Bij de meeste afspraken/thema's missen concrete ambities en wordt gesproken van bijvoorbeeld een streven of het actief inzetten op een bepaald thema. Dit maakt het erg lastig om de voortgang te monitoren en te bepalen of een doel behaald is.

Brunssum

Vincio Wonen had alleen prestatieafspraken met de gemeente Brunssum in 2021. De relevante thema's komen aan bod. De afspraken zijn SMART; binnen elk thema is minstens één afspraak kwantitatief meetbaar, en er zijn ook concrete doelen gesteld. Ook hele actuele, tijdelijke thema's als corona zijn meegenomen en ook daar is een afspraak over.

2.2 De wederkerigheid in de prestatieafspraken: hebben alle betrokken partijen afspraken gemaakt over hun bijdrage aan het realiseren van de afspraken?

Heerlen

De prestatieafspraken van 2018 voor de gemeente Heerlen waren wederkerig; per corporatie werd aangegeven wat hun activiteiten waren per thema. De prestatieafspraken voor 2019 lieten dit los, en werden de corporaties alleen nog maar gezamenlijk benoemd. Bij enkele onderdelen, zoals verduurzaming en gebiedsgerichte afspraken, werden de ambities wel per corporatie benoemd. Enerzijds zijn algemene doelen (en dus ambities) hetzelfde binnen de gehele sector waardoor het noemen van de corporaties als één partij efficiënter is, maar anderzijds waren er ook ambities waarbij uitsplitsing per corporaties wél zou helpen, zoals bijvoorbeeld afspraken over het woningaanbod. In de prestatieafspraken van 2021 is er een hoofdstuk opgenomen waarin per gebied is aangegeven welke corporatie welke vastgoedprojecten uitvoert, met daarin details over het project zoals aantallen, doelgroepen, en energielabel. Als deze tabellen volledig zijn ingevuld, geven ze een goed beeld van de activiteiten per corporatie en dat draagt bij aan de wederkerigheid van de afspraken.

Brunssum

Vincio Wonen had alleen in 2021 prestatieafspraken met de gemeente Brunssum vanwege het geringe bezit in deze gemeente. De prestatieafspraken die er zijn, zijn echter wel wederkerig. Per corporatie is aangegeven wat hun bijdrage is op gebied van toewijzing, vastgoedprojecten, duurzaamheid en toegankelijkheid van woning. Vincio Wonen heeft hier geen of een klein aandeel in vanwege de omvang van het bezit, maar is wel in elke afspraak benoemd, al dan niet met een doelstelling van 0 woningen.

2.3 De inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen: Welke initiatieven heeft de corporatie genomen bij bijvoorbeeld de vorming van de woonvisie of om partijen tot elkaar te brengen?

Vincio Wonen (toen De Voorzorg) was gesprekspartner bij het ontwikkelen van de Regionale Prestatieafspraken in 2018 en 2019. Bij de totstandkoming van de woonvisie was Vincio Wonen niet direct betrokken.

2.4 De betrokkenheid van partijen: zijn andere partijen dan huurders en gemeenten ook betrokken bij het maken van afspraken, zoals zorgpartijen, welzijnswerk?

Heerlen

Geen andere partijen zijn betrokken. Wel zijn prestatieafspraken gebaseerd op thematafels waarbij de HBO's aansluiten. Al in 2018 is de ambitie uitgesproken om zorgpartijen ook te betrekken bij de prestatieafspraken, en in 2021 is het voornemen om bepaalde thema's van de prestatieafspraken te baseren op de woonzorganalyses en de woonzorgvisie waarbij zorg- en maatschappelijke partijen ook worden aangehaakt.

Brunssum

Geen andere partijen zijn betrokken. Wel wordt gesproken over pilots of samenwerkingsverbanden waar andere zorg- en maatschappelijke partijen bij betrokken worden.

2.5 De actualiteit van de prestatieafspraken: zijn de prestatieafspraken actueel en worden ze tijdig geëvalueerd en zo nodig tussentijds geactualiseerd? Sluiten ze (nog) aan bij de uitdagingen of realisatiemogelijkheden?

Heerlen

Er worden 5-jarige prestatieafspraken gemaakt over de hoofddoelstellingen, en deze worden elk jaar vertaald naar jaaracties (jaarschijven). De voortgang wordt elk jaar ambtelijk en bestuurlijk besproken. Elk jaar is er minstens tweemaal een bestuurlijk overleg over de monitoring en evaluatie, en deze worden ambtelijk voorbereid. Eenmaal per jaar vindt een kernteamoverleg en een beleidsoverleg plaats met verdieping en kennisuitwisseling, en een coördinatieoverleg voor de uitwisseling van bouw- en renovatieplannen.

Brunssum

De gemeente Brunssum, corporaties en huurdersverenigingen stellen meerjarige kaderafspraken op, die vervolgens elk jaar vertaald worden naar een jaarschijf. Tweemaal per jaar is een ambtelijk overleg, en tweemaal per jaar is bestuurlijk overleg. Hierin worden de afspraken geëvalueerd en eventueel aangepast.

3. Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

3.1 Indeling van de maatschappelijke prestaties

De afspraken m.b.t. de gemeente Heerlen zijn in de verschillende jaren ook verschillend ingedeeld:

Indeling / thema's			
2018	2019	2020	2021
Omvang van de woningvoorraad Kwaliteit van de woningvoorraad Verhuren Woonomgeving	Vastgoedtransities en beschikbaarheid Betaalbaarheid Wonen met zorg en bijzondere bewonersgroepen Realiseren van een duurzame sociale huurwoningvoorraad Gebiedsgerichte afspraken	Betaalbaarheid Vastgoedtransities en beschikbaarheid Duurzaamheid Wonen met zorg Bijzondere doelgroepen Leefbaarheid Gebiedsgerichte afspraken	Betaalbaarheid Vastgoedtransities en beschikbaarheid Duurzaamheid Wonen met zorg Leefbaarheid Gebiedsgerichte afspraken

De afspraken m.b.t. de gemeenten Brunssum zijn in de verschillende jaren ook verschillend ingedeeld:

Indeling / thema's gemeente Brunssum
2021 - 2025
Beschikbaarheid en vastgoedtransitie Betaalbaarheid Duurzaamheid en kwaliteit Wonen met zorg en maatschappelijke doelgroepen Leefbaarheid

Ten behoeve van eenduidigheid in de beschrijving van de realisatie (zie 3.2) worden de afspraken over de jaren 2018 t/m 2021 als volgt weergegeven:

1. Betaalbaarheid
2. Vastgoedtransities en beschikbaarheid
3. Duurzaamheid
4. Wonen en zorg
5. Leefbaarheid

3.2 Realisatie van de afspraken

Per afspraak wordt verwezen naar een tabel in hoofdstuk 5 of wordt in de desbetreffende cel aangegeven hoe met de prestatieafspraken is omgegaan.

Gemeente Heerlen

Afspraken m.b.t. betaalbaarheid		
2021 - prestatieafspraken gemeente Heerlen	Prestatie	
Corporaties streven naar 0 huisuitzettingen ten gevolge van huurschuld.	Zie tabel 7. Elk jaar zijn er huisuitzettingen geweest, en deze zijn allemaal vanwege huurschuld.	X

Afspraken m.b.t. vastgoedtransities en beschikbaarheid		
2018 - prestatieafspraken gemeente Heerlen	Prestatie	
Vincio stelt een portefeuilleplan op.	Vincio Wonen heeft in 2018 haar eerste portefeuilleplan opgesteld. Begin 2019 vastgesteld. Medio 2019 is de zorgvastgoedstrategie vastgesteld, welke is opgenomen in het huidige (2021) portefeuilleplannen.	✓
Vincio stelt sloopplannen voorlopig uit.	Zie tabel 2. Er is niets gesloopt.	✓
De ontwikkeling van 24 huurappartementen in Aldenhof (Hoensbroek) wordt in afstemming met de gemeente verder uitgewerkt. Start bouw wordt verwacht medio 2018.	Zie tabel 2. Het project was nog niet opgeleverd/gestart in 2018. De realisatie vindt naar verwachting plaats in 2023.	X
Voor 2018 en verder blijft de verwachting gehandhaafd op verkoop van gemiddeld 2 woningen per jaar.	Zie tabel 2. De verkoop bedroeg 3 woningen.	✓
De onderhoudsconditie van het woningbezit wordt in kaart gebracht.	Opgestart in 2018, uitgevoerd in 2019.	✓
2020 - prestatieafspraken gemeente Heerlen	Prestatie	
Vincio realiseert een complex met 24 levensloopbestendige appartementen in het Aldenhofpark.	Zie tabel 2. Het project was nog niet opgeleverd.	X
2021 - prestatieafspraken gemeente Heerlen	Prestatie	
Corporaties zijn terughoudend met de verkoop van woningen.	Zie tabel 2. Er zijn geen woningen verkocht.	✓
Vincio Wonen bouwt 24 eenheden aan het Aldenhofpark.	Zie tabel 2. Het project was nog niet opgeleverd.	X
Vincio Wonen onderzoekt de haalbaarheid van 30-39 eenheden in de Sint Josephkerk.		✓

Vincio Wonen renoveert de Weijenbergflats.	In 2021 zijn de liften vervangen. In 2022 is gestart met het vervangen van de CV installatie.	✓
Vincio Wonen bereidt verduurzaming/renovatie voor van eenheden aan de Ir. Bogaertstraat.		X
Vincio Wonen renoveert/restaureert 4 monumentale mijnwerkerswoningen aan de Leenhofstraat.	Vorbereiding start in 2022 i.v.m. vwpk.	X

Afspraken m.b.t. duurzaamheid

2019 - prestatieafpraak gemeente Heerlen	Prestatie	
Vincio verduurzaamt 28 woningen naar minimaal energielabel B.		X

Afspraken m.b.t. leefbaarheid

2018 - prestatieafpraak gemeente Heerlen	Prestatie	
Vincio Wonen houdt 4 wijkbeheerders en een complexbeheerder fulltime in dienst.	Ook in 2022 zijn er 1 sociaal regisseur wijken, 2 wijkbeheerders en 2 complexbeheerders.	✓
Vincio neemt deel aan buurtteams.		X
Vincio biedt vijf ontmoetingsruimten aan voor huurders en deze zullen beschikbaar blijven in de periode 2018 - 2022.	2 ontmoetingsruimten zijn in beheer overgedragen aan welzijnsorganisatie.	✓
2019 - prestatieafpraak gemeente Heerlen	Prestatie	
Partijen ontwikkelen gezamenlijk een wijkvisie voor de buurt GMS.	GMS on tour is een gezamenlijk initiatief waarbij wijkbewoners mee kunnen denken.	✓

Gemeente Brunssum

Afspraken m.b.t. betaalbaarheid

2021 - prestatieafpraak gemeente Brunssum	Prestatie	
Vincio Wonen gaat uit van een huurstijging van de inflatie + 0%.	Zie tabel 6.	✓

Afspraken m.b.t. vastgoedtransities en beschikbaarheid

2021 - prestatieafpraak gemeente Brunssum	Prestatie	
Vincio Wonen onderzoekt de haalbaarheid van 30 - 39 eenheden in de Sint Josephkerk.		✓
In 2021 helpt Vincio Wonen 9 huishoudens aan een passende woning.		✓

4. Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

4.1 Ambities

De ambities van Vincio Wonen zijn in de volgende documenten weergegeven:

Ambitiedocument	Betreft de jaren:			
	2018	2019	2020	2021
Jaarplan 2019		x		
Jaarplan 2020			x	
Jaarplan 2021				x
Verbeterprogramma 'bouwen aan vertrouwen'	x	x		
Ondernemingsplan 2020 - 2024			x	x
Portefeuillestrategie 2021 – 2036 (herijking van orginele portefeuillestrategie)		x	x	x
Kwaliteitsplan				x
Kwaliteitsbeleid				x
Assetplan				x

De hoofdlijnen van de ambities zijn: (uit ondernemingsplan 2020 - 2024)

De visie van Vincio Wonen luidt:

"Vitale burens maken vitale buurten"

- In vitale buurten is sprake van een gedifferentieerd aanbod.

Een mix aan woningen, (huur)prijzen en woonmilieus die we samen met partners realiseren in ons werkgebied.

- In vitale buurten kent iedereen zijn rol/verantwoordelijkheid.

Daarom richten we ons primair op het huisvesten van huishoudens met een laag inkomen en bijzondere groepen. Daar waar kansen zijn waar gedifferentieerd bezit maatschappelijke waarde kan toevoegen voor de primaire doelgroep, zetten we ons ook in voor huishoudens met bescheiden middeninkomens.

- Vitale buurten maken we samen.

Daar waar we bezit hebben, vervullen we een voortrekkersrol in het vitaal maken en houden van buurten. We stimuleren partners en bewoners om hun verantwoordelijkheid te nemen en betrokkenheid te tonen. Zo investeren we samen in toekomstbestendige buurten.

Wij vinden het van groot belang dat bewoners mee kunnen doen in de samenleving. Met de bewoners en partners zorgen we voor duurzame, veilige en betaalbare woningen waarin de bewoners zich thuis voelen. Wij activeren en faciliteren dan ook de betrokkenheid van bewoners. In het vertrouwen dat de eigen verantwoordelijkheid hiermee wordt gestimuleerd. Samen maken we onze buurten en wijken vitaal.

De eigen verantwoordelijkheid en betrokkenheid van de bewoners in buurten en wijken is een belangrijke drijfveer voor ons handelen. Wij vinden dat onze koers alleen gevolgd kan worden als alle partijen, bewoners, belanghebbenden, medewerkers van Vincio Wonen en onze partners verantwoordelijkheid krijgen en naar vermogen nemen, zich niet alleen betrokken voelen maar ook betrokken zijn.

Samen met alle partijen die daaraan kunnen bijdragen willen we vooral dingen doen die bij ons horen en waar we goed in zijn. Deze samenwerking willen we verankeren in samenwerkingsvormen met lokale partners.

4.2 Pluspunten ambities

- **Pluspunten die de methodiek 6.0 benoemd**

Hieronder worden diverse punten weergegeven die de visitatiemethodiek als pluspunten beschouwd:

- compleetheid en onderbouwing van de ambities
in relatie tot o.a. de lokale volkshuisvesting, DAEB/niet-DAEB scheiding, portefeuillestrategie, convenanten.
- de hoogte van de ambities in relatie tot
de gesignaleerde lokale problematiek en de eigen mogelijkheden. De corporatie zoekt, ook bij beperkte eigen mogelijkheden, bijvoorbeeld toch zeer creatief naar verantwoorde oplossingen voor lokale opgaven.
- het actualiseren
Ambities en doelstellingen zijn regelmatig geactualiseerd.

5. Prestaties van Vincio Wonen

TABEL 1: Het bezit (DAEB + niet-DAEB)

# = aantal woningen	2018	2019	2020	2021
# Huurwoningen	2.628	2.625	2.623	2.622
# Onzelfstandige wooneenheden	-	-	-	-
# Intramuraal (zorgvastgoed)	219	219	202	202
# Totaal woongelegenheden	2.847	2.844	2.825	2.824
% Eengezinswoningen	42%	42%	42%	42%
% Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	15%	15%	15%	15%
% Meergezinsetagebouw met lift	7%	7%	7%	7%
% Hoogbouw	28%	28%	28%	28%
% Onzelfstandig/intramuraal	8%	8%	7%	7%
# Garages	513	513	513	513
# Maatschappelijk vastgoed	6	6	6	6
# Bedrijfsruimten / winkels DAEB	-	-	1	1
# Bedrijfsruimten / winkels niet-DAEB	9	9	9	9
# Overig bezit	-	-	-	-
# Verhuureenheden ongewogen	3.375	3.372	3.354	3.353

Bronnen:

Bronnen: dVI 2018 t/m 2020, percentages en totaal aantal woongelegenheden gebaseerd op aantallen uit jaarverslag 2018 t/m 2020

TABEL 2: Mutaties in het bezit (DAEB + niet-DAEB)

	2018	2019	2020	2021
Individueel verkocht	3	3	3	1
Collectief verkocht	0	0	0	0
Gesloopt / <u>samengevoegd</u>	0	0	17	0
Nieuwbouw	0	0	0	0
Aankoop / <u>gesplitst</u>	0	0	1	0

Bronnen: jaarverslag 2018 t/m 2020

TABEL 3: Huurklassen in het bezit (DAEB + niet-DAEB; excl onzelfstandige eenheden)

	2018	2019	2020	2021
Goedkoop	533 (18%)	581 (20%)	568 (20%)	585 (22%)
Betaalbaar	1820 (64%)	1765 (62%)	1700 (60%)	1824 (70%)
Duur t/m lib. grens	237 (8%)	241 (8%)	316 (11%)	174 (7%)
Duur boven lib. grens	38 (1%)	38 (1%)	39 (1%)	39 (1%)
Totaal	2.628	2.625	2.623	2.622

Bronnen: jaarverslag 2018 t/m 2020

TABEL 4: Uitvoering Staatssteunregeling (DAEB)

Staatssteunnorm (EU-toewijzingsnorm)

Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot xx. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot xx. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is tot en met 2018 € 710,68; 2019 € 720,42; 2020: € 737,14; 2021: € 752,33

Per 1 januari 2022 verandert de 80-10-10% regel in 92,5-7,5%; Daarvan mag in de prestatieafspraken worden afgeweken tot 85-7,5-7,5%.

	2018	2019	2020	2021
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	313	228	244	Nb
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80%)	302 (96%)	222 (97%)	242 (99%)	Nb
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80-90%)	5 (2%)	2 (1%)	0 (0%)	Nb
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 90-100%)	6 (2%)	4 (2%)	2 (1%)	Nb

Oordeel Aw	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm	Nb
------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	----

Bronnen: : dvi 2018 t/m 2020 + Oordeelsbrieven Aw staatssteun

TABEL 5: Uitvoering Passend toewijzen (DAEB)

Passend toewijzen

Vanaf 2016 geldt het passend toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Deze huishoudens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken.

	2018	2019	2020	2021
Aantal toewijzingen huurtoeslaggerechtigden	260	180	180	180
Passend toegewezen (absoluut # en in % van aantal toewijzingen)	259 (99%)	179 (99%)	179 (99%)	179 (99%)
Oordeel Aw	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm

Bronnen: : dvi 2018 t/m 2020 + Oordeelsbrieven Aw

TABEL 6: Huurverhoging

	2018	2019	2020	2021
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (incl. huurharmonisatie)	2,4%	2,6%	2,6%	1,4%
Gemiddelde huurverhoging corporatie	1,9%	1,6%	2,4%	0%
Gemiddelde huurprijs per huurwoning	€500	€503	€522	€526

Bronnen: Jaarverslag 2018 t/m 2020

Huursomstijging = rijksbeleid; de huurgemiddelde huurverhoging en huurprijs: gegevens corporatie

TABEL 7: Huurachterstand

	2018	2019	2020	2021
Norm huurachterstand (%)	-	-	-	-
Huurachterstand in % van de totale jaarhuur (DAEB)	0,63%	0,94%	0,84%	nb
Ontruimingen n.a.v. huurachterstand	4	12	5	12

Bronnen: jaarverslag 2018 t/m 2020

TABEL 8: Onderhoud & verbetering Aedes Benchmark

	2018	2019	2020	2021
Letter Onderhoud & Verbetering	A	A	B	-
Instandhoudingsindex	79	80	84	93
Technische woningkwaliteit	-	-	C	-
Ervaren woningkwaliteit	-	-	C	C

Bronnen: Aedes Benchmark 2018-2021, via de corporatie

TABEL 9: Huurdersoordeel Aedes Benchmark

	2018	2019	2020	2021
Letter Huurdersoordeel	-	B	C	B
Deelscore nieuwe huurders	-	8.2	8.0	7.9
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	-	7.7	7.3	7.7
Deelscore vertrokken huurders	-	7.3	7.4	7.4

Bronnen: Aedes Benchmark 2018-2021, via de corporatie

TABEL 10: Duurzaamheid Aedes Benchmark

	2018	2019	2020	2021
Letter Duurzaamheid	-	-	C	-
Deelletter energetische prestatie	-	-	C	-
Deelletter CO 2 uitstoot	-	-	C	-
Deelletter Isolatieprestatie	-	-	-	-

Bronnen: Aedes Benchmark 2018-2021 (*=deelletter sinds 2021), via de corporatie