



Voel je thuis

BIJLAGEN VISITATIERAPPORT

- 2 HOOFDSTUK 1
De Position Paper van woCom
- 4 HOOFDSTUK 2
De aanpak van het experiment
- 7 HOOFDSTUK 3
Check op representativiteit
- 8 HOOFDSTUK 4
Wie gesproken
- 9 HOOFDSTUK 5
Wat gelezen
- 9 HOOFDSTUK 6
Onafhankelijkheidsverklaring

Position paper

'Blij klanten, blij woCommers'

Visitatie 2018-2021



Van waarde zijn

Blij klanten, blij woCommers, dat is waar wij voor gaan. Als die onderlinge chemie er is, realiseren wij persoonlijke én maatschappelijke meerwaarde. Ons werk draait immers om mensen: de mensen voor wie wij het doen en de mensen die het doen. Klanten zijn voor ons alle mensen waarmee wij in contact staan, mee samenwerken en waar wij onze dienstverlening voor inzetten. Voor al deze mensen willen wij van waarde zijn door met hen in verbinding te staan. Wij zetten ons in voor onze (toekomstige) huurders en doen een stap extra voor mensen die steun in de rug kunnen gebruiken in het zo zelfstandig mogelijk wonen.

In 2017 hebben wij onze missie gekozen: **Vandaag en morgen een thuis bieden aan onze doelgroep door een dienstverlening met meerwaarde**. Die missie past voor ons, onze huurders en samenwerkingspartners nog steeds goed. Met overtuiging geven we hier elke dag invulling aan.

Strategische keuzes

Strategische keuzes uit 2017 zijn onze leidraad geweest in de visitatieperiode en nog steeds. Ze helpen in onze stapsgewijze ontwikkeling. WoCom:

- ✓ kiest intern en extern voor aandacht, samenwerking en verbinding;
- ✓ gaat uit van ieders eigen kracht en verantwoordelijkheid en ondersteunt alleen waar nodig;
- ✓ kiest daarom voor een andere manier van organiseren en werken en beseft dat alleen met een lerende houding stapsgewijs gegroeid kan worden, zowel intern als in externe samenwerking;
- ✓ ontwikkelt zich van een op vastgoedgeoriënteerde organisatie naar een dienstverlener in wonen;
- ✓ kiest ervoor om een Daeb-corporatie te zijn;
- ✓ staat voor goed rentmeesterschap om niet alleen vandaag, maar ook morgen van waarde te zijn.

Visitatieperiode in vogelvlucht (2018-2021)

De strategische keuzes leggen vooral een focus op vernieuwing in **'hoe'** we ons werk willen doen en minder in **'wat'** we doen. We zijn niet primair op zoek naar nieuwe diensten of producten. Maar wel naar een betere aansluiting op de leefwereld van onze (toekomstige) huurders, samenwerkingspartners en collega's. Naar bestendige oplossingen voor woonvragen en naar een lerende interne cultuur om onze wendbaarheid en weerbaarheid te vergroten.

Gedurende de visitatieperiode hebben wij verantwoording afgelegd aan de hand van 6 pijlers.

- ✓ **Dienstverlening:** Ter verbetering is o.a. ingezet op inzet klantenpanels en klantonderzoeken, procesverbeteringen, nieuwe functies gericht op bewonerscommunicatie en -begeleiding bij onderhoudsprojecten, meer huisbezoeken. Mede op initiatief van de Huurdersorganisaties is nieuw beleid geformuleerd bijv. scootmobielbeleid, ZAV-beleid en een nieuwe visie op dienstverlening. Een A-score in de Aedes benchmark is behaald;
- ✓ **Betalbaarheid:** Daarin zijn wij succesvol met een zeer toegankelijk woningbezit (85,4% match voorraad met primaire doelgroep), 64,2% van maximale huur, inflatievolgend huurbeleid en een duurzaamheidsbeleid om woonlasten te verlagen (A-score in Aedes benchmark). We zijn sterk gegroeid in het snelle en persoonlijke contact met huurders met huurbetalingsproblemen en passen maatwerk toe;
- ✓ **Beschikbaarheid:** Een nieuwe streefportefeuille is opgesteld en integrale vastgoedsturing ingevoerd. Onze doelen hebben we lager gesteld dan de opgave wegens een tekort aan locaties. Desondanks hebben wij niet in alle gemeenten onze nieuwbouwdoelen behaald. Onvoldoende locaties en ruimtelijke procedures hebben ons parten gespeeld. Soms hadden we zelf pro-actiever kunnen acteren. Ter compensatie hebben wij ons verkoopprogramma verlaagt. Specifieke aandacht is uitgegaan naar realisatie van woonzorg projecten. A-score in benchmark is behaald;
- ✓ **Kwaliteit woningbezit:** In overleg met de huurdersorganisaties is een duurzaamheidsbeleid opgesteld, uitgevoerd en geëvalueerd. Focus ligt op beperken woonlasten. Gemiddeld energielabel B is gehaald en ervaringen met diverse technieken zijn opgedaan. Met onze gestage verduurzaming, met al tal van ingrijpende renovatie- en verduurzamingsprojecten, is een B-score in benchmark het oogst haalbare. Onze MJOP is completer waardoor in het najaar de grote opdrachten voor opvolgend jaar al hebben aanbesteed. Dit verhoogt de realisatiegraad en helpt in goede bewonerscommunicatie.;
- ✓ **Leefbaarheid:** Krijgt dagelijks aandacht van onze consulenten en buurtbeheerders, we ondersteunen bewonersinitiatieven of organiseren opruimdagen en doen mee met Burendag, NLDoe en operatie Steenbreek. Met actieve bewonersparticipatie zijn gebiedsvisies en wijkontwikkelingsplannen gemaakt. Er wordt actief samengewerkt met de sociale wijkteams en bij het huisvesten van mensen met een zorg-of begeleidingsvraag, urgenten en statushouders of bij de aanpak bij overlast en fraude en het bieden van kansen. WoCom neemt initiatief zoals met VanEiges in Helmond en het regionale Kansen en Sanctiebeleid.

Januari 2022

- ✓ **Continuïteit:** De woonopgave kunnen we met behoud van financiële continuïteit aan. We hebben onze risico's goed in beeld en zijn in control (A-score benchmark). Belangrijk met de grote fluctuaties door steeds wijzigende regelgeving. Onze 'governance' is prima op orde, met voldoende kracht en tegenkracht. We investeren actief in persoonlijke ontwikkelingen van woCommers en de gesprekken daarover. Door doorstroom en uitstroom kennen we een interne dynamiek die we gericht op de toekomst invullen.

Reflectie: woCom is gegroeid en kijkt vooruit

Onze focus lag op 'hoe' we ons werk doen. Daarin wilden we groeien om meer van waarde te zijn. Daarin hebben we goede stappen gezet: meer bewustwording bij collega's, meer maatwerk, veel meer verbinding met samenwerkingspartners, meer huurderscontacten, sterkere huurdersparticipatie, meer vooruitkijken, nieuwe dingen proberen en verbeterde dienstverlening. Intern wordt op een andere manier aangestuurd, hebben teams meer ruimte en verantwoordelijkheid gekregen. Verbeteren we werkprocessen voortdurend met oog op de klant en de woCommer. Op deze stappen ontvangen wij gelukkig waardering. In 'wat' we wilden doen zijn de meeste doelen behaald. We zijn trots op wat bereikt is, zeker gezien de interne en externe dynamiek die we hebben ervaren. WoCom neemt verantwoordelijkheid, pakt de opgaven op, investeert in samenwerking, kijkt kritisch naar zich zelf, leert daarvan en heeft maatschappelijk veel meer kleur en positie gekregen. Maar ook nog ambities: meer woningen bouwen, meer doorstroming en woningaanpassingen, meer kansen bieden voor jongeren en ouderen, meer woonzorgwoningen, versterken veerkracht van kwetsbare mensen en wijken, betere samenwerking in sociale domein, verduurzamen en nog meer werkplezier. Uitdagingen genoeg! Met onze nieuwe strategische visie (2022-2025) en de aanbevelingen uit de visitatie pakken we die op.

Samenwerkingspartners hebben aangegeven dat we gezamenlijk moeten ontschotten en nog beter moeten samenwerken om de woonopgave en groeiende vraag naar langer zelfstandig wonen te realiseren. Alleen samen kunnen we deze maatschappelijke opgave aan. Bouwstenen zijn gelegd en ervaringen opgedaan, maar er zijn nog forse stappen te zetten de komende jaren op dit gebied. Wat zijn lessen uit het verleden, voor de volgende stappen in het heden en de toekomst. Vanuit die optiek staan de 3 thema's centraal in onze visitatie.

Visitatiethema 1: De woonopgave

De afgelopen 4 jaar heeft woCom 222 woningen gebouwd, 70 nultreden (gestapeld en grondgebonden), 30 appartementen en 122 eengezinswoningen. Daarnaast hebben wij 26 woningen gesloopt en 128 verkocht. **Netto een toevoeging van 68 woningen terwijl de opgave 162 woningen was.** Door 382 woningen te bouwen, 63 woningen te slopen en 157 woningen te verkopen. **Conclusie is dat we ons doel met een verschil van bijna 100 woningen niet is gehaald.** In de gemeente Cranendonck is de nieuwbouw doelstelling voor 40% gerealiseerd, Laarbeek 44%, Someren 67% en in Heeze-Leende niet gerealiseerd. In Helmond is de opgave gerealiseerd. En in Asten was er geen doel wegens gebrek aan locaties in de afgelopen 4 jaar.

Nieuwe bevolkingsprognoses duiden op een grotere vraag naar sociale huurwoningen, vooral nultreden woningen en woningen voor kleine huishoudens. Vanwege sterk veranderende huishoudens is blijvende aandacht nodig voor transformatie van bezit. Onze nieuwbouwoopgave voor de komende 10 jaar omvat 1.223 woningen. Een flinke opgave als we beseffen dat voor 580 woningen nog geen grondpositie beschikbaar of in beeld is!

De urgentie ervaren we elke dag. De zoektijden nemen toe en slaagkansen nemen af. Doorstroming is beperkt waardoor niet iedereen passend woont. De vraag vanuit urgenten, statushouders en arbeidsmigranten neemt toe. Om meer en andere woningen te realiseren (betaalbaar en duurzaam) heeft woCom de afgelopen 4 jaar diverse acties ondernomen, zoals zelf locaties verkennen, ontwerpen of gebiedsvisies maken, voortouw nemen in intentieovereenkomsten, eigen locaties herontwikkelen, gerichte doorstroming stimuleren, met gemeente kansenkaarten gemaakt, nieuwe bouwtechnieken verkend en toegepast, ons PvE aangepast en de verkoop verlaagd. Dat heeft geholpen, maar het is onvoldoende. WoCom zet komende jaren daarom zelf een tandje bij door bijvoorbeeld herontwikkeling niet-daeb locaties, inzetten op 'pre-fab' woningen (WoonST), versterkt inzetten op doorstroming, benutten toewijzingsruimte middeninkomens, onderzoeken andere inzet bestaand bezit en het realiseren van meer woningen voor specifieke doelgroepen. Onze inspanning alleen zal niet voldoende zijn. We moeten naar een 'next-step' met de gemeenten met een concreet actieplan om versneld tot die nieuwe en andere voordeuren te komen. Dat vraagt iets van beide partijen (denk aan samenwerking vanaf start, waarborgen aandeel sociale huur op locaties, vereenvoudigen procedures, meer toepassen 'pre-fab' bouw, ruimte om woningen te splitsen/te bewonen zonder gevolgen voor huurders e.d.). Wat kunnen we elkaar bieden?

Visitatiethema 2: Wonen en zorg

Zo thuis als mogelijk, zo gewoon als mogelijk. Zo willen de meeste mensen graag wonen. Juist voor mensen waarvoor dat niet vanzelfsprekend is, zet woCom een stap extra. De doelgroep met een zorg- of begeleidingsvraag woont al vaak bij ons, maar groeit de komende jaren ook. Naast het bieden van huisvesting zoeken wij naar kansen om woonzorgvoorziening in goede samenwerking met andere maatschappelijke partners voor een grotere meerwaarde te laten zijn voor de bewoners en de buurt.

De afgelopen 4 jaar hebben wij diverse woningen gerealiseerd voor verschillende doelgroepen en in samenwerking met partners als Zorgboog, ORO, Kempenhaeghe, RAC, Stichting Samengaan, Stichting Woonzorg Cranendonck en enkele gemeenten. Ook hebben we vernieuwende concepten verkend met bijvoorbeeld Savant. Daar zijn mooie en succesvolle woonvormen uit voortgekomen met veel meer dan wonen alleen. Daarnaast werken we samen met bijv. SMO, het St. Annaklooster en De Rooyse Wissel (samen met Volksbelang) voor doorstroming, met LEVgroep voor steun in de wijk of thuis en met schuldhulpverlening. En woCom is één van de initiatiefnemers van VanEiges in Helmond gericht op een andere manier van samenwerking om mensen met een hulpvraag vanuit eigen kracht snel, écht te helpen.

Doorgroeien in die gecombineerde aanpak zien wij als opgave voor de toekomst: in samenwerking tussen wonen-welzijn-zorg iedereen, dus ook bij een zorg en begeleidingsvraag, een thuis bieden. In groepsvorm of zelfstandig, kleinschalig, liefst in de eigen woonomgeving en met een sterke verbondenheid met de directe omgeving. Dat vraagt om zoeken naar nieuwe wegen gezien de groeiende doelgroep, het tekort aan zorgmedewerkers, technologische innovaties en de verminderende veerkracht in diverse buurten. Hoe kunnen we met onze partners dit realiseren?

Visitatiethema 3: Regionale/Helmondse samenwerking tussen corporaties

Veel van onze opgaven vragen om samenwerken: als we de opgave niet alleen kunnen oppakken (bijv. wonen en zorg), of het wiel zelf uitvinden niet slim is (bijv. duurzaamheid, nieuwe bouwtechnieken), of om krachten te bundelen (bijv. in positionering naar gemeenten of bij inkoop). WoCom gelooft sterk in de kracht van samenwerken, zoekt dat actief op, toont initiatief en neemt verantwoordelijkheid daarvoor. We groeien in de rol van netwerkpartner. De afgelopen jaren hebben we dat op uiteenlopende onderwerpen en manieren laten zien. Bijvoorbeeld door in bestuurlijke platforms actief te acteren en de samenwerking te stimuleren¹, door initiatieven te nemen² of actief te participeren in gezamenlijke activiteiten³. Maar ook door initiatief te nemen om werkorganisaties te verbinden door detachering van medewerkers en gezamenlijke opleidingen. Of door samen te werken in nieuwe projecten zoals in wonen met zorg.

Onze wens tot samenwerken valt, in tegenstelling tot aantal jaren geleden, gelukkig in vruchtbare bodem. Naast onze inzet zelf heeft dat ook te maken met de komst van veel nieuwe corporatiebestuurders en de gedeelde zoektocht naar oplossingen voor de woonopgaven. In Helmond is de samenwerking heel hecht. Naast de persoonlijke inbreng van elke bestuurder hebben de toenemende tweedeling in de stad, de hulpvraag van een collega-corporatie en de soms stroeve samenwerking met gemeente geholpen. We opereren inmiddels als één, met mooie resultaten: een gezamenlijk bod op de woonvisie en gezamenlijke prestatieafspraken, een gezamenlijke vastgoedstrategie die financieel is doorgerekend, met VanEiges hebben we gezorgd voor een versterking van het netwerk in het sociale domein, we hebben het aandeel sociale huur in BSD verhoogd en een strategische samenwerking afgesproken met de gemeente met nieuwe werkvormen om samen sneller en betere resultaten te bereiken.

WoCom kijkt vooruit

Dit smaakt naar meer. Daarom kijken wij vooruit. Kijken jullie mee? Wat zijn lessen uit het verleden, voor de volgende stappen in het heden en de toekomst. Wat zijn de succesfactoren in de samenwerking? Wat is het effect op stad, dorp en de regio? Hoe kunnen we de regionale samenwerking vergroten en wat kan woCom daarin betekenen? [#wonendoenwesamen](#)

¹ Bestuurder woCom is afgelopen 4 jaar o.a. voorzitter geweest Directeuren overleg in Helmond, lid DB Woonziele (outsourcing begeleidt), Lid BO Transparant Woningaanbod (SGE), mede trekker thema Inclusieve samenleving (MRE), trekker prestatieafspraken Helmond. Bestuurlijk verantwoordelijke voor Regionale Geschillencommissie

² Bijv. Nieuwe opzet overleg MRE corporaties, VanEiges Helmond, mede initiatiefnemer PE-programma MRE corporaties, Kansen & Sanctiebeleid (MRE).

³ Bijv. Voorzitter regionaal ICT-platform, meeschrijven MRE-manifest, Samenwerkingsposter Helmond, (mede) uitvoeren diverse gezamenlijke communicaties, zitting actietafel Helmond, werkgroep 24 urenvoorziening Helmond, diverse werkgroepen/stuurgroepen.

► 2 De aanpak van het experiment

1 Inleiding

In maart 2021 is de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) een nieuwe ronde experimenten gestart onder de noemer “Rijker visiteren met meer impact” en heeft corporaties en visitatiebureaus uitgenodigd hiertoe voorstellen in te dienen. Door te experimenteren met vernieuwende aanpakken en de leerervaringen te gebruiken om het visitatie-instrument verder te ontwikkelen, wil de SVWN de toegevoegde waarde van visitatie vergroten: voor woningcorporaties, hun maatschappelijke partners en de samenleving als geheel.

WoCom wil graag zo veel mogelijk leren van haar visitatie en is daarom weer een experiment aangegaan. WoCom en Pentascope hebben een experimentvoorstel met de naam ‘Gefocust visiteren - met netwerkgesprekken over de echte praktijk’ ingediend bij SVWN dat is goedgekeurd op 9-11-2021.

2 De bedoeling of de beoogde opbrengst

In het voorstel is de bedoeling van experiment als volgt verwoord.

- Meer diepgang door dialoog op een beperkt aantal thema's die er volgens het netwerk en de corporatie toe doen.
- Terugblik koppelen aan vooruitblik om zo de impact van de visitatie te borgen bij de corporatie en in het netwerk.
- Meer actie en energie van de corporatie en het netwerk in het visitatieproces en op de verbeterpunten.
- Meer betrokkenheid van de corporatie en het netwerk in het visitatieproces en daardoor ook meer draagvlak voor de uitkomsten.
- Een kritische reflectie door de omgeving van de corporatie, de corporatie zelf en de visitatiecommissie over de resultaten die de corporatie en haar netwerk hebben behaald en de manier waarop ze dat hebben gedaan. Daarmee is de visitatie gedeeltelijk een zelfevaluatie van en binnen het netwerk en wordt het leereffect verbreed naar buiten de corporatie.
- Meer specifieke resultaten en verbeterpunten door meer focus. We concentreren ons qua prestaties op twee inhoudelijke thema's die worden belicht vanuit verschillende invalshoeken: opgaven en ambities, het netwerk van belanghebbenden, vermogen en governance. We onderzoeken dus niet het hele, brede veld van prestaties die een corporatie levert, maar schouwen aan de hand van twee onderwerpen de vier perspectieven.
- Een heldere koppeling tussen leef- en systeemwereld door de vraagstukken per thema te bezien vanuit de betekenis van het handelen in de leefwereld van een huurders en woningzoekenden.

- Concrete handvatten voor de corporatie (vanuit de blik terug én vooruit) om meer of betere resultaten te boeken.
- Een netwerkagenda met inhoudelijke aandachtspunten voor de toekomst.
- Een expliciet en gedeeld beeld over wat het netwerk als geheel (dus inclusief de corporatie) op de belangrijkste kwesties te doen en te verbeteren heeft.
- Als netwerk beter in staat om te sturen op resultaten doordat we tijdens de visitatie gezamenlijk de prestaties evalueren en van verbeterpunten bepalen. Hiermee wordt de sturing gezamenlijk opgepakt.
- Verbeterpunten voor de interne sturing van de corporatie ten behoeve van verbetering van de resultaten in de buitenwereld.
- Een aansprekende en leesbare rapportage in de vorm van een rapposter (een poster waarop de belangrijkste oordelen beeldend zijn weergegeven) en een beknopt rapport van 15 A4. Op de poster staan QR-codes waarmee kan worden doorgelinkt naar het digitale rapport.

We realiseren dat door

- te focussen op de twee **belangrijkste thema's** als onderwerp voor de beoordeling van de maatschappelijke prestaties en die als leidraad voor de hele visitatie te nemen, inclusief de rapportage;
- bij aanvang van de visitatie de keuze van de thema's te toetsen bij de huurdersvertegenwoordiging en de gemeenten, na afloop van de gesprekken/dialogen bij de deelnemers, en tijdens de evaluatie van het experiment te toetsen bij onder andere de huurdersvertegenwoordiging of de rapportage een voor de corporatie **representatief beeld** geeft;
- door de twee thema's te toetsen bij RvC, HBO's en de gemeenten en een keuze te maken. Voor het nieuwe strategische plan heeft woCom input opgehaald over waar haar focus de komende tijd moet liggen; de visitatiecommissie toetst ook of de twee gekozen thema's binnen deze focus passen. Door beide toetsen wordt bepaald of de thema's exemplarisch zijn voor de prestaties van woCom in de volle breedte om daarmee de visitatievolwaardigheid van het experiment te garanderen;
- te focussen op de **toekomst** en dat wat kan en moet groeien;
- te **stimuleren wat je wil bereiken** in de toekomst: sterke, goed functionerende netwerken, invloed van de leefwereld waardoor de volkshuisvestelijke opgaven worden gerealiseerd;
- **verschillende netwerken** te betrekken bij de visitatie: het formele tripartite overleg, het bestuurlijke netwerk, het professionele netwerk, en de leefwereld;

- in kleine groepen de **diepte** op te zoeken en de **leefwereld** aan het woord te laten;
- vertegenwoordigers van de betreffende **netwerken** (inclusief de corporatie zelf) te **betrekken** bij de dialogen over de thema's;
- de beoordeling van de **prestaties** qua breedte te beperken en te focussen op de manier waarop de corporatie met het netwerk prestaties levert (meer diepte)
- de corporatie uit te nodigen om bij zoveel mogelijk besprekingen van de visitatiecommissie aanwezig te zijn omdat Pentascope **in haar afwegingen open** is.

3 De aanpak: activiteiten en werkwijze

De visitatie bestaat uit vier fasen:

1. Voorbereiden experiment
2. Verdiepen en verbreden
3. Rapporteren en delen
4. Evalueren experiment

Hierna beschrijven we de experimentele zaken binnen de verschillende fasen.

Fase 1 Voorbereiden experiment

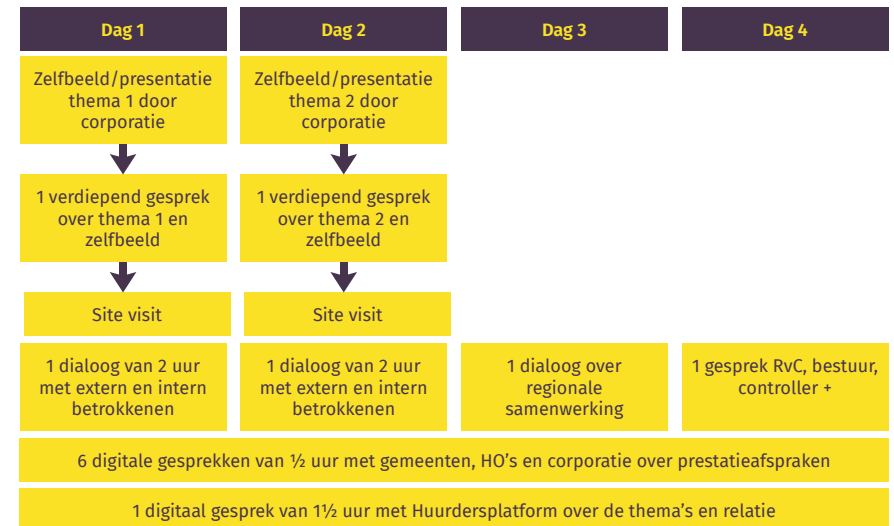
Tijdens deze fase hebben we het proces ontworpen dat leidt tot valide en herkenbare resultaten. Enerzijds om te voldoen aan de eisen die SVWN stelt aan het experiment en anderzijds om in het proces te waarborgen dat we een goed beeld van de corporatie krijgen. Het draagvlak voor het rapport hangt immers onder andere af van de kwaliteit van het proces.

- We hebben samen en in afstemming met SVWN een opzet voor het experiment gemaakt. SVWN heeft deze opzet goedgekeurd, waarmee het een valide visitatie is.
- De corporatie heeft de position paper geschreven waarin ze aangeeft waar ze voor gaat, waar ze staat en wat de belangrijkste thema's en kwesties zijn die in de visitatie onder de loep worden genomen.
- In de strategische visie die vlak voor de visitatie was opgesteld, had woCom al bij belanghebbenden opgehaald wat de belangrijkste thema's zijn. Op basis daarvan zijn we tot een keuze van 3 thema's gekomen: woonopgave, wonen met zorg en de samenwerking van de corporaties en de gemeente in Helmond. We hebben bij de gemeenten, de RvC, en de huurdersvertegenwoordigingen getoetst of de voorgestelde thema's voldoende exemplarisch zijn voor het functioneren van de corporatie en haar netwerken. In bijlage 3 zijn de bevindingen van de toets samengevat.

- We hebben in overleg de interne en externe gesprekspartners bepaald. Extern zijn het vooral samenwerkingspartners.
- We hebben bepaald ook hoe we de direct belanghebbenden van het thema betrekken. Het plan was om tijdens sitevisits bewoners te spreken maar vanwege Corona heeft woCom een aantal filmpjes gemaakt waarin bewoners aan het woord kwamen.
- We hebben in overleg bepaald welke documenten en informatie relevant zijn voor de drie thema's. Hiermee is de hoeveelheid documenten zoveel als mogelijk beperkt.

Fase 2 Verdiepen en verbreden

Het doel van deze fase is om een goed beeld te krijgen van de maatschappelijke prestaties van de corporatie op de gekozen thema's en de omstandigheden waarin deze zijn gerealiseerd. Tijdens deze fase waren bijna alle activiteiten anders dan bij een gewone visitatie.



- Voor de thema's 'druk op de woonopgave' en 'de groeiende behoefte aan wonen met zorg (langer zelfstandig thuis wonen)' hebben we de volgende activiteiten gedaan, geconcentreerd op één dag per thema.
 - Verdiepend intern gesprek: ter voorbereiding op het gesprek heeft de visitatiecommissie zich verdiept in de documenten en de omgeving van de corporatie. De bestuurder en direct betrokken managers en medewerkers hebben een presentatie over het thema gegeven. Daarna hebben we samen het thema verdiept: wat zijn de achtergronden van de keuzes die de corporatie heeft gemaakt, hoe beoordeelt zij zelf de resultaten, wat is de inbreng van het netwerk en wat zijn in haar ogen verbetermogelijkheden.
 - Site visit: heeft in verband met de beperkingen rondom Corona de vorm gekregen van filmpjes waarin projecten werden getoond en met bewoners gesproken.
 - Dialoog met extern en intern betrokkenen: onderwerp van gesprek waren de tevredenheid over de prestaties op het thema, de betekenis en de toegevoegde waarde in de leefwereld, de betekenis van de corporatie in het lokale netwerk en de verbetermogelijkheden (zowel van de prestaties als van de samenwerking in het netwerk). De deelnemers waren mensen die heel direct betrokken waren bij het thema op bestuurlijk en professioneel niveau. De bestuurder introduceerde het thema aan de hand van de presentatie.
- Gesprekken met gemeenten, huurdersorganisaties en corporatie: het proces om tot prestatieafspraken te komen en ze te realiseren zien we als een belangrijk onderdeel van de PDCA-cyclus van het netwerk: hoe beter proces werkt, des te meer maatschappelijke prestaties worden gerealiseerd. Daarom hebben we bij dit visitatie-experiment hier uitgebreid aandacht aan gegeven. Het gesprek ging over de kwaliteit van de samenwerking en de verbetermogelijkheden voor toekomst. Hierbij hebben we niet gekeken naar de realisatie van de afspraken, maar was het doel om de PDCA-cyclus in het tripartite overleg te ondersteunen.
- Met het Huurdersplatform waarin de drie huurdersorganisaties van woCom samenwerken, hebben we gesproken over zijn tevredenheid over de prestaties en relatie en communicatie.
- Dialoog over samenwerking: woCom werkt in Helmond veel samen met collega corporaties en de gemeente. Deze samenwerking heeft geleid tot partnership, vernieuwing op het gebied van duurzaamheid, beschikbaarheid en inclusiviteit. We hebben de chemie die is ontstaan onderzocht, welke factoren hiertoe hebben geleid en welke zaken verder ontwikkeld kunnen worden. We hebben de partners de waardering voor de bijdrage van woCom aan het netwerk gevraagd.

- Gesprek met RvC, bestuur en controller: aan de hand van de drie thema's hebben we besproken hoe de besturing en het toezicht bijdragen aan de maatschappelijke prestaties, transparantie en externe legitimatie van de corporatie. De visitatiecommissie heeft de eerste beelden en conclusies uit de bijeenkomsten over de thema's gedeeld. Daarna zijn we met elkaar in gesprek gegaan over de thema's, de besturing en het toezicht hierop.

Fase 3 Rapporteren en delen

In deze fase heeft de visitatiecommissie de rapporter opgesteld: een speelse en beknopte weergave van onze bevindingen in de vorm van een poster en een rapport. Per thema hebben we de oordelen van de belanghebbenden, woCom zelf en de visitatiecommissie weergegeven.

Fase 4 Evalueren experiment

In deze fase hebben de bestuurder en projectleider van woCom, en de visitatiecommissie het experiment samen met de experimentbegeleider van SVWN geëvalueerd. Het uitgangspunt daarbij was de experimentopzet uit de voorbereidingsfase. We hebben ook extern getoetst of de weergave van de drie thema's in het rapport voldoende exemplarisch is voor de werkwijze van de corporatie op andere gebieden. Hiervoor hebben we de reacties van vijf belanghebbenden op het rapport opgehaald. Hierover hebben we ook tijdens de visitatiedialogen de meningen van belanghebbenden opgehaald. Een verslag hiervan staat in bijlage 3.

▶ 3 Check op representativiteit

In het experiment hebben we niet de prestaties van woCom over de volle breedte beschouwd, maar hebben we een selectie gemaakt en ons gefocust op Woonopgave, Wonen met zorg en Samenwerking. Het experimentvoorstel bevat de volgende activiteiten om te toetsen of deze thema's representatief zijn voor het handelen van woCom.

1. Bij aanvang van de visitatie de keuze van de thema's bij de huurdersvertegenwoordiging en de gemeenten toetsen.
2. Na elke dag en na elk gesprek over de prestatieafspraken een klein aantal vragen over de aanpak en de representativiteit van het besproken thema stellen.
3. Aan het eind van de visitatie het rapport toetsen bij een aantal belanghebbenden (geeft het rapport door de beperking tot drie thema's voldoende inzicht in de prestaties van de corporatie).
4. Na twee jaar in een nader te bepalen werkvorm een tussenevaluatie met de betrokkenen doen over de voortgang ten aanzien van de conclusies en verbeterpunten uit de visitatie.
5. Als er drastische verschuivingen zijn in de context een bijeenkomst zoals in deze visitatieaanpak zit, herhalen.

De laatste twee activiteiten vallen buiten de scope van de visitatie, dus deze worden hier niet verder toegelicht.

Bij de **aanvang** en de selectie van de thema's heeft woCom en de visitatiecommissie gekeken of de thema's passen binnen de strategie van woCom. Het antwoord op die vraag was positief. Vervolgens hebben we de thema's getoetst bij de RvC van woCom. Daarna ook bij de gemeenten en de huurdersorganisaties. Bij de RvC en de huurdersorganisaties heeft de visitatiecommissie de vraag aan de orde gesteld en bij de gemeenten is de keuze getoetst in het bestuurlijke overleggen die woCom in de beginperiode van de visitatie al gepland had. De reacties waren positief, de thema's werden gezien als representatief voor het presteren van woCom. Het huurdersplatform gaf aan ook armoede een belangrijk en actueel thema te vinden, maar zag ook dat woCom al lang werkt aan de beheersing van woonlasten via duurzaamheid. Alle partijen zijn akkoord gegaan met de drie voorgestelde thema's.

Na elke dialoog hebben we de representativiteit van het thema getoetst bij de **gesprekspartners**. Ze gaven aan dat hun waardering voor de prestaties van woCom op het betreffende thema en de opmerkingen die erover gemaakt zijn, breder gelden dan alleen voor het onderhavige thema. We hebben de vraag niet meer gesteld bij de tripartite overleggen omdat alle betrokkenen al op een ander moment in de visitatie naar hun mening hierover was gevraagd.

Aan het **eind** van de visitatie is het conceptrapport voorgelegd aan een aantal belanghebbenden die niet bij deze visitatie betrokken zijn geweest. We hebben hun gevraagd of ze woCom en haar prestaties herkennen in het rapport of dat ze essentiële elementen missen.

Alle tegenlezers geven aan dat het geschetste beeld herkenbaar is. Voor twee is het in zijn geheel heel herkenbaar, voor anderen grotendeels. Geen enkele lezer geeft aan dat ze belangrijke onderdelen missen door de focus op een paar onderwerpen. Een aantal waardeert de diepgang die daardoor is ontstaan. Veel lezers zeggen dat het rapport mooi is vormgegeven, dat de poster toegevoegde waarde heeft en dat er rake typering in staan.

Eén tegenlezer herkent het oordeel van de visitatiecommissie over de woonopgave in haar gemeente niet, noch de pro-activiteit van woCom op dit gebied en op het gebied van wonen en zorg. Een andere lezer mist de scherpte bij de verwoording van de verbeterpunten.

De volgende aspecten worden door één of meerdere tegenlezers gemist:

- dat wat woCom anders wil doen om de huurdersvertegenwoordiging beter te betrekken;
- dat de samenwerking op uitvoerend niveau, voortvloeiend uit de samenwerking van corporaties in Helmond, groeiend is.

▶ 5 Wat gelezen

Bij een gefocuste scope van de visitatie hoort ook een selectie van documenten. Dachten we, maar dat viel best tegen.

We hebben ter beschikking gehad de algemene documenten zoals ondernemingsplannen, streefportefeuille, jaarplannen, jaarverslagen, prestatieafspraken, tertiaalrapportages, verslagen van de tripartite overleggen in de zes gemeenten, begrotingen, investeringskaders, oordelen Aw en WSW, RvC- verslagen en zelfevaluaties.

Daarnaast documenten per thema over de ambities, voortgang en prestaties, netwerken, overleggen met belanghebbenden, en documenten voor investeringsbeslissingen.

▶ 6 Onafhankelijkheidsverklaring

Zowel Pentascope als de visitatoren voldoen aan de onafhankelijkheidscriteria van SVWN. De verklaringen zijn opgenomen in het projectdossier.



