

Maatschappelijke visitatie Fien Wonen

2017 tot en met 2020

Opdrachtgever: Fien Wonen

Rotterdam, 23 juni 2021



Maatschappelijke visitatie

2017 tot en met 2020

Opdrachtgever:
Fien Wonen

Visitatiecommissie:
Maarten Nieland
Rixt Bos
Robert Kievit

Rotterdam, 23 juni 2021

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	6
A. Recensie	7
B. Scorekaart	10
C. Samenvatting	11
D. Korte schets van de corporatie	13
Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief	15
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	16
1.1 Inleiding	17
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	17
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	17
1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	19
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	21
1.6 Beschrijving van de ambities	29
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	29
2 Presteren volgens Belanghebbenden	31
2.1 Inleiding	32
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	32
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	32
2.4 Boodschap	40
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	42
2.6 Aanvullende vragen	44
3 Presteren naar Vermogen	46
3.1 Inleiding	47
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	47
3.3 Vermogensinzet	47
4 Governance van maatschappelijk presteren	50
4.1 Inleiding	51
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	51
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	51
4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen	55
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	57
Deel 3: Bijlagen	61
Bijlage 1: Position Paper	62
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	68
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	69
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	70
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	72
Bijlage 6: Bronnenlijst	76
Bijlage 7: Prestatietabel	77

Voorwoord

De maatschappelijke visitatie

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

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

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

- Presteren naar opgaven en ambities;
- Presteren volgens belanghebbenden;
- Presteren naar vermogen;
- Governance van maatschappelijk presteren.

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

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

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

De visitatiecommissie

Fien Wonen heeft Ecorys in 2020 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De voorgaande visitatie, uitgevoerd in 2017, besloeg de periode 2010 tot en met 2016. Voorliggende maatschappelijke visitatie beslaat dan ook de opvolgende jaren 2017 tot en met 2020. De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Rixt Bos en Robert Kievit.

De meetschaal

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

Tabel 1: Meetschaal

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

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

Leeswijzer

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

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

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

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

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

Tot slot

De leden van de visitatiecommissie danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Annelies Cluistra en Mindert Westra voor de prettige samenwerking.

Deel 1:

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A. Recensie

Enthousiast, vooruitstrevend en gericht op de huurder

Fien Wonen is in 2016 ontstaan vanuit een fusie tussen Goed Wonen Zederik en Omnivera en opereert in de gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Vijfheerenlanden. Fien Wonen heeft ongeveer 3.300 woningen in haar bezit en is actief in twee provincies; de provincie Zuid-Holland en de provincie Utrecht. Dit komt omdat het werkgebied van Fien Wonen in de gemeente Vijfheerenlanden deel is blijven uitmaken van de woningmarktregio Woongaard, maar wel overgegaan is naar de provincie Utrecht. Omdat Fien Wonen te maken heeft met twee verschillende regio's en provincies stelt dit de corporatie voor een uitdaging om snel in te kunnen spelen op wijzigingen in de opgaven. Het feit dat er met meerdere partijen geschakeld moet worden die met verschillende (regionale) beleidsagenda's werken is immers lastiger dan wanneer er sprake is van één beleidsagenda. Fien Wonen pakt dit echter over het algemeen goed op in de ogen van de visitatiecommissie, door het contact met de belanghebbenden goed te onderhouden.

Voorgaande visitatie

Fien Wonen (Omnivera GWZ) is in 2017 voor het laatst gevisiteerd. Vanwege verleend uitstel door Aedes voor de uitvoering van de visitatie in verband met de fusie, besloeg deze visitatie een periode van maar liefst zeven jaar. Namelijk van 2010 tot en met 2016.

De toenmalige visitatiecommissie had een flink aantal aandachtspunten meegeven. De belangrijkste daarvan waren:

- De fusieorganisatie heeft een heldere, volkshuisvestelijke visie nodig met daaraan gekoppeld een uitvoeringsprogramma.
- De organisatie komt in voorkomende gevallen besluiteloos over; dossiers blijven naar de mening van medewerkers en belanghebbenden onnodig lang zonder afronding.
- De belanghebbenden hebben sterk de behoefte in een vroeg stadium en duurzaam bij strategische keuzes en beleidsvorming van Omnivera GWZ betrokken te worden. Geef invulling aan het samenwerkingsmodel en bepaal welke visies met de belanghebbenden gedeeld moeten worden. Met andere woorden: haal de buitenwereld meer naar binnen.
- De commissie heeft vastgesteld dat de fusieorganisatie in cultureel opzicht nog steeds de kenmerken heeft van twee verschillende organisaties. Het 'wij-zij' gevoel is alom aanwezig.

Huidige visitatie

Tijdens de huidige visitatie is gebleken dat Fien Wonen voortvarend met de genoemde punten aan de slag is gegaan. Fien Wonen heeft bijvoorbeeld een nieuw DNA en een nieuwe koers ontwikkeld die gekenmerkt worden door het uitgangspunt dat de belangen van de huurders aan de top staan en huurder de baas zijn over het eigen woongeluk. Ook is duidelijk geworden dat Fien Wonen haar belanghebbenden in een veel eerder stadium betreft bij beleidsvorming. Als gevolg hiervan heeft Fien Wonen een heldere visie waarbinnen een maatschappelijke opgave wordt gezien die vraagt om meer dan de bouw en het beheer van woningen alleen. Verder heeft Fien Wonen gewerkt aan het verkrijgen van een goed beeld van de opgaven, zoals betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid, de prioritering daarbinnen én de wijze waarop zij daar invulling aan wil geven. Dit is een duidelijke verbetering van de situatie vlak na de fusie, waar het juist aan richting ontbrak. De visitatiecommissie is bovendien van mening dat de gekozen visie goed aansluit op de (landelijke) trend waarbij woningcorporaties samen met de belanghebbenden werken aan opgaven die een integrale aanpak vragen. Fien Wonen sorteert hier dus goed op voor.

Positief is verder dat Fien Wonen, als een van de weinige corporaties, de positie van de huurder bij investeringen in haar investeringsstatuut duidelijk benoemt en zelfs individuele huurders middels klankbordgroepen inspraak geeft bij investeringen.

De visitatiecommissie heeft in de gesprekken met bestuur, MT en medewerkers van Fien Wonen niet de indruk gekregen dat er nog sprake is van twee verschillende organisaties met een 'wij-zij'-cultuur. Integendeel. De visitatiecommissie trof een organisatie met een nieuw elan aan waar door medewerkers vol enthousiasme en bevologenheid wordt samengewerkt aan de maatschappelijke opgaven.

Samenvattend is de visitatiecommissie van mening dat Fien Wonen over het algemeen ruim voldoende heeft gepresteerd. Op onderdelen is zelfs regelmatig de kwalificatie 'goed' behaald, bijvoorbeeld bij vermogensinzet en individuele opgaven ten aanzien van duurzaamheid. Deze prestaties worden door de belanghebbenden zoals de huurdersorganisaties en de gemeenten herkend en gewaardeerd. Fien Wonen heeft de laatste jaren aantoonbaar stappen gezet die haar hebben geholpen bij het vaststellen van een nieuw gedragen beleid en het uitvoeren daarvan. De ingezette organisatieontwikkeling heeft duidelijk zijn vruchten afgeworpen. De belanghebbenden herkennen en waarderen dit zeer en zijn over het algemeen tevreden over de inzet van en samenwerking met Fien Wonen.

Opvallend is echter het grote verschil in waardering tussen de gemeente Vijfheerenlanden en de gemeente Hardinxveld-Giessendam. De gemeente Vijfheerenlanden is over het algemeen heel positief over de prestaties en samenwerking met Fien Wonen, terwijl de gemeente Hardinxveld-Giessendam op onderdelen veel negatiever is, met name over het gevoel dat Fien Wonen te veel de bindingen met de lokale context en opgaven in Hardinxveld-Giessendam is kwijtgeraakt. De visitatiecommissie heeft sterk de indruk dat er een gebrek aan een gedeelde visie aan de situatie ten grondslag ligt. Alhoewel er zeker ook door Fien Wonen prestaties worden geleverd, kunnen beide partijen duidelijk meer uit de samenwerking halen door het gesprek aan te gaan over de visie. Het is positief dat daartoe inmiddels gesprekken zijn gevoerd, waarbij partijen hebben afgesproken het wederzijds begrip te willen vergroten, bijvoorbeeld door een dag bij elkaar op locatie te werken.

Een verbeterpunt dat zowel de huurdersorganisaties als de gemeente Hardinxveld-Giessendam aangegeven is dat de inzet van Fien Wonen op bestuurlijk en beleidsniveau vaak prima is, maar dat problemen ontstaan bij de uitvoering. Het lijkt alsof nog niet alle medewerkers de ruimte durven te pakken die ze krijgen via het nieuwe organisatiemodel. Het punt dat de vorige visitatiecommissie heeft gemaakt over het blijven liggen van onderwerpen door een gebrek aan actie, komt daarom deels bij deze visitatie terug. Het speelt bijvoorbeeld bij situaties die een net wat andere aanpak vragen dan de standaardprocedure voorschrijft.

Een ander punt dat nog niet geheel is opgepakt, is het meer aan de voorkant van het beleid optrekken om gezamenlijk de opgave te verkennen en de inzet af te stemmen. Dit is wel van belang en wordt steeds belangrijker, omdat in de nabije toekomst er steeds meer sprake zal zijn van sociaal-maatschappelijke opgaven bij de specifieke doelgroepen waarbij mensen meer begeleiding nodig hebben. Het is hierbij belangrijk zo vroeg mogelijk gezamenlijk op te trekken. Positief is dat Fien Wonen actief voorsorteert op verdergaande samenwerking door als extra vraag in de visitatie op te nemen welke verwachtingen de belanghebbenden hebben ten aanzien van de rol van Fien Wonen in het netwerk.

Een ander punt waarop Fien Wonen zich kan verbeteren, en dat door meerdere belanghebbenden is aangedragen, betreft de inzet op doorstroming. De belanghebbenden geven aan dat er zeker

behoefte is aan het op gang krijgen van doorstroming, maar dat Fien Wonen in hun ogen weinig creatief met dit middel omgaat. Er zijn bijvoorbeeld geen experimenten gestart om te proberen de doorstroming op gang te krijgen, terwijl andere corporaties wel op dit onderwerp experimenteren.

Het is de visitatiecommissie verder opgevallen dat het in de praktijk lastig kan zijn om enerzijds vol te gaan voor een doelstelling, maar tegelijkertijd niet de indruk te wekken andere onderwerpen minder aandacht te geven. Het enthousiasme waarmee Fien Wonen bijvoorbeeld werkt aan verduurzaming in de vorm van biobased bouwen en houtbouw, kan ten koste gaan van het uitdragen van hetgeen men doet op andere opgaven. Ook roept het, indien niet goed toegelicht, vragen op over de wenselijkheid van het voorop lopen met nieuwe duurzaamheidstoepassingen en de aandacht voor inzet gericht op de thema's als betaalbaarheid en beschikbaarheid.

Richting de toekomst

De visitatiecommissie vindt het goed dat Fien Wonen de jaren na de fusie sterk heeft ingezet op het ontwikkelen van beleid en de onderbouwing daarvan. De opgaven die hieruit voortvloeien zijn door de bestuurder helder in de position paper omschreven en dekken in de ogen van de visitatiecommissie de lading. Wel is echter de tijd aangebroken om het ontwikkelde beleid weer onder te brengen in een nieuw ondernemingsplan zodat integraal inzicht ontstaat in de visie en doelstellingen die worden doorvertaald naar de jaarplannen. Verder is Fien Wonen op veel punten ambitieus, maar moeten deze ambities uiteraard nog wel worden waargemaakt de komende jaren.

De visitatiecommissie wil daarom Fien Wonen de volgende punten meegeven voor de beleidsagenda:

- Ga het gesprek aan met de gemeente Hardinxveld-Giessendam over de gezamenlijke beleidsagenda. Bij beide partijen is een duidelijke wil om goed samen te werken aanwezig, waardoor er in principe een goede basis is;
- Besteed extra aandacht aan het doorvertalen van beleid en keuzeruimte naar de medewerkers in de uitvoerende rollen;
- Ga ook op de onderwerpen 'specifiek doelgroepen' en 'leefbaarheid' aan de voorkant van het beleid het gesprek aan met de gemeente en de andere belanghebbenden;
- Bewaak dat in de communicatie over de opgaven de onderwerpen die intern extra enthousiasme oproepen niet de overhand dreigen te krijgen, waardoor de belanghebbenden zich kunnen afvragen of de andere thema's niet minder aandacht krijgen;
- Zet de bestaande inzet om doorstroming te bevorderen voort, maar probeer in overleg met belanghebbenden naar nieuwe creatieve oplossingen te zoeken.

B. Scorekaart

Tabel 2: Scorekaart

Tabel 2: Scorekaart								
Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities								
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken Ambities in relatie tot de opgaven	7,3	7,4	7,2	7,1	7,3	7,3	75%	7,4
	8,0					8,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden								
Prestaties	6,7	7,6	8,1	7,9	6,8	7,4	50%	7,4
Relatie en communicatie						7,6	25%	
Invloed op beleid						7,0	25%	
Presteren naar Vermogen								
Vermogensinzet						8,0	100%	8,0
Governance van maatschappelijke presteren								
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming				7,0	7,0	33%	7,0
	Prestatiesturing				7,0			
Maatschappelijke rol raad van commissarissen						7,0	33%	
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie				7,0	7,0	33%	
	Openbare verantwoording				7,0			

Thema 1: De beschikbaarheid van de woningvoorraad (nieuwbouw, liberalisatie en verkoop)

Thema 2: De betaalbaarheid en de woningtoewijzing van de woningvoorraad

Thema 3: De kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad

Thema 4: Het huisvesten van specifieke doelgroepen en flexibiliteit

Thema 5: De leefbaarheid in wijken en buurten en maatschappelijk vastgoed

C. Samenvatting

Fien Wonen krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 3: Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar opgaven en ambities	7,4
Presteren volgens belanghebbenden	7,4
Presteren naar vermogen	8,0
Governance van maatschappelijk presteren	7,0

Presteren naar opgaven en ambities

7,4 De visitatiecommissie constateert dat Fien Wonen in het licht van de volkshuisvestelijke opgave ruim voldoende heeft gepresteerd. De corporatie heeft bijgedragen aan de beschikbaarheid van de woningvoorraad. Vermeldenswaardig zijn bijvoorbeeld de omvangrijke bijdrage aan de herontwikkeling van de Oranjebuurt in Hardinxveld-Giessendam en het project Place4Me & More voor autistische jongeren. Daarnaast heeft Fien Wonen zich ingezet voor een betaalbare en duurzame woningvoorraad. De corporatie heeft een gematigd huurbeleid gevoerd, woningen geïsoleerd en kosteloos zonnepanelen geplaatst. Bovendien heeft Fien Wonen een bijdrage geleverd aan het huisvesten van specifieke doelgroepen, waaronder statushouders en urgente woningzoekenden. De wijkbeheerders van Fien Wonen spelen een belangrijke rol in het bevorderen en borgen van de leefbaarheid in wijken en buurten. Zij zijn zichtbaar en aanspreekbaar voor huurders.

De visitatiecommissie constateert tevens dat Fien Wonen ambities heeft geformuleerd en onderbouwd die passen bij de maatschappelijke opgaven in de gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Vijfheerenlanden. De corporatie heeft in de periode van 2017 tot en met 2020 gewerkt aan het uitwerken van verschillende beleidsplannen, in lijn met het ondernemingsplan. Daarbij laat zij zien continu te willen bijdragen en ambitieus te zijn. Fien Wonen streeft bijvoorbeeld naar een energieneutrale woningvoorraad in 2035.

Fien Wonen levert de prestaties onder bijzondere bestuurlijke omstandigheden. De corporatie is actief in twee provincies, maakt onderdeel uit van de woningmarktregio Woongaard en is tevens onderdeel van de bestuurlijke regio Drechtsteden. Die complexiteit komt terug in het proces van de prestatieafspraken, waarbij Fien Wonen na de gemeentelijke herindeling bijvoorbeeld het initiatief heeft genomen om samen met de gemeente, woningcorporaties Lekstede wonen en Kleurrijk Wonen en de huurdersbelangenorganisaties afspraken te maken. De prestatieafspraken zijn met name voor wat betreft nieuwbouw- en renovatieprojecten voldoende SMART geformuleerd, maar kennen tegelijkertijd afspraken die bijvoorbeeld meer betrekking hebben op het doen van onderzoek of het opstellen van een plan van aanpak.

Presteren volgens belanghebbenden

7,4 De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden met de prestaties van Fien Wonen. De relatie en communicatie wordt door de huurders, gemeente Vijfheerenlanden en overige belanghebbenden als goed beoordeeld, en de gemeente Hardinxveld-Giessendam als voldoende. Aandachtspunt voor de gemeente en huurders is de interne afstemming en overdracht bij Fien Wonen. De invloed op beleid beoordelen de belanghebbenden als ruim voldoende, genoemde aandachtspunten hierbij zijn het nakomen van

afspraken met huurders, het tijdig betrekken van huurders, en het verschil in visie tussen de gemeente Hardinxveld-Giessendam en Fien Wonen.

De inzet van Fien Wonen ten aanzien van de volkshuisvestelijke opgaven wordt door de huurdersvertegenwoordiging, gemeente Vijfherenlanden en overige belanghebbenden als ruim voldoende tot goed beoordeeld, wat gemiddeld uitkomt op ruim voldoende. Deze belanghebbenden zijn vooral erg tevreden over de inzet en ambities van Fien Wonen ten aanzien van de kwaliteit en verduurzaming van de woningvoorraad. De huurders zijn daarnaast erg tevreden over de prestaties ten aanzien van de huisvesting van bijzondere doelgroepen en geven aan dat Fien hierin goede initiatieven neemt. De gemeente Hardinxveld-Giessendam is kritischer op de deze onderwerpen.

De ontwikkeling van de woningvoorraad is een aandachtspunt in de ogen van de huurders en gemeenten, ook richting de toekomst. Daarnaast zou de gemeente Hardinxveld-Giessendam graag meer inzet zien ten aanzien van de leefbaarheid van wijken en buurten. De gemeente geeft op deze onderdelen daarom lagere punten dan de andere belanghebbenden.

De gemeenten geven ten aanzien van de prestatieafspraken aan dat ze over het algemeen tevreden zijn over de kwaliteit en het proces om tot prestatieafspraken te komen. Er zijn goede ontwikkelingen geweest de afgelopen periode. De huurdersorganisaties geven aan dat in beide gemeenten nog ruimte is voor verbetering van zowel het proces als de kwaliteit van de afspraken.

Presteren naar vermogen

8,0 Fien Wonen kan haar vermogensinzet voor de diverse maatschappelijke opgaven goed onderbouwen. Bijzonder is dat Fien Wonen middels haar investeringsstatuut de inspraak van haar huurdersorganisaties en enkele individuele huurders middels een klankbordgroep heeft geborgd. Dit, in combinatie met een aantal scenario's waarin afwegingen worden gemaakt ten aanzien van de inzet op een bepaald thema en de consequenties van de keuze voor de belanghebbenden, maakt dat Fien Wonen weloverwogen en goed beargumenteerde keuzen kan maken. Ten aanzien van doelmatigheid is er nog ruimte om te verbeteren, gezien de B-score in de laatste drie jaar van de visitatieperiode. De toezichthouders hebben geen opmerkingen gemaakt over de financiële continuïteit van Fien Wonen.

Governance van maatschappelijk presteren

7,0 Fien Wonen heeft ruim voldoende gepresteerd ten aanzien van de governance van maatschappelijk presteren. Op alle onderdelen wordt één pluspunt toegekend. De corporatie heeft tijdig en goed onderbouwd haar ondernemingsplan en beleid geactualiseerd. Daarnaast is de PCDA-cyclus op logische en overzichtelijke wijze ingericht, waarbij inherent de organisatie is aangehaakt. Als volgende stap wordt meegegeven om vanuit de ambities en doelstellingen jaarlijks concrete volkshuisvestelijke doelstellingen te formuleren. Ook in de monitoringsinformatie zouden de maatschappelijke en volkshuisvestelijke prestaties meer integraal meegenomen kunnen worden.

De RvC heeft een gedeelde visie op de rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie en is aan de hand van gesprekken en discussies goed betrokken bij de strategievorming en -uitvoering. De RvC zoekt hierin continu naar een balans tussen de adviserende en de kritisch bevragende rol. Ontwikkelruimte zit nog in de verbreding van het eigen inzicht in de maatschappelijke opgaven en de lokale contacten in het netwerk.

Tot slot heeft Fien Wonen een visie op het belanghebbendenmanagement en de rol van samenwerkingen in het bereiken van prestaties. Fien Wonen zou deze visie nog wel explicieter kunnen vastleggen en in haar verantwoordingsinformatie mogen ingaan op de wijze waarop contact

heeft plaatsgevonden. De openbare verantwoording is verder erg toegankelijk voor een brede doelgroep. Kansen liggen nog in de koppeling tussen de voorgenomen en gerealiseerde prestaties in de formele verantwoording.

D. Korte schets van de corporatie

Werkgebied

Fien Wonen is een relatief kleine corporatie tussen de Lek en de Merwede. Fien Wonen is in 2016 ontstaan vanuit een fusie tussen Goed Wonen Zederik en Omnivera. In eerste instantie is de corporatie verder gegaan onder de naam Omnivera GWZ. Nadat hard is gewerkt om van de twee organisaties één te maken en een nieuwe, gezamenlijke koers te bepalen is de naam veranderd in Fien Wonen. Het nieuwe DNA en de nieuwe koers van de organisatie worden gekenmerkt door het uitgangspunt dat de huurders aan de top staan, waarbij de huurders de baas zijn over het eigen woongeluk. De kernwaarden klantgestuurd, ondernemend en duurzaam geven richting aan het doen en laten van Fien Wonen.

Fien Wonen opereert in de gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Vijfheerenlanden. De gemeente Vijfheerenlanden is op 1 januari 2019 ontstaan als gevolg van een fusie tussen de gemeenten Leerdam, Vianen en Zederik. Fien Wonen heeft woningen in eigendom in de voormalige gemeente Zederik. Het werkgebied van Fien Wonen in de gemeente Vijfheerenlanden is deel uit blijven maken van de woningmarktregio Woongaard, maar is tegelijkertijd overgegaan naar de provincie Utrecht. Fien Wonen is daardoor inmiddels actief in twee provincies; de provincie Zuid-Holland en de provincie Utrecht.

De gemeente Hardinxveld-Giessendam is per 1 januari 2018 toegetreden tot de Drechtsteden, maar politiek bestuurlijk is de gemeente Hardinxveld-Giessendam eveneens als zelfstandige gemeente actief gebleven in woningmarktregio Woongaard. Binnen de woningmarktregio Woongaard werkt Fien Wonen met 10 woningcorporaties in de Alblasserwaard-Vijfheerenlanden en in de aangrenzende regio's Lingewaal, Land van Heusden & Altena en de Bommelerwaard met een gezamenlijk woonruimtetoewijzingssysteem: Woongaard.

Woningvoorraad

Fien Wonen beheert ca. 3.300 woningen en vier woonzorgcentra. Het overgrote deel van de woningvoorraad betreft een eengezinswoning, hetgeen past bij de kenmerken van het werkgebied. De woningvoorraad heeft een gemiddelde energie-index van 1,42 (energielabel B). Naast de woningen in eigendom van Fien Wonen biedt de corporatie, vanuit de fusie, alleen in de gemeente Vijfheerenlanden Verkoop-onder-Voorwaarden-woningen aan, waarvoor een terugkoopverplichting van toepassing is. Fien Wonen heeft de betreffende woningvoorraad afgebouwd van 140 woningen naar 118 woningen.

Tabel 4: Woningbezit

Type woningen	Fien Wonen	Landelijk
Eengezinswoningen	56,8%	40,4%
Meergezinswoning zonder lift t/m 4 lagen	13,6%	25,5%
Meergezinswoning met lift	14,9%	14,9%
Hoogbouw	9,3%	12,4%
Onzelfstandige overige wooneenheden	5,5%	6,8%
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: CiP (2019), Fien Wonen, Aedes

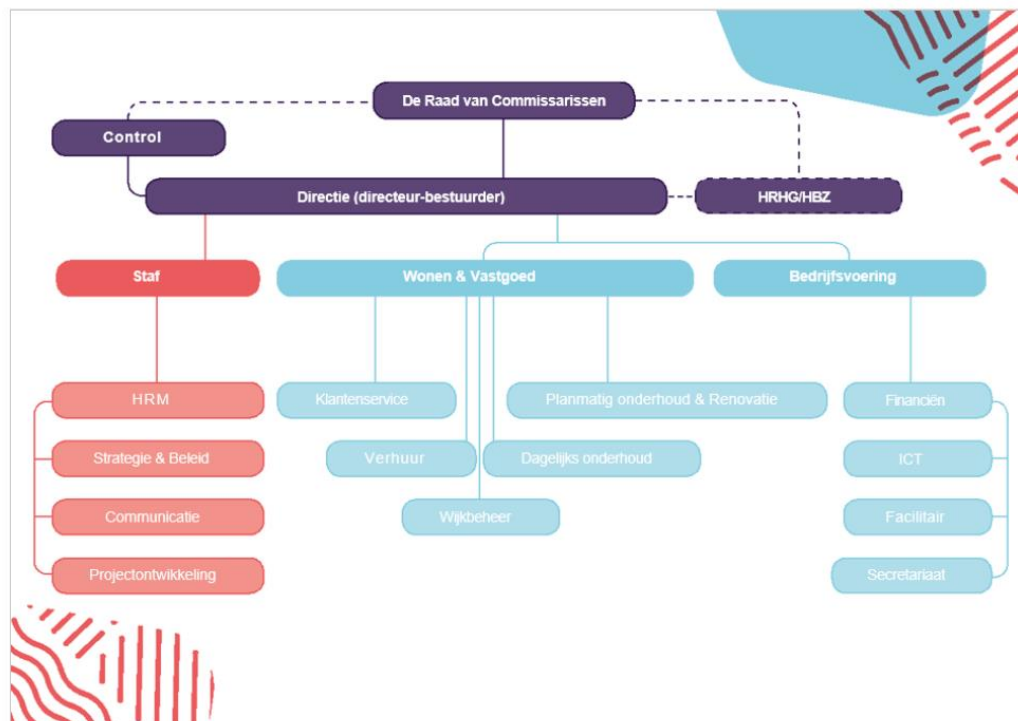
De gemiddelde huurprijs van een DAEB-woning van Fien Wonen was in 2020 €560 euro. De woningen van Fien Wonen zijn in relatie tot de kwaliteit relatief goedkoop. De gemiddelde huurprijs lag in 2020 op 69% van de maximaal toegestane huurprijs op basis van woningwaarderingspunten.

Organisatiestructuur

Fien Wonen wordt bestuurd door één directeur-bestuurder, die onder toezicht staat van een raad van commissarissen. De raad van commissarissen bestaat uit vier leden, waarvan twee leden op voordracht van de huurdersorganisaties.

De directeur-bestuurder is verantwoordelijk en geeft dagelijks leiding aan de manager wonen & vastgoed, de manager bedrijfsvoering en een stafafdeling bestaande uit een adviseur strategie & beleid, een coördinator projectontwikkeling, een communicatieadviseur en een HR-adviseur. Daarnaast zijn er twee managers die leiding geven aan de afdelingen wonen & vastgoed en bedrijfsvoering. Aan het einde van 2020 werkten er 35 medewerkers bij Fien Wonen (32,02 fte), waarvan 4,00 fte met een tijdelijk dienstverband.

Figuur 1: Organigram Fien Wonen



Bron: Jaarverslag Fien Wonen (2019)

Deel 2:

Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief

1 Presteren naar Opgaven en Ambities



1.1 Inleiding

Het eerste perspectief van waaruit het presteren van Fien Wonen wordt beoordeeld is 'Presteren naar opgaven en ambities'. De visitatiecommissie beoordeelt de feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar primair in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en de huurdersorganisatie(s). De prestatieafspraken zijn aangevuld met verschillende convenanten (zie paragraaf 1.3) omdat de betreffende documenten in de prestatieafspraken zijn benoemd.

1.2 Beoordeling door visitatiecommissie

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

Tabel 5: Presteren naar opgaven en ambities

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

Thema 1: De beschikbaarheid van de woningvoorraad (nieuwbouw, liberalisatie en verkoop)

Thema 2: De betaalbaarheid en de woningtoewijzing van de woningvoorraad

Thema 3: De kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad

Thema 4: Het huisvesten van specifieke doelgroepen en flexibiliteit

Thema 5: De leefbaarheid in wijken en buurten en maatschappelijk vastgoed

1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

Fien Wonen heeft voor de periode 2017 tot en met 2020 jaarlijks prestatieafspraken opgesteld met de gemeente Hardinxveld-Giessendam, de gemeente Vijfheerenlanden en de huurdersbelangenorganisaties. Op 1 januari 2019 is de gemeente Zederik gefuseerd met de gemeenten Leerdam en Vianen om te komen tot de nieuwe gemeente Vijfheerenlanden. In het kader van de leesbaarheid wordt hierna gesproken over de gemeente Vijfheerenlanden.

Prestatieafspraken in gemeente Hardinxveld-Giessendam

De gemeente Hardinxveld-Giessendam, Fien Wonen en de Stichting Huurders Raad Hardinxveld-Giessendam (HRHG) hebben in de periode van 2017 tot en met 2020 jaarlijks prestatieafspraken opgesteld. De prestatieafspraken geven de richting voor het betreffende jaar en een doorkijk naar de daaropvolgende vier jaar. De rijksprioriteiten volkshuisvesting zijn bij de opstelling van de prestatieafspraken meegenomen.

De belangrijkste opgaven in het de gemeente Hardinxveld-Giessendam hebben betrekking op het borgen van de betaalbaarheid van de woningvoorraad, het uitbreiden van de woningvoorraad met specifieke nieuwbouwprojecten en het verduurzamen van de woningvoorraad. Het huisvesten van

bijzondere doelgroepen, zoals statushouders en woningtoewijzingen vanuit 'Beschermd thuis' is eveneens een opgave.

De prestatieafspraken liggen in het verlengde van de regionale woonvisie voor de Drechtsteden, die in 2017 is vastgesteld en in 2019 is vernieuwd. De gemeente Hardinxveld-Giessendam is per 1 januari 2018 toegetreden tot de Drechtsteden, maar blijft als zelfstandige gemeente actief in de woningmarktregio Woongaard. In de regionale woonvisie is afgesproken dat de gemeenten in de Drechtsteden allen een lokale uitvoeringsparagraaf opstellen. Op deze wijze zijn de regionale ambities verbonden aan de lokale opgaven, behoeften en mogelijkheden. De lokale uitvoeringsparagraaf is de basis voor de prestatieafspraken. Fien Wonen bevindt zich daarmee in een bijzondere en uitdagende positie. Enerzijds maakt Fien Wonen onderdeel uit van de (bestuurlijke) dynamiek binnen de Drechtsteden, anderzijds functioneert de corporatie in de woningmarktregio Woongaard.

Prestatieafspraken in gemeente Vijfheerenlanden

De gemeente Vijfheerenlanden, Fien Wonen en de Vereniging Huurders Belang Zederik (HBZ) hebben in de periode van 2017 tot en met 2019 eveneens jaarlijks prestatieafspraken opgesteld. De prestatieafspraken zijn vergelijkbaar met de prestatieafspraken in de gemeente Hardinxveld-Giessendam, hebben in grote lijnen betrekking op identieke opgaven en kennen een overeenkomstige thematische indeling:

- De beschikbaarheid van de woningvoorraad (nieuwbouw, liberalisatie en verkoop)
- De betaalbaarheid en de woningtoewijzing van de woningvoorraad;
- De kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad;
- Het huisvesten van specifieke doelgroepen en flexibiliteit;
- De leefbaarheid in wijken en buurten en maatschappelijk vastgoed.

Na de gemeentelijke herindeling, waarbij de gemeenten Leerdam, Vianen en Zederik zijn gefuseerd tot de gemeente Vijfheerenlanden en de nieuwe gemeente onderdeel uit is gaan maken van de provincie Utrecht, zijn in 2020 (over 2021) de prestatieafspraken met zeven partijen opgesteld. De betrokken partijen waren de gemeente Vijfheerenlanden, Fien Wonen, Kleurrijk Wonen, Lekstede wonen, Huurders Belangenorganisatie Lingesteden, Huurders Belang Zederik en Stichting Huurdersberaad Lekstede wonen. Fien Wonen was samen met de huurdersorganisatie HBZ trekker van het proces om te komen tot gezamenlijke prestatieafspraken.

De thematische indeling van de prestatieafspraken in de gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Vijfheerenlanden is tevens gebruikt voor het structureren van de prestaties van Fien Wonen in het voorliggende hoofdstuk (Presteren naar opgaven en ambities) en het volgende hoofdstuk (Presteren volgens belanghebbenden).

Aanvullende documenten/convenanten

Fien Wonen heeft naast de prestatieafspraken in de gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Vijfheerenlanden tevens verschillende convenanten of samenwerkingsovereenkomsten afgesloten. De belangrijkste convenanten zijn:

- Convenant Buurtbemiddeling Vijfheerenlanden, waarin de verantwoordelijkheden met betrekking tot de inzet van buurtbemiddeling zijn vastgelegd;
- Convenant Buurtbemiddeling Hardinxveld-Giessendam, waarin de verantwoordelijkheden met betrekking tot de inzet van buurtbemiddeling zijn vastgelegd;
- Convenant Voorkomen Huisuitzettingen Drechtsteden; waarin de samenwerking met betrekking tot het voorkomen van huisuitzettingen in de regio Drechtsteden is vastgelegd;

- Huisvestingsagenda Kwetsbare Doelgroepen (HKG), waarin de samenwerking met betrekking tot het huisvesten van bijzondere, kwetsbare doelgroepen is vastgelegd;
- Hennepeconvenant, waarin de verantwoordelijkheden met betrekking tot het voorkomen en het bestrijden van hennepeteelt is vastgelegd;
- Intentieovereenkomst warmtenet Drechtsteden, waarin de woningcorporaties Woonkracht10, Rhiant, Trivire, Woonbron Dordrecht, Tablis Wonen, Fien Wonen, Woningbouwvereniging Heerjansdam en HVC de intentie hebben uitgesproken om te komen tot een realisatieovereenkomst die er uiteindelijk toe zou moeten leiden dat minimaal 70% van de woningen met benutting van een regionaal warmtenet gasloos worden. Fien Wonen is uiteindelijk uit de samenwerking gestapt, omdat in 2020 is gebleken dat de optie van een warmtenet in de Drechtsteden van minimale betekenis zal zijn voor de warmtetransitie in de gemeente Hardinxveld-Giessendam.

1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De prestatieafspraken zijn compleet en concreet

De visitatiecommissie is van mening dat de prestatieafspraken, die zijn opgesteld in de gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Vijfheerenlanden, dekkend zijn voor de opgaven in de betreffende gemeenten. De jaarlijkse prestatieafspraken zijn echter niet voorzien van een toelichtende onderbouwing. De visitatiecommissie geeft daarom ter overweging mee om de jaarlijkse prestatieafspraken te voorzien van een korte toelichting op de (ontwikkeling in de) opgaven, de visie/het beleid van de betreffende gemeente en de visie/het beleid van de corporatie. In de prestatieafspraken voor 2021 is een dergelijke toelichting toegevoegd, waardoor meer samenhang zichtbaar is.

De visitatiecommissie ziet voor wat betreft concreetheid dat de prestatieafspraken -indien mogelijk- SMART zijn uitgewerkt. De prestatieafspraken met betrekking tot nieuwbouw- en renovatieprojecten zijn namelijk vaak voorzien van een tijdgebonden en meetbare eenheid, zoals het aantal op te leveren woningen of het aantal woningen dat wordt voorzien van zonnepanelen. Tegelijkertijd zijn er verschillende afspraken die bijvoorbeeld meer betrekking hebben op het doen van onderzoek of het opstellen van een plan van aanpak, waardoor de concrete bijdrage aan de maatschappelijke opgave (nog) niet is benoemd.

Opgemerkt dient te worden dat de prestatieafspraken zich in de periode van 2017 tot en met 2020 hebben ontwikkeld en steeds meer concreet zijn geformuleerd. In de prestatieafspraken van 2021 zijn tevens aanvullende toelichtingen op prestatieafspraken opgenomen. Voor wat betreft de beschikbaarheid van woningen is bijvoorbeeld een zoektijd van één jaar als signaalwaarde vastgelegd. Naast het doorontwikkelen van de prestatieafspraken is vanaf 2019 overgegaan op het monitoren van de prestatieafspraken uit het voorgaande jaar. De monitoring geeft de betrokken partijen de gelegenheid de gerealiseerde prestaties te bespreken, de verantwoordelijken daaromtrent te benoemen en de ontwikkeling van de opgaven te bezien.

De prestatieafspraken zijn (op onderdelen) voldoende wederkerig

De visitatiecommissie concludeert dat de prestatieafspraken (op onderdelen) voldoende wederkerig zijn en tegelijkertijd hoofdzakelijk gericht op het leveren van prestaties door Fien Wonen. De prestatieafspraken met betrekking tot de beschikbaarheid en de betaalbaarheid van de woningvoorraad en de leefbaarheid in wijken en buurten hebben bijvoorbeeld voornamelijk betrekking op de woningcorporatie. Echter, indien noodzakelijk, wordt de gevraagde prestatie van de gemeente eveneens benoemd. De gemeenten en Fien Wonen werken bijvoorbeeld samen aan het huisvesten van bijzondere doelgroepen, terwijl de gemeente de regie voert op de sociaal

maatschappelijke begeleiding voor de betreffende doelgroepen. Als vanzelfsprekend is er voor de huurdersorganisaties een beperkte verantwoordelijkheid vastgelegd bij het uitvoeren van de prestatieafspraken. Zij zijn met name betrokken bij het signaleren van opgaven, zoals het monitoren van de behoefte vanuit bijzondere doelgroepen of het identificeren van wijken die extra aandacht behoeven.

De ontwikkeling in de prestatieafspraken laat zien dat er steeds meer aandacht is voor de wederkerigheid in de prestatieafspraken. De prestatieafspraken die in 2020 zijn opgesteld voor 2021 kennen bijvoorbeeld meer prestatieafspraken die van toepassing zijn op de gemeenten en de huurdersbelangenorganisaties. Voor de gemeente zijn bijvoorbeeld inspanningsverplichtingen opgenomen ten aanzien van het betrekken van particuliere woningeigenaren en bedrijven bij het plaatsen van zonnepanelen en het invullen van de woningbehoefte naar middeldure huurwoningen met marktpartijen.

De prestatieafspraken zijn actueel en passend bij de externe opgaven

De visitatiecommissie is van mening dat de jaarlijkse prestatieafspraken continu aansluiten bij de actualiteit en de ontwikkelingen in het werkgebied. De gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Vijfheerenlanden, Fien Wonen en de huurdersorganisaties hebben jaarlijks een proces doorlopen waarbij de prestatieafspraken zijn geactualiseerd of bijgesteld. Een voorbeeld is de toenemende aandacht voor de woonzorgopgave. Fien Wonen is voornemens om hier in het nieuw te ontwikkelen ondernemingsplan meer aandacht aan te besteden. Fien Wonen onderzoekt hoe vitale wijken gecreëerd kunnen worden, waarbij de focus niet zozeer ligt op levensloopbestendige woontypologieën, maar op buurttypologieën die doorstroming binnen de wijk bevorderen. De ontwikkelingen in het werkgebied worden helder zichtbaar als de jaarlijkse prestatieafspraken achtereenvolgens worden beschouwd.

Tegelijkertijd is met name in de gemeente Hardinxveld-Giessendam een verschil van inzicht over de volkshuisvestelijke opgaven en de verantwoordelijkheden tussen de gemeente en Fien Wonen. De gemeente, Fien Wonen en de huurdersorganisatie zijn om deze reden continu in overleg over het bepalen van de opgaven. De gemeente Hardinxveld-Giessendam geeft bijvoorbeeld zelf aan van oorsprong geen 'huurdersgemeente' te zijn. De gemeente is lokaal georiënteerd en meer gefocust op eigen woningbezit voor inwoners van Hardinxveld-Giessendam. Tegelijkertijd zijn de beschikbare locaties voornamelijk in eigendom van commerciële partijen, die met name gericht zijn op het realiseren van koopwoningen. Fien Wonen richt zich hierdoor vooral op het verdichten van bestaande kavels, en heeft continu de intentie om de beschikbaarheid van sociale huurwoningen te vergroten en brengt de noodzaak daartoe onder de aandacht bij de gemeente.

De prestatieafspraken kennen een intensief samenwerkingsproces

De visitatiecommissie concludeert dat de prestatieafspraken in de gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Vijfheerenlanden tot stand zijn gekomen met intensieve betrokkenheid van alle partijen. De gemeenten, Fien Wonen en de huurdersbelangenorganisaties hebben zich ingezet voor passende prestatieafspraken. Tegelijkertijd blijkt uit de gesprekken met de gemeenten en de huurdersbelangenorganisaties dat het samenwerkingsproces zich in de periode van 2017 tot en met 2020 heeft ontwikkeld. Het samenwerkingsproces voor de gemeente Vijfheerenlanden is na de gemeentelijke herindeling uitgebreid naar een samenwerking tussen de gemeente Vijfheerenlanden, Fien Wonen, Kleurrijk Wonen, Lekstede wonen, Huurders Belangenorganisatie Lingesteden, Huurders Belang Zederik en Stichting Huurdersberaad Lekstede wonen. Fien Wonen was samen met de huurdersbelangenorganisatie trekker van het proces om te komen tot gezamenlijke prestatieafspraken. De huurdersbelangenorganisatie heeft daarmee tevens gewerkt aan een sterkere positie van de zogenaamde Vijfheerenhuurders; de huurdersbelangenorganisaties van de drie woningcorporaties gezamenlijk.

In de prestatieafspraken van 2021 worden de huurdersbelangenorganisaties verder betrokken bij de ontwikkeling van een partnerschap tussen Fien Wonen, de gemeenten en de huurdersorganisaties onder de noemen 'huurders aan top'.

De prestatieafspraken kennen geen directe betrokkenheid van andere partijen

De visitatiecommissie ziet dat de jaarlijkse prestatieafspraken in de gemeenten een intensieve betrokkenheid vragen van de betrokken partijen. Als vanzelfsprekend zijn in de prestatieafspraken tevens afspraken vastgelegd die samenwerking vragen met bijvoorbeeld zorg- en welzijnspartijen. Fien Wonen werkt mee aan het huisvesten van bijzondere, kwetsbare doelgroepen in de Drechtsteden op het gebied van beschermd wonen.

De aangepaste Woningwet geeft woningcorporaties, gemeenten en huurders meer vrijheid om het proces in te richten op een wijze die het best bij de lokale context past. Daarbij kunnen andere partijen betrokken worden, waaronder onderwijsinstellingen en zorgaanbieders. Fien Wonen ziet dat de opgaven met betrekking tot wonen en zorg steeds meer samengaan en dat daar tevens een leefbaarheidsopgave aan is gekoppeld. De woningcorporatie geeft aan dat er onder alle samenwerkingspartners meer bewustwording nodig is over de noodzaak om samen te werken en volkshuisvestelijke opgaven integraal te benaderen.

De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om onder andere zorg- en welzijnspartijen op een passende wijze bij de prestatieafspraken te betrekken, zodat in toenemende mate samengewerkt kan worden vanuit een gemeenschappelijke opgave en gemeenschappelijke verantwoordelijkheden. Fien Wonen heeft de betrokkenheid van onder andere zorg- en welzijnspartijen in ieder geval geborgd in het proces om te komen tot een nieuw ondernemingsplan, waarbij in toenemende mate wordt gewerkt vanuit gezamenlijke opgaven.

1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De prestaties van Fien Wonen worden geordend op basis van de onderwerpen of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn benoemd. De visitatiecommissie is voor wat betreft de ordening van de prestatieafspraken uitgegaan van de thema's in de prestatieafspraken met de gemeente Hardinxveld-Giessendam en de gemeente Vijfheerenlanden (voorheen Zederik). De thema's in de prestatieafspraken zijn in de twee gemeenten gelijk.

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

1.5.1 Thema 1: De beschikbaarheid van de woningvoorraad (nieuwbouw, liberalisatie en verkoop)

7,3 De visitatiecommissie oordeelt dat Fien Wonen ten aanzien van de beschikbaarheid van de woningvoorraad ruim voldoende heeft gepresteerd. De corporatie heeft een omvangrijke bijdrage geleverd aan de herontwikkeling van de Oranjebuurt in Hardinxveld-Giessendam en haar nek uitgestoken voor autistische jongeren in het project Place4me & More. Daarnaast heeft Fien Wonen ingezet op het realiseren van woningen in de projecten De Weide II en Killesteijn in de gemeente Vijfheerenlanden.

Fien Wonen heeft in het kader van de beschikbaarheid van de woningvoorraad in de gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Vijfheerenlanden prestatieafspraken gemaakt over specifieke nieuwbouwprojecten. Voorbeelden zijn de Oranjebuurt en Place4me & More in de gemeente Hardinxveld-Giessendam en De Weide II, Killesteijnstraat, de Kandelaar en de Kortenhoeveneseweg e.o. in de gemeente Vijfheerenlanden. Fien Wonen heeft een nieuwe portefeuillestrategie (2017-2031) opgesteld, waarin per kern een wensportefeuille is uitgewerkt.

Fien Wonen heeft nieuwbouw gerealiseerd

Fien Wonen heeft in overeenstemming met de prestatieafspraken verschillende nieuwbouwprojecten gerealiseerd in zowel de gemeente Hardinxveld-Giessendam als de gemeente Vijfheerenlanden. De herontwikkeling van de Oranjebuurt in de gemeente Hardinxveld-Giessendam is voltooid, waarbij 92 woningen uit de jaren '50 zijn vervangen door 76 sociale koop- en huurwoningen. Daarnaast is Fien Wonen samen met Syndion, De Lange Wei en ouderinitiatief Place4me & More een verkenning gestart naar de ontwikkeling van een kleinschalig woonzorggebouw aan de Stationsstraat. De ontwikkeling bleek echter niet haalbaar, waarna ouderinitiatief Place4me & More een mogelijkheid voor huisvesting heeft gevonden in het voormalige kantoorpand van de corporatie. Fien Wonen is vervolgens gestart met de transformatie van het kantoorpand in Hardinxveld-Giessendam naar 10 woningen en een gemeenschappelijke ruimte voor het ouderinitiatief voor autistische jongeren. De woningen zijn aan het begin van 2021 opgeleverd. Fien Wonen heeft de grond aan de Stationsstraat verkocht. De locatie was met name geschikt voor een zorgbestemming vlakbij het centrum of appartementen. Fien Wonen heeft voor de eigen doelgroep geconstateerd dat zij samen met zorginstellingen geen passend zorgaanbod kon creëren dat financieel haalbaar is en dat zij reeds voldoende aanbod heeft aan appartementen in Hardinxveld-Giessendam.

Fien Wonen probeert -in verband met de beperkte beschikbaarheid van bouwlocaties- op bestaande kavels te verdichten. Fien Wonen heeft continu de intentie om de beschikbaarheid van woningen te vergroten en brengt de noodzaak daartoe onder de aandacht bij de gemeente. In 2020 heeft de gemeente Hardinxveld-Giessendam de Woonmakers ingeschakeld om de crisis in de bouwproductie los te trekken. Aan een gezamenlijke tafel overlegt Fien Wonen met de gemeente en projectontwikkelaars over de voortgang op bouwproductie.

De visitatiecommissie heeft voor zowel de bijdrage aan de herontwikkeling van de Oranjebuurt als het project Place4me & More twee pluspunten toegekend. Fien Wonen heeft namelijk voor wat betreft de Oranjebuurt de bereidheid getoond om in het belang van de opgave meer sociale huurwoningen te realiseren dan aanvankelijk was afgesproken. De corporatie heeft zich daarnaast voor wat betreft de ontwikkeling van Place4me & More creatief en doortastend getoond. Fien Wonen heeft door het gebruiken van een deel van het kantoorpand ervoor gezorgd dat de ontwikkeling plaats heeft kunnen vinden.



Foto 1: Woningen Kortenhoeveneseweg Lexmond

In de gemeente Vijfheerenlanden neemt Fien Wonen deel aan de ontwikkeling van het nieuwbouwproject De Weide II. De gemeente heeft het voornemen om in de eerste fase 47 nieuwbouwwoningen te laten ontwikkelen door een projectontwikkelaar, waarvan een derde sociaal (circa 17 woningen) zal worden gerealiseerd. Het volledige project omvat ongeveer 150 woningen, waarvan een derde sociaal. De gemeente heeft in 2018 het bestemmingsplan vastgesteld en Fien Wonen

wil de grond voor sociale huurwoningen gefaseerd afnemen, zodat zij daar zelf biobased-woningen kan realiseren. De gedachte gaat uit naar een realisatie in de periode van medio 2022 tot medio 2023.

Daarnaast heeft Fien Wonen de ambitie om de woningvoorraad in Vijfheerenlanden uit te breiden met grondgebonden woningen. De gemeente Vijfheerenlanden heeft Fien Wonen gevraagd om te participeren in de ontwikkeling van locatie Killesteijn. Een eerste verkavelingsstudie laat zien dat het mogelijk is om circa 10 zogenaamde biobased-woningen op de locatie te realiseren.

De gemeente en Fien Wonen hebben in 2019 een programma van eisen opgesteld. Als laatste heeft Fien Wonen voor locatie De Kandelaar in 2020 een startbesluit genomen over deelname aan het betreffende nieuwbouwproject. De corporatie onderzoekt of Fien Wonen in de ontwikkeling deel gaat nemen of zich zal opstellen als afnemende partij. Voor het project De Kandelaar zijn minimaal 6 van de 22 woningen in het project als 'sociaal' aangeduid. Daarnaast heeft Fien Wonen een besluit genomen over de sloop/nieuwbouw van woningen aan de Kortenhoevenseweg en Burgemeester Potstraat in Lexmond.

De visitatiecommissie heeft voor de nieuwbouwontwikkelingen in de gemeente Vijfheerenlanden één pluspunt toegekend. Alhoewel er tijdens de visitatieperiode nog geen woningen zijn opgeleverd, dit zal volgens plan in 2022 zijn, is er al wel veel werk besteed aan de voorbereiding en zijn de werkzaamheden gestart.

Fien Wonen heeft woningen (onder voorwaarden) verkocht en teruggekocht

Naast de prestatieafspraken over het realiseren van nieuwbouw zijn prestatieafspraken over het verkopen van reguliere woningen en het terugkopen van Verkoop-onder-Voorwaarden-woningen vastgelegd. Fien Wonen heeft een behoudende verkoopstrategie gevoerd. In de Complexstrategie (2019) is vastgelegd dat alleen daartoe gelabelde woningen mogen worden verkocht. Daarbij zijn 47 woningen aangewezen voor verkoop bij mutatie. De visitatiecommissie heeft voor de behoudende verkoopstrategie één pluspunt toegekend.

Daarnaast kunnen Verkoop-onder-Voorwaarden-woningen definitief worden verkocht. Fien Wonen heeft in de periode van 2017 tot en met 2020 26 woningen definitief verkocht en 28 woningen aangekocht voor verhuur. De woningvoorraad Koopgarant (Verkoop-onder-Voorwaarden) is afgenomen van 140 naar 118 woningen. De visitatiecommissie heeft voor het definitief verkopen van Verkoop-onder-Voorwaarden-woningen en het terugkopen van de betreffende woningen één pluspunt toegekend.

1.5.2 Thema 2: De betaalbaarheid en de woningtoewijzing van de woningvoorraad

7,4

De visitatiecommissie oordeelt dat Fien Wonen ten aanzien van de betaalbaarheid en de woningtoewijzing van de woningvoorraad ruim voldoende heeft gepresteerd. De corporatie heeft woningen passend toegewezen en een gematigd huurbeleid gevoerd. Daarnaast heeft Fien Wonen op een adequate en proactieve wijze aandacht gehad voor het voorkomen van huurachterstanden en het beperken van de woonlasten. Fien Wonen heeft bijvoorbeeld woningen geïsoleerd en zonnepanelen geplaatst.

Fien Wonen heeft in het kader van de betaalbaarheid van de woningvoorraad in de gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Vijfheerenlanden prestatieafspraken gemaakt over het (passend) toewijzen van woningen, het doorvoeren van huurverhoging, het voorkomen van huurachterstanden en het sturen/beperken van woonlasten. Fien Wonen heeft een nieuw huurbeleid uitgewerkt, waarin een omslag is gemaakt naar een huurbeleid op basis van

toewijzingscategorieën. Fien Wonen heeft vanuit de doelgroep gekeken naar de behoefte van de verschillende doelgroepen en in welke huurprijsklasse zij volgens het Nibud kunnen wonen. Fien Wonen probeert door middel van het verduurzamen van de woningvoorraad de woonlasten te beperken.

Fien Wonen heeft woningen passend toegewezen

Fien Wonen heeft woningen passend toegewezen aan de primaire doelgroep en de huishoudens met een inkomen onder de huurtoeslaggrens (95%-regel). Daarnaast heeft de corporatie een gematigd huurbeleid gevoerd. Fien Wonen heeft een inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd om de doorstroming van huishoudens met een inkomen hoger dan €42.436 (prijsspeil 2019) te bevorderen. Fien Wonen heeft er in haar beleid voor gekozen om de huur van huishoudens die relatief goedkoop wonen (ver onder de streefhuur) én van huishoudens met een hoger inkomen dan de primaire doelgroep met een hoger percentage te kunnen verhogen. In 2020 is Fien Wonen het proces van huurverhoging gestart met het nieuwe huurbeleid als uitgangspunt. Gaandeweg het traject heeft Fien Wonen echter ervaren dat de huurdersbelangenorganisaties de vertaalslag van beleid naar concretisering van de jaarlijkse huurverhoging lastig vonden. Daarnaast werd overleg met de huurdersbelangenorganisaties over de jaarlijkse huurverhoging bemoeilijkt vanwege de corona-maatregelen. Om die redenen heeft de corporatie er voor gekozen om ten aanzien van de huurverhoging in 2020 het beleid van 2019 toe te passen. De primaire doelgroep kreeg in de periode van 2017 tot en met 2020 een huurverhoging van respectievelijk 0,30%, 1,25%, 1,50% en 2,60%. Daarbij wordt voldaan aan de prestatieafspraken om de huursomstijging niet hoger te laten zijn dan inflatie + 1%.

De visitatiecommissie heeft voor het vrijwel volledig toewijzen van de vrijkomende woningen aan de primaire doelgroep twee pluspunten toegekend. Voor het doorvoeren van huurverhogingen heeft de visitatiecommissie één pluspunt toegekend, omdat Fien Wonen volledig voldoet aan de prestatieafspraken.

Fien Wonen zet zich in voor het voorkomen van huurachterstanden

Fien Wonen benadert huurders actief als een huurachterstand zich voordoet, waarbij Fien Wonen het doel heeft om met een persoonlijke benadering tot een maatwerkoplossing te komen. De praktijk laat zien dat het doorgaans mogelijk is om tot een oplossing te komen. Fien Wonen biedt huurders samen met welzijnsstichting Servanda in de gemeente Hardinxveld-Giessendam en stichting Schuldhulpmaatje in de gemeente Vijfheerenlanden vrijwillig professionele ondersteuning bij budgetbeheer.

De visitatiecommissie heeft twee pluspunten toegekend, omdat Fien Wonen proactief aandacht besteedt aan het voorkomen van huurachterstanden en samenwerking zoekt met de gemeenten en maatschappelijke organisaties.

Fien Wonen heeft gestuurd op woonlasten

Fien Wonen draagt in overeenstemming met de prestatieafspraken en in het kader van het sturen op woonlasten in 2021 bij aan de ontwikkeling van de woonlastenmodule van woonruimteverdeelsysteem Woongaard. Daarnaast heeft de corporatie ervoor gekozen om bij het zonnepanelen- en na-isolatie-programma geen huurverhoging door te berekenen aan zittende huurders. Fien Wonen concludeert in het huur- en duurzaamheidsbeleid echter dat de huurders in de toekomst wel moet bijdragen aan duurzaamheidsmaatregelen, omdat het verduurzamen van de woningvoorraad anders niet mogelijk/haalbaar is. Fien Wonen zorgt er wel voor dat de woonlasten (gemiddeld) niet stijgen: de huurverhoging is niet hoger dan de verwachte besparing op de energiekosten.

De visitatiecommissie heeft voor de opgaven twee pluspunten toegekend, omdat Fien Wonen met het na-isoleren van woningen en het plaatsen van zonnepanelen zonder huurverhoging een omvangrijke bijdrage heeft geleverd aan het beperken van de woonlasten.

1.5.3 Thema 3: De kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad

7,2

De visitatiecommissie oordeelt dat Fien Wonen ten aanzien van de kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad ruim voldoende heeft gepresteerd. De corporatie heeft woningen geïsoleerd en zonnepanelen geplaatst. Daarnaast heeft Fien Wonen de eerste stappen gezet naar een energieneutrale woningvoorraad, bijvoorbeeld door een experiment met een luchtwarmtepomp voor gezamenlijke verwarming.

Fien Wonen heeft in het kader van de kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad prestatieafspraken gemaakt over het renoveren van woningen, het plaatsen van zonnepanelen, het informeren van huurders en het vervangen van cv-ketels. Daarnaast wordt toegewerkt naar een CO₂-neutrale woningvoorraad in 2035 en het (her)gebruik van biobased. Fien Wonen zet met het duurzaamheidsbeleid Fien Future Friendly (FFF) (2019) in op vier pijlers, te weten emissiereductie, energietransitie, CO₂-opslag en klimaatadaptatie.

Fien Wonen heeft woningen gerenoveerd en zonnepanelen geplaatst



Foto 2: Woningen Frederikstraat

Fien Wonen heeft -in overeenstemming met de prestatieafspraken- 52 woningen gerenoveerd aan de Boorstraat en de Oranjestraat. Daarbij heeft Fien Wonen gekozen voor een tweeledige aanpak van opplussen tot energielabel B én vraaggestuurde BKT-renovatie. Daarnaast heeft Fien Wonen voorbereidingen getroffen voor het renoveren van 46 woningen aan de Prinses Marijkestraat/Prinses Beatrixstraat en is onderzoek uitgevoerd naar de toekomst van een woningcomplex aan de Frederikstraat (12 woningen) en 48 twee-onder-één-kapwoningen aan de Sluisweg in Hardinxveld-Giessendam.

De corporatie heeft naast het herstructureren/renoveren van woningen ingezet op het plaatsen van zonnepanelen, het na-isoleren van woningen en het vraaggestuurd renoveren van badkamers, keukens en toiletten. In de periode van 2017 tot en met 2020 zijn 1.479 woningen voorzien van zonnepanelen en zijn voor €3,4 mln. woningen na-geïsoleerd. Fien Wonen heeft tevens vraaggestuurd planmatig onderhoud uitgevoerd, bestaande uit het vernieuwen van badkamers (>30 jaar) en/of keukens (>30 jaar) en/of toiletten (>15 jaar). De maatregelen met betrekking tot duurzaamheid hebben geleid tot een daling van de gemiddelde energie-index van 1,65 in 2017 naar 1,42 in 2020.

De visitatiecommissie heeft voor de daling van de energie-index en het omvangrijk plaatsen van zonnepanelen twee pluspunten toegekend. Voor de overige prestaties heeft de visitatiecommissie één pluspunt gegeven, omdat volledig is voldaan aan de prestatieafspraken.

Fien Wonen werkt aan CO₂-reductie en bouwt biobased

Fien Wonen werkt in overeenstemming met de prestatieafspraken en het duurzaamheidsbeleid Fien Future Friendly (FFF) aan emissiereductie. Daarbij wordt gewerkt aan experimenten (o.a. hoog-rendement warmtepomp) en coalities om samen met anderen te onderzoeken welke ingrepen de hoogste CO₂-reductie en -opslag opleveren. De ambitie is om de doelstelling van CO₂-neutraal in 2050 reeds in 2035 te behalen binnen gestelde randvoorwaarden.

Fien Wonen heeft bijvoorbeeld bij de renovatie van de Uranusflat in de gemeente Hardinxveld-Giessendam een experiment gedaan met een lucht-warmtepomp voor de gezamenlijke verwarming in combinatie met zonnepanelen die individueel aangesloten zijn en onderzoek uitgevoerd naar de impact van 'van het gas afgaan' voor de woningvoorraad. Daarnaast treft Fien Wonen vanaf 2019 gratis aanpassingen in woningen om elektrisch koken mogelijk te maken. De inzichten die Fien Wonen heeft opgehaald vanuit het onderzoek zijn in het kader van de warmtetransitievisie tevens gedeeld met de gemeenten. De gemeente Hardinxveld-Giessendam heeft WarmteTransitieMakers ingehuurd om het traject voor het ontwikkelen van de transitievisie warmte te begeleiden. Fien Wonen neemt actief deel in de werkgroep die hiervoor is ingericht. In 2020 heeft Greenvis voor Fien Wonen een onderzoek opgeleverd waarin voor alle wijken en dorpen in de gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Vijfheerenlanden, waarin de corporatie woningen in eigendom heeft, de meest kansrijke energievorm is uitgelicht. Fien Wonen heeft de resultaten met de gemeenten gedeeld en gezamenlijk met de gemeenten gaat Fien Wonen op zoek naar het optimale transitiepad.

Fien Wonen heeft samen met de gemeente Hardinxveld-Giessendam en andere woningcorporaties in de Drechtsteden onderzocht welke opties beschikbaar zijn om de woningvoorraad van 'het gas af te halen'. In 2020 is echter gebleken dat de optie van een warmtenet in de Drechtsteden van minimale betekenis zal zijn voor de warmtetransitie in de gemeente Hardinxveld-Giessendam. Fien Wonen heeft om die reden de intentieovereenkomst voor een warmtenet in de Drechtsteden niet verlengd.

Om de CO₂-voetafdruk te reduceren heeft Fien Wonen er in haar beleid tevens voor gekozen om in toekomstige trajecten zoveel mogelijk met biobased-materialen te gaan bouwen. Het biobased bouwen is door Fien Wonen opgenomen in het programma van eisen voor nieuwbouw, die tevens is gebruikt voor nieuwbouwproject De Kandelaar in Ameide en de nieuwbouwprojecten Killesteijn en De Weide II. Daarnaast wordt het gebruik van biobased-materialen meegenomen in de uitdraag naar aannemers bij renovatieprojecten.

De visitatiecommissie heeft voor de bovengenoemde prestaties steeds één pluspunt toegekend, omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de opgave.

1.5.4 Thema 4: Het huisvesten van specifieke doelgroepen en flexibiliteit

7,1

De visitatiecommissie oordeelt dat Fien Wonen ten aanzien van het huisvesten van specifieke doelgroepen en flexibiliteit ruim voldoende heeft gepresteerd. De corporatie heeft statushouders en urgente woningzoekenden gehuisvest en samenwerking gezocht binnen de HKG.

Fien Wonen heeft in het kader van het huisvesten van specifieke doelgroepen prestatieafspraken gemaakt over het aanpassen van woningen naar Woonkeur en langer zelfstandig thuis wonen, het bevorderen van doorstroming van senioren, het huisvesten van statushouders en het huisvesten van urgente doelgroepen en Beschermd Wonen.

Fien Wonen heeft woningen aangepast en woningen toegewezen aan urgente doelgroepen

Fien Wonen heeft in het licht van de vergrijzing en het scheiden van wonen en zorg ingezet op het aanpassen/renoveren van woningen naar Woonkeur, waarbij de woningen geschikt zijn voor langer zelfstandig thuis wonen. Fien Wonen heeft in 2016 deelgenomen aan een pilotproject, waarbij bestaande seniorenwoningen via renovatie het Woonkeurlabel verkregen. Fien Wonen heeft de pilot in 2017 vanwege de geringe vraag, het feit dat de aanpak niet in bewoonde staat uitgevoerd kan worden en de hoge kosten beëindigd.



Foto 3: Rembrandthof zorgwoningen

oplossing is gevonden. Aanvullend heeft Fien Wonen twee daklozen laten uitstromen vanuit een tijdelijke woonruimte in een hotel en een woning in Lexmond beschikbaar gesteld voor uitstroom met woonbegeleiding vanuit de GGZ.

Daarnaast heeft de corporatie woningen beschikbaar gesteld voor personen die uitstromen uit maatschappelijke instellingen in het kader van de ambulancieringsopgave 'Beschermd thuis' en urgente doelgroepen. In de periode van 2017 tot en met 2020 zijn 49 woningen toegewezen aan urgente doelgroepen. Fien Wonen heeft tevens een crisiswoning ter beschikking gesteld aan de gemeente Hardinxveld-Giessendam, waar urgenten tijdelijk kunnen wonen voor 3 maanden met de mogelijkheid om drie maanden te verlengen, tot er een definitieve

Fien Wonen werkt vanaf 2018 samen met gemeenten, zorginstellingen en woningcorporaties in de Drechtsteden aan de Huisvestingsagenda Kwetsbare Groepen (HKG). Onder de HKG komen op strategisch niveau partijen samen om te werken aan een 'Thuis in de wijk'. 'Thuis in de wijk' is een maatschappelijk vraagstuk waarin gemeenten samen met haar partners een aanpak hebben ontwikkeld die ervoor kan zorgen dat voor kwetsbare inwoners, voor wie eigen regie en zelfredzaamheid een grote opgave is, een duurzaam thuis in de wijk gevonden kan worden.

De visitatiecommissie heeft voor de bovengenoemde prestaties steeds één pluspunt toegekend, omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de opgave.

Fien Wonen heeft statushouders gehuisvest

Fien Wonen heeft bovendien een bijdrage geleverd aan de taakstelling voor het huisvesten van statushouders in de gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Vijfheerenlanden. In de gemeente Hardinxveld-Giessendam participeerde Fien Wonen bovendien in de werkgroep Kerk & Vluchteling, die zich inzet voor de integratie van statushouders.

Tabel 6: Het huisvesten van statushouders (2017-2020)

	Hardinxveld-Giessendam		Vijfheerenlanden	
	Taakstelling	Realisatie	Taakstelling	Realisatie
2017	9	15	15	24
2018	20	17	11	11
2019	19	19	9	15
2020	13	20	2	3

Als laatste verhuurt Fien Wonen vanaf 2018 twee woonwagenlocaties voor 7 woonwagens in Zederik (gemeente Vijfheerenlanden) en 6 woonwagens in Hardinxveld-Giessendam. De woonwagenlocatie in Hardinxveld-Giessendam is in 2017 overgedragen en nu in beheer bij Fien Wonen. Fien Wonen heeft (nog) geen woonwagenbeleid opgesteld, hetgeen de primaire verantwoordelijkheid is van de gemeente.

De visitatiecommissie heeft twee pluspunten toegekend omdat Fien Wonen een omvangrijke bijdrage heeft geleverd aan het huisvesten van statushouders. Het resultaat was uiteindelijk zowel in de gemeente Hardinxveld-Giessendam als de gemeente Vijfheerenlanden een voorsprong op de taakstelling.

1.5.5 Thema 5: De leefbaarheid in wijken en buurten en maatschappelijk vastgoed

7,3

De visitatiecommissie oordeelt dat Fien Wonen ten aanzien van de leefbaarheid in wijken en buurten en maatschappelijk vastgoed ruim voldoende heeft gepresteerd. De wijkbeheerders van Fien Wonen hebben zich nadrukkelijk ingezet voor de leefbaarheid en het welzijn van huurders. Daarnaast heeft Fien Wonen zich aan de hand van huurovereenkomsten met ‘wonen onder voorwaarden’ op een passende en constructieve wijze ingezet voor het voorkomen van huisuitzettingen.

Fien Wonen heeft in het kader van de leefbaarheid in wijken en buurten prestatieafspraken gemaakt over het verhogen van de vitaliteit, het inzetten van wijkbeheer en het voorkomen van woningontruiming en woonfraude.

Fien Wonen heeft bijgedragen aan de leefbaarheid in wijken en buurten

Fien Wonen heeft drie wijkbeheerders. De wijkbeheerders fungeren als aanspreekpunt voor huurders, onderhouden contacten met bewonerscommissies en hebben eerstelijnscontacten bij overlast. Daarnaast hebben zij contact met samenwerkingspartners. De wijkbeheerder is betrokken geweest bij projecten zoals Tent in de wijk, Serve the Village en babbeltuchbijeenkomsten. De wijkbeheerders fungeren tevens als aanspreekpunt voor huurders, onderhouden contacten met bewonerscommissies en hebben eerstelijnscontacten bij overlast (escalatie bij woonconsulenten). Naast de inzet van wijkbeheerders zet Fien Wonen gestructureerd en weloverwogen in op de leefbaarheid in wijken en buurten. Voorbeelden zijn het beheer van achterpaden, het groenonderhoud en de schoonmaak van woningcomplexen. In de prestatieafspraken is vastgelegd dat Fien Wonen jaarlijks ca. €160.000 investeert in leefbaarheid in het werkgebied, overeenkomend met €645.000 voor de periode van 2017 tot en met 2020. De investering van Fien Wonen betrof in de betreffende periode ca. €898.000.

De visitatiecommissie heeft twee pluspunten toegekend omdat Fien Wonen omvangrijk heeft geïnvesteerd in leefbaarheid. De functie van de wijkbeheerders van Fien Wonen heeft zich ontwikkeld passend bij de opgaven in het werkgebied.

Fien Wonen heeft ingezet op het voorkomen van woningontruiming en woonfraude

De corporatie zet bovendien in op het voorkomen van woningontruiming en woonfraude. In eerste instantie spreken de wijkbeheerders huurders op tactische wijze aan op het naleven van de algemene huurvoorwaarden. Indien noodzakelijk maken de wijkbeheerders gebruik van externe partijen, zoals buurtbemiddeling en politie. Daarnaast heeft Fien Wonen woningen toegewezen met ‘wonen onder voorwaarden’ (Tweede Kansbeleid) voor een bepaalde huurtijd, waarbij afspraken zijn gemaakt die periodiek worden getoetst. De redenen om een huurovereenkomst met ‘wonen onder voorwaarden’ af te sluiten zijn: de huurder is bekend met schuldproblematiek, de huurder heeft op de huurdersverklaring een aantekening gekregen en/of de huurder is bekend met overlast. Fien Wonen heeft in de periode van 2017 tot en met 2020 20 huurovereenkomsten met wonen onder voorwaarden afgesloten. Tegelijkertijd heeft Fien Wonen 8 huurders uitgezet, met name als gevolg van hennepsteelt en/of drugsoverlast.

De visitatiecommissie heeft twee pluspunten toegekend omdat Fien Wonen met het aanbieden van huurovereenkomsten met ‘wonen onder voorwaarden’ op een passende en constructieve wijze heeft ingezet op het voorkomen van huisuitzettingen. De huisuitzettingen hadden met name betrekking op hennepsteelt/drugsoverlast. Voor de overige prestaties is één pluspunt toegekend (zie bijlage 7).

1.6 Beschrijving van de ambities

Fien Wonen heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren vastgelegd in het **ondernemingsplan 'Ruimte voor wonen'**. Daarin beschrijft Fien Wonen dat zij volkshuisvesting als een maatschappelijke opgave ziet die vraagt om meer dan de bouw en het beheer van woningen alleen. De focus op betaalbaarheid, duurzaamheid en zelfredzaamheid van huurders maakt dat Fien Wonen haar maatschappelijk rendement kan vergroten. Het nieuwe DNA en de nieuwe koers van de organisatie worden gekenmerkt door het uitgangspunt dat de huurders aan de top staan, waarbij huurders de baas zijn over het eigen woongeluk. De kernwaarden klantgestuurd, ondernemend en duurzaam geven richting aan het doen en laten van Fien Wonen.

Fien Wonen maakt daarbij onderscheid in drie doelstellingen:

- Ruimte om te leven: Fien Wonen houdt in de dienstverlening rekening met de eigen kracht van mensen. e corporatie ondersteunt mensen die problemen hebben met 'kunnen' en biedt ruimte aan mensen die meer zelf 'willen';
- Ruimte om te wonen; Fien Wonen geeft de huurder alle ruimte om vorm te geven aan zijn eigen woongeluk. Een tevreden huurder heeft een positief effect op vastgoedwaarde;
- Ruimte om te werken: Fien Wonen pakt kansen als ze zich voordoen en groeit samen door te leren en lef te tonen. Fien Wonen houdt zichzelf de spiegel voor, vraagt de belanghebbenden om mee te denken en in contact te blijven. Op deze wijze versterkt Fien Wonen de flexibiliteit en kan Fien Wonen routines loslaten als de nieuwe tijd daarom vraagt.

Vervolgens heeft Fien Wonen een plan van aanpak uitgewerkt, waarin wordt gekozen voor een meerjarig programma. Het plan van aanpak heeft met name betrekking op het uitwerken van de ambities in verschillende beleidsdocumenten, zoals de portefeuillestrategie en het strategisch vastgoedbeheer, en het optimaliseren van processen, zoals het verhuurproces en het onderhoudsproces.

1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie geeft twee pluspunten vanwege de uitgebreide en gedegen onderbouwing die Fien Wonen in de verschillende beleidsdocumenten heeft vastgelegd. Fien Wonen sluit met haar ambities zodoende volledig aan bij de externe opgaven in het werkgebied. Bovendien is de corporatie bijvoorbeeld voor wat betreft het verduurzamen van de woningvoorraad heel ambitieus: Fien Wonen gaat voor een energieneutrale woningvoorraad in 2035.

De visitatiecommissie concludeert dat Fien Wonen uitgebreid tijd en aandacht heeft besteed aan het onderbouwen en uitwerken van de ambities, zowel in het ondernemingsplan als de onderliggende beleidsdocumenten. De ambities in de verschillende documenten passen bij de externe volkshuisvestelijke opgaven én de financiële ruimte van Fien Wonen.

Fien Wonen heeft in het ondernemingsplan 'Ruimte voor wonen' de ambities voor de periode van 2017 tot en met 2020 op hoofdlijnen vastgelegd. Daarbij heeft de corporatie beschikbaarheid,

betaalbaarheid, duurzaamheid en huurder aan top als belangrijke onderwerpen benoemd en de kernwaarden aangepast naar de ontwikkelingen en de huidige tijdsgeest.

De ambities van Fien Wonen sluiten goed aan op de opgaven en zijn op basis van uitgebreide analyses tot stand gekomen. Een eerste voorbeeld betreft de nieuwe portefeuillestrategie (2017-2030) die is opgesteld op basis van het ondernemingsplan 'Ruimte voor wonen' en de prestatieafspraken in de gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Vijfheerenlanden. Daarbij is een uitgebreide analyse gemaakt van de ontwikkelingen op de woningmarkt, de regionale ontwikkelingen en de bestaande woningvoorraad. Vervolgens is een wensportefeuille (per kern) opgesteld voor de thema's beschikbaarheid, betaalbaarheid, duurzaamheid en leefbaarheid en is een koppeling gemaakt met financiële ruimte van Fien Wonen.

Het resultaat is een wensportefeuille die past bij de externe opgaven, waarin tevens zogenaamde 'stuurmaatregelen' zijn benoemd. De portefeuillestrategie is daarna, in samenwerking met de huurdersraden, vertaald naar een complexstrategie.

Fien Wonen is zich er daarbij van bewust dat het van belang is om de lokale vertaling te maken. Binnen de gemeente Vijfheerenlanden is bijvoorbeeld over het algemeen een tekort aan appartementen, terwijl daar in de kern Meerkerk geen sprake van is. Fien Wonen laat zien ambitieus en bereid te zijn voor wat betreft de investeringen in de beschikbaarheid van de woningvoorraad..

Een tweede voorbeeld betreft het huurbeleid van Fien Wonen (2020), waarin de woningcorporatie eveneens een gestructureerde onderbouwing en uitwerking van de ambities laat zien passend bij het ondernemingsplan en de opgaven. Het huurbeleid is in het licht van de landelijke ontwikkelingen, Nibud-onderzoeken, de ambities uit het ondernemingsplan en de bestaande woningvoorraad opgesteld. In het huurbeleid heeft Fien Wonen vier 'stuurmaatregelen' benoemd, die kunnen worden ingezet (streefhuur, jaarlijkse huurverhoging, huurverhoging bij vastgoedengrepen en maatwerk). Fien Wonen zet maatwerk bijvoorbeeld in voor huurders die worden geconfronteerd met knelpunten, omdat de woningcorporatie ziet dat uit onderzoek van Nibud en uit eigen ervaringen blijkt dat verschillende specifieke doelgroepen knelpunten kennen.

Het derde voorbeeld betreft het duurzaamheidsbeleid Fien Future Friendly waarin op basis van de Aedes-routekaart, de landelijke en regionale ambities/doelstellingen en de bestaande woningvoorraad een zogenaamde 'Toolkit Verduurzaming' is uitgewerkt. Fien Wonen kiest ervoor de no-regret maatregelen in overeenstemming met de Aedes-routekaart maximaal te versnellen en om een innovatiebudget beschikbaar te stellen voor de energietransitie. Fien Wonen zet niet alleen in op de kennis van nu maar laat ruimte in haar beleid voor de innovaties van de toekomst. Daarnaast zet Fien Wonen in op de optimalisatie van haar CO₂-impact door biobased te bouwen. Fien Wonen heeft de ambitie van een energieneutrale woningvoorraad vervroegd naar 2035.

Tegelijkertijd is Fien Wonen zich bewust van de noodzaak tot samenwerken. De corporatie ziet het als een taak van haar belanghebbenden (gemeenten) om de cultuurverandering in te zetten die met de verduurzaming noodzakelijk is, ondersteunt huurders optimaal bij het bewonen van haar duurzame woningen en installaties en zoekt bij het verduurzamen van de woningvoorraad samenwerking met excellente ketenpartners.

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

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

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

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

2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

De huurdersorganisaties en de gemeenten in het werkgebied zijn via persoonlijke gesprekken bij de maatschappelijke visitatie betrokken. De visitatiecommissie heeft met (een delegatie van) de huurdersorganisaties Huurdersbelang Zederik en Huurdersraad Hardinxveld-Giessendam, en de gemeenten Vijfheerenlanden en Hardinxveld-Giessendam (bestuurlijk en ambtelijk) gesproken. Daarnaast is een brede groep van overige belanghebbenden geïnterviewd, waarbij is gesproken met collega-corporaties en zorg- en welzijnspartijen.

De visitatie is uitgevoerd tijdens de coronacrisis. Om deze reden zijn de gesprekken met de belanghebbenden digitaal gevoerd via Teams. De belanghebbenden hebben daarom extra tijd gekregen voor het beoordelen en eventueel aanvullen van het gespreksverslag.

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

2.3 Beoordeling door belanghebbenden

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

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

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

Tabel 7: Presteren volgens belanghebbenden

Thema	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Thema 1: beschikbaarheid	6,6	6,3	7,3	6,7
Thema 2: betaalbaarheid en toewijzing	7,5	7,6	7,6	7,6
Thema 3: kwaliteit en duurzaamheid	8,1	8,0	8,1	8,1
Thema 4: specifieke doelgroepen	9,0	7,0	7,8	7,9
Thema 5: leefbaarheid	7,5	6,0	7,0	6,8
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	8,0	6,8	8,0	7,6
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Influens op beleid	6,6	7,2	7,3	7,0
Gemiddeld				7,4

Thema 1: De beschikbaarheid van de woningvoorraad (nieuwbouw, liberalisatie en verkoop)

Thema 2: De betaalbaarheid en de woningtoewijzing van de woningvoorraad

Thema 3: De kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad

Thema 4: Het huisvesten van specifieke doelgroepen en flexibiliteit

Thema 5: De leefbaarheid in wijken en buurten en maatschappelijk vastgoed

2.3.1 Thema 1: De beschikbaarheid van de woningvoorraad

6,7

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Fien Wonen ten aanzien van de beschikbaarheid van de woningvoorraad met een ruim voldoende'.

Huurdersorganisaties

De huurdersorganisaties beoordelen de inzet van Fien Wonen ten aanzien van beschikbaarheid van de woningvoorraad als ruim voldoende. De huurdersorganisaties geven aan dat de woningdruk in het werkgebied niet erg hoog is, maar dat er wel een kwalitatieve opgave ligt om de juiste woningen te realiseren. In de ogen van de huurdersorganisaties had Fien Wonen hiertoe eerder beleid kunnen opstellen. Inmiddels is er namelijk in beide gemeenten sprake van een beperkte hoeveelheid beschikbare grond, en spelen complexe regelgeving en hoge bouwkosten een beperkende factor in de mogelijkheden. Desalniettemin is het niet geheel voldoen aan de opgave niet geheel aan Fien Wonen te wijten, want ook de gemeente heeft natuurlijk een belangrijke rol te vervullen door het beschikbaar stellen van grond. Dit speelt vooral in Hardinxveld-Giessendam.

De huurdersorganisaties merken verder op dat een goede beschikbaarheid bereikt kan worden door doorstroming. Men dringt al jaren aan op een actiever doorstromingsbeleid vanuit Fien Wonen, maar dit wordt niet goed opgepakt. De huurdersorganisaties denken bijvoorbeeld aan een aantal maatregelen die de doorstroming moeten bevorderen zoals woningruil met behoud van huur, de realisatie van kleinere woningen, of realisatie in het middensegment.

Gemeenten

Beide gemeenten verschillen sterk van mening over de prestaties van Fien Wonen ten aanzien van de beschikbaarheid van de woningvoorraad. De gemeente Vijfheerenlanden is erg tevreden over de inzet van Fien Wonen en beoordeelt deze met een 7,5. De opgave in de gemeente is betrekkelijk overzichtelijk, omdat de kernen waar Fien Wonen bezit heeft geen grote schaarste-problematiek kennen. De verwachting is wel dat in die kernen de schaarste gaat toenemen de

komende jaren. Fien Wonen heeft een goed beeld van de ontwikkelingen op de woningmarkt, en wil hier ook op anticiperen. De gemeente hoopt dat Fien Wonen de komende periode een tandje bij kan zetten in de daadwerkelijke realisatie van nieuwbouwplannen.

De gemeente Hardinxveld-Giessendam is daarentegen niet tevreden over de inzet van Fien Wonen en beoordeelt deze met een 5. De corporatie blijft daarnaast in de ogen van de gemeente sterk naar de gemeente kijken als het gaat om het verwerven van bouwgronden. De gemeente geeft aan dat Fien Wonen ruimte is gegeven om mee te doen in nieuwbouwprojecten met private partijen. Ook is men via Woningmakers gezamenlijk in gesprek gegaan. In de ogen van de gemeente heeft Fien Wonen daarom kansen gehad, maar deze laten liggen de afgelopen periode. De gemeente hoopt voor de toekomst dat uit de lopende gesprekken concrete plannen komen. Positief is dat Fien Wonen steeds meer initiatieven probeert op te pakken, ook wanneer kansen worden aangedragen door de gemeente of andere partijen.

De gemeente Hardinxveld-Giessendam ervaart eveneens dat Fien Wonen en de gemeente een verschil in visie hebben ten aanzien van het type woning waar behoefte aan is. De gemeente ziet vooral behoefte aan kleinere woningen voor senioren en starters, mede ten behoeve van doorstroming. Fien Wonen zet in nieuwbouw echter juist vooral in op grondgebondenwoningen, terwijl hier in de ogen van de gemeente minder behoefte aan is, omdat mensen veelal een woning kopen na de startersfase.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden hebben beperkt zicht op de prestaties van Fien Wonen ten aanzien van de beschikbaarheid. De belanghebbenden die hier wel zicht op hebben, beoordelen de prestaties met een ruim voldoende. Men geeft daarbij aan dat de ambities ten aanzien van de beschikbaarheid van Fien Wonen groter zijn dan de mogelijkheden. Fien Wonen pakt echter wel de mogelijkheden op die men heeft en heeft goed op het netvlies wat nodig is volgens de overige belanghebbenden. Fien Wonen zoekt bijvoorbeeld naar creatieve oplossingen zoals bijvoorbeeld de verbouw van het kantoor naar de woonvoorzieningen voor Place4me & more. Een enkeling constateert dat Fien Wonen als het gaat om woningtoewijzing traditioneel is; er wordt weinig geëxperimenteerd, bijvoorbeeld met doorstroming.



Foto 4: Nieuwbouw

2.3.2 Thema 2: De betaalbaarheid en de woningtoewijzing van de woningvoorraad

7,6

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Fien Wonen ten aanzien van de betaalbaarheid en de woningtoewijzing van de woningvoorraad met een goed.

Huurdersorganisaties

De inzet van Fien Wonen ten aanzien van betaalbaarheid wordt gemiddeld als goed beoordeeld. De huurdersorganisaties geven aan dat Fien Wonen inzet op de betaalbaarheid door bijvoorbeeld de hoogte van de huren van de woningen te beperken. Fien Wonen legt bijvoorbeeld zonnepanelen die niet worden doorberekend, waardoor de woonlasten dalen. Fien Wonen investeert hierdoor actief in de verhoging van de betaalbaarheid.

Wel merken de huurdersorganisaties op dat Fien Wonen qua huurverhogingen aan de hoge kant zit in vergelijking met de regio. Daarnaast communiceert Fien Wonen hier ook niet altijd handig over, door aan te geven dat de huurverhoging 'wettelijk gezien' is toegestaan. Hierdoor lijkt het alsof Fien

Wonen vooral maximaal rendement wil halen binnen hetgeen toegestaan is. Het is positief dat Fien Wonen aangeeft bij huurders die in problemen komen 'maatwerkoplossingen' wil doorvoeren. De vraag is echter of dit in de praktijk goed uitwerkt, omdat lang niet alle huurders tijdig hulp zoeken indien er problemen ontstaan.

Tot slot merken de huurdersorganisaties op dat de huurbeleids sessie vanaf 2021 naar de voorkant van het proces is verplaatst, waardoor men hoopt meer invloed te hebben op dit onderwerp. In het verleden werden de huurdersorganisaties pas geconsulteerd als de begroting al was opgesteld, waardoor er weinig tot geen ruimte was om nog aanpassingen te doen.

Gemeenten

De gemeente Hardinxveld-Giessendam heeft beperkt zicht op de prestaties van Fien Wonen ten aanzien van de betaalbaarheid. Wel heeft men het idee dat Fien Wonen zich hiervoor inzet. Er is bijvoorbeeld tijdens de coronapandemie gesproken over eventuele betalingsproblemen van huurders, en Fien Wonen gaf toen aan maatwerk te leveren waar nodig. Aandachtspunt voor de gemeente zijn wel de signalen van senioren in grondgebondenwoningen die geen kleinere betaalbare alternatieven hebben, waardoor doorstroming niet van de grond kan komen.

De gemeente Vijfheerenlanden geeft aan dat Fien Wonen zich goed inzet voor de betaalbaarheid van de woningvoorraad, en beoordeelt dit onderdeel met een 7,6. De corporatie doet dit in lijn met de verwachtingen die de gemeente van hen heeft, en is hier erg tevreden over.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden hebben beperkt zicht op de prestaties van Fien Wonen ten aanzien van betaalbaarheid. Wel ziet men dat sociaal wonen voor Fien Wonen een groot goed is; er wordt volgens de overige belanghebbenden volop aan gewerkt.

2.3.3 Thema 3: De kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad

8,1

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Fien Wonen ten aanzien van de kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad met een goed.

Huurdersorganisaties

De huurdersorganisaties zijn erg tevreden over de inzet van Fien Wonen ten aanzien van de kwaliteit van woningen en de verduurzaming hiervan. Deze opgave staat bij Fien Wonen hoog op de prioriteitenlijst, en de corporatie pakt dit actief op. Fien Wonen zoekt hierbij naar mogelijkheden in biobased bouwen en vergroening. Zoals eerder genoemd worden daarnaast zonnepanelen geplaatst, zonder deze door te rekenen in de huur, dat is voor de huurders prettig.

Gemeenten

Beide gemeenten zijn erg tevreden over de inzet van Fien Wonen ten aanzien van de kwaliteit en verduurzaming van de woningvoorraad, en beoordelen dit onderwerp met een 8. Men geeft aan dat Fien Wonen vooruitstrevend is en hoge ambities heeft. De gemeente Vijfheerenlanden vraagt zich wel af of deze realistisch zijn, Fien Wonen kan wat dat betreft beter uitleggen of zij de financiële ruimte voor de plannen heeft. Men hoopt echt gezamenlijk te kunnen optrekken om de ambities waar te kunnen maken. Ook wordt de rol van de corporatie in de transitievisie warmte en de agendering van energiegedrag van huurders erg gewaardeerd door de gemeente.

De gemeente Hardinxveld-Giessendam waardeert de nauwe samenwerking op het gebied van verduurzaming, en vindt dat Fien Wonen duidelijke keuzes heeft gemaakt in haar investeringen, bijvoorbeeld ten aanzien van de woningen die aangepakt gaan worden of in aanmerking komen

voor herstructurering. Veel woningen van Fien Wonen hebben daarnaast al verduurzamingsmaatregelen, zoals zonnepanelen, elektrisch koken en isolatie. De huurdersraad wordt nadrukkelijk bij deze maatregelen en renovaties betrokken. Dit is echt een mooie prestatie van de corporatie.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden hebben beperkt zicht op de inzet van Fien Wonen op dit vlak. Men geeft aan dat Fien Wonen sinds 2017 bezig is met de verduurzaming van het bezit. Waar nodig worden doelen naar voren gehaald en middelen beschikbaar gesteld. Ook is er landelijk aandacht voor het biobased bouwen van Fien Wonen. Het duurzaamheidsbeleid 'Fien Future Friendly' wordt door een van de overige belanghebbenden inspirerend genoemd. Een andere belanghebbende heeft wel de indruk dat de ambities hoger zijn dan Fien Wonen tot nu toe heeft kunnen realiseren. De prestaties worden als zeer goed beoordeeld.

2.3.4 Thema 4: Het huisvesten van specifieke doelgroepen en flexibiliteit

7,9

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Fien Wonen ten aanzien van het huisvesten van specifieke doelgroepen en flexibiliteit met een goed.

Huurdersorganisaties

De huurdersorganisaties geven aan dat Fien Wonen zich zeer goed inzet voor de huisvesting van specifieke doelgroepen. De corporatie heeft echt oog voor deze doelgroepen en heeft mooie projecten opgezet, bijvoorbeeld in hun eigen kantoorpand.

De huurdersorganisaties geven als aandachtspunt nog de clustering van specifieke doelgroepen in bepaalde complexen mee. Fien Wonen zou meer aandacht mogen hebben voor de mix tussen oudere en nieuwere bewoners, mede in samenwerking met de gemeente. Helemaal nu de opgave lijkt toe te nemen op dit vlak, en er steeds meer instroom komt vanuit de regio.

Gemeenten

De gemeenten beoordelen de inzet van Fien Wonen ten aanzien van de huisvesting van specifieke doelgroepen uitlopend. Beide gemeenten geven aan dat Fien Wonen voldoet aan de afspraken die gemaakt zijn ten aanzien van de huisvesting van deze doelgroepen, zoals statushouders. Fien Wonen heeft nadrukkelijk oog voor de huisvesting van doelgroepen die extra begeleiding nodig hebben. De inzet in projecten als een crisiswoning en pilot beschermd thuis worden gewaardeerd.

De gemeente Vijfheerenlanden geeft nog aanvullend aan dat het invullen van de opgave specifieke doelgroepen te huisvesten lastiger wordt, omdat vanwege de herindeling in een nieuwe woningmarktregio partijen nog zoekende zijn naar de rollen en verantwoordelijkheden. Wel neemt Fien Wonen hier een actieve rol in. Daarnaast ziet de gemeente dat Fien Wonen actief partners opzoekt om deze doelgroepen een plek te geven. De gemeente Vijfheerenlanden beoordeelt de inzet met een 8.

Het zorgpunt voor de gemeente Hardinxveld-Giessendam is de toename van de instroom van bijzondere doelgroepen uit de regio. Met name vanuit de lokale maatschappelijke en sociale draagkracht binnen de gemeente en specifieke wijken en buurten hiervoor. De gemeente ziet steeds meer 'stadse problematieken' ontstaan en heeft het idee dat Fien Wonen de gemeente beperkt in deze processen betreft. Hierdoor ervaart de gemeente weinig inbreng te hebben. De gemeente zou graag tijdig aangehaakt worden door Fien Wonen, om gezamenlijk op te kunnen trekken in beleid en uitvoering. De gemeente Hardinxveld-Giessendam beoordeelt de inzet met een 6.

Overige belanghebbenden

Fien Wonen geeft vanuit haar betrokkenheid en binnen de context goed invulling aan de huisvesting van specifieke doelgroepen. Fien Wonen zet zich volgens de overige belanghebbenden, voor zover zij daar zicht op hebben, in voor bijzondere doelgroepen met onder meer noodwoningen in Hardinxveld-Giessendam en Meerkerk en de tien appartementen boven het eigen kantoor voor de stichting Place4Me. Fien Wonen wil inspelen op de woonbehoeften van mensen met een zorgindicatie en daarin, door het leveren van maatwerk, van waarde zijn. Aan de uitvoeringskant mogen tempo en proactiviteit nog wel omhoog.

Waar het gemeentelijk beleid niet aansluit bij dat van Fien Wonen, zoekt de corporatie daarbinnen zo goed mogelijk haar weg, probeert waar dat kan mee te bewegen en anders alternatieven te zoeken, stelt een van de overige belanghebbenden vast.

2.3.5 Thema 5: De leefbaarheid in wijken en buurten en maatschappelijk vastgoed

6,8

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Fien Wonen ten aanzien van De leefbaarheid in wijken en buurten en maatschappelijk vastgoed met een ruim voldoende.

Huurdersorganisaties

De huurdersorganisaties geven aan dat er in het werkgebied van Fien Wonen geen sprake is van grote leefbaarheidsproblematiek. Fien Wonen zet zich echter wel in, waar dit nodig is. Er zijn bijvoorbeeld twee medewerkers op het gebied van leefbaarheid in dienst, die in de wijken en buurten rondlopen, mensen aanspreken en echt het gesprek met mensen aan willen gaan om achter achterliggende problematiek te komen. Dit doet Fien Wonen goed.

Gemeenten

De gemeenten beoordelen de inzet van Fien Wonen ten aanzien van de leefbaarheid van wijken en buurten verschillend. De gemeente Vijfheerenlanden geeft aan dat Fien Wonen zich naar verwachting inzet op het gebied van leefbaarheid, en beoordeelt de inzet met een 7. Er spelen beperkte leefbaarheidsproblemen in het werkgebied van Fien Wonen binnen de gemeente. Fien Wonen doet hierin wat ze zou moeten doen.

In Hardinxveld-Giessendam is de gemeente van mening dat er verbeter ruimte mogelijk is voor de inzet van Fien Wonen ten aanzien van de leefbaarheidsinzet en schoon, heel en veilig. Dit onderwerp wordt door deze gemeente beoordeeld met een 5, omdat de inzet beperkt is in de ogen van de gemeente. De gemeente noemt een voorbeeld van een langdurig leegstaand pand, wat de leefbaarheid voor de omgeving niet bevordert. Verder valt het de gemeente op dat Fien Wonen in de meer sociale kant van leefbaarheid vooral het eigen beleid strak lijkt te volgen, en daarna stopt. De gemeente ervaart dat hierdoor veel problemen op het bordje van de gemeente of andere maatschappelijke partners terechtkomen. Soms is dit pas in een laat stadium, waardoor de problematiek al is toegenomen. De gemeente zou hier in beleid en uitvoering graag veel meer gezamenlijk in op willen trekken, juist ter preventie van problemen.

De gemeente Hardinxveld-Giessendam heeft hierbij ook het idee dat Fien Wonen de aansluiting op de lokale context en cultuur steeds meer lijkt te verliezen, door het vertrek van lokaal gebonden medewerkers.

Overige belanghebbenden

De meeste overige belanghebbenden hebben weinig zicht op de feitelijke prestaties van Fien Wonen op het gebied van leefbaarheid omdat zij daarmee in de dagelijkse praktijk weinig te maken

hebben. Drie belanghebbenden hebben wel voldoende zicht op de prestaties voor een beoordeling. In de wijken die het meest kwetsbaar zijn, spant Fien Wonen zich volgens een belanghebbende goed in om de leefbaarheid te verbeteren. Waar nodig worden allianties aangegaan met zorg- en welzijnsinstellingen, zoals bijvoorbeeld met Place4Me.

De tweede belanghebbende die een beoordeling geeft, is tevreden over de algemene inzet op leefbaarheid, maar geeft aan dat de leefbaarheid en de inzet van Fien Wonen bij het pand met tijdelijke bewoning op de Sluisweg te wensen overlaat. Wanneer Fien Wonen daadwerkelijk plannen gaat maken en realiseren voor het anti-kraak gebouw, is de verwachting dat de leefbaarheid snel verbetert. Een andere belanghebbende stelt dat de directeur-bestuurder het belangrijk vindt dat de organisatie leefbaarheidsproblemen tijdig signaleert en oppakt.

2.3.6 Relatie en communicatie

7,6

De belanghebbenden beoordelen de relatie en de communicatie met Fien Wonen met een goed.

Huurdersorganisaties

De huurdersorganisaties zijn erg tevreden over de relatie en communicatie met Fien Wonen. De corporatie is benaderbaar en kent de huurdersorganisaties goed. Ook kan men altijd bij Fien Wonen terecht, en wordt men te woord gestaan. De samenwerking gaat over het algemeen goed.

Wel merken de huurdersorganisaties op dat er soms nog sprake is van de houding en manier van denken van voor de fusie, bijvoorbeeld als het gaat om interne communicatie. Dit verloopt niet altijd soepel omdat medewerkers niet goed op de hoogte lijken te zijn van de werkwijze met meer verantwoordelijkheid bij de medewerker en meer externe gerichtheid die Fien Wonen wil hanteren sinds de fusie. De huurdersorganisaties merken op dat dit wellicht debet is aan het feit dat er veel kortdurende interim-functies zijn bij Fien Wonen. Daarnaast merkt men dat er binnen Fien Wonen nog sprake is van veel 'eilanden', waardoor men van elkaar niet altijd weet wat er speelt. Dit is lastig als medewerkers uitvallen of niet aanwezig zijn, of als men te maken heeft met (externe) uitvoerders. De implementatie van een goed geautomatiseerd systeem en duidelijke proceseigenaren zijn hierin wel van belang. Ten behoeve van de relatie en communicatie met de huurdersorganisaties zijn dit nog wel aandachtspunten voor de corporatie.

Gemeenten

De gemeenten ervaren de relatie en communicatie met Fien Wonen wisselend. De gemeente Vijfheerenlanden geeft aan dat de samenwerking erg prettig verloopt en beoordeelt dit onderdeel met een 7,5. De contactpersonen zijn goed en snel benaderbaar en bereikbaar, zowel bestuurlijk als ambtelijk. De gemeente waardeert het daarnaast dat Fien Wonen bereid is om mee te denken en een positief constructief-kritische houding heeft. De sfeer van de gesprekken is open, waarbij de corporatie nadrukkelijk belangen en inzichten wil begrijpen en inzichtelijk wil maken. De relatie is de afgelopen jaren echt gegroeid.

In Hardinxveld-Giessendam wordt de relatie en communicatie met Fien Wonen op bestuurlijk niveau als goed ervaren door de gemeente. Men weet elkaar goed te vinden en er vindt goed en constructief overleg plaats, waardoor zaken snel zijn opgelost op dit niveau. Ook op beleids-/ambtelijk niveau is er sprake van een stijgende lijn in het contact, en weten de betrokkenen elkaar in het woondomein goed te vinden. De gemeente ziet tegelijkertijd dat in de uitvoering, bijvoorbeeld in het sociaal domein, de samenwerking stroef verloopt. Men moet vaak lang wachten op een reactie van Fien Wonen. De gemaakte afspraken op bestuurlijk en beleidsniveau worden niet altijd nageleefd of opgepakt in de uitvoering.

Daarnaast vindt de gemeente dat bij Fien Wonen de afspraken met de gemeente niet goed in de organisatie verankerd en geborgd zijn. Hierdoor moest men herhaaldelijk opnieuw elkaar vinden op bepaalde opgaven en afspraken maken. Dit levert frustratie en onnodig werk op voor de gemeente. Men heeft het idee dat dit steeds meer verloren gaat met het vertrek van medewerkers, wat zijn weerslag heeft op de contacten en de samenwerking. Een goede samenwerking en afstemming is echter juist belangrijk omdat Hardinxveld-Giessendam niet direct een huurcultuur heeft. Daar komt bij dat er steeds meer maatschappelijke opgaven op de kleinere gemeenten afkomen, waardoor de samenwerking en relatie tussen de gemeente en corporatie juist belangrijker worden. Al met al beoordeelt de gemeente Hardinxveld-Giessendam dit onderwerp met een 6.

Overige belanghebbenden

De meeste overige belanghebbenden beoordelen de relatie met de werkvloer als goed, en die met de directeur-bestuurder als zeer goed. Fien Wonen is laagdrempelig en toegankelijk, en de directeur-bestuurder eigenzinnig en betrokken. De communicatie is helder en transparant, en de lijnen zijn kort.

Een enkeling merkt op dat de vele wisselingen van de wacht bij Fien Wonen soms vertragend werken, omdat kennis steeds opnieuw moet worden overgedragen. Een andere belanghebbende merkt op dat men vaak zelf het initiatief moet nemen voor overleggen of contact met Fien Wonen.

2.3.7 Invloed op beleid

7,0

De belanghebbenden beoordelen de invloed op het beleid van Fien Wonen met een ruim voldoende.

Huurdersorganisaties

De huurdersorganisaties geven aan dat de invloed op beleid bij Fien Wonen afhankelijk is van het onderwerp dat besproken wordt. Op sommige onderwerpen luistert Fien Wonen echt goed naar de mening en inbreng van de huurdersorganisaties.

Tegelijkertijd zijn er onderwerpen waarbij de huurdersorganisaties tijdens overleggen in het gelijk wordt gesteld, maar dit vervolgens niet door Fien Wonen wordt opgepakt. De corporatie is hierop wel aanspreekbaar, en dan krijgt men ook excuses, maar het frustreert de huurdersorganisaties dat afspraken niet altijd worden nagekomen. Daarnaast hebben huurders op sommige onderwerpen het idee dat de beslissingen van Fien Wonen al vaststaan, en dat de huurders voor de vorm betrokken worden.

Ten aanzien van bovenstaande aandachtspunten geven de huurdersorganisaties aan dat de organisatie van Fien Wonen echt nog een (cultuur)omslag moet maken. Vooral als het gaat om de link tussen de directie en beleid enerzijds, en de uitvoering anderzijds. De uitvoering neemt nog niet voldoende de vrijheid die ze nu krijgen, waardoor zaken niet goed opgepakt worden.

Gemeenten

Ten aanzien van de invloed op beleid lopen de ervaringen in beide gemeenten uiteen. De gemeente Vijfheerenlanden is erg tevreden over de mate waarin Fien Wonen openstaat voor de invloed op beleid, en geeft hiervoor een 8. Voor beide partijen is dit nog wel een zoektocht, omdat de gemeente op veel onderwerpen en opgaven zelf nog geen (nieuwe) visie heeft, na de herindeling. Fien Wonen gaat hier goed mee om en neemt een passende rol in. Fien Wonen probeert daarnaast proactief haar eigen ervaringen uit te dragen, en daarmee belanghebbenden te beïnvloeden en te leren, bijvoorbeeld als het gaat om verduurzaming en biobased bouwen.

De gemeente Hardinxveld-Giessendam geeft aan dat de invloed op beleid bij Fien Wonen voldoende is, en beoordeelt dit onderdeel met een 6,3. Men kan bestuurlijk bijvoorbeeld goed het gesprek aangaan over het te voeren beleid. Er is echter wel sprake van een fundamenteel verschil in visie op de opgave. De gemeente wil inzetten op senioren, doorstroming en starters, terwijl Fien Wonen veel aandacht heeft voor nieuwbouw en zorgdoelgroepen. Dit is een lastige discussie waarin beide partijen elkaar moeilijk kunnen vinden. Een ander zorgpunt voor de gemeente is dat er bij Fien Wonen een verschil wordt ervaren tussen de visie en de uitvoering, waardoor daadwerkelijke invloed in de praktijk beperkt is.

Tegelijkertijd zijn er de afgelopen periode stappen gezet die de invloed vergroten. Fien Wonen heeft de gemeente bijvoorbeeld goed betrokken bij het Sociaal plan, het maken van procesafspraken tussen partijen hierover, en de verduurzamingsstrategie.

Overige belanghebbenden

De meeste overige belanghebbenden geven aan dat van directe geformaliseerde invloed op het beleid geen sprake is, maar dat dit past binnen de context van de samenwerking. Fien Wonen staat namelijk wel altijd open voor suggesties vanuit de belanghebbende. Ook wordt er veel (thematisch) overlegd en gediscussieerd, en worden visies worden met elkaar vergeleken. In die zin oefent men indirect toch invloed uit op het beleid van Fien Wonen, en Fien Wonen op dat van de overige belanghebbenden. Voor een deel van de overige belanghebbenden geldt bovendien dat het gezamenlijk opgestelde regiobeleid zich in voorkomende gevallen vertaalt in het beleid van de individuele corporaties. Dit is daarom een vorm van invloed hebben.

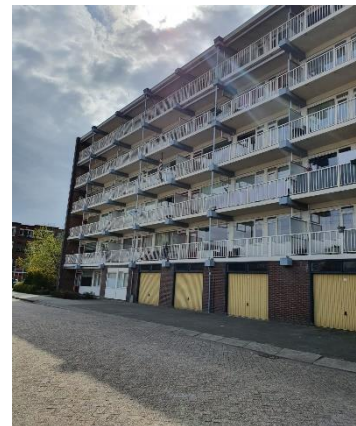


Foto 5: Uranusflat verduurzaming

2.4 Boodschap

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

2.4.1 Goede punten

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende goede punten mee:

Huurders

- Fien Wonen brengt steeds meer structuur in haar manier van werken, waardoor de afstemming met de huurdersorganisaties steeds beter gaat. De huurders noemen bijvoorbeeld de jaaragenda die voor hen erg prettig werkt;
- De persoonlijke communicatie met medewerkers binnen Fien Wonen gaat steeds ontspannener en beter. Hier werkt de corporatie actief aan.

Gemeenten

- Fien Wonen probeert steeds meer initiatieven op te pakken, ook wanneer kansen worden aangedragen door de gemeente Hardinxveld-Giessendam of andere partijen. Fien Wonen staat hier echt steeds meer voor open de laatste jaren;
- Fien Wonen heeft een positieve grondhouding en neemt een leidende en actieve rol in op onderwerpen. Bijvoorbeeld in processen die voortkomen uit het herindelingsproces van de gemeente Vijfheerenlanden. Dat doen ze echt goed;

- Fien Wonen heeft een organisatieverandering doorgemaakt, waar de gemeente Vijfheerenlanden geen last van heeft gehad. Dat is geen sinecure;
- De gemeente Vijfheerenlanden heeft het gevoel dat Fien Wonen veel aandacht heeft voor de opgaven in de gemeente, terwijl maar 1/3^e van hun bezit in de gemeente ligt.

Overige belanghebbenden

- Fien Wonen zegt misschien niet altijd meteen ja, maar in ieder geval nooit nee;
- Fien Wonen heeft inzicht in de opgaven;
- Men heeft een gedeelde visie op huisvesting van mensen met een zorgvraag;
- Fien Wonen is daadkrachtig aan tafel bij de gemeente;
- De corporatie heeft een pragmatische houding;
- De maatschappelijke en volkshuisvestelijke betrokkenheid van de directeur-bestuurder en haar heldere morele kompas; dat sijpelt ook door in de organisatie;
- De medewerkers van Fien Wonen zijn vriendelijk, open en menselijk;
- Fien Wonen reageert adequaat en passend op reparatieverzoeken en communiceert daar helder over;
- Het nieuwe Fien Wonen heeft een frisse uitstraling, bijvoorbeeld in haar nieuwsbrieven, haar website en haar logo;
- Fien Wonen is zakelijk opererend vanuit de gedachte dat elke teveel betaalde euro ten koste gaat van de huurder.

2.4.2 Leer- en verbeterpunten

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

Huurders

- De communicatie en overdracht intern bij Fien Wonen verdient aandacht;
- De bereikbaarheid en brede communicatie van de corporatie naar individuele huurders is niet op orde en loopt niet altijd goed;
- De huurdersorganisaties zouden op onderwerpen graag meer betrokkenheid en invloed op beleid willen, in plaats van het bespreken van vaststaande beslissingen.

Gemeenten

- De lokale context en dienstbaarheid zijn op dit moment niet geborgd, omdat veel in de gemeente Hardinxveld- Giessendam wonende medewerkers zijn vertrokken.
- Fien Wonen zou ook meer proactief mogen communiceren richting de gemeente Hardinxveld- Giessendam, en de gemeente eerder en meer mogen betrekken bij beleid, met name in het sociale domein;
- Fien Wonen zou in de komende periode meer mogen bouwen in de dorpen in de gemeente Vijfheerenlanden, in samenwerking met andere partijen;
- De afgelopen periode is er veel verloop in personeel geweest bij Fien Wonen, waardoor de gemeente Vijfheerenlanden bang is dat de lokale kennis binnen de corporatie verdwenen is;
- De samenwerking tussen de corporaties binnen de gemeente Vijfheerenlanden moet nog wel goed tot stand komen.

Overige belanghebbenden

- Fien Wonen kan creatiever zijn als het gaat om woningtoewijzing;
- Het tempo en de proactiviteit kunnen bij Fien Wonen hier en daar nog omhoog, met name in de uitvoering;
- Fien Wonen zou nog meer zichtbaar mogen zijn in de wijken en buurten;

- Benoem ook ouderen specifiek als doelgroep (ze ontbraken in de position paper);
- Pas op: voor de muziek uitlopen en niet achteromkijken kan ertoe leiden dat men volgers kwijtraakt.

2.4.3 Boodschap of advies

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

Huurders

De huurdersorganisaties hebben geen aanvullende boodschap of advies voor Fien Wonen.

Gemeenten

- De gemeente Hardinxveld-Giessendam wil het begrip voor elkaar bevorderen de komende periode, bijvoorbeeld door een dagje bij elkaar op kantoor te werken. Deze initiatieven heeft men op ambtelijk-/beleidsniveau al besproken;
- De gemeente Vijfheerenlanden geeft nog mee dat de opstartproblemen bij Fien Wonen intern, zoals beschreven in de position paper, niet worden herkend door de gemeente in de inzet en samenwerking die men heeft. Fien Wonen heeft deze problemen dus goed intern weten te houden;
- De gemeente Vijfheerenlanden merkt nog op dat men de RvC van Fien Wonen bestuurlijk nog niet kent. Dit is nog niet gemist, maar zou richting de toekomst nog wel interessant zijn.

Overige belanghebbenden

- Ga zo door, maar check af en toe of je niet te ver voor de muziek uitloopt;
- Pas op met biobased bouwen; het moet geen dogma worden;
- Wees niet té onbevangen/naïef; dat kan ook contraproductief zijn. Er zijn grenzen aan wat er samen kan;
- Blijf volkshuisvestelijk betrokken en in je eigenzinnigheid doorgaan, maar neem je partners daarin iets eerder mee;
- Organiseer een inloopspreekuur voor huurders. Fien Wonen heeft samen met de klankbordgroep een inloopspreekuur georganiseerd, waarbij Fien Wonen laagdrempelig vragen van huurders heeft kunnen beantwoorden;
- Overweeg andermaal woningen voor een zorggroep en wees daarbij doortastend in de richting van de gemeente;
- Blijf bouwen aan een toekomst, bijvoorbeeld met nieuwe bouwmethoden of -concepten. De cultuur in Hardinxveld-Giessendam is dorps en behoudend, waardoor vooruitstrevende oplossingen vanuit de woningcorporatie wenselijk zijn.

2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De visitatiecommissie heeft de huurders en de gemeente(n), aan de hand van een aantal open vragen, gevraagd om hun mening te geven over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om te komen tot prestatieafspraken in de lokale driehoek. Uit de gesprekken bleek dat het nodig is om de twee gemeenten te splitsen, gezien de uiteenlopende ervaringen.

Hardinxveld-Giessendam

De huurdersorganisatie geeft aan dat in Hardinxveld-Giessendam de afspraken vooral gemaakt worden tussen de gemeente en Fien Wonen. De huurders worden slechts beperkt betrokken in het tripartite overleg. De huurdersorganisatie ervaart dat de gemeente veel discussies afkapt en star is in het nemen van verantwoordelijkheden. Bijvoorbeeld ten aanzien van nieuwbouw, omdat ze geen

grond beschikbaar hebben, maar ook op het gebied van leefbaarheid schuift de gemeente alles af naar het sociaaloket vanuit Drechtsteden.

De gemeente geeft aan dat het proces om te komen tot prestatieafspraken goed verloopt. Men heeft hier gezamenlijk met de betrokken partijen aan gewerkt. Partijen kunnen goede gesprekken met elkaar voeren over de te maken afspraken. Daarnaast houdt Fien Wonen bijvoorbeeld ook jaarlijks een presentatie over haar visie, belangen en inbreng in de raad, om ook politiek begrip te creëren. Fien Wonen heeft hierin een lastige opgave, omdat de gemeente van oorsprong geen huurdersgemeente is. Wel merkt de gemeente nog op dat de huurdersraad nog zoekend is naar haar positie. Fien Wonen gaat hier goed mee om. Maar men heeft bijvoorbeeld meegemaakt dat de huurdersraad de afspraken heeft getekend, en de volgende dag in de krant aangaf het niet eens te zijn met de inhoud.

Wat betreft de kwaliteit van de afspraken is de huurdersorganisatie van mening dat deze weinig concreet zijn, met name waar de gemeente een inspanning moet leveren. De huurdersorganisatie heeft hierdoor dan ook niet het idee dat ze een grote inbreng hebben gehad richting de gemeente. De rol van de huurders is in hun ogen dan ook nog niet helemaal gelijkwaardig. De invloed van de huurders richting de corporaties is wel groot.

De gemeente is tevreden over de kwaliteit van de prestatieafspraken. Deze zijn dekkend voor de opgave en zijn ook voldoende concreet uitgewerkt. De gemeente geeft aan dat de afspraken ook integraal worden benaderd, en bijvoorbeeld ook breed besproken worden in de ambtelijke organisatie en het college, zodat alle beleidsvelden en -portefeuilles een bijdrage kunnen leveren. Desalniettemin blijft het tussen onderwerpen en partijen soms een onderhandelingspel.

Vijfheerenlanden

In de gemeente Vijfheerenlanden heeft men te maken met een complexer proces dan voorheen, vanwege de fusie van de gemeente. Voor 2020 zijn de bestaande afspraken tussen de gemeente, Fien Wonen en de huurdersorganisatie verlengd, vanwege de herindeling. Vanaf 2021 hebben de gemeente, de drie corporaties en de drie huurdersorganisaties gezamenlijk afspraken gemaakt. Men zoekt nadrukkelijk nog naar de rolverdelingen en de invulling van de afspraken.

De gemeente geeft aan dat er onderling sprake was van spanning tussen de betrokken partijen, en men moest ook aftasten welke belangen en inzichten er speelden. Fien Wonen heeft echt een leidende rol in dit proces genomen. Dit is bewonderenswaardig, omdat ze ook niet de grootste corporatie zijn in de gemeente. Men kan elkaar nu veel beter vinden, en begrijpt elkaar in het zoeken naar realistische ambities. De gemeente merkt verder op dat de huurders nog wel een beperkte rol hebben in het proces. Men vindt het nog lastig om te zoeken welke rol zij precies in kunnen nemen, maar er is zeker nog potentie om de huurders een grotere rol in te laten vullen in het proces.

De huurdersorganisatie merkt op dat de gemeente weinig concrete toezeggingen doet, en zaken vaak worden doorgeschoven. Men verschuilt zich vaak achter de herindeling en claims die er liggen. De huurdersorganisaties werden door de corporaties goed betrokken, maar vinden dat de gemeente te passief is en vaak wacht wat er op hen afkomt. Ook beantwoordden de ambtenaren van de gemeente de vragen van de huurders vaak ontwijkend en indirect. De huurdersorganisatie geeft ook nog aan het initiatief te hebben genomen om de samenwerking tussen de drie huurdersorganisaties op te zoeken. De huurdersorganisaties zijn dan ook verenigd in de werkgroep 'Vijfheerenhuurders', wat steeds beter loopt.

Ten aanzien van de kwaliteit van de prestatieafspraken is de gemeente van mening dat de prestatieafspraken dekkend zijn voor de opgaven in het gebied. Enkele afspraken hadden wel meer SMART geformuleerd mogen worden, zodat ze ook concreter opgepakt zouden kunnen worden. Ook zou er op enkele onderwerpen het te bereiken doel nog scherper geformuleerd mogen worden. De gemeente geeft aan dat dit wellicht ook komt omdat de gemeente zelf nog weinig visie heeft op bepaalde onderwerpen, waardoor het lastiger is voor de corporaties en huurders om te weten welke kant de gemeente op zou willen. Richting de toekomst wil men ook graag doorontwikkelen richting meerjarenafspraken, meer gericht op de visie of stip op de horizon.

Wat betreft de inhoud van de afspraken geeft de huurdersorganisatie aan, dat de biedingen de eerste keer in vorm en inhoud sterk uit elkaar liepen tussen de verschillende corporaties/kernen. Dit trekt men nu recht, waardoor de te maken afspraken ook vergeleken en geïnterpreteerd kunnen worden door alle partijen. Fien Wonen neemt hierin een goede rol in.

2.6 Aanvullende vragen

Fien Wonen heeft als aanvulling op de hiervoor beschreven onderwerpen die in de visitatiemethodiek zijn vastgelegd zelf ook vragen aan gereikt om voor te leggen aan haar belanghebbenden. Deze vragen en antwoorden volgen hieronder. De vraag over de inzet ten tijde van de coronapandemie is opgenomen om te bepalen in welke mate deze van invloed is geweest op de samenwerking en prestaties. De vraag over de (verwachtingen ten aanzien van de) rol in het netwerk is opgenomen omdat Fien Wonen inschat dat in de nabije toekomst samenwerking met belanghebbenden meer en meer vanuit een breder netwerkverband zal plaatsvinden.

2.6.1 *Hoe zien belanghebbenden de inzet van Fien Wonen ten tijde van de coronapandemie?*

Huurders

De huurdersorganisaties geven aan dat Fien Wonen zich goed voor de huurders heeft ingezet tijdens de coronapandemie. Aandachtspunt is wel de interne communicatie en overdracht in deze periode waarin veel digitaal wordt gewerkt.

Gemeenten

De gemeenten zijn van mening dat Fien Wonen zich prima heeft ingezet tijdens de coronapandemie. Men is elkaar goed blijven vinden en heeft elkaar vastgehouden. De kwaliteit van het contact is niet veranderd door corona. Ook heeft Fien Wonen, waar nodig, ingespeeld op de situatie van huurders, vooral als het gaat om huren. Al lijken er vooralsnog geen grote betalingsproblematieken te ontstaan bij de huurders van Fien Wonen. Voor de gemeente Hardinxveld-Giessendam betekent dit wel dat niet in de hele organisatie de contacten goed liepen, maar dit lag niet per se aan corona (zie ook relatie en communicatie).

De gemeente Vijfheerenlanden geeft nog aan dat Fien Wonen ook tijdig heeft geanticipeerd op de coronapandemie, en hier ook in reguliere processen haar voordeel mee gaat doen, bijvoorbeeld ten aanzien van het incassoproces, wat ze ook structureel wil inbedden. Ook zoekt Fien Wonen nadrukkelijk bij de gemeente en andere partners naar de visie op de post-coronasituatie.

Overige belanghebbenden

De meeste overige belanghebbenden zijn van mening dat Fien Wonen zich goed heeft ingezet in de coronapandemie en heeft gezocht naar oplossingen. Er is helder gecommuniceerd waar ze waren en hoe huurders ze konden bereiken. Gedurende de pandemie werd door de directeur-bestuurder bij diverse partijen ook geïnformeerd naar de stand van zaken; hiermee toonde zij haar maatschappelijke betrokkenheid.

Een van de overige belanghebbenden vraagt zich af of Fien Wonen niet wat minder strikt dicht had moeten, om recht te doen aan de behoeften van zowel huurders als bewoners. Deze belanghebbende heeft zich erover verwonderd dat er in de position paper met geen woord over corona werd gerept.

2.6.2 Welke rol verwachten belanghebbenden dat Fien Wonen oppakt/op gaat pakken in het netwerk?

Huurders

De huurders hebben geen aanvullende verwachtingen van Fien Wonen ten aanzien van de volkshuisvestelijke opgaven, dan reeds genoemd onder de betreffende thema's. Inzet op doorstroming en oog voor een mix van doelgroepen lijken de belangrijkste opgaven op dit vlak.

Ten aanzien van de communicatie verwachten de huurdersorganisaties nog wel een verbeterslag bij Fien Wonen, zowel als het gaat om de overdracht en interne communicatie, als de communicatie naar individuele huurders. Daarnaast zouden de huurdersorganisaties op onderwerpen graag meer betrokkenheid en invloed op het beleid willen, in plaats van het bespreken van vaststaande beslissingen.

Gemeenten

Fien Wonen neemt in de ogen van de gemeente Vijfheerenlanden een goede rol in binnen de gemeente, en in haar netwerk. Men moet gezamenlijk de samenwerking nog meer laten groeien de komende periode. Op specifieke thema's zijn geen aanvullende verwachtingen van Fien Wonen dan reeds genoemd onder de betreffende thema's.

In de ogen van de gemeente Hardinxveld-Giessendam zou Fien Wonen weer beter aangehaakt mogen worden bij de lokale samenleving en cultuur. Ook in relatie tot de opgaven die op de gemeente afkomen. Deze opgaven moet Fien Wonen echt gaan oppakken, in samenwerking met de gemeente, om de opgaven volledig ingevuld te krijgen. De op regionale samenwerking gerichte structuren die Fien Wonen steeds strikter wil toepassen, werken lokaal veelal averechts.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven de volgende verwachtingen mee:

- Men hoopt gezamenlijk met de collega-corporaties de politiek in Vijfheerenlanden ervan te overtuigen dat er gebouwd moet en kan worden;
- Kies een paar thema's waar Fien Wonen voor gaat; wil niet ver voor de troepen uit lopen;
- Wees een ambassadeur van de maatwerkcorporatie;
- Wee de aanjager op bestuurlijk niveau;
- Specialist op het terrein van ingewikkelde vastgoedvraagstukken, ook in combinatie met zorg;
- Plaats vanuit praktijkervaringen maatschappelijke vraagstukken op de politieke agenda.
- Actief participeren, samen optrekken en waar mogelijk kennis delen en van elkaar leren in het regionale netwerk.

3 Presteren naar Vermogen



3.1 Inleiding

Het derde perspectief van waaruit het presteren van Fien Wonen wordt beoordeeld is 'Presteren naar vermogen'. De visitatiecommissie beoordeelt de 'vermogensinzet', dat wil zeggen of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder het voortbestaan op het spel te zetten.

3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie

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

Tabel 8: Presteren naar vermogen

Perspectief	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Perspectief 3: Presteren naar vermogen			
Vermogensinzet	8,0	100%	8,0

3.3 Vermogensinzet

8,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passende bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor 6. De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, omdat Fien Wonen zeer veel aandacht heeft gegeven aan het maken van gestructureerde afwegingen voor de verdeling van de vermogensinzet over verschillende thema's. Fien Wonen kan hierdoor goed onderbouwen welke keuzen zij heeft gemaakt ten aanzien van bijvoorbeeld betaalbaarheid, beschikbaar en duurzaamheid. Bovendien heeft Fien Wonen de huurders middels een klankbordgroep hierbij een goede betrokkenheid gegeven zodat de belangen van de huurders vroegtijdig in het proces kunnen worden meegenomen.

Fien Wonen heeft het ondernemingsplan en het SVB uitgewerkt in jaarplannen

Fien Wonen heeft voor ieder jaar van de visitatieperiode een begroting en jaarplan opgesteld. Naast deze jaarlijkse begrotingen stelt Fien Wonen ook voortschrijdende meerjarenbegrotingen op voor de komende 10 jaar. Wat opvalt is dat in het jaarplan een duidelijke relatie wordt gelegd met de maatschappelijke opgaven en ambities duidelijk worden toegelicht. Er wordt onder het kopje 'Waarom doen we het' steeds duidelijk uitgelegd wat de meerwaarde van een ambitie is. De begrotingen daarentegen kennen een meer traditionele financiële opzet. Hierdoor is het minder goed mogelijk een duidelijke relatie te leggen met de strategie, de in de jaarplannen opgenomen opgaven en de vermogensinzet van Fien Wonen.

Fien Wonen heeft verschillende toetsen vastgelegd in het investeringsstatuut

Het investeringsstatuut geeft gestructureerd aan op welke wijze investeringen en desinvesteringen door Fien Wonen worden voorbereid, beoordeeld en uitgevoerd. Hierbij is het aansluiten van de (des-) investeringen op de strategische koers, het rendementsbeleid en de prestatieafspraken een belangrijk onderdeel. In 2018 heeft Fien Wonen het investeringsstatuut voor het laatst geactualiseerd.

Uiteraard worden investeringen eveneens getoetst aan de strategische visie en de daarin opgenomen speerpunten. Naast deze strategische toetsen worden investeringen getoetst aan overeenstemming met de begroting en het jaarplan, het strategisch voorraadbeleid en algemeen beleid inzake bijvoorbeeld huur, verkoop en onderhoud en het rendement.

Bijzonder is dat Fien Wonen in het investeringsstatuut de inbreng van haar huurders en huurdersorganisaties in het vastgoed(des)investeringsbeleid borgt. De huurdersorganisaties hebben een adviesrecht in de planfase. In de realisatiefase kunnen individuele huurders ook keuzes maken voor hun toekomstige woning. Fien Wonen voert bijvoorbeeld een vraaggestuurd beleid met betrekking tot badkamer-, keuken- en toiletrenovaties.



Foto 6: Nieuwbouwwoningen Lexmond

Fien Wonen weegt meerdere belangen goed af bij haar vermogensinzet

Uit de ontvangen documentatie en de gesprekken met RvC, bestuur en management van Fien Wonen is gebleken dat Fien Wonen ruimschoots aandacht geeft aan het meenemen van maatschappelijke opgaven en overwegingen bij het maken van keuzen voor haar vermogensinzet.

De huurders hebben op twee momenten in het proces een rol in de uitwerking van projecten: in de planvorming en in de realisatie. De rol van huurders die te maken krijgen met een project wordt vormgegeven in een projectgebonden klankbordgroep van huidige en toekomstige bewoners. In de klankbordgroep worden diverse onderwerpen, zoals betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid middels vier à vijf scenario's tegen elkaar afgewogen.

Het resultaat van de afwegingen is een voorkeursscenario vanuit de klankbordgroep. Meestal wordt dit onderwerp ook gekozen en in een initiatiefbesluit uitgewerkt. Ook intern wordt uiteraard vanuit het MT een advies gegeven. In de bestuursbesluiten staat bovendien ook expliciet benoemd welk advies geformuleerd is en waarom ervoor wordt gekozen. Daarnaast hebben ook de huurdersorganisaties adviesrecht bij de besluitvorming.

Uit het voorgaande blijkt dat Fien Wonen uitgebreide toetsen uitvoert en haar afwegingen goed onderbouwt bij het inzetten van haar vermogen voor de verschillende doelen. Hierbij worden de belangen van de huurders en de inhoud van de prestatieafspraken duidelijk meegenomen.

De visitatiecommissie is van mening dat Fien Wonen bij het selecteren van passende investeringen de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven goed betreft en toelicht.

Fien Wonen monitort de vrije bestedingsruimte

Fien Wonen monitort het voldoen aan de door de externe toezichthouders vastgestelde normen voor kasstromen en vermogen aan de hand van haar periodieke rapportages.

Voor het weergeven van de financiële continuïteit van Fien Wonen aan het einde van 2020 gebruiken we de volgende ratio's:

- Loan-to-Value (beleidswaarde): 38% % (norm Aw $\leq$ 85%)
- Interest Coverage Ratio (ICR): 1,94 (norm Aw $\geq$ 1,4)
- Solvabiliteit (beleidswaarde): 56,7 % (norm Aw $\geq$ 20%)

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

Fien Wonen houdt haar bestedingsruimte via de managementrapportages goed in te gaten. Uit de beoordeling tijdens de huidige visitatie blijkt dat Fien Wonen op alle onderdelen aan de goede kant van de norm zit. Uit de in de begroting 2020 opgenomen doorkijk op de ontwikkeling van de kengetallen voor de komende 10 jaar blijkt dat de kengetallen redelijk stabiel zijn en ruim binnen de normen blijven.

Fien Wonen gaat deze ruimte voor een deel gebruiken als zogenoemde 'remweg' om voldoende buffer te houden en voor een deel ook voor extra investeringen, zoals voor verduurzaming.

Fien Wonen heeft geen opmerkingen ontvangen over de financiële continuïteit en scoort goed op doelmatigheid

De Autoriteit Woningcorporaties (Aw) heeft in de oordeelsbrieven de financiële continuïteit van Fien Wonen beoordeeld. Er zijn geen opmerkingen gemaakt over de financiële continuïteit.

Fien Wonen scoort in de Aedes-benchmark op het onderdeel Bedrijfslasten voor de jaren 2018, 2019 en 2020 ieder jaar in de visitatieperiode een B-score. Over 2017 is een A-score behaald. Een C-score is de laagste klassering, een A-score de hoogste haalbare. De lasten zijn gestegen van 658 euro per vhe in 2017 tot 784 euro per vhe in 2020.

De stijging vanaf 2018 wordt voor een deel veroorzaakt door een vrijgefallen reservering in 2017 die de kosten over dat jaar positief heeft beïnvloed. Andere redenen voor de kostenstijging zijn de ingezette personele ontwikkelingstrajecten, fusiekosten en de organisatieontwikkeling die de transitie uit de fusie mogelijk moet maken naar huidige volwassenheid.

4 Governance van maatschappelijk presteren



4.1 Inleiding

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

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

4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

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

Tabel 9: Governance van maatschappelijk presteren

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

4.3 Strategievorming en prestatiesturing

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

4.3.1 Strategievorming

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie geeft één pluspunt, vanwege de tijdige actualisering van het ondernemingsplan en het formuleren van goed onderbouwd beleid. De visitatiecommissie geeft als volgende stap, bijvoorbeeld in het nieuwe ondernemingsplan, mee om vanuit de ambities in het ondernemingsplan, de uitwerking hiervan in de beleidsdocumenten, en de prestatieafspraken, jaarlijks in het jaarplan concrete volkshuisvestelijke doelstellingen te formuleren.

Fien Wonen heeft in 2017 een nieuw ondernemingsplan vastgesteld

De visitatiecommissie constateert dat Fien Wonen op een logisch moment haar strategie en doelstellingen heeft geactualiseerd. Fien Wonen is na de fusie aan de slag gegaan met een nieuw ondernemingsplan, die begin 2017 is vastgesteld. Het nieuwe ondernemingsplan, 'Ruimte voor wonen', is vastgesteld voor de periode vanaf 2017. In het ondernemingsplan geeft Fien Wonen aan welke koers zij de komende jaren wil gaan varen. Daarbij heeft de corporatie de volgende missie vastgelegd:

"Fien Wonen biedt goede en betaalbare woningen voor huishoudens met lage inkomens en kwetsbare doelgroepen. Dat doen we met huurdersgestuurde dienstverlening en keuzevrijheid als centrale waarde."

Fien Wonen hanteert hierbij vijf visiepunten gericht op het vergroten van het maatschappelijk rendement. De focus ligt dan ook op: huurders aan de top, betaalbaarheid, samenwerken, een duurzame toekomst en een financieel gezonde organisatie. Vervolgens heeft Fien Wonen als uitwerking van de visiepunten en voor het bereiken van de missie, doelstellingen geformuleerd langs drie hoofdlijnen: Ruimte om te leven, ruimte om te wonen en ruimte om te werken. In het hoofdstuk 'Onze aanpak' geeft Fien Wonen aan hoe en wanneer de corporatie aan de ambities gaat werken. De aanpak heeft met name betrekking op het optimaliseren van processen en het uitwerken van de ambities in beleid op specifieke onderwerpen.

Fien Wonen heeft in 2019 intern de missie en visie van het ondernemingsplan verder uitgewerkt. De missie en visie zijn breder en meer vanuit de maatschappelijke opgave geformuleerd en de focuspunten uitgebreid en aangescherpt. Deze actualisering biedt de basis voor de herijking van het ondernemingsplan in 2021. De belangrijkste focus voor Fien Wonen ligt op: beschikbaarheid, betaalbaarheid, duurzaamheid en huurders aan de top. De verder uitgewerkte interne missie luidt:

"Fien Wonen werkt met iedereen samen aan het realiseren van een veilig, gezond en betaalbaar (t)huis, zodat zij, die niet zelfstandig in het wonen kunnen voorzien, op eigen kracht een gelukkig en waardevol leven kunnen leiden in onze maatschappij. Nu en in de toekomst."

Fien Wonen heeft haar strategie doorvertaald in haar beleid en handelen

De ambities zijn door Fien Wonen in het ondernemingsplan op hoofdlijnen uitgewerkt. De missie en visie zijn tevens uitgewerkt in een 'Droombeeld', dat aangeeft hoe Fien Wonen graag zou willen werken. De corporatie heeft vervolgens in haar jaarplannen een concretere uitwerking gemaakt van haar ambities, via reguliere werkzaamheden en zogenoemde maatschappelijke en organisatorische sleutelprojecten. De maatschappelijke sleutelprojecten gaan veelal in op het uitwerken van beleid op specifieke onderwerpen. Voorbeelden van beleidsdocumenten waarin de ambities uit van het ondernemingsplan zijn uitgewerkt:

- Portefeuillestrategie 2017-2030;
- Complexstrategie 2018-2030;
- Duurzaamheidsbeleid 2019-2030;
- Huurbeleid 2020 en verder;
- Rendementsbeleid;
- Investeringsstatuut.

Naast maatschappelijke opgaven, werkte Fien Wonen in de visitatieperiode aan organisatorische sleutelprojecten. Leidend hierin was de lijn 'Basis op orde' met als doelstelling de interne processen op orde te krijgen, de processen effectiever en efficiënter te maken en de processen te ondersteunen met ICT. Voorbeelden hiervan zijn het borgen van goede datakwaliteit, het inrichten

van een sluitende PCDA-cyclus, het structureren en implementeren van assetmanagement, het opnieuw inrichten van risicomanagement, het doorvoeren van reguliere procesinrichting en -verbetering, het vernieuwen van de beoordelingscyclus en het inrichten van projectontwikkeling. De visitatiecommissie constateert dat Fien Wonen op deze wijze de strategie en de ambities heeft doorvertaald in het beleid en de organisatie van de corporatie.

De uitwerking en de implementatie van de sleutelprojecten is belegd bij verschillende afdelingen binnen de organisatie. Op deze wijze is georganiseerd dat het beleid en de strategie in de organisatie zijn geborgd. De visitatiecommissie is van mening dat de strategie en de ambities via de verschillende beleidsdocumenten verankerd is in de organisatie. De beleidsdocumenten worden actief gehanteerd als kader voor het handelen.

De visitatiecommissie geeft als volgende stap, bijvoorbeeld in het nieuwe ondernemingsplan, mee om vanuit de ambities in het ondernemingsplan, de uitwerking hiervan in de beleidsdocumenten, en de prestatieafspraken, jaarlijks in het jaarplan concrete volkshuisvestelijke doelstellingen te formuleren. Dit kan bijvoorbeeld middels KPI's, zoals ook worden toegepast op afdelingsniveau in de periodieke rapportages.

Fien Wonen heeft haar ambities, doelstellingen en beleid goed onderbouwd

De visitatiecommissie is van mening dat de opgaven en ambities in het ondernemingsplan en de doorvertaling daarin in beleid en uitvoering op een passende wijze onderbouwd zijn. Fien Wonen geeft in haar ondernemingsplan inzicht in de ruimtelijke, culturele en demografische omgeving waarin zij opereert en de vijf belangrijkste opgaven in het werkgebied. De genoemde opgaven en ambities zijn in het ondernemingsplan onderbouwd aan de hand van cijfers en beschrijvingen van de huidige situatie en toekomstige (verwachte) ontwikkelingen. Deze koppeling wordt veelal expliciet genoemd in de tekst.

Fien Wonen betreft verder de eigen (financiële) mogelijkheden en haar positie in het ondernemingsplan, met name in het hoofdstuk waarin de aanpak is beschreven. De concrete beleidsdocumenten zijn op uitgebreide en transparante wijze uitgewerkt. In deze documenten, zoals het duurzaamheidsbeleid en de complexstrategie, is tevens een financiële analyse en doorrekening opgenomen. In het huurbeleid wordt bijvoorbeeld de koppeling gelegd met de ambities uit het ondernemingsplan.

Ambitie	Beleidscomponenten	Uitgangspunt	Resultaat huuraanpassing
Betaalbaarheid	Portefeuilleverdeling	1	-
	Passend inkomen	4, 5 en 7	Er ontstaat sturing op woonlasten door 'korting' bij niet-zuinige woningen
	Maatwerk	6	-
Beschikbaarheid	Zoektijd < 1 jr	5 en 7	-
Duurzaamheid	Bijdragen in huur	3 en 8	De huur van de woning levert een bijdrage in (toekomstige) financiële continuïteit van de volkshuisvesting
	Huur in balans	3	De huur van de woning past zo goed mogelijk bij de kwaliteit van de woning en levert een bijdrage aan
Financieel gezond			

Figuur 2: Voorbeeld uitwerking ambities ondernemingsplan in huurbeleid (Huurbeleid 2020 e.v.)

Fien Wonen heeft bij het formuleren van de ambities haar huurders, medewerkers en samenwerkingspartners betrokken. Via verschillende bijeenkomsten leverden zij input op belangrijke thema's en dilemma's. De uitkomsten zijn vervolgens door Fien Wonen verwerkt in het ondernemingsplan, waarbij de corporatie tussentijds bevindingen en keuzes heeft teruggekoppeld aan de betrokkenen. Ook de RvC is betrokken geweest bij de uitwerking van het ondernemingsplan.

4.3.2 Sturing op prestaties

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en indien zij afwijkingen heeft geconstateerd bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie geeft één pluspunt, omdat de volgbare inrichting van de monitoringsinformatie en het ingerichte proces waarbij de organisatie inherent is aangehaakt. De maatschappelijke en volkshuisvestelijke prestaties zouden meer integraal meegenomen kunnen worden in de monitoringsinformatie.

Fien Wonen maakt gebruik van periodieke rapportages voor het monitoren van prestaties

Fien Wonen monitort haar prestaties en doelstellingen onder meer door gebruik te maken van periodieke rapportages. De jaarverslagen, tertiaalrapportages en 2-maand rapportages geven inzicht in de resultaten en prestaties. De visitatiecommissie constateert dat Fien Wonen met de frequentie en inhoud van de monitoringsinformatie en het ingerichte proces beschikt over het inzicht om de prestaties ten aanzien van de interne processen te kunnen volgen en afwijkingen tijdig te kunnen adresseren. Daarnaast is de organisatie hierbij aangehaakt, vanwege de gekozen structuur. De prestaties op de meer volkshuisvestelijke opgaven komen echter nog beperkt gestructureerd en gekoppeld aan de ambities terug in de monitoringsinformatie, wat ook logisch is gezien de focus op interne processen en de ontwikkeling van beleid (zie ook strategievorming).

De 2-maand rapportages zijn vanaf 2019 ingevoerd ten behoeve van de interne sturing op operationeel niveau. In deze Excel-rapportages wordt per afdeling de stand van zaken met betrekking tot de KPI's overzichtelijk weergegeven en toegelicht. De 2-maand rapportages zijn de basis voor de tertiaalrapportages. De tertiaalrapportages geven de belangrijkste doelstellingen, KPI's en prestaties weer, waarbij kleuren worden gebruikt om de prestaties te duiden. Daarnaast wordt ingegaan op de voortgang van sleutel- en afdelingsprojecten (zie Figuur 3), waarbij ook de uitdagingen en successen worden genoemd.

Sleutelproject	Onderdeel	Voortgang	Prognose Project
2.3 Processen verbeteren	Realisatie activiteitenplanning	wijkt lichtelijk af	met bijsturing te realiseren
	Budget en uren besteding	Volgens plan	Te realiseren
	Kwaliteit van de mijlpalen	wijkt lichtelijk af	met bijsturing te realiseren

Figuur 3: Sleutelprojecten in tertiaalrapportages (T3 2019)

De jaarverslagen en tertiaalrapportages worden intern toegepast en ook gedeeld en besproken met de RvC. Bovendien wordt er een externe versie van de tertiaalrapportages gemaakt die wordt gedeeld met de huurdersorganisaties.

De visitatiecommissie constateert dat de structuur van de PDCA-cyclus op orde is. Tegelijkertijd is er ruimte voor verbetering voor wat betreft het gestructureerd integreren van de meer maatschappelijke en volkshuisvestelijke doelstellingen en prestaties, die volgen uit beleid en bijvoorbeeld de prestatieafspraken. De ontwikkeling van een nieuw ondernemingsplan geeft daar de gelegenheid voor, zodat de impact van de prestaties op de opgaven inzichtelijker wordt.

Fien Wonen stuurde – indien nodig – bij

Wanneer prestaties achterblijven of afwijken van de gestelde doelstellingen, heeft Fien Wonen tijdig bijgestuurd. Hiervoor heeft de corporatie de eerdergenoemde monitoringsinformatie gebruikt, en

intern besproken met het MT en de RvC. Bijsturing vond onder meer plaats door doelstellingen alsnog te behalen (eerste orde bijsturing) of door de doelstellingen aan te passen (tweede orde bijsturing). Enkele voorbeelden van bijsturing, en hoe de corporatie hiermee is omgegaan, zijn:

- Fien Wonen had in het begin van de visitatieperiode vooral te maken met een kwalitatieve beschikbaarheidsopgave in haar werkgebied. Gedurende de visitatieperiode is hier ook een kwantitatieve opgave bijgekomen. Fien Wonen heeft hierop geacteerd door actiever te gaan zoeken naar mogelijkheden voor nieuwbouw en hier ook prestatieafspraken over te maken;
- Fien Wonen was voornemens om ouderinitiatief Place4Me te realiseren in een pand aan de Stationsstraat. Dit bleek uiteindelijk niet haalbaar, waarop Place4Me Fien Wonen vroeg of ze misschien boven het kantoor van Fien Wonen woningen konden realiseren. Fien Wonen heeft hierop bijgestuurd, en is het kantoorpand gaan transformeren, waarop op de eerste en tweede verdieping tien woningen voor autistische jongeren zijn gerealiseerd;
- Fien Wonen heeft ook bij moeten sturen in de overname van woonwagenlocaties die bij de gemeente in beheer waren. Voor de overdracht zou de gemeente het achterstallig onderhoud aan de locaties op orde maken. Uiteindelijk duurde dit zo lang voor de huurders, dat Fien Wonen heeft besloten het beheer zonder onderhoud heeft overgenomen, en dit zelf is gaan uitvoeren. De gemeente heeft hier vervolgens Fien Wonen voor moeten betalen. Fien Wonen heeft hierin bijgestuurd vanuit haar eigen waarden;
- Als het gaat om de infrastructuur in de laatste fase van nieuwbouwproject Oranjebuurt heeft Fien Wonen geprobeerd om bij te sturen, om deze meer klimaatadaptief te maken. De gemeente is hier echter uiteindelijk beperkt in meegegaan. Desalniettemin heeft Fien Wonen hier nadrukkelijk op ingezet.

4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

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

4.4.1 Maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vorm geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie geeft één pluspunt, omdat de RvC een gedeelde visie heeft op de rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie en aan de hand van besprekingen en discussies goed betrokken is bij de strategievorming en -uitvoering. De RvC zoekt hierin continu naar een balans tussen de adviserende en de kritisch bevragende rol. Ontwikkelruimte zit nog in de verbreding van het eigen inzicht in de maatschappelijke opgaven en de lokale contacten in het netwerk.

De RvC heeft een gedeelde visie op de maatschappelijke rol als toezichthouder van Fien Wonen

De visitatiecommissie stelt vast dat de RvC een gedeelde visie heeft op de maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie. Deze visie komt duidelijk naar voren in de besprekingen, discussies en themasessies die de RvC met het MT heeft. In deze sessies, of bij het vaststellen van investeringen of beleidsvoornemens, komen de maatschappelijke afwegingen nadrukkelijk ter sprake, en geeft ook de RvC hier input op. De themasessies gaan vaak expliciet over maatschappelijke opgaven, zoals betaalbaarheid, verduurzaming en vastgoedmanagement.

In het jaarverslag geeft de RvC een beknopte visie op het toezicht en de toetsing weer:

“Het toezicht richt zich vooral op de maatschappelijke en zakelijke duurzaamheid en de kernwaarden waar Fien Wonen voor staat. Het gaat daarbij om een effectieve inzet van beschikbare middelen voor de maatschappelijk gewenste activiteiten, om het efficiënt exploiteren van vastgoed en het behoud van financiële continuïteit.”

In het jaarverslag is ook een voortuitblik op het komende jaar opgenomen, waarin ook de bijdrage op maatschappelijke opgaven voor de corporatie centraal staan.

Een meer intern gericht voorbeeld van de visie op de maatschappelijke toezichtsrol, is dat de RvC in de visitatieperiode is teruggegaan van vijf naar vier commissarissen. Als reden is genoemd het efficiënter werken en het beter verbinding kunnen leggen. Ook komt de maatschappelijk oriëntatie naar voren door de maatschappelijke doelstellingen een belangrijk onderdeel te laten zijn van de systematiek waarmee de directeur-bestuurder wordt beoordeeld.

De visitatiecommissie stelt op basis van de documentatie en het gevoerde gesprek vast dat de visie op de eigen maatschappelijke rol in het handelen wel geborgd is, maar niet expliciet is vastgelegd. De visitatiecommissie is van mening dat door het vastleggen van de visie, de transparantie over hoe de maatschappelijke rol geborgd is in het toezicht toeneemt. Positief is dat het onderwerp reeds geagendeerd is door de RvC.

De RvC ziet toe op het borgen van de maatschappelijke opgaven in strategie en uitvoering

De visitatiecommissie stelt vast dat de RvC nadrukkelijk betrokken is bij het opstellen van de strategie en het uitvoeren hiervan. De RvC voert hierover gesprekken met de corporatie, heeft beschikking over de juiste informatie, en borgt ook lokale kennis.

Op basis van het gesprek met een delegatie van de RvC, wordt duidelijk dat de RvC en de organisatie veelal op één lijn zitten als het gaat om te agenderen maatschappelijke opgaven. De corporatie is hierin meestal leidend. Men voert vervolgens intern binnen de RvC en gezamenlijk met de corporatie goede discussies over de maatschappelijke opgaven en de keuzes en afwegingen die gemaakt worden. Voorbeelden zijn de kennissessies die men op verschillende onderwerpen met elkaar heeft gehad, bijvoorbeeld over het huurbeleid en het duurzaamheidsbeleid. In deze sessies acteert de RvC op het grensvlak van adviseur en toezichthouder, waarbij ook sturing plaatsvindt. De RvC is ook alert op de kritische en bevestigende houding die men moet blijven houden ten opzichte van de eindproducten.

De RvC heeft geen nadrukkelijke rol in het vaststellen van de prestatieafspraken. Wel stelt de RvC het voorafgaande bod vast en worden kritische vragen gesteld over de gemaakte afspraken, indien nodig, bijvoorbeeld ten aanzien van de wederkerigheid van de afspraken voor de gemeente. In de ogen van de RvC belooft Fien Wonen soms veel, maar moest men ook oog houden voor de rol en afspraken voor de gemeente hierin, bijvoorbeeld als het gaat om ontwikkellocaties en de inrichting van de openbare ruimte.

Op basis van de documentatie en het gesprek met een delegatie van de RvC, stelt de visitatiecommissie vast dat de informatievoorziening van de RvC nadrukkelijk verbeterd is in de visitatieperiode. Ten behoeve van de invulling van de maatschappelijke opgaven, heeft de RvC in de visitatieperiode ook veelvuldig met het bestuur gesproken over de ontwikkeling van de organisatie en het op orde krijgen van processen en de PCDA-cyclus. Mede hierdoor is ook de informatievoorziening voor zowel de corporatie zelf, als voor de RvC sterk verbeterd. De RvC vraagt zich soms zelfs af of er niet te veel informatie beschikbaar wordt gesteld, waardoor het zijn doel kan missen.

De RvC neemt daarnaast ook zelf verantwoordelijkheid in de eigen informatievoorziening, vooral als het gaat om het borgen van de lokale context van Fien Wonen. De RvC heeft bijvoorbeeld een commissaris aangetrokken met sterke lokale binding, bij het vertrek van de commissaris waarbij dit geborgd was. Ook heeft de RvC regelmatig contact met de huurdersorganisaties, en is de RvC bijvoorbeeld ook aanwezig geweest bij de consultatie van de achterban door de huurdersorganisaties. De RvC heeft daarnaast beperkt contact met de gemeenten, bijvoorbeeld tijdens gezamenlijke bijeenkomsten. Met de gemeente Vijfheerenlanden is er nog geen (bestuurlijk) contact geweest. Intern is er daarnaast overleg met de OR.

De visitatiecommissie geeft de RvC richting de toekomst nog mee te verbreden op dit vlak, en ook nadrukkelijk de onderwerpen en contacten buiten betaalbaarheid, beschikbaarheid en verduurzaming te borgen in het toezicht.

De RvC heeft een duidelijke en passende rol in het lokale netwerk

Zoals genoemd, heeft de RvC contacten met de huurders in het lokale netwerk van Fien Wonen. Met de gemeenten heeft de RvC contact tijdens gezamenlijke bijeenkomsten. De contactmomenten dragen eraan bij dat de RvC zichtbaar en aanspreekbaar is voor deze belanghebbenden in het lokale netwerk. Hierbij is de RvC ook alert en duidelijk over haar rol. Om ook de opgaven in het sociale domein meer te kunnen borgen, zou het netwerk van de RvC in dit domein nog wel verbreed mogen worden in de ogen van de visitatiecommissie.

Naast de contacten met het netwerk verantwoordt de RvC daarnaast haar activiteiten in het jaarverslag. De maatschappelijke rol en afwegingen van de RvC zouden in de ogen van de visitatiecommissie nog explicieter in het jaarverslag kunnen worden vastgelegd.

4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

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

4.5.1 Externe legitimatie

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie geeft één pluspunt, vanwege de visie op het belanghebbendenmanagement, en de steeds belangrijker rol van samenwerkingen in de invulling van maatschappelijke opgaven. Ontwikkelruimte zit nog in het expliciet vastleggen van deze visie en de wijze waarop het contact ook daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.

Fien Wonen werkt vanuit haar ondernemingsplan met belanghebbenden samen

Fien Wonen noemt in haar ondernemingsplan 'gezaamenlijk investeren' als een van de belangrijkste opgaven de komende jaren. In het ondernemingsplan wordt onder de ambitie 'ruimte om te werken' beknopt invulling gegeven aan deze opgave, onder meer via de doelstelling 'we werken in netwerken'. De basis hiervoor wordt gevormd door de prestatieafspraken, waarin de gemeenten, huurders en corporaties aangeven welke bijdragen zij gaan leveren aan het realiseren van de lokale volkshuisvestelijke doelen.

Tegelijkertijd signaleert Fien Wonen ook een kanteling in de maatschappelijk benodigde ruimte voor ondersteuning van initiatieven en belangen door maatschappelijke organisaties. Fien Wonen geeft daarom aan in een breder netwerk van mensen en organisaties te gaan werken. Thema's die hierbij centraal staan, zijn: werk, inkomen, wonen, welzijn, zorg en duurzaamheid. Fien Wonen beschikt daarnaast als relatief kleine corporatie niet over de brede benodigde capaciteit en mogelijkheden om grote opgaven en vernieuwingen vorm te kunnen geven. Hiervoor moet de corporatie slimme samenwerkingen en strategische allianties opzoeken op verschillende onderwerpen.

Fien Wonen werkt constructief samen met haar belanghebbenden

De visitatiecommissie stelt vast dat Fien Wonen in de visitatieperiode haar belanghebbenden nadrukkelijk heeft betrokken bij beleid en de uitvoering. Bijvoorbeeld door de eerder genoemde klankbordgroepen van bestaande en toekomstige huurders.

Fien Wonen beschrijft in haar ondernemingsplan echter niet wie de belangrijkste belanghebbenden zijn. In de jaarverslagen wordt wel verslag gedaan van het belanghebbendenmanagement, onder 'maatschappelijk verantwoord ondernemen'. Hierin wordt duidelijk dat Fien Wonen op strategisch, tactisch en operationeel niveau met uiteenlopende belanghebbenden optrekt. Dit gebeurt onder meer via bestuurlijke overleggen, werkgroepen en individuele contacten. In het jaarverslag zijn vervolgens de reguliere bestuurlijke overleggen met de huurders, gemeenten, collega-corporaties en zorgpartners genoemd. Hierbij duidt Fien Wonen ook de frequentie van overleg en welke thema's er besproken zijn. Ook de contacten van de RvC zijn in het jaarverslag opgenomen (zie ook RvC).

Fien Wonen heeft op verschillende manieren huurders betrokken. Er is bijvoorbeeld periodiek (vijfmaal per jaar) bestuurlijk overleg met de twee huurdersorganisaties, om te weten wat er speelt. In deze overleggen wordt gesproken over de behoeften van huurders, en beleid, activiteiten en prestaties van Fien Wonen. Vanaf 2019 is daarnaast gestart met een gezamenlijke veiligheidscommissie, waarin van beide huurdersorganisaties één vertegenwoordiger betrokken is, en vanuit Fien Wonen twee. Ook zijn de huurdersorganisaties betrokken bij de prestatieafspraken en worden er vijf tot zeven maal per jaar themabijeenkomsten georganiseerd. De huurdersorganisaties hebben daarnaast regelmatig contact met de RvC. Fien Wonen ondersteunt de huurdersorganisaties in hun werk, onder meer door een financiële bijdrage, facilitaire ondersteuning en een eigen rubriek in het bewonersblad.

De huurdersorganisaties ontvangen drie keer per jaar een tertiaalrapportage over de uitvoering van het jaarplan in alle facetten. Naast veel andere onderwerpen wordt hierin ook gerapporteerd over de voortgang en de risico's van de (des)investeringsportefeuille met beheersmaatregelen voor de geïdentificeerde risico's. In de tussenliggende vergaderingen wordt eveneens een update vanuit de organisatie met de huurdersorganisaties besproken.

Naast de huurdersorganisaties heeft Fien Wonen ook contact met andere huurders. Dit gebeurt bijvoorbeeld met bewonerscommissies als het gaat om complexbeheer, leefbaarheid en onderhoud. Zowel de huurders als Fien Wonen blijven op deze manier goed op de hoogte van wat er speelt. Een mooi voorbeeld van een resultaat is dat op verzoek van een bewonerscommissie een informatiemiddag is georganiseerd over brandveiligheid. Ook worden huurders bij renovatieprojecten of nieuwbouw betrokken via klankbordgroepen.

De visitatiecommissie stelt vast dat Fien Wonen haar belanghebbenden op passende wijze heeft betrokken bij de uitwerking en uitvoering van haar strategie en beleid. De visitatiecommissie geeft

ter overweging mee om in het jaarverslag iets uitgebreider in te gaan op het belanghebbenden-management en de betrokkenheid van haar belanghebbenden, vooral gericht op de context van het contact, hoe de dialoog heeft plaatsgevonden en wat eruit voort is gekomen. In de huidige jaarverslagen komen onderdelen hiervan indirect wel terug op verschillende plekken in het jaarverslag, bijvoorbeeld onder 'ontwikkelingen in de omgeving' en 'dienstverlening', maar moet de lezer deze zelf verbinden.

Fien Wonen koppelt op passende wijze terug naar haar belanghebbenden

Zoals toegelicht betreft Fien Wonen haar belanghebbenden vooral via reguliere overlegstructuren en individueel contact. Hierdoor is de betrokkenheid veelal inherent toegespitst op de doelgroep. De terugkoppeling van de betrokkenheid van belanghebbenden door Fien Wonen vindt logischerwijs ook voornamelijk via de reguliere en persoonlijke contacten plaats. Daarnaast maakt Fien Wonen gebruik van andere kanalen, zoals het bewonersblad, de nieuwsbrief, sociale media, flyers en de website. Verder worden formele adviezen van de huurdersorganisaties inhoudelijk teruggekoppeld middels een formele reactie, en wordt er gebruik gemaakt van verslagen en actielijsten.

4.5.2 Openbare verantwoording

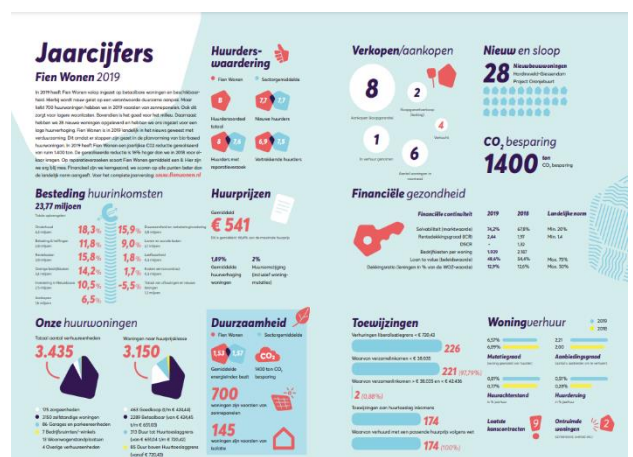
7,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie geeft één pluspunt, vanwege de wijze waarop Fien Wonen gebruik maakt van zowel formele als informele kanalen van openbare verantwoording, en de informatie ook nadrukkelijk toegankelijk maakt voor een brede doelgroep, bijvoorbeeld door het ondernemingsplan te publiceren in websitevorm. Ontwikkelruimte zit nog in de koppeling tussen de voorgenomen en gerealiseerde prestaties in de formele verantwoording. In de informele verantwoording wordt deze koppeling regelmatig al wel gelegd.

Fien Wonen maakt gebruik van formele en informele kanalen voor haar openbare verantwoording

De visitatiecommissie stelt vast dat de openbare verantwoording van Fien Wonen op een transparante en goed leesbare wijze is vormgegeven. Fien Wonen maakt gebruik van zowel formele als informele kanalen voor haar openbare verantwoording, en zorgt er hiermee voor dat de verantwoordingsinformatie voor een brede doelgroep toegankelijk is.

Fien Wonen heeft haar formele verantwoording in het jaarverslag goed leesbaar uitgewerkt. In het jaarverslag wordt voornamelijk gebruik gemaakt van tekst, maar zijn ook ondersteunende figuren en tabellen opgenomen. Daarnaast heeft Fien Wonen vanaf 2018 jaarlijks een infographic gemaakt van de belangrijkste prestaties uit het jaarverslag in cijfers (zie figuur 4). Ook het ondernemingsplan is in websitevorm gepubliceerd, en van het jaarplan is een samenvatting op de website opgenomen. De verantwoordingsinformatie wordt hierdoor toegankelijk voor een brede doelgroep.

Naast formele verantwoording heeft Fien Wonen ook ingezet op meer informele verantwoording van haar prestaties. Fien Wonen informeert huurders en andere belanghebbenden ook over haar activiteiten en beleid via onder meer brochures, het bewonersblad 'Fien magazine', de website, sociale media,



Figuur 4: Infographic jaarcijfers 2019

YouTube-video's en nieuwsbrieven 'Wat Fien'. Daarnaast vinden de eigen uitingen van Fien Wonen soms ook een weg naar lokale media.

Fien Wonen kan de koppeling tussen voorgenomen en gerealiseerde prestaties nog expliciteren

De koppeling tussen de ambities, opgaven en voorgenomen prestaties enerzijds, en de gerealiseerde prestaties anderzijds zou Fien Wonen nog explicieter in haar formele verantwoordingsinformatie kunnen opnemen. In het jaarverslag wordt bijvoorbeeld voornamelijk beschreven wat Fien Wonen heeft gedaan, en wordt niet altijd ingegaan op de voorgenomen prestaties. Hierdoor is het voor de lezer lastiger om de prestaties goed te kunnen duiden en plaatsen. Het eerdergenoemde expliciteren van de volkshuisvestelijke prestaties in de ambities, zou ook op dit punt kunnen bijdragen (zie ook strategievorming en prestatiesturing).

In de meer informele informatie en nieuwsberichten laat Fien Wonen wel duidelijk een koppeling zien tussen de opgave en de prestaties van de corporatie. In video's, nieuwsberichten op de website en in het bewonersmagazine wordt in verschillende artikelen duidelijk de aanleiding geschetst, waardoor de prestaties of het beleid van Fien Wonen duidelijk in perspectief te plaatsen zijn door de lezer, en de verantwoording transparanter wordt.

Deel 3: Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper

1 Fien Wonen

De visitatie van Fien Wonen is een prachtig instrument waarmee een onafhankelijke commissie de vinger aan de pols houdt. De pols van ons bedrijf en van onze maatschappelijke impact. Vier jaar geleden stond het toenmalig net gefuseerde Omnivera GWZ aan de vooravond van een grote verandering met als doel eenheid, uniformiteit, maatschappelijke impact en een betere dienstverlening aan onze huurders.

De laatste visitatie uit 2017 leverde zes verbeterpunten op, namelijk; het ontbreken van een visie op volkshuisvesting, de besluiteloosheid van de organisatie, de relatie met de huurdersorganisaties, de culturele verschillen in de organisatie en de gemeenten, de acceptatie van de fusie, en het meer ruimte geven van de raad van commissarissen aan de organisatie. Nu, vier jaar later, is op elk van bovenstaande punten voortgang geboekt. Zo heeft de raad van commissarissen meer ruimte gegeven aan de bestuurder en de organisatie. In themasessies met de raad is afgelopen jaren ingezoomd op de adviesrol van de RvC en de kaders voor de beleidsvorming; dat voorafgaand aan het feitelijke besluitvormingstraject waarin de toezichthoudende rol ten volle tot zijn recht kan komen. De rol van werkgever heeft de raad de afgelopen periode verder ingevuld. De “opdrachtgeversrol” is verdwenen.

In deze Position paper passeren de belangrijkste ontwikkelingen de revue. Het moge duidelijk zijn dat het werk nog niet klaar is. In een wereld waarin de verandering de enige constante is, blijven we samen leren, groeien en verbeteren. Met de huurder aan top is dat niet altijd een directe weg. Soms is het een ‘tour de force’ om de complexiteit van de individuele problematiek zakelijk, vindingrijk en met behoud van dienstbaarheid in maatwerk op te lossen.

Wij kijken uit naar de visitatie. Het is voor ons een uitgelezen kans om nieuwe aandachtspunten en invalshoeken te ontvangen.

2 Maatschappelijke opgaven

Naast het beslechten van alle interne genoemde uitdagingen van Fien Wonen hebben we de afgelopen periode impact gemaakt door het realiseren van de volgende opgaven:

Beschikbaarheid

- In 2017 heeft Fien Wonen haar portefeuillestrategie vastgesteld. Dit geeft richting aan onze nieuwbouwopgaven.
- Fien Wonen heeft op dit moment meer dan 100 woningen in ontwikkeling.
- We hebben Nieuwbouw gerealiseerd in de Oranjebuurt (72 woningen).
- Transformatie van ons oude kantoor Rijnstraat naar het realiseren van een gezamenlijk ouderinitiatief Place4Me van 10 appartementen voor kwetsbare huurders met een ASS-diagnose.
- Voor onze kwetsbaarste doelgroepen hebben we afgelopen jaren een crisiswoning in de gemeente Hardinxveld-Giessendam vrijgemaakt, hebben we in Vijfheerenlanden een beschermd wonen huis in samenwerking met BijBram opgeleverd.
- Natuurlijk hebben we daarnaast de afgelopen jaren onze taakstelling voor de huisvesting van statushouders vervuld.
- Tot slot hebben we na goed overleg met de gemeente Hardinxveld-Giessendam het woonwagencentrum overgenomen.

Betaalbaarheid

- Afgelopen jaren heeft Fien Wonen in het kader van de betaalbaarheid haar huurbeleid herzien. Daarbij is de omvang van de doelgroepen in onze gemeenten als uitgangspunt genomen. Zo zorgt Fien Wonen er onder andere voor dat voldoende woningen beschikbaar komen voor de verschillende doelgroepen in het passend toewijzen.
- Naast het huurbeleid draagt ook onze inzet op de verduurzaming bij aan de betaalbaarheid. Vooral de uitrol van pv-panelen heeft ervoor gezorgd dat de maandelijkse energierekening bij een grote groep huurders omlaag gaat.

Duurzaamheid

- In 2019 heeft Fien Wonen haar duurzaamheidsbeleid vastgesteld. Wij hebben dit Fien Future Friendly genoemd. Dit beleid legt de lat hoog. De ambitie is om in 2035 de doelstellingen van 2050 te behalen. Daarbij acteren we over vier pijlers: Emissiereductie, energietransitie, biobased bouwen en klimaatadaptatie. Ons doel is via dit beleid onze CO₂ impact te minimaliseren. Met haar structuurkeuze voor biobased bouwen heeft Fien Wonen ook landelijk de aandacht getrokken. Door biobased bouwen is het mogelijk om CO₂ uit de atmosfeer te halen en vast te leggen in gebouwen.
- Omdat we al wel begonnen waren met projecten waar we geen spijt van zouden krijgen hebben we in 2019 1.400 ton CO₂ reductie gerealiseerd. Eind 2019 heeft 36% van onze voorraad een A-label.

3 Ruimte voor Wonen

De strategie

Begin 2017 heeft Omnivera GWZ haar ondernemingsplan – Ruimte voor Wonen – vastgesteld. Nadat het fusie document ‘huurder aan top’ in de la terecht was gekomen, was het uitstippelen van een strategie in samenwerking met onze stakeholders bijzonder urgent. De missie en visie richten het bedrijf op goede huisvesting voor kwetsbare doelgroepen en huishoudens met lage inkomens en op de verduurzaming van onze voorraad.

Duidelijk was bij de vaststelling van dit ondernemingsplan dat de saamhorigheid van de twee organisaties geholpen zou zijn bij het ontwikkelen van een heldere naam, heldere processen, kernwaarden waarmee we ons allemaal zouden kunnen verbinden en natuurlijk de aanpak van de opgaven in onze gemeenten. Dat leidde begin 2018 tot de onthulling van onze nieuwe naam **Fien Wonen** en onze nieuwe kernwaarden: **Optimistisch, Vindingrijk en Betrokken**. Wij geloven namelijk dat goed wonen in mensen zelf zit. In u, in uw burens, in ons allemaal. Daarom is de huurder bij Fien Wonen de baas over zijn/haar eigen woongeluk. Fien Wonen wil zich naar de toekomst toe als partner opstellen. Iemand die naast de huurder staat en kijkt hoe we woonvraagstukken gezamenlijk op kunnen lossen.

Fien Wonen is een ondernemende woningcorporatie die met slimme oplossingen bewoners helpt om goed te wonen. Bij Fien Wonen kijken we vooral naar wat wel kan en hoe het beter kan. Ons werkgebied wordt gekenmerkt door een ontspannen woningmarkt en van een behoefte aan een grote groei van onze voorraad is geen sprake. Dat laat onverlet dat we voor de beperkte groei de samenwerking met gemeenten hard nodig hebben. In Hardinxveld-Giessendam is deze groei nog niet vastgelegd in gemeentelijk beleid. Daar heeft de gemeente gekozen voor de netwerkvorming met de Woningmakers. Daarin zijn de grotere beherende, bouwende en ontwikkelende partijen met elkaar in contact gebracht. Of dit ook tot de noodzakelijke beperkte groeimogelijkheden gaat leiden blijkt in de toekomst. In Vijfheerenlanden is onze beperkte groei geborgd in beleid.

De inkleuring

De fusieorganisatie had met de vaststelling van het ondernemingsplan en de nieuwe naam een eerste stap gezet. In de jaren die volgden is de beleidsboom ingericht. In dit proces hebben we de globale ambities genoemd in het ondernemingsplan verder geconcretiseerd. Het volgende beleid is vastgesteld: de portefeuillestrategie met wensportefeuille, het duurzaamheidsbeleid Fien Future Friendly, het huurbeleid en het rendementsbeleid.

Projecten die geen toegevoegde volkshuisvestelijke waarde hadden, zijn stopgezet en nieuwe projecten zijn opgepakt welke we in de inleiding reeds hebben aangegeven op basis van onze pijlers.

4 Ruimte om te werken

Los van de maatschappelijke opgave waarvoor Fien Wonen zich de afgelopen jaren keihard heeft ingespannen, was de organisatie zelf gehavend uit de fusie gekomen. De businessaudit waarvoor in 2016 aanvullend opdracht was gegeven en die halverwege 2017 het licht zag, liet daarnaast geen misverstand over bestaan. Geen of geen sluitende PDCA, geen managementrapportages, geen risicomanagement, geen managementteam, geen projectontwikkelingsteam, geen inrichting van HRM, de woningwet niet voorbereidt, grote cultuurverschillen, geen assetmanagement en last-but-not-least geen eenduidige processen.

Een cultuurtraject was noodzakelijk om van twee één te maken. Het advies was daarbij om de volgende organisatie inrichting plaats te laten vinden: een onafhankelijke en interne controle, 1^e, 2^{de} en 3^{de} lijns-risicomanagement, procesmanagement met proceseigenaren en natuurlijk de inrichting van de beleidsboom om de organisatie de kaders aan te reiken. Fien Wonen moest aan de bak om ook de interne organisatie op orde te krijgen.

De handen uit de mouwen

Hiermee zijn we vanaf de tweede helft van 2017 aan de slag gegaan. We kregen daarnaast in de zomer van 2017 te maken met een hoge dynamiek in de personele bezetting. Mensen die na alle tumult in het bedrijf zelf voor een carrière buiten Fien Wonen kozen en mensen die niet meer bij onze organisatie pasten. Hiervoor in de plaats zijn nieuwe ervaren en onervaren medewerkers geworven waarmee Fien Wonen haar professionaliteit en haar lerend vermogen een positieve impuls heeft gegeven. Daarmee waren de oude cultuurverschillen echter niet opgelost.

De noodzaak tot verbetering was klip en klaar. In 2017 is de onafhankelijke controller aangesteld, is een nieuwe manager Bedrijfsvoering aangetrokken, is met de werving van een manager Wonen & Vastgoed gestart en is het bureau Andersom in de arm genomen om Fien Wonen te ondersteunen bij de organisatie-, en de daarmee samenhangende cultuurverandering.

In 2018 is een nieuwe manager Wonen & Vastgoed daadwerkelijk aangetrokken, is de interne controle in positie gebracht, is het investeringsstatuut vastgesteld, zijn de statuten en reglementen opnieuw vastgesteld en is Leren & Presteren (onze geüniformeerde HRM cyclus) onder voorbehoud van een proefjaar vastgesteld.

In 2019 ligt de aandacht op de 1^e rapportage van het risicomanagement, het aantrekken van een coördinator projectontwikkeling en de uitvoering van de pilot Leren & Presteren. Hiermee kwam een einde ~~gekomen~~ aan de variabele beloning van verschillende medewerkers. In 2020 is de transitie echt op de werkvloer geland. De focus op de primaire processen heeft ervoor gezorgd dat er een hogere mate van transparantie is. De negatieve impact van onze dienstverlening blijft een belangrijk aandachtspunt, maar inmiddels is organisatiebreed aanvaard dat we met elkaar op zoek

willen naar een verbetering van de inrichting en de uitvoering van deze voor onze klanten zo cruciale processen. Via deep dives hebben medewerkers vastgoed, wonen en staf bij andere corporaties in de keuken gekeken om daarna begin 2021 met die informatie onze eigen processen te verbeteren.

Al deze maatregelen hebben ertoe geleid dat Fien Wonen de afgelopen jaren haar feedbackloop in het werk heeft gesloten en dat mensen daarin ook zelf ruimte krijgen om stappen te zetten die het werk slimmer, doelmatiger, effectiever en vooral ook leuker maken. Dat zorgt er op termijn voor dat het eigenaarschap binnen Fien Wonen geborgd wordt. Voor huurders die in de knel zitten, voor doelgroepen die zelfstandig onmogelijk een weg op de woningmarkt vinden en voor al onze andere opgaven.

In 2021 sluit Fien Wonen de organisatieontwikkeling af. Niet dat er dan geen veranderingen meer van ons gevraagd worden, maar de grote cultuuromslag, het samensmelten van twee organisaties, het opbouwen van een corporatie van de 21^{ste} eeuw staat. Wij zijn trots op onze medewerkers die zich de afgelopen jaren vol zijn blijven inzetten voor Fien Wonen en de resultaten die we samen hebben geboekt.

5 Lokaal verbonden

De legitimiteit van ons werk ligt in de samenleving. In de individuele huurders, in onze georganiseerde huurders via huurdersbelangenorganisatie HBZ & HRHG en in onze stakeholders en partners waar we mee samenwerken. Door met elkaar jaarlijks prestatieafspraken te maken en met elkaar beleid te ontwikkelen geven we invulling aan deze verbondenheid. Zo hebben we de afgelopen jaren met het ouderinitiatief Stichting Place4Me en Eddee gewerkt aan een kleinschalige woonvorm voor mensen met Autisme (ASS), zijn we met De Lange Wei in gesprek om tot een kwalitatief betere zorgaccommodatie te komen en hebben we strategisch overleg met Rivas over het functioneren van het bestaande vastgoed en de toekomstige behoeften. In samenwerking met de gemeente Hardinxveld-Giessendam hebben we een crisiswoning gerealiseerd en hebben de opgave voor de huisvesting van statushouders vervuld. Daarnaast zijn we aangeschoven bij eerdergenoemde netwerkvorming Woningmakers. Tot slot zijn we in onze beide gemeenten aangeschoven bij de ontwikkeling van de energietransitie visies. Hier ligt een belangrijke opgave in de toekomst.

6 Bestuurlijke context

Onze bestuurlijke omgeving is de afgelopen periode volop in ontwikkeling. De gemeente Zederik is via een herindeling opgegaan in de gemeente Vijfheerenlanden. In deze bestuurlijke herindeling was de woningmarktkeuze een hele wezenlijke voor Fien Wonen. Uiteindelijk is besloten dat Vijfheerenlanden onderdeel werd van de Utrechtse provincie, maar van de woningmarktregio Woongaard. Met name dat laatste was voor Fien Wonen een spannende keuze. Niet onvermeld mag blijven dat de voorzitter van huurdersorganisatie (HBZ) zich tot het uiterste heeft ingespannen om de keuze op Woongaard te laten vallen. Fien Wonen is hem daar nog steeds erkentelijk voor.

De gemeente Hardinxveld-Giessendam is in de afgelopen periode aangesloten bij het samenwerkingsverband Drechtsteden. Dit betekent op de politieke tafel een ander gesprek. De regionale woonvisie met daarin een lokale paragraaf wordt leidend in ons beleid. Ook als bestuurders van de corporaties werkzaam in deze gebieden leidt dit tot periodiek overleg om samen zaken af te stemmen.

Zo participeert Fien Wonen in het regionale onderzoek naar opgaven en middelen van collega's. Het doel van dit onderzoek is om in beeld te krijgen of alle betrokken corporaties de opgave zelfstandig aan kunnen en zo niet of anderen hen kunnen ondersteunen. Dit natuurlijk met het oog op een toekomst waarin de corporatiesector in de volkshuisvestelijke regio Woongaard haar opgaven aankan en haar toegevoegde waarde voor alle doelgroepen in de regio kan blijven leveren.

Huurdersbelangenorganisaties

Aan de basis van de samenwerking met onze huurdersorganisaties (HRHG en HBZ) ligt een samenwerkingsovereenkomst en een investeringsstatuut. Daarin zijn de rollen van de huurdersorganisaties vastgelegd op algemeen beleid, nieuwbouw en herstructureringen. De afgelopen jaren heeft Fien Wonen op verzoek van de huurdersorganisaties op bestuurlijk niveau afzonderlijke overleggen gevoerd. Eind 2020 was het onderling vertrouwen tussen de organisaties dusdanig gegroeid dat een gezamenlijk overleg is ontstaan. Een mooie stap in de ontwikkeling van een professionele huurdersvertegenwoordiging. In de afgelopen vier jaar is de samenwerking tussen Fien Wonen en de huurdersorganisaties niet altijd vlekkeloos verlopen. Spanningen zijn ontstaan en ook weer opgelost. De spanningen hebben betrekking gehad op individuele casuïstiek, communicatie en het correct naleven van de processen en procedures welke we samen overeen gekomen zijn. In de prestatieafspraken vormen onze huurdersorganisatie een wezenlijke schakel. En in ons vernieuwde huurbeleid krijgen de huurdersorganisaties een belangrijk stem in de praktische uitwerking van de jaarlijkse huurverhoging.

Financieel gezond

In 2019 heeft Fien Wonen haar rendementsbeleid vastgesteld. Een financieel gezonde corporatie is daarbij uitgangspunt. Om te voorkomen dat Fien Wonen met haar ambities de landelijke normering gaat overschrijden hebben we een remweg ingebouwd. Gekoppeld aan de remweg hebben we maatregelen benoemd waarmee we bij een naderende overschrijding van onze eigen interne norm kunnen ingrijpen. Hierdoor is inzicht en grip ontstaan op onze financiële continuïteit.

7 Ambities & uitdagingen

Na alle inspanningen van de afgelopen jaren heeft Fien Wonen zich ontwikkeld tot een corporatie die haar opgaven financieel aankan. Dit heeft Fien Wonen gedaan vanuit verschillende standplaatsen. Eind 2018 is het kantoor van Fien Wonen om constructieve redenen ontruimd. Na twee tijdelijke kantoorlocaties zijn we eind 2020 weer terug op ons honk. Deze veranderende standplaats en de verhuizingen hebben ons werk aan de scherpe ambities op het gebied van de beschikbaarheid, betaalbaarheid (doelgroepenbeleid) en duurzaamheid (4 pijlers) niet in de weg gestaan. Het heeft wel het werk en de werksfeer nog uitdagender gemaakt. Nu terugzien op de resultaten maakt ons gelukkig. Werken vanuit de waarden die we allemaal na aan het hart hebben. De focus ligt daarbij op onze huurders, het verbeteren van de dienstverlening, een betaalbare woning en een duurzaam perspectief.

De belangrijkste uitdagingen blijven onze grote opgaven. Krijgen we van onze gemeenten voldoende locaties toegewezen om uiteindelijk aan de vraag naar sociale huurwoningen te kunnen voldoen? Kunnen we door gerichte kleinschalige projecten in de wijken voldoende ruimte creëren voor mensen die onder volledige of gedeeltelijke begeleiding willen wonen? Krijgen we de handen op elkaar om uitdagende projecten voor starters op te zetten? Lukt het ons om de energietransitie zo vorm te geven dat we echt de goede keuzes maken en daarbij de huurder ook nog eens kunnen ontzien voor een deel van de kosten van die transitie? Lukt het ons om in de bestaande en de nieuwbouw CO₂ opslag te realiseren? Een voortzetting van de constructief, kritische samenwerking met onze huurdersorganisaties en met onze gemeenten en zorg- en welzijnspartijen is hiervoor een noodzakelijk voorwaarde.

Elisabeth ter Borg, januari 2021

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

women



Bestuurlijke reactie

Visitatie 2017-2020

1. Visitatie proces

Deze bestuurlijke reactie begint met een dankwoord aan Ecorys Nederland B.V. en alle belanghebbenden, huurders en medewerkers die zich samen hebben ingespannen om in een relatief kort tijdsbestek de visitatie uit te voeren. Wij hebben op een zeer prettige manier samengewerkt. Fien Wonen heeft gemerkt dat de pragmatische aanpak van de visitatiecommissie naadloos aansloot bij haar eigen cultuur.

Met de coronamaatregelen als belemmerende factor was het de uitdaging om met vooral digitale gesprekken toch een compleet beeld te krijgen van onze prestaties. De gesprekken met huurders, stakeholders en ons eigen team waren **KRITISCH, OPEN** en gericht op “wat doet Fien Wonen goed en wat kan zij verbeteren?” De belanghebbenden koppelden informeel al eerder aan ons terug dat zij open gesprekken hebben gevoerd. Het visitatierapport is met al deze ingrediënten die door iedereen zijn ingebracht een bijzonder mooi resultaat. Terugkijkend lezen we dat er heel veel in positieve zin veranderd is. Met het vizier naar voren geeft het rapport ons hele duidelijke handvatten voor de toekomst.

2. Een organisatie in beweging

Fien Wonen is zeer blij met het resultaat van de visitatie. Het is fijn om bevestigd te krijgen dat de ingezette weg na de fusie gewerkt heeft. Dat Ecorys Nederland de cultuur van **AANPAKKEN**, van **FOCUS** en **AMBITIES** en van doorpakken ook in de praktijk herkend heeft. De vele aandachtspunten vanuit de vorige visitatie zijn opgepakt. Daarmee hebben we enorme stappen gezet in de beoordeling, maar nog veel belangrijker, ook in de praktijk. De grootste stap die we de afgelopen 4 jaar gemaakt hebben is die van het **PRESTEREN NAAR VERMOGEN**. Daarin hebben we een sprong gemaakt van een 5,4 naar een 8. Als bestuur en Raad van Commissarissen zijn we trots op dit resultaat. Zonder de medewerkers van Fien wonen was dit nooit gelukt. Hun veranderkracht, doorzettingsvermogen, heldere inzichten en positieve energie hebben ons enorm geholpen.

Zoals beschreven in de position paper hadden we verwacht dat de belanghebbenden misschien enige last zouden ondervinden van de organisatieontwikkeling en het uitkristalliseren van het beleid. Wij zijn blij om te horen dat hiervan bijna geen sprake is.

De afgelopen jaren hebben we ingezet op een kwalitatief betaalbare en duurzame woningvoorraad. Dit met het uitgangspunt dat de huurder zijn eigen **WOONGELUK** kan creëren door een positie in onze processen, projecten en beslistrajecten te krijgen. Het borgen hiervan in ons investeringsstatuut is door Ecorys bijzonder gewaardeerd. Wij vinden het belangrijk dit de aankomende jaren samen te doen. Een op één als het om de eigen woning gaat en in de gezamenlijkheid als het om buurten, complexen en **BIJZONDERE DOELGROEPEN** gaat. Dat kan Fien Wonen niet alleen. De inzet van onze **STAKEHOLDERS** is daarvoor cruciaal. Alleen samen komen wij verder! Wij zijn daarom bijzonder **TROTS** dat de belanghebbenden onze prestaties herkennen, erkennen en waarderen. Niet in de laatste plaats de positieve en betrokken grondhouding van Fien wordt gewaardeerd.

De visitatiecommissie stelt “Fien Wonen zoekt naar manieren om de opgave mogelijk te maken”, een compliment dat wij heel erg waarderen.

Wij zien daarbij nog wel de uitdaging om met onze stakeholders de opgave op beschikbaarheid in de aankomende jaren te realiseren. **SAMEN** met onze gemeenten, huurders en stakeholders willen we optrekken om dit binnen een veranderend speelveld te gaan realiseren. Dan gaat het niet alleen om bouwproductie, maar ook om mooie combinaties die ervoor zorgen iedereen in onze samenleving een goede en veilige plek te geven.

3. Aanbevelingen

In het tweede halfjaar van 2021 start bij Fien Wonen de herijking van het ondernemingsplan. Fien Wonen had Ecorys Nederland daarom ook gevraagd om aandacht te hebben voor onderwerpen waar wij in kunnen groeien. Het is prettig dat aanbevelingen in het visitatierapport herkenbaar zijn en ons handvatten geven. Onderstaande aanbevelingen lichten wij er uit:

- Samen met stakeholders de maatschappelijke en volkshuisvestelijke ambities verder concretiseren in het nieuw ondernemingsplan en het beleid. Concrete projecten dus, waarmee we gezamenlijk invulling geven aan de opgaven.
- Een visie op stakeholdermanagement ontwikkelen en implementeren, waarbij voor iedereen binnen en buiten de organisatie duidelijk is welke rol zij hierin gaan spelen. Daarnaast blijvend aandacht voor het (proactief) betrekken van stakeholders en huurders in de gezamenlijke opgaven en overwegingen.
- Aandacht voor de vertaling van ons beleid in de praktijk van alledag. Dat gaat niet alleen om het definiëren van de regelvrijheid, maar ook het daadwerkelijk ervaring opdoen met deze regelvrijheid door onze medewerkers. Daarbij gaat het met name ook om het bepalen van de rol en keuzes van onze huurders en stakeholders in tal van processen. Daarnaast het verder verbinden op alle niveaus van ons team met de teams van onze belangrijkste stakeholders. Daarmee borgen we dat we continu effectief met stakeholders en huurders kunnen samenwerken.
- Het inzetten op huisvesten van specifieke doelgroepen en de doorstroming in het bezit, o.a. door het inzetten van de toewijzingsruimte of experimenten met stakeholders.

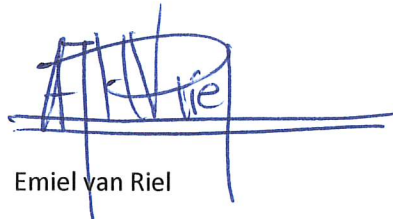
Deze punten zullen wij met onze stakeholders en huurders bij het vormen van een nieuw ondernemingsplan bespreken en daarna een plek in ons beleid en proces geven. We zullen daarbij ook oog houden voor de positief gewaardeerde punten.. We zijn naar ons idee op de goede weg, maar in de wereld waarin de verandering de enige constante is, blijven we samen **LEREN**, **GROEIEN** en **VERBETEREN**.

Hardinxveld-Giessendam,



Elisabeth ter Borg

directeur-bestuurder



Emiel van Riel

voorzitter Raad van Commissarissen

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Tabel 10: Fien Wonen

Naam	Functie
Mevrouw ter Borg	Directeur-bestuurder
De heer van Riel	Voorzitter RvC
Mevrouw van Beelen	Lid RvC
De heer Dul	Manager wonen en vastgoed
De heer van de Linden	Manager Bedrijfsvoering
De heer van de Kuij	Adviseur strategie en beleid
De heer Westra	Interne controller
Mevrouw Cluistra	Bestuurssecretaris

Tabel 11: Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
Huurders	
Mevrouw Roos	Lid Huurders Belangen Zederik
De heer Smit	Lid Huurders Belangen Zederik
De heer Kuipers	Huurdersraad Hardinxveld-Giessendam
De heer Stek	Huurdersraad Hardinxveld-Giessendam
Gemeenten	
De heer Verweij	Wethouder wonen gemeente Vijfheerenlanden
Mevrouw van Vliet	Beleidsmedewerker wonen gemeente Vijfheerenlanden
De heer Pannebakker	Beleidsmedewerker wonen gemeente Vijfheerenlanden
Mevrouw Baggerman	Wethouder wonen gemeente Hardinxveld-Giessendam
Mevrouw Koppelaar	Beleidsmedewerker wonen gemeente Hardinxveld-Giessendam
Overige belanghebbenden	
Mevrouw Buursink	Directeur-bestuurder Poort6
De heer van Dalen	Directeur-bestuurder Kleurrijk Wonen
De heer de Groot	Directeur-bestuurder Lekstede Wonen
De heer van IJsseldijk	Directeur-bestuurder De Lange Wei
De heer van der Priem	Directeur-bestuurder Rivas
Mevrouw de Jong	Voorzitter stichting Place4Me
De heer Gorter	Zorgverlener Place4Me vanuit Eddee
Mevrouw van Rood	Voorzitter Bestuursoverleg Woningcorporaties Drechtsteden
Mevrouw Henderson	Strategisch adviseur gemeente Dordrecht

Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Fien Wonen in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 4 januari 2021

Maarten Nieland

Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Fien Wonen in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 4 januari 2021

Maarten Nieland

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Rixt Bos verklaart hierbij dat de visitatie van Fien Wonen in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Rixt Bos heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Rixt Bos geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Rixt Bos geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Fien Wonen.

Rotterdam, 4 januari 2021

Rixt Bos

Onafhankelijkheidsverklaring commissielid

Robert Kievit verklaart hierbij dat de visitatie van Fien Wonen in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 4 januari 2021

Robert Kievit

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Maarten Nieland

Naam, titel, voorletters:

Nieland, Drs., RA, M.

Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

Huidige functie:

Principal Consultant



Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

Loopbaan:

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

2012 – 2016 Senior Manager EY, branchgroep Woningcorporaties

2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate

1994 - 2011 Principal Manager PwC

Profielschets:

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

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

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

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

Secretaris

Rixt Bos

Naam, titel, voorletters:

Bos, MSc, R.A.

Geboorteplaats en –datum:

Hengelo, 9 maart 1993



Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

2016 - 2017	Master Urban and Regional Planning, Universiteit van Amsterdam
2015 - 2016	Premaster Spatial, Transport, and Environmental Economics, Vrije Universiteit Amsterdam (7 maanden)
2012 - 2016	Bachelor Sociale Geografie en Planologie, Rijksuniversiteit Groningen
2014 - 2015	Minorvakken buitenland, Lunds Universitet in Zweden (5 maanden)
2005 - 2011	Atheneum, Montessori College Twente

Loopbaan:

Sinds 2017	Consultant Regions and Cities, Ecorys
April - juni 2017	Afstudeerstagiaire Omgevingswet, Rho Adviseurs voor Leefruimte
Maart - juli 2016	Stagiaire Actieprogramma Slim Ruimtegebruik, Provincie Zuid-Holland

Profielschets:

Rixt Bos MSc is projectleider voor deze visitatie. Rixt is gespecialiseerd in ruimtelijke vraagstukken en planologie. Recent heeft zij onderzoek gedaan naar de verantwoordelijkheden binnen lokale overheden rond de Omgevingswet in het kader van integraal werken.

Vanuit haar studie en werkervaring heeft Rixt kennis van en ervaring met het organiseren en uitvoeren van onderzoek naar vraagstukken waarin de uiteenlopende invalshoeken en belangen van stakeholders samenkomen. Ze heeft een brede interesse in ruimtelijke vraagstukken in het publieke domein, is analytisch sterk en is in staat om te verbinden.

Deze achtergrond en eigenschappen zet zij als consultant bij Ecorys in bij verscheidene onderzoeks- en adviesopdrachten. Rixt werkt voor woningcorporaties, lokale overheden, regio's en ministeries. Zij voert onder andere onderzoek uit met betrekking tot flexwonen en wonen & zorg.

Commissielid

Robert Kievit

Naam, titel, voorletters:

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

Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

Huidige functie:

Senior Consultant



Onderwijs:

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

Loopbaan:

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

Profielchets:

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

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

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

Bijlage 6: Bronnenlijst

Tabel 12: Bronnenlijst

Documenten	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Fien Wonen 2021; Factsheet Fien Wonen 2021; Prestatieafspraken Zederik/Vijfheerenlanden 2017-2021, 2018, 2020; 2021; Prestatieafspraken Hardinxveld-Giessendam 2017-2021, 2018, 2019-2023; Evaluatie prestatieafspraken Zederik/Vijfheerenlanden 2018, 2019; Evaluatie prestatieafspraken Hardinxveld-Giessendam 2018; Ondernemingsplan Ruimte voor Wonen 2017-2020 (website); Droombeeld Fien 2018; Jaarplan 2017, 2018, 2019, 2020; Jaarverslag 2017, 2018, 2019; Periodieke rapportages 2017, 2018, 2019, 2020; Bestuursbesluiten 2017, 2018, 2019, 2020; Beleidsdocumenten o.a.: portefeuillestrategie 2017-2030, complexstrategie 2018-2030, duurzaamheidsbeleid 2019-2035, huurbeleid; Lokale en regionale convenanten o.a.: Convenant Buurtbemiddeling, Convenant Voorkomen Huisuitzettingen Drechtsteden, Convenant Huisvesten van kwetsbare doelgroepen, Hennepconvenant.
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Verslagen van overleg met belanghebbenden Onderzoeken naar klanttevredenheid
Presteren naar Vermogen (PnV)	Oordeels-/beoordelingsbrieven Aw en WSW Aedesbenchmarkcentrum (ABC): kengetallen Jaarplan 2017, 2018, 2019, 2020; Begrotingsinformatie 2017, 2018, 2019, 2020; Jaarverslag 2017, 2018, 2019; Bestuursbesluiten 2017, 2018, 2019, 2020; Managementdocumentatie o.a.: treasurystatuut, reglement financieel beleid en beheer, investeringsstatuut, rendementsbeleid, risicomanagement; Investeringsinformatie 2017, 2018, 2019, 2020; Periodieke rapportages 2017, 2018, 2019, 2020.
Governance van maatschappelijk presteren	Ondernemingsplan Ruimte voor Wonen 2017-2020 (website); Droombeeld Fien 2018; Jaarplan 2017, 2018, 2019, 2020; Jaarverslag 2017, 2018, 2019; Periodieke rapportages 2017, 2018, 2019, 2020; Bestuursbesluiten 2017, 2018, 2019, 2020; Beleidsdocumenten o.a.: portefeuillestrategie 2017-2030, complexstrategie 2018-2030, duurzaamheidsbeleid 2019-2035, huurbeleid; RvC-documentatie: notulen en zelfevaluaties 2017, 2018, 2019, 2020.

Bijlage 7: Prestatietabel

Thema 1: De beschikbaarheid van de woningvoorraad (nieuwbouw, liberalisatie en verkoop)

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Nieuwbouw Oranjebuurt te Hardinxveld-Giessendam: Fien Wonen¹ realiseert 19 woningen in fase 4a van nieuwbouwproject Oranjebuurt in de gemeente Hardinxveld-Giessendam (PA2018). Fien Wonen levert 28 woningen in de fasen 4b en 5 van nieuwbouwproject Oranjebuurt op. De woningen hebben een huurprijs onder de tweede aftoppingsgrens (PA2019).	Nieuwbouw Oranjebuurt te Hardinxveld-Giessendam: Fien Wonen is betrokken bij de ontwikkeling van de Oranjebuurt in Boven-Hardinxveld, waarbij in vijf fasen in de periode van 2015 tot en met 2019 nieuwbouwwoningen zijn gerealiseerd. Fien Wonen heeft in de Oranjebuurt 92 woningen uit de jaren '50 vervangen door 76 sociale koop- en huurwoningen (Fien Wonen). In 2017 is besloten om alle koopwoningen in fase 4a/4b en fase 5 om te zetten naar sociale huurwoningen, vanwege wettelijke verplichtingen en behoefte naar sociale huurwoningen segment. De woningen in de laatste fasen, fase 4b en fase 5, zijn in 2019 afgerond (JV2019). De visitatiecommissie geeft twee pluspunten omdat Fien Wonen een omvangrijke bijdrage heeft geleverd aan de herontwikkeling van de Oranjebuurt en tevens bereid om geweest om bij te dragen aan fase 4a/4b en fase 5. Fien Wonen heeft daar in het belang van de opgaven haar nek uitgestoken. Daarmee zijn meer woningen gerealiseerd dan aanvankelijk was bedoeld.	8
Nieuwbouw Place 4me & More te Hardinxveld-Giessendam: Omnivera ontwikkelt een CPO-project gericht op jongeren met autisme (PA2017). Fien Wonen ontwikkelt project Place 4me & More aan de Stationsstraat (PA2018). Fien Wonen streeft de realisatie van het project 'Place 4me & More' in 2020 na. Het project betreft 6 – 10 sociale huurwoningen voor autistische jongeren (PA2018/PA2020).	Nieuwbouw Place 4me & More te Hardinxveld-Giessendam: Fien Wonen heeft het project Place 4me & More verder geconcretiseerd en met andere partijen de mogelijkheden verkend. Fien Wonen heeft in 2019 voorbereidingen getroffen voor het verbouwen van het kantoorpand in de gemeente Hardinxveld-Giessendam. Fien Wonen wil daarbij een kleinschalig woningcomplex met 10 sociale huurwoningen en een vernieuwd kantoor op de begane grond realiseren. Het is de bedoeling dat het woningcomplex naast de 10 appartementen een gemeenschappelijke ruimte krijgt. De woningen zijn 1-2-2021 opgeleverd (JV2019/Stichting Place4Me; toelichting Fien). De visitatiecommissie geeft twee pluspunten omdat Fien Wonen met het project Place 4me & More haar nek heeft uitgestoken en ouders van autistische jongeren de gelegenheid heeft geboden om passende huisvesting voor hun kinderen te realiseren. Fien Wonen heeft daarmee een bijzondere en creatieve prestatie geleverd. Fien Wonen heeft allereerst gezocht naar geschikte (bouw)locaties, maar nadat de mogelijkheden beperkt	8

¹ Met Fien Wonen worden in de prestatietabel ook de rechtsvoorganger, Omnivera GWZ, bedoeld. In de periode 2015-2017 was de naam van de fusiecorporatie Omnivera GWZ. Vanaf 2018 is de naam officieel Fien Wonen.

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	bleken heeft Fien Wonen op creatieve wijze ruimte weten voor Place 4me & More weten te vinden in het kantoor. De creativiteit en bereidheid van Fien Wonen zijn doorslaggevend geweest voor het slagen en realiseren van het project.	
Nieuwbouw De Weide II te Meerkerk: Fien Wonen onderzoekt de mogelijkheid om deel te nemen aan de bouw van sociale huurwoningen in nieuwbouwproject De Weide II te Meerkerk in de gemeente <i>Vijfheerenlanden</i> (PA2017). Fien Wonen onderzoekt de mogelijkheid om 5 woningen in het nieuwbouwproject De Weide II te Meerkerk af te nemen (€0,75 mln.) (PA2019). Fien Wonen neemt in 2020 een besluit over het afnemen van 45 woningen in het nieuwbouwproject De Weide II te Meerkerk (PA2020).	Nieuwbouw De Weide II te Meerkerk: Fien Wonen heeft gesprekken gevoerd met de gemeente Vijfheerenlanden over de ontwikkeling van nieuwbouwproject De Weide II te Meerkerk. De gemeente heeft het voornemen om 47 nieuwbouwwoningen te laten ontwikkelen door een projectontwikkelaar, waarvan een derde sociaal (circa 17 woningen) zal worden gerealiseerd. De gemeente heeft in 2018 het bestemmingsplan vastgesteld en Fien Wonen wil de grond voor sociale huurwoningen gefaseerd afnemen, zodat zij daar zelf biobased woningen kan realiseren. Hier zijn in 2020 de eerste afspraken over gemaakt (JV2019/Het Kontakt; toelichting Fien). De verwachting is dat medio 2021 gestart zal worden met de bouw. De opleverdatum van de eerste woningen is sterk afhankelijk van de ontwikkelaar en de bouwmethode. De gedachte gaat uit naar de periode van medio 2022 tot medio 2023 (Het Kontakt). De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.	7
Nieuwbouw Killesteijnstraat te Lexmond: Fien Wonen onderzoekt de mogelijkheid om deel te nemen aan de bouw van sociale huurwoningen in nieuwbouwproject Killesteijnstraat te Lexmond in de gemeente <i>Vijfheerenlanden</i> (PA2017). Fien Wonen onderzoekt en reserveert budget voor de realisatie van 10 grondgebonden woningen in het project Killesteijnstraat II te Lexmond (€1,5 mln.) (PA2018/PA2019). Fien Wonen neemt in 2020 een besluit over het realiseren van 10 grondgebonden (biobased) woningen in het nieuwbouwproject Killesteijnstraat II te Lexmond (PA2020).	Nieuwbouw Killesteijnstraat te Lexmond: Fien Wonen heeft de ambitie om de woningvoorraad in Zederik uit te bereiden van grondgebonden woningen. De gemeente Vijfheerenlanden heeft Fien Wonen gevraagd om te participeren in de ontwikkeling van locatie Killesteijn. Een eerste verkavelingsstudie laat zien dat het mogelijk is om circa 10 zogenaamde biobased-woningen op de locatie te realiseren. De gemeente en Fien Wonen hebben in 2019 een programma van eisen opgesteld (JV2019). In 2020 worden er nog gesprekken gevoerd over de te realiseren woningen, een aanvullende verkavelingsstudie is nog in de maak. Fien wil eenzelfde concept uitvoeren als in Weide II, maar dit vraagt meer afstemming vanwege de aard van het plangebied (in een woonwijk) (toelichting Fien). De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.	7
Inbreidingslocaties in Vijfheerenlanden: De gemeente en Fien Wonen onderzoeken en bespreken gezamenlijk de mogelijkheden van inbreidingslocaties, zoals de Kandelaarlocatie in Ameide (PAVH2019/2020).	Inbreidingslocaties in Vijfheerenlanden: Fien Wonen heeft voor de Kandelaar in 2020 een startbesluit genomen om deel te nemen aan het nieuwbouwproject, waarbij minimaal 6 van de 22	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	woningen in het project als 'sociaal' zijn aangeduid. Men onderzoekt nog of Fien zelf in de ontwikkeling gaat deelnemen of zich zal opstellen als afnemende partij (T3 2020; toelichting Fien). <i>De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</i>	
Verkoop woningen/BOG/MOG: Fien Wonen verkoopt in de gemeente <i>Hardinxveld-Giessendam</i> alleen woningen als daar een specifieke aanleiding voor is (PA2019). Fien Wonen verkoopt in de gemeente <i>Hardinxveld-Giessendam</i> woningen/BOG/MOG in overeenstemming met het Strategisch Voorraadbeleid (SVB) (PA2020). Fien Wonen verkoopt in de gemeente <i>Vijfheerenlanden</i> 10 woningen (PA2019). Fien Wonen verkoopt in de gemeente <i>Vijfheerenlanden</i> in de periode van 2020 tot en met 2024 25 woningen (PA2020).	Verkoop woningen/BOG/MOG: Fien Wonen heeft in de gemeenten <i>Hardinxveld-Giessendam</i> en <i>Vijfheerenlanden</i> sociale huurwoningen definitief verkocht: 2017: 10 woningen (factsheet Fien Wonen) 2018: 3 woningen (factsheet Fien Wonen) 2019: 4 woningen (factsheet Fien Wonen) 2020: 9 woningen (factsheet Fien Wonen) Fien Wonen heeft een behoudende verkoopstrategie gevoerd. In de portefeuillestrategie (2017) is vastgelegd dat alleen daartoe gelabelde woningen mogen worden verkocht. In de nieuwe complexstrategie met daarin een hernieuwde verkoopportefeuille zijn 47 woningen aangewezen voor verkoop bij mutatie. Daarnaast zijn VoV woningen gelabeld om bij eventuele terugkoop, terug in de voorraad te nemen of definitief te verkopen. <i>De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</i>	7
Terugkoop VOV-woningen in Vijfheerenlanden: Fien Wonen heeft de verwachting dat circa 35 woningen worden teruggekocht vanuit Te Woon (PA2017). Fien Wonen reserveert budget voor het terugkopen van 10 Verkoop-onder-Voorwaarden-woningen (PA2018). Fien Wonen koopt in de periode van 2019 tot en met 2022 14 Verkoop-onder-Voorwaarden-woningen terug (€2,0 mln.) (PA2019). Fien Wonen koopt in de periode van 2020 tot en met 2024 31 Verkoop-onder-Voorwaarden-woningen terug (PA2020).	Terugkoop VOV-woningen: Fien Wonen biedt vanuit de fusie alleen in de gemeente <i>Vijfheerenlanden</i> de koopvarianten Koopgarant en Koopcomfort aan. De koopvarianten vallen onder het begrip Verkoop-onder-Voorwaarden. Fien Wonen bouwt vanaf 2019 de VoV-portefeuille af, door woningen enerzijds terug te nemen in de voorraad, en waar niet passend in de portefeuillestrategie, definitief te verkopen. Waar de toekomst van complexen nog onderzocht wordt, wordt nog wel het VoV-concept gehanteerd. De portefeuille Verkoop-onder-Voorwaarden-woningen omvatte: 2017: 140 woningen (factsheet Fien Wonen) 2018: 132 woningen (factsheet Fien Wonen) 2019: 125 woningen (factsheet Fien Wonen) 2020: 118 woningen (factsheet Fien Wonen) Fien Wonen heeft woningen aangekocht voor verhuur: 2017: 11 woningen (factsheet Fien Wonen) 2018: 9 woningen (factsheet Fien Wonen) 2019: 2 woningen (factsheet Fien Wonen)	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	2020: 6 woningen factsheet Fien Wonen) De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.	
Beoordeling visitatiecommissie Fien Wonen heeft ten aanzien van de beschikbaarheid van de woningvoorraad ruim voldoende gepresteerd. De corporatie heeft een omvangrijke bijdrage geleverd aan de herontwikkeling van de Oranjestad in Hardinxveld-Giessendam en haar nek uitgestoken voor autistische jongeren in het project Place4me & More. Daarnaast heeft Fien Wonen ingezet op het realiseren van woningen in de projecten De Weide II en Killesteijn in de gemeente Vijfheerenlanden.		
Gemiddelde beoordeling		7,3

Thema 2: De betaalbaarheid en de woningtoewijzing van de woningvoorraad

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Toewijzen naar inkomen (toewijzingsgraad): Fien Wonen wijst in de gemeenten <i>Hardinxveld-Giessendam</i> en <i>Vijfheerenlanden</i> tenminste 80% van de vrijkomende woningen toe aan huishoudens met een inkomen tot €38.035 (prijspeil 2019). Fien Wonen mag in de periode tot 2021 maximaal 10% van de vrijkomende woningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen van €38.035 tot €42.436 (prijspeil 2019). De overige 10% mag Fien Wonen vrij toewijzen (PAHG2017/2018/2019/2020 en (PAVH2017/2018/2019/2020).	Toewijzen naar inkomen (toewijzingsgraad): Fien Wonen heeft in de gemeenten <i>Hardinxveld-Giessendam</i> en <i>Vijfheerenlanden</i> vrijkomende woningen toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot €38.035 (prijspeil 2019) (er zijn geen grote verschillen tussen gemeenten, gemiddeld 215 toewijzingen per jaar). 2017: 97,6% (JV2017) 2018: 98,1% (JV2018) 2019: 97,4% (JV2019) 2020: 99,5% (*concept tot vaststellen JV 2020) Fien Wonen stuurt niet specifiek op het toewijzen van vrijkomende woningen binnen de 10%-marge. Fien Wonen maakt uitsluitend bij bijzondere situaties, zoals bij het toewijzen van aangepaste (MiVa-)woningen, het toewijzen van woningen aan stadsvernieuwing-urgenties en maatwerk, gebruik van de 10%-marge (JV2019). De visitatiecommissie geeft twee pluspunten omdat Fien Wonen vrijwel alle vrijkomende woningen heeft toegewezen aan de primaire doelgroep.	8
Passend toewijzen: Fien Wonen wijst in de gemeenten <i>Hardinxveld-Giessendam</i> en <i>Vijfheerenlanden</i> aan tenminste 95% van de huishoudens met een inkomen onder de huurtoeslag-grens (€22.700 voor éénpersoonshuishoudens en €30.825 voor meerpersoonshuishoudens) een woning toe onder de zogenaamde aftoppingsgrenzen (€607,46 euro voor één- en tweepersoonshuishoudens en €651,03 voor drie- en meerpersoonshuishoudens (PAHG2017/2018/2019/2020 en PAVH2017/2018/2019/2020)	Passend toewijzen: Fien Wonen heeft woningen in de gemeenten <i>Hardinxveld-Giessendam</i> en <i>Vijfheerenlanden</i> passend toegewezen: 2017: 99,0%. dVi 2017 2018: 100% dVi 2018 2019: 100% dVi 2019) 2020: 98,4% (*concept tot vaststellen dVi 2020) De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.	7
Jaarlijkse huurverhoging: Fien Wonen voert in de gemeenten <i>Hardinxveld-Giessendam</i> en	Jaarlijkse huurverhoging: Fien Wonen heeft jaarlijks een huurverhoging doorgevoerd voor de primaire	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<i>Vijfheerenlanden</i> een gematigd beleid voor wat betreft de jaarlijkse huurverhoging voor huishoudens met een inkomen tot €38.035 (prijspeil 2019, de primaire doelgroep). Het inflatiecijfer wordt als maximale gemiddelde huurverhoging gehanteerd (PAHG2017/2018/2019/2020 en PAVH2017/2018/2019/2020)	doelgroep. De primaire doelgroep kreeg een maximale huurverhoging van: 2017: 0,30% (JV2017) 2018: 1,25% (JV2018) 2019: 1,50% (JV2019) 2020: 2,60% (*bevestigd in JV 2020) Fien Wonen kiest ervoor om de huur van huishoudens die relatief goedkoop wonen (ver onder de streefhuur) én van huishoudens met een hoger inkomen dan de primaire doelgroep, met een hoger percentage te verhogen. Wettelijk gezien, en in overleg met de huurdersraden, is het nog niet doorgevoerd om de streefhuur voor de genoemde doelgroepen meer te verhogen. Fien Wonen heeft een inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd om de doorstroming van huishoudens met een inkomens hoger dan €42.436 (prijspeil 2019) te bevorderen (JV2019; toelichting Fien). <i>De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</i>	
Voorkomen huurachterstanden: De partijen zetten zich in voor het voorkomen van huurachterstanden en huisuitzettingen als gevolg van huurachterstanden (Convenant Voorkomen Huisuitzettingen Drechtsteden)	Voorkomen huurachterstanden: Fien Wonen benadert huurders actief als een huurachterstand zich voordoet, waarbij Fien Wonen het doel heeft om met een persoonlijke benadering tot een maatwerkoplossing te komen. De praktijk laat zien dat het doorgaans mogelijk is om tot een oplossing te komen. Fien Wonen bemerkt echter een toename in de looptijd van betalingsregelingen, omdat huurders met een laag inkomen over steeds minder aflossingscapaciteit beschikken en omdat het als gevolg van de samenwerking met het Sociaal Team van de gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Vijfheerenlanden langer duurt voordat een deurwaarder wordt ingeschakeld. Fien Wonen biedt huurders samen met welzijnsstichting Servanda in de gemeente Hardinxveld-Giessendam en stichting Schuldhulpmaatje in de gemeente Vijfheerenlanden vrijwillig professionele ondersteuning bij budgetbeheer (JV2018/JV2019). De samenwerking tussen het Sociaal Team van de gemeente Hardinxveld-Giessendam en Servanda is vastgelegd in een convenant (JV2017). De opgelopen huurachterstanden hebben voornamelijk een interne oorzaak, doordat de corporatie is overgegaan op één deurwaarder, wat heeft geleid tot veel afboekingen. Het aantal ontruiming n.a.v. huurachterstanden is beperkt. Tegelijkertijd stelt Fien	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	Wonen zich actief en zakelijk op voor wat betreft huurachterstanden (toelichting Fien). De visitatiecommissie geeft twee pluspunten omdat Fien Wonen proactief aandacht besteedt aan het voorkomen van huurachterstanden en samenwerking zoekt met de gemeenten en maatschappelijke organisaties.	
Huursomstijging: Fien Wonen realiseert in de gemeenten <i>Hardinxveld-Giessendam</i> en <i>Vijfheerenlanden</i> een huursomstijging van maximaal inflatie + 1%. De meeropbrengsten van de hogere huurverhoging gebruikt Fien Wonen voor investeringen in de woningvoorraad (PAHG2020/PAVH2020).	Huursomstijging: (uit dVi) 2017: 1,1% (factsheet Fien Wonen) 2018: 1.9% (factsheet Fien Wonen) 2019: 2,0% (factsheet Fien Wonen) 2020: 2,7% (factsheet Fien Wonen) Fien Wonen heeft jaarlijks, in overleg met de huurdersraden, de genoemde +1% niet gebruikt. Dit is wel besproken (toelichting Fien). De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.	7
Sturen op woonlasten: Fien Wonen zet in 2018 in de gemeente <i>Hardinxveld-Giessendam</i> in op een pilot over hoe de doelgroep bij woningaanbieding geïnformeerd over en gestuurd kan worden op woonlasten (PAHG2018). Fien Wonen wil huurders en woningzoekenden meer bewust maken van de woonlasten en het gebruik van energie. Daarnaast gaat Fien Wonen zelf actiever sturen op de totale woonlasten in het kader van betaalbaarheid. Fien Wonen werkt in samenwerking met Woongaard de pilot 'Sturen op woonlasten' uit (PAHG2019/PA2020 en PAVH2019/2020). Fien Wonen verwerkt de woonlasten in het nieuwe huurbeleid dat wordt geïmplementeerd in 2020 (PAHG/PAVH2020).	Sturen op woonlasten: Fien Wonen heeft geen plan opgesteld om binnen Woongaard woningzoekenden beter te informeren over betaalbaarheid, hetgeen mede voortvloeit uit het feit dat Woongaard actief is geweest met het uitrollen van een nieuwe versie van de programmatuur en een storing in de programmatuur (JV2018/JV2019). Fien Wonen haakt aan bij de uitrol van de woonlastenmodule van Woongaard, die is doorgeschoven naar 2021 (toelichting Fien). Daarnaast spreekt Fien Wonen de gemeenten actief aan op de mogelijkheden om woonlasten vanuit de gemeentelijke kant ook te beperken (toelichting Fien). De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.	7
Beperken van woonlasten: Fien Wonen beperkt de woonlasten voor huurders in de gemeenten <i>Hardinxveld-Giessendam</i> en <i>Vijfheerenlanden</i> door middel van na-isolatie van bestaande woningen. De zittende huurders krijgen geen huurverhoging (PAHG2017/PA2018 en PAVH2017/2018). Fien Wonen en de gemeenten <i>Hardinxveld-Giessendam</i> en <i>Vijfheerenlanden</i> onderzoeken de mogelijkheden om de woonlasten voor huurders te beperken (PAHG2020/PAVH2020).	Beperken van woonlasten: Fien Wonen heeft ervoor gekozen om bij het zonnepanelen- en verbeteringen op het gebied van stookkosten zoals na-isolatie programma geen huurverhoging door te berekenen. Fien Wonen concludeert in het huur- en duurzaamheidsbeleid echter dat de huurders wel moet bijdragen aan toekomstige duurzaamheidsmaatregelen, omdat het verduurzamen van de woningvoorraad anders niet mogelijk/haalbaar is. Fien Wonen zorgt er wel voor dat de woonlasten (gemiddeld) niet stijgen: de huurverhoging is niet hoger dan de verwachte besparing op de energiekosten (JV2019). Fien Wonen heeft de Aedes-vergoedingstabel per energielabel gekoppeld aan de 'huurverhoging bij vastgoedengrepen'. Daarnaast is de streefhuur afhankelijk van het energielabel. Fien Wonen heeft	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	echter besloten is om tot 2022 nog geen huurverhogingen door te voeren bij vastgoedengrepen. De visitatiecommissie geeft twee pluspunten omdat Fien Wonen met het na-isoleren van woningen en het plaatsen van zonnepanelen zonder huurverhoging een omvangrijke bijdrage heeft geleverd aan het beperken van de woonlasten.	
Beoordeling visitatiecommissie Fien Wonen heeft ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad ruim voldoende gepresteerd. De corporatie heeft woningen passend toegewezen en een gematigd huurbeleid gevoerd. Daarnaast heeft Fien Wonen op een adequate en proactieve wijze aandacht gehad voor het voorkomen van huurachterstanden en het beperken van de woonlasten.		
Gemiddelde beoordeling		7,4

Thema 3: De kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Energielabelverlaging: Fien Wonen streeft er in de gemeenten <i>Hardinxveld-Giessendam</i> en <i>Vijfheerenlanden</i> naar om in 2022 een gemiddeld energielabel B (energie-index < 1,40) te behalen op de door te exploiteren woningvoorraad (PAHG2017/2018/2019/2020 en PAVH2017/2018/2019/2020).	Energielabelverlaging: De woningvoorraad van Fien Wonen in de gemeenten <i>Hardinxveld-Giessendam</i> en <i>Vijfheerenlanden</i> heeft een gemiddelde energie-index van: 2017: 1,65 (JV2017) 2018: 1,62 (JV2018) 2019: 1,53 (JV2019) 2020: 1,42 (toelichting Fien) Fien Wonen heeft hiervoor onder meer na-isolatie gerealiseerd en zonnepanelen geplaatst (toelichting Fien). De visitatiecommissie geeft twee pluspunten omdat de gemiddelde energie-index van woningen van Fien Wonen nadrukkelijk is gedaald en de doelstelling uit de prestatieafspraken al bijna vroegtijdig is behaald.	8
Herstructurering/renovatie: Fien Wonen heeft verschillende prestatieafspraken met betrekking tot het renoveren van woningen: 1. Fien Wonen herstructureert 48 woningen aan de Boorstraat (€3,1 mln.) en 4 woningen aan de Oranjestraat (€0,3 mln.) (PA2019). 2. Fien Wonen renoveert 46 woningen aan de Prinses Marijkestraat en de Prinses Beatrixstraat (PA2020).	Herstructurering/renovatie: Fien Wonen heeft ingezet op het renoveren van woningen: 1. Fien Wonen onderzocht in 2019, naast de variant van een levensduurverlenging van tenminste 25 jaar, twee varianten om een bredere afweging te kunnen maken voor de toekomst van de herstructurering van de Boorstraat. Fien Wonen heeft gekozen voor een tweeledige aanpak van opplussen tot energielabel B én vraag gestuurde BKT-renovatie. De herstructurering van de Boorstraat is in 2020 gestart en afgerond. De woningen aan de Oranjestraat zijn onderdeel van hetzelfde project.	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	2. Fien Wonen heeft een startbesluit vastgesteld voor de renovatie van woningcomplexen aan de Prinses Marijkestraat in Boven-Hardinxveld en de Kortenhoevenseweg in Lexmond. In 2020 is onderzocht welke ingreep passend is bij de betreffende woningcomplexen. Ook is het bewonerstraject gestart in 2020. 3. Fien Wonen heeft extern onderzoek laten uitvoeren naar scenario's voor de toekomst van het woningcomplex aan de Frederikstraat (renovatie of sloopnieuwbouw) (JV2019). Het project is in 2021 nog in onderzoek, de ontwikkeling heeft een tijdje stil gelegen, omdat het onderdeel is van een grotere ontwikkeling. Er is besloten dat Fien gaat ontwikkelen op de eigen kavel (toelichting Fien). 4. Fien Wonen heeft verschillende varianten opgesteld voor en gesprekken gevoerd met bewoners over de toekomst van 48 2-onder-1-kapwoningen en 1 vrijstaande woning aan de Sluisweg in Hardinxveld-Giessendam. Na het besluit om de woningen niet te slopen is in 2020 onderzoek gedaan naar de mogelijkheid om meer woningen te realiseren en de bestaande woningen te verbeteren of te verkopen (JV2019). Eind 2020 is een principe-verzoek ingediend om een uitspraak te verkrijgen over de ontwikkelopties voor verdichting. Ook is het bewonerstraject opgestart (toelichting Fien). De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.	
Herstructurering in Vijfheerenlanden: Fien Wonen doet in de gemeente <i>Vijfheerenlanden</i> onderzoek naar woningcomplexen met een exploitatietermijn van minder dan 15 jaar (PAVH2020).	Herstructurering in Vijfheerenlanden: In 2019 heeft Fien Wonen de complexstrategie vastgesteld en eind 2020 de exploitatielabels per complex, waar deze termijnen een onderdeel in spelen bij onderzoeken van toekomstige exploitatie. Via assetoverleg en startbesluiten worden deze trajecten opgestart. In 2020 is het startbesluit genomen voor complex 413 Oranjeplein (toelichting Fien). De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.	7
Vraag gestuurd renoveren: Fien Wonen vervolgt het vraag gestuurd renoveren van BKT na een positieve evaluatie in Zederik in gemeenten <i>Hardinxveld-Giessendam</i> en <i>Vijfheerenlanden</i> (PAHG2018/PAVH2017).	Vraag gestuurd renoveren: Fien Wonen heeft vraag gestuurd planmatig onderhoud uitgevoerd, bestaande uit het vernieuwen van badkamers (>30 jaar) en/of keukens (>30 jaar) en/of toiletten (>15 jaar). Fien Wonen voerde BKT-renovaties uit (badkamer – keuken – toilet): 2017: 39 – 63 – 36 (JV2017) 2018: 112 – 142 – 32 (JV2018)	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.	
Plaatsing zonnepanelen: Fien Wonen start in 2017 in de gemeente Vijfheerenlanden met het plaatsen van zonnepanelen (PAVH2017). Fien Wonen voert een pilot uit met het plaatsen van zonnepanelen op 70 woningen in Zederik (<i>gemeente Vijfheerenlanden</i>) en op 248 woningen in <i>Hardinxveld-Giessendam</i> (= 318 woningen) (PAHG2018/PAVH2018). Fien Wonen heeft aan het einde van 2022 circa 800 woningen in de gemeente <i>Vijfheerenlanden</i> en circa 1.000 woningen in de gemeente <i>Hardinxveld-Giessendam</i> voorzien van zonnepanelen (PAVH2018/PA2019/PA2020 en PAHG2019/2020). Fien Wonen heeft daarvoor een budget gereserveerd van €1,9 mln. (PAVH2019 en PAHG2019/2020).	Plaatsing zonnepanelen: Fien Wonen is gestart met het Sleutelproject Zonnepanelen en heeft in de gemeenten <i>Hardinxveld-Giessendam</i> en <i>Vijfheerenlanden</i> zonnepanelen geplaatst op woningen: 2017: opstart, aanbesteding project 2018: 406 woningen (€1,2 mln.) (JV2018) 2019: 700 woningen (JV2019) 2020: 391 woningen (concept voor JV 2020) De doelstelling is behaald in 2020, maar vanwege de Corona-maatregelen is de uitvoering wel iets vertraagd (toelichting Fien). De visitatiecommissie geeft twee pluspunten omdat Fien Wonen voortvarend van start is gedaan met het plaatsen van zonnepanelen en reeds op meer dan 1.500 woningen zonnepanelen heeft geplaatst.	8
Na-isolatie: Fien Wonen reserveert een budget voor na-isolatie van de bestaande woningvoorraad in de gemeente <i>Hardinxveld-Giessendam</i> + de gemeente <i>Vijfheerenlanden</i>: 2017: €0,24 mln. + €0,32 mln. (PAHG2017/PAVH2017) 2018: €0,31 mln. + €0,16 mln. (PAHG2018/PAVH2018) 2019: €0,50 mln. + €0,50 mln. (PAHG2019/PAVH2019) 2020: €1,10 mln. + €0,80 mln. (PAHG2020/PAVH2020)	Na-isolatie: Fien Wonen heeft in de gemeenten <i>Hardinxveld-Giessendam</i> en <i>Vijfheerenlanden</i> woningen na-geïsoleerd: 2017: €0,6 mln. (factsheet Fien Wonen) 2018: €0,5 mln. (factsheet Fien Wonen) 2019: €1,6 mln. (factsheet Fien Wonen) 2020: €0,7 mln. (factsheet Fien Wonen) De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.	7
Vervangen Cv-ketels: Fien Wonen vervangt in de gemeente <i>Vijfheerenlanden</i> circa 35 HR-ketels ouder dan 18 jaar (PAVH2018). Fien Wonen reserveert voor 2019 en 2020 een budget voor het vervangen van Cv-ketels op leeftijd in de gemeenten <i>Hardinxveld-Giessendam</i> en <i>Vijfheerenlanden</i> (PAHG2019/PAHG2020 en PAVH2019/PAVH2020).	Vervangen Cv-ketels: Fien Wonen heeft in overeenstemming met de opgave de HR-ketels vervangen. De opgave is inmiddels uit de prestatieafspraken gehaald, vanwege het operationele karakter (toelichting Fien). De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.	7
Andere (warmte)voorzieningen: Fien Wonen onderzoekt in de gemeente <i>Hardinxveld-Giessendam</i> en <i>Vijfheerenlanden</i> -naast het plaatsen van zonnepanelen- aanvullende installatietechnische mogelijkheden (PAHG2019 en (PAVH2019/PAVH2020).	Andere (warmte)voorzieningen: Fien Wonen heeft bij de renovatie van de Uranusflat in de gemeente <i>Hardinxveld-Giessendam</i> een experiment gedaan met een lucht-warmtepomp voor de gezamenlijke verwarming (JV2018). De resultaten van deze wijze van verduurzaming worden gemonitord (toelichting Fien). De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Gasloos: Fien Wonen realiseert in de gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Vijfheerenlanden -volgens op het gemeentelijk beleid- nieuwbouwwoningen gasloos (PAHG2019 en PAVH2019/PAVH2020).	Gasloos: Fien Wonen neemt duurzaamheid als vanzelfsprekendheid mee bij het realiseren van nieuwbouwwoningen. De nieuwbouwwoningen in de Oranjebuurt zijn gerealiseerd met een duurzaam energielabel A. Fien Wonen is in 2018 gestart met het uitwerken van plannen om toekomstige nieuwbouw biobased uit te gaan voeren (JV2018).	7
CO₂-neutrale woningvoorraad: Fien Wonen spant zich in om in 2035 een CO₂-neutrale woningvoorraad in de gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Vijfheerenlanden te hebben. Fien Wonen werkt daar in de periode tot 2021 een plan voor uit. Fien Wonen heeft een duurzaamheidsbeleid vastgesteld waarin een versnelling van 2050 naar 2035 wordt nagestreefd (PA2020).	CO₂-neutrale woningvoorraad: Fien Wonen zet met het duurzaamheidsbeleid dat vanaf 2018 is opgesteld in op experimenten (o.a. hoog-rendement warmtepomp) en coalities om samen met anderen te onderzoeken welke ingrepen de hoogste CO₂-reductie en -opslag opleveren (JV2018). Fien Wonen heeft een onderzoek uitgevoerd, waarmee de impact van 'van het gas afgaan' voor de voorraad in beeld is gebracht. De MJOB wordt hier vanaf 2021 op aangepast. De inzichten zijn ook gedeeld met de gemeenten als input voor de warmte transitievisie (toelichting Fien). Fien Wonen heeft samen met de gemeente Hardinxveld-Giessendam en andere woningcorporaties in de Drechtsteden onderzocht welke opties beschikbaar zijn om de woningvoorraad van 'het gas af te halen'. In 2020 is gebleken dat een warmtenet in de Drechtsteden van minimale betekenis zal zijn voor de warmtetransitie in de gemeente Hardinxveld-Giessendam. Fien Wonen heeft om de betreffende reden de intentieovereenkomst voor een warmtenet in de Drechtsteden niet verlengd. In 2019 heeft Fien Wonen met de gemeente Vijfheerenlanden een eerste kennismaking georganiseerd, waaruit een soortgelijk overleg als in de gemeente Hardinxveld-Giessendam zal voortkomen (JV2019). In 2019 (Hardinxveld-Giessendam) en 2020 (ook Vijfheerenlanden) is Fien aangesloten in de werkgroep voor de warmte transitievisies. De gemeente Hardinxveld-Giessendam heeft WarmteTransitieMakers ingehuurd om het traject voor het ontwikkelen van de Transitievisie Warmte te begeleiden. Fien Wonen neemt actief deel in de werkgroep die hiervoor is ingericht. In 2020 heeft Greenvis voor Fien Wonen een onderzoek opgeleverd waarin voor alle wijken en dorpen, waarin de corporatie woningen in eigendom heeft, de meest kansrijke energievorm is uitgelicht. Fien Wonen heeft de resultaten met de gemeente gedeeld en gezamenlijk met de gemeente Hardinxveld-Giessendam gaat Fien Wonen op zoek naar het optimale transitiepad. In 2019 heeft Fien Wonen met de gemeente Vijfheerenlanden eveneens een eerste kennismaking georganiseerd voor de warmtetransitievisie. Fien Wonen participeert als één	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	van de belanghebbenden in de werkgroep die de visie uitwerkt (toelichting Fien). De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.	
Toepassen biobased materialen: Fien Wonen past indien mogelijk in de gemeente <i>Vijfheerenlanden</i> biobased materiaal toe, bijvoorbeeld bij project Killesteijn II in Lexmond en het toepassen van renovatiemateriaal (PAVH2020).	Toepassen biobased materialen: Het biobased bouwen is door Fien Wonen opgenomen in het programma van eisen voor nieuwbouw, die tevens is gebruikt bij de tender voor de Kandelaar in Ameide en de nieuwbouwprojecten Killesteijn en De Weide II. Vanwege vertraging in 2020 is biobased materiaal nog niet grootschalig toegepast (toelichting Fien). De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.	7
Beoordeling visitatiecommissie Fien Wonen heeft ten aanzien van de duurzaamheid van de woningvoorraad ruim voldoende gepresteerd. De corporatie heeft woningen geïsoleerd en zonnepanelen geplaatst. Daarnaast heeft Fien Wonen de eerste stappen gezet naar een energieneutrale woningvoorraad, bijvoorbeeld door een experiment met een luchtwarmtepomp voor gezamenlijke verwarming.		
Gemiddelde beoordeling		7,2

Thema 4: Het huisvesten van specifieke doelgroepen en flexibiliteit

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Gemeente Hardinxveld-Giessendam (2.015 woningen, peildatum 31-12-2019)		
Aanpassen en labelen woningen Woonkeur: Fien Wonen labelt in de gemeenten <i>Hardinxveld-Giessendam</i> en <i>Vijfheerenlanden</i> gelijkvloerse Woonkeurwoningen voor senioren en mindervaliden (PAHG2017/PAVH2018). De gemeente <i>Vijfheerenlanden</i> en Fien Wonen maken een plan van aanpak voor het aanpassen van senioren- en MiVa-woningen, waarbij de inzet uit het Volkshuisvestingsfonds zo effectief mogelijk wordt ingezet (PAVH2018).	Aanpassen en labelen woningen Woonkeur: Fien Wonen heeft in 2016 deelgenomen aan een pilotproject, waarbij bestaande seniorenwoningen via renovatie het Woonkeurlabel verkregen. Fien Wonen heeft de pilot in 2017 vanwege de geringe vraag, het feit dat de aanpak niet in bewoonde staat uitgevoerd kan worden en de hoge kosten beëindigd (JV2017). De gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Vijfheerenlanden zijn voor het grootste deel verantwoordelijk voor het ondersteunen van mensen met een zorg- of hulpbehoefte, zodat zij langer thuis kunnen blijven wonen. Eén van de vormen is het beschikbaar houden van passende woningen. Naast de gelabelde MiVa-woningen zijn levensloopbestendige woningen geschikt gemaakt voor mensen die zorg nodig hebben. In de betreffende woningen was sprake van minder ingrijpende en goedkopere aanpassingen (JV2017). Fien Wonen heeft in 2019 en 2020 gesprekken gevoerd met de gemeenten over de behoefte en doorstroming: er zijn woningen voor senioren beschikbaar, maar de doelgroep wil vaak niet verhuizen. In 2021 worden de gesprekken vervolgd (toelichting Fien).	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.	
Overdracht en toekomst woonwagenlocatie: De gemeente <i>Hardinxveld-Giessendam</i> en Omnivera WGZ dragen de woonwagenlocatie over (PAHG2018). Fien Wonen stelt een toekomstplan op voor woonwagenlocatie Meerkerk in de gemeente <i>Vijfheerenlanden</i> (PAVH2018).	Overdracht woonwagenlocatie: Fien Wonen verhuurt vanaf 2018 twee woonwagenlocaties voor 7 woonwagens in Zederik (gemeente Vijfheerenlanden) en 6 woonwagens in Hardinxveld-Giessendam (JV2018). De exploitatie van de woonwagenlocatie Meerkerk is onverkort doorgezet. De woonwagenlocatie in Hardinxveld-Giessendam is overgedragen en nu in beheer bij Fien Wonen. Fien Wonen heeft (nog) geen woonwagenbeleid opgesteld. Dit is de primaire verantwoordelijkheid van de gemeenten (toelichting Fien Wonen). De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.	7
Doorstroming senioren: Fien Wonen start in de gemeenten <i>Hardinxveld-Giessendam</i> en <i>Vijfheerenlanden</i> de doorstroompilot 'senioren van eengezinswoning naar seniorenwoning' (PAHG2017/PAVH2017). De gemeente <i>Hardinxveld-Giessendam</i>, Fien Wonen en de HRHG starten een pilot om doorstroming van senioren die in een eengezinswoning wonen naar een seniorenwoning te bevorderen (PA2019).	Doorstroming senioren: De gemeente, Fien Wonen en HRHG zijn niet gestart met de pilot om doorstroming van senioren te bevorderen, omdat de bijdrage in de kosten vanuit de Reserve Volkshuisvesting van de voormalige gemeente Zederik geen doorgang vond (JV2019). Uiteindelijk is de pilot niet voorgezet. Deze is in de fusie van Vijfheerenlanden verzand. In de prestatieafspraken voor 2021 is doorstroming wel weer onderwerp van gesprek (toelichting Fien). De visitatiecommissie heeft geen pluspunten toegekend.	6
Levensloopbestendig maken woningen: Fien Wonen onderzoekt de mogelijkheid om bij mutatie seniorenwoningen aan de Gregoriuslaan, de Berkenlaan en de Kastanjelaan te Lexmond in de gemeente <i>Vijfheerenlanden</i> levensloopbestendig te maken (PAVH2019).	Levensloopbestendig maken woningen: Fien Wonen heeft er op basis van de pilot ervaringen in 2016 en 2018 gekozen om niet extra te investeren in levensloopbestendigheid (toelichting Fien). De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.	7
Statushouders: Fien Wonen huisvest in de gemeente <i>Hardinxveld-Giessendam</i> het aantal statushouders uit de taakstelling van de gemeente (PAHG2017/2018/2019/2020). 2017: 25 (- 16) = 9 statushouders (JV2018) 2018: 26 (- 6) = 20 statushouders (JV2018) 2019: 16 (+ 3) = 19 statushouders (JV2019) 2020: 13 (+ 0) = 13 statushouders De gemeente en Fien Wonen zetten in samenwerking met Servanda en Vluchtelingenwerk een pilot op voor de	Statushouders: Fien Wonen heeft in de gemeente <i>Hardinxveld-Giessendam</i> een aantal statushouders uit de taakstelling van de gemeente gehuisvest: 2017: 15 statushouders (JV2018) 2018: 17 statushouders (JV2018) 2019: 19 statushouders (JV2019) 2020: 20 statushouders met stand van -7 (concept voor JV 2020). Fien Wonen heeft in 2016 met de gemeente Hardinxveld-Giessendam het convenant 'Huisvesting Statushouders 2016-2018' afgesloten. Daarnaast	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
integratie van statushouders die woonachtig zijn in gestapelde bouw (PA2017). Fien Wonen huisvest in de gemeente <i>Vijfheerenlanden</i> tenminste het aantal statushouders uit de taakstelling van de gemeente verdeeld naar rato van de drie woningcorporaties (PAVH2017/2018/2019/2020). 2017: 19 (- 4) = 15 statushouders (JV2018) 2018: 20 (- 9) = 11 statushouders (JV2018) 2019: 8 (+ 0) = 8 statushouders (JV2019) 2020: 8 (- 6) = 2 statushouders Fien Wonen renoveert een bestaand pand tot 4 onzelfstandige wooneenheden voor alleenstaande statushouders (PA2017).	participeert Fien Wonen in Hardinxveld-Giessendam in de werkgroep Kerk & Vluchteling, die zich inzet voor de integratie van statushouders. (JV2018). Fien Wonen heeft in de gemeente Vijfheerenlanden een aantal statushouders uit de taakstelling van de gemeente gehuisvest: 2017: 24 statushouders (JV2018) 2018: 11 statushouders (JV2018) 2019: 15 statushouders (JV2019) 2020: 3 statushouders met stand -1 (concept JV 2020) <i>De visitatiecommissie geeft twee pluspunten omdat Fien Wonen een omvangrijke bijdrage heeft geleverd aan het huisvesten van statushouders. Het resultaat was uiteindelijk zowel in de gemeente Hardinxveld-Giessendam als de gemeente Vijfheerenlanden een voorsprong op de taakstelling.</i>	
Urgenten: Fien Wonen draagt bij aan het huisvesten van urgenten, die de status van 'urgent' toegewezen krijgen door de gemeente (huisvestingsverordening).	Urgenten: Fien Wonen heeft woningen in de gemeente Hardinxveld-Giessendam en de gemeente Vijfheerenlanden toegewezen aan 'urgenten': 2017: 12 personen (factsheet Fien Wonen) 2018: 16 personen (factsheet Fien Wonen) 2019: 15 personen (factsheet Fien Wonen) 2020: 6 personen (factsheet Fien Wonen) <i>De visitatiecommissie geeft twee pluspunten omdat Fien Wonen voortvarend heeft bijgedragen aan het huisvesten van urgente woningzoekenden.</i>	8
Beschermd Wonen: De gemeente <i>Hardinxveld-Giessendam</i> en Fien Wonen nemen deel aan de regionale pilot 'Beschermd Thuis' (PAHG2017). De gemeente <i>Hardinxveld-Giessendam</i> en Fien Wonen bespreken de lokale aanpak Beschermd Wonen/Beschermd Thuis (PAHG2018). Fien Wonen continueert de woningtoewijzingen in Beschermd Thuis (PAHG2018/2019/2020). Fien Wonen en de gemeente <i>Hardinxveld-Giessendam</i> haken in de Drechtsteden aan bij 'Huisvesting Kwetsbare Groepen' (PA2020). Fien Wonen stelt in de gemeente <i>Vijfheerenlanden</i> één woning beschikbaar voor de reguliere uitstroom en de ambulantiseringsopgave 'beschermd thuis'. Fien Wonen helpt mee zorg te dragen voor een goede inbedding in de wijk en buurt en aan te sluiten bij het gemeentelijke meldsysteem bij signalen van niet-acute psychische problematiek (PAVH2020).	Beschermd Wonen: Fien Wonen heeft in Hardinxveld-Giessendam een crisiswoning ter beschikking gesteld die gehuurd wordt door de gemeente, welke er maximaal drie personen mag huisvesten vanwege urgente situaties. De bewoners mogen maximaal 3+3 maanden in deze woningen blijven wonen, totdat er een definitieve oplossing is. Daarnaast neemt Fien Wonen in deze gemeente ook deel aan HKG en denkt men mee aan vraagstukken die hierin passeren. Fien Wonen werkt vanaf 2018 samen met gemeenten, zorginstellingen en woningcorporaties in de Drechtsteden aan de Huisvestingsagenda Kwetsbare Groepen (HKG). Onder de HKG komen op strategisch niveau partijen samen om te werken aan een 'Thuis in de wijk'. 'Thuis in de wijk' is een maatschappelijk vraagstuk waarin gemeenten samen met haar partners een aanpak hebben ontwikkeld die ervoor kan zorgen dat voor kwetsbare inwoners, voor wie eigen regie en zelfredzaamheid een	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	grote opgave is, een duurzaam thuis in de wijk gevonden kan worden. (toelichting Fien). In Vijfheerenlanden is nog geen woning beschikbaar gemaakt voor deze doelgroep, maar wel aangeboden. De gemeente zoekt vanwege de fusie nog naar de invulling van deze opgave. Wel heeft Fien Wonen een woning verhuurd in Lexmond voor verhuur aan een huurder met begeleiding van BijBram. Deze stichting begeleid mensen om terug te keren in de maatschappij (toelichting Fien). In 2020 en 2021 wordt er gewerkt aan een herziening van de contingenten afspraken voor uitstroom beschermd wonen (toelichting Fien). Aanvullend heeft Fien Wonen twee daklozen laten uitstromen vanuit een tijdelijke woonruimte in een hotel en een woning in Lexmond beschikbaar gesteld voor uitstroom met woonbegeleiding vanuit de GGZ. <i>De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</i>	
Bijzondere doelgroepen: Fien Wonen stelt met de gemeente <i>Hardinxveld-Giessendam</i> én met de gemeente <i>Vijfheerenlanden</i> gezamenlijk vast welke bijzondere doelgroepen moeite hebben om zelfstandig in huisvesting te voorzien en onderzoeken de mogelijkheden om hier invulling aan te geven (PAHG2019/2020 en PAVH2019/2020). Fien Wonen en de gemeente <i>Hardinxveld-Giessendam</i> voeren in 2020 onderzoek uit naar de verhuisbereidheid, de verhuisbehoefte en de ontwikkeling van de woonsituatie van senioren en personen in beschermd wonen (PAHG2019/2020).	Bijzondere doelgroepen: De gemeente en Fien Wonen hebben (nog) geen zicht op welke doelgroepen moeite hebben om zelfstandig in huisvesting te voorzien. De gemeenten en Fien Wonen ervoeren in 2018 geen directe noodzaak (JV2018). In 2019 concludeerden de gemeente en Fien Wonen dat eerst moet worden gemonitord welke doelgroepen moeite hebben bij het vinden van een woning (JV2019). Het onderzoek en gesprek met de gemeente lopen in 2021 nog, en is nog niet geconcretiseerd (toelichting Fien). <i>De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</i>	7
Woonzorgopgave: Fien Wonen ontwikkelt in 2020 met de gemeente <i>Vijfheerenlanden</i> en de andere twee woningcorporaties een werkwijze rond afstemming van aanvragen vanuit zorginstellingen/inwoners van zorginitiatieven. Fien Wonen draagt inhoudelijk bij het onderzoek van de gemeente naar de woonzorgopgave in 2020 (PA2020).	Woonzorgopgave: De gemeente Vijfheerenlanden heeft in 2019 het traject opgestart, waarbij Fien Wonen actief geparticipeerd. In 2020 is het traject doorgezet vanwege personele wisselingen en andere beleidskeuzes bij gemeente. In 2021 is dit wel weer onderdeel van de prestatieafspraken (toelichting Fien). <i>De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</i>	7
Beoordeling visitatiecommissie Fien Wonen heeft ten aanzien van het huisvesten van specifieke doelgroepen ruim voldoende gepresteerd. De corporatie heeft statushouders en urgente woningzoekenden gehuisvest en samenwerking gezocht binnen de HKG.		
Gemiddelde beoordeling		7,1

Thema 5: De leefbaarheid in wijken en buurten en maatschappelijk vastgoed

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Aanpak erfafscheiding en tuinonderhoud: De gemeente <i>Vijfheerenlanden</i> en Fien Wonen stellen een plan van aanpak op voor erfafscheiding en tuinonderhoud in verband met de kwaliteit van de woonomgeving (PAVH2017).	Aanpak erfafscheiding en tuinonderhoud: Het beheer van achterpaden wordt gedaan vanuit het leefbaarheidsbudget van Fien Wonen. in 2020 heeft Fien Wonen met de gemeente grondruil en bruikleenovereenkomsten afgesloten om de erfafscheiding kadastraal recht te trekken. Voor tuinonderhoud zijn geen specifieke afspraken (toelichting Fien). De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.	7
Bomenproblematiek: De gemeente <i>Hardinxveld-Giessendam</i> en Fien Wonen stellen een plan van aanpak op voor de bomenproblematiek nabij Uranusstraat/Peulenstraat (PAHG2018).	Bomenproblematiek: De problematiek gaat voornamelijk over vogeloverlast. Fien Wonen heeft hierop elektrische geluidapparaten opgehangen om vogels af te schrikken. Ook worden er in 2021 nog valkenkasten opgehangen, dit is milieuvriendelijker (toelichting Fien). De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.	7
Verhogen vitaliteit: Fien Wonen ontwikkelt in 2019 -in het kader van de vitaliteit van dorpen en kernen- samen met belanghebbenden dorps- en kernplannen voor de gemeenten <i>Hardinxveld-Giessendam</i> en <i>Vijfheerenlanden</i> (PAHG2019/PAVH2019).	Verhogen vitaliteit: Fien Wonen heeft het opstellen van dorps- en kernplannen uitgesteld. Vanwege dubbelingen met lopende trajecten (strategische visie (2019) en woonvisie (2020)), is ervoor gekozen om niet als Fien Wonen zelfstandig dit project op te starten, maar samenwerking te zoeken met de gemeente. In het nieuwe ondernemingsplan en de herijking van de portefeuillestrategie in 2021, wordt dit meegenomen en geconcretiseerd (toelichting Fien). De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.	7
Wijkbeheer: Fien Wonen reserveert een budget voor leefbaarheid, bijvoorbeeld voor de inzet van wijkbeheerders, wijktafels, 'Tent in de Wijk' en de aanpak van overlast, in de gemeente <i>Hardinxveld-Giessendam + Vijfheerenlanden</i> . 2017: €120.000 + €40.000 (PAHG2017/PAVH2017) 2018: €120.000 + €40.000 (PAHG2018/PAVH2018) 2019: €120.000 + €40.000 (PAHG2019/PAVH2019) 2020: €120.000 + €45.000 (PAHG2020/PAVH2020)	Wijkbeheer: Fien Wonen heeft in de gemeenten <i>Hardinxveld-Giessendam</i> en <i>Vijfheerenlanden</i> geïnvesteerd in leefbaarheid. De directe uitgaven voor leefbaarheid zijn: 2017: €260.000 (€85 per vhe) (JV2018) 2018: €158.000 (€52 per vhe) (JV2018) 2019: €216.000 (€70 per vhe) (JV2019) 2020: €264.000 (concept JV 2020) Fien Wonen heeft drie wijkbeheerders. De wijkbeheerders fungeren als aanspreekpunt voor huurders, onderhouden contacten met bewonerscommissies en hebben eerstelijnscontacten bij overlast. Daarnaast hebben zij contact met samenwerkingspartners. Voorbeelden zijn:	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	- De wijkbeheerder is betrokken bij het projecten zoals Tent in de wijk, Serve the Village en babbeltubbijeenkomsten (JV2017/JV2018). - De wijkbeheerder is samen met Servanda de pilot 'Oranjeluifel' gestart, een buurtkrachtpunt waar bewoners op eigen initiatief verbindende activiteiten mogen en kunnen organiseren (JV2019). - De wijkbeheerder heeft ondersteund bij de opstart van het buurtdiner in de recreatieruimte in woningcomplex Vijverhof, waarbij een buurtdiner is ontstaan voor jong en oud (JV2019). - De wijkbeheerder heeft de regie gevoerd bij het opstellen van een schoonmaakprogramma voor het schoonmaken van algemene ruimten in vijf portiekflats (JV2019). - De wijkbeheerder heeft samen met de politie regelmatig 'praatjes tafels' georganiseerd, waarbij buurtbewoners vragen kunnen stellen en problemen in de buurt kunnen aankaarten (JV2019). De functie van wijkbeheerder is als gevolg van de ontwikkelingen veranderd: van huismeester op het niveau van het woningcomplex naar wijkbeheerders op wijk- en buurniveau. Zij zijn de ogen en oren in de wijk en zijn aanspreekbaar voor huurders. De wijkbeheerders hebben een opleiding gevolgd de veranderende opgaven het hoofd te bieden. Daarnaast is het voornemen om wijkvisies op te stellen: wat speelt er in wijken, hoe kan Fien Wonen ervoor zorgen dat mensen prettig bij elkaar komen wonen en hoe kunnen huurders daar een rol in spelen? De visitatiecommissie geeft twee pluspunten omdat Fien Wonen omvangrijk heeft geïnvesteerd in leefbaarheid. De functie van de wijkbeheerders van Fien Wonen heeft zich ontwikkeld passend bij de opgaven in het werkgebied.	
Signaleren: Fien Wonen acteert in de gemeenten <i>Hardinxveld-Giessendam en Vijfheerenlanden</i> in een vroeg stadium bij het signaleren van problematische overlast achter de voordeur. Indien noodzakelijk schakelt Fien Wonen hulp in van bijvoorbeeld Buurt Bemiddeling, Sociaal Team of de wijkagent (PAHG2020/PAVH2020).	Signaleren: Fien Wonen heeft drie wijkbeheerders. De wijkbeheerders fungeren als aanspreekpunt voor huurders, onderhouden contacten met bewonerscommissies en hebben eerstelijnscontacten bij overlast (escalatie bij woonconsulenten). Zij spreken huurders op tactische wijze aan op het naleven van de algemene huurvoorwaarden. Indien noodzakelijk maken de wijkbeheerders gebruik van externe partijen, zoals Buurtbemiddeling conform eerdergenoemde convenanten (JV2017/JV2018/JV2019; toelichting Fien). De visitatiecommissie geeft één pluspunt omdat Fien Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Voorkomen ontruiming: De gemeente en Fien Wonen zorgen voor de uitvoering van de gemaakte afspraken in het convenant 'Preventie Huisuitzettingen Drechtsteden 2018-2021', onder andere met betrekking tot de rol van het Sociaal Team, vroegsignalering en ketensamenwerking (PA2020).	Voorkomen ontruiming: Fien Wonen heeft woningen ontruimd vanwege huurachterstand, hennepsteelt, drugshandel en/of ernstige overlast: 2017: 1 woning (JV2017) 2018: 2 woningen (JV2018) 2019: 2 woningen (JV2019) 2020: 3 woningen (concept JV 2020) Fien Wonen heeft woningen toegewezen in het kader van 'wonen onder voorwaarden'/Tweede Kansbeleid voor een bepaalde huurtijd, waarbij afspraken zijn gemaakt die periodiek worden getoetst. Het toewijzen van woningen onder voorwaarden wordt onder andere ingezet om huisuitzettingen te voorkomen. 2017: 3 huurovereenkomsten (JV2017) 2018: 6 huurovereenkomsten (JV2018) 2019: 3 huurovereenkomsten (JV2019) 2020: 8 huurovereenkomsten (concept JV2020) De redenen om een huurovereenkomst met 'wonen onder voorwaarden' af te sluiten zijn: • De huurder is bekend met schuldproblematiek. • De huurder heeft op de huurdersverklaring een aantekening gekregen. • De huurder is bekend met overlast. De visitatiecommissie geeft twee pluspunten omdat Fien Wonen met het aanbieden van huurovereenkomsten met 'wonen onder voorwaarden' op een passende en constructieve wijze heeft ingezet op het voorkomen van huisuitzettingen. De huisuitzettingen hadden met name betrekking op hennepsteelt/drugsoverlast.	8
Beoordeling visitatiecommissie Fien Wonen heeft ten aanzien van de leefbaarheid in wijken en buurten ruim voldoende gepresteerd. De wijkbeheerders van Fien Wonen hebben zich nadrukkelijk ingezet voor de leefbaarheid en het welzijn van huurders. Daarnaast heeft Fien Wonen zich aan de hand van huurovereenkomsten met 'wonen onder voorwaarden' op een passende en constructieve wijze ingezet voor het voorkomen van huisuitzettingen.		
Gemiddelde beoordeling		7,3

Over Ecorys

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

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO₂-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO₂-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

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

ECORYS Nederland B.V.

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas