

Maatschappelijke visitatie Habion

2019 tot en met 2022

Opdrachtgever: Habion

Rotterdam, 23 juni 2023



Maatschappelijke Visitatie Habion

2019 tot en met 2022

Opdrachtgever:

Habion

Visitatiecommissie:

Maarten Nieland

Erik van Ossenbruggen

Tim van Doorn

Rotterdam, 23 juni 2023

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	6
A. Recensie	7
B. Scorekaart	11
C. Samenvatting	12
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	18
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	18
1.6 Beschrijving van de ambities	24
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	25
2 Presteren volgens Belanghebbenden	27
2.1 Inleiding	28
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	28
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	28
2.4 Boodschap	37
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	37
3 Presteren naar Vermogen	39
3.1 Inleiding	40
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	40
3.3 Vermogensinzet	40
4 Governance van maatschappelijk presteren	43
4.1 Inleiding	44
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	44
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	44
4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen	49
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	51
Deel 3: Bijlagen	53
Bijlage 1: Position Paper	54
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	58
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	60
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	61
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	63
Bijlage 6: Bronnenlijst	66
Bijlage 7: Prestatietabel	67

Voorwoord

De maatschappelijke visitatie

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

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

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

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

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

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

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

De visitatieperiode

Habion heeft Ecorys eind 2022 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie beslaat de jaren 2019 tot en met 2022. De voorgaande visitatie is uitgevoerd in 2019 en besloeg de jaren 2015 tot en met 2018, waardoor er sprake is van een aaneengesloten periode van visitaties.

De visitatiecommissie

De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Erik van Ossenbruggen en Tim van Doorn.

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:

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort (deel 1)

Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief (deel 2)

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 Maarten Buijs voor de prettige samenwerking.

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

A. Recensie

In Nederland zijn er naast de reguliere woningcorporaties, ook categorale corporaties actief. Zij zijn niet gebonden aan een beperkte woningmarktregio, maar opereren landelijk en hebben zich doorgaans gericht op een specifieke doelgroep. Habion is een voorbeeld van een categorale woningcorporatie die zich richt op huisvesting van ouderen. De doelgroep bestaat met name uit kwetsbare ouderen met een relatief hoge leeftijd – gemiddeld 80 jaar.

Habion is actief in 70 gemeenten, verspreid over Nederland. In deze gemeenten heeft Habion ruim 120 locaties. De vastgoedportefeuille bestaat uit circa 12.000 wooneenheden, wat maakt dat in iedere gemeente gemiddeld zo'n 150 woningen van Habion aanwezig zijn. Dit maakt de lokale inbedding van de corporatie een uitdaging. Veel gemeenten in het werkgebied van Habion kiezen er daarom voor om geen regulier proces van prestatieafspraken aan te gaan met de corporatie. Habion doet in de meeste gemeenten waar zij actief zijn een voorstel voor het maken van prestatieafspraken, en in enkele gemeenten zoals Amsterdam tekent Habion mee met de overkoepelende afspraken van alle aanwezige corporaties. Maar in de meeste gemeenten komt het niet tot prestatieafspraken.

Ook wat betreft de organisatievorm is Habion een bijzondere corporatie. Stichting Habion heeft slechts twee fte in dienst, te weten de beide directeur-bestuurders. De overige medewerkers worden ingehuurd van Stichting Vastgoed Zorgsector, een beleggingsorganisatie die duurzame huisvesting voor ouderen realiseert. Habion kan zodoende gebruik maken van de slagkracht en expertise van een krachtige beleggingsorganisatie. Dit uit zich bijvoorbeeld in verschillende stadia in de PDCA-cyclus, van zeer gedegen analyses van zowel het maatschappelijk rendement als het financieel rendement in de investeringsvoorstellen van Habion, de vastgoedagenda en portefeuillemodel, asset management en projectevaluaties. De visitatiecommissie prijst de professionaliteit van de organisatie; dit is niet alleen op bestuurlijk niveau zichtbaar maar in alle lagen van de organisatie. Het voordeel van de samenwerking tussen Habion en Vastgoed Zorgsector is overigens ook dat zonder markttoets de combinatie van sociale huurwoningen en middenhuur gemaakt kan worden.

Opgaven voor Habion

In het position paper van het bestuur van Habion valt te lezen dat de kernopgave voor de corporatie in wezen niet veranderd is: de (dubbele) vergrijzing van Nederland neemt tot 2040 met ca. 100.000 ouderen per jaar toe. Op basis daarvan heeft Habion haar strategie gehandhaafd, met als doelstellingen: 1. Woonplezier van de huurder; 2. Een vastgoedportefeuille die maatschappelijk en/of financieel rendeert; 3. Toekomstbestendig vastgoed; 4. Waarborging van de continuïteit van de organisatie en 5. Trots en werkplezier bij de medewerkers die zich voor Habion inzetten. Wel ziet Habion uitdagingen in de toekomst ten aanzien van toenemende kosten van ouderenzorg, toenemende schaarste van zorgpersoneel en de veranderingsbereidheid van zorgpersoneel – Habion constateert dat de zorgsector na het doorlopen van het kenmerkende rØring (participatie)traject nog te vaak een traditionele verpleeghuizingsituatie wenst. Habion wil daarom haar zorgleveranciers in sommige gevallen heroverwegen. De visitatiecommissie is van mening dat Habion goed zicht heeft op de uitdagingen die op de corporatie afkomen, en dat Habion daarin heldere en logische keuzes maakt.

Habion geeft ouderen een veilig en comfortabel (t)huis

Een ontwikkeling die Habion kenmerkt is de verschuiving naar zelfstandige woningen. Vanouds bestond het bezit van Habion voornamelijk uit 'bejaardenhuizen'. Sinds het overheidsbeleid is gericht op het scheiden van wonen en zorg en het afschalen van de verpleeghuizingszorg, heeft Habion ook de ambitie om haar intramurale wooneenheden stapsgewijs te transformeren naar zelfstandige

wooneenheden. Het bezit van Habion bestaat op dit moment uit bijna 8.000 zelfstandige woningen en zo'n 4.500 zorgeenheden en overige eenheden, wat in de toekomst verder zal verschuiven richting zelfstandige woningen. Daarin verschilt Habion van Woonzorg Nederland, de andere grote landelijk opererende ouderenhuisvester die zich juist inzet voor behoud van intramurale plaatsen. De visitatiecommissie is van mening dat het goed is dat beide corporaties andere niches opzoeken: het is immers duidelijk dat er zowel een groep kwetsbare ouderen is die verpleeghuiszorg nodig heeft, alsook een (steeds groter wordende) groep vitale ouderen die juist zelfstandig willen wonen.

Voor hen doet Habion haar uiterste best om het wonen in de complexen van Habion comfortabel en bijzonder te maken. Habion noemt dit het '(t)huis': waarbij er in termen van de piramide van Maslow niet alleen het basale dak boven het hoofd geboden wordt, maar ook faciliteiten worden geboden waarmee ouderen zelfontplooiing (en idealiter ook zelfrealisatie) kunnen bereiken. Habion heeft gedurende de visitatieperiode daarvoor een bijzonder concept geïmplementeerd waarbij ouderen zelf kunnen kiezen uit een menukaart met 14 gezamenlijke leefruimtes (ook wel modules genoemd). Het gaat dan bijvoorbeeld om een inpandige bibliotheek, leefkeuken, theater of atelier ruimte. Hierin wordt bewonersparticipatie en gemeenschapsvorming gestimuleerd. Habion evalueert het succes van een module samen met de bewoners en zorgt zo dat de inrichting van deze modules aansluit met de behoeften van de bewoners. De eerste bevindingen van de Liv Inn locatie in Hilversum wijzen uit dat deze vorm van wonen kan zorgen voor een prettige leefomgeving voor de huurders, maar ook voor een besparing op zorgkosten. Doordat bewoners bepaalde mantelzorgtaken van elkaar over kunnen nemen, wordt de absolute vraag naar zorg weggenomen. Dit brengt in Hilversum een besparing van 30% aan zorgkosten met zich mee. Een ander saillant, positief detail is dat Habion in sommige complexen de gemeenschapsvorming een extra stimulans geeft door ook jongeren te huisvesten. Sinds de oorlog in Oekraïne zijn overigens ook Oekraïense vluchtelingen gehuisvest.

De visitatiecommissie heeft door middel van gesprekken met individuele huurders op locatie en samenwerkingspartners kunnen vaststellen dat de tevredenheid met het aanbod zeer groot is. De visitatiecommissie is content te zien dat Liv Inn al op meerdere locaties wordt uitgerold (binnenkort ook in Delft en Alkmaar), en hoopt van harte dat Habion deze ontwikkeling doorzet.

Vorige visitatie

Ten opzichte van de vorige visitatie heeft Habion absoluut niet stilgestaan. Hoewel de visitatiecommissie concludeerde in de visitatie over de periode 2015-2018 dat Habion lovenswaardig presteert, werden destijds drie verbeterpunten meegegeven:

- Verbetering van het proces met betrekking tot reparatieverzoeken. De bewoners hadden het gevoel 'van het kastje naar de muur' te worden gestuurd en ondervonden moeizame communicatie met de externe partners waarmee Habion samenwerkt. De visitatiecommissie heeft deze klacht in de huidige visitatie niet opnieuw ontvangen.
- Optimalisatie van de vormgeving van de PDCA-cyclus door de aansluiting van de lay-out en opbouw tussen de verschillende documenten beter te laten aansluiten. De visitatiecommissie constateert dat de vormgeving inmiddels gestandaardiseerd is en dat de onderdelen ervan inhoudelijk congruent zijn.
- Blijvend aandacht besteden aan het uitdragen van de vooruitstrevende visie in de richting van zorginstellingen, teneinde van beter draagvlak voor de beoogde veranderingen in wonen en zorg. Habion heeft hier werk van gemaakt. Tegelijkertijd constateert de visitatiecommissie op basis van de gevoerde gesprekken dat de relatie nog niet met alle zorgorganisaties optimaal is. De visitatiecommissie heeft begrip voor de keuze van Habion – zoals aangegeven in het position paper – om in die gevallen op zoek te gaan naar andere zorgleveranciers die beter aansluiting kunnen vinden op de visie van Habion.

Ten aanzien van de genoemde verbeterpunten kan worden geconcludeerd dat deze in de huidige visitatieperiode opgepakt en verbeterd zijn.

Huidige visitatie

Habion heeft de goede lijn uit de vorige visitatie doorgezet en heeft in bepaalde opzichten nieuwe hoogtepunten bereikt.

De belangrijkste is wellicht de duidelijke uitbreiding van het bezit. Tussen 2019 en 2021 groeide de woningvoorraad met netto 1.255 woningen. Deze grote toename in woningen is voornamelijk te relateren aan de fusie met Onze Woning (Rotterdam), wat voor een toename van zo'n 1.300 woningen zorgde. Habion heeft daarnaast over de visitatieperiode 177 zelfstandige nieuwbouwwoningen gerealiseerd. Met name de fusie met Onze Woning in Rotterdam betekent veel voor Habion. Het is de eerste locatie waar Habion in één keer positie heeft verworven in een hele wijk (110-Morgen) in plaats van slechts één complex. Onze Woning was niet in staat de benodigde investeringen te doen ter instandhouding, verduurzaming en uitbreiding van de woningvoorraad. Habion kan dit wel, en voor Habion biedt het (financiële) schaalvoordelen en leereffecten voor toekomstige investeringen.

Overigens is de aanwezigheid in 110-Morgen ook op kwalitatieve wijze al leerzaam geweest voor Habion, omdat de corporatie haar befaamde rØring-methodiek (zie ook hoofdstuk 1 voor een toelichting) in 110-Morgen bij het proces van de ingezette nieuwbouwverkenning gelijk heeft uitgerold naar het niveau van participatie van de hele wijk in plaats van alleen de complexbewoners. De visitatiecommissie is positief over deze inspanningen. De visitatiecommissie waardeert het dat Habion haar sterke punten ook direct toepast op de nieuwe wijk. Tegelijkertijd heeft de visitatiecommissie ook geluiden opgevangen waaruit kan worden opgemaakt dat Habion het beheer van een complete wijk nog niet goed in de vingers heeft. Dit is ook logisch omdat Habion deze ervaring nu pas aan het opdoen is. De visitatiecommissie kan dan ook begrijpen dat belanghebbenden dit merken en structurele zichtbaarheid en aanwezigheid in de wijk missen.

Ook elders in het land is Habion erin geslaagd om de participatie op te rekken naar een groter schaalniveau: in Hattem zelfs op gemeenteniveau. Daar wil Habion de komende jaren nieuwbouw gaan plegen, maar stuitte de corporatie op verzet van bewoners van Hattem. De corporatie wist door slimme publieke oproepen zoveel positieve zienswijzen te verzamelen dat deze geplaatst konden worden naast de negatieve zienswijzen. Er staan de komende jaren veel herontwikkelings- en nieuwbouwprojecten gepland verspreid over het land. Niet alleen in Hattem, maar ook in Driebergen, Amersfoort, Rotterdam, Leerdam, Zoeterwoude, Harderwijk en Zaltbommel. Het toont volgens de visitatiecommissie de maatschappelijke drive die Habion kenmerkt.

De genoemde plaatsen zijn met name gelegen in de Randstad. Dit hangt samen met de keuze van Habion om zich te concentreren op de Randstad en de schil daaromheen. Enerzijds is dit om efficiencyredenen, daarnaast verwacht Habion dat de vraag naar ouderenhuisvesting in de Randstad en de schil daaromheen in de toekomst groter zal zijn dan in de rest van Nederland.

De keuze voor concentratie van de activiteiten betekent echter ook terugtrekking uit de randen van Nederland. De visitatiecommissie begrijpt deze keuze vanuit het oogpunt van efficiency. Dat dit echter niet zonder slag of stoot gaat, bewijst de casus Leeuwarden, waar Habion tot desinvestering is overgegaan. Habion bood het vastgoed aan verschillende regionale woningcorporaties aan. Het uitblijven van een passend bod zorgde ervoor dat Habion in gesprek ging met een private investeerder. Na een mediation traject waarin gemeente Leeuwarden ook was betrokken is een deal met de collega-corporatie WoonFriesland gesloten.

Door de beschrijving van de casus Leeuwarden zou mogelijk het beeld kunnen ontstaan dat Habion zakelijk en voornamelijk uit zichzelf redenerend relaties met haar samenwerkingspartners onderhoudt. Dat is echter volstrekt niet het geval. De beoordelingen van de belanghebbenden van Habion laten over het algemeen grote tevredenheid met Habion zien; men vindt onderaan de streep dat Habion ruim voldoende presteert. Weliswaar is het gemiddelde cijfer dat de belanghebbenden gegeven hebben, twee tiende lager uitgevallen dan in de vorige visitatie, maar dit is louter het gevolg van een zeer negatief oordeel van de gemeente Leeuwarden. Zonder dit oordeel zou het gemiddelde juist hoger zijn uitgevallen dan in de vorige visitatieperiode. Dat toont aan dat de relatie met de belanghebbenden in de meeste gevallen juist beter geworden is.

Richting de toekomst

De visitatiecommissie ziet dat Habion al een professionele volkshuisvester en maatschappelijk georiënteerde organisatie was, en dit gedurende de visitatieperiode verder bekrachtigd heeft. Er zijn dan ook geen grote aandachtspunten voor de corporatie te benoemen. Desondanks ziet de visitatiecommissie enkele kleine verbeterpunten voor Habion:

- Werk aan meer zichtbaarheid en aanspreekbaarheid in de complexen. Habion heeft weliswaar woonconsulenten, maar de huurders uiten behoefte aan een zichtbaar aanspreekpunt met een wekelijks spreekuur.
- Bezit in een hele wijk (110-Morgen) vraagt om apart beleid, bijvoorbeeld ten aanzien van aanwezigheid en zichtbaarheid in de wijk, maar ook voor het verbeteren van de leefbaarheid. Betrek hierin regelmatig de complex- en wijkbewoners om te peilen waar verbetering mogelijk is, in plaats van een eenmalig rØring-traject. Overweeg ook om sleutelfiguren binnen de complexen tot ambassadeur te benoemen en betrek deze in de vraagstukken in de wijk.

B. Scorekaart

Tabel B.1: 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	7,4	7,3	7,2	7,0	8,0	7,4	75%	7,6
Ambities in relatie tot de opgaven						8,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden								
Prestaties	6,8	6,9	7,4	7,4	8,1	7,3	50%	7,4
Relatie en communicatie						7,7	25%	
Invloed op beleid						7,3	25%	
Presteren naar Vermogen								
Vermogensinzet						9,0	100%	9,0
Governance van maatschappelijke presteren								
Strategievorming en prestatiebestuur	Strategievorming				8,0	8,0	33%	8,0
	Prestatiebestuur				8,0			
Maatschappelijke rol raad van commissarissen						8,0	33%	
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie				8,0	8,0	33%	
	Openbare verantwoording				8,0			

Thema 1: Beschikbaarheid en passend toewijzen

Thema 2: Betaalbaarheid

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

Thema 4: Bijzondere doelgroepen

Thema 5: Leefbaarheid

C. Samenvatting

Habion krijgt de volgende beoordelingen voor de diverse perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel C.1: Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,6
Presteren volgens Belanghebbenden	7,4
Presteren naar Vermogen	9,0
Governance van maatschappelijk presteren	8,0

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,6 Habion geeft op goede wijze invulling aan de opgaven ten aanzien van de dubbele vergrijzing in Nederland. De opgave heeft voor een belangrijke mate te maken met het realiseren van levensloopbestendige, comfortabele zelfstandige wooneenheden voor ouderen. Daarin heeft Habion zich getoond met een uitbreiding van haar bezit en kwalitatieve verbeteringen aan het bezit. Met name het creëren van een thuis voor de doelgroep, door omgevingen te realiseren waar aanvullende voorzieningen en gemeenschapsvorming aanwezig zijn, springt positief erbovenuit in de prestaties. Habion toont hiermee een hoog ambitieniveau.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,4 De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden met de maatschappelijke prestaties van Habion. De relatie met Habion krijgt de hoogste waardering, gevolgd door de inspanningen van Habion voor de leefbaarheid – dit komt met name voor rekening van de Røring-methodiek en het Liv inn concept. De beschikbaarheid en betaalbaarheid worden iets minder gunstig beoordeeld; dit is met name het gevolg van lage beoordelingen van de gemeente Leeuwarden. De andere belanghebbenden geven het oordeel ruim voldoende op deze thema's.

Presteren naar Vermogen

9,0 Habion werkt met een meerjarenbegroting waarin zeer uitgebreide maatschappelijke analyses en argumentatie ten grondslag liggen aan de vermogensinzet. De visitatiecommissie is van mening dat Habion grote nadruk legt op maatschappelijk rendement. De corporatie heeft een zeer actieve wijze van vermogensverruiming getoond gedurende de visitatieperiode en slaagt er ondanks het complexe, zeer uitgestrekte werkgebied zeer goed in om op complexniveau bij te sturen op de vermogensinzet. Habion scoort de afgelopen jaren gemiddeld op de jaarlijkse Aedes-benchmark op het onderdeel beheerkosten per vhe. Toezichthouder Aw heeft geen opmerkingen gemaakt waaruit kan worden opgemaakt dat de financiële continuïteit in gevaar is.

Governance van maatschappelijk presteren

8,0 Habion is een professionele woningcorporatie met een goed governancemodel waarin de maatschappelijke aspecten heel duidelijk zijn benoemd. Ten opzichte van de vorige visitatie is strategisch weliswaar op hoofdlijnen dezelfde koers gevaren, maar de visitatiecommissie ziet wel dat de strategievorming verder geprofessionaliseerd is, met nog meer nadruk op het borgen van een comfortabele thuisomgeving voor ouderen. De visitatiecommissie is van mening dat zowel de breedte van de gehanteerde set beleidsinstrumenten als de heldere en overtuigende uitwerking ervan, getuigen van professionaliteit en een maatschappelijke drive om ouderenhuisvesting naar een hoger plan te brengen. Habion is zeer bedreven in participatie, waarbij men de stap heeft gezet van huurdersparticipatie naar integrale maatschappelijke participatie. Er wordt goed, diepgaand gemonitord op de strategie; in alle lagen van de organisatie staan monitoring en lerend vermogen centraal. De corporatie is dan ook goed in staat om bij te sturen waar nodig. De RvC ziet daar ook op toe, vanuit een stevige maatschappelijke oriëntatie.

D. Korte schets van de corporatie

Stichting Habion

Stichting Habion is een woningcorporatie die zich richt op het huisvesten van kwetsbare ouderen met een leeftijd van 75 jaar of ouder en een behoefte aan zorg, voorzieningen, ontmoeting en veiligheid. Daarbinnen worden twee doelgroepen onderscheiden: de primaire doelgroep (minimaal 70%) bestaat uit kwetsbare ouderen met een bruto-inkomen tot aan de grens voor recht op een sociale huurwoning en die kwetsbaar zijn op sociaal, psychisch of lichamelijk gebied. De secundaire doelgroep (maximaal 30%) bestaat uit kwetsbare ouderen met een inkomen tussen de grens voor sociale huur en maximaal 55.000 euro en die zorgondersteuning ontvangen. Het beleid van Habion is niet alleen op inkomen gestuurd, waardoor beide groepen nadrukkelijk tot de doelgroep behoren.

In het verleden vervulde Habion de ouderenhuisvesting vanuit een bezit dat met name bestond uit onzelfstandige wooneenheden in verzorgingstehuizen en een klein deel aanleunwoningen. Als gevolg van het Rijksbeleid met betrekking tot het scheiden van wonen en zorg heeft Habion zo'n 10 jaar geleden Habion een koerswijziging ingezet, waarbij onder de noemer 'Het Nieuwe Oud Worden' een andere filosofie is geïntroduceerd. Dit doet Habion door de transformatie van voormalige verzorgingstehuizen naar woningen waar ouderen zo zelfstandig mogelijk kunnen wonen – maar wel met nabijheid van zorg wanneer dat nodig is. Hierin zoekt Habion de samenwerking met ketenpartners. Dat zijn onder meer zorgorganisaties en vastgoedmanagers. De verhuureenheden in woningcomplexen die worden gehuurd door een zorgorganisatie, worden toegewezen door de betreffende organisatie. De vastgoedmanagers zorgen naast het beheer en onderhoud van individuele woningcomplexen voor de toewijzing van zelfstandige woningen. De rol van Habion is meer toegespitst op die van maatschappelijke vastgoedleverancier met verstand van hoe ouderen willen wonen en het beheer en de ontwikkeling van vastgoed voor kwetsbare ouderen.

Toekomst- en systeembestendig vastgoed

Habion streeft naar een courante vastgoedportefeuille. Het vastgoed kan op een toekomstige veranderende marktvraag worden aangepast door flexibiliteit te bieden aan veranderende behoeften van de doelgroep, de wensen van een zorginstelling en/of veranderende wetgeving. Uitgangspunt daarbij is systeembestendigheid. Systeembestendigheid bij Habion is het minimaliseren van de invloed van (veranderend) overheidsbeleid en (veranderende) bewonersvoorkeuren op de exploitatie van het (zorg-) vastgoed om een duurzame zelfstandige exploitatie van het (zorg-) vastgoed te realiseren die maximaal aansluit bij de behoeften van de doelgroep. Systeembestendigheid kent drie pijlers. De eerste is flexibiliteit in gebruik, waardoor de woningen maar ook de andere ruimten voor uiteenlopende functies ingezet kunnen worden. Daarnaast moet het vastgoed bouwkundig adaptief zijn, ofwel van functie kunnen veranderen zonder dat daar een grootschalige verbouwing voor noodzakelijk is. Ten slotte moet sprake zijn van contractuele flexibiliteit, waardoor het vastgoed zowel zelfstandig kan worden verhuurd aan individuele bewoners als door middel van een overkoepelend huurcontract.

Werkgebied en bezit

Habion heeft een bezit van ongeveer 7.700 zelfstandige woningen en 3.200 zorgeenheden. Verder bestaat het bezit uit bijna 1.300 overige eenheden (32 onzelfstandige woningen en 1.248 overige eenheden zoals parkeervoorzieningen). Habion is actief in een groot aantal gemeenten in Nederland: 69 gemeenten in 2022. Gemiddeld genomen bedroeg het aantal eenheden per gemeente ongeveer 150. Habion is op dit moment nog actief in grote delen van Nederland (onder meer Leeuwarden). Het kerngebied van de huidige en toekomstige investeringen ligt echter voornamelijk op het stedelijk gebied. De volgende kaart geeft het kerngebied weer.

Figuur D.1: Kerngebied van Habion



In 2021 nam het bezit van Habion in één keer relatief sterk toe door de fusie met de Rotterdamse woningcorporatie Onze Woning. Deze corporatie verhuurde ruim 1.300 woningen in de wijk 110-Morgen. Habion was al in de wijk actief met een eigen complex; de fusie vergroot de mogelijkheden voor ouderen in 110-Morgen om langer thuis te wonen en om een zorgomgeving te bieden.

De samenstelling van het woningbezit van Habion is anders dan bij een gemiddelde woningcorporatie. Meer dan 60 procent van de woningen is etagebouw. Nog eens een derde bestaat uit onzelfstandige eenheden en slechts 4 procent is een eengezinswoning. De

samenstelling van het woningbezit staat in contrast met het bezit van de gemiddelde Nederlandse woningcorporatie, waarvan zo'n veertig procent juist bestaat uit eengezinswoningen. Het bezit van Habion past echter goed bij de doelgroep van kwetsbare ouderen. In deze doelgroep bestaat immers weinig vraag naar eengezinswoningen en bovendien is het van belang dat de woningen bereikbaar en toegankelijk zijn. 84 procent van de woningen werd verhuurd met een huurprijs onder de liberalisatiegrens, waarvan het overgrote deel (67 procent) onder de aftoppingsgrenzen. Gemiddeld bedroeg in 2022 de huurprijs van een sociale huurwoning (exclusief servicekosten) € 605,50 per maand – in 2021 en 2020 was dit respectievelijk €594,29 en € 599,54.

Organisatiestructuur

Habion heeft voor haar werkzaamheden geen eigen uitvoeringsorganisatie. De enige personen in dienst van Stichting Habion zijn de personen die een bestuursfunctie hebben. Het gaat daarbij om de directie, bestaande uit twee personen (2.0 fte). De dagelijkse leiding is in handen van het directieoverleg, dat bestaat uit de twee bestuurders en de adjunct-directeur Portefeuillemanagement, adjunct-directeur Wonen en adjunct-directeur Vastgoed. Verder heeft Habion een Raad van Commissarissen (RvC) bestaande uit zes personen. Voor het uitvoeren van alle overige activiteiten maakt Habion gebruik van de werknemers van Stichting Vastgoed Zorgsector. De gemaakte organisatiekosten - inclusief personeelskosten - worden door deze stichting doorbelast aan Stichting Habion. De medewerkers zijn in de praktijk meerjarig verbonden aan Habion en besteden het leeuwendeel van hun tijd werkzaam ten behoeve van Habion. In de praktijk is er, afgezien van de formele kant, daardoor geen onderscheid tussen werknemers in loondienst en de door Habion gekozen constructie.

Samenwerking

Habion werkt samen met ketenpartners om de huisvesting van kwetsbare ouderen te realiseren. Dat zijn onder meer zorgpartijen en bedrijven die gespecialiseerd zijn in vastgoedmanagement. De samenwerkingspartners verschillen per gemeente. Met Zorggroep Amaris is sinds 2012 een duurzame samenwerkingsovereenkomst aangegaan in Het Gooi en Eemland, het werkgebied van Amaris. De samenwerking is erop gericht om voor ouderen een thuis te creëren omgeven door comfort, service en veiligheid. Ten behoeve daarvan wordt een aantal locaties die in eigendom van Amaris zijn herontwikkeld. Hiervoor is VOF Habion Amaris de Veste opgericht. Habion en Amaris hebben beide 50% zeggenschap in deze entiteit. Habion heeft naast de VOF Habion Amaris de Veste ook nog een verbinding met een andere organisatie: Habion Energie BV. Deze onderneming is opgericht in 2009 om in duurzame energie-installaties in de gebouwen van Habion te investeren. Hoewel Habion een 100% belang in deze onderneming heeft, is het beleid van Habion inmiddels om dergelijke activiteiten zo veel mogelijk door derde partijen te laten uitvoeren.

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 Habion 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).

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 1.1: Presteren naar Opgaven en Ambities

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

Thema 1: Beschikbaarheid en passend toewijzen

Thema 2: Betaalbaarheid

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

Thema 4: Bijzondere doelgroepen

Thema 5: Leefbaarheid

1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

De werkwijze van Habion betreft prestatieafspraken is uniek, doch passend bij het karakter van de woningcorporatie en het aantal gemeenten waarin zij actief is. Aangezien Habion, op een aantal gemeenten na, een relatief beperkt deel van de lokale woningvoorraad in haar bezit heeft, doet Habion aan de meeste gemeenten waarin zij vastgoed bezitten een generiek voorstel voor het maken van prestatieafspraken. Vervolgens is het aan de gemeenten om deze te negeren, te accepteren of in onderhandeling te gaan, soms samen met andere partijen. In een aantal grote gemeenten neemt Habion deel aan de gemeenschappelijke prestatieafspraken die de in die gemeente actieve woningcorporaties met de betreffende gemeente aangaan.

Habion heeft in de periode 2019 tot en met 2022 prestatieafspraken opgesteld met 33 van de 69 gemeenten waarin de corporatie actief is. In Bijlage 7 is voorafgaand aan de prestatietabel een overzicht opgenomen van de gemeenten waar Habion prestatieafspraken mee heeft gemaakt. In 37 gemeenten heeft Habion geen prestatieafspraken, in 23 gemeenten zijn de eigen prestatieafspraken geaccepteerd en in 10 gemeenten zijn meer specifieke prestatieafspraken opgesteld. Voornamelijk in gemeente Utrecht, Rotterdam en Amsterdam heeft Habion specifieke prestatieafspraken.

1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Maatschappelijke opgaven van de doelgroep

De prestatieafspraken van Habion sluiten grotendeels aan bij de maatschappelijke opgaven van deze tijd. Dit is zeker het geval wanneer men kijkt naar de maatschappelijke uitdagingen van de doelgroep van Habion. Habion besteedt veel aandacht aan kwaliteit van haar woningen in de prestatieafspraken, met betrekking tot brandveiligheid en toegankelijkheid bijvoorbeeld. Ook de hoeveelheid woningen (beschikbaarheid) en de leefbaarheid binnen de oudere complexen wordt benoemd. Vooral dat laatste sluit aan bij de groeiende eenzaamheid onder ouderen, voorkomend uit de ontwikkeling waar ouderen langer leven en thuis blijven wonen.

Interne gerichtheid

De visitatiecommissie merkt op dat vanuit maatschappelijk perspectief de onderwerpen duurzaamheid en bijzondere doelgroepen relatief onderbelicht zijn. Vooral renovatie en verduurzamingen van bestaand vastgoed komen niet sterk naar voren, wat aansluit bij de interne strategie van Habion van verduurzaming door voornamelijk sloop en nieuwbouw. Bijzondere doelgroepen worden benoemd, maar worden gezien de afwijkende primaire doelgroep van Habion vergeleken met andere corporaties maar beperkt benoemd in de prestatieafspraken.

Proces vanuit gemeentelijk oogpunt

De aanpak van Habion betreffende het toesturen van haar eigen prestatieafspraken als bod sluit aan bij het gros van de gemeenten waarin zij actief zijn. Enkele gemeenten geven aan dat dit zelfs praktisch is wanneer Habion maar een minimale hoeveelheid woningen in deze gemeente bezit. In gemeenten als Utrecht en Rotterdam waar Habion op grotere schaal vertegenwoordigd zijn werken zij mee met de gemeente brede onderhandelingen. Enkele andere gemeenten geven aan dat wanneer het aantal woningen van Habion in hun gemeente toeneemt, hiermee ook de behoefte aan afstemming omtrent het beleid van Habion binnen deze gemeente groeit en dus ook de behoefte naar specifieke afspraken.

1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De prestaties van Habion worden geordend op basis van de onderwerpen of thema's zoals die in de prestatieafspraken zijn benoemd. De visitatiecommissie is voor wat betreft de ordening van de prestatieafspraken uitgegaan van de thema's in hun eigen prestatieafspraken zijn opgenomen.

Toelichting op de scoremethodiek

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

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

criteria voor pluspunten betreffen bijvoorbeeld het evenaren of overtreffen van de prestatieafspraken, het realiseren van een lagere prestatie in belang van maatschappelijke doelen en het actief handelen in belang van het realiseren van de prestatieafspraken.

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

1.5.1 Thema 1: Beschikbaarheid en passend toewijzen

7,4

De visitatiecommissie oordeelt dat Habion ten aanzien van thema beschikbaarheid en passend toewijzen ruim voldoende heeft gepresteerd. Habion voldoet aan alle prestatieafspraken en zit zich in voor het uitbreiden van de woningvoorraad van hun doelgroep.

Primaire doelgroep

In de prestatieafspraken is opgenomen dat Habion zich primair richt op het huisvesten van kwetsbare ouderen. De kwetsbaarheid komt tot uitdrukking door een lager inkomen, de behoefte aan een voor ouderen geschikte woning of (op termijn) de behoefte aan zorg. In het geval Habion personen huisvest die buiten deze doelgroep vallen wordt dit aangegeven bij de desbetreffende gemeente. Daarnaast meldt Habion mogelijke veranderingen in haar woonconcept bij de betrokken gemeente.

Habion richt zich, conform de prestatieafspraken, op oudere en kwetsbaardere huurders. Dit beeld komt ook duidelijk naar voren in kenmerken van de huurders. In 2021 was de gemiddelde leeftijd van de huurders in zelfstandige woningen 80 jaar. In verpleeghuizen is de gemiddelde leeftijd zelfs 95 jaar. Van alle huurders van Habion is grofweg 2/3 alleenstaand, de helft hulpbehoevend en heeft 40% recht op huurtoeslag.

Passende woningvoorraad

Habion zet zich, conform de prestatieafspraken, in voor voldoende en gevarieerd aanbod voor hun doelgroep. Dit komt overeen met de prestaties van Habion over de afgelopen 4 jaar. Tussen 2019 en 2021 groeide de woningvoorraad met netto 1.255 woningen. Deze grote toename in woningen is voornamelijk te relateren aan de fusie met Onze Woning (Rotterdam), wat voor een toename van zo'n 1.300 woningen zorgde. Habion heeft daarnaast over de visitatieperiode 171 zelfstandige nieuwbouwwoningen gerealiseerd.

Betreft zorgeenheden en onzelfstandige woningen heeft Habion de strategie om deze te vervangen met zelfstandige woningen waar elke vorm van zorg waar de bewoner behoefte aan heeft mogelijk is, passend bij de maatschappelijke trend van langer zelfstandig thuis wonen. Dit is zichtbaar in de afname van 718 zorgeenheden tussen 2019 en 2021.

Habion neemt maatschappelijke verantwoordelijkheid door bestaande woningen aan te kopen die zonder ingrijpen verkocht of getransformeerd zouden worden. De situatie doet zich regelmatig voor dat de huidige bezittende partij het vastgoed niet langer kan beheren of exploiteren. Habion zorgt er dan voor dat deze woningen beschikbaar blijven voor kwetsbare ouderen.

Toewijzing van woningen

Habion voldoet aan de wetgeving en prestatieafspraken betreft toewijzen tot aan de aftoppingsgrenzen. Over de jaren heen wees Habion jaarlijks minimaal 92% van hun woningen toe

onder de tweede aftoppingsgrens. Ook voldoet Habion jaarlijks ruim aan de norm van 95% van de passendheidstoets.

1.5.2 Thema 2: Betaalbaarheid

7,3

De visitatiecommissie oordeelt dat Habion ten aanzien van thema betaalbaarheid ruim voldoende heeft gepresteerd. Habion past geen inkomensafhankelijke huurverhoging toe en voldoet aan alle prestatieafspraken.

Huurprijsbeleid

Habion legt in de eigen prestatieafspraken vast dat zij zich houdt aan de wetgeving omtrent betaalbaarheid. Habion presteert op het gebied van betaalbaarheid ook conform deze prestatieafspraken, met uitzondering van 2023 waar de huurverhoging lager is dan toegestaan voor sociale huurwoningen. Voor huurwoningen in de vrije sector pasten zij louter huurveranderingen toe binnen de maximaal toegestane verhoging. Habion voert geen inkomensafhankelijke huurverhogingen door en is coulant betreft het vragen van huren als huurders een inkomen hebben van op of onder 120% van het sociaal minimum.

Habion biedt maatwerk wanneer hier behoefte aan is. Een voorbeeld hiervan is te vinden bij een huurder die vanwege gezondheidsredenen wilde verhuizen naar een verdieping op de begane grond. Voor deze bewoner heeft Habion de huur verlaagd om er voor te zorgen dat de bewoner in de eigen omgeving kon blijven wonen. Door deze wijze van maatwerk kunnen kwetsbare mensen met lage inkomens in dit geval binnen het gebouw blijven wonen met behoud van huurtoeslag.

Visie woonlasten

De visie van Habion op betaalbaarheid is gericht op woonlasten en gaat verder dan alleen de hoogte van de huur. Een belangrijke component ligt bijvoorbeeld in de hoogte van de energierekening, zeker met de huidige energiearmoede in ogenschouw genomen. Habion zoekt samen met de huurder afstemming over welke besparingen voor hen mogelijk zijn. Daarnaast worden energielabels meegenomen in de huurverhogingen, wat resulteerde in 2023 in geen huurverhoging voor huurders woonachtig in een woning met energielabel E, F en G. Ook de inzet van collectieve verwarmingen in complexen van Habion zorgde voor een prijsdrukkend effect op de energielasten.

Naast de energierekening kijkt Habion ook naar de servicekosten. Habion voert specifiek beleid op het beperkt houden van de servicekosten. Zo zorgen zij dat iedere asset-manager elk jaar een top 10 van complexen met de hoogste servicekosten onder ogen blijft, zodat hier op gestuurd kan worden.

1.5.3 Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

7,2

De visitatiecommissie oordeelt dat Habion ten aanzien van thema kwaliteit en duurzaamheid ruim voldoende heeft gepresteerd. Met haar plan van eisen en inzet op brandveiligheid heeft Habion aandacht voor de kwaliteit van de woningen.

Onderhoud

In de prestatieafspraken is opgenomen dat Habion zorgt voor een goede onderhoudsconditie van de woonzorgebouwen en woningen in hun bezit. Om de conditie van de woningen te kennen meet Habion periodiek de onderhoudsconditie van haar woningen. De conditie van de wooneenheden dient te passen bij het toekomstperspectief van het vastgoed. Habion geeft invulling aan deze afspraak aan de hand van een Programma van Eisen (PvE). Het PvE beschrijft zowel de

conceptuele, functionele, ruimtelijke, kwalitatieve en technische eisen die zij aan hun vastgoed stellen. Dit geldt voor nieuwbouw, maar ook bestaande bouw.

Transformatie

Habion werkt op de lange termijn toe naar het uitsluitend verhuren van wooneenheden, in plaats van het aanvullend bezitten van zorgvastgoed. De transformatie van (verouderde) wooneenheden is onderdeel van deze strategie. Tijdens de visitatieperiode zijn transformaties bewerkstelligd of in voorbereiding, in Hilversum, Beekbergen en Amersfoort. Deze transformaties hebben woningen waar huurders alle nodige zorg kan worden geboden. Ook de gemeente ervaart de voordelen van deze transformaties. In het kader van WMO-aanpassingen gaat de gemeente Harderwijk bijvoorbeeld besparen dankzij de transformatie die Habion hier aan het uitvoeren is.

Duurzaamheid

Habion kiest ervoor te investeren in duurzaamheid bij renovatie of onderhoud, conform de prestatieafspraken. Sinds 2021 wordt de energieprestatie van een gebouw berekend via de NTA 8800 rekenmethode, in plaats van de EPA-methodiek. Dit betekent dat de energie-index niet meer wordt gebruikt. Volgens de nieuwe methodiek is de energiebehoefte in 2022 voor de zelfstandige woningen gemiddeld 181 KWh/m² per jaar (2021: 188 KWh/m² per jaar), vrij vertaald is dit energielabel B. In 2020 was de gemiddelde energie-index 1,41 en in 2019 1,42. Doelstelling is dat de gemiddelde energieprestatie van de woningen in bezit van Habion label A bedraagt. Anno 2023 hebben slechts 7% van de woningen van Habion een label E, F of G.

Veiligheid en toegankelijkheid

In de prestatieafspraken is opgenomen dat Habion zich inzet voor een goede toegankelijkheid van haar woningen, gezien het feit dat deze geschikt moeten zijn voor minder mobiele ouderen. Ook is in de prestatieafspraken opgenomen dat Habion ervoor zorgt dat in alle nieuwe of te renoveren gebouwen die zij bezitten een brandmeldinstallatie aanwezig is. Habion geeft invulling aan deze afspraken door expliciet te sturen op een toename in (brand) veiligheid van de woningen. De invulling van deze afspraken komt tot uitdrukking in de extra aandacht voor de toegankelijkheid van de woning, brandveiligheid en het beperken van het risico op legionellabesmetting. Habion legt waar mogelijk parkeerplaatsen en oplaadpunten voor scootmobielen aan. Dit draagt bij aan de mobiliteit en daarmee de zelfredzaamheid van de bewoners. Wat brandveiligheid betreft stelt Habion haar eigen beleid op, waarin onder andere een brandcompartiment en de aanwezigheid van een brandmeldinstallatie per gebouw is opgenomen. De keuze om twee liften in plaats van een in nieuwbouwcomplexen aan te brengen past hier ook bij.

1.5.4 Thema 4: Bijzondere doelgroepen

7,0

De visitatiecommissie oordeelt dat Habion ten aanzien van thema bijzondere doelgroepen ruim voldoende heeft gepresteerd. Habion zet zich in om haar kennis over ouderen te verspreiden en biedt (indien passend binnen de doelgroep) hulp aan statushouders aan.

Een bijzondere primaire doelgroep

In de prestatieafspraken is opgenomen dat Habion zich primair richt op het huisvesten van kwetsbare ouderen. De kwetsbaarheid komt tot uitdrukking door een laag inkomen, behoefte aan een voor ouderen geschikte woning of (op termijn) de behoefte aan zorg. Habion richt zich, conform de prestatieafspraken, op deze huurders. Dit beeld komt ook duidelijk naar voren in de schets die zij geven van hun huurders. In 2021 is de gemiddelde leeftijd van hun huurders 80 jaar. Hiervan is +-2/3 alleenstaand, 50% hulpbehoevend en 40% heeft recht op huurtoeslag. Het feit dat kwetsbare ouderen tot de primaire doelgroep van Habion behoren, zorgt ervoor dat de prestaties ten opzichte

van deze doelgroep niet meegenomen worden in de beoordeling omtrent bijzondere doelgroepen. Deze zijn reeds vertegenwoordigd in de andere thema's.

Overige bijzondere doelgroepen

Naast het bedienen van de primaire doelgroep, levert Habion ook een bijdrage ten behoeve van de overige bijzondere doelgroepen.¹ Hierbij is de rode draad wel dat deze bijzondere doelgroepen passen bij de doelgroep van Habion. Zo biedt Habion op diverse locaties worden enkele huurders huisvesting, die ondanks hun jongere leeftijd minder mobiel zijn. Wanneer passend (zoals op de Liv Inn locatie in Hilversum) worden autistische jongeren huisvesting geboden. Andere voorbeelden zijn te vinden in Dordrecht en Almere, waar Habion woningen verhuurt aan het Leger des Heils. Habion biedt ook woningen aan statushouders aan, mits deze passen binnen de doelgroep kwetsbare ouderen. Dit komt in de praktijk echter zelden voor omdat het gros van de statushouders uit relatief jongere personen bestaat. Hetzelfde geldt voor vluchtelingen, waar Habion op een aantal locaties tijdelijke huisvesting heeft aangeboden aan Oekraïense vluchtelingen.

1.5.5 Thema 5: Leefbaarheid

8,0

De visitatiecommissie oordeelt dat Habion ten aanzien van thema leefbaarheid goed heeft gepresteerd. Met Liv Inn en de rØringmethodiek is Habion zeer vooruitstrevend in het verbeteren van de leefbaarheid van haar doelgroep.

Habion zet zich conform de prestatieafspraken in voor het plezier en de leefbaarheid van hun doelgroep. Zij doen dit aan de hand van een aantal initiatieven.

Liv inn

Liv inn is een nieuw woonconcept dat Habion reeds heeft toegepast in Hilversum. Het uitgangspunt is een plek creëren waar men betekenisvol ouder wordt, met aandacht voor gemeenschap, bedrijvigheid en geborgenheid. De volgende drie pijlers staan in dit concept centraal:

- Gemeenschap: de bewoners voelen zich eigenaar van het gebouw en de activiteiten die er plaats vinden. Dit zien zij terug in reuring in en om het gebouw, en privacy in de eigen woning;
- Gebouw: bewoners bepalen welke voorzieningen zij nodig hebben om plezierig zelfstandig te wonen. Er kan uit 15 'pakketten' gekozen worden. Het gaat dan bijvoorbeeld om een ontmoetingsruimte, een bibliotheek, theater, atelier, bioscoop, sportschool, zorgpunt of moestuin;
- Diensten en leveranciers: diensten waar bewoners behoefte aan hebben zijn aanwezig.

Liv inn is de maximale uitwerkingsvariant van het concept; Habion implementeert het concept echter ook op kleinere schaal. Zo is in Zuid-Scharwoude bijvoorbeeld een camping-achtige setting gecreëerd door Habion, waar personen met dementie kunnen verblijven.

Binnen Liv Inn wordt gewerkt met zogenaamde modules, wat in principe ruimtes zijn met een specifieke functie voor de bewoners. Denk hierbij aan een sportruimte, muziekruimte, een bruin café of een kapsalon. Habion evalueert het succes van een module samen met de bewoners en zorgt zo dat de inrichting van deze modules aansluit met de behoeften van de bewoners.

De eerste bevindingen van de Liv Inn locatie in Hilversum wijzen uit dat deze vorm van wonen kan zorgen voor een prettige leefomgeving voor de huurders, maar ook voor een besparing op zorgkosten. Doordat bewoners bepaalde mantelzorgtaken van elkaar over kunnen nemen, wordt de absolute vraag naar zorg weggenomen. Dit brengt in Hilversum een besparing van 30% aan zorgkosten met zich mee.

¹ De beoordeling voor thema 4: Bijzondere doelgroepen is gebaseerd op deze groep 'overige bijzondere doelgroepen'.

Figuur 2: LivInn Hilversum



(T)huis labels

Om de mate van het 'thuis' gevoel meetbaar te maken en te identificeren welke inzet nodig is, ontwikkelt Habion het (t)huislabels schema. Elke woning object dient te voldoen aan label 1: Huis - op orde. Dit label bevat de kerntaken van een woningcorporatie, namelijk dat de kwaliteit en de netheid van de woning op orde is. Als het huis op orde is kan het 'thuis' verder worden ontwikkeld. Dit kan naar label 2: Thuis - Meedoen, waar meer wordt gekeken naar het opzetten van sociale activiteiten, en label 3: Thuis – Zelf doen, waar bewoners worden gestimuleerd zelf iets te ondernemen. Dit gebeurt alleen indien dit gewenst is bij de bewoners, want er zullen ook woonobjecten zijn waar label 1 volstaat en er geen behoefte is aan label 2 of 3 is. Het gewenste label wordt per woonobject bepaald en het label wordt jaarlijks geactualiseerd.

De rØring-methodiek

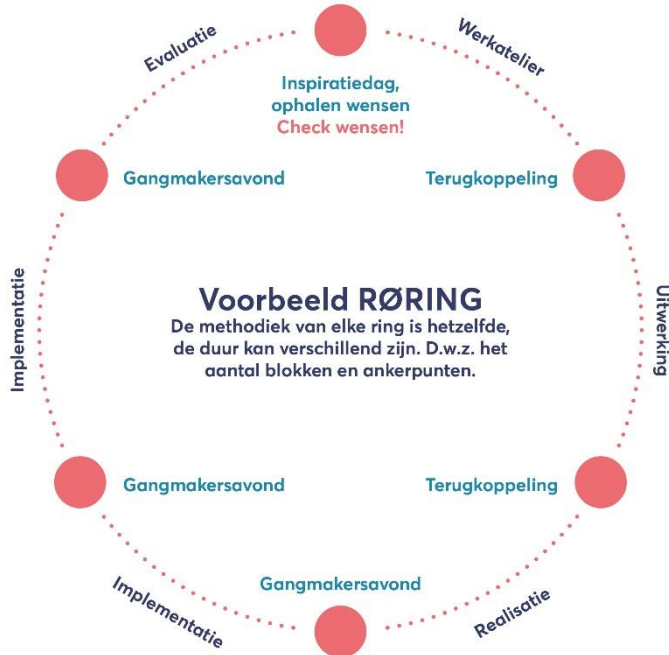
Habion voert samen met lokale partners transformaties uit om ouderen prettig en veilig te laten wonen. De ervaring is dat elke locatie zijn eigen kansen en dynamiek kent. Een blauwdruk voor transformaties is er daarom niet. Toch is op basis van eerdere ervaringen wel een methodiek met leidende principes van participatie ontstaan. Kern van de methodiek, die de rØring-methodiek wordt genoemd, is dat de huidige en toekomstige bewoners aan het roer staan in de planvorming van hun leefomgeving. Daarbij staan de volgende vragen centraal:

- Hoe wil je oud worden?
- Wat is daarvoor nodig?
- Wat kan je zelf bijdragen?

De coronaperiode is voor de bewoners van Habion van grote betekenis geweest. Diverse huurders van Habion zijn aan de gevolgen van corona overleden, maar voor een hoop bewoners hebben de gevolgen van het isoleren hun nasleep gehad. Enerzijds betekende dit dat vele activiteiten die normaliter door Habion werden georganiseerd geen doorgang konden vinden. Anderzijds merkte zowel Habion als de huurders dat de rØring methodiek handvaten bood om toch contact met de bewoners te blijven houden en volledige isolatie te beperken.

In diverse bijeenkomsten (zie onderstaande figuur) verkent Habion met betrokken ouderen en andere partijen naar de beste invulling van de betreffende locatie.

Figuur 3 - Voorbeeld rØring methodiek



110-Morgen

De wijk 110-Morgen wijkt af van het andere vastgoed van Habion omdat het een bredere groep van bewoners betreft. Desalniettemin zet zich in voor een groene leefomgeving in deze wijk, ook aan de hand van de eerder genoemde rØring methodiek. Zo stimuleert Habion de bewoners om gezamenlijke activiteiten te organiseren waarbij de ontmoeting centraal staat (ter voorkoming van eenzaamheid). Habion stelt financiële middelen beschikbaar om deze activiteiten te kunnen organiseren in samenwerking met de bewonerscommissie en wijkteams. Voorbeelden van deze acties zijn: zomerserenade, schoonmaak 110-Morgen (prikactie), wijkshow, oliebollen actie, “op zoomer”, etc.

Voor het onderhoud in de wijk 110-Morgen wordt jaarlijks budget beschikbaar gesteld, zijn er afspraken gemaakt over het type groen dat er geplaatst wordt (ongedierte vrij) en worden deze afspraken staan in contractbeheer met hun leveranciers. Ook worden de bewoners van de wijk betrokken bij herindeling binnenterreinen en de vormgeving van nieuwbouw.

Habion zet zich in deze wijk in voor een prettige woonomgeving, voor en door bewoners. Zo wordt er veel samengewerkt met zorgpartijen en de wijkteams. Er is structureel overleg tussen bewonersorganisatie 110-Morgen en Habion. Niet alleen huismeesters worden hiervoor ingezet, ook de consultants. Habion heeft een convenant afgesloten met de gemeente, in samenwerking met het wijkteam en wijkagent, waarbij overlast beperkt wordt. Habion maakt daarbij gebruik van buurtbemiddeling als er een dreigend conflict is tussen burens.

1.6 Beschrijving van de ambities

Habion heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren vastgelegd in de jaarlijkse meerjarenbegrotingen richting 2032. Hieronder volgt een beknopt overzicht hoe de corporatie op ieder van de maatschappelijke thema's ambities heeft gedefinieerd.

Beschikbaarheid en passend toewijzen

Habion heeft de ambitie op het gebied van beschikbaarheid, om de netto groei van het aantal woningen met gelijke tred te laten lopen met de groei van het aantal huishoudens van 75+. Dit gaat om de zowel het aantal woningen als huishoudens van 75+ binnen het vestigingskader. Daarnaast heeft Habion een portefeuillebeleid op basis van 4 kwadranten, waarin financieel rendementsprofiel en maatschappelijke bijdrage de assen vormen. De ambitie van Habion is om door middel van juist portefeuillebeleid toe te werken naar een vastgoedportefeuille die zowel maatschappelijk als financieel rendeert.

Betaalbaarheid

Het huurbeleid van Habion is erop gericht de woningen bij mutatie voor een marktconforme huurprijs te verhuren. Als maatschappelijke doelstellingen dit toelaten kan Habion de keuze maken om een lagere huur vast te stellen. Wanneer de huur van een woning wordt aangepast houden zij rekening met de huurtoeslaggrens en het optimaal benutten van deze toeslag voor hun bewoners. Habion stelt concrete doelen richting 2032 met betrekking tot de verhouding woningen tussen de aftoppingsgrenzen en liberalisatiegrens.

Kwaliteit en duurzaamheid

Habion heeft het eerder vernoemde Programma van Eisen, waarin de concrete maatstaven van kwaliteit staan waar alle woningen aan moeten voldoen. Daarnaast heeft Habion ambities geformuleerd met betrekking tot het voldoen aan eisen omtrent brandveiligheid en score op onderhoud. Op het gebied van duurzaamheid stelt Habion de ambitie om voor 2032 een woningvoorraad met gemiddeld label A te hebben en tegen 2050 CO₂-neutraal te zijn.

Bijzondere doelgroepen

Op het gebied van bijzondere doelgroepen heeft Habion geen ambities geformuleerd. De corporatie focust zich op haar primaire doelgroep, de kwetsbare ouderen. Gezien kwetsbare ouderen al onder de primaire doelgroep van Habion vallen, wordt deze doelgroep wegens technische definitie dus niet gezien als bijzondere doelgroep in de context van Habion.

Leefbaarheid

Ten aanzien van leefbaarheid heeft Habion voornamelijk interne ambities geformuleerd. De ambitie van Habion richt zich, ook gezien het relatief geringe bezit in de meeste buurten, richten zich voornamelijk op de leefbaarheid binnen het gebouw. Met de eigen rØring-methodiek, Liv Inn concepten en (t)huislabels heeft Habion programma's gecreëerd gericht op het verbeteren van de leefbaarheid van hun doelgroep binnen de muren van hun woning. Habion formuleert geen ambities op het gebied van leefbaarheid in de wijken. In de praktijk is de wijk 110-Morgen hierop een uitzondering, aangezien Habion hier meer bezit heeft. Daar wordt (zie voorgaande paragraaf) ook geïnvesteerd in de leefbaarheid van de gehele buurt.

1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de specifieke maatschappelijke behoefte die Habion vervuld. Met een vergrijzende bevolking en een behoefte aan woningen waar ouderen met zorgvraag langdurig kunnen blijven wonen, sluiten de ambities van Habion nauw aan bij de maatschappelijke opgaven van Nederland.

Aansluiting maatschappelijke opgaven

De ambities van Habion sluiten aan bij de maatschappelijke opgaven binnen het landelijke werkgebied, waarbij het werkgebied voornamelijk verbonden is aan de primaire doelgroep in plaats van een specifieke gemeente of een aantal gemeenten. De omvang van de doelgroep kwetsbare ouderen neemt de komende decennia alleen maar toe in Nederland, en de doelgroep heeft behoefte aan levensbestendige woningen waar zij comfortabel, waardig en zo veel mogelijk zelfstandig oud kunnen worden. De ambities van Habion zijn dusdanig dat de corporatie betaalbare woningen van hoogwaardige kwaliteit oplevert, passend bij deze maatschappelijke behoefte. Op het gebied van bijzondere doelgroepen en leefbaarheid heeft Habion haar ambities ook specifiek gericht op deze primaire doelgroepen. Zo richt zij zich met bijzondere inzet op de leefbaarheid binnen een (ouderen)complex. Verder het bijzondere doelgroepenbeleid is gericht op doelgroepen die ook onder de noemer kwetsbare ouderen vallen, of in ieder geval in samenhang met deze kwetsbare ouderen kunnen worden gehuisvest.

Ambitieniveau

Daarnaast merkt de visitatiecommissie op dat het ambitieniveau van Habion hoog ligt. De corporatie zet volop in op uitbreiding. Bovendien hebben de locaties waar herontwikkelings- en nieuwbouwprojecten zijn gerealiseerd een zeer hoogwaardige uitstraling en voorzieningenniveau, waarbij de wens van de bewoner voorop wordt gezet. De visitatiecommissie is van mening dat het ambitieniveau in die opzichten in vergelijkende zin boven dat van andere ouderenhuisvesters in Nederland uitstijgt.

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

Het tweede perspectief van waaruit het presteren van Habion 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 Habion 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 gemeenten 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

Habion heeft, vanwege de hoge leeftijd en vaak kwetsbare positie van de bewoners, noch in iedere gemeente waar zij actief is, noch landelijk overkoepelend een formele overlegstructuur met de bewoners. De bewoners geven aan dat hun belangstelling om te overleggen zich richt op het eigen complex, en niet op onderwerpen die het complex overstijgen. Regionaal heeft Habion overleg met Huurdersplatform 110-morgen in Rotterdam en huurdersvereniging Nieuw Elan te Leeuwarden.

Om deze reden heeft de visitatiecommissie gesproken met bewoners van verschillende woningcomplexen van Habion. Er zijn gesprekken gevoerd met de bewonerscommissies en enkele individuele bewoners in Amersfoort, Hilversum, Rotterdam en Zutphen. Dit zijn locaties waar Habion een transformatie heeft uitgevoerd (Amersfoort, Hilversum en Zutphen) of bezit heeft verkregen (in het geval van Rotterdam). Verder heeft de visitatiecommissie gesproken met de belangrijke samenwerkingspartners van Habion. Hieronder vallen collega-corporaties (Woonzorg Nederland en Stichting Ouderenhuisvesting Rotterdam), zorgpartijen (Amaris en IJsselheem) en technische partners (Rutges vernieuwt, Van Ooijen bouw en Hoekstra Vastgoedbeheer). Tot slot zijn ook meerdere gemeenten uit het werkgebied van Habion geconsulteerd. Het gaat om de gemeenten Amersfoort, Harderwijk, Hattem, Hilversum, Leeuwarden, Rotterdam en Zutphen. Dit zijn gemeenten waar Habion in het kader van belangrijke ontwikkelingen regelmatig contact mee heeft gehad.

In bijlage 3 is een nader uitgewerkt 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, gemeenten en overige belanghebbenden. Het gemiddelde cijfer komt tot stand door weging van de

scores van de huurders (1/3), gemeenten (1/3) en overige belanghebbenden (1/3). Het eindoordeel komt als volgt tot stand:

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

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

Tabel 2.1: Presteren volgens Belanghebbenden

Thema	Huurders	Gemeenten	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Thema 1: Beschikbaarheid en passend toewijzen	6,5	6,5	7,4	6,8
Thema 2: Betaalbaarheid	7,5	5,5	7,7	6,9
Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid	7,0	7,8	7,4	7,4
Thema 4: Bijzondere doelgroepen	6,8	7,8	7,5	7,4
Thema 5: Leefbaarheid	8,3	7,9	8,5	8,1
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	8,0	7,1	8,0	7,7
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Influens op beleid	7,5	6,4	7,9	7,3
Gemiddeld				7,4

2.3.1 Thema 1: Beschikbaarheid en passend toewijzen

6,8

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Habion ten aanzien van Beschikbaarheid en passend toewijzen als ruim voldoende.

Huurders

Huurdersplatform 110-Morgen is positief over de geplande nieuwbouw van Habion in de wijk. De omvang van de nieuwplannen past bij de opgave. Wel agendeert men de noodzaak om de doorstroming te bevorderen: er is behoefte onder bepaalde ouderen om van groot naar kleiner door te stromen. Ook is er meer sloop-nieuwbouw nodig om de bestaande voorraad te vernieuwen.

Huurdersplatform Nieuw Elan vindt de inzet van Habion voor de beschikbaarheid in Noord-Nederland onvoldoende. Dit is met name te relateren aan de keuze van Habion om zich terug te trekken uit Leeuwarden. Het huurdersplatform is van mening dat Habion een bepaalde maatschappelijke verantwoordelijkheid laat liggen in Friesland. Daarnaast doet Habion volgens Nieuw Elan ook weinig moeite om leegstaande woningen te vullen, ondanks het tekort in de regio.

Gemeenten

Amersfoort

Gemeente Amersfoort ervaart de inzet van Habion op het gebied van beschikbaarheid als goed. De ontwikkeling die door Habion in de gemeente wordt gerealiseerd sluit aan bij de bestaande behoefte aan woningen, in de trant van ouderenhuisvesting maar ook gezien het absolute woningtekort. Naast de het al bestaande vastgoed Amerrank (sociale huur) gaat het bij de nieuwbouw om zorgwoningen voor ouderen met een WLZ indicatie en vrije sector huurwoningen, geschikt voor ouderen met een (latente) zorgvraag.

Hilversum

Gemeente Hilversum is tevreden met het feit dat Habion woningen heeft overgenomen van woningcorporatie Dudok (Nieuw Zuid). Desalniettemin blijft de behoefte aan meer sociale huurwoningen voor ouderen in Hilversum.

Leeuwarden

Gemeente Leeuwarden ervaart de inzet van Habion op het gebied van beschikbaarheid als slecht. De terugtrekkende strategie van Habion is negatief voor hun primaire doelgroep in Leeuwarden. Volgens de gemeente is de wijze waarop Habion haar vastgoed wilde verkopen, namelijk uit financieel oogpunt in plaats van uit maatschappelijk oogpunt, schadelijk. De gemeente vindt het jammer dat Habion herhaaldelijk voor deze strategie kiest, in plaats van te luisteren naar de bestaande vraag en besluit een maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen in Leeuwarden. Als voorbeeld noemen zij g Habion ervoor koos om woningen leeg te houden door de huurprijs net boven de aftoppingsgrenzen te zetten. Wel erkent de gemeente dat Habion uiteindelijk op projectniveau mee heeft bewogen naar een oplossing.

Zutphen

Gemeente Zutphen geeft aan dat Habion zich houdt aan de gestelde afspraken. Aangezien een te sterke concentratie van ouderenwoningen wil voorkomen is dit ook afdoende. In de gemeente zijn voornamelijk de slagingskansen op de woningmarkt voor jongeren een probleem.

Rotterdam

De gemeente Rotterdam is van mening dat de realisering van nieuwbouw door Habion goed heeft uitgewerkt. De uitstraling klopt, men wil de stempelstructuur en de groenstructuur goed behouden. Het is volgens de gemeente wel belangrijk dat er voldoende variatie van woningen blijft in de wijk 110-Morgen

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden oordelen sterk verschillend over de inzet van Habion op het gebied van beschikbaarheid en passend toewijzen. Sommigen vinden de inzet goed of zeer goed, terwijl anderen de inzet slechts als voldoende beoordelen. Het wordt gewaardeerd dat Habion probeert om via verschillende manieren woningen te realiseren voor hun doelgroep, zoals doormiddel van nieuwbouw, transformatie en renovatie. Sommige belanghebbenden vinden dat er barrières zijn die het lastig maken om deze woningen te realiseren, buiten de schuld van Habion om. De kritische opmerkingen op dit onderwerp hangen vooral samen met de terugtrekkende beweging van Habion richting het vestigingskader.

2.3.2 *Thema 2: Betaalbaarheid*

6,9

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Habion ten aanzien van Betaalbaarheid als ruim voldoende.

Huurders

De huurdersvertegenwoordigingen zijn tevreden over de betaalbaarheid. De voor 1 juli 2023 voorgestelde huurverhoging is akkoord bevonden. Huurders in woningen met D- E-, F- G labels krijgen geen huurverhoging, op verzoek van de beide huurdersplatforms. De huurverhoging is beperkter dan wetgeving mogelijk maakt. De huurdersplatforms hebben voorgesteld om huurders die vochtproblemen hebben ook geen huurverhoging te geven, maar hierin gaat Habion niet mee.

Gemeenten

Amersfoort

De gemeente Amersfoort geeft aan dat de huurprijzen van Habion in Amersfoort al behoorlijk tegen de liberalisatiegrens liggen, waarmee Habion zich niet per se in de kern van de sociale huur bevindt. Desalniettemin zijn de prijzen wel passend bij de kwaliteit van de woningen. Habion bezit mooi vastgoed met een brede functionaliteit op het gebied van wonen en zorg.

Leeuwarden

De gemeente Leeuwarden ervaart de inzet van Habion op het gebied van betaalbaarheid als slecht. Het eerder genoemde voorbeeld van de huurprijs boven de aftoppingsgrens te stellen geeft dit volgens hen weer. Tot Habion in 2010 de terugtrekkende beweging heeft ingezet, zag de gemeente Habion als een goede samenwerkingspartner met leuke ideeën. Desalniettemin vindt de gemeente het leeghouden van vastgoed terwijl er tekort bestaat, schandig.

Overige belanghebbenden

Overige belanghebbenden zien dat Habion zich netjes houdt aan de wet- en regelgeving omtrent huurprijsbeleid. Ook merken een aantal belanghebbenden op dat zij de huurprijzen van Habion redelijk vinden in verhouding tot de kwaliteit van de woningen die zij aanbieden. Dit geldt zeker in vergelijking met de geliberaliseerde sector. Habion wordt in het algemeen dus niet gezien als de goedkoopste aanbieder op de markt, maar de huren worden wel als marktconform ervaren. Een enkele belanghebbende geeft aan dat zij ooit verrast zijn door een scherpe huurverhoging, welke na een gesprek met de directie van Habion is gematigd.

2.3.3 Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

7,4

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Habion ten aanzien van Kwaliteit en duurzaamheid als ruim voldoende.

Huurders

De huurdersvertegenwoordiging is over het algemeen positief gestemd over de onderhoudsstaat van de woningen, hoewel Nieuw Elan een kritische kanttekening plaatst bij de recente inspanningen van Habion in Leeuwarden; men heeft het gevoel dat in het kader van de desinvestering reeds op het onderhoud wordt bespaard. Een andere kanttekening die in het algemeen door de huurders wordt gemaakt, is dat Habion te weinig kansen benut om de complexen te verduurzamen, bijvoorbeeld met zonnepanelen op de daken.

Gemeenten

Amersfoort

Gemeente Amersfoort ziet dat Habion zich op het gebied van renovatie heeft ingezet binnen de gemeente, maar heeft verder weinig zicht op de algehele kwaliteit van de woningen van Habion. De verduurzamingsinvesteringen van Habion zijn niet heel zichtbaar, maar de gemeente twijfelt niet dat ze aan de vele duurzaamheidseisen voldoen.

Hilversum

Gemeente Hilversum is erg tevreden met de samenwerking met Habion op het gebied van woningkwaliteit, aangezien zij samen een aantal woningen WMO-geschikt hebben gemaakt (bijvoorbeeld aangepast voor een rolstoel). De woningen hebben allemaal ruime badkamers en worden als modern ervaren.

Leeuwarden

Gemeente Leeuwarden ervaart de inzet van Habion op het gebied van woningkwaliteit en duurzaamheid als voldoende. De gemeente vindt de vastgoedkwaliteit niet erg overtuigend. De complexen zijn redelijk gedateerd en er zou volgens de gemeente meer verduurzaamd kunnen worden. De gemeente Leeuwarden heeft het gevoel dat Habion niet bezig is met het toekomstbestendig maken van haar vastgoed in de regio.

Rotterdam

Gemeente Rotterdam ziet dat de woningen die Habion heeft overgenomen van Onze Woning van relatief slechte kwaliteit zijn. De woningen zijn redelijk gedateerd en er zijn bijvoorbeeld vochtproblemen. Habion heeft al een aantal woningen gerenoveerd en is dit nu aan het evalueren. Er komt gelukkig nog meer renovatie, en mogelijk zelfs sloop-nieuwbouw in de wijk 110-Morgen.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven aan over het algemeen tevreden zijn over de inzet van de organisatie op het gebied van woningkwaliteit en duurzaamheid. De aandacht voor brandveiligheid wordt als bovenmatig goed beschouwd en vooral de woningkwaliteit van nieuwbouw is van een hoge standaard. De duurzaamheidsinvesteringen van Habion zijn niet voor alle belanghebbenden zichtbaar. Toch wordt door enkelen gezien dat Habion momenteel een slag op het gebied van duurzaamheid maakt, vooral met no-regret maatregelen als warmtepompen en zonnepanelen. Sommige belanghebbenden vinden dat Habion meer proactief mag zijn in het grootschalig verduurzamen van vastgoed.

2.3.4 *Thema 4: Bijzondere doelgroepen*

7,4

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Habion ten aanzien van Bijzondere doelgroepen als ruim voldoende.

Huurders

De huurdersplatforms denken verschillend over het plaatsen van bijzondere doelgroepen naast de primaire doelgroep van kwetsbare ouderen. In Rotterdam, waar cliënten van Pameijer in hetzelfde complex wonen, wordt bijvoorbeeld aangegeven dat het maximum aan bijzondere doelgroepen bereikt lijkt te zijn, terwijl in Leeuwarden de mix met studenten gewaardeerd wordt.

Gemeenten

Hattem

Gemeente Hattem ervaart de inzet van Habion op het gebied van bijzondere doelgroepen als goed. Habion komt betrokken over met deze doelgroepen. Een goed voorbeeld is de aandacht die Habion besteedt aan het geschikt maken van de te realiseren woningen voor alle bewoners, ook voor mensen met een zorgvraag of speciale behoeftes. Dit blijkt ook uit het feit dat ze (bijna) geen standaard huurders huisvesten.

Hilversum

Gemeente Hilversum ziet dat Habion studenten en lichamelijk gehandicapte jongeren huisvest in het Liv Inn concept in de gemeente. Het is hen echter niet helemaal duidelijk of deze groepen ook mengen met de andere bewoners, of dat ze voornamelijk langs elkaar heen leven.

Leeuwarden

Gemeente Leeuwarden geeft aan weinig zicht te hebben op de inzet van Habion op het gebied van bijzondere doelgroepen. Er zijn wel voorbeelden bekend waarin jongeren of studenten zijn gehuisvest in combinatie met ouderen in de gemeente. Daarnaast doet Habion op dit gebied

volgens de gemeente niet zo heel veel, al is er wel sprake dat Habion binnenkort gaat helpen met het opvangen van statushouders.

Rotterdam

Gemeente Rotterdam ziet dat in de complexen van Habion, naast reguliere huurders, ook Oekraïense vluchtelingen wonen. De gemeente is blij dat dat op dit moment goed lijkt te gaan. In Arcadia wonen ook Pameijer-cliënten, wat bij tijd en wijle voor problemen zorgt. Hier kan Habion volgens de gemeente echter niet zo heel veel aan doen.

Overige belanghebbenden

Overige belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de inzet van Habion op het gebied van bijzondere doelgroepen. Er zijn echter weinig concrete voorbeelden bekend van de schaal waarop Habion zich om deze groepen ontfermt. Enkele voorbeelden die wel bekend zijn betreffen projecten met jongeren met een beperking of Oekraïense vluchtelingen. Ook wordt het geapprecieerd dat Habion de combinatie opzoekt met jongeren en ouderen in het Liv Inn concept. Het gaat Habion primair om de kwetsbare ouderen, maar daar waar nodig worden ook andere doelgroepen geholpen.

2.3.5 Thema 5: Leefbaarheid

8,1

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Habion ten aanzien van Leefbaarheid als goed.

Huurders

De huurdersplatforms zijn tevreden over de inspanningen van Habion om de leefbaarheid in en rondom de complexen te verbeteren. In Rotterdam doet Habion ook mee met leefbaarheidsactiviteiten in de buurt, zoals een avondschoon om de verlichting van de paden te inspecteren. In Friesland betreuren de huurders het feit dat er geen Røring-traject is geweest.

Gemeenten

Amersfoort

Gemeente Amersfoort ervaart de inzet van Habion op het gebied van leefbaarheid als goed. De gemeente is enthousiast over de introductie van Liv Inn in de huidige plannen. Daarnaast wil Habion de buurt echt mobiliseren en denkt Habion mee in het betrekken van de wijk.

Hattem

Gemeente Hattem heeft positieve ervaringen met de inzet van Habion op het gebied van leefbaarheid. In de lopende binnenstedelijke ontwikkeling in Hattem heeft Habion grote aandacht voor leefbaarheid.

Hilversum

Gemeente Hilversum is tevreden over de inzet van Habion ten aanzien van leefbaarheid. Vooral Liv Inn wordt gezien als een uitstekend concept volgens de gemeente. Naast het feit dat het complex erg luxe is, probeert men ook echt de wijk uit te nodigen om gebruik van de gerealiseerde voorzieningen te maken.

Leeuwarden

Gemeente Leeuwarden ervaart de inzet van Habion op het gebied van leefbaarheid als voldoende. Het is bekend dat gemeenschappelijke ruimtes een onderdeel zijn van de strategie van Habion, echter zijn de ervaringen van de gemeente met het Liv In concept niet altijd een succes. Zo vertelt de gemeente dat tijdens de coronaperiode schotten zijn geplaatst in de gedeelde ruimtes van

Habion en een andere organisatie. Het valt de gemeente ook op dat Habion veel heeft uitbesteed in Friesland op dit gebied, waardoor er weinig binding bestaat met de lokale initiatieven. Daardoor heeft Habion ook maar een kleine invloed op de leefbaarheid in de regio.

Rotterdam

Gemeente Rotterdam is tevreden met de inzet van Habion op het gebied van leefbaarheid. Een goed voorbeeld hiervan betreft een speeltuin in de wijk 110-Morgen, welke een belangrijke functie in de wijk vertegenwoordigt en welke zonder de financiële hulp van Habion niet zou zijn behouden. Nu maken ook niet-huurders van Habion gebruik van de speeltuin, wat goed is voor de sociale cohesie.

Overige belanghebbenden

Overige belanghebbende zijn erg positief over de inzet van Habion op het gebied van leefbaarheid, met name vanwege het Liv In concept en de rØring methodiek. Habion luistert naar haar huurders en faciliteert waar nodig, wat de belanghebbenden prettig vinden. Een belanghebbende geeft aan dat Habion huurders regie geeft over hun eigen woon-/leefsituatie en verschillende opties biedt, zoals elektrische laadpalen of het gebruik maken van deelauto's. Volgens de belanghebbenden mag zowel Liv Inn als rØring op grotere schaal gebruikt worden.

2.3.6 *Relatie en communicatie*

7,7

De belanghebbenden beoordelen de relatie en de communicatie met Habion als goed.

Huurders

De beide huurdersplatforms hebben structureel contact met Habion, er wordt doorgaans één keer per maand overleg gevoerd met de woonconsulent en één keer per vier maanden met de staf. De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat de lijnen met Habion kort zijn en dat het contact laagdrempelig is. De relatie wordt als goed ervaren.

Gemeenten

Amersfoort

Gemeente Amersfoort ervaart de relatie en communicatie met Habion als goed. Habion reageert snel en constructief. De samenwerking met Habion hangt voornamelijk samen met een uitvoeringsprogramma en de realisatie van een nieuw woningbouwproject. Binnen deze samenwerking zijn er uitdagingen geweest met een herziening van het participatietraject, en omwonenden die onder andere zorgen hebben ten aanzien van de hoogbouw en het parkeren.

Harderwijk

Gemeente Harderwijk ervaart de relatie en communicatie met Habion als ruim voldoende. De gemeente heeft contact met het bestuur van Habion en een projectmedewerker, voornamelijk over de projectontwikkeling Randmeer. Het contact is goed en Habion is goed bereikbaar, maar gesprekken over de inhoud gaan vaak moeizaam. Na afloop van gevoerde gesprekken kan een reactie ook lang uitblijven en kan reactie nog wel eens van onverwachte aard zijn.

Hattem

Gemeente Hattem ervaart de relatie en communicatie met Habion als goed. De gemeente heeft veel contact met Habion. De omgang met Habion is prettig, zeker gezien de soms complexe situatie waarin de gemeente en Habion zich samen in bevinden. Habion en de gemeente komen samen op een zakelijke manier tot oplossingen. Daarnaast is er ook op persoonlijk vlak prima contact.

Hilversum

Gemeente Hilversum geeft aan op dit moment nog niet veel contact te hebben met Habion, buiten het tekenen van de prestatieafspraken. De gemeente merkt op dat in het kader van de monitoring van de prestatieafspraken het lastig is gebleken om met iemand van Habion in contact te komen. Een duidelijke contactpersoon voor de regio zou fijn zijn.

Leeuwarden

Gemeente Leeuwarden ervaart de relatie en communicatie met Habion op dit moment als voldoende. Er lopen al geruime tijd gesprekken met Habion over hun nieuwe koers. Hierin vindt de gemeente dat het belangrijk is dat Habion het vastgoed dat zij verlaten netjes overlaten aan lokale corporaties. De gesprekken omtrent dit onderwerp zijn stevig. Na een intensief mediation traject zijn beide partijen uiteindelijk goed uit elkaar gegaan. De gemeente kijkt hier redelijk positief op terug. Over het algemeen is de communicatie met Habion wel goed. Habion is redelijk makkelijk bereikbaar. Er is echter niet heel veel contact, omdat er maar een aantal gemeentelijke onderwerpen zijn waar Habion zich mee bezig houdt. De gemeente geeft mee dat Habion zich wel wat zichtbaarder mag opstellen in de samenwerking.

Zutphen

Gemeente Zutphen merkt in de communicatie dat Habion een landelijke en geen lokale corporatie is. De intensiteit en diepgang van de contacten zijn minder dan bij de lokale corporaties in Zutphen. Dat is niet per se een probleem, maar wanneer de zaken stroef lopen ziet de gemeente graag wat meer contact. Het is af en toe zoeken naar de juiste contactpersoon.

Rotterdam

De samenwerking tussen de gemeente en Habion is zeer goed. De gemeente en Habion hebben om de 8 weken contact, ook meer specifiek om toepassing van de rØring methodiek op wijkniveau te bespreken.

Overige belanghebbenden

De verschillende overige belanghebbenden hebben over het algemeen een positieve relatie en goede communicatie met Habion. Habion is goed bereikbaar en open in de communicatie, en zoekt actief contact met samenwerkingspartners. Over het algemeen wordt Habion gezien als betrouwbare en meedenkende partner met een duidelijke visie op de toekomst van ouderenzorg. Er is in mindere mate ook kritiek op de organisatie, soms kunnen reacties wat traag zijn of kan Habion de neiging hebben om veel met haar eigen vakgebied bezig te zijn.

2.3.7 Invloed op beleid

7,3

De belanghebbenden beoordelen de invloed op het beleid van Habion als ruim voldoende.

Huurders

De huurdersplatforms geven aan dat er winst te behalen valt in de inspraak die zij kunnen krijgen. Ze hebben het gevoel dat Habion wel luistert, maar dat er (te) weinig gedaan wordt met adviezen. Daardoor bestaat niet het gevoel dat de huurders wezenlijk invloed hebben op het beleid van Habion. In de planvorming bij projecten is dat anders, volgens de huurdersplatforms. Habion neemt daarin wel de wensen van de bewoners mee.

Gemeenten

Amersfoort

Gemeente Amersfoort ervaart de invloed op het beleid van Habion als ruim voldoende. Al is het moeilijk om precies te duiden of Habion ook meebeweegt wanneer dat nodig is, geeft de gemeente aan dat Habion actief, betrokken en enthousiasmerend te werk gaat. Habion wordt gezien als een open partij.

Harderwijk

Gemeente Harderwijk ervaart de invloed op het beleid van Habion als voldoende. De gemeente en Habion hebben vrij veel tijd besteed aan de ontwikkeling van Randmeer, voornamelijk omtrent een parkeerplaats die niet wenselijk was voor omwonenden maar wel belangrijk voor de business case van Habion. De nodige aanpassing in het plan van deze parkeerplaats was een knelpunt voor Habion. Er wordt gezamenlijk naar een tweede oplossing gezocht met hulp van een provinciale subsidie.

Hatterm

Gemeente Hatterm ervaart de invloed op het beleid van Habion als heel goed. Habion is zeker bereid om mee te bewegen wanneer dat nodig is. Omwonenden in Hatterm denken hier wellicht anders over dan de gemeente. Tijdens corona is het betrekken van omwonenden in de planvorming namelijk niet altijd gelukt. Desalniettemin wordt er geschoven door Habion om de belangen van betrokkenen te behartigen.

Hilversum

Habion heeft in Hilversum de omgeving en de gemeente heel goed betrokken bij haar beleidsvorming. Er is gewerkt met wensbeelden, stickers plakken en er zijn leuke activiteiten voor de bewoners georganiseerd, waarmee Habion veel ideeën heeft opgehaald over wat de bewoners willen. De gemeente is blij dat Habion de vraag stelt: Hoe zou je willen wonen?

Leeuwarden

Gemeente Leeuwarden ervaart de invloed op het beleid van Habion als slecht. Volgens de gemeente is er amper invloed op het beleid van Habion. Dit is zichtbaar in het feit dat zij zich zelfs niet aan het gemeentelijk vastgoedbeleid (hoeven te) houden. De terugtrekkende beweging van Habion staat haaks op het beleid van de gemeente. De gemeente voelt onmacht en verkent dan ook alle mogelijke manieren om het vertrek te voorkomen.

Zutphen

Gemeente Zutphen ziet dat Habion mee kan bewegen wanneer dit nodig is. De bewonerscommissie van het Ubuntucomplex wilde zelf de toewijzing gaan doen, terwijl de gemeente Zutphen liever wilde dat Habion de toewijzing doet. Daar heeft Habion gehoor aan gegeven. Ook in het algemeen bestaat het gevoel dat Habion voldoende open staat voor de wensen van de gemeente Zutphen.

Rotterdam

De gemeente Rotterdam geeft aan van de wijkraad gehoord te hebben dat Habion goed open staat voor de visie van de gemeente. Bij de nieuwbouw rond de Boumastraat is de afdeling Stedenbouw echter wat laat aangehaakt, maar er wordt door Habion wel geluisterd naar de inbreng van buiten.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden ervaren over het algemeen de invloed op het beleid van Habion als goed. Habion wordt gezien als een corporatie met een sterke visie en eigen wil, maar zoekt wel afstemming met ketenpartners om tot een goede oplossing te komen. Belanghebbenden geven aan

dat Habion luistert naar suggesties en mee denkt mee over veelvoorkomende problemen. Bij de samenwerking met verschillende partners wordt er soms wel eens van mening verschild, maar zeker op directieniveau wordt er geluisterd naar inbreng van samenwerkingspartners. Habion houdt over het algemeen de eigen regie, maar stemt wel af om tot een goede oplossing komen.

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:

- Habion heeft een goede en open bedrijfscultuur. Mooi, persoonlijk en wenselijk;
- Habion heeft een goede focus op het realiseren van nieuwbouw;
- Habion heeft een goed concept;
- Habion is gemotiveerd om goed resultaat neer te zetten;
- Habion heeft op alle vlakken duidelijk een eigen koers;
- Habion heeft een andere tak (Stichting Vastgoed Zorgsector) waarmee men ook middenhuur en goedkope koopwoningen voor ouderen kan ontwikkelen. Dit heeft potentie om functionele gemixte woonomgevingen te realiseren en kan de businesscase verbeteren i.v.m. duurdere woningen.

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.

- Het oppakken van terugbelverzoeken gebeurt niet altijd goed;
- Behoud de aandacht voor de huurder met een kleinere portemonnee;
- Habion moet leren hoe je een hele wijk beheert. Hierin is eigen initiatief in gewenst, en Habion dient niet te wachten op een uitnodiging van één of meer belanghebbenden.
- Denk goed na over de terugtrekkende strategie, ook vanuit een breder maatschappelijk oogpunt;
- Bekommer je ook om de mensen die nu in het vastgoed wonen dat je wil afstoten;
- Richt je ook op de duurzaamheid van de bestaande woningvoorraad;
- De contacten met de technische medewerkers zijn goed, maar ze mogen wat meer zichtbaar en bereikbaar zijn;
- Habion heeft in bepaalde gevallen de neiging om vanuit de letter van de wet te werken in plaats vanuit de geest van de wet.

2.4.3 Boodschap of advies

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

- Zonder bezit kun je ook je het rØring concept uitrollen en ouderen helpen;
- Ga zo door met alles wat je doet!

2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

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

Proces tot het komen van de prestatieafspraken

De huurdersplatforms vinden dat het proces van de prestatieafspraken over het algemeen voldoende verloopt. Ze geven wel aan dat Habion zich wat meer zou kunnen verdiepen in de thema's die spelen bij de gemeenten waar een bod wordt ingediend, in plaats van een generiek activiteitenoverzicht in te dienen als bod.

Bij de gemeenten varieert het beeld afhankelijk van de projectfase. De meeste gemeenten waar Habion actief is, voeren geen gesprekken met Habion over prestatieafspraken. In de gemeenten waar Habion al intensief gesprekken voert in het kader van renovatie of sloop-nieuwbouw is er om die reden geen behoefte aan een intensievere overlegstructuur. In de andere gemeenten bestaat de behoefte wel om meer overleg te voeren met Habion over de plannen van de corporatie. De behoefte is daarmee niet in enge zin beperkt tot het maken van louter prestatieafspraken; de gemeenten zouden het al waarderen als Habion in overleg met ze treedt over haar toekomstplannen.

Kwaliteit van de prestatieafspraken

De huurdersplatforms geven aan dat ze enige scherpte missen in de prestatieafspraken. In het geval van Rotterdam wordt dat door het huurdersplatform 110-Morgen begrepen, aangezien Habion pas net in de wijk actief is.

De meeste gemeenten hebben geen prestatieafspraken met Habion, waardoor er geen oordeel over de kwaliteit ervan gegeven kon worden. Waar er wel afspraken zijn gemaakt, zijn die als adequaat beoordeeld, in het licht van de omvang van het bezit van Habion in die gemeenten.

3 Presteren naar Vermogen



3.1 Inleiding

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

3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie

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

Tabel 3.1: Presteren naar Vermogen

Perspectief	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
Perspectief 3: Presteren naar Vermogen				
Vermogensinzet	9,0	100%	9,0	

3.3 Vermogensinzet

9,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passende bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreidheid van de maatschappelijke analyses die ten grondslag liggen aan de vermogensinzet, de nadruk die Habion legt op maatschappelijk rendement, de actieve wijze van vermogensverruiming en het feit dat Habion er ondanks het complexe, zeer uitgestrekte werkgebied in slaagt om op complexniveau bij te sturen op de vermogensinzet.

Habion heeft de doelstellingen uit haar ondernemingsplan vertaald naar een meerjarenbegroting

Habion stelt ieder jaar een begroting met een voortschrijdende meerjarenbegroting (MJB) op. Ook worden ieder jaar door de verschillende interne teams jaarplannen opgesteld. De teamjaarplannen van Habion staan in het teken van "realiseren". Enkele belangrijke onderwerpen waar Habion zich in 2023 op zal richten zijn de verdere uitwerking van de Nationale Prestatieafspraken en gemeentelijke afspraken en het verduurzamen van de woningportefeuille.

Voor het jaar 2023 is een begroting opgesteld met een MJB voor de periode van 2023 tot en met 2037. In de MJB is - naast een analyse van externe ontwikkelingen - een analyse van de interne ontwikkelingen opgenomen, zijn de strategische doelen aangescherpt en is een einddatum opgenomen waarop deze doelen gerealiseerd moeten zijn.

In de MJB gaat Habion uitgebreid in op de ontwikkelingen in de (externe) omgeving. Waar nodig worden onderzoeken die door Habion of derden zijn uitgevoerd aangehaald om richting te geven. Uit een klanttevredenheidsonderzoek blijkt bijvoorbeeld dat het voor haar bewoners vooral gaat om Woningkwaliteit, Betaalbaarheid, Veiligheid en Plezierig wonen. Demografische ontwikkelingen en factoren worden gebruikt om een inschatting te maken van de omvang en spreiding van de doelgroep.

In het vervolg van de MJB komen ook de missie en visie van Habion aan bod en wordt uitgebreid ingezoomd op de overwegingen die Habion heeft om binnen een bepaald gebied vastgoed aan te houden, af te stoten of te verwerven. Omdat Habion immers in een groot aantal gemeenten actief is, is het belangrijk goed in de gaten te houden waar de inzet van Habion het meest nodig is.

Door de gekozen opzet is het goed mogelijk op voorhand inzicht te krijgen in de opgaven waarvoor Habion haar vermogen wil inzetten en wat de achterliggende gedachte daarbij is. Een kleine kanttekening is dat door de gekozen volgorde de maatschappelijke aspecten volgen op de uitwerking van de begroting. Gezien de aandacht die Habion geeft aan het in kaart brengen van de behoeften van haar doelgroep, de ontwikkelingen in de omgeving én de wens van Habion om van maatschappelijke betekenis te zijn, is het te overwegen de volgorde om te draaien.

Habion kan haar vermogenskeuzen toelichten

De visitatiecommissie heeft aan de hand van de bestudeerde informatie en de gesprekken met Bestuur, RvC en management vastgesteld dat Habion weloverwogen beslissingen neemt over de vermogensinzet. De maatschappelijke aspecten hebben daarbij een duidelijke en belangrijke plek. Het is uit de documentatie duidelijk geworden dat Habion uitgebreid en goed doordacht haar plannen opstelt. Deze worden gevoed door achterliggende discussies waarbij op basis van data over vastgoed en klanttevredenheid (harde factoren) en inbreng van regisseurs (zachte factoren) Habion per locatie een toekomstperspectief opstelt. De uitkomsten worden ook concreet gemaakt door deze te vertalen naar een zogenoemde Vastgoedagenda.

Habion zet in op vermogensverruiming

Habion 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 Habion aan het einde van 2021 gebruiken we de volgende ratio's:

- Loan-to-Value (beleidswaarde): 39 % (norm Aw ≤ 85%)
- Interest Coverage Ratio (ICR): 2,0 (norm Aw ≥ 1,4)
- Solvabiliteit (beleidswaarde): 60 % (norm Aw ≥ 20%)

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

Uit de beoordeling tijdens de huidige visitatie blijkt dat Habion op alle onderdelen aan de goede kant van de norm zit. Door de geplande investeringen bewegen de kengetallen zich meer naar de norm toe, maar blijven daar nog ruim boven. Ook blijkt dus uit de scores dat er mogelijkheden zijn het vermogen extra in te zetten, de zogenoemde vermogensverruiming.

Habion houdt haar vermogensruimte goed in de gaten. Voor een deel is deze al ingevuld door toekomstige investeringen in transformaties en renovatie. Een goed voorbeeld van vermogensverruiming is bovendien de aankoop van de wijk 110-Morgen. Hier heeft Habion echt 'zijn nek uitgestoken' door 1.300 woningen over te nemen die hierdoor behouden zijn gebleven voor de sociale huisvesting.

Habion scoort gemiddeld in de Aedes-benchmark onderdeel bedrijfslasten, lasten wel flink gestegen

Over de jaren 2019 tot en met 2022 heeft Habion de volgende scores behaald in de Aedes-benchmark op het onderdeel bedrijfslasten. Tussen haakjes staat de hoogte van de bedrijfslasten per verhuureenheid.

- 2019: B (842)
- 2020: B (845)
- 2021: B (886)
- 2022: C (1.133)

Opvallend is de stijging in de beheerkosten van 886 euro per verhuureenheid in 2021 naar 1.133 euro per verhuureenheid in 2022. Als reden voor de toename wordt vooral een verandering van de rekenmethodiek ten aanzien van de zogenoemde ruifactoren in de benchmark genoemd. Hierdoor vallen bepaalde kosten ineens onder organisatiekosten in plaats van onderhoud. Als de invloed wordt genormaliseerd is geen sprake meer van een grote toename.

Habion heeft geen opmerkingen vanuit Aw over financiële positie ontvangen

De Autoriteit Woningcorporaties (Aw) rapporteert jaarlijks via brieven over de uitkomsten van haar toezicht op Habion. Er zijn daarbij in de meeste recente beoordeling geen opmerkingen gemaakt waaruit blijkt dat de financiële positie van Habion in gevaar is. De risico inschatting is in 2022 'laag' op alle onderdelen van het toetsingskader dat Aw hanteert, met uitzondering van het onderdeel rechtmatigheid dat als 'midden' wordt beoordeeld. Reden voor deze beoordeling is abusievelijk hanteren van een verkeerde aflossingstermijn van de interne lening DAEB/niet-DAEB. Nadat de Aw dit signaleerde, heeft Habion dit hersteld.

4 Governance van maatschappelijk presteren



4.1 Inleiding

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

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

4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

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

Tabel 4.1: Governance van maatschappelijk presteren

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

4.3 Strategievorming en prestatiesturing

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

4.3.1 Strategievorming

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De

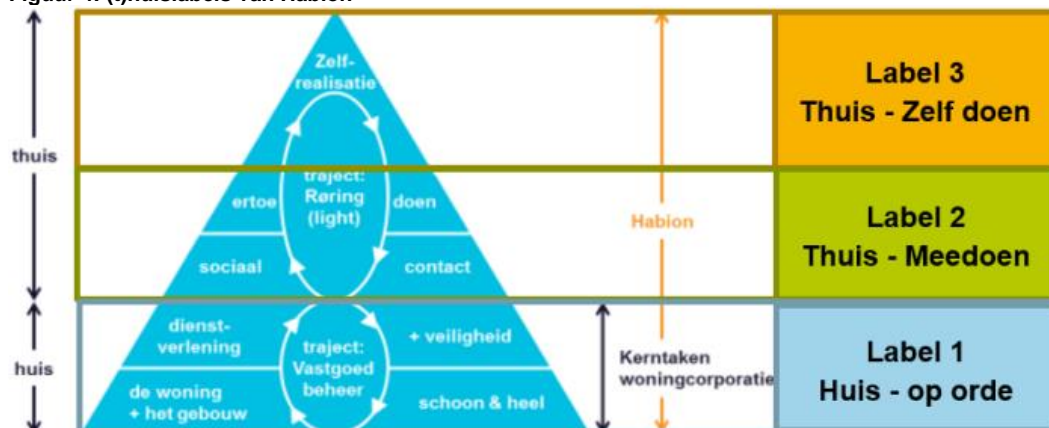
Habion heeft als missie vastgelegd dat zij alle ouderen een veilig en comfortabel thuis wil bieden. Vanuit de visie dat Habion een maatschappelijke belegger in duurzame huisvesting voor ouderen is, die door het actief managen van de vastgoedportefeuille en het gebruik daarvan door de lokale samenleving, zorgt voor een optimaal rendement waarmee kwaliteit, leefbaarheid en betaalbaarheid worden gewaarborgd.

Deze missie en visie zijn door Habion doorvertaald naar een strategie onder de centrale noemer 'gewilde partner': gewild als samenwerkingspartner door zowel bewoners en hun familieleden, als zorgorganisaties, gemeenten en overige stakeholders. Habion zoekt voor nieuwe ontwikkelingen en het verbeteren van de dienstverlening actief naar samenwerkingspartners. Zowel in de wereld van de corporaties, de zorg, als de commerciële vastgoedontwikkelaars en beleggers.

Habion heeft de strategie gehandhaafd, en verder geprofessionaliseerd

De huidige strategie van Habion was reeds herkenbaar in de vorige visitatie (periode 2015-2018). De visitatiecommissie constateert tegelijkertijd dat de strategie nog verder geprofessionaliseerd is. Met name het realiseren van de comfortabele thuisomgeving, die iets extra's biedt aan senioren is in de visitatieperiode nog sterker aangezet door Habion. Zo is het concept van de (t)huislabels toegevoegd aan de strategie. Onderstaande figuur illustreert dat.

Figuur 4: (t)huislabels van Habion



Bron: Habion (2022)

Habion wil een thuis ontwikkelen voor kwetsbare en vitale senioren en wil daarin een stap (of twee) verder gaan dan de reguliere woningcorporatie die ook ouderenhuisvesting biedt. Naast het bieden van een woning die betaalbaar en schoon, heel en veilig is (kerntaak corporatie) wil Habion meedoen (aan sociale activiteiten), zingeving en zelfstandigheid/vitaliteit stimuleren. De strategie van Habion is er nu nog meer op gericht om samen met partners alle complexen naar label 3 te brengen. Het concept Liv Inn, waar bewoners beschikken over een leefgemeenschap, maatschappelijke voorzieningen en een omgeving die een actieve leefstijl stimuleert (zie ook hoofdstuk 1 voor nadere uitwerking), is in feite de uitwerking van dat hoge ambitieniveau.

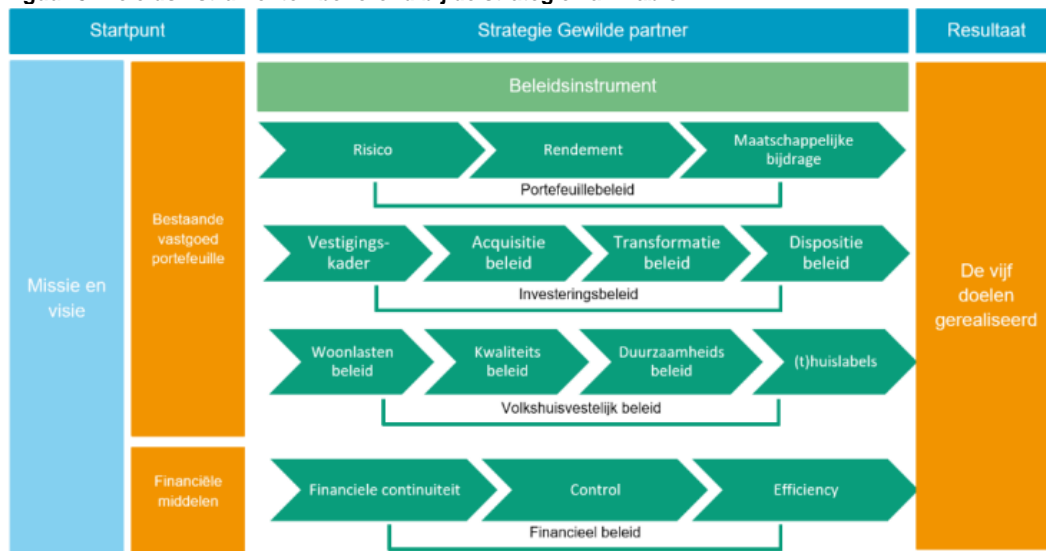
De strategie is in de visitatieperiode gekoppeld aan vijf doelstellingen voor 2032:

- De portefeuille beweegt in de richting van het groene (meest gunstige) kwadrant van het portefeuillemodel;
- Het vastgoed is toekomstbestendig;
- De bewoners wonen met plezier in de objecten;
- Men werkt met trots en plezier;
- De continuïteit van de organisatie is gewaarborgd.

Habion heeft de strategie uitgewerkt in beleidsinstrumenten

De centrale strategie van gewilde partner zijn, met de bovengenoemde doelstellingen bestaat in feite uit diverse deelstrategieën, of beleidsinstrumenten. Op hoofdlijnen zijn er vier typen beleid aanwezig binnen Habion: het portefeuillebeleid, het investeringsbeleid, het volkshuisvestelijk beleid en het financieel beleid. Deze vier beleidsvelden zijn vervolgens ook in individuele instrumenten uitgewerkt, die bijdragen aan de vijf doelen (zie figuur 4.2, de individuele instrumenten zijn met groene blokken aangeduid).

Figuur 5: Beleidsinstrumenten behorend bij de strategie van Habion



De beleidsinstrumenten zijn in de Visie op vastgoed allen uitgewerkt in principes en in afwegingskaders voor investeringen en desinvestering. De visitatiecommissie van mening dat zowel de breedte van de set beleidsinstrumenten als de heldere en overtuigende uitwerking ervan, getuigen van professionaliteit en een maatschappelijke drive om ouderenhuisvesting naar een hoger plan te brengen. De dekkendheid van de strategie draagt daartoe bij.

Habion heeft de strategie SMART doorvertaald naar jaar- en teamplannen

De visitatiecommissie ziet dat Habion op professionele wijze concretisering weet aan te brengen in de doelen en activiteiten. Centraal en leidend daarin zijn de KPI's op organisatieniveau die voor 2032 zijn benoemd:

Figuur 6: KPI's voor Habion in 2032



In de meerjarenbegrotingen stelt Habion jaarlijks nieuwe doelen die de opmaat zijn naar het realiseren van de doelen voor 2032. Onderstaande uitsnede geeft daarvan een impressie. De visitatiecommissie is van mening dat de doelen logisch volgen uit de zeer grondige analyses die Habion heeft uitgevoerd als fundament voor het beleid. In MJB 2023 waren die analyses bijvoorbeeld: klanttevredenheidsonderzoek, sectoronderzoek digitalisering, Aedes benchmark, MSCI rendementsbenchmark, tevredenheid samenwerkingspartners, interne projectevaluaties en procesevaluaties, evaluatie van externe ontwikkelingen op demografisch, economisch, ecologisch en juridisch vlak – samengevoegd tot een SWOT-analyse.

Figuur 7: Uitsnede van de KPI's op jaarbasis, vanuit de MJB

KPI's per doel: MJB2023 - Habion							
	gemeten naar	doelstelling ultimo 2032	stand 31-12-2021	doelstelling ultimo 2023	prognose 2032	prognose 2023	
Doel: De portefeuille beweegt in de richting van het groene (meest gunstige) kwadrant van het portefeuillemodel							
Positie portefeuillemodel	Vastgoed in het ongunstigste (rode) kwadrant van het portefeuillemodel	waarde	0%	20%	15%	nrb	nrb
Efficiënte vastgoedexploitatie	De efficiencyratio bedraagt maximaal 25%		≤25%	38,8%	≤29,5%	28,5%	41,9%
Doel: Ons vastgoed is toekomstbestendig							
Vastgoedportefeuille (zorgvastgoed en woningen)	Woningen zijn als zelfstandige woningen te verhuren	aantal	89%	70%	73%	90%	73%
Vastgoedportefeuille (zorgvastgoed en woningen)	Vastgoed binnen het vestigingskader	waarde	96%	80%	83%	85%	96%
Kwaliteit vastgoed	Voor alle objecten is de geaggregeerde conditiescore van de bouwdeelen minimaal een 3 of lager (= beter)	aantal objecten	100%	99%	100%	100%	100%
Vastgoedportefeuille (woningen)	Het gemiddelde energielabel van de zelfstandige woningen	Label	Label A (144 kWh/m ²)	Label C (199 kWh/m ²)	Label B* (189 kWh/m ²)	Label A (144 kWh/m ²)	Label B* (189 kWh/m ²)
Vastgoedportefeuille (zorgvastgoed en woningen)	CO2 uitstoot terugdringen	kg CO2/ m2 bvo	19,3	28,5	26,5	19,3	26,5

Bron: Habion (2022)

Tot slot laat Habion ieder jaar de individuele teams (zeven in totaal) een eigen teamplan maken waarin de vijf organisatiedoelen worden doorvertaald naar teamactiviteiten en beoogde resultaten. Habion waarborgt zo een uitstekende coherentie tussen strategisch, tactisch en operationeel niveau.

4.3.2 Sturing op prestaties

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en indien zij afwijkingen heeft geconstateerd bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de zeer SMART-uitgewerkte sturingsrapportages, het feit dat monitoring en bijsturing in alle lagen van de organisatie zeer frequent aandacht krijgt en het feit dat er zowel eerste orde als tweede orde sturing plaats vindt.

Habion maakt gebruik van kwartaalrapportages

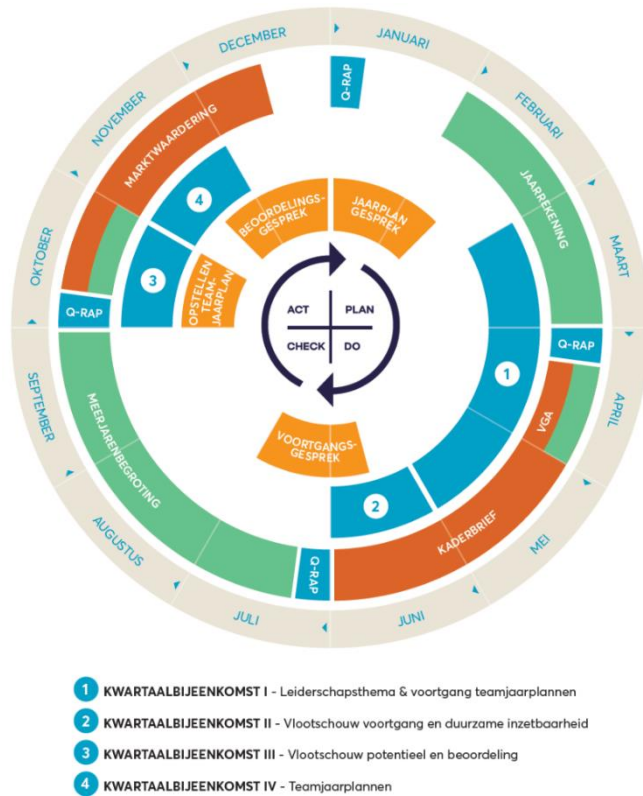
Ieder kwartaal brengt Habion een Q-rapportage uit. Deze bestaat uit een management-samenvatting, dashboards – met betrekking tot 1) voortgang op de jaarlijkse KPI's, 2) bewoners-tevredenheid, 3) verhuur en regelgeving, 4) financiële continuïteit, en 5) portefeuille- en investeringsbeleid en 6) veiligheid, kwaliteit en duurzaamheid – en hoofdstukken met nadere uitwerking per thema.

De Q-rapportages zijn helder opgezet. In de vorige visitatie was de lijn tussen doelstellingen en voortgang een aandachtspunt; dat is in de huidige visitatieperiode verbeterd – hierop kan nu goed worden gemonitord. Er wordt in de Q-rapportages structureel aandacht besteed aan redenen voor afwijking en er worden op uitgebreide schaal beheersmaatregelen geformuleerd.

Alle teams zijn betrokken bij de PDCA-cyclus

Habion heeft de PDCA-cyclus zo vormgegeven, dat ook de teams betrokken zijn bij het volgen en sturen op de doelen en prestaties. Figuur 4.5 op de volgende pagina laat de werking van de cyclus zien.

Figuur 8: Interne PDCA-cyclus van Habion



Ten aanzien van monitoring en bijsturing vinden binnen de teams halverwege het jaar voortgangsgesprekken plaats, die input geven aan de MJB en aan de team jaarplannen van het volgende jaar.

Tevens vinden ieder kwartaal bijeenkomsten plaats die deels ook op de soft controls betrekking hebben.

Verder heeft de visitatiecommissie in gesprekken met Habion kunnen vaststellen dat op diverse facetten in de organisatie wordt teruggekeken en geleerd. In volkshuisvestelijk opzicht zijn daarbij de volgende voorbeelden relevant:

- Het periodiek bijwerken van de Vastgoedagenda, waarin

Habion een toekomstperspectief opstelt per locatie;

- Opstellen van projectevaluaties en nacalculaties, waarin de vastgoedprojecten worden kwalitatief en financieel worden geëvalueerd.

Habion stuurt – indien nodig – bij

Dankzij de goede PDCA-cyclus binnen de organisatie is Habion gedurende de visitatieperiode in staat geweest om adequaat bij te sturen. Habion heeft zowel eerste als tweede orde bijsturing toegepast. Relevante voorbeelden daarvan zijn:

- Bijgesteld renovatie-transformatiebeleid. Habion zag aanvankelijk veel potentie in het hergebruik van gebouwen, maar dat blijkt in veel gevallen te complex binnen de eis om de bewoners comfortabel te laten wonen. Na diverse evaluaties kiest Habion nu eerder voor sloop-nieuwbouw.
- Daarnaast streeft Habion bij ontwikkelingen nu naar een hogere ruimtelijke dichtheid (door middel van intensivering) zodat meer wooneenheden gerealiseerd kunnen worden.
- Het PvE (waarvoor in een werkgroep mogelijk relevante ontwikkelingen elk kwartaal worden besproken waardoor jaarlijks opnieuw een PvE wordt vastgesteld).

4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

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

4.4.1 Maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vorm geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze waarop de RvC de maatschappelijke ontwikkelingen van Habion volgt en dit in haar toezicht nadrukkelijk meeneemt. De RvC agendeert zelf maatschappelijke onderwerpen en heeft het bestuur aangespoord om het ambitieniveau op aspecten als duurzaamheid verder te verhogen.

De leden van de RvC hebben allen maatschappelijke motieven om commissaris te zijn van een maatschappelijke organisatie

De visitatiecommissie vindt het belangrijk te onderzoeken om welke redenen de leden van de RvC toezichthouder bij een woningcorporatie zijn geworden. Deze intrinsieke motivatie is immers van invloed op de wijze waarop het toezicht in de praktijk wordt gehouden. Uit het gesprek met de leden van de RvC bleek dat allen een maatschappelijke motivering hadden om als toezichthouder op te willen treden. Voorbeelden van motivaties die de visitatiecommissie heeft opgehaald zijn de wens om eerdere werkervaring bij andere grote, professionele corporaties in te brengen bij Habion en de behoefte om zich maatschappelijk in te zetten voor kwetsbaren in de samenleving, waartoe ook kwetsbare ouderen behoren.

De raad maakt persoonlijke drijfveren ook regelmatig onderwerp van gesprek en kijkt ook bewust naar goede spreiding van maatschappelijke achtergronden onder de leden. Sinds kort is deze check op goede spreiding aan de hand van de 'Insights' persoonlijkheidsprofielen. Met de uitkomsten wordt in de toekomstige invulling van de raad rekening gehouden.

Maatschappelijke oriëntatie

De raad heeft haar visie op toezicht vastgelegd in een relatief generieke toezichtsvisie, waarin de taakopvatting en het functioneren van de raad in de geest van de governancecode zijn beschreven. De toezichtsvisie bevat een toezichtskader en toetsingskader dat toetst op basis van diverse inputs, waaronder de strategie/MJB, toezichtsbrieven, managementletter enzovoort.

Bijzonder is daarentegen dat de raad in deze visitatieperiode ook jaarplannen maakt waarin een nadere uitwerking van de maatschappelijke oriëntatie te vinden is. Zo heeft de raad in het jaarplan 2023 als aandachtspunten specifiek (en uitsluitend) maatschappelijke ontwikkelingen benoemd, te weten de onzekere economische ontwikkeling; de betekenis van het Nationaal Akkoord Wonen en de ontwikkeling van de energiecrisis en energiearmoede.

Verder ziet de visitatiecommissie dat er meer aandacht gekomen is voor soft controls die van belang zijn voor het maatschappelijk gedreven presteren van Habion. De raad wil regelmatig controleren of de besturingsfilosofie effectief is. Daarbij komen vragen aan bod als: wordt van fouten geleerd, vindt underperformance plaats en heeft dat consequenties, staan de antennes voldoende gericht op de buitenwereld, is de lange termijn voldoende in het vizier, is de strategie

nog in overeenstemming met de opdracht (missie, visie) van de organisatie, is er voldoende flexibiliteit om in te spelen op veranderingen?

Betrokkenheid bij strategievorming

De visitatiecommissie constateert dat de raad een passende rol vervult in het borgen van de 'maatschappelijke kant' bij de strategievorming. De raad geeft aan dat zij het ambitieniveau van het bestuur al relatief hoog vindt, en het daarom niet nodig is om veel bij te sturen op dit vlak.

Uit het gesprek dat de visitatiecommissie heeft gevoerd met de raad, blijkt dat de raad ook zelf bij heeft gedragen aan de maatschappelijke kant van de strategie. De raad heeft bijvoorbeeld zelf maatschappelijke onderwerpen geagendeerd, zoals ten aanzien van de investeringsstrategie of er andere routes te bedenken zijn dan kopen/grond/nieuwbouw zoals transformaties, het duurzaamheidsbeleid (RvC spoort het bestuur aan om de ambities verder te verhogen, vanuit politieke en maatschappelijke ontwikkelingen), en de onderhoudsstrategie (een aantal jaren geleden is de stap gezet naar ketenpartners – dat heeft tot klachten geleid en nu is het de vraag of men wel zo verder moet).

Een relatief recent onderwerp voor de raad waar de kwestie van de maatschappelijke rol duidelijk naar voren komt, is het scherp volgen van het ontwikkelen van het werkgebied van Habion. Zou zich dit in de kern niet meer moeten laten beperken tot het 'rompertje' van Nederland, aangezien er in heel Nederland toenemende vraag is naar ouderenhuisvesting.

De discussie over de scope van het werkgebied én de maatschappelijke rol van Habion wordt extra gevoerd door de raad sinds de mogelijkheid tot overname van het relatief grootschalige bezit in de wijk 110-Morgen in Rotterdam. De raad heeft enerzijds het bestuur uitgedaagd om goed te beargumenteren waarom dit goed is voor Habion en voor de huurders. Anderzijds heeft de raad ook zelf geconcludeerd dat het goede kansen bood voor investeringen in nieuwbouw en verduurzaming, en leereffecten voor de organisatie. Dat laatste met name ten aanzien van de Røring-methodiek, die Habion nu op het niveau van een hele wijk zou kunnen leren toepassen.

Betrokkenheid bij besluitvorming

De visitatiecommissie concludeert op basis van de notulen van de RvC-vergaderingen dat de discussie over investeringsbesluiten en andersoortige besluiten in een gelijke verhouding over de financiële en de maatschappelijke aspecten wordt gevoerd. De maatschappelijke verantwoording van de investeringen wordt zodoende goed gevolgd door de raad. Daar is recentelijk nog een schep bovenop gedaan: de raad vraagt tegenwoordig van het bestuur bij ieder investeringsvoorstel een presentatie van het bestuur op met name de maatschappelijke aspecten, in aanvulling op de gangbare notitie. Daarmee borgt de raad dat Habion in meer detail de maatschappelijke relevantie van beoogde investeringen kan uitleggen.

De RvC houdt haar kennis van de opgaven actueel

De raad komt niet alleen bijeen voor strategiebijeenkomsten, maar ook ontwikkelbijeenkomsten. Deze staan in het teken van inhoudelijke verdieping op actuele maatschappelijke thema's, zodat de raad beter geïnformeerd toezicht kan houden op het maatschappelijk presteren van Habion. Uit de notulen van de vergaderingen is de visitatiecommissie ook duidelijk geworden dat de leden van de raad elkaar ook onderling attenderen op maatschappelijke ontwikkelingen. Deze ontwikkelingen worden vervolgens met elkaar besproken om te bepalen of er in het toezicht al voldoende aandacht voor is. Bijvoorbeeld door na te gaan of de organisatie het onderwerp ook al heeft geagendeerd of beleid heeft ontwikkeld.

Zichtbaarheid in het netwerk

Door het karakter van Habion als landelijk opererende corporatie is het lastig om te spreken van integrale inbedding van de raad in het netwerk van Habion. De visitatiecommissie ziet dat de raad wel zo veel mogelijk voeling met het netwerk houdt. Alle commissarissen zijn aanwezig bij de jaarlijkse property tour waarbij een complex van Habion wordt aangedaan. Twee commissarissen onderhouden in het bijzonder de contacten met de huurders en één commissaris onderhoudt de contacten met de bestuurders van de zorgorganisaties waar Habion relaties mee heeft, om de samenwerking te evalueren.

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 geeft inzicht in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

4.5.1 Externe legitimatie

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de grondig en systematisch uitgewerkte participatiestrategie en inspanningen die de corporatie heeft verricht om externe legitimatie mogelijk te maken bij zowel de directe belanghebbenden (huurders, gemeenten, commerciële samenwerkingspartners) als de bredere groep omwonenden. De visitatiecommissie waardeert het bovendien dat Habion dit binnen een zeer groot werkgebied toepast.

Habion heeft een visie op belanghebbendenmanagement vastgelegd

De visie van Habion op de externe legitimatie is in ieder jaarverslag kort vastgelegd, en uitgebreid in de RØring-methodiek. Deze is eerder in het rapport al ter sprake gekomen. De visitatiecommissie heeft kunnen vaststellen dat Habion – ondanks het zeer grote werkgebied – toch goed weet wie de belanghebbenden zijn, en welke acties ten gunste van de externe legitimatie ondernomen dienen te worden.

Habion organiseert jaarlijks een trefdag

Habion nodigt jaarlijks alle relaties uit voor een trefdag. Om te bespreken hoe ouderen willen wonen, wat daarvoor nodig is en wat iedere belanghouder zelf kan bijdragen. Welke relaties bezoeken overwegend de trefdag? In 2020-2021 was het vanwege de coronacrisis niet mogelijk om een bijeenkomst te organiseren, maar in de andere jaren is de trefdag wel georganiseerd. In de meest recente bijeenkomst stond het LivInn-concept centraal en heeft Habion de relaties ook bevraagd op de verdere verbeteringen die dit concept nog kan gebruiken. Hieruit heeft Habion geleerd dat met name het vinden van nieuwe actieve bewoners en vrijwilligers belangrijk is voor de draagkracht van de complexen.

Habion overlegt met huurders, zorgpartners en overheid

Habion luistert zo veel mogelijk naar de wensen van de huurder. Het is voor een ouderenhuisvester uitdagend om de wensen van alle huurders te kennen. Door de hoge leeftijd van de gemiddelde huurder (ca. 76 jaar) is er niet overal in het werkgebied een huurdersvertegenwoordiging. Habion heeft hiervoor een oplossing gevonden door zo veel mogelijk klanttevredenheidsonderzoek uit te

laten voeren, in de tweede plaats via formeel overleg met de huurdersvertegenwoordigingen die er wel zijn (Huurdersplatform 110-Morgen in Rotterdam en Nieuw Elan in Leeuwarden) en in de derde plaats door de lokale vastgoedmanagers frequent contact met aanwezige bewonerscommissies te laten hebben. Habion geeft opvolging aan de wensen die zij verneemt van de huurders. Zo hebben de actievere bewoners verzocht om een mogelijkheid om ervaringen ten aanzien van gebouwtransformatie en het creëren van reuring met andere complexen te kunnen delen. Daaruit is Liv Inn Academy ontstaan.

Met zorgpartners en de overheid worden warme contacten onderhouden, passend bij de mate van aanwezigheid in de betreffende gemeenten. De bestuursleden van Habion bezoeken jaarlijks diverse zorgpartners om hen te consulteren en ontwikkelingen te bespreken. Dit geldt ook voor de gemeenten die daartoe behoefte hebben – dit geldt niet voor alle gemeenten.

Habion betreft – waar relevant – ook de bredere wijk

In de Rotterdamse wijk 110-Morgen is de aanwezigheid van Habion door de fusie met Onze Woning in één keer fors uitgebreid. Normaal bezit Habion slechts één of enkele complexen in een gemeente, maar in 110-Morgen betreft het grootschaliger en meer verspreid bezit. Vanuit de filosofie van Habion om een zorgzame omgeving te creëren, wil de corporatie ook bijdragen aan optimalisatie van de bredere omgeving. Daarom heeft Habion een Buurtverbeterplan in gang gezet samen met de gemeente Rotterdam en de bewonersvereniging 110-Morgen. Innovatief was hier dat naast de gebruikelijke drie ontwerp- en discussiebijeenkomsten in het kader van de rØringmethodiek, hier ook de initiatiefnemers de wijk in trokken om ook bij de thuisblijvers de wensen en behoeften op te halen. Dit leverde ruim 500 wensen op voor verbetering van de wijk. Ook in andere ontwikkeltrajecten (zoals in Hattem) heeft Habion door middel van participatiesessies met de omgeving zo veel mogelijk input opgehaald en inspraak mogelijk gemaakt.

4.5.2 Openbare verantwoording

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreide toelichting op gemaakte beleidskeuzes in de jaarverslagen en het feit dat men ondanks het zeer grote werkgebied zich openbaar verantwoordt op complexniveau.

Habion heeft een helder jaarverslag

Habion heeft een jaarverslag, dat begint met een overzichtelijke infographic als verkorte versie van het jaarverslag. Het uitgebreide jaarverslag bestaat vervolgens uit het volkshuisvestingsverslag, verslag van de RvC en verslag van de klachtencommissie. De visitatiecommissie waardeert het dat het jaarverslag, in vergelijking met dat van andere corporaties, veel gedetailleerder toelichting geeft op de beleidskeuzes die Habion maakt en de operationele keuzes die daar in een bepaald jaar uit volgen. Ook geeft Habion in de jaarverslagen aan hoe men heeft geleerd uit advies- en onderzoekstrajecten (waaronder de vorige visitatie, maar ook de trefdag en benchmarks die de corporatie laat uitvoeren). Tevens licht het jaarverslag toe wat de reden van onverwachte resultaten is. Hoewel er in het jaarverslag niet gerapporteerd wordt onder de noemers van de strategische doelstellingen, zijn de thema's wel als zodanig herkenbaar.

Habion communiceert op complexniveau

Tot slot werkt Habion veel met infographics en nieuwsbrieven voor belanghebbenden zoals bewoners, gemeenten en zorgorganisaties die betrokken zijn bij de lopende projecten. Deze publicaties worden per locatie uitgegeven.

Deel 3: Bijlagen



Habion: alle kwetsbare ouderen een veilig en comfortabel thuis!

Position paper Habion, opgesteld in kader van visitatie, januari 2023

1. Wie is Habion en waar staan we voor: missie en kernwaarden ongewijzigd

Habion is er voor kwetsbare ouderen

De missie van Habion is Alle kwetsbare ouderen een veilig en comfortabel thuis! Dat was ook bij de vorige visitatie in 2019 onze missie. In die zin is de kern van ons werk in de afgelopen jaren niet veranderd. De (dubbele) vergrijzing van Nederland neemt tot 2040 met ca. 100.000 ouderen per jaar toe en zal dan enige decennia stabiliseren. We blijven ons dus richten op (kwetsbare) ouderen. In de volkshuisvesting is een lager inkomen het criterium voor kwetsbaarheid. Bij onze doelgroep uit kwetsbaarheid zich primair in een behoefte in het domein van de zorg of welzijn, al dan niet gecombineerd met een inkomensvraagstuk.

De bewoners van onze woningen zijn gemiddeld 80 jaar, veel ouder dan de bewoners bij een reguliere woningcorporatie. We zijn actief in circa 70 gemeenten in heel Nederland, waar de meeste corporaties in één gemeente of een bepaalde regio werkzaam zijn. Wij stellen ons op als regiecorporatie, waarbij een groot aantal werkzaamheden in opdracht van Habion door andere partijen (zoals vastgoedmanagers, onderhoudsbedrijven) worden uitgevoerd. We voeren een actieve portefeuillestrategie waarbij we verkopen buiten ons vestigingskader om daarbinnen verder uit te breiden vanwege de relatief grote vergrijzingsopgave. We zijn om deze redenen een 'vreemde eend' in corporatieland. Dat is een bevoorrechte, maar soms ook lastige positie.

Habion is actief in een dynamische wereld. Daarom checken we jaarlijks of de strategie die we hanteren om onze missie te realiseren moet worden aangepast. Bij de check komen we steeds tot de conclusie dat onze huidige strategie op hoofdlijnen de juiste is. Onze strategische doelstellingen zijn dan ook gelijk gebleven in de afgelopen jaren. We willen dat:

1. Onze bewoners met plezier wonen
2. Onze vastgoedportefeuille in maatschappelijk en/of financieel opzicht rendeert
3. Ons vastgoed toekomstbesteding is
4. De continuïteit van onze organisatie is gewaarborgd
5. De medewerkers die ten behoeve van Habion werkzaam zijn dat met trots en plezier doen. De realisatie van elke strategische doelstelling meten we op basis van een aantal prestatie-indicatoren.

Habion: Gewilde partner Wat ook niet gewijzigd is, is dat we ons richting onze bewoners en belanghouders opstellen als Gewilde partner. Dit begrip hebben we ingevuld met behulp van vier kernwaarden:

- Solidair met ouderen: daarmee willen we uitdrukken dat we er voor ouderen zijn en dat ze op onze inspanningen mogen rekenen om veilig gehuisvest te blijven in tijden van grote veranderingen in de verzorgingsstaat;
- Creatieve verbinder: daarmee willen we uitdrukken dat we werken vanuit lokale vraagstukken en behoeften en de lokale samenleving daar in de meest brede zin bij betrekken zonder terug te vallen op de traditionele institutionele partijen;

- Solide ondernemer: daarmee willen we uitdrukken dat we in control zijn en dat we zorgen voor een gezonde financiële positie, nu en in de toekomst. Zodat we ook in de toekomst kunnen blijven investeren in wonen voor ouderen.
- Trots en plezier: daarmee willen we uitdrukken dat de effectiviteit van een organisatie staat of valt met de mensen die er werken en de manier waarop je dat als werkgever faciliteert. In de afgelopen jaren hebben we kortom onze strategie en uitwerking ervan gehandhaafd en verder uitgebouwd (zie onderdeel 2). Fijn, omdat we daarmee onze energie voor langere termijn kunnen steken in de daadwerkelijke realisatie van onze missie.

2. Liv inn: betekenisvol leven

We plegen nieuwbouw, voeren een actief beleid van aan- en verkoop en transformeren nog steeds zorggebouwen naar gebouwen waar zelfstandige woningen kunnen worden gebruikt voor het leveren van verpleeghuiszorg en hospicezorg bij onze bewoners thuis. Want dat willen bewoners het liefste: doorleven en niet meer verhuizen. Met onze kennis kunnen we de overgang van de eigen woning in de buurt naar een plek waar je samen woont met anderen verzachten en aantrekkelijk maken. Bovendien levert dit flexibel gebruik Habion systeembestendig vastgoed op. We hebben een schat aan ervaring opgedaan hoe bewoners willen wonen. We gebruiken die ervaringen op nieuwe of te vernieuwen locaties. Dat uit zich in drie pijlers hoe wij die locaties willen inrichten:

1. een woongebouw met modules (algemene ruimten). Waar privacy en reuring is. Waar je in jouw woning alle vormen van zorg kunt ontvangen en niet meer hoeft te verhuizen. Door de financieringsvormen in de zorg is bijna alles mogelijk.
2. Een community (burgerinitiatief) waar het samen oud worden centraal staat. Veel vragen zijn burenvragen in plaats van een zorg- of woonvraag. Habion draagt het eigenaarschap over aan de community en faciliteert. Loslaten zonder te laten vallen.
3. Er zijn leveranciers zoals bijvoorbeeld KPN of een zorgorganisatie. Deze ontvangen een (tijdelijke) license to operate als ze beloven te voldoen aan de wensen van de bewoners. We meten samen met de community de tevredenheid.

Deze drie pijlers hebben we “thuismaken” genoemd. Er zijn verschillende gradaties van thuismaken mogelijk. De meest uitgebreide gradatie hebben we Liv inn genoemd. Een schaalbaar concept met een eigen gezicht en uitstraling. De locatie Liv inn Hilversum is de eerste locatie waar het Liv inn concept is toegepast.

3. Terugblik afgelopen vier jaar

Sturen op realiseren vastgoedagenda

Al met al zijn we de periode met Covid-maatregelen goed doorgekomen. Onze doelgroep was extra kwetsbaar en is met name in de verpleeghuizen hard geraakt door het virus. Bovendien heeft Covid de realisatie van nieuwe projecten fors vertraagd. Daarbij zien we dat ook de participatie (lees polarisatie) vanuit de buurt en de zwakke gemeentelijke besluitvorming niet helpen bij het realiseren van projecten. We proberen actief de lokale besluitvorming te beïnvloeden, bijvoorbeeld door het betrekken van belanghebbenden bij het opstellen van onze plannen, door aanpassing van onze plannen of, in Leeuwarden, het betrekken van de Taskforce Nieuwbouwwoningen woningcorporaties. Desondanks geldt dat diverse projecten die vier jaar geleden in voorbereiding waren, zoals in Hattem, Harderwijk en Amersfoort, nog steeds op lokale besluitvorming wachten. Inmiddels lijkt het er op dat na de gemeenteraadsverkiezingen een aantal projecten weer op gang komt. Dit blijft echter een zeer kwetsbaar punt voor onze realisatiekracht. Gelukkig is de markt aan het kantelen, op basis waarvan de aankooprijzen van vastgoed dalen.

Liv inn concept ontwikkeld

Voor de lokale samenwerking hebben we de rØringmethode verder uitgewerkt, het Liv inn concept ontwikkeld en schaalbaar gemaakt (zie onderdeel 2) en de Liv inn Academie opgericht.

Beïnvloeden van onze omgeving

Habion heeft de Covid-periode ook gebruikt om op diverse plekken de urgentie voor verandering aan te jagen. Mooie voorbeelden zijn Ouder Worden 2040, diverse publicaties en nieuwsitems en de totstandkoming van een objectsubsidieregeling voor geclusterde VPT-woningen. Het meest trots zijn we op onze bijdrage samen met Aedes aan de totstandkoming van het prijsplafond en de 2 x €190,- bij blokverwarming.

Samenwerking met onderhoudspartners

In de afgelopen periode hebben we ons onderhoud uitbesteed aan een aantal geselecteerde onderhoudsbedrijven. Bewoners nemen met hen rechtstreeks contact op wanneer zij een reparatieverzoek hebben. Habion zit hier niet meer 'tussen'. We hebben hiervoor gekozen, omdat we zagen dat hoe minder schakels er zitten tussen de huurder met een reparatieverzoek en het bedrijf dat de reparatie uitvoert, hoe meer zekerheid er is dat de reparatie ook naar tevredenheid van de huurder wordt uitgevoerd. Vanwege onze opdrachtgeversrol hebben we met de onderhoudsbedrijven afspraken gemaakt over de te leveren prestaties en kosten die daarbij horen.

Fusie met Onze Woning

Midden in de Covid-periode zijn we gefuseerd met Bouwvereniging Onze Woning uit de wijk 110-Morgen te Rotterdam. Habion was in deze vergrijzende wijk al actief en we zagen een unieke mogelijkheid om vanuit onze visie generaties op wijkniveau met elkaar te verbinden en door de schaal en concentratie van eigendom een volkshuisvestelijk vraagstuk op te lossen. Bovendien bood het de kans op een "interne vastgoedmanager".

Intern: P&C-cyclus en administratie versterkt

Overeenkomstig het advies uit een eerdere visitatie hebben we de Planning & Control-cyclus (P&Ccyclus) de afgelopen jaren verder uitgewerkt en geïmplementeerd. Daarbij hebben we de diverse sturingsinstrumenten geïntegreerd in het zogenoemde "rad van fortuin". Die naam hebben we gekozen omdat door consequente sturing en monitoring tussentijds beter geïntervenieerd kan worden op belangrijke doelen. Ook hebben we de HR-cyclus erin geïntegreerd, zodat medewerkers nog beter aanspreekbaar zijn op hun bijdrage aan onze strategische doelen. De belangrijkste sturingsinstrumenten zijn de vastgoedagenda en de meerjarenbegroting. Ook hebben we een nieuw ERP-systeem (Tobias 365) in gebruik genomen. Als early adapter zijn we op een aantal aanloopproblemen gestuit, merken we dat het lastig is geweest om de data te ontsluiten en zodanig te bewerken dat dit relevante sturingsinformatie oplevert. Hoewel dit steeds beter gaat met behulp van bijvoorbeeld Power-BI en externe ondersteuning vinden we dit wel een lastig te beheersen onderdeel van de werkzaamheden.

Sturen op werkdruk

We zijn er trots op dat medewerkers het werken bij Habion met een 8,9 waarderen. Punt van zorg betreft de ervaren werkdruk. Daar zijn een aantal interventies op gepleegd. Het dalende ziekteverzuim is een indicatie dat het met de ervaren werkdruk de goede kant op gaat.

4. Hoe zien we toekomst?

De houdbaarheid van de (ouderen-)zorg staat veel meer onder druk door de toenemende kosten en de toenemende schaarste aan gekwalificeerd zorgpersoneel. Dat maakt ons werk en onze bijdrage alleen maar relevanter. Daarbij verkeren we vanuit onze vastgoedpositie in een unieke

uitgangspositie om samen met bewoners de vernieuwing vorm te geven. Daarbij constateren we dat de Covid-maatregelen zowel een rem op ons werk zijn geweest (kwetsbare doelgroep in isolatie) als een aanjager voor verdere vernieuwing omdat steeds duidelijker wordt dat de voor veel zorgprofessionals gangbare manier van ouderenzorg en ouderenhuisvesting onhoudbaar is. We lezen een bevestiging van onze in 2013 ingezette strategie in de WOZO-brief van 4 juli 2022 van minister Helder van Langdurige zorg (<https://open.overheid.nl/repository/ronl-5eb02bb2e3528048cfd8e823321f25c820136eca/1/pdf/briefinzake-programma-wonen-ondersteuning-en-zorg-voor-ouderen-wozo.pdf>).

Onze grootste zorg voor de toekomst betreft de veranderingsbereidheid van zorginstellingen. We zien nog te vaak dat ook na het doorlopen van het rØringtraject de wens blijft om een traditionele oplossing als een verpleeghuis te realiseren. Dat betekent dat we samen met bewoners op zoek moeten naar een andere zorgleverancier. Dat is ingewikkeld en tijdrovend.

We constateren echter ook dat onze ruim 10 jaar geleden ingezette strategie aansluit op de wensen van ouderen, aansluit bij het beleid van de rijksoverheid en ook daadwerkelijk bijdraagt aan het prettig oud worden, de beheersbaarheid van de vraag naar zorg en tot een sterke positie op de arbeidsmarkt voor gekwalificeerde en bevlogen medewerkers. Geen reden dus om de koers te verleggen en vol gas door te gaan.



Reactie directie en Raad van Commissarissen op visitatierapport 2019-2022

Habion krijgt een 8 van visitatiecommissie

Een 8. Dat is het cijfer dat de visitatiecommissie geeft aan Habion voor haar maatschappelijk prestatie. Habion laat een dergelijke visitatie door een onafhankelijke commissie 1 x per 4 jaar uitvoeren. De visitatiecommissie ziet dat Habion al een professionele volkshuisvester en maatschappelijk georiënteerde organisatie was, en dit gedurende de visitatieperiode verder bekrachtigd heeft. Er zijn volgens de commissie geen grote aandachtspunten voor de corporatie te benoemen. Directie en Raad van Commissarissen zijn trots op deze beoordeling.

Habion afgelopen jaren flink veranderd

De verbetering in ons presteren hebben we onder meer bereikt door de verbeterpunten van de visitatiecommissie uit de vorige visitatie op te pakken. Zo kunnen bewoners sinds 2020 direct contact opnemen met het onderhoudsbedrijf dat de reparatie uitvoert. Tot 2020 namen zij nog contact op met de vastgoedmanager, die vervolgens een onderhoudsbedrijf inschakelde. De bewonerstevredenheid over reparatieverzoeken is op basis hiervan gestegen van een 7,2 in 2019 naar een 7,9 in 2022. Ook zijn we op basis van de aanbeveling van de visitatiecommissie doorgegaan met het uitdragen van de 'vooruitstrevende visie' op wonen voor ouderen. Dat deden wij bijvoorbeeld via onze trefdag en door deelname aan initiatieven als 'Beter Oud' en 'Ouder worden 2040'. Ook vroeg de commissie aandacht voor 'het optimaliseren van de Plan-Do-Check-Act-cyclus. Mede op basis hiervan hebben we deze opnieuw beschreven en met de medewerkers doorgenomen. We zijn er trots dat de visitatiecommissie deze ontwikkelingen ziet en positief waardeert. Niet alleen voor ons zelf, maar vooral ook omdat deze ontwikkelingen direct of indirect een bijdrage leveren aan het veilig en comfortabel wonen van (kwetsbare) ouderen.

Hoe verder

De commissie geeft terecht aan dat ondanks de uitstekende prestaties, er ruimte is voor verbetering.

De commissie noemt de volgende mogelijke verbeteringen:

- Werk aan meer zichtbaarheid en aanspreekbaarheid in de complexen.
- Maak in overleg met bewoners apart beleid voor de wijk 110-Morgen in Rotterdam. Habion heeft in deze wijk relatief veel woningen, en verhuurt ook woningen aan anderen dan ouderen.
- Overweeg ook om sleutelfiguren binnen complexen tot ambassadeur te benoemen en betrek deze in de vraagstukken in de wijk.

Met deze verbetermogelijkheden zijn of gaan we aan de slag.

Lerende organisatie

Voor Habion is dit de vierde keer dat een onafhankelijke commissie ons visiteert. Wanneer wij de rapporten lezen, zien wij net als de visitatiecommissie dat onze prestaties op de meeste gebieden verbeteren ten opzichte van de vorige visitatie. Zo beoordeelde de commissie Habion vier jaar

geleden nog met een 7,7. Dat illustreert voor ons dat Habion een lerende organisatie is. Dat laatste aspect vinden we van belang om vast te houden. Dat borgt dat Habion ook in de toekomst adequaat blijft inspelen op de veranderende woonwensen van onze bewoners, de lokale gemeenschap en veranderingen in de samenleving.

Tot slot

Wij informeren onze stakeholders over het visitatierapport. Het rapport plaatsen wij ook op onze website. Over de voortgang in de realisatie van de verbeteringen in het visitatierapport leggen wij via het jaarverslag komende jaren verantwoording af.

De Raad van Commissarissen en de directie bedanken belanghouders, medewerkers en anderen die een bijdrage hebben geleverd aan visitatie. Wij zijn ook de visitatiecommissie erkentelijk voor haar werkzaamheden. Wij hebben waardering hoe de commissie het functioneren van Habion, als landelijk werkzame woningcorporatie gespecialiseerd in het wonen van (kwetsbare) ouderen, heeft geëvalueerd. Ook omdat we vanwege onze specialisatie niet naadloos in het visitatiesysteem passen. De visitatiecommissie is er desondanks prima in geslaagd ons te beoordelen. Er ligt een rapport dat we met veel belangstelling hebben gelezen en waar we graag mee aan de slag gaan.

juni 2023

Directie en Raad van Commissarissen

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Tabel B3.1: Habion

Naam	Functie
De heer de Jong	Voorzitter raad van commissarissen
Mevrouw Roghair	Lid raad van commissarissen
De heer Boerenfijn	Directeur-bestuurder
De heer De Rond	Directeur-bestuurder
De heer Van Berkel	Adjunct-directeur Portefeuillemanagement
Mevrouw Dubbelman	Adjunct-directeur Wonen
Mevrouw Lamme	Adjunct-directeur Vastgoed
De heer Buijs	Bestuurssecretaris

Tabel B3.2: Belanghebbenden

Organisatie	Belanghebbende	Functie
Gemeenten		
Amersfoort	Mevrouw De Wit	Beleidsadviseur Wonen
Harderwijk	De heer Enklaar	Wethouder Wonen
	De heer Tjalsma	Senior adviseur Wonen
Hatterm	De heer Castelein	Wethouder Wonen
Hilversum	Mevrouw Walters	Wethouder Wonen
	Mevrouw De Heer	Beleidsadviseur Wonen
Leeuwarden	De heer De Haan	Wethouder Wonen
	De heer Deelstra	Strategisch adviseur Wonen
Rotterdam	De heer Van Wingerden	Wijkmanager Hillegersberg
Zutphen	De heer Bloem	Wethouder Wonen
Huurdersvertegenwoordiging		
Huurdersplatform 110-Morgen	De heer Pierweijer	Voorzitter
Huurdersplatform Nieuw Elan	De heer Kuipers	Bestuurder Nieuw Elan
	Mevrouw Evenhuis	Manager Nieuw Elan
Individuele bewoners	De heer Scheper	Bewoner Liv Inn Hilversum
	Mevrouw Konovalova	Bewoner Liv Inn Hilversum
	Mevrouw Vonk	Bewoner Liv Inn Hilversum
	Mevrouw De Vilder	Bewoner Ubuntuplein Zutphen
	Mevrouw Ponten	Bewoner Ubuntuplein Zutphen
Overige belanghebbenden		
Amaris	Mevrouw Van der Loo	Bestuurder
Hoekstra Vastgoedbeheer	Mevrouw Hoekstra	Directeur
Van Ooijen Bouw	De heer Van Ooijen	Directeur
IJsselheem	Karin Leferink	Bestuurder
Rutges Vernieuwt	De heer Rutges	Algemeen directeur
Stichting Ouderenhuisvesting Rotterdam (SOR)	De heer Najja	Directeur-bestuurder
Woonzorg Nederland	De heer Van Boven	Bestuursvoorzitter

Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Habion in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 1 juni 2023

Maarten Nieland
Director en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Habion in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 1 juni 2023

Maarten Nieland

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Erik van Ossenbruggen verklaart hierbij dat de visitatie van Habion in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 1 juni 2023

Erik van Ossenbruggen

Onafhankelijkheidsverklaring commissielid

Tim van Doorn verklaart hierbij dat de visitatie van Habion in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 1 juni 2023

Tim van Doorn

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Maarten Nieland

Naam, titel, voorletters:

Nieland, Drs., RA, M.

Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

Huidige functie:

Director



Onderwijs:

1994 - 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

Loopbaan:

Sinds april 2017 Director 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

Profielchets:

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

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

Bij Ecorys werkt Maarten als Director op de afdeling Regions & Cities. 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

Erik van Ossenbruggen

Naam, titel, voorletters:

Ossenbruggen, MSc., E.K. van

Geboorteplaats en –datum:

Meppel, 27 september 1992



Huidige functie:

Senior Consultant

Onderwijs:

2013 - 2015	Master Economische geografie, Universiteit Utrecht
2010 - 2013	Bachelor Sociale geografie en planologie, Universiteit Utrecht
2004 - 2010	Vwo, RSG Stad en Esch, Meppel

Loopbaan:

Sinds 2018	Senior Consultant stedelijke en regionale ontwikkeling, Ecorys
2015 - 2018	Docent Economische en sociale geografie, Universiteit Utrecht
2014 - 2014	Onderzoeker Economie en Arbeidsmarkt, Economic Board Utrecht

Profielchets:

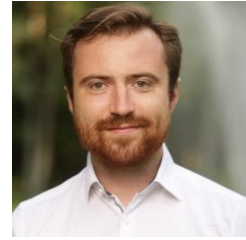
Erik van Ossenbruggen is afgestudeerd in de economische en sociale geografie (Universiteit Utrecht) en als consultant werkzaam bij Ecorys Nederland. Erik startte zijn carrière bij de Economic Board Utrecht als onderzoeker, waar hij onder andere de effectiviteit van economisch beleid evalueerde. Van 2015 tot 2018 was hij verbonden aan de Universiteit van Utrecht als universitair docent. Hij richtte zich daar vooral op de onderwerpen wonen in de stad, regionale economie en methoden en technieken. Daarnaast begeleidde hij studenten bij afstudeeronderzoeken.

Momenteel is Erik bij Ecorys betrokken bij diverse studies, maar de thema's wonen en werken vormen de rode draad door deze onderzoeken. Tot zijn portfolio behoren: maatschappelijke visitaties en overige evaluaties van organisaties en beleid, woningmarktonderzoeken, strategieontwikkeling en -evaluatie ten aanzien van woonvraagstukken, monitoring van woonbeleid, economische haalbaarheidsstudies, opstellen van economische visies, onderzoeken naar werkgelegenheidseffecten en werklocaties en onderzoeken naar het stedelijk woonmilieu.

Erik is recent betrokken geweest bij de visitatie van Tablis Wonen, De Leeuw van Putten, Vechtdal Wonen, Woonwaard Noord-Kennemerland, Beveland Wonen, Provides, Woonzorg Nederland, Parteon, Rochdale, Woonpartners Helmond, Area Wonen, Wold en Waard, Clavis, Habion en Het Gooi en Omstreken.

Commissielid

Tim van Doorn



Naam, titel, voorletters:

Van Doorn, MSc., T.J.H.

Geboorteplaats en –datum:

Roermond, 17 december 1996

Huidige functie:

Junior consultant

Onderwijs:

2020 - 2021	Master Finance, Tilburg University
2019 - 2020	Master Economics, Tilburg University
2015-2019	Bachelor Economics, Tilburg University

Loopbaan:

Sinds 2021	Junior Consultant Regions & Cities
------------	------------------------------------

Profielchets:

Tim is als junior consultant werkzaam bij Ecorys. Hij heeft een bachelor en een master in de algemene economie (Economics) behaald, alsook een master in financiering (Finance), allen aan Tilburg University. Binnen Ecorys werkt Tim aan een breed pallet aan opdrachten. Op het gebied van wonen voerde hij een evaluatie uit naar woon coöperaties in de Gemeente Rotterdam, en is hij onderdeel van het visitatieteam.

Daarnaast houdt hij zich ook bezig met maatschappelijke kostenbatenanalyses, het maken van dashboards, business cases en andere financieel-economische vraagstukken zoals het adviseren en monitoren van grondexploitaties en werk- en kantorenlocaties. Ook werkte hij mee aan de Regionale Investeringsagenda (RIA) van de Regio Hart van Brabant waar grootschalige investeringen op het gebied van wonen, werken en natuur in beeld werden gebracht.

Tim is recent betrokken geweest bij de visitatie van De Woonmensen (Apeldoorn) en Centrada (Lelystad).

Bijlage 6: Bronnenlijst

Tabel 4.2: Bronnenlijst

Geraadpleegde documentatie	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Habion Meerjarenbegrotingen (diverse) Prestatieafspraken (van de gemeenten waarmee Habion afspraken heeft gemaakt, voor overzicht zie bijlage 7) Jaarverslag Habion 2019 Jaarverslag Habion 2020 Jaarverslag Habion 2021 Jaarverkenning 2022 Marktverkenning 2022 Q3 Overzicht (t)huislabels Gesprekken met Habion
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Documenten met opvattingen van belanghebbenden Onderzoeken naar klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid
Presteren naar Vermogen (PnV)	Meerjarenbegrotingen Habion (diverse) Jaarrekening Habion 2019 Jaarrekening Habion 2020 Jaarrekening Habion 2021 Ordeels-/beoordelingsbrieven Aw en WSW Aedesbenchmarkcentrum (ABC): kengetallen Accountantsverslag Habion 2019 Accountantsverslag Habion 2020 Accountantsverslag Habion 2021 Accountantsverslag Habion 2022 Managementletter 2019 Managementletter 2020 Managementletter 2021 Managementletter 2022
Governance van maatschappelijk presteren	Vestigingsbeleid, acquisitiebeleid en dispositiebeleid Habion 2022 Meerjarenbegrotingen (diverse) Jaarplan 2023 Raad van Commissarissen Habion Visie op bestuur en toezicht Habion Visie op vastgoed 2022 Habion Duurzaamheidsbeleid 2021 Habion Vastgestelde notulen RvC vergadering 2021-11-26 Vastgestelde notulen RvC vergadering 2022-02-04 Vastgestelde notulen RvC vergadering 2022-03-11 Vastgestelde notulen RvC vergadering 2022-06-10 Vastgestelde notulen RvC vergadering 2022-12-08 Stichting Habion beoordeling rechtmatigheid 2019 Stichting Habion beoordeling rechtmatigheid 2020 Stichting Habion beoordeling rechtmatigheid 2021 Stichting Habion beoordeling rechtmatigheid 2022 2021 Rapport Governance inspectie Habion Nacalculaties en projectevaluaties (diverse)

Bijlage 7: Prestatietabel

Gemeenten met zeer specifieke prestatieafspraken (ingangsdatum)

1. Rotterdam (2022)
2. Utrecht (2022)

Gemeenten zonder prestatieafspraken (ingangsdatum)

1. Heerenveen (anno 2016)
2. Houten (2022)

Gemeenten zonder specifieke concrete prestatieafspraken voor Habion (ingangsdatum)

1. Aa en Hunze (2023)
2. Alkmaar (2020)
3. Almere (2020)
4. Amersfoort (2022)
5. Arnhem (2022)
6. Baarn (2022)
7. De Bilt (2022)
8. Dordrecht (2022)
9. Ede (2021)
10. Hattem (2020)
11. Heerde (2022)
12. Kampen (2020)
13. Noordenveld (2020)
14. Oldebroek (2022)
15. Ooststellingwerf (2020)
16. Rheden (2020)
17. Rijssen-Holten (2022)
18. Twenterand (2021)
19. Utrechtse Heuvelrug (2020)
20. Voorst (2022)
21. Waalwijk (2021)
22. Wijdmeren (2021)
23. Zevenaar (2022)

Gemeenten met een enkele specifieke concrete prestatieafpraak voor Habion (ingangsdatum)

1. Amsterdam (2020)
2. Berkelland (2020)
3. Bunnik (2021)
4. Elburg (2020)
5. Lochem (2022)
6. Oudewater (2021)
7. Stichtse Vecht (2022)
8. Zeist (2021)

Toelichting weging

De prestatietabel begint qua opbouw met de generieke prestatieafspraken die Habion hanteert. Vervolgens worden de prestatieafspraken per gemeente in kaart gebracht. Om een onevenwichtige weging van cijfers te voorkomen, worden alleen de gemeentes Utrecht en Rotterdam in een aparte rij vertegenwoordigd aangezien Habion hier het meeste bezit heeft en de meest uitgebreide afspraken heeft. De afspraken en prestaties van de overige gemeenten wordt in één rij behandeld.

Thema 1: Beschikbaarheid & passend toewijzen

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Passende woningvoorraad		
<p>In de prestatieafspraken is opgenomen dat Habion ervoor zorgt dat er voldoende en gevarieerd aanbod van woningen beschikbaar is voor hun doelgroep. Dit doen zij door woningen aan te trekken of nieuwbouw te realiseren.</p> <p>Habion spreekt af gemeente(s) actief te informeren bij veranderingen van de woningvoorraad. Dit betreft het realiseren van nieuwbouw, maar ook het slopen, aantrekken of verkopen van vastgoed.</p> <p><i>Voorstel prestatieafspraken 2022, 2021, 2020, 2019</i></p>	<p>Habion zet zich, conform de prestatieafspraken, in voor voldoende en gevarieerd aanbod voor hun doelgroep.</p> <p>De ontwikkeling van de zelfstandige woningvoorraad over de afgelopen 4 jaren is als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2022: 7.875 • 2021: 7.726 • 2020: 6.369 • 2019: 6.471 <p>De toename in woningen in 2021 is voornamelijk toe te wijzen aan de fusie met Onze Woning (Rotterdam), wat voor zo'n 1300 nieuwe woningen zorgde. Habion voegde in 2021 30 zelfstandige woningen toe aan de woningvoorraad, in 2020 39 zelfstandige woningen en in 2019 102 zelfstandige woningen.</p> <p>De ontwikkeling van het aantal zorgeenheden en onzelfstandige woningen over de afgelopen 4 jaren is als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2022: 3.085 • 2021: 3.262 • 2020: 3.754 • 2019: 3.980 <p>De afname aan zorgeenheden in 2021 is wordt veroorzaakt door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verkoop (283). Alle verkochte zorgeenheden zijn gelegen in gemeenten waar Habion heeft besloten niet meer actief te zijn; • Sloop (132) van een al jaren leegstaand zorggebouw in Driebergen. Habion is op deze locatie een rØring gestart om nieuwe woningen voor ouderen te realiseren. <p>De afname van het aantal zorgeenheden past in de strategie van Habion, om zorgeenheden te vervangen door zelfstandige woningen voor ouderen.</p> <p>De Nederlandse bevolking is geleidelijk aan het vergrijzen. Dit betekent dat het aantal ouderen in de totale bevolking toeneemt. Nu nog zijn er 1,3 miljoen</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>mensen ouder dan 75. In 2030 zullen dat er 2,1 miljoen zijn en in 2040 maar liefst 2,5 miljoen. Habion verwacht dat de vraag naar voor ouderen geschikte woningen in de toekomst daarom verder toeneemt.</p> <p>Jaarlijks verstrekt Habion aan de gemeenten waar zij actief is een overzicht van het vastgoed dat zij in de betreffende gemeente verhuurt.</p> <p><i>Jaarverslagen Habion 2021-2019</i></p> <p>De visitatiecommissie geeft Habion twee bonuspunten voor het voldoen aan de prestatieafspraken en het overnemen van de wijk 110-Morgen van Onze-Woning.</p>	
Toewijzing van woningen		
<p>In de prestatieafspraken is opgenomen dat Habion woningen conform wet- en regelgeving toewijst aan hun doelgroep (kwetsbare ouderen).</p> <p>Daarbij mag Habion maximaal 15% van de vrijgekomen woningen in een kalenderjaar toewijzen aan eenpersoonshuishoudens met een inkomen boven de € 40.765 (prijspeil 2022) en meerpersoonshuishoudens met een inkomen boven de € 45.014 (prijspeil 2022).</p> <p>Indien lokale verzoeken van urgente woningzoekers zich voordoen, spreekt Habion af hiervoor open te staan. Het is belangrijk dat deze “spoedzoekers” passen bij de huurders die tot de doelgroep van Habion behoren.</p> <p><i>Voorstel prestatieafspraken 2022, 2021, 2020, 2019</i></p>	<p>Habion voldoet aan de wetgeving en prestatieafspraken betreft toewijzen tot aftoppingsgrenzen. Over de jaren heen wezen zij de volgende percentages toe onder de tweede aftoppingsgrens:</p> <p>2022: 99% 2021: 92% 2020: 92% 2019: 94%</p> <p>Ook voldoen zij jaarlijks ruim aan de norm 95% van de passendheidsstoets:</p> <p>2022: 99% 2021: 99% 2020: 98% 2019: 98%</p> <p><i>Jaarverslagen Habion 2021-2019</i></p> <p>De visitatiecommissie geeft Habion één bonuspunt voor het voldoen aan de prestatieafspraken.</p>	7
Gemeente Rotterdam		
<p>Habion heeft de volgende prestatieafspraken gemaakt ten behoeve van beschikbaarheid, specifiek met de gemeente Rotterdam:</p> <p>Habion spreekt af om de goedkope en betaalbare woningvoorraad minimaal gelijk te houden. Daarnaast start Habion met de bouw van 80 à 100 nieuwbouwwoningen op de Apollostraat en de verduurzaming van 96 sociale huurwoningen op de Orpheusstraat.</p>	<p>Het behoud van de goedkope en betaalbare woningvoorraad is van toepassing, en wordt door Habion meegenomen in het vaststellen van de mutatiehuren.</p> <p>Het nieuwproject in de Apollostraat is in voorbereiding, in samenwerking met de gemeente (kaders en ontwerp). Het verduurzamingsproject op de Orpheusstraat is bijna afgerond, en het renoveren/verduurzamen van diverse andere complexen wordt onderzocht.</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Habion spreekt af bij verkoop een zelfbewoningsplicht te hanteren van 2 jaar voor de nieuwe eigenaar en onderzoekt of de woningen die op de verkooplijst staan met voorrang aangeboden kunnen worden aan de zittende huurders.</p> <p>Habion spreekt af om woningen die niet voor ouderen gelabeld zijn, tot de kwaliteitskortingsgrens (€ 424,44), met voorrang toe te wijzen aan jongeren tot 23 jaar.</p> <p>Habion spreekt af om de vrije ruimte te benutten (10%) om sociale huurwoningen toe te wijzen aan middeninkomens. Hiermee kan de druk voor middeninkomens verlicht worden.</p> <p>Habion spreekt af de afspraken te volgen binnen Maaskoepel en adverteert de middenhuur woningen op WoonnetRijnmond. Deze woningen worden aangeboden aan woningzoekenden met een middeninkomen, maar zullen voor de helft met voorrang aan huurders uit een sociale huurwoning worden aangeboden</p> <p><i>Prestatieafspraken gemeente Rotterdam 2022-2023</i></p>	<p>De zelfbewoningsplicht van 2 jaar past Habion toe. Na onderzoek geldt dat Habion de woningen die op de verkooplijst staan niet met voorrang aangeboden worden aan zittende huurders.</p> <p>Habion wijst woningen die niet voor ouderen gelabeld zijn, tot de kwaliteitskortingsgrens (€ 424,44), toe aan jongeren tot 23 jaar.</p> <p>Habion maakt gebruik van de vrije ruimte van 10% om de verdeling van woningen passend te maken aan de gewenste samenstelling van de bewoners van een complex. Dit vermindert de druk op de markt voor middeninkomens en de beheerintensiteit van het complex door differentiatie.</p> <p>Habion adverteert de woningen van 110 morgen via WoonnetRijnmond en hanteert de gemaakte afspraken.</p> <p><i>Gesprekken Habion</i></p> <p>De visitatiecommissie geeft Habion twee bonuspunten voor het voldoen aan de prestatieafpraak en het feit dat zij buiten het grote aantal woningen dat Habion heeft overgenomen, ook nieuwbouw wordt ontwikkeld in Rotterdam.</p>	
Gemeente Utrecht		
<p>Habion heeft de volgende prestatieafspraken gemaakt ten behoeve van beschikbaarheid en passend toewijzen, specifiek met de gemeente Utrecht:</p> <p>Habion spreekt af dat wanneer zij woningen realiseert, deze geschikt zijn voor ouderen om in te worden verpleegd en verzorgd. Dit heeft als reden dat bewoners niet meer hoeven te verhuizen, maar vergt een hoge kwaliteit van woningen. Habion bouwt dan ook conform de eisen van Woonkeur basis. Nieuwe woningen zijn hierdoor minimaal 57 m² groot, drempelloos en voldoen aan hoge veiligheidseisen.</p> <p>Habion spreekt af woningen aan te bieden via WoningNet. Op twee van hun locaties hebben woongroepen coöptatierecht. De woongroep mag op die locaties een huurder voordragen, waardoor niet via WoningNet geadverteerd hoeft te worden. Deze worden wel via de passendheidstoets toegewezen.</p>	<p>Habion heeft geen nieuwe woningen in de gemeente Utrecht gerealiseerd, ondanks diverse pogingen om een geschikte locatie te bemachtigen. De woningen die zij (laten) realiseren voldoen aan het PvE waarin de eisen aan woningen speciaal geschikt zijn voor ouderen. Denk daarbij aan drempelloos opleveren, veiligheid en oppervlakte zijn opgenomen.</p> <p>Habion biedt de woningen die zij in Utrecht verhuren via Woningnet aan. Coöptatie is op twee locaties aan de orde, waarbij de toewijzing binnen de geldende regels (waaronder passend toewijzen) plaats vindt.</p> <p>Habion handelt conform de regionale huisvestingsverordening. In de praktijk vindt er geen verdeling van woningen via verloting plaats.</p> <p>Habion staat nog steeds open voor het ontwikkelen van gemengde woonconcepten in Utrecht, al zijn deze niet gerealiseerd.</p> <p><i>Gesprekken Habion.</i></p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Habion spreekt af om op jaarbasis maximaal 10% van alle vrijkomende woningen via loting te verdelen. Habion handelt conform de regionale huisvestingsverordening.</p> <p>Habion spreekt af open te staan voor het ontwikkelen van gemengde woonconcepten. Op dit moment betreffen de gemengde projecten die zij in Utrecht bezit voornamelijk een mix van leeftijdscategorieën, maar Habion staat positief tegenover andersoortige gemengde woonconcepten mits die in hun visie op ouderenhuisvesting passen.</p> <p><i>Prestatieafspraken gemeente Utrecht 2022-2026</i></p>	<p>De visitatiecommissie geeft Habion één bonuspunt voor het voldoen aan de prestatieafpraak.</p>	
Gemeente Oudewater, Elburg & Lochem		
<p>Habion heeft de volgende prestatieafpraak gemaakt ten behoeve van beschikbaarheid, specifiek met de gemeente Oudewater:</p> <p>In de prestatieafspraken van gemeente Oudewater en Habion staat opgenomen dat Habion de woningen van Oranjepark na mutatie verhuurd in het middeldure segment. Daarnaast voegt Habion sociale huurwoningen toe aan de voorraad middels project Schuilenburg. Zo ontstaat binnen 2 á 3 jaar een woningvoorraad die meer in evenwicht is.</p> <p><i>Prestatieafspraken Oudewater 2021</i></p> <p>Habion heeft de volgende prestatieafpraak gemaakt ten behoeve van beschikbaarheid, specifiek met de gemeente Elburg:</p> <p>Habion spreekt af om bij een opzegging van een woning, eerst te kijken naar kandidaten op de wachtlijst die voldoen aan de regels van het passend toewijzen. Daarbij wordt tevens gekeken of er kandidaat huurders zijn met een acute zorgvraag. Zo niet, wordt de woning geadverteerd, bij voorkeur op het regionale huurportaal hurennoordveluwe.nl.</p> <p><i>Prestatieafspraken Elburg 2020</i></p> <p>Habion heeft de volgende prestatieafpraak gemaakt ten behoeve van beschikbaarheid, specifiek met de gemeente Lochem:</p> <p>Habion spreekt af deel te nemen (naast het feit dat zij mede opdrachtgever zijn) aan het periodieke woningmarktonderzoek van de gemeente Lochem in 2022.</p>	<p>Habion verhuurt in Oudewater de woningen van Oranjepark na mutatie in het middeldure segment. Op dit moment wordt de haalbaarheid onderzocht om nieuwe woningen te realiseren in Oudewater. Habion is in gesprek met zorgorganisatie Wulverhorst en de gemeente over het toevoegen van seniorenhuisvesting aan de voorraad. Dit betreft herontwikkeling van het oude gemeentehuis van Oudewater.</p> <p><i>Jaarverslag Habion 2021</i></p> <p>In de gebouwen Buiten de Veste die Habion in Elburg in eigendom heeft zijn, alle woningen via een wachtlijst of advertentie verhuurd. Alle zijn ook passend toegewezen. Het is tot nu toe niet nodig geweest om kandidaat huurders te werven via het regionale huurportaal. Voor de periode 2023 -2025 is deze afspraak niet opnieuw in de prestatieafspraken opgenomen.</p> <p><i>Gesprekken Habion</i></p> <p>Habion nam, conform de prestatieafpraak, deel aan het periodieke woningmarktonderzoek van de gemeente Lochem in 2022. Dit deden zij samen met de andere corporaties die in de gemeente werkzaam zijn. Op basis van dit onderzoek gaan Habion en de gemeente in gesprek over de woningbouwopgave in Lochem.</p> <p><i>Jaarverslag Habion 2021</i></p> <p>De visitatiecommissie geeft Habion één bonuspunt voor het voldoen aan de prestatieafpraak.</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<i>Prestatieafspraken Lochem 2022</i>		
Beoordeling visitatiecommissie De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Habion op het gebied van beschikbaarheid en passend toewijzen als ruim voldoende. Habion voldoet aan alle prestatieafspraken en zit zich in voor het uitbreiden van de woningvoorraad voor hun doelgroep.		
Gemiddelde beoordeling		7.4

Thema 2: Betaalbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Huurprijsbeleid		
Habion spreekt af zich te houden aan wetgeving omtrent betaalbaarheid. <i>Voorstel prestatieafspraken 2022, 2021, 2020, 2019</i>	Habion presteert op het gebied van betaalbaarheid conform de prestatieafspraken. In de visitatieperiode pasten zij de volgende gemiddelde huurveranderingen toe voor sociale huurwoningen: 2022: +2,6% m.u.v. woningen met energielabel E, F, G (geen huurverhoging) 2021: 0% (bevroren in lijn met beleid Rijksoverheid) 2020: +1,7% 2019: +1,4% Tijdens de visitatieperiode pasten zij de volgende gemiddelde huurveranderingen toe voor woningen in de vrije sector: 2022: +4,1%, m.u.v. woningen met energielabel E, F, G (geen huurverhoging) 2021: +2,4 % 2020: +1,4% 2019: +2,35% Alle veranderingen vallen binnen de maximaal toegestane verhogingen voor (sociale) huurwoningen. Daarnaast past Habion geen inkomensafhankelijke huurverhoging toe en bieden zij maatwerk op het gebied van huurveranderingen met het ook op energetische prestaties. Ook past Habion geen huurverhoging toe voor bewoners met een energielabel E,F of G. Zij doen dit in het kader van de groeiende energiearmoede. <i>Jaarverslagen Habion 2021-2019</i> De visitatiecommissie geeft Habion twee bonuspunten voor het voldoen aan de prestatieafpraak en de brede blik van Habion op betaalbaarheid, zichtbaar in de inzet op het gebied van energiearmoede.	8
Gemeente Rotterdam		

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Habion heeft de volgende prestatieafspraken gemaakt ten behoeve van betaalbaarheid, specifiek met de gemeente Rotterdam:</p> <p>Habion spreekt af energiebesparende maatregelen in principe door te rekenen in de huurprijs als minimaal 70% van de huurders daarmee instemmen. Bij het doorvoeren van duurzaamheidsmaatregelen is het uitgangspunt dat de huurder er niet op achteruit gaat in woonlasten.</p> <p>Habion spreekt af maatwerk toe te passen voor huurders met betalingsproblematiek. Waar nodig verlagen zij de huurprijs.</p> <p>Habion spreekt af mee te werken aan de herziening en uitvoering van het convenant preventie huisuitzettingen. Binnen twee weken na het ontstaan van een huurachterstand legt Habion een huisbezoek af.</p> <p><i>Prestatieafspraken gemeente Rotterdam 2022-2023</i></p>	<p>Habion heeft in Rotterdam (Orpheusstraat) een verduurzamingsproject gerealiseerd (Verbeteren dakisolatie, vervangen kozijnen voor- en achtergevel, incl. HR++ glas, Cv-installatie ombouwen indien er nog geen Hr-ketel aanwezig is, standaard MV-box vervangen met CO-gestuurde MV-box en gevelisolatie aanbrengen). Er is geen huurverhoging doorgevoerd met betrekking tot de extra kosten. De huurders en huurdersplatform zijn hierin meegenomen, waarvan meer dan 70% akkoord ging.</p> <p>Huurders van Habion worden actief benaderd bij vroegsignalering. Iedere casus wordt individueel bekeken en besproken, waarbij maatwerk toegepast wordt in samenwerking met de huurder of gekoppelde instantie. In een aantal schrijnende gevallen is de huurprijs verlaagd ten behoeve van de aanvraag van huurtoeslag, zodat huurders in de woning konden blijven wonen.</p> <p>Habion heeft het convenant preventie huisuitzettingen getekend en is actief betrokken. Habion neemt deel aan de overleggen, maakt gebruik van de systemen die hiervoor beschikbaar zijn gesteld en levert maatwerk. Ook heeft Habion een nauwe samenwerking met het wijkteam in Rotterdam om huisuitzetting te voorkomen.</p> <p><i>Gesprekken Habion</i></p> <p>De visitatiecommissie geeft Habion één bonuspunt voor het voldoen aan de prestatieafpraak.</p>	7
Gemeente Utrecht		
<p>Habion heeft de volgende prestatieafspraken gemaakt ten behoeve van betaalbaarheid, specifiek met de gemeente Utrecht:</p> <p>Habion spreekt af een coulancebeleid bij betalingsproblemen en huisuitzettingen te hanteren. Zij sluiten aan bij de landelijke afspraken van Aedes. Habion hanteert indien nodig maatwerk.</p> <p>Habion spreekt af geen inkomensafhankelijke huurverhoging toe te passen, aangezien veel huurders van Habion hun inkomen ontvangen uit de AOW.</p> <p><i>Prestatieafspraken gemeente Utrecht 2022-2026</i></p>	<p>Habion gaat coulant om bij achterstanden. De afgelopen jaren hebben geen uitzettingen plaatsgevonden binnen de gemeente Utrecht.</p> <p>Habion past geen inkomensafhankelijke huurverhoging toe.</p> <p><i>Gesprekken Habion</i></p> <p>De visitatiecommissie geeft Habion één bonuspunt voor het voldoen aan de prestatieafpraak.</p>	7
Gemeente Amsterdam en Berkelland		

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Habion heeft de volgende prestatieafspraken gemaakt ten behoeve van betaalbaarheid, specifiek met de gemeente Amsterdam:</p> <p>Habion spreekt af om een sluitende aanpak voor mensen met een betalingsachterstand van twee maanden te garanderen. Dit kan een aanmelding zijn bij Gereguleerde Betaling en/ of Vroeg Eropaf, dan wel een eigen programma of aanpak van de corporatie zelf.</p> <p><i>Samenwerkingsafspraken 2020-2023 gemeente Amsterdam</i></p> <p>Habion heeft de volgende prestatieafspraken gemaakt ten behoeve van betaalbaarheid, specifiek met de gemeente Berkelland:</p> <p>Habion spreekt af om begin 2020 samen met de gemeente Berkelland in gesprek te gaan over de betaalbaarheid van de appartementen in Borculo.</p> <p><i>Prestatieafspraken gemeente Berkelland 2020</i></p>	<p>Habion past deze aanpak toe in Amsterdam. Ook in andere gemeenten dan in Amsterdam hanteert men een aanpak van het vroeg signaleren van betalingsachterstanden en het maken van maatwerkafspraken wanneer huurders hun huur niet meer kunnen betalen.</p> <p><i>Gesprekken Habion</i></p> <p>Habion geeft aan dat dit gesprek plaats heeft gevonden. Habion heeft hierbij mede naar aanleiding van vragen van de gemeente de huurstelling en huurbeleid dat Habion voert toegelicht aan de gemeente.</p> <p><i>Gesprekken Habion</i></p> <p>De visitatiecommissie geeft Habion één bonuspunt voor het voldoen aan de prestatieafspraken.</p>	7
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat Habion ten aanzien van thema betaalbaarheid ruim voldoende heeft gepresteerd. Habion past geen inkomensafhankelijke huurverhoging toe en voldoet aan alle prestatieafspraken.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7.3

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Onderhoud en transformatie		
<p>In de prestatieafspraken is opgenomen dat Habion zorgt voor een goede onderhoudsconditie van de woonzorggebouwen en woningen die zij bezitten. De conditie van de wooneenheden dient te passen bij het toekomstperspectief van het vastgoed.</p> <p>Ook spreekt Habion af, dat bij renovatie/transformatie van vastgoed zij zich inspinnen voor het realiseren van een betere energieprestatie. Een concreet hiervan is het vervangen van de CV-ketel voor een duurzamer alternatief.</p> <p>Aanvullend is in de prestatieafspraken opgenomen dat Habion de gemeente(s) informeert wanneer een transformatie of renovatie plaatsvindt.</p> <p><i>Voorstel prestatieafspraken 2022, 2021</i></p>	<p>Habion geeft invulling aan deze afspraak aan de hand van een Programma van Eisen (PvE). Het PvE beschrijft zowel de conceptuele, functionele, ruimtelijke, kwalitatieve en technische eisen die zij aan hun vastgoed stellen. Dit geldt voor nieuwbouw, maar ook bestaande bouw.</p> <p>Op de lange termijn wil Habion toewerken naar het uitsluitend verhuren van wooneenheden, in plaats van het aanvullend bezitten van zorgvastgoed. Transformatie van (verouderde) wooneenheden is onderdeel van deze strategie.</p> <p>Tijdens de visitatieperiode zijn de volgende transformaties bewerkstelligd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2022: <p><i>De Vier Dorpen, Beekbergen</i></p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> • 2021: <i>Liv inn Hilversum;</i> <i>De Amerrank, Amersfoort;</i> <i>De Vier Dorpen, Beekbergen;</i> • 2020: <i>De Boomborg, Hilversum.</i> <p>Habion kiest ervoor te investeren in duurzaamheid bij renovatie of onderhoud, conform de prestatieafspraken. Sinds 2021 wordt de energieprestatie van een gebouw berekend via de NTA 8800 rekenmethode, in plaats van de EPA-methodiek. Dit betekent dat de energie-index niet meer wordt gebruikt. Volgens de nieuwe methodiek is de energiebehoefte in 2021 voor de zelfstandige woningen gemiddeld 188 KWh/m2 per jaar, vrij vertaald is dit energielabel B. In 2020 was de gemiddelde energie-index 1,41 en in 2019 1,42. Doelstelling is dat de gemiddelde energieprestatie van de woningen in bezit van Habion label A bedraagt.</p> <p><i>Jaarverslagen Habion 2021-2019 en gesprekken Habion</i></p> <p>De visitatiecommissie geeft Habion twee bonuspunten voor het voldoen aan de prestatieafpraak en het realiseren van verschillende transformaties over de visitatieperiode.</p>	
Veiligheid en toegankelijkheid		
<p>In de prestatieafspraken is opgenomen dat Habion zich inzet voor een goede toegankelijkheid van haar woningen, gezien het feit dat deze geschikt moeten zijn voor minder mobiele ouderen.</p> <p>Ook is in de prestatieafspraken opgenomen dat Habion ervoor zorgt dat in alle nieuwe of te renoveren gebouwen die zij bezitten een brandmeldinstallatie aanwezig is.</p> <p>Daarnaast spreekt Habion af om met de gemeente(s) het opstellen van ontruimingsplannen en vluchtplannen te stimuleren.</p> <p><i>Voorstel prestatieafspraken 2022, 2021, 2020, 2019</i></p>	<p>Habion stuurt expliciet op een toename in veiligheid van hun woningen. Dit komt tot uitdrukking in extra aandacht voor de toegankelijkheid van de woning, brandveiligheid en het beperken van het risico op legionellabesmetting.</p> <p>De doelgroep van Habion is vaak wat moeilijker te been. Hierom legt Habion waar mogelijk parkeerplaatsen en oplaadpunten voor scootmobielen aan. Dit draagt bij aan de mobiliteit en dus de zelfredzaamheid van de bewoners.</p> <p>Betreft brandveiligheid stelt Habion haar eigen brandveiligheidsbeleid op, bestaande uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een brandcompartiment per woning; • Mogelijkheid tot horizontale ontruiming van bewoners; • Aanwezigheid brandmeldinstallatie; • Het bewust maken van ontruimingsplannen bij calamiteiten onder bewoners. <p><i>Jaarverslagen Habion 2021-2019</i></p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	De visitatiecommissie geeft Habion één bonuspunt voor het voldoen aan de prestatieafspraken.	
Gemeente Rotterdam		
<p>Habion heeft de volgende prestatieafspraken gemaakt ten behoeve van kwaliteit en duurzaamheid, specifiek met de gemeente Rotterdam:</p> <p>Habion spreekt af zich samen met de gemeente Rotterdam in te zetten voor het aardgasvrij (of 'aardgasvrij ready') maken van de corporatievoorraad. Daarbij onderzoekt Habion samen met Enertrans de mogelijkheden om woningen in 110-Morgen aan te sluiten op het warmtenet.</p> <p>Habion spreekt af in te spelen op de komst van het warmtenet en het nemen van no-regret maatregelen om de woningen aardgasvrij te maken bij renovaties en nieuwbouw. Ook wordt bij technische ingrepen in complexen of aan woningen wordt per keer beoordeeld of duurzaamheidsmaatregelen mogelijk zijn</p> <p>Habion spreekt af dat zij een verlaging van de energie-index naar 1,24 in 2026 realiseren.</p> <p>Habion spreekt af dat de totale uitgaven aan onderhoud circa 3,8 miljoen zullen zijn voor 2022, en circa 3,4 miljoen voor 2023.</p> <p><i>Prestatieafspraken gemeente Rotterdam 2022-2023</i></p>	<p>Habion voert minimaal 1 keer per kwartaal overleg met de betrokkenen bij het warmtenet (waaronder Enertrans) over het aansluiten van de gebouwen van Habion in Rotterdam op dit net. Omdat de plannen van Enertrans nog niet definitief zijn, probeert Habion ervoor te zorgen dat de wijk 110-Morgen als 1^{ste} zal worden aangesloten op het warmtenet.</p> <p>Daarnaast probeert Habion de planning van de realisatie van het warmtenet aan te laten sluiten bij de geplande projecten (renovaties en sloop-nieuwbouw) van Habion.</p> <p>In afwachting van het warmtenet, wordt bij elk (onderhouds-)project de afweging gemaakt of gewacht kan worden op het warmtenet, of dat tot die tijd een tijdelijke oplossing kan worden gekozen of dat de ingreep ten aanzien van de warmtevoorziening kan worden uitgesteld.</p> <p>Het gemiddelde energielabel van het bezit van Habion in Rotterdam is label C, wat overeenkomt met een energie-index tussen 1,41 en 1,80. Door projectgewijs de gebouwen met de slechtste energieprestatie als eerste aan te pakken, realiseert Habion een verlaging van de energie-index tot 1,24.</p> <p>In 2022 heeft Habion in totaal € 4,5 miljoen uitgegeven aan onderhoud in de gemeente Rotterdam. In 2023 is voor onderhoud in Rotterdam € 3,4 miljoen begroot.</p> <p><i>Gesprekken Habion</i></p> <p>De visitatiecommissie geeft Habion één bonuspunt voor het voldoen aan de prestatieafspraken.</p>	7
Gemeente Utrecht		
<p>Habion heeft de volgende prestatieafspraken gemaakt ten behoeve van kwaliteit en duurzaamheid, specifiek met de gemeente Utrecht:</p> <p>Habion spreekt af minimaal de huidige duurzaamheidseisen te hanteren bij nieuwbouw. Waar mogelijk draagt Habion bij aan zonnepanelen op daken. Habion maakt daarvoor inzichtelijk wanneer de daken van diverse gebouwen vervangen moeten worden zodat op dat moment ook beoordeeld kan worden of</p>	<p>Op dit moment vinden er geen nieuwbouw planontwikkeling van Habion plaats binnen de gemeente Utrecht.</p> <p>Habion heeft een onderzoek gestart ten aanzien van het plaatsen van zonnepanelen, om in 2023 een appartementengebouw van 65 woningen te voorzien van zonnepanelen.</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>zonnepanelen op het gebouw mogelijk zijn. Habion onderschrijft het gemeentelijk streven dat in 2025 20% van hun woningen in Utrecht is belegd met zonnepanelen. Om dat te behalen kan de corporatie gebruik maken van de aangepaste postcoderoos-regeling (SCE).</p> <p>Habion spreekt af bij planontwikkeling de betreffende bewonerscommissies in een vroeg stadium te bereiken. Bij renovatie, sloop en nieuwbouw gebruikt Habion het Algemeen Sociaal Plan als uitgangspunt. Het ASP geeft de rechten en plichten weer van huurders en corporaties. Ook rust Habion woningen bij nieuwbouw of renovatie uit met faciliteiten voor elektrisch koken.</p> <p><i>Prestatieafspraken gemeente Utrecht 2022-2026</i></p>	<p>Zodra Habion haar gebouwen gaat verduurzamen, verbouwen of renoveren, worden bewonerscommissies daarbij betrokken. Bij kleinschalige aanpassingen worden bewoners altijd per brief vooraf geïnformeerd. Bij mutatie van de woningen wordt voor elke woning waar men nog op gas kan koken, vervangen door elektrisch koken.</p> <p><i>Gesprekken Habion</i></p> <p>De visitatiecommissie geeft Habion één bonuspunt voor het voldoen aan de prestatieafpraak.</p>	
Gemeente Zeist & Stichtse Vecht		
<p>Habion heeft de volgende prestatieafspraken gemaakt ten behoeve van kwaliteit en duurzaamheid, specifiek met de gemeente Zeist:</p> <p>Habion spreekt af de mogelijkheden tot verduurzaming in complex Simarowa te onderzoeken. Ook bij andere transformatie of renovatietrajecten onderzoekt Habion of het mogelijk is gasverbruik te verminderen, door bijvoorbeeld gas-koken te vervangen met inductie-koken.</p> <p><i>Prestatieafspraken gemeente Zeist 2021-2025</i></p> <p>Habion heeft de volgende prestatieafpraak gemaakt ten behoeve van kwaliteit en duurzaamheid, specifiek met de gemeente Stichtse Vecht:</p> <p>Habion spreekt af om naar energielabel B toe te werken in gemeente Stichtse Vecht voor 2024.</p> <p><i>Prestatieafspraken gemeente Stichtse vecht 2022</i></p>	<p>Habion is in Zeist in 2023 een onderzoek gestart naar de toekomst van de locatie Simarowa. De (verbetering van de) duurzaamheid maakt hier onderdeel van uit.</p> <p><i>Gesprekken Habion</i></p> <p>Habion werkt toe naar energielabel B in de gemeente Stichtse Vecht. In de gemeente beschikken de woningen gemiddeld nog niet over dit label. De huidige labels liggen tussen de E en A++, waarbij het gros van de labels D en C is.</p> <p><i>Gesprekken Habion</i></p> <p>De visitatiecommissie geeft Habion één bonuspunt voor het voldoen aan de prestatieafpraak.</p>	7
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat Habion ten aanzien van thema kwaliteit en duurzaamheid ruim voldoende heeft gepresteerd. Met haar plan van eisen en inzet op brandveiligheid heeft Habion aandacht voor de kwaliteit van de woningen.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7.2

Thema 4: Bijzondere doelgroepen

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Primaire doelgroep		

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>In de prestatieafspraken is opgenomen dat Habion zich primair richt op het huisvesten van kwetsbare ouderen. De kwetsbaarheid komt tot uitdrukking door een laag inkomen, behoefte aan een voor ouderen geschikte woning of (op termijn) de behoefte aan zorg. Habion spreekt af de gemeente(s) te informeren wanneer zijn personen huisvesten die buiten hun doelgroep vallen.</p> <p>Daarnaast spreekt Habion af om veranderingen van de doelgroep of het woonconcept te melden bij gemeente(s).</p> <p><i>Voorstel prestatieafspraken 2022, 2021, 2020, 2019</i></p>	<p>Habion richt zich, conform de prestatieafspraken, op oudere en kwetsbaardere huurders. Dit beeld komt ook duidelijk naar voren in de schets die zij geven van hun huurders. In 2021 is de gemiddelde leeftijd van hun huurders 80 jaar. Hiervan is +-2/3 alleenstaand, 50% hulpbehoevend en 40% heeft recht op huurtoeslag.</p> <p><i>Jaarverslag Habion 2021</i></p> <p>De visitatiecommissie geeft Habion één bonuspunt voor het voldoen aan de prestatieafpraak.</p>	7
Gemeente Rotterdam		
<p>Habion heeft de volgende prestatieafspraken gemaakt ten behoeve van bijzondere doelgroepen, specifiek met de gemeente Rotterdam:</p> <p>Habion spreekt af jaarlijks woningen beschikbaar te stellen voor statushouders, naar rato van het aandeel DAEB woningen op 31 december in het voorgaande jaar.</p> <p>Habion spreekt af passende huisvesting te bieden voor urgente doelgroepen. Voor de doelgroep HBD (Rotterdamers met een meervoudige psychosociale beperking die met nazorg uitstromen van bescherm naar zelfstandig wonen) zal Habion een evenredig deel van de huisvesting voor haar rekening nemen op basis van de gemeentelijke vraagraming.</p> <p><i>Prestatieafspraken gemeente Rotterdam 2022-2023</i></p>	<p>Habion voldoet aan de gestelde doelstellingen, welk ieder jaar worden vastgesteld en verdeeld onder de corporaties. Dit houdt in dat Habion de genoemde aantallen ruimschoots behaalt. Dit is terug te zien in de taakstelling, die ieder kwartaal gedeeld en bewaakt wordt vanuit de werkgroep Statushouders, gemeente Rotterdam.</p> <p>Conform de gemaakte afspraken uit het convenant, neemt Habion een evenredig deel voor haar rekening. Dit gebeurt bij het beschikbaar stellen van een woning vs. vraag vanuit de gemeente door middel van de lijst van urgente fase 2. Habion behaalde de gevraagde doelstelling.</p> <p><i>Gesprekken Habion</i></p> <p>De visitatiecommissie geeft Habion één bonuspunt voor het voldoen aan de prestatieafpraak.</p>	7
Gemeente Utrecht		
<p>Habion heeft de volgende prestatieafspraken gemaakt ten behoeve van bijzondere doelgroepen, specifiek met de gemeente Utrecht:</p> <p>Habion spreekt af een beperkte bijdrage te leveren in het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Gezien de specifieke doelgroep (en daarbij horende minimaal vereiste leeftijd van huurders) van Habion zal de bijdrage aan het huisvesten van kwetsbare doelgroepen dan wel statushouders klein zijn. Mocht het zo zijn dat voor een oudere huurder vanuit een kwetsbare doelgroep een woning gezocht wordt, dan bekijkt Habion of zij die ruimte kunnen bieden.</p>	<p>Habion is één van de woningcorporaties in Utrecht die samenwerken in de STUW (Stichting Utrechtse Woningcorporaties). Binnen deze stichting wordt de kennis over haar doelgroep ouderen gedeeld. Binnen deze stichting zitten vele werkgroepen waaronder de verhuisadviseur/wooncoach waarin Habion is vertegenwoordigd en meedenkt in het bevorderen van de doorstroming.</p> <p>Habion zet waar dit wenselijk is om de vrije toewijzingsruimte in te zetten voor ouderen die vanwege hun gezondheid naar een meer passende woning moeten verhuizen, maar tegelijk wel in hun eigen buurt willen blijven wonen.</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Habion spreekt af zich in te zetten op het delen van kennis over haar doelgroep ouderen. Zij weet hoe ouderen willen wonen en wat hun motivatie kan zijn om te verhuizen, daarbij ook rekening houdend met diverse groepsleefstijlen. Wanneer ouderen gemotiveerd kunnen worden om te verhuizen naar een meer passende woning, dan draagt dit ook bij aan de doorstroming, die op haar manier bij kan dragen aan een betere balans in de wijk.</p> <p>Habion spreekt af om de vrije toewijzingsruimte in te zetten voor ouderen die vanwege hun gezondheid naar een meer passende woning moeten verhuizen, maar tegelijk wel in hun eigen buurt willen blijven wonen.</p> <p><i>Prestatieafspraken Gemeente Utrecht 2022-2026</i></p>	<p>In de maand juli en augustus hebben de Utrechtse woningcorporaties alle vrijgekomen woningen 6 weken lang specifiek beschikbaar gesteld voor statushouders. "Habion en SSH wijzen alleen statushouders toe die passen binnen de doelgroep". Dat is de afspraak die Habion heeft gemaakt. In genoemde periode hebben zich geen statushouders gemeld. Mogelijk vanwege de specifieke doelgroep ouderen, aangezien 2% van de vluchtelingen behoren tot de doelgroep ouderen. Het zijn met name jongere mensen die vluchten.</p> <p><i>Gesprekken Habion</i></p> <p>De visitatiecommissie geeft Habion één bonuspunt voor het voldoen aan de prestatieafspraken.</p>	
Gemeente Zeist		
<p>Habion heeft de volgende prestatieafspraken gemaakt ten behoeve van bijzondere doelgroepen, specifiek met de gemeente Zeist:</p> <p>Habion spreekt af bij te dragen aan de taakstelling van statushouders in gemeente Zeist. Samen met SSH en Woonzorg Nederland dragen zij voor 5% bij aan deze taakstelling.</p> <p><i>Prestatieafspraken gemeente Zeist 2021-2025</i></p>	<p>Habion geeft aan dat geen statushouders die passen bij de doelgroep kwetsbare ouderen zich hebben gemeld in Zeist.</p> <p><i>Gesprekken Habion</i></p> <p>De visitatiecommissie geeft Habion één bonuspunt voor het voldoen aan de prestatieafspraken.</p>	7
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat Habion ten aanzien van thema bijzondere doelgroepen ruim voldoende heeft gepresteerd. Habion zet zich in om haar kennis over ouderen te verspreiden en biedt (indien passend binnen de doelgroep) hulp aan statushouders aan.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7

Thema 5: Leefbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Sociale cohesie		
<p>In de prestatieafspraken is opgenomen dat Habion zich inzet voor veilig en gezellig wonen van (kwetsbare) ouderen. Zij doen dit onder de noemer 'Thuis is meer dan een huis'.</p> <p>Zo hebben zij ook afgesproken haar bewoners te stimuleren tot het creëren van reuring en het creatief omgaan met algemene ruimten van zorgvastgoed.</p> <p><i>Voorstel prestatieafspraken 2022, 2021, 2020, 2019</i></p>	<p>Habion zet zich conform de prestatieafspraken in voor het plezier en de leefbaarheid van hun doelgroep. Zij doen dit o.a. aan de hand van een aantal innovatieve initiatieven.</p> <p><i>Liv inn</i></p> <p>Liv inn is een nieuw woonconcept dat Habion reeds heeft toegepast in Hilversum. Het uitgangspunt is een plek creëren waar je betekenisvol ouder wordt, met aandacht voor gemeenschap, bedrijvigheid en geborgenheid. De volgende drie pijlers staan in dit concept centraal:</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeenschap: de bewoners voelen zich eigenaar van het gebouw en de activiteiten die er plaats vinden. Dit zien zij terug in reuring in en om het gebouw, en privacy in de eigen woning; • Gebouw: bewoners bepalen welke voorzieningen zij nodig hebben om plezierig zelfstandig te wonen. Het gaat dan bijvoorbeeld om een ontmoetingsruimte, een bibliotheek, theater, atelier, bioscoop, sportschool, zorgpunt of moestuin; • Diensten en leveranciers: diensten waar bewoners behoefte aan hebben zijn aanwezig. <p><i>(T)huis labels</i></p> <p>Om de mate van het 'thuis' gevoel meetbaar te maken en te identificeren welke inzet nodig is, ontwikkelt Habion het (t)huislabels schema. Elke woning object dient te voldoen aan label 1: Huis - op orde. Dit label bevat de kerntaken van een woningcorporatie, namelijk dat de kwaliteit en de netheid van de woning op orde is. Als het huis op orde is kan het 'thuis' verder worden ontwikkeld. Dit kan naar label 2: Thuis - Meedoen, waar meer wordt gekeken naar het opzetten van sociale activiteiten, en label 3: Thuis – Zelf doen, waar bewoners worden gestimuleerd zelf iets te ondernemen. Dit gebeurt allen indien dit gewenst is bij de bewoners, want er zullen ook woonobjecten zijn waar label 1 volstaat en er geen behoefte is aan label 2 of 3 is. Het gewenste label wordt per woonobject bepaald en het label wordt jaarlijks geactualiseerd.</p> <p><i>De rØring-methodiek</i></p> <p>Habion voert samen met lokale partners transformaties uit om ouderen prettig en veilig te laten wonen. Hun ervaring is dat elke locatie zijn eigen kansen en dynamiek kent. Een blauwdruk voor transformaties is er daarom niet. Echter hebben zij deze ervaringen wel beschreven in een methodiek. Kern van de methodiek, die de rØring word genoemd, is dat de huidige en toekomstige bewoners aan het roer staan in de planvorming van hun leefomgeving. Daarbij staan de volgende vragen centraal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe wil je oud worden? • Wat is daarvoor nodig? • Wat kan je zelf bijdragen? <p>De rØringmethodiek is de afgelopen 4 jaar onder meer toegepast of wordt toegepast in Hattem, Driebergen, Rotterdam, Hilversum, Zaltbommel, Zwolle en Delft.</p> <p><i>Jaarverslag Habion 2021</i></p>	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	De visitatiecommissie geeft Habion twee bonuspunten voor het voldoen aan de prestatieafspraken en de innovatieve concepten Liv Inn en de rØringmethodiek.	
Gemeente Rotterdam		
<p>Habion heeft de volgende prestatieafspraken gemaakt ten behoeve van leefbaarheid, specifiek met de gemeente Rotterdam:</p> <p>Habion spreekt af dat de binnenterreinen bij haar woongebouwen groen zijn ingericht. Habion koestert haar binnenterreinen en zal waar mogelijk bevorderen dat het groen wordt uitgebreid. Habion gaat in de komende periode investeren in de wijk, waarbij duurzaamheid een belangrijk aandachtspunt is.</p> <p>Habion spreekt af mee te werken aan het bevorderen van de leefbaarheid. Zo werken zij samen met zorgpartijen en het wijkteam. Zij zetten onder andere huismeesters en wijkbeheer in en maken gebruik van Buurtbemiddeling.</p> <p><i>Prestatieafspraken gemeente Rotterdam 2022-2023</i></p>	<p>Habion zet zich in voor een groene leefomgeving in de wijk 110-morgen. Voor het onderhoud wordt jaarlijks budget beschikbaar gesteld, zijn er afspraken gemaakt over het type groen dat er geplaatst wordt (ongedierte vrij) en deze staan vastgelegd in contractbeheer met de leveranciers. Bewoners zijn betrokken bij herindeling binnenterreinen.</p> <p>Habion stimuleert bewoners om gezamenlijke activiteiten te organiseren waarbij ontmoeten centraal staat (ter voorkoming van eenzaamheid). Habion stelt financiële middelen beschikbaar om dit te kunnen organiseren in samenwerking met de bewonerscommissie en wijkteams. Voorbeelden van deze acties zijn: zomerserenade, schoonmaak 110-morgen (prikactie), wijkshow, oliebollen actie, "op zoomer", etc.</p> <p>Een prettige woonomgeving voor en door bewoners, wordt er veel samengewerkt met zorgpartijen en de wijkteams. Er is structureel overleg tussen bewonersorganisatie 110-Morgen en Habion. Niet alleen huismeesters worden hiervoor ingezet, ook de consultants. Habion heeft een convenant afgesloten met de gemeente, in samenwerking met het wijkteam en wijkagent, waarbij overlast beperkt wordt. Habion maakt daarbij gebruik van buurtbemiddeling als er een dreigend conflict is tussen burens.</p> <p><i>Gesprekken Habion en een fysiek bezoek aan de wijk 110-Morgen</i></p> <p>De visitatiecommissie geeft Habion twee bonuspunten voor het voldoen aan de prestatieafspraken en de creatieve en interactieve wijzen waarop bewoners in deze wijk worden betrokken.</p>	8
Gemeente Utrecht		
<p>Habion heeft de volgende prestatieafspraken gemaakt ten behoeve van leefbaarheid, specifiek met de gemeente Utrecht:</p> <p>Habion spreekt af de mogelijkheden voor een huurdersplatform in Utrecht te onderzoeken. De</p>	<p>Habion heeft mede de mogelijkheid voor een huurdersplatform onderzocht. Daaruit bleek dat daar geen animo voor is bij de bewoners.</p> <p>In 2022 hebben de vastgoedmanager van Habion 1 á 2 keer per jaar contact met de bewonerscommissies om</p>	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>huurders van Habion zijn momenteel in zeer beperkte mate georganiseerd. Het is heel moeilijk gebleken om bij haar doelgroep (75+) de huurdersparticipatie op gang te krijgen.</p> <p>Habion spreekt af haar huurders te betrekken bij de voorbereiding voor het bod van 2023, eventueel door input op te halen middels een bewonersenquête of bewonerspanel.</p> <p>Habion spreekt af ervoor te zorgen dat de vastgoedmanager, en vanuit Habion de regisseur, regelmatig in contact zijn met de bewoners. Zij luisteren naar de behoefte die bewoners hebben, zodat keuzes gemaakt kunnen worden die ook passen bij de wensen en behoeften van bewoners.</p> <p><i>Prestatieafspraken Gemeente Utrecht 2022-2026</i></p>	<p>afstemming te zoeken betreft het bod, en hun wensen waar mogelijk in te vullen. Enkele locaties hebben geen bewonerscommissie. Dan worden de individuele vragen beantwoord.</p> <p>Gesprekken Habion</p> <p><i>De visitatiecommissie geeft Habion één bonuspunt voor het voldoen aan de prestatieafpraak.</i></p>	
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat Habion ten aanzien van thema leefbaarheid goed heeft gepresteerd. Met Liv Inn en de rØringmethodiek is Habion erg vooruitstrevend in het verbeteren van de leefbaarheid van haar doelgroep.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7.7

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