



Answering  
tomorrow's  
challenges  
today

**Maatschappelijke visitatie**

**QuaWonen**

Rotterdam, 24 juni 2025

Datum volgende visitatie: 1 juli 2029



## Maatschappelijke visitatie

# QuaWonen

2021 tot en met 2024

### Opdrachtgever:

QuaWonen

### Visitatiecommissie:

drs. Maarten Nieland  
Sjoerd Buizert Msc  
Ir. Robert Kievit  
Bea Weber Msc

Rotterdam, 24 juni 2025  
Volgende visitatiedatum: 1 juli 2029



# Inhoudsopgave

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| Voorwoord.....                          | 1  |
| Position paper.....                     | 2  |
| Recensie.....                           | 6  |
| Visitatie in één oogopslag.....         | 9  |
| 1 Maatschappelijke waarde .....         | 10 |
| 2 Maatschappelijke verankering.....     | 21 |
| 3 Besturing.....                        | 26 |
| 4 Maatschappelijke capaciteit .....     | 28 |
| A Bestuurlijke reactie .....            | 32 |
| B Antwoorden op de ontwikkelvragen..... | 34 |
| C Gesproken samenwerkingspartners.....  | 36 |



## Voorwoord

Woningcorporaties werken dagelijks aan het leveren van maatschappelijke waarde samen met huurders, gemeenten, zorg- en onderwijsinstellingen, collega-corporaties en andere samenwerkingspartners. De maatschappelijke visitatie is een belangrijk instrument om de maatschappelijke waarde aan te tonen en bespreekbaar te maken. De Woningwet verplicht corporaties zich ten minste eens in de vier jaar te laten visiteren. De visitatie is gestructureerd op basis van methodiek 7 van de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN). Het uitgangspunt van methodiek 7 is dat de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en wordt uitgedaagd om te leren en te verbeteren. Daarnaast is in methodiek 7 nadrukkelijk aandacht voor de corporatie als samenwerkingspartner in het lokale netwerk.

### De maatschappelijke visitatie van QuaWonen

QuaWonen heeft Ecorys in 2024 opdracht gegeven een maatschappelijke visitatie uit te voeren over de periode 2021 tot en met 2024. De voorgaande visitatie is in 2021 uitgevoerd en besloeg de jaren 2017 tot en met 2020. Hierdoor is een aaneengesloten periode van jaren bereikt.

### Leeswijzer

Het visitatierapport start met de position paper van QuaWonen, de recensie van de visitatiecommissie en een samenvatting met de belangrijkste bevindingen op de vier visitatievelden: **Maatschappelijke waarde**, **Maatschappelijke verankering**, **Besturing** en **Maatschappelijke capaciteit**. Het visitatierapport is voorzien van verschillende bijlagen, waaronder een overzicht van de geraadpleegde samenwerkingspartners.

### Beoordelingssystematiek

De visitatiecommissie geeft een waardering voor de visitatievelden Maatschappelijke Waarde en Maatschappelijke verankering. Daarbij wordt gebruik gemaakt van een beoordelingssystematiek op een vijfpuntsschaal met een bijbehorende kleurcodering. De vijfpuntsschaal is:

- De corporatie presteert **uitstekend**, waarbij de visitatiecommissie ziet dat de corporatie op één of meerdere onderwerpen een voorbeeld is voor andere corporaties;
- De corporatie presteert **goed** en doet meer dan verwacht mag worden, de visitatiecommissie ziet wel enige mogelijkheden tot verbetering;
- De corporatie presteert **naar behoren**, doet daarbij wat verwacht mag worden en de visitatiecommissie ziet op een aantal onderwerpen ruimte voor verbetering;
- De prestaties van de corporatie zijn **voor verbetering vatbaar** en de visitatiecommissie ziet nadrukkelijk ruimte voor verbetering;
- De corporatie presteert **onvoldoende** en de visitatiecommissie ziet dat op één of meerdere onderwerpen urgent actie gewenst is.

### 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 Jeanita van de Lagemaat voor de prettige samenwerking.



## Position paper

**QuaWonen heeft in het kader van de visitatie een position paper geschreven. De position paper vormt de start van de visitatie en bevat een reflectie van de directeur-bestuurder op het presteren van de corporatie.**

Onze missie is als volgt: "QuaWonen is dé corporatie in de Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel; midden in de samenleving en altijd nabij. We bieden er een goed, betaalbaar en duurzaam (t)huis aan wie ons nodig heeft en bouwen mee aan buurten waar het prettig wonen is met elkaar."

Met een woningvoorraad van ongeveer 9.500 eenheden zijn wij de grootste sociale huisvester in deze regio. We werken met ruim 100 medewerkers elke dag voor onze (toekomstige) huurders en eigenaren om ze een prettig thuis te geven. Dat doen we niet alleen. We willen graag met onze partners 'samen (ge)woon grenzen verleggen' om de opgave die we hebben te realiseren.

Onze visie: "We gaan bij QuaWonen de komende jaren tot het uiterste om invulling te geven aan de sociale woonopgave in de Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel, zodat mensen zo vlot mogelijk, passend en duurzaam onder dak zijn. Daarbij vinden we het belangrijk dat mensen prettig wonen en zich thuis voelen in hun buurt. We investeren naar vermogen en op alle denkbare manieren in het toevoegen en verduurzamen van zoveel mogelijk betaalbare woningen. En wel zodanig dat we daarmee tevens woon- en (samen)leef-kwaliteit toevoegen aan een buurt. Dat lukt ons doordat we vanuit zichtbaarheid en nabijheid weten wat er lokaal leeft en speelt. En doordat we soepel en waar nodig grensverleggend met elkaar en met bewoners en netwerkpartners samenwerken; vanuit een meedenkende houding en uitgaande van wat er wél kan."

### Waar komen we vandaan

Tijdens de visitatie in 2021 werden verbeterpunten geïdentificeerd, wat leidde tot aanbevelingen zoals het maken van scherpere budgettaire keuzes. De toenemende complexiteit door de instroom van kwetsbare groepen, vergrijzing en druk op budgetten vraagt om innovatieve woonvormen en een sterk netwerk

voor begeleiding en ondersteuning. In 2021 en 2022 startten we met een brede aanpak gericht op ons vorige ondernemingsplan met beperkte groei in woningvoorraad en een sterke focus op duurzaamheid en leefbaarheid. Met deze aanpak werd ook de organisatie bij de afdeling wonen heringericht. Ondanks obstakels zoals covid en een cyberaanval, bleven we ambitieus in het realiseren van betaalbare, energiezuinige woningen en het ondersteunen van urgente doelgroepen. Ook richtten we ons op de samenwerking met andere corporaties in de regio en fuseerden we met Woningbouwstichting "Samenwerking" uit Ouderkerk aan de IJssel en Woningbouwstichting "Beter Wonen" Ammerstol. We pakken veel zaken op, maar de maatschappelijke puzzel blijft.

In 2022 begon de voorbereiding voor het Koersplan, begeleid door Bureau Fraey. Niet de directie of de managers, maar de medewerkers zelf zorgden voor input over de onderwerpen van het plan en organiseerden expedities om de onderwerpen verder te onderzoeken. Ook onze raad van commissarissen en externe partners betrokken we bij dit maakproces. Het MT koos de koers op basis van deze input en de aanbevelingen van de visitatie. Ondanks een half jaar vertraging door de cyberaanval, was het Koersplan 2023-2026 "Samen (ge)Woon Grenzen Verleggen" in 2023 klaar. Een ambitieus plan, dat zich richt op innovatieve samenwerking en nieuwe werkmethoden om juist die maatschappelijke uitdagingen aan te pakken, zowel intern als extern. Dit vinden wij noodzakelijk, omdat de maatschappelijke opgave die we zien nieuwe en andere oplossingen vraagt. Daarbij zoeken we ook de financiële randen van onze mogelijkheden op, wat een uitdagende opgave is gezien de investeringen die dit vraagt. Meer over de uitwerking van het plan zelf, kunt u lezen in ons Koersplan.

### Waar staan we

Aan de hand van onze zes kernopgaven laten we zien waar QuaWonen voor staat en waar we ook de afgelopen periode mee bezig zijn geweest.

### Qua Huisvesten ~ vlot en goed onder dak

De samenstelling van onze woningportefeuille is eenzijdig. QuaWonen bezit met name eengezinswoningen. We zien echter dat woningzoekenden op zoek zijn naar kleinere meergezinswoningen. Daarom hebben we onderzocht hoe we kunnen optoppen op bestaande gebouwen. Daarnaast actualiseerden we ons



portefeuilleplan en zetten we volop in op het realiseren van een toename in nieuwbouw. Dit heeft geresulteerd in prachtige nieuwbouwprojecten waar we trots op zijn, zoals het project Centrum-Zuid in Krimpen aan den IJssel, waar we niet alleen meer woningen hebben toegevoegd, maar ook de kwaliteit van de leefomgeving hebben verbeterd en de doorstroom hebben bevorderd. En in Schoonhoven hebben we met de ontwikkeling aan de St. Eloystraat een belangrijke stap gezet in de verdere vernieuwing van Schoonhoven-Noord.

#### **Qua Huisvesten Plus ~ wonen met een plus**

QuaWonen zet zich in voor wonen met een plus door samen te werken met zorg- en welzijnsinstellingen en vastgoed te realiseren dat efficiënte zorg en ondersteuning biedt. In ons Koersplan stond onze rol duidelijk beschreven. We hebben hard gewerkt om deze rol, vorm te geven door beter samen te werken met zorg- en welzijnsinstellingen en vastgoed te realiseren dat efficiënte zorg en ondersteuning biedt. Daarbij proberen we de afgelopen periode scherper te definiëren wat we van onze partners nodig hebben en verwachten. Een voorbeeld hiervan is het woonzorggebouw Crimpenersteyn, dat tijdens de bouw van twee nieuwe zorggebouwen als tijdelijke woonruimte voor senioren dient en daarna wordt omgebouwd tot appartementen voor 'wonen met een plus'. Daarnaast nemen we initiatieven om woningaanpassingen te doen voor ouderen, zodat zij langer zelfstandig thuis kunnen wonen, en werken we nauw samen met gemeenten en zorgpartijen. We blijven innoveren in woonconcepten en samenwerking om aan de groeiende vraag te voldoen.

#### **Qua Verduurzamen ~ Natuurlijk duurzaam**

Bij QuaWonen zetten we ons in voor duurzame woningbouw en het verduurzamen van ons bestaande bezit. Tussen 2021 en 2024 plaatsten we 3.000 zonnepanelen en bereikten we gemiddeld energielabel B voor onze woningen. We focussen op het verbeteren van energie-efficiëntie, vooral bij woningen met slechte energielabels (E, F, G), wat zowel het milieu als de energiekosten van onze huurders ten goede komt. Het nieuwbouw project in Krimpen aan den IJssel Centrum-Zuid laat zien waar we voor staan; mooie duurzame woningen en een klimaatbestendige leefomgeving.

#### **Qua Samenleven ~ een fijne buurt**

Onze afdeling Wonen heeft een organisatorische wijziging ondergaan, waardoor een nieuw team Sociaal Beheer is ontstaan. Dit team richt zich op de zwaardere overlastgevallen in de wijken, waardoor we beter kunnen inspelen op de leefbaarheid. Er is een nauwe samenwerking opgezet met partners zoals de gemeenten, welzijn en de politie, wat heeft geleid tot snellere aanpak van overlast en indirect tot een stijging van de klanttevredenheid naar een 7.3. De samenwerking met gemeente Krimpen aan den IJssel is er een mooi voorbeeld van. In 2023 hebben we met de gemeente Krimpen aan den IJssel prestatieafspraken gemaakt; afspraken met de gemeente en met de huurdersorganisatie. Met elkaar hebben we grenzen verlegd tijdens dit proces. Deze afspraken zijn namelijk in 1 dag gemaakt, waarbij we vanuit gezamenlijkheid hebben gekeken naar wat onze gezamenlijke stip op de horizon is en welke stappen we daarvoor moeten zetten. Daarnaast hebben we 14 buurtkamers opgezet, zoals de buurtkamer Parkrand in Krimpen aan den IJssel, waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten en deelnemen aan activiteiten, wat de sociale cohesie versterkt.

#### **Qua Dienstverlening ~ persoonlijk en nabij**

Onze organisatorische veranderingen, zoals het opzetten van het team Sociaal Beheer en het kernteam "Samen voor de Klant," hebben onze dienstverlening verbeterd door medewerkers beter te ondersteunen en processen te optimaliseren. Sinds 2021 hebben we onze digitale dienstverlening uitgebreid met een vernieuwde website en een gebruiksvriendelijk huurdersportaal. Daarnaast hebben we in 2024 een nieuwe bewonersvisie opgesteld om digitale klantencommunicatie verder te verbeteren. We streven naar vernieuwde en efficiënte bewonersparticipatie, waarbij we luisteren naar bewoners en samen kansen ontdekken. In ons Koersplan staat daarom de doelstelling om bewonersparticipatie te vernieuwen en te verbreden, wat we in 2025 gaan doen. Hierbij bouwen we voort op wat er al is en goed gaat. Zo behaalden we zowel in 2023 als 2024 een A-score in de Aedes-benchmark op huurdersoordeel, een prestatie waar we trots op zijn en die we dan ook graag willen vasthouden.

#### **Qua Samenwerken ~ samen grensverleggend**

In 2024 openden we ons nieuw verbouwde kantoor, ontworpen om hybride werken en samenwerking te stimuleren. Dit nieuwe kantoor, met moderne



werkplekken en vergaderzalen, ondersteunt afdelingsoverstijgend samenwerken. Een voorbeeld van onze grensverleggende samenwerking is het onderhoudsprogramma Resultaat Gericht Samenwerken (RGS), dat de efficiëntie en kwaliteit van ons onderhoud aanzienlijk heeft verbeterd. Daarnaast werken we samen met de Stichting Dagbesteding, die de lunch verzorgt in ons werkcafé en helpt bij buurtkamers en buurttuinen. Een ander voorbeeld van samenwerken is de samenwerking met de corporaties in de hele regio Midden-Holland in plaats van alleen te focussen op de Groene Hart corporaties. Er is meer structuur en inhoud aangebracht en in 2025 wordt de haalbaarheid van de samenwerkingsvorm (een juridisch samenwerkingsconstruct) onderzocht.

Onze nieuwe kernwaarden – **Gewoon Duidelijk**, **Gewoon Luisteren** en **Gewoon Ontdekken** – vormen de basis van ons werk en helpen ons om transparant te communiceren, goed te luisteren naar de behoeften van onze huurders en voortdurend op zoek te gaan naar innovatieve oplossingen.

### Wat is onze leervraag

Visitatie gaat over een goed gesprek met maatschappelijke partners over onze maatschappelijke prestaties. In dat licht horen we graag van onze partners hoe zij aankijken tegen onze maatschappelijke prestaties. Specifiek hebben we de volgende leervragen:

#### Qua Huisvesten:

Hoe geven we woningzoekenden een stem? We menen te zien dat de belangen van zittende huurders meer in beeld zijn dan die van de woningzoekenden en dat daarom belangenafwegingen meer neigen naar de zittende huurders. Wat kunnen we gezamenlijk en wat kan QuaWonen in haar rol doen om meer te betekenen voor woningzoekenden? We zien de visitatie als een kans om (jongere) woningzoekenden een platform te geven.

Om woningen te bouwen zijn locaties nodig. Hoe kunnen we samenwerken om versnelling in deze bouwopgave te realiseren? Wat doet QuaWonen goed en wat kan beter? "

#### Qua Huisvesten plus:

Hoe werken we als partners nog beter samen om de vergrijzende bevolking te huisvesten? Ons beeld is dat we in de gemeente Krimpen aan den IJssel als wonen, zorg en welzijn elkaar goed weten te vinden. Hoe herkennen onze partners dat? Wat willen zij ons als volgende stappen meegeven? In de gemeente Krimpenerwaard zijn in sommige kernen voorzieningen beperkt en is de woningvoorraad nog meer eenzijdig samengesteld. Hoe kunnen we daar beter in samenwerken? Wie vervult daarin welke rol? En wat verwachten partners van QuaWonen daarin?

#### Qua Samenleven:

QuaWonen huisvest kwetsbare doelgroepen. Doordat met name Krimpen aan den IJssel dichtbij Rotterdam ligt, en we in hetzelfde woonruimteverdelingssysteem zitten, zien we grootstedelijke uitdagingen ook hier opdoemen. Dat wordt versterkt door de aantrekkingskracht van onze goedkope betaalbare voorraad die we hebben en realiseren. Hoe zorg je dat je de balans houdt tussen betaalbaarheid van je voorraad en de leefbaarheid? Wat kunnen we, gezamenlijk en als QuaWonen, doen om deze kwetsbare doelgroepen en hun omgeving een fijn thuis te geven? En tot hoever gaat de draagkracht van wijken daarin?

### Vooruitblik

#### Verder bouwen aan een mooie toekomst

Dit is de tweede visitatie die ik als bestuurder van QuaWonen meemaak en zijn we halverwege de looptijd van ons Koersplan. Ik ben als bestuurder zeer benieuwd naar de ervaring van onze belanghouders en naar de beoordeling van het maatschappelijk presteren van QuaWonen. In onze leervragen hebben we gedefinieerd waar wij vinden dat de aandachtspunten liggen. In 2026 gaan we een nieuw Koersplan opstellen. Daarin zullen we de koers beschrijven voor de volgende vier jaar. Daarbij blijft de stip op de horizon die we in ons huidige Koersplan hebben beschreven wel staan, waarbij de uitdaging wordt om een gezonde balans te vinden tussen de benodigde investeringen en de financiële mogelijkheden die we hebben. Ik wil deze visitatie dan ook gebruiken als inbreng voor het Koersplan. De uitkomsten uit deze visitatie dragen bij aan het



aanscherpen van de koers van onze organisatie. Het is mooi om te werken aan het verbeteren van die zaken die beter kunnen. Wat ik zie, zijn enthousiaste en betrokken medewerkers die werken vanuit de intrinsieke motivatie om betekenisvol te zijn voor mensen. En elke dag proberen we dat weer iets beter te doen.

Terugkijkend op de afgelopen vier jaar zijn we trots op de behaalde resultaten en de stappen die we hebben gezet. We hebben op een effectieve manier invulling gegeven aan onze maatschappelijke opgaven en onze missie met een duidelijke focus in ons werk. We hebben vooruitgang geboekt in de verduurzaming van onze woningen, prachtige nieuwbouwprojecten gerealiseerd en innovatieve oplossingen toegepast om de leefomgeving te verbeteren. Intern hebben we stappen gemaakt binnen de dienstverlening en lag de focus op de samenwerking.

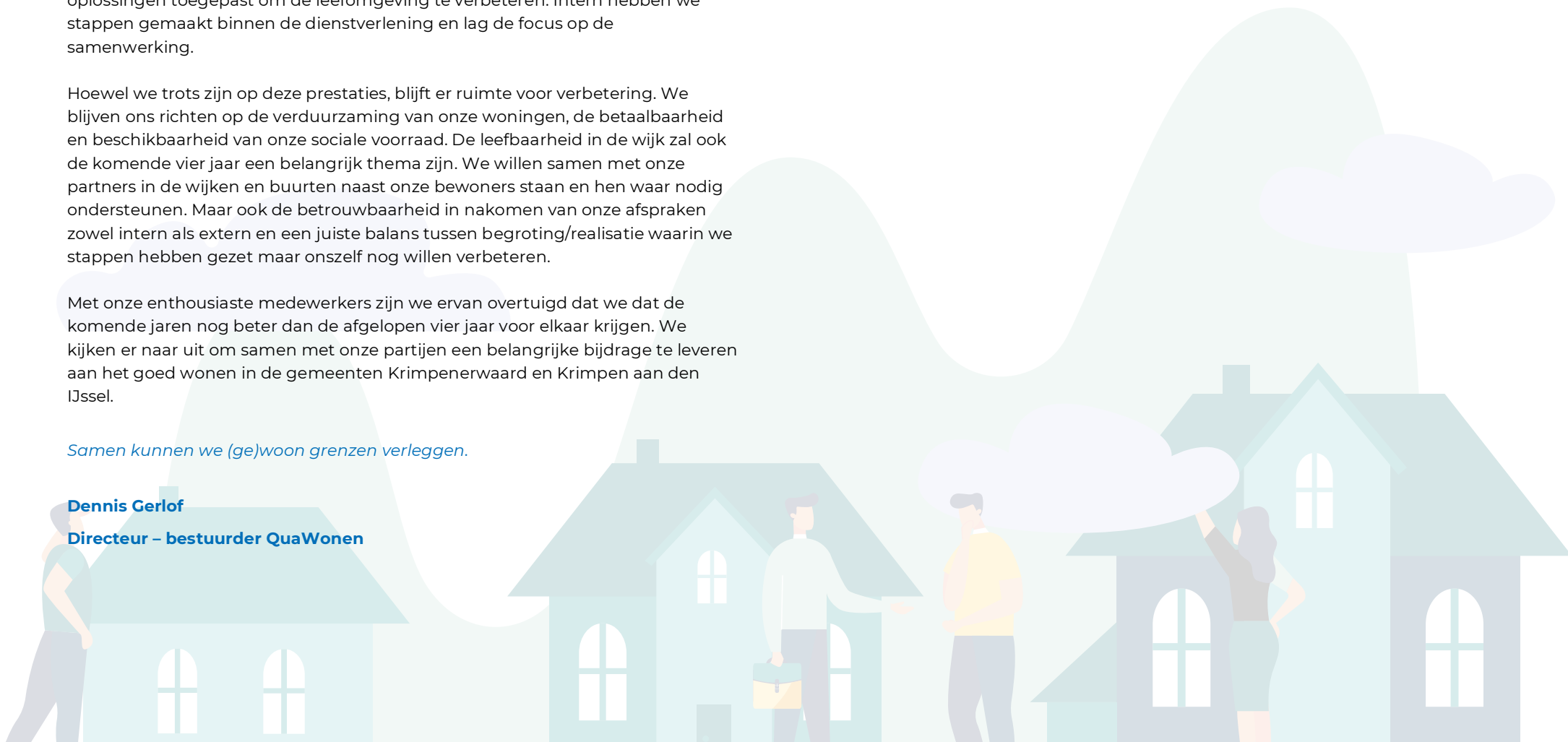
Hoewel we trots zijn op deze prestaties, blijft er ruimte voor verbetering. We blijven ons richten op de verduurzaming van onze woningen, de betaalbaarheid en beschikbaarheid van onze sociale voorraad. De leefbaarheid in de wijk zal ook de komende vier jaar een belangrijk thema zijn. We willen samen met onze partners in de wijken en buurten naast onze bewoners staan en hen waar nodig ondersteunen. Maar ook de betrouwbaarheid in nakomen van onze afspraken zowel intern als extern en een juiste balans tussen begroting/realisatie waarin we stappen hebben gezet maar onszelf nog willen verbeteren.

Met onze enthousiaste medewerkers zijn we ervan overtuigd dat we dat de komende jaren nog beter dan de afgelopen vier jaar voor elkaar krijgen. We kijken er naar uit om samen met onze partijen een belangrijke bijdrage te leveren aan het goed wonen in de gemeenten Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel.

*Samen kunnen we (ge)woon grenzen verleggen.*

**Dennis Gerlof**

**Directeur – bestuurder QuaWonen**



## Recensie

QuaWonen is een middelgrote corporatie met een werkgebied in de gemeenten Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel. De corporatie heeft een woningvoorraad van ongeveer 9.500 verhuureenheden in bezit en is de grootste sociale huisvester in de regio. Het werkgebied is afwisselend. Het bezit in Krimpenerwaard is namelijk verdeeld over een flink aantal kernen: Ammerstol, Bergambacht, Berkenwoude, Krimpen aan de Lek, Lekkerkerk, Ouderkerk aan den IJssel en Schoonhoven. Er is hierdoor sprake van een sterk landelijk karakter met een paar kleine steden en enkele tientallen dorpen, maar de nabijheid van Rotterdam, zorgt ook voor steeds meer grootstedelijke problematiek. Zeker in Krimpen aan den IJssel.

### Voorgaande visitatie

QuaWonen is in 2021 gevisiteerd over de jaren 2017 tot en met 2020. De toenmalige visitatiecommissie kenschetste QuaWonen als een stabiele en solide corporatie, met een sterk sociaal gezicht, betrokkenheid bij haar huurders en goede prestaties.

De toenmalige commissie gaf QuaWonen ook enkele verbeter suggesties mee. De belangrijkste waren:

- Neem medewerkers en partners tijdig mee bij het onderzoeken van beleidskeuzen
- Zet in op het versterken van de huurdersparticipatie en bewonersbetrokkenheid bij andere beleidsterreinen dan leefbaarheid
- Evalueer de samenwerking met de Groene Hart corporaties, bepaal duidelijke doelen en ga op zoek naar nieuw elan

De huidige visitatiecommissie vindt dat QuaWonen met de suggesties aan de slag is gegaan. Een goed voorbeeld is de wijze waarop QuaWonen bij het bepalen van de onderwerpen in het koersplan de medewerkers in eerste instantie aan het woord heeft gelaten.

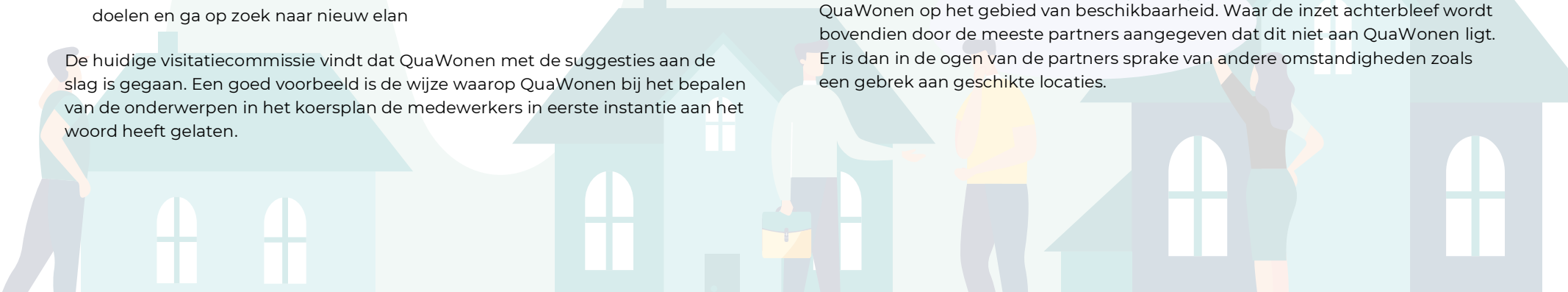
### Huidige visitatie

De position paper bevat een mooie weergave van de prestaties van QuaWonen op de diverse opgaven en een inkijk in de wijze waarop deze zijn behaald. Deze worden in het restant van dit rapport uitgebreid toegelicht. De visitatiecommissie wil meegeven dat zij het positieve beeld uit de position paper herkent en ook begrijpt dat QuaWonen trots is op sommige behaalde prestaties. De visitatiecommissie heeft bijvoorbeeld tijdens de bezichtiging van het werkgebied en enkele kenmerkende projecten zelf de resultaten en de impact daarvan op de lokale omgeving ervaren. Aansprekende voorbeelden zijn de nieuwbouw in Krimpen aan den IJssel (onderdeel van project Centrum Zuid) en de bouw van 72 woningen in Krimpen aan de Lek. Ook bleek tijdens de bezichtiging dat QuaWonen serieus inzet op participatie en verbinding door bijvoorbeeld het beschikbaar stellen en inrichten van ontmoetingsruimten en het uitrollen van diverse initiatieven.

### Uitdaging: verandering van beperkte uitbreiding naar grotere aantallen nieuwbouw

Een uitdaging voor QuaWonen was het omgaan met een veranderde vraag. In 2021 en 2022 werd op basis van toen bekende informatie ingestoken op het beperkt uitbreiden van de woningvoorraad. Vanwege de woningnood en de oplopende zoektijden heeft QuaWonen haar ambitie uitgebreid. De komende 5 jaar wil QuaWonen de voorraad met circa 700 woningen laten toenemen en wil men de portefeuille qua samenstelling beter aansluiten op de van (toekomstige) huurders. Daarom heeft QuaWonen haar organisatie uitgebreid, met name op het gebied van vastgoed en is aangesloten bij de Rotterdamse Bouwversnelling. Dit voorbeeld toont in de ogen van de visitatiecommissie aan dat QuaWonen duidelijk gericht is op het realiseren van nieuwbouw en ook kansen wil benutten.

De samenwerkingspartners zijn over het algemeen tevreden over de inzet van QuaWonen op het gebied van beschikbaarheid. Waar de inzet achterbleef wordt bovendien door de meeste partners aangegeven dat dit niet aan QuaWonen ligt. Er is dan in de ogen van de partners sprake van andere omstandigheden zoals een gebrek aan geschikte locaties.



Er zijn ook kritischere geluiden op het gebied van nieuwbouw. Met name gemeente Krimpenerwaard ziet graag dat QuaWonen zich sneller committeert aan kansen die er (recent) in de gemeente zijn ontstaan. De gemeente steekt de hand in eigen boezem als het gaat om het gebrek aan locaties voor 2022, maar sinds dat jaar zijn er wel degelijk kansen aangeboden. Men ervaart echter dat QuaWonen zich niet snel wil vastleggen als de gemeentelijke procedures, bijvoorbeeld met de gemeenteraad, (nog niet helemaal) zijn doorlopen. Door commitment vanuit QuaWonen denkt de gemeente echter deze procedures juist sneller te kunnen doorlopen.

#### Goede maatschappelijke prestaties en tevreden samenwerkingspartners

De visitatiecommissie vindt op basis van eigen onderzoek en de meningen van de samenwerkingspartners dat QuaWonen op de diverse opgaven goede prestaties levert. De samenwerkingspartners zijn ook duidelijk tevreden over de relatie met QuaWonen en de mate waarin zij ervaren passende invloed op het beleid te hebben.

De rode draad die de visitatiecommissie uit het presteren van QuaWonen haalt, is dat men op meerdere borden weet te schaken (Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel), goed op de hoogte is van lokale behoeften en goed inzet op integrale oplossingen in samenwerking met anderen. Hierbij is QuaWonen zich bovendien bewust van het belang om rolvast te zijn. Er wordt goed nagedacht over waar men het voortouw neemt en wat men wel en niet als de taak van QuaWonen ziet. Zeker met het oog op de toekomstige verwachte toename van samenwerking met partijen in het sociaal domein is dit verstandig.

De samenwerkingspartners van QuaWonen zijn dus op zich in grote mate tevreden over de prestaties en de samenwerking, maar zien vaak ook mogelijkheden tot verbetering. QuaWonen wordt regelmatig als 'niet slagvaardig' beschreven. De corporatie levert als men zich committeert (hele) goede prestaties, maar is in de ogen van de samenwerkingspartner wel erg voorzichtig en denkt lang na voordat zij in beweging komt. Het is in veel gevallen vaak ook niet duidelijk waarom dit zo is en wat de uitdagingen of dilemma's voor QuaWonen in dergelijke gevallen zijn. Door medewerkers wordt dit herkend en wordt aangegeven dat QuaWonen misschien teveel projectmatig wil werken, terwijl men ook gewoon kan starten en bijsturen.

#### QuaWonen heeft ingezet op wendbaarheid

Wat opvalt in gesprekken met medewerkers is dat zij enorm te spreken zijn over de werksfeer bij QuaWonen en de mogelijkheden tot ontwikkeling. Wel wordt de werkdruk als hoog ervaren, vooral sinds de coronaperiode en de cyberaanval waarmee QuaWonen enkele jaren geleden te maken had.

QuaWonen heeft de afgelopen jaren hard gewerkt aan de professionalisering van de organisatie en is bedrijfsmatiger gaan werken. Een valkuil hierbij is wel dat initiatieven vaak in een project worden omgezet waardoor het langer duurt om zaken voor elkaar te krijgen. De OR vindt daarom de ontwikkeling naar meer bedrijfsmatiger / projectmatiger werken goed, maar vindt dat niet alle initiatieven op een projectmatige manier moeten worden aangepakt.

QuaWonen is voortdurend in beweging als gevolg van interne en externe ontwikkelingen en probeert continu wendbaar te zijn en aan te sluiten bij de opgaven in het werkgebied. De corporatie heeft in lijn met de toenemende maatschappelijke opgaven een aantal organisatorische wijzigingen doorgevoerd waardoor de corporatie beter in staat is het potentieel dat haar financiële positie biedt te benutten. Zo is bijvoorbeeld de afdeling Vastgoed anders ingericht en zijn in het team Sociaal Beheer functies nadrukkelijker gescheiden. Ook wordt door QuaWonen gericht gekeken naar de samenwerkingen op verschillende gebieden en wie daarin welke rol pakt.

#### Wat kunnen andere corporaties leren van QuaWonen en wat kan QuaWonen leren van andere corporaties?

De visitatiecommissie beseft dat oplossingen die corporaties hebben gevonden niet zonder meer overgenomen kunnen worden. Daarvoor moet uiteraard altijd de context en achtergrond worden meegenomen. Toch wil de visitatiecommissie om het proces van leren van elkaars ervaringen te versnellen QuaWonen voorbeelden meegeven van oplossingen die de visitatiecommissie elders in het land heeft ondervonden. Andersom wil de visitatiecommissie de slimme oplossingen van QuaWonen weer ontsluiten voor andere corporaties.

Voorbeelden van corporaties die de visitatiecommissie wil meegeven waarvan QuaWonen kan leren in het kader van het verbreden van de participatie zijn onder meer te vinden bij woningcorporatie 'thuis (over het gebruik van de

participatieplantool), Servatius (over de bewonerskrachten in de wijk), Rijkswijk Wonen (over buurtambassadeurs) en de 'Eet mee, Praat mee'-sessies die Wonen Midden Delfland met haar huurders heeft gehouden. Van Kleurrijk Wonen kan QuaWonen leren hoe op het thema wonen en zorg een eigen visie ontwikkeld kan worden en hoe zij anderen actief kan betrekken in het netwerk.

Andere corporaties kunnen (op termijn) van QuaWonen leren hoe je via het meer datagestuurd maken van onderhoudsprocessen, gericht kan inspelen op toekomstige onderhoudsbehoeften. QuaWonen heeft hier immers stappen toe gezet. Ook het opzetten van een pilot voor het verbreden en vernieuwen van de participatie via moderne hulpmiddelen is een voorbeeld voor anderen. De visitatiecommissie hoopt daarom dat QuaWonen de kennis die men met de pilot opdoet actief deelt met haar samenwerkingspartners.

### Richting de toekomst

De visitatiecommissie vindt het knap dat QuaWonen het hoge prestatieniveau van de vorige visitatieperiode heeft vastgehouden en tegelijkertijd ook een (door)ontwikkeling heeft doorgemaakt door goed in te spelen op de veranderende behoeften. QuaWonen heeft ook goed door dat deze behoeften niet alleen op het gebied van de woning liggen, maar breder. Steeds meer zet QuaWonen daarom samen met partners zich in voor een leefbare en veerkrachtige wijk. Ook tijdens deze visitatie zijn daarom geen grote onvolkomenheden geconstateerd waar QuaWonen direct mee aan de slag moet. Wel zijn er, met name uit de gesprekken met de samenwerkingspartners, enkele punten ter optimalisatie van op zich goede samenwerking naar voren gekomen waar QuaWonen haar voordeel mee kan doen om in de toekomst, in samenwerking met de partners, meer van waarde te kunnen zijn. Deze zijn:

- Neem je samenwerkingspartners meer mee in overwegingen en dilemma's door daar transparanter in te zijn en misschien hulp te vragen bij je overdenkingen. Hierdoor kunnen projecten misschien sneller worden beoordeeld en gestart.
- QuaWonen heeft aandacht voor de organisatie als beperkende factor voor de investeringscapaciteit. Blijf dit doen gezien de druk op de arbeidsmarkt.
- Draag meer uit wat je doet, QuaWonen is bescheiden

- Blijf doorgaan met het verkennen van manieren de participatie te vergroten, maar schakel snel door van pilot naar uitvoering
- Zet in op het doorontwikkelen van de eigen visie voor het wonen en zorgvraagstuk (Wonen met een plus). Doe dit in samenspraak met gemeenten, huurders en zorginstellingen.



## De visitatie in één oog op slag

QuaWonen

QuaWonen verhuurt ongeveer 9.500 woningen in Krimpen aan den IJssel en de Krimpenerwaard



### Maatschappelijke waarde

- ✓ Er zijn concrete stappen gezet in het uitbreiden van de woningvoorraad, ondanks verschillende uitdagingen zoals het beperkte aantal bouwlocaties.
- ✓ De inzet op het gebied van leefbaarheid is geïntensiveerd in de visitatieperiode.
- ⚡ Het actief stimuleren en faciliteren van doorstroming.



### Besturing

- ✓ De inrichting van een PDCA-cyclus die bijdraagt aan de sturing en het verder professionaliseren van de organisatie.
- ✓ Duidelijk beeld van rol in en bijdrage aan maatschappelijke opgaven en vanuit daar in staat om te sturen op prestaties
- ⚡ Het realiseren van opgaven en projecten samen met partners binnen de afspraken en planning.



### Maatschappelijke verankering

- ✓ De lokale samenwerking met maatschappelijke partners in gemeente Krimpen aan den IJssel bij het verminderen van overlastsituaties, het tegengaan van ondermijnende criminaliteit en het bevorderen van de leefbaarheid.
- ⚡ Het betrekken van samenwerkingspartners bij overwegingen, dilemma's en uitdagingen en het informeren over besluitvorming.
- ⚡ Het initiëren van innovatieve oplossingen en zoeken naar mogelijkheden buiten gebaande paden.



### Maatschappelijke capaciteit

- ✓ Solide financieel beleid met sterke financiële positie
- ✓ Goed ingezet op wendbaarheid van de organisatie en de medewerkers, zoals bij de herinrichting van de afdeling Vastgoed.
- ⚡ Het benutten van de investeringscapaciteit door vooral op het gebied van nieuwbouw te zorgen dat de organisatie de plannen en projecten aan kan.

**QuaWonen heeft goede maatschappelijke prestaties geleverd en is voorbereid op de toekomstige opgaven. Optimalisatiemogelijkheden zijn vooral te vinden in de samenwerkingen met de partners**

1

Neem je samenwerkingspartners meer mee in overwegingen en dilemma's door daar transparanter in te zijn en misschien hulp te vragen bij je overdenkingen. Hierdoor kunnen projecten misschien sneller worden beoordeeld en gestart.

2

QuaWonen heeft aandacht voor de organisatie als beperkende factor voor de investeringscapaciteit. Blijf dit doen gezien de druk op de arbeidsmarkt.

3

Draag meer uit wat je doet, QuaWonen is bescheiden.

4

Blijf doorgaan met het verkennen van manieren de participatie te vergroten, maar schakel snel door van pilot naar uitvoering

5

Zet in op het ontwikkelen van een eigen visie voor het wonen en zorgvraagstuk. Doe dit in samenspraak met gemeenten, huurders en zorginstellingen.

# 1 Maatschappelijke waarde

**Het visitatieveld Maatschappelijke waarde richt zich op de prestaties van de corporatie, in verhouding tot de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven.**

De visitatiecommissie heeft de maatschappelijke waarde voor verschillende opgaven beoordeeld en in beeld gebracht hoe huurders en samenwerkingspartners de prestaties op de betreffende opgaven waarderen. Bovendien heeft de visitatiecommissie samen met QuaWonen, de huurders en de samenwerkingspartners leer- en verbeterpunten voor de toekomst geïdentificeerd. Samen met QuaWonen zijn vijf opgaven geselecteerd.

**Tabel 1-1: Opgaven visitatieveld Maatschappelijke waarde**

| Opgave                           | Waardering   |
|----------------------------------|--------------|
| Qua Huisvesten (beschikbaarheid) | Goed         |
| Qua Huisvesten (betaalbaarheid)  | Goed         |
| Qua Huisvesten Plus              | Naar behoren |
| Qua Verduurzamen                 | Goed         |
| Qua Samenleven                   | Goed         |

## 1.1 Opgave 1: Qua Huisvesten (beschikbaarheid)

### 1.1.1 De opgaven en de prestaties

Het werkgebied van QuaWonen ligt in de gemeenten Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel en kent verschillende karakteristieken. De Krimpenerwaard is een plattelandsgedebied met beperkingen voor de bouwhoogte en de noodzaak rekening te houden met het groene landschap. Krimpen aan den IJssel daarentegen heeft een meer stedelijk karakter, maar een beperkt aantal bouwlocaties, waardoor verdichting en hoogbouw vaak de enige uitbreidingsmogelijkheden zijn.

In de woonvisies van beide gemeenten staat de ambitie de woningvoorraad flink uit te breiden vanwege de groeiende vraag. Een aantal jaar geleden lag de focus

nog op een stabiele toename van het aantal woningen. In de Krimpenerwaard is een uitbreiding voorzien van 4.000 woningen tot 2040, waarvan 30% sociale huur. Dit aantal omvat geen projecten die al in de pijplijn zitten. Krimpen aan den IJssel richt zich op een toename van 555 nieuwe woningen tot 2030, waarbij het huidige aandeel sociale huur van circa 37% wordt gehanteerd.

**QuaWonen heeft haar ambities aangesloten op de toegenomen vraag**

QuaWonen wilde in 2021 en 2022 vanwege de toenmalige vraagverwachting een beperkte uitbreiding in de woningvoorraad realiseren. In haar nieuwe Koersplan is de ambitie uitgebreid en wil men circa 700 woningen tot 2030 toevoegen. Hierdoor sluit de portefeuille qua omvang en samenstelling beter aan op de toegenomen vraag en wensen en behoeften van (toekomstige) huurders. Vanwege de verhoogde ambitie heeft QuaWonen haar organisatie uitgebreid en is aangesloten bij de Rotterdamse Bouwversnelling.

**QuaWonen verkent opnieuw de behoefte aan middenhuurwoningen.**

Omdat de vraag naar middenhuur toeneemt heeft QuaWonen met gemeente Krimpen aan den IJssel de behoefte aan middenhuur onderzocht en gekeken bij haar projecten naar opties voor de invulling. Hierbij houdt men echter ook goed de behoefte aan sociale huurwoningen in het oog.

**QuaWonen onderzoekt hoe de bestaande voorraad optimaal kan worden ingezet**

QuaWonen heeft in het nieuwe Koersplan en de actualisatie van het portefeuilleplan keuzen gemaakt om de nieuwbouwplannen te realiseren. De focus ligt op bouwen van nieuwe woningen, maar gezien het geringe aantal bouwlocaties binnen het werkgebied kijkt men ook naar andere mogelijkheden zoals optoppen van bestaande gebouwen of het splitsen van woningen.

Het onderzoek naar het optoppen is reeds afgerond en QuaWonen gaat de opties hiervoor verder verkennen op projectniveau. Daarnaast gaat QuaWonen mogelijkheden voor woningdelen via technisch splitsen en via friends-contracten onderzoeken in juli 2025.

QuaWonen heeft tevens mogelijkheden voor het toevoegen van flexwoningen onderzocht, maar in overleg met de gemeenten is besloten dit niet te doen. De

investeringen in flexwoningen zijn fors en onrendabel, daarom kiest QuaWonen liever voor het realiseren van permanente woningen

#### QuaWonen sluit woningtypen aan op (veranderde) behoeften

QuaWonen heeft een aantal beleidsuitgangspunten die borgen dat het woningaanbod goed aansluit bij de behoeften van verschillende doelgroepen. Dat betekent meer levensloopgeschikte woningen, kleinere woningen en woonzorgvarianten, vooral op plekken waar deze schaars zijn. Bij nieuwbouw en herstructureringen kijkt QuaWonen naar mogelijkheden het aanbod beter af te stemmen op de vraag, met speciale aandacht voor vergrijzing.

#### QuaWonen onderzoekt ook andere oplossingen zoals doorstroming

De woningmarkt in het werkgebied blijft ondanks de stappen die QuaWonen zet onder druk staan. Woningzoekenden ervaren relatief lange wachttijden, mede door een beperkte doorstroming.

Bovendien is er behoefte aan meer variatie in het woningaanbod. De huidige woningportefeuille bestaat namelijk grotendeels uit eengezinswoningen, terwijl een gevarieerder aanbod, zoals appartementen, beter aansluit op de uiteenlopende woonbehoeften en kan bijdragen aan doorstroming.

Een specifiek aandachtspunt is het faciliteren van doorstroming van oudere huurders naar een voor hen beter passende woning. Drempels die hierbij spelen voor senioren huurders zijn onder andere de stijgende huur bij verhuizing, het intensieve verhuisproces, alsook sociale cohesie en veranderingen in de buurt na verhuizing. Daarom wordt gewerkt aan de ontwikkeling van praktische instrumenten om doorstroming te bevorderen door drempels weg te nemen.

#### Voorbeeldproject: Centrum-Zuid in Krimpen aan den IJssel

Nieuwbouwproject Centrum-Zuid is een samenwerking tussen de gemeente Krimpen aan den IJssel, Nederlandse Bouw Unie (NBU) en QuaWonen. Het oude busstation in Krimpen aan den IJssel wordt hierbij omgevormd tot een groene en moderne woonomgeving. Het project omvat de bouw van 280 appartementen, waarvan 143 sociale huurwoningen en 137 koopwoningen. De voorbereiding van de bouw duurde lang. In 2016 begonnen de eerste gesprekken tussen QuaWonen en de gemeente, gevolgd door de planontwikkeling en het bestemmingsplan. De

bouw startte in 2022. In de loop van de jaren werden de blokken één voor één opgeleverd. De laatste huurwoningen zijn in 2025 opgeleverd, maar het totale project wordt pas medio 2027 afgerond.

De gebouwen zijn zeer duurzaam en zijn BENG. Het complex is voorzien van een collectieve WKO-installatie van Eneco, die alle 280 appartementen van energie voorziet.

Het project heeft bijgedragen aan de doorstroming binnen de woningvoorraad: van de huurders komt 93% uit Krimpen aan den IJssel, en 91% van de huurders verlaat een grondgebonden woning om een appartement in het project Centrum-Zuid te betrekken.

#### In de afgelopen jaren is de sociale woningvoorraad van QuaWonen gegroeid

Door diverse nieuwbouwprojecten en fusies is het aantal verhuureenheden van QuaWonen toegenomen van 8.541 in 2021 naar circa 9.500 in 2024. Een voorbeeld van nieuwbouwontwikkeling is de vernieuwing in Schoonhoven.

**Afbeelding 1.1** Woontoren project Centrum-Zuid



In 2021 zijn 63 nieuwbouwwoningen opgeleverd, 40 in 2022 en 44 in 2023.

QuaWonen is gefuseerd met Woningbouwstichting Samenwerking uit Ouderkerk aan den IJssel in 2022 en Woningbouwstichting Beter Wonen in Ammerstol in 2024. Door de fusies zijn de volkshuisvestelijke taken in de kernen Ouderkerk aan den IJssel en Ammerstol uitgebreid. In totaal zijn door de fusies 520 woningen toegevoegd aan de woningvoorraad van QuaWonen.

#### 1.1.2 De waardering door samenwerkingspartners

##### Huurders

Het Centraal Overleg Huurdersorganisaties (COH) is tevreden over de inzet en prestaties van QuaWonen om de beschikbaarheid van de woningvoorraad te vergroten. QuaWonen doet binnen haar mogelijkheden wat zij kan om nieuwbouw te realiseren en kijkt ook naar oplossingen zoals kleiner bouwen. Toch zijn de uitdagingen groot want bouwen ligt vaak politiek gevoelig. In de

kernen. Daarnaast is het moeilijk om alle bijzondere doelgroepen te bedienen zonder de 'reguliere' huurders het gevoel te geven dat zij buiten de boot vallen.

In de gemeente Krimpenerwaard zijn nauwelijks locaties beschikbaar voor sociale huur omdat veel grond volgens COH naar projectontwikkelaars gaat. Verdichten of de hoogte in bouwen lijkt daar de enige optie, maar er gelden beperkingen op het gebied van hoogbouw. Ondanks deze beperkingen ziet het COH dat QuaWonen zich inspant om te blijven bouwen.

### Gemeenten

De gemeente Krimpen aan den IJssel is tevreden met het aandeel sociale huurwoningen, dat met 34% relatief hoog is in de regio. Ze waardeert de inzet van QuaWonen, onder meer bij sloop- en nieuwbouwprojecten en inbreidingslocaties, zoals de projecten in de Schildersbuurt en de succesvolle realisatie in Centrum-Zuid. Ondanks vertragingen, bijvoorbeeld door bewonersverzet in de Schildersbuurt, ziet de gemeente QuaWonen als een betrokken en betrouwbare partner.

De gemeente Krimpenerwaard erkent eveneens de inzet van QuaWonen, maar ziet ook ruimte voor verbetering. De gemeente steekt de hand in eigen boezem als het gaat om het gebrek aan geschikte bouwlocaties, maar omdat sinds 2022 meer bouwlocaties beschikbaar zijn, ziet de gemeente graag dat QuaWonen zich sneller committeert. Volgens de gemeente is de corporatie te voorzichtig in het committeren aan een kans zolang niet alle aspecten zijn vastgelegd of gemeentelijke procedures zijn doorlopen. Positief is dat de gemeente aangeeft dat sprake is van een verbeterde samenwerking, waarbij gemeente en corporatie zoeken naar slimme oplossingen als verdichting en optoppen. De gemeente benadrukt het belang van gezamenlijk optrekken richting gemeenteraad en andere partijen om plannen sneller en soepeler te realiseren. Ook wil de gemeente waar mogelijk QuaWonen helpen.

### Overige samenwerkingspartners

De overige samenwerkingspartners waarderen de inzet en prestaties van QuaWonen op het gebied van de beschikbaarheidsopgave. Tegelijkertijd vinden sommige samenwerkingspartners dat QuaWonen meer sociale huurwoningen kon toevoegen in de gemeente Krimpenerwaard door zichzelf wat steviger te

positioneren. Tegelijkertijd erkennen de samenwerkingspartners dat het politieke sentiment binnen de gemeente een uitdaging vormt.

QuaWonen wordt gezien als een degelijke en betrouwbare organisatie. Wel zien de samenwerkingspartners ruimte voor QuaWonen om zich nadrukkelijker te laten gelden en meer contact te zoeken met politieke partijen. Een activistischere houding zou kunnen helpen, hoewel dit niet de stijl is die QuaWonen van nature hanteert. Daarnaast wordt geadviseerd om woningzoekenden lokaal meer gezicht te geven, zoals via een platform als Maaskoepel. Dit kan bijdragen aan een beter begrip en waardering van sociale huurwoningen onder inwoners.

### 1.1.3 De waardering door de visitatiecommissie

De visitatiecommissie waardeert de prestaties van QuaWonen ten aanzien van Qua Huisvesten (beschikbaarheid) als **goed**. QuaWonen heeft meer gedaan dan verwacht mag worden om de woningvoorraad uit te breiden ondanks verschillende uitdagingen zoals het beperkte aantal bouwlocaties. Men heeft een aantal mooie nieuwbouwprojecten opgeleverd en heeft bovendien onderzoek gedaan naar andere mogelijkheden om de woningvoorraad uit te breiden. Door de fusies heeft QuaWonen haar bezit uitgebreid en daarmee woningen voor de sociale voorraad behouden.

Dit neemt niet weg dat er mogelijkheden tot verbetering zijn. Richting de toekomst zou QuaWonen bijvoorbeeld actiever in kunnen spelen op de kansen die er (sinds kort) in gemeente Krimpenerwaard zijn. Ook ziet de visitatiecommissie dat er vanuit de samenwerkingspartners behoefte is aan een meer proactieve en zichtbare opstelling, om woningbouw hoger op de (politieke) agenda te krijgen.

## 1.2 Opgave 2: Qua Huisvesten (betaalbaarheid)

### 1.2.1 De opgaven en de prestaties

QuaWonen zet in op betaalbare en passende woningen, met een evenwichtige verdeling van het aanbod in verschillende huurprijsklassen en oog voor de grootte van huishoudens. De corporatie zorgt dat voldoende woningen beschikbaar zijn binnen de aftoppings- en liberalisatiegrenzen, zodat verschillende inkomensgroepen een geschikte woning kunnen vinden.



Gedurende de visitatieperiode is een gematigd huurbeleid gevoerd, waarbij rekening wordt gehouden met de totale woonlasten van huurders. In 2021 paste QuaWonen, in overeenstemming met het overheidsbesluit, een eenmalige huurbevriezing toe. In 2022 werd de huur met 2,6% verhoogd, wat gelijk was aan de inflatie, maar voor slecht geïsoleerde woningen bleef de verhoging beperkt tot 0,75%. In 2023 is de huur voor veel huurders verlaagd en werd de sociale huur met maximaal 2,6% verhoogd, conform de Nationale Prestatieafspraken. Bovendien kiest de corporatie er bewust voor om nieuwbouwwoningen in het betaalbare segment te verhuren. Al deze maatregelen dragen bij aan het borgen van de betaalbaarheid.

#### **Uitdaging: energielasten zetten betaalbaarheid onder druk**

Een grote uitdaging bij het borgen van de betaalbaarheid was het omgaan met de stijgende energielasten in 2021 en 2022. Aangezien de corporatie geen invloed heeft op stijgende energiekosten of het stookgedrag van bewoners, heeft QuaWonen huurders geholpen door te investeren in isolatie en andere energiebesparende maatregelen die structureel besparen. Ook wordt op deze manier duurzaamheid en betaalbaarheid gecombineerd.

QuaWonen heeft ook welzijnsorganisaties actief geïnformeerd over mogelijkheden huurders te ondersteunen bij het aanvragen van huurverlaging, en is binnen ontmoetingsgroepen van Krimpenerwaard Intercultureel een voorlichtingssessie gegeven om inwoners met een niet-westerse migratieachtergrond te helpen bij dit proces.

#### **Dilemma: betaalbaarheid heeft invloed op leefbaarheid**

Binnen het werkgebied kan het voorkomen dat er een toenemende concentratie van bepaalde inkomensgroepen is. Dit heeft invloed op de wachttijden en gevolgen voor de sociale samenstelling en de saamhorigheid binnen wijken. QuaWonen zoekt daarom de balans tussen leefbaarheid van buurten en betaalbaarheid van woningen door te streven naar een evenwichtige inkomensverdeling onder huurders. Daarom worden bij nieuwbouwprojecten verschillende huurprijzen aangeboden zodat deze toegankelijk zijn voor verschillende inkomensgroepen. Ook is het streefhuurbeleid geactualiseerd, zodat de huurprijzen beter aansluiten op de betaalbaarheidseisen en de marktomstandigheden.

Om de betaalbaarheid te borgen én een evenwichtige verdeling van woningen te garanderen, heeft QuaWonen in 2023 een nieuw Portefeuilleplan opgesteld. Dit plan scherpt de balans tussen de verschillende inkomensgroepen verder aan, zodat iedere groep een gelijke kans heeft op een woning.

#### **QuaWonen zet in op vroegsignalering**

In het convenant Vroegsignalering Schulden zijn afspraken gemaakt om betalingsachterstanden snel op te merken en hulp aan te bieden. QuaWonen werkt samen met gemeenten, collega-corporaties en maatschappelijke partners om vroegtijdig financiële problemen bij huurders te signaleren en huisuitzettingen te voorkomen. Samen met de partners biedt QuaWonen hulp op maat, zoals schuldhelpverlening of betalingsregelingen. De samenwerking met de gemeenten verloopt volgens QuaWonen naar tevredenheid, met duidelijke rollen en kaders binnen de samenwerking.

### **1.2.2 De waardering door samenwerkingspartners**

#### **Huurders**

Het COH ziet ruimte voor verbetering in de inzet van QuaWonen op betaalbaarheid. De meningen onder huurdersorganisaties over de inkomensafhankelijke huurverhoging zijn verdeeld; sommige begrijpen de keuzes, terwijl anderen zorgen uiten, vooral omdat huurprijs en woningkwaliteit niet altijd in balans lijken. Ook waarschuwt het COH voor het risico dat huurders de huur in de toekomst niet meer kunnen betalen, vooral door stijgende (energie)kosten. Daarom roept het COH QuaWonen op om het sociale aspect meer centraal te stellen en begrip te tonen voor individuele situaties.

De aanpak van huurachterstanden – inclusief nauwe samenwerking met de gemeente – waardeert het COH. Bij een gemiste betaling volgt snel een brief en wordt contact gezocht met de huurder. Tegelijkertijd ervaart Huurdersvereniging Samen Beter Wonen Ammerstol dat QuaWonen soms te rigide omgaat met huurachterstanden. Meer differentiatie in de communicatie helpt de boodschap beter af te stemmen op de situatie van de huurder.



## Gemeenten

De gemeenten waarderen de aanpak van QuaWonen op het gebied van betaalbaarheid. QuaWonen heeft een woonlastenfonds opgezet voor mensen die vrij plotseling te maken hebben met beperkte financiële middelen, welke ook beschikbaar is voor mensen in de sociale huur. Het fonds biedt onder andere een tijdelijke huurkorting of het verhuizen naar een goedkopere woning. Daarnaast verloopt de samenwerking met het sociaalteam van de gemeente goed, met aandacht voor vroegsignalering en schuldenproblematiek.

### 1.2.3 De waardering door de visitatiecommissie

De visitatiecommissie waardeert de prestaties van QuaWonen ten aanzien van Qua Huisvesten (betaalbaarheid) als **goed**. De visitatiecommissie vindt dat QuaWonen, onder andere door het gematigde huurbeleid, streefhuurbeleid en de aangescherpte aanpak rond vroegsignalering, oog heeft voor de 'menselijke maat'. QuaWonen zet haar huurbeleid daarnaast gericht in om leefbaarheid in wijken en buurten te bevorderen. QuaWonen houdt bovendien goed rekening met de sociale samenstelling van haar wijken en buurten en zorgt ervoor dat woningen bereikbaar zijn voor verschillende inkomensgroepen.

Ook ziet de visitatiecommissie dat de samenwerkingspartners tevreden zijn over de inspanningen en inzet van QuaWonen.

## 1.3 Opgave 3: Qua Huisvesten Plus

### 1.3.1 De opgaven en de prestaties

De opgave voor wonen met een plus is toegenomen gedurende de visitatieperiode. De toenemende complexiteit – als gevolg van de instroom van kwetsbare groepen, de vergrijzing en de budgettaire druk op zorg en ondersteuning – vraagt om innovatieve woonvormen en een sterk netwerk voor begeleiding.

Het werkgebied van QuaWonen kent verschillende uitdagingen op het gebied van wonen met een plus. In Krimpen aan den IJssel verloopt de samenwerking tussen verschillende partijen soepel, waardoor huurders met een zorgvraag of andere ondersteuningsbehoeften beter kunnen worden geholpen. Tegelijkertijd

kent deze gemeente een toenemende instroom van kwetsbare huishoudens, wat invloed heeft op de samenstelling van wijken en de sociale dynamiek.

In de Krimpenerwaard zijn er nog mogelijkheden om de samenwerking tussen betrokken partijen verder te versterken. Uitdagingen bij bewoners komen hier soms later aan het licht, waardoor het tijdig bieden van ondersteuning en preventieve maatregelen complexer kan zijn. QuaWonen heeft met beide gemeenten afgestemd over welke kernen passend zijn voor bepaalde doelgroepen, waarbij indien nodig maatwerk wordt toegepast.

### QuaWonen maakt werk van veerkrachtige wijken

Een wijk beschikt over veerkracht als er een goede balans is tussen bewoners die ondersteuning nodig hebben en bewoners die kunnen bijdragen aan de leefbaarheid. Het creëren van zo'n balans vereist passend beleid en nauwe samenwerking met verschillende partners, zoals welzijnsorganisaties en gemeenten.

Een dilemma ontstaat doordat de aanwezigheid van kwetsbare groepen in een wijk bijdraagt aan de veelzijdigheid van een wijk, maar ook extra zorg en begeleiding vraagt, wat druk legt op de beschikbare middelen en voorzieningen. Bovendien is het alleen woningen beschikbaar stellen niet voldoende er is meer nodig om kwetsbare bewoners een stabiele woonomgeving te bieden, zoals passende zorg en sociale ondersteuning. QuaWonen is daarom op zoek naar de juiste balans tussen deze verschillende behoeften en de leefbaarheid in de wijk.

Er zijn echter uitdagingen die het streven naar veerkrachtige wijken bemoeilijken. De vergrijzing zet door, wat leidt tot een groeiende behoefte aan geschikte woningen en zorgvoorzieningen. Ook is in bepaalde kernen van de Krimpenerwaard het voorzieningenniveau beperkt en is de woningvoorraad eenzijdig, wat doorstroming belemmert. De toenemende concentratie van bijzondere doelgroepen heeft daarnaast ook invloed op de leefbaarheid binnen een buurt, mede omdat de spreidingsmogelijkheden beperkt zijn.

### QuaWonen is aan de slag gegaan met de uitdagingen

QuaWonen heeft gewerkt aan het verduidelijken van de samenwerking met zorg- en welzijnsorganisaties. Hierdoor is de rol van QuaWonen verder



verduidelijkt en ingevuld. Er is bijvoorbeeld gekozen bij te dragen aan vastgoedoplossingen die efficiënte zorg en ondersteuning mogelijk maken. Waar nodig wordt vanuit ieders rol over de grenzen van de eigen organisatie heen gekeken en wordt in samenwerking met bewoners en netwerkpartners gezocht naar passende oplossingen.

In de visitatieperiode heeft QuaWonen goed ingezet op wonen met een plus. Zo wordt woonzorggebouw Crimpenersteyn gesloopt en wordt een nieuwe locatie gebouwd. Dit levert een belangrijke uitbreiding aan de huisvesting van ouderen en mensen met een zorgvraag. Daarnaast zijn er initiatieven ontwikkeld om woningen aan te passen, zodat ouderen langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Ook wordt er geïnvesteerd in innovatieve woonconcepten om beter in te spelen op de behoeften van kwetsbare doelgroepen.

### 1.3.2 De waardering door samenwerkingspartners

#### Huurders

Het COH is tevreden over QuaWonen op het gebied van de woonzorgopgave. Zo kijkt QuaWonen naar de minimale huishoudensgrootte bij toewijzing van grotere woningen en stimuleert zij doorstroming door de bouw van kleinere, passende woningen. Belangrijk daarbij zijn volgens het COH twee factoren: een duidelijke prijsprikkel (het huurverschil tussen oude en nieuwe woning) en het ontzorgen van huurders bij een verhuizing. Vooral senioren, die vaak al 30 tot 40 jaar in een eengezinswoning wonen, zien op tegen de praktische en financiële gevolgen van verhuizen. Deze drempel kan QuaWonen – met ondersteuning en maatwerk – verlagen. De huurders ervaren tegelijkertijd dat de aanpak voor doorstroming per woonconsulent kan verschillen. Er is daarom behoefte aan een eenduidige aanpak voor alle huurders die in aanmerking komen voor doorstroming. Ook op het vlak van levensloopbestendig bouwen is QuaWonen actief volgens het COH, met onder andere projecten in Krimpen aan den IJssel. Toch blijft het verkrijgen van bouwlocaties voor deze opgave een grote uitdaging.

#### Gemeenten

De gemeente Krimpen aan den IJssel is tevreden over de prestaties van QuaWonen op het gebied van wonen en zorg. QuaWonen voert verschillende projecten uit en heeft actief bijgedragen aan de woonzorgvisie van de gemeente.

De betrokkenheid en inzet van QuaWonen wordt gewaardeerd door de gemeente.

Ook gemeente Krimpenerwaard waardeert de inzet van QuaWonen voor wonen en zorg. De maatschappelijke betrokkenheid van QuaWonen is sowieso groot en sterke voorbeelden zijn het toevoegen van nultredenwoningen en het realiseren van projecten die geschikt zijn voor een brede doelgroep. Tegelijkertijd ziet men ruimte voor optimalisatie, onder meer in het creatiever invullen van de taakstelling voor statushouders, bijvoorbeeld via woningdelen of friends-contracten. Daarnaast wil de gemeente QuaWonen meegeven om helder te communiceren richting de gemeente over de keuzes die de corporatie maakt, zoals bij het wel of niet toepassen van woningsplitsing of deelname aan concepten als 'Wonen Eerst'.

#### Overige samenwerkingspartners

De overige samenwerkingspartners zijn tevreden over de inzet van QuaWonen voor dit thema. De samenwerking tussen QuaWonen en zorg- en welzijnsorganisaties wordt overwegend positief beoordeeld, al varieert de ervaring. Spoedzaken worden snel opgepakt, terwijl minder dringende kwesties soms vertraging oplopen. Ook leeft bij enkele zorg- en welzijnsorganisaties het gevoel dat bewonersklachten serieuzer onderzocht zouden moeten worden in plaats van uitsluitend algemene adviezen te geven.

Zorg- en welzijnspartijen waarderen de inzet van QuaWonen op het gebied van wonen en zorg. De samenwerking met De Zellingen rond het concept "Wonen met een Plus" wordt genoemd als een sterk voorbeeld van een gezamenlijke ambitie om woon- en zorgbehoeften beter te integreren. QuaWonen toont hierin initiatief door zowel bouwprojecten te realiseren als bestuurlijke aandacht te genereren voor bredere uitrol. Tegelijkertijd zien de zorg- en welzijnspartijen een aandachtspunt: namelijk (nog) proactiever optreden en een eigen visie ontwikkelen voor het wonen en zorgvraagstuk.

### 1.3.3 De waardering door de visitatiecommissie

De visitatiecommissie waardeert de prestaties van QuaWonen ten aanzien van Qua Huisvesten Plus als **naar behoren**. QuaWonen biedt huisvesting met een plus aan onder andere senioren en statushouders. De visitatiecommissie

waardeert dat intensiever samengewerkt wordt met zorg- en welzijnsinstellingen om bij te dragen aan vastgoedoplossingen die efficiënte zorg en ondersteuning mogelijk maken. De visitatiecommissie wil QuaWonen tegelijkertijd meegeven om de inzet op het actief stimuleren en faciliteren van doorstroming voort te zetten, zodat de corporatie hier in de komende jaren de vruchten van kan plukken. Ook moedigt de visitatiecommissie QuaWonen aan om een eigen visie te ontwikkelen voor het wonen en zorgvraagstuk, waarbij de corporatie haar netwerk actief kan betrekken.

## 1.4 Opgave 4: Qua Verduurzamen

### 1.4.1 De opgaven en de prestaties

#### QuaWonen heeft haar beleid herijkt en de woningvoorraad verduurzaamd

In de herijkte duurzaamheidsvisie staat dat QuaWonen zich samen met bewoners, de gemeenten en andere partners wil inzetten voor een brede, buurtgerichte aanpak voor een natuurinclusieve en klimaatneutrale woon- en leefomgeving. Richting de toekomst wil QuaWonen kijken naar biobased en circulair bouwen.

In de visitatieperiode heeft QuaWonen de woningvoorraad verbeterd door bijvoorbeeld het compleet isoleren van woningen om de energie-efficiëntie te verbeteren, met bijzondere aandacht voor woningen met lage energielabels (E, F en G). Dit draagt bij aan verduurzaming, uitstraling en wooncomfort. Vanwege toenemende energiearmoede onder huurders is het programma versneld doorgevoerd. Daarnaast heeft QuaWonen in totaal circa 470 woningen verduurzaamd en 3.000 zonnepanelen geplaatst. Hierdoor is gemiddeld energielabel B bereikt in de visitatieperiode.

In de visitatieperiode is de score B voor duurzaamheid ontvangen in de Aedes benchmark. Dit betekent dat de duurzaamheid van de woningvoorraad gemiddeld scoort ten opzichte van andere corporaties. Tegelijkertijd vraagt de verdere verduurzaming van het grote aandeel eengezinswoningen van QuaWonen een forse (geplande) inzet.

QuaWonen streeft naar een gelijkwaardige inzet binnen haar werkgebied. In de visitatieperiode is QuaWonen gefuseerd met Woningbouwstichting Samenwerking uit Ouderkerk aan den IJssel en Woningbouwstichting Beter Wonen uit Ammerstol. Het overgenomen bezit is onderhouden, maar er ligt wel

een grote verduurzamingsopgave die door QuaWonen is opgenomen in haar portefeuilleplan. In Ouderkerk heeft QuaWonen twee renovatieprojecten uitgevoerd in 2024, en in 2025 begint de verduurzaming van een deel van de woningen in Ammerstol.

#### Uitdaging: balanceren tussen innovatie en bewezen methoden

Bij verduurzaming speelt het vinden van een balans tussen het oppakken van de vastgelegde opgaven én het nastreven van innovatieve oplossingen. Moet QuaWonen zich beperken tot het implementeren van basismaatregelen, zoals isolatie, of juist innoveren? De afweging moet zorgvuldig gemaakt worden gezien de maatschappelijke verplichting van QuaWonen enerzijds en de uiteenlopende behoeften van huurders anderzijds. QuaWonen kiest ervoor geen koploper te zijn op het gebied van innovatieve technieken, maar zich te richten op bewezen methoden.

#### Andere uitdagingen voor de verduurzaming

QuaWonen kent diverse uitdagingen voor de verduurzaming van de woningvoorraad waaronder de staat van de fundering, die zorgvuldig moest worden beoordeeld. Een andere belangrijke uitdaging is de flora- en faunawetgeving, die een zorgvuldige invulling vereiste. In de visitatieperiode liepen verschillende verduurzamingsprojecten vertraging op, waardoor QuaWonen minder woningen verduurzaamde dan gepland. QuaWonen heeft hiervan geleerd om zeer vroeg in het proces hiervoor een aanvraag te doen. Ook heeft de corporatie geleerd dat uitgebreid vooronderzoek cruciaal is om onverwachte vertragingen te vermijden.

#### Succesfactor: Vroegtijdige betrokkenheid van ketenpartners

Het vroegtijdig betrekken van ketenpartners bij onderhoudsprojecten wordt als een belangrijke succesfactor gezien. Als partners al in een vroeg stadium meedenken over vraagstukken, kunnen kennis en praktijkervaring worden ingebracht bij de voorbereiding en planning. Dit leidt tot betere keuzes en verhoogt de uitvoeringskwaliteit. Daarnaast wordt de efficiëntie vergroot doordat processen beter op elkaar worden afgestemd.



#### 1.4.2 De waardering door samenwerkingspartners

##### Huurders

Het COH is over het algemeen tevreden over de inzet van QuaWonen op het gebied van duurzaamheid en kwaliteit. Er is duidelijk commitment om woningen te verduurzamen, met speciale aandacht voor woningen met energielabel E, F en G. Tegelijk ziet het COH dat verduurzamen in sommige kernen lastiger is, vooral door het 'gespikkelde bezit' met veel verspreide of losstaande woningen. Daarnaast vindt het COH dat het afschaffen van de salderingsregeling bij zonnepanelen een uitdaging is voor QuaWonen. Het COH wil QuaWonen meegeven om hier zorgvuldig mee om te gaan om draagvlak te behouden en huurders niet op kosten te jagen.

Het COH ziet dat investeringen in verduurzaming bijdragen aan betaalbaarheid, maar ook dat duurzame apparaten in de praktijk soms lastig in gebruik blijken voor huurders. Dit kan leiden tot pieken en dalen in verbruik. Hier ligt volgens het COH een kans voor betere begeleiding en uitleg vanuit QuaWonen richting huurders.

##### Gemeenten

De gemeente Krimpen aan den IJssel is zeer tevreden over de prestaties van QuaWonen op het gebied van duurzaamheid en kwaliteit want QuaWonen neemt landelijke afspraken serieus en heeft een goede verduurzamingsaanpak opgezet. Ook wordt goed de relatie gelegd met andere maatschappelijke opgaven. Een mooi voorbeeld is het betrekken van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt bij renovatieprojecten. Op deze wijze wordt door QuaWonen verbinding gemaakt met de wijk en maken de betrokkenen in 16 weken grote stappen richting het vinden van werk.

De gemeente Krimpenerwaard heeft beperkt zicht op de inzet van QuaWonen voor duurzaamheid en kwaliteit. Wel weet de gemeente dat de afgelopen jaren door QuaWonen stevig is ingezet op kwaliteitsverbetering, onder andere via herstructurering en het efficiënter inrichten van haar bezit.

##### Overige samenwerkingspartners

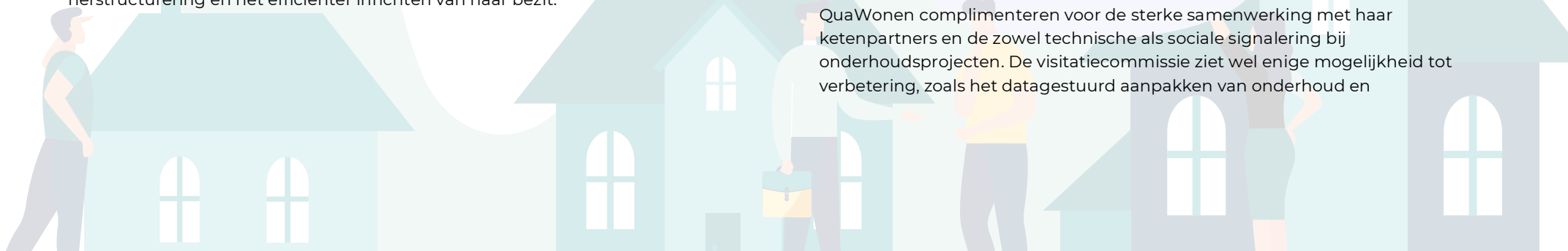
QuaWonen wordt door de overige samenwerkingspartners gewaardeerd om haar gestructureerde en planmatige aanpak op het gebied van duurzaamheid en kwaliteit. De corporatie beschikt over goed inzicht in de staat van haar bezit en ontwikkelt duidelijke langetermijnplannen. Door nauwe samenwerking met haar ketenpartners wordt tijdige signalering en gezamenlijke oplossing van onderhoudsvraagstukken geborgd. De samenwerkingspartners zien hierin een sterke basis voor verdere samenwerking.

QuaWonen laat ook een groeiende betrokkenheid bij bewonersparticipatie door het versterken van de signaleringsfunctie tijdens onderhoudswerkzaamheden.

QuaWonen wordt door verschillende samenwerkingspartners ook aangespoord om innovatiever en ambitieuzer op te treden gezien haar schaal. Als voorbeeld wordt het datagestuurde aanpakken van onderhoud en verduurzaming genoemd. Ketenpartners zien kansen voor QuaWonen om (nog) meer datagestuurd te werken en geven aan dat zij graag hun kennis en ervaring op dit onderwerp willen delen met QuaWonen. Zo wordt gesignaleerd dat de huidige standaard-onderhoudscyclus van zeven jaar niet altijd aansluit bij de werkelijke staat van het vastgoed. Door beschikbare technische data beter te benutten, kan per complex gerichter worden bepaald wanneer onderhoud echt nodig is. Dit vergroot de efficiëntie, voorkomt onnodige kosten en sluit beter aan bij de onderhoudsbehoefte van bewoners.

#### 1.4.3 De waardering door de visitatiecommissie

De visitatiecommissie waardeert de prestaties van QuaWonen ten aanzien van Qua Verduurzamen als **goed**. De corporatie doet meer dan verwacht mag worden door onder meer de koppeling met participatie. De visitatiecommissie ziet dat QuaWonen commitment heeft getoond voor het verduurzamen van de woningvoorraad, bijvoorbeeld bij de geïntensiveerde aanpak voor glasvervanging. Ook de uitgevoerde renovatieprojecten op het overgenomen bezit in Ouderkerk tonen de inzet van QuaWonen voor duurzaamheid. De visitatiecommissie wil QuaWonen complimenteren voor de sterke samenwerking met haar ketenpartners en de zowel technische als sociale signalering bij onderhoudsprojecten. De visitatiecommissie ziet wel enige mogelijkheid tot verbetering, zoals het datagestuurde aanpakken van onderhoud en



verduurzaming. Door beschikbare technische data beter te benutten, kan per complex gerichter worden bepaald wanneer onderhoud echt nodig is. Dit vergroot de efficiëntie, voorkomt onnodige kosten en sluit beter aan bij de onderhoudsbehoefte van bewoners.

## 1.5 Opgave 5: Qua Samenleven

### 1.5.1 De opgaven en de prestaties

QuaWonen wil huurders een fijne, goed onderhouden woning in een prettige en veilige woonomgeving aanbieden. Daarom is de afgelopen jaren de inzet op dit punt versterkt onder de noemer Qua Samenleven. De gedachte is dat als geen aandacht aan leefbaarheid wordt besteed, dit in de toekomst meer tijd en energie kost. De corporatie richt zich op samenwerking, bewonersparticipatie en het aanpakken van zorg- en overlastkwesties. Ook biedt QuaWonen begeleiding en praktische ondersteuning aan huurders, zoals het uitlenen van gereedschap. Daarnaast benut QuaWonen haar complex- en buurtbeheerders om acties in de wijk te coördineren en signalen op te pikken zodat men weet wat er speelt en leeft.

QuaWonen ziet dat de leefbaarheid met name in wijken waar een groeiende concentratie van kwetsbare personen is onder druk staat. Dit gaat gepaard met verschillende vormen van problematiek, zoals ondermijning, woonfraude en overlast. In Krimpen aan den IJssel is sprake van een eenzijdige bewonerssamenstelling in bepaalde wijken, waardoor de sociale draagkracht beperkt is en leefbaarheidsproblematiek toeneemt.

QuaWonen is zich bewust van deze situatie en onderneemt stappen om de signalen uit de wijk beter te begrijpen en op te pakken. Zo organiseert de corporatie bijeenkomsten waarin bewoners hun zorgen en behoeften kunnen uitspreken, met als doel het versterken van onderlinge verbinding en het verbeteren van de leefomgeving.

#### QuaWonen heeft haar inzet op leefbaarheid geïntensiveerd

De nauwere samenwerking met partners in de wijk heeft geleid tot een snellere aanpak van overlast, wat heeft bijgedragen aan een stijging van de klanttevredenheid over de woonomgeving naar een 7,3. Sinds 2023 zijn buurtbemiddeling en gedragsaanwijzingen duidelijk geïntegreerd in de

overlastaanpak. Bovendien zijn er 14 buurtkamers, waaronder de buurtkamer Parkrand in Krimpen aan den IJssel, waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten en deelnemen aan activiteiten. Dit versterkt de sociale cohesie in de wijken. Daarnaast is er een pilot gestart in de wijk Boveneind in Krimpen aan den IJssel.

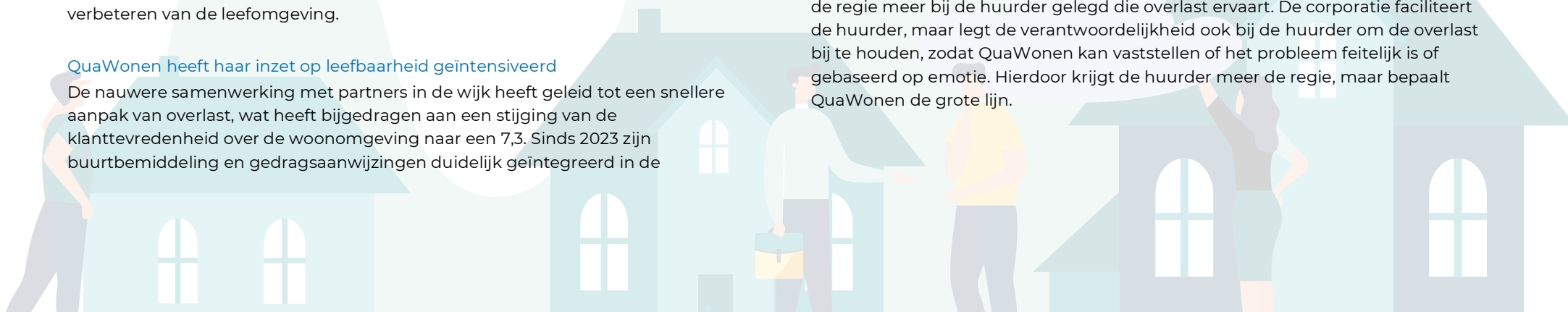
#### QuaWonen is aan de slag gegaan met Wijkgericht Werken

In 2021 heeft QuaWonen de Memo Wijkgericht Werken opgesteld waarin heldere taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn gedefinieerd om op proactieve en projectmatige wijze te werken. Door processen te verbeteren en één gemeenschappelijke taal te hanteren, wil QuaWonen optimaal samenwerken met alle betrokken partijen. Sinds 2023 is QuaWonen gestart met wijkgericht werken.

#### QuaWonen heeft een andere manier van samenwerken gevonden

QuaWonen erkent dat zij de leefbaarheidsopgave niet alleen kan aangaan, en daarom zet zij in op samenwerking met lokale partners zoals gemeenten en welzijnsorganisaties. Ook werkt QuaWonen in Krimpen aan den IJssel samen met onder andere de Politie Eenheid Rotterdam, het Arrondissement Rotterdam en verschillende organisaties binnen het sociaal en veiligheidsdomein. In de Krimpenerwaard vindt samenwerking plaats met de Politie Eenheid Den Haag, het Arrondissement Den Haag – regio Gouda en andere betrokken partijen binnen hetzelfde domein.

Tijdens de visitatieperiode heeft QuaWonen haar samenwerkingen met betrekking tot leefbaarheid tegen het licht gehouden en heeft enkele leerpunten opgedaan. Een bevinding was dat er veel verschillende partijen betrokken waren. Daarom is de vraag gesteld welke partijen het beste passen bij de specifieke situatie en wie uiteindelijk de regie voert. Een concreet voorbeeld is het verbeterde proces rondom woonoverlast. QuaWonen heeft dit proces herzien en de regie meer bij de huurder gelegd die overlast ervaart. De corporatie faciliteert de huurder, maar legt de verantwoordelijkheid ook bij de huurder om de overlast bij te houden, zodat QuaWonen kan vaststellen of het probleem feitelijk is of gebaseerd op emotie. Hierdoor krijgt de huurder meer de regie, maar bepaalt QuaWonen de grote lijn.



### De aanpak voor leefbaarheid nu en richting de toekomst

In 2024 richtte QuaWonen zich op verschillende belangrijke initiatieven. De focus lag op buurtkamers, buurtbeheer en de leercurve van het zorg- en overlastproces. De wijkregie werd verder opgepakt, met speciale aandacht voor veerkrachtige wijken. QuaWonen zette ook in op datagestuurde inzichten, door het meten en analyseren van gegevens om de effectiviteit van haar aanpak te vergroten.

De aanpak van QuaWonen voor leefbaarheid in wijken is momenteel nog reactief gedreven door de (acute) opspelende problematiek, maar vanaf 2025 gaat men meer proactief werken aan veerkrachtige wijken met als doel zowel de kwantiteit als de kwaliteit van het wonen en samenleven in de wijken te verbeteren.

## 1.5.2 De waardering door samenwerkingspartners

### Huurders

Het COH is tevreden over de inzet en ziet dat QuaWonen steeds beter omgaat met leefbaarheid. De samenwerking met gemeenten verloopt goed, en er worden gezamenlijke afspraken gemaakt over onder andere het labelen van woningen voor specifieke doelgroepen. Het COH waarschuwt wel voor een te sterke concentratie van bepaalde doelgroepen. Dit kan de leefbaarheid negatief beïnvloeden. Daarnaast zien huurders dat door de woningnood mensen van buiten de kernen verhuizen naar de (kleine) kernen. Dit verandert de dynamiek en sfeer, iets waar QuaWonen aandacht voor moet hebben.

### Gemeenten

De gemeenten Krimpen aan den IJssel en Krimpenerwaard waarderen de inzet van QuaWonen voor leefbaarheid. In Krimpen aan den IJssel wordt de betrokkenheid van QuaWonen bij gemeentelijke wijkprojecten positief beoordeeld, zoals bij de Park- en Vijverflats. Tegelijk signaleert de gemeente dat de corporatie minder actief is in het gericht stimuleren van doorstroming en dat zij nog niet optimaal de verruimde lokale voorrangsregeling gebruikt.

In de Krimpenerwaard wordt QuaWonen gezien als een zichtbare en benaderbare partner, met aandacht voor buurtgericht werken en bewonersbehoeften. De samenwerking met de gemeente is goed, ook op het

vlak van openbare orde en veiligheid. De gemeente moedigt QuaWonen wel aan om haar sociale inzet meer zichtbaar te maken, bijvoorbeeld door trots te zijn op het werk van buurtbeheerders en haar rol in de wijk.

### Overige samenwerkingspartners

Samenwerkingspartners waarderen QuaWonen om haar inzet voor leefbaarheid, vooral via complex- en buurtbeheerders die dichtbij de bewoners staan. Zorg- en welzijnsorganisaties prijzen de beschikbaarheid van buurtkamers, omdat deze bijdragen aan korte lijnen, sociale cohesie en een gevoel van verbondenheid binnen de wijken. Tegelijk merken zij op dat deze voorzieningen vooral bewoners van specifieke complexen bereiken, waardoor de bredere wijkparticipatie nog beperkt blijft. Zij adviseren QuaWonen dan ook om actief te verkennen hoe wijkparticipatie inclusiever en breder georganiseerd kan worden, zodat meer bewoners betrokken raken bij de leefbaarheid in hun omgeving. Collega-corporaties zien de effectieve leefbaarheidsaanpak die QuaWonen in Krimpen aan den IJssel hanteert en moedigen de corporatie aan deze succesvolle methodiek ook in de Krimpenerwaard toe te passen, waar leefbaarheidsuitdagingen vergelijkbaar zijn.

QuaWonen wordt daarnaast gezien als een betrokken en betrouwbare partner bij het aanpakken van complexe overlastsituaties. Samenwerkingspartners stimuleren QuaWonen om striktere gedragsregels te formuleren en sneller in te grijpen bij overlast, zodat het woonklimaat voor alle bewoners wordt verbeterd en behouden. Tegelijkertijd wordt erkend dat QuaWonen nog zoekende is naar de juiste balans tussen handhaving en sociale benadering, wat vraagt om een zorgvuldige en transparante aanpak om het vertrouwen binnen de wijken te versterken.

## 1.5.3 De waardering door de visitatiecommissie

De visitatiecommissie waardeert de prestaties van QuaWonen ten aanzien van Qua Samenleven als **goed**. De corporatie doet meer dan verwacht mag worden. De visitatiecommissie waardeert dat QuaWonen de inzet op leefbaarheid heeft uitgebreid in de visitatieperiode. De aanpak van overlastsituaties is aangepast, de samenstelling van het Sociaal Team versterkt en de samenwerkingen in kader van leefbaarheid herijkt. Hierdoor kan QuaWonen gericht werken aan de veerkracht van haar complexen, wijken en buurten. De visitatiecommissie ziet wel

een mogelijkheid tot verbetering; de inzet op leefbaarheid is nu grotendeels op Krimpen aan den IJssel gericht. De ervaringen die QuaWonen heeft opgedaan in Krimpen aan den IJssel kunnen als basis dienen voor de verdere samenwerking binnen de Krimpenerwaard. De visitatiecommissie wil QuaWonen daarom meegeven om de proactieve aanpak verder door te zetten in Krimpen aan den IJssel en de aanpak verder te ontwikkelen voor de Krimpenerwaard.

## 1.6 Samenwerken aan opgaven

QuaWonen toont zich een betrouwbare en betrokken samenwerkingspartner in het realiseren van maatschappelijke opgaven. QuaWonen wordt door haar samenwerkingspartners gewaardeerd om haar gestructureerde werkwijze en maatschappelijke betrokkenheid. Daarbij geven verschillende samenwerkingspartners aan dat ze graag de samenwerking met QuaWonen verder willen intensiveren om de impact en de effectiviteit van de samenwerking te vergroten. Tegelijkertijd klinkt de oproep om in samenwerking sterker en zichtbaarder positie te kiezen, beter af te stemmen met lokale partners en eerder knopen door te hakken. Juist door gezamenlijke inzet en wederzijds vertrouwen kan de impact van de samenwerking verder worden vergroot.

## 1.7 QuaWonen presteert 'goed'

De visitatiecommissie waardeert het visitatieveld **Maatschappelijke waarde** met **goed**. QuaWonen presteert over de breedte van haar maatschappelijke opgaven solide en voor meerdere opgaven doet de corporatie meer dan verwacht mag worden. De corporatie heeft duidelijke stappen gezet in het uitbreiden van de woningvoorraad, ondanks de uitdagingen door het beperkte aantal bouwlocaties. Daarnaast is er een sterke focus geweest op zowel technische als sociale signalering bij onderhoudsprojecten, wat de kwaliteit van de uitvoering en de betrokkenheid van bewoners ten goede komt. Tijdens de visitatieperiode is de inzet op leefbaarheid verder geïntensiveerd, wat heeft bijgedragen aan een positieve dynamiek in verschillende wijken. Tegelijkertijd zijn er aandachtsgebieden die verdere versterking behoeven. Het actief stimuleren en faciliteren van doorstroming blijft een punt van aandacht. Verder is het belangrijk dat bij complexe overlastcasussen strikte gedragskaders nog duidelijker worden gehanteerd. De corporatie heeft gedurende de visitatieperiode een sterke inzet getoond met oog voor de menselijke maat. Dit is zichtbaar in de prestaties van de

afgelopen jaren en wordt onderstreept door de positieve waardering van samenwerkingspartners.

**Tabel 1-2: Overzicht van sterke, aandachts- en geleerde punten**

### Maatschappelijke waarde

#### Sterk

- Er zijn concrete stappen gezet in het uitbreiden van de woningvoorraad, ondanks verschillende uitdagingen zoals het beperkte aantal bouwlocaties.
- Er is aandacht voor zowel technische als sociale signalering bij onderhoudsprojecten.
- Inzet op het gebied van leefbaarheid geïntensiveerd in de visitatieperiode.

#### Aandacht blijven geven

- Het actief stimuleren en faciliteren van doorstroming.
- Het (nog) duidelijker hanteren van strikte gedragskaders bij complexe overlastcasussen.

#### Geleerd

- Het meer datagestuurd maken van onderhoudsprocessen, zodat er gerichter ingespeeld kan worden op toekomstige onderhoudsbehoeften
- Het vroegtijdig betrekken van ketenpartners bij onderhoudsprojecten levert verbeteringen op in kwaliteit en efficiëntie.
- Duidelijke rolverdeling met samenwerkingspartners is essentieel voor een verbeterde samenwerking op het gebied van leefbaarheid.



## 2 Maatschappelijke verankering

**Het visitatieveld Maatschappelijke verankering richt zich op de invloed van huurders, huurdersorganisatie(s) en andere belanghebbenden op de corporatie en hoe concreet en tastbaar de betreffende invloed is.**

QuaWonen ziet de maatschappelijke opgaven toenemen en realiseert zich dat zij niet in haar eentje de opgaven kan realiseren. Daarom zoekt QuaWonen naar nieuwe manieren om samen met haar maatschappelijke partners (ge)woon grenzen te verleggen. Daarom is in het nieuwe koersplan 'Qua samenwerken' opgenomen als belangrijke kernopgave.

### 2.1 QuaWonen zoekt balans in betrekken van huurders en woningzoekenden

QuaWonen werkt samen met verschillende lokale huurdersorganisaties, verenigd in het COH. Deze vertegenwoordigen de huurders uit de verschillende kernen en gemeenten waar QuaWonen actief is. Echter, veel bewoners houden zich op de achtergrond, waardoor hun stem minder goed te horen is. En ook het belang van woningzoekenden wordt via de reguliere huurdersvertegenwoordiging niet meegewogen. Daarom zoekt QuaWonen naar nieuwe manieren om huurders en woningzoekenden te betrekken en bewonersparticipatie te vernieuwen en te verbreden. Onder andere door meer te handelen vanuit het perspectief van bewoners en woningzoekenden, en door meer met hen in verbinding te staan.

Gedurende de visitatieperiode heeft QuaWonen huurders en woningzoekenden op verschillende manieren betrokken en geëxperimenteerd met nieuwe participatievormen. Zo inventariseerde QuaWonen via enquêtes hoe bewoners betrokken willen zijn en geïnformeerd willen worden. En werd een pilot opgezet om te oefenen met andere vormen van participatie. De pilot is opgezet met behulp van een extern bureau en er wordt data verzameld vanuit de bewoners via het Openstad-platform. Dit helpt om op een laagdrempelige wijze zoveel mogelijk bewoners te bewegen waardevolle ideeën, wensen en suggesties te delen met QuaWonen. Uiteraard heeft QuaWonen zelf een beeld van wat nodig is, maar door dit te combineren met datgene dat uit de bewonersparticipatie komt, kan men veel gericht ingaan op vragen zoals: Wat is nodig om de ruimte

goed beschikbaar te stellen aan verschillende typen bewoners, met name ook jongeren.

QuaWonen heeft voor het complex aan de Vijverlaan de pilot opgezet omdat daar sprake is van veel verschillende nationaliteiten, met daardoor ook een groter risico op vervreemding en niet aanspreken van elkaar. De pilot is daarom ook gericht op het vergroten van verbinding omdat de bewoners op elkaar kunnen reageren. Om maximaal effect te krijgen, worden de gemeente, ketenpartners en andere samenwerkingspartner meegenomen bij het realiseren van de oplossingen uit de pilot.

#### QuaWonen betreft ook woningzoekenden bij haar beleidsvorming

Speciaal voor deze visitatie werd een gesprek met woningzoekenden georganiseerd. Ook zijn mogelijkheden voor verbetering van de samenwerking met de lokale huurdersorganisaties onderzocht. Hieruit blijkt dat de huurdersorganisaties het fijn vinden dat er naar hen wordt geluisterd en dat zij zich serieus genomen voelen. Mogelijkheden voor verbetering liggen in het onderbouwen van keuzes, het verduidelijken van wanneer en waarover de huurdersorganisaties mee mogen denken en vergroten van de ervaren invloed.

De inzichten en ervaringen uit de verschillende activiteiten die QuaWonen heeft geïnitieerd, zijn uitgewerkt in een nieuwe visie op bewonersparticipatie. Hierin is gedefinieerd wat QuaWonen verstaat onder het begrip *bewonersparticipatie* en is beschreven welke partijen betrokken zijn en wat hun rol is. In het verlengde daarvan heeft QuaWonen uitgangspunten geformuleerd voor de samenwerking tussen bewoners, huurdersorganisaties en de corporatie. De uitgangspunten zijn geclusterd langs drie categorieën:

- Gewoon luisteren, om elkaar te begrijpen;
- Gewoon duidelijk, zodat we weten waar we aan toe zijn;
- Gewoon ontdekken, van mogelijkheden en kansen.

#### De samenwerking volgens de huurdersorganisaties

De relatie met QuaWonen wordt door het COH als positief ervaren met name door de persoonlijke benadering en de prettige en toegankelijke medewerkers. Dit draagt bij aan het vertrouwen en de openheid in het contact. Er is volgens het



COH sinds de laatste visitatieperiode een duidelijke positieve ontwikkeling in de samenwerking met QuaWonen.

Het COH is positief over de mate waarin zij invloed kan uitoefenen op het beleid en de keuzes van QuaWonen. Huurders worden betrokken bij beleidsvorming en er vindt participatie plaats op thema's zoals verduurzaming en doorstroming. Bij het opstellen van de nieuwe participatievisie hebben QuaWonen en de huurdersorganisaties samen gekeken naar wanneer invloed mogelijk is en wanneer niet. Dat is heel positief, maar COH heeft wel behoefte aan een meer proactieve, laagdrempelige communicatie in participatietrajecten.

Ook mist het COH soms tijdige terugkoppeling, zoals bij recente wijzigingen in de basiskwaliteit, waarover het COH aangeeft niet geïnformeerd te zijn.

Het proces rond de jaarlijkse huurverhoging wordt door het COH eveneens als aandachtspunt genoemd. Het COH werd formeel betrokken, maar er leek weinig ruimte voor invloed op het beleid omdat argumenten van huurders niet werden gehoord. Dit gaf het gevoel dat de verhoging al vaststond.

Daarnaast geeft het COH aan dat er in de Schildersbuurt in Krimpen aan den IJssel een complexe situatie speelde rond een sloopnieuwbouwproject en een activistische bewonerscommissie Schildersbuurt Zuid. Ondanks signalen vanuit het COH naar QuaWonen duurde het volgens het COH lang voordat QuaWonen de ernst van de situatie erkende en de regie samen met een mediator en begeleiders op zich nam. Inmiddels is de lokale huurdersorganisatie blij met de manier waarop QuaWonen omgaat met deze situatie.

Tot slot vindt het COH dat QuaWonen haar best doet op het gebied van communicatie, maar ziet men ook aandachtspunten. Afspraken over hoe het COH geïnformeerd wil worden, worden volgens het COH nog niet consequent nageleefd. Ook ervaart het COH verschil in de communicatie per medewerker van QuaWonen, wat zorgt voor inconsistentie en onduidelijkheid.

## 2.2 QuaWonen werkt samen met gemeenten

QuaWonen werkt samen met de gemeente Krimpen aan den IJssel en de gemeente Krimpenerwaard. Onder meer via de prestatieafspraken wordt

samengewerkt aan specifieke opgaven en onderwerpen, zoals het bouwen van nieuwe sociale huurwoningen, het huisvesten van bijzondere doelgroepen en het verbeteren van de leefbaarheid in wijken en buurten. Ook de opgave op het gebied van wonen en zorg is onderdeel van de samenwerking. Sterk is dat QuaWonen voorafgaand aan de gemeenteraadsverkiezingen samen met de collegacorporaties een woondebat in de Krimpenerwaard organiseerde om dilemma's voor corporaties en woonopgaven inzichtelijk te maken.

De visitatiecommissie ziet dat QuaWonen te maken heeft met diverse uitdagende opgaven en dat de ervaren samenwerking met de gemeenten aanzienlijk verschilt. De gemeenten hebben verschillende kenmerken en uitdagingen. In de gemeente Krimpen aan den IJssel spelen ingewikkelde leefbaarheidsvraagstukken. Bij de gemeente Krimpen aan den IJssel heeft QuaWonen het beeld dat wonen, zorg en welzijn elkaar goed weten te vinden. En ook het samen met de gemeente bouwen van nieuwe sociale huurwoningen verloopt ondanks een gebrek aan locaties soepel. Gedurende de visitatieperiode heeft QuaWonen samen met de gemeente Krimpen aan den IJssel en de lokale huurdersorganisaties gewerkt aan wederkerige meerjarige prestatieafspraken.

In de gemeente Krimpenerwaard staan in sommige kernen voorzieningen onder druk en loopt QuaWonen ertegenaan dat weinig nieuwbouwlocaties beschikbaar worden gesteld. Daarnaast ervaart QuaWonen dat rollen en verwachtingen nog impliciet zijn en het werken vanuit een gezamenlijke opgave minder vanzelfsprekend.

### De samenwerking volgens gemeenten

#### Gemeente Krimpenerwaard

De gemeente Krimpenerwaard is zeer tevreden over de samenwerking met QuaWonen. De relatie tussen de gemeente en QuaWonen is open en gebaseerd op wederzijds vertrouwen. Er is frequent overleg en het contact is goed: medewerkers van QuaWonen worden door de gemeente ervaren als bevlogen en er is sprake van een goede verstandhouding. Wel ervaart de gemeente dat er soms druk kan liggen op de personele capaciteit bij QuaWonen. Dit kan de samenwerking af en toe belemmeren, met name als het gaat om de bereikbaarheid van medewerkers en het nakomen van afspraken.



De gemeente ziet een duidelijke ontwikkeling in de samenwerking. De gemeente ervaaarde eerder dat de focus van QuaWonen voornamelijk op Krimpen aan den IJssel lag, inmiddels ziet de gemeente dat de corporatie nu breder kijkt naar de hele Krimpenerwaard.

De gemeente waardeert de mate waarin zij invloed kan uitoefenen op het beleid van QuaWonen. De corporatie handelt vanuit een eigen visie en beleid, en werkt samen met de gemeente Krimpenerwaard aan gezamenlijke doelen. De gemeente voelt zich voldoende betrokken, onder meer bij het Koersplan en afspraken over langer zelfstandig wonen en doorstroming. De gemeente waardeert het dat QuaWonen het gesprek voert over beleidskwesties, zoals de visie op middenhuur, en dat de corporatie het initiatief neemt om de gemeente daarin mee te nemen.

De gemeente ziet nog ruimte voor verbetering als het gaat om van beleid tot uitvoering te komen. Zo wordt QuaWonen als erg voorzichtig ervaren door de gemeente op beleidsterreinen die voor haar nog onbekend zijn. Hoewel dit deels begrijpelijk is, zou de gemeente dan meer daadkracht en creativiteit willen zien. De gemeente vraagt daarom ook voor meer transparantie over de overwegingen en besluitvorming binnen QuaWonen.

#### Gemeente Krimpen aan den IJssel

De gemeente Krimpen aan den IJssel ervaart een goede samenwerkingsrelatie met QuaWonen. Het contact verloopt over het algemeen heel goed. De gemeente heeft in de visitatieperiode ervaren dat sommige medewerkers van QuaWonen af en toe minder goed bereikbaar zijn, wat een vlotte samenwerking kan bemoeilijken. Daarnaast heeft de gemeente ervaren dat niet altijd goed op de hoogte wordt gehouden door QuaWonen. De gemeente noemt als voorbeeld dat de gemeente verrast werd toen een voor hen belangrijk project door QuaWonen uit haar investeringsplan was gehaald. Hoewel het project uiteindelijk weer in het investeringsplan kon komen, bleek dit in de praktijk niet eenvoudig.

De gemeente ervaart voldoende invloed te kunnen uitoefenen op het beleid en de keuzes van QuaWonen. Er wordt gewerkt vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de maatschappelijke opgaven. De gemeente waardeert ook de manier waarop partijen tot meerjarige prestatieafspraken zijn gekomen. Een volgende stap is om gezamenlijk nog strakker de voortgang van

de afspraken te monitoren. Tot slot ziet de gemeente ruimte voor verbetering als het gaat om de slag te maken van beleid naar handelen. Zo wordt QuaWonen als erg voorzichtig ervaren door de gemeente op beleidsterreinen die voor haar nog onbekend zijn. Hoewel dit deels begrijpelijk is, zou de gemeente graag meer daadkracht en creativiteit zien. Daarom nodigt de gemeente QuaWonen uit om soms iets meer buiten de gebaande paden te treden, af te wijken van de normen en lef te tonen.

### 2.3 QuaWonen werkt samen met collega-corporaties

QuaWonen werkt in haar werkgebied samen met collega-corporaties Groen Wonen Vlist en Mozaiek Wonen. Ook werkt QuaWonen samen met collega-corporaties in de regio Rijnmond en Midden-Holland. In de regio Rijnmond is QuaWonen aangesloten bij Maaskoepel. In Maaskoepel-verband werken corporaties aan woonruimteverdeling, bemiddeling en het ontwikkelen van gezamenlijk beleid. De samenwerking met collega-corporaties in het Groene Hart is tijdens de visitatieperiode verbreed naar de regio Midden-Holland omdat de opgaven en woningvraag zich steeds meer verspreiden over de hele regio. De komende periode gaan betrokken corporaties de samenwerking bestendigen in een juridisch samenwerkingsconstruct.

Binnen de regio Midden-Holland is het vraagstuk van solidariteit steeds nadrukkelijker onderwerp van gesprek. Er zijn namelijk corporaties die, ondanks hun beperkte investeringsvermogen, wel bouwlocaties beschikbaar hebben. Daarentegen heeft QuaWonen voldoende investeringsvermogen, maar onvoldoende toegang tot bouwlocaties. Voor QuaWonen is het uitdagend en daardoor minder interessant om in een volledig nieuwe gemeente te investeren. QuaWonen verkent daarom de mogelijkheden binnen Midden Holland en Maaskoepel.

De visitatiecommissie vindt het goed om te zien dat QuaWonen dit vraagstuk niet uit de weg gaat. De visitatiecommissie snapt ook dat investeren in een nieuwe gemeente extra uitdagingen met zich meebrengt. Richting de toekomst is het interessant om te zien of belangrijke randvoorwaarden (zoals geschikte locaties) worden geregeld en als dat niet het geval is, welke keuzes QuaWonen dan maakt.



### De samenwerking volgens collega corporaties

De collega corporaties zijn zeer tevreden over de samenwerking met QuaWonen. Zij ervaren QuaWonen als een dragende kracht in het werkgebied en waarderen de initiërende en transparante houding. De corporaties werken samen aan prestatieafspraken, QuaWonen heeft daarbij het voortouw, maakt afwegingen en legt deze altijd aan de collega corporaties voor.

Belangrijke onderwerpen in de samenwerking zijn de solidariteitsdiscussie over de investeringscapaciteit van de corporaties in de regio, het gebrek aan bouwlocaties en de lobby naar de provincie, het doorstroombeleid en gebiedsgericht werken. De collega corporaties vinden het fijn dat QuaWonen zich actief mengt in de discussies over deze onderwerpen. Als suggestie geven zij mee dat QuaWonen zich nog wat meer zou kunnen profileren door een voortrekkersrol te vervullen richting gemeente en provincie voor het beschikbaar stellen van locaties of het uitdragen van haar eigen visie en activiteiten op het gebied van de woonzorgopgave.

## 2.4 QuaWonen werkt samen met zorg- en welzijnsorganisaties

QuaWonen werkt steeds nauwer samen met zorg- en welzijnsorganisaties vanwege de toenemende zorgopgaven en overlastsituaties. De manier van samenwerken varieert per gemeente en vindt plaats via specifieke projecten, buurtgericht werken en steeds verder gestructureerde programma's.

Een voorbeeld van een samenwerking die steeds meer structuur krijgt, is met de gemeente Krimpen aan den IJssel, lokale welzijnsorganisaties en maatschappelijke hulpdiensten voor het verminderen van overlastsituaties, het tegengaan van ondermijnende criminaliteit en het bevorderen van de leefbaarheid waar deze sterk onder druk staat.

Een ander voorbeeld is de nauwe samenwerking met zorgorganisaties waarbij doelgroepen met een zorgbehoefte worden gehuisvest, door het realiseren van een woonplusflat. Hierbij woont men dichtbij elkaar in gelijkvloerse woningen met diverse zorgvoorzieningen.

### De samenwerking volgens zorg- en welzijnsorganisaties

De zorg- en welzijnsorganisaties zijn over het algemeen zeer positief over de samenwerking met QuaWonen, maar de kwaliteit van samenwerking hangt sterk

af van het onderwerp. Bij urgente kwesties of hoge nood wordt er snel gereageerd, terwijl het oppakken van minder dringende zaken soms langer duurt. Zeker bij algemene vragen of onderwerpen is het voor zorg- en welzijnsorganisaties soms onduidelijk wie die oppakt.

De samenwerking op buurt- en complexbeheer verloopt goed. Zorg- en welzijnsorganisaties waarderen de buurtkamers die QuaWonen beschikbaar stelt omdat dit zorgt voor laagdrempelige bereikbaarheid en korte lijnen. Op verzoek van de zorg- en welzijnsorganisaties heeft QuaWonen een visie ontwikkeld op hoe buurtkamers breder kunnen bijdragen aan een meer leefbare wijk/buurt.

De zorg- en welzijnsorganisaties ervaren QuaWonen als een gelijkwaardige samenwerkingspartner. QuaWonen maakt haar beleid en keuzes in samenspraak met hen en neemt signalen serieus. Ook is de ervaring dat er steeds meer als collectief invulling wordt gegeven aan opgaven. Zo betreft QuaWonen zorg- en welzijnsorganisaties bijvoorbeeld bij het uitvoeren van wijkanalyses.

## 2.5 QuaWonen presteert 'goed'

De visitatiecommissie waardeert het visitatieveld [Maatschappelijke verankering met goed](#). QuaWonen zet zich volop in om opgaven in samenspraak met belanghebbenden vorm te geven. Heel specifiek komt dit naar voren bij het verminderen van overlastsituaties, het tegengaan van ondermijnende criminaliteit en het bevorderen van de leefbaarheid.

QuaWonen heeft ook oog voor het betrekken van huurders en woningzoekenden. Richting de toekomst zou QuaWonen overwegingen, dilemma's en uitdagingen nadrukkelijker bespreekbaar kunnen maken met samenwerkingspartners. Dit kan helpen bij het managen van de verwachtingen en het verder versterken van de samenwerking.



Tabel 2-1: Overzicht van sterke, aandachts- en geleerde punten

### Maatschappelijke verankering

#### Sterk

- De lokale samenwerking met maatschappelijke partners in gemeente Krimpen aan den IJssel bij het verminderen van overlastsituaties, het tegengaan van ondermijnende criminaliteit en het bevorderen van de leefbaarheid.
- De maatschappelijke oriëntatie van QuaWonen en het besef én handelen dat maatschappelijke opgaven niet alleen kunnen worden gerealiseerd.

#### Aandacht blijven geven

- Betrekken van samenwerkingspartners bij overwegingen, dilemma's en uitdagingen en het informeren over besluitvorming.
- Initiëren van innovatieve oplossingen en zoeken naar mogelijkheden buiten gebaande paden.

#### Geleerd

- Co-creatie met huurders(organisaties) en woningzoekenden bij beleid en planvorming.



## 3 Besturing

**Het visitatieveld Besturing richt zich op het proces van strategievorming en prestatiesturing. De visitatiecommissie kijkt naar de kwaliteit, de robuustheid en adaptiviteit van het proces van strategievorming en prestatiesturing.**

### 3.1 QuaWonen werkt vanuit een samenhangende PDCA-cyclus

QuaWonen heeft in 2023 een nieuw koersplan opgesteld met de titel 'Samen (ge)woon grenzen verleggen', waarin voor zes kernopgaven de ambities voor 2026 zijn beschreven en is opgenomen welke activiteiten de corporatie onderneemt om de ambities te realiseren. In het jaarplan wordt jaarlijks vooruitgeblikt op de activiteiten en worden de ambities geconcretiseerd in specifiekere doelen. In het jaarverslag verantwoord QuaWonen haar activiteiten en wordt gemonitord in hoeverre doelen zijn gerealiseerd en/of activiteiten zijn vertraagd. Tussentijds monitort QuaWonen de voortgang door tertiaalrapportages en maandrapportages, waarin de lijn met het koersplan en het jaarplan goed zichtbaar is. QuaWonen heeft daarmee een samenhangende PDCA-cyclus ingericht.

Tegelijkertijd is zichtbaar dat activiteiten uit het koersplan, jaarplan en de investeringsbegroting niet volledig worden gerealiseerd. Als belangrijke oorzaken noemt QuaWonen het gebrek aan voldoende projectleiders, organisatorische wijzigingen op de afdeling vastgoed en strategische wijzigingen die nog niet goed waren doorgevoerd in de MJOB en MJIB.

In reactie hierop heeft QuaWonen de koers gewijzigd en de begroting op een andere manier opgesteld, waarbij realistischer is begroot dan voorheen en ook wordt gewerkt aan realistischer plannen. QuaWonen werkt hiervoor nauwer samen met leveranciers, voert betere analyses uit bij standaardingrepen en doet meer onderzoek aan de voorkant waardoor er minder verrassingen zijn in de uitvoering. De realisatiegraad is mede als gevolg van deze maatregelen de afgelopen periode toegenomen.

Ook is om meer grip te krijgen op de voortgang de tertiaalrapportage nadrukkelijker aangesloten op de ambities en doelen uit het koersplan en jaarplan.

### 3.2 QuaWonen is wendbaar en stuurt bij

QuaWonen is voortdurend in beweging als gevolg van interne en externe ontwikkelingen om wendbaar te zijn en aan te sluiten bij de opgaven in het werkgebied. Daarom is een aantal organisatorische wijzigingen doorgevoerd waardoor de corporatie beter in staat is om samen met partners aan de veranderende opgaven te werken.

Zoals benoemd zijn in het team Sociaal Beheer functies nadrukkelijker gescheiden. Ook wordt er door QuaWonen gericht gekeken naar de samenwerkingen op verschillende gebieden en wie daarin welke rol pakt. Vanuit deze rol- en taakopvattingen kijkt QuaWonen naar waar de inzet van medewerkers het meest noodzakelijk is. Hiervoor worden keuzes gemaakt die landen in de personeelsbegroting. Keuzes komen meer in gezamenlijkheid tot stand, in plaats van dat iedere afdeling afzonderlijk keuzes maakt.

Ook is er als gevolg van interne en externe signalen en een analyse een verbetertraject opgestart binnen de afdeling vastgoed. In samenspraak met medewerkers is gekeken naar uitdagingen binnen de afdeling, en is een plan opgesteld hoe hiermee om te gaan. Prioritering van projecten is als een van de verbeterpunten opgenomen.

De visitatiecommissie ziet dat QuaWonen oog heeft voor interne en externe ontwikkelingen en bijstuurt indien nodig.



Tabel 3-1: Overzicht van sterke, aandachts- en geleerde punten

 **Besturing****Sterk**

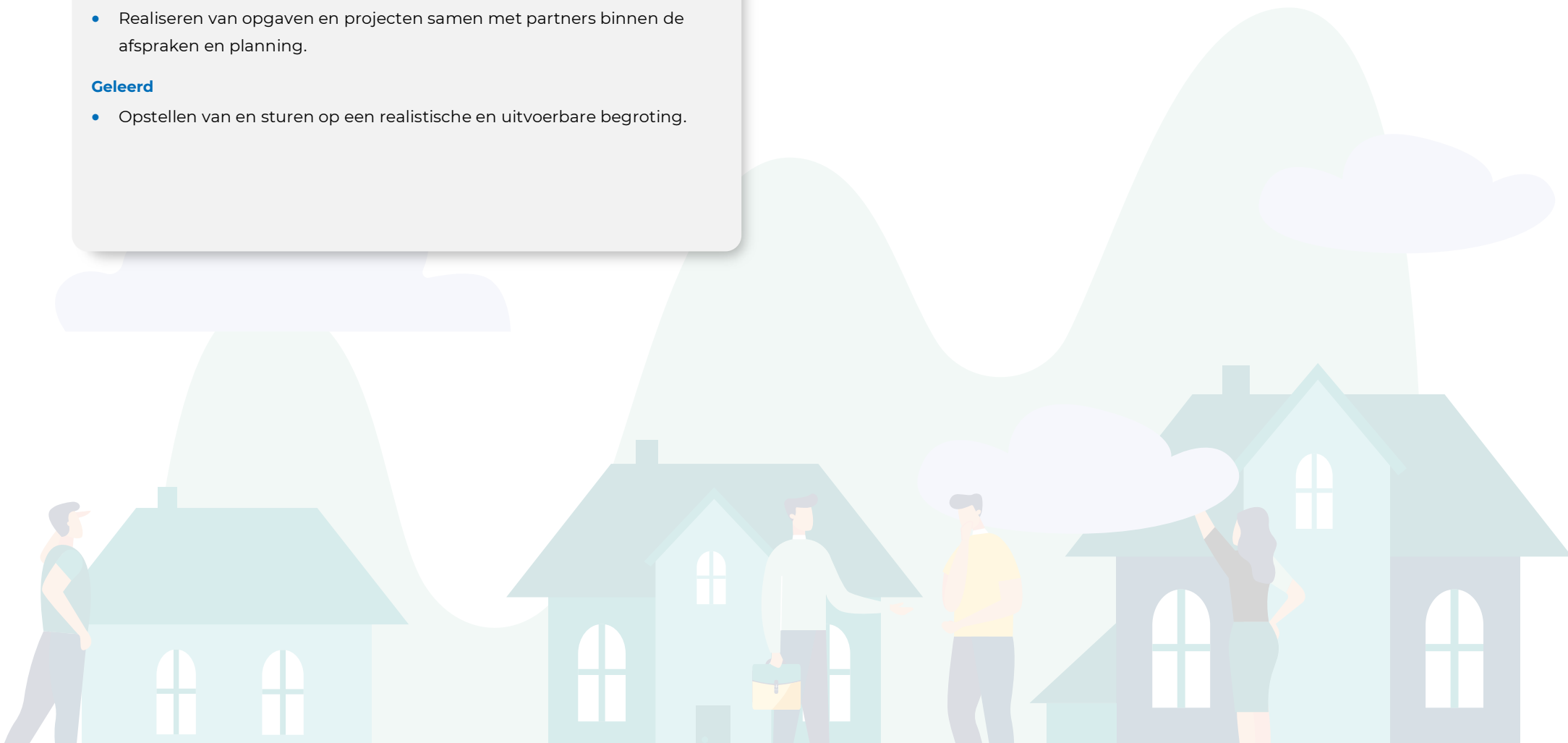
- Inrichting van een PDCA-cyclus die bijdraagt aan de sturing en het verder professionaliseren van de organisatie.
- Duidelijk beeld van rol in en bijdrage aan maatschappelijke opgaven en vanuit daar in staat om te sturen op prestaties.

**Aandacht (blijven) geven**

- Realiseren van opgaven en projecten samen met partners binnen de afspraken en planning.

**Geleerd**

- Opstellen van en sturen op een realistische en uitvoerbare begroting.



## 4 Maatschappelijke capaciteit

**Het visitatieveld Maatschappelijke capaciteit richt zich op de randvoorwaarden voor het maatschappelijk presteren. Daarbij gaat het om de vraag of de corporatie voldoende is toegerust voor de opgaven, zowel organisatorisch als financieel.**

### 4.1 Financiële capaciteit

QuaWonen maakt periodiek een inschatting van de gewenste woningvoorraad op lange termijn in omvang, kwaliteit en betaalbaarheid. Deze wordt afgezet tegen de huidige woningvoorraad. Het verschil tussen gewenst en huidig is de zogenoemde transformatieopgave. De portefeuillestrategie geeft weer hoe QuaWonen deze transformatieopgave gaat vormgeven door bijvoorbeeld het bouwen van nieuwe woningen, het renoveren of het transformeren van woningen.

**QuaWonen kan de opgaven binnen de financiële normen uitvoeren**

QuaWonen stelt ieder jaar een voortschrijdende meerjaren investeringsbegroting (MJIB) op voor de komende 10 jaar. Hierbij is in principe de volkshuisvestelijke opgave, zoals bijvoorbeeld opgenomen in de nationale prestatieafspraken en de eigen portefeuillestrategie, leidend.

Het gaat om omvangrijke investeringen die een groot beslag doen op de investeringscapaciteit van QuaWonen. Ieder jaar wordt daarom de MJIB getoetst aan de financiële kaders, de normen van toezichthouders Aw/WSW en de eigen (strengere) interne normen.

Indien nodig is er een aantal mogelijkheden om bij te sturen. Zoals:

- Temporiseren
- Minder sloop-nieuwbouw, meer renovatie
- Verkoop aan de hoogste bidder i.p.v. binnen de volkshuisvestelijke doelstellingen, te weten voorrang voor middeninkomens en lokale woningzoekenden.

- Huurprijsbeleid minder sociaal maken.

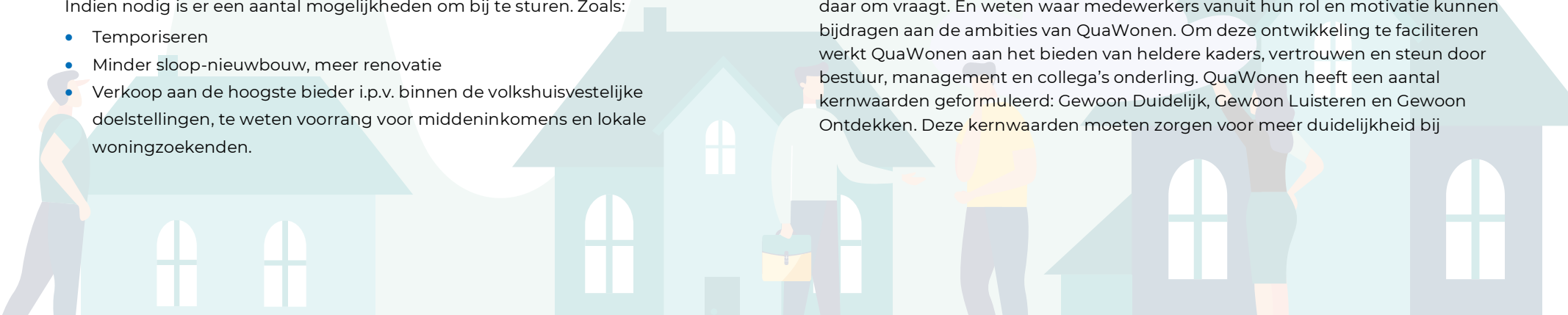
Uit de analyse van QuaWonen blijkt dat voor de komende periode van 10 jaar, de uiterste grenzen van de interne ratio's niet worden bereikt en dat dus de financiële ruimte voldoende is om alle gewenste investeringen daadwerkelijk op te nemen in de MJIB. QuaWonen heeft daarom voldoende financiële capaciteit om de ingerekende opgaven uit te voeren.

### 4.2 Organisatorische capaciteit: QuaWonen verlegt woongrenzen en professionaliseert

Woonopgaven zijn in toenemende mate groter dan dat QuaWonen alleen kan waarmaken. Dit stelt eisen aan de wendbaarheid van de organisatie en de medewerkers. Daarom rust QuaWonen medewerkers toe om vanuit zelfbewustzijn in casuïstiek te doen wat nodig is. Dat betekent soms ook het aanspreken van maatschappelijke partners op hun rol en verantwoordelijkheid. In het verlengde hiervan heeft QuaWonen voorgenomen om zich samen met maatschappelijke partners vaker te organiseren rondom opgaven en gebieden.

Ook binnen de organisatie had QuaWonen aandacht voor het verleggen van grenzen door een grensverleggers-programma op te zetten waarin een gevarieerde groep collega's met elkaar aan de slag is gegaan met het ontwikkelen van ideeën en experimenten om de doelen uit het koersplan te realiseren. Eerste resultaten zijn een beter ingericht planningsproces bij investeringsvoorstellen en het benutten van inzichten van buurt- en complexbeheerders bij beleid- en planvorming.

Naast anders organiseren heeft QuaWonen ingezet op anders 'doen' door leren en ontwikkelen veel meer onderdeel te maken van het reguliere werk. Het gaat onder andere om durven afwijken van de standaard als een specifieke situatie daar om vraagt. En weten waar medewerkers vanuit hun rol en motivatie kunnen bijdragen aan de ambities van QuaWonen. Om deze ontwikkeling te faciliteren werkt QuaWonen aan het bieden van heldere kaders, vertrouwen en steun door bestuur, management en collega's onderling. QuaWonen heeft een aantal kernwaarden geformuleerd: Gewoon Duidelijk, Gewoon Luisteren en Gewoon Ontdekken. Deze kernwaarden moeten zorgen voor meer duidelijkheid bij



medewerkers en samenwerkingspartners en worden de komende periode toegepast in onder andere de vacatureteksten en de beoordelingsgesprekken.

In lijn met de ontwikkelingen die hierboven staan beschreven heeft QuaWonen de afdeling Wonen anders ingericht. Er is een nieuw team Sociaal Beheer gevormd waarin functies nadrukkelijker zijn gescheiden, zodat elke medewerker gericht ondersteuning kan bieden aan huurders. Centraal staan leiderschap, eigen regie en het vermogen om, waar nodig, duidelijke grenzen te stellen.

Binnen de gehele organisatie van QuaWonen wordt gewerkt volgens de piramide van Lencioni: vertrouwen vormt de basis, gevolgd door ruimte voor constructieve conflicten, betrokkenheid, gezamenlijke verantwoordelijkheid en uiteindelijk het behalen van concrete resultaten. Deze werkwijze helpt om maatwerk te leveren en huurders op passende wijze te ondersteunen, afhankelijk van hun individuele situatie.

#### QuaWonen zet in op behoud en ontwikkeling medewerkers

In 2024 stond het aantrekken, behouden en ontwikkelen van medewerkers centraal, omdat QuaWonen tijdens de visitatieperiode, net als veel andere organisaties te maken had met een verloop als gevolg van de krapte op de arbeidsmarkt. Ook is in 2024 ingezet op een aantal hoofdthema's:

- Strategische Personeelsplanning;
- Bedrijfscultuur; starten met de implementatie van een leercultuur;
- Organisatieontwikkeling, invoeren strategische personeelsontwikkeling, voor organisatie, teams en persoonlijke ontwikkeling.
- Samenwerking; over de teams heen.

In 2024 heeft QuaWonen ook een uitgebreid advies opgesteld voor de vernieuwing van de HR-cyclus. Daar worden ook enkele belangrijke ontwikkelingen en aandachtspunten in genoemd zoals het lager leggen van verantwoordelijkheden, het stimuleren van eigenaarschap en het vergroten van het leervermogen van de organisatie.

In 2024 is QuaWonen ook gestart, in het kader van Qua Samenwerken, met een training Projectmatig Creëren, om afdelingsoverstijgende projecten een goede structuur te geven. De opgaven vragen immers steeds meer om een duidelijke

en integrale aanpak. De eerste resultaten laten zien dat er sprake is van betere samenwerking en afstemming, maar ook dat er nog werk is te doen. In 2025 gaat daarom QuaWonen ook met andere belangrijke thema's zoals eigenaarschap geven en nemen, opdrachtgever en opdrachtnemerschap en afspreken en aanspreken aan de slag. Hierdoor ontstaat meer duidelijkheid over wie waarvoor verantwoordelijk is en wie waarover mag beslissen. Dit maakt het makkelijker samen te werken met de maatschappelijk partners en kunnen medewerkers in de wijk, eenvoudiger zelf beslissen over een oplossing.

Om medewerkers te faciliteren en te helpen bij hun ontwikkeling organiseert QuaWonen organisatie brede trainingen, wordt team coaching ingezet en wordt onderzocht hoe het leiderschap binnen de organisatie zich verder kan ontwikkelen. Al deze maatregelen moeten de wendbaarheid en toekomstbestendigheid van QuaWonen vergroten. Er zijn al successen behaald, zoals het herinrichten van de afdeling Vastgoed. Er moeten echter ook nog stappen gezet worden. Zo is een heldere opdrachtomschrijving noodzakelijk. Dit wordt gestructureerd en onder externe begeleiding aangepakt.

De visitatiecommissie vindt het goed om te zien dat QuaWonen aandacht heeft voor het verleggen van woongrenzen en het verder professionaliseren van de organisatie. QuaWonen heeft een duidelijk beeld van haar rol in en bijdrage aan maatschappelijke opgaven. Voor de komende periode is het zaak om dit zowel intern als extern te gaan concretiseren.



Tabel 4-1: Overzicht van sterke, aandachts- en geleerde punten

 **Maatschappelijke capaciteit****Sterk**

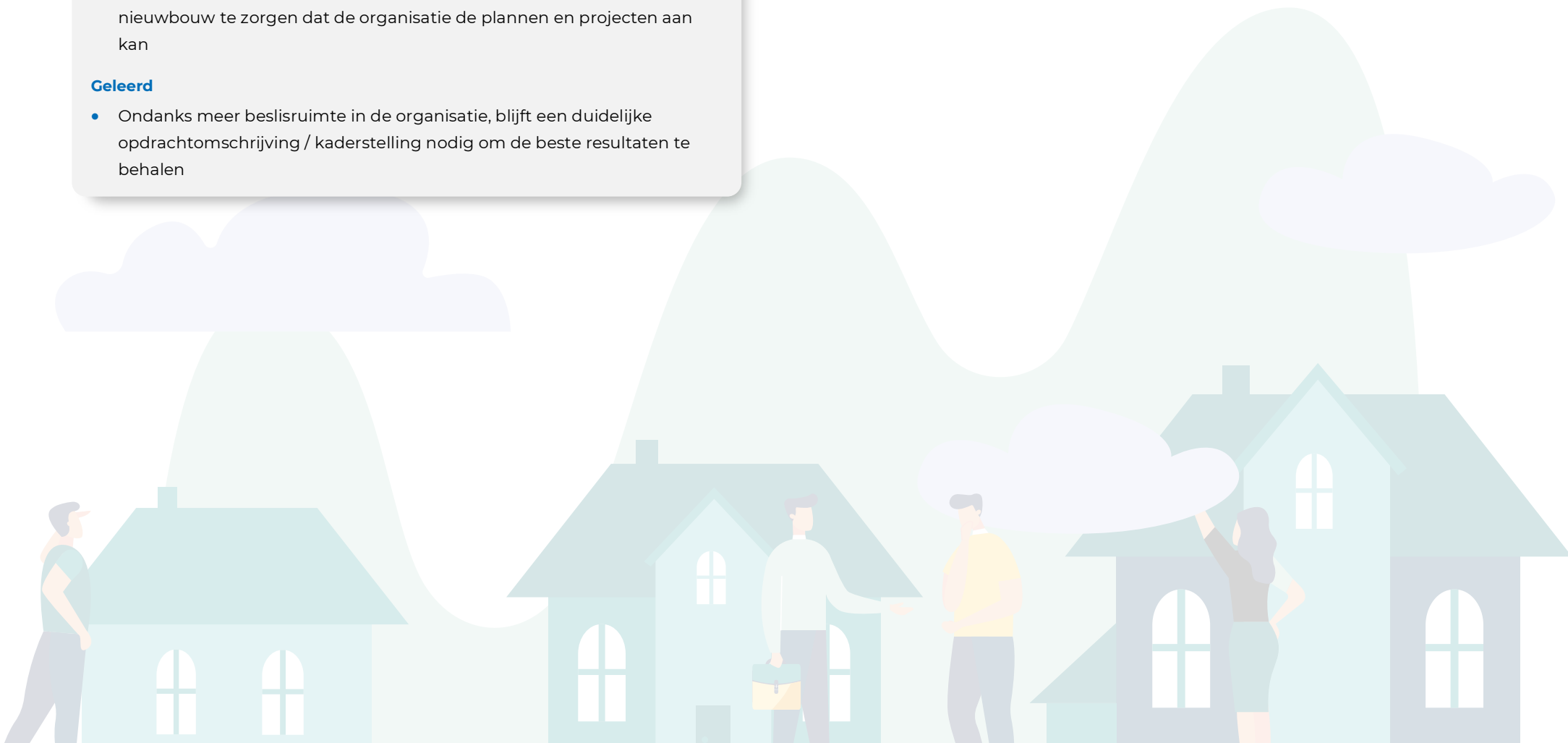
- Solide financieel beleid met sterke financiële positie
- Goed ingezet op wendbaarheid van de organisatie en de medewerkers.  
Zoals bij de herinrichting van de afdeling Vastgoed

**Aandacht blijven geven**

- Benutten van de investeringscapaciteit door vooral op het gebied van nieuwbouw te zorgen dat de organisatie de plannen en projecten aan kan

**Geleerd**

- Ondanks meer beslissruimte in de organisatie, blijft een duidelijke opdrachtomschrijving / kaderstelling nodig om de beste resultaten te behalen



# Bijlagen



## A Bestuurlijke reactie

Met veel waardering hebben we kennisgenomen van het visitatierapport. Het rapport bevestigt dat we de aanbevelingen uit eerdere visitaties ter harte hebben genomen. We herkennen ons in de bevindingen, conclusies en aanbevelingen van de visitatiecommissie. We zijn trots dat onze inzet op maatschappelijke waarde, verankering, capaciteit en besturing breed wordt gewaardeerd, zowel door de commissie als door onze samenwerkingspartners.

We zien dat we op veel fronten goed presteren. Zo worden onze prestaties op het gebied van beschikbaarheid, betaalbaarheid, verduurzaming en leefbaarheid als "goed" beoordeeld. Uit de visitatie blijkt ook dat we onze prestaties vaker en met meer trots mogen uitdragen, we blijven nu nog vaak bescheiden.

Tegelijkertijd erkennen we dat er onderdelen zijn waar verbetering mogelijk en noodzakelijk is, zoals het nog actiever samenwerken met onze stakeholders, het verder ontwikkelen van onze visie op wonen en zorg, het verder uitwerken van het instrument doorstroming.

We zien de positieve beoordeling als een bevestiging van onze gekozen koers. Onze inzet op samenwerkingsgericht, innovatief en maatschappelijk verantwoord werken heeft geleid tot concrete resultaten, zoals de realisatie van nieuwe woningen, duurzame projecten en verbeterde bewonersparticipatie. Interne factoren zoals het koersplan, de herinrichting van afdelingen vastgoed en wonen, cultuurverandering in samenwerking hebben hieraan bijgedragen. Externe factoren zoals schaarse bouwlocaties, veranderende wet- en regelgeving en maatschappelijke ontwikkelingen, zoals vergrijzing en instroom van kwetsbare doelgroepen, hebben onze werkwijze mede gevormd.

Onze visie blijft dat we, als sociale huisvester in Krimpen aan den IJssel en Krimpenerwaard, een leidende rol willen nemen in het realiseren van passende en duurzame huisvesting. We zien visitatie als een waardevol leerinstrument in het versterken van onze maatschappelijke rol ook richting ons nieuwe koersplan dat we volgend jaar willen opstellen.

Voorafgaand aan de visitatie formuleerden we drie leervragen. De visitatiecommissie heeft deze opgepakt en ons waardevolle inzichten geboden.

### 1. Woningzoekenden beter betrekken

De commissie bevestigt dat hun stem beter gehoord kan worden. Ze moedigt ons aan om woningzoekenden actiever te betrekken via vernieuwende participatievormen en communicatieplatforms.

### 2. Samenwerking rond wonen en zorg versterken

In Krimpen aan den IJssel verloopt samenwerking goed; in de Krimpenerwaard zijn er kansen tot verbetering. Het advies: ontwikkel samen met partners een visie op wonen en zorg en stimuleer doorstroming.

### 3. Balans tussen leefbaarheid en betaalbaarheid

De commissie waardeert onze inzet, maar benadrukt het belang van veerkrachtige wijken en transparantie bij dilemma's. En dat belang zien wij ook. Een sterke samenwerking met het sociaal domein blijft essentieel.

De inzichten naar aanleiding van de leervragen bevestigen onze koers en dagen ons tegelijkertijd uit tot meer tempo, transparantie in onze afwegingen en keuzes en intensiveren van de samenwerking. We nemen deze lessen mee in de doorontwikkeling van ons beleid en het Koersplan 2026.

Naast de uitkomsten op deze leervragen zien we nog een aantal andere aanbevelingen. Het gaat dan om een gezonde balans in besluitvorming. We zijn een organisatie die graag resultaten haalt en snel tot besluitvorming wil komen. Dat is een mooie kwaliteit. Aan de andere kant is het soms noodzakelijk om eerst gewoon te luisteren, gewoon te ontdekken en een plan te maken en dan tot actie over te gaan. Dat zijn we de laatste tijd aan het leren. Het advies van de commissie nemen we ter harte om alert te blijven dat dit niet leidt tot vertraging.

Onze samenwerking met belanghebbenden blijft de kern van ons functioneren. De visitatie benadrukt dat partners onze betrouwbaarheid waarderen. Tegelijkertijd nemen we de feedback serieus die wordt gegeven. We gaan actief onze partners opzoeken om de beschreven dilemma's in het rapport te

bespreken en het gezamenlijk zoeken naar oplossingen. Met name met de gemeente Krimpenerwaard zullen we het gesprek aangaan over de samenwerking omdat wij constateren dat er een verschil van inzicht is in wat er nodig is om de toekomstige opgave te realiseren.

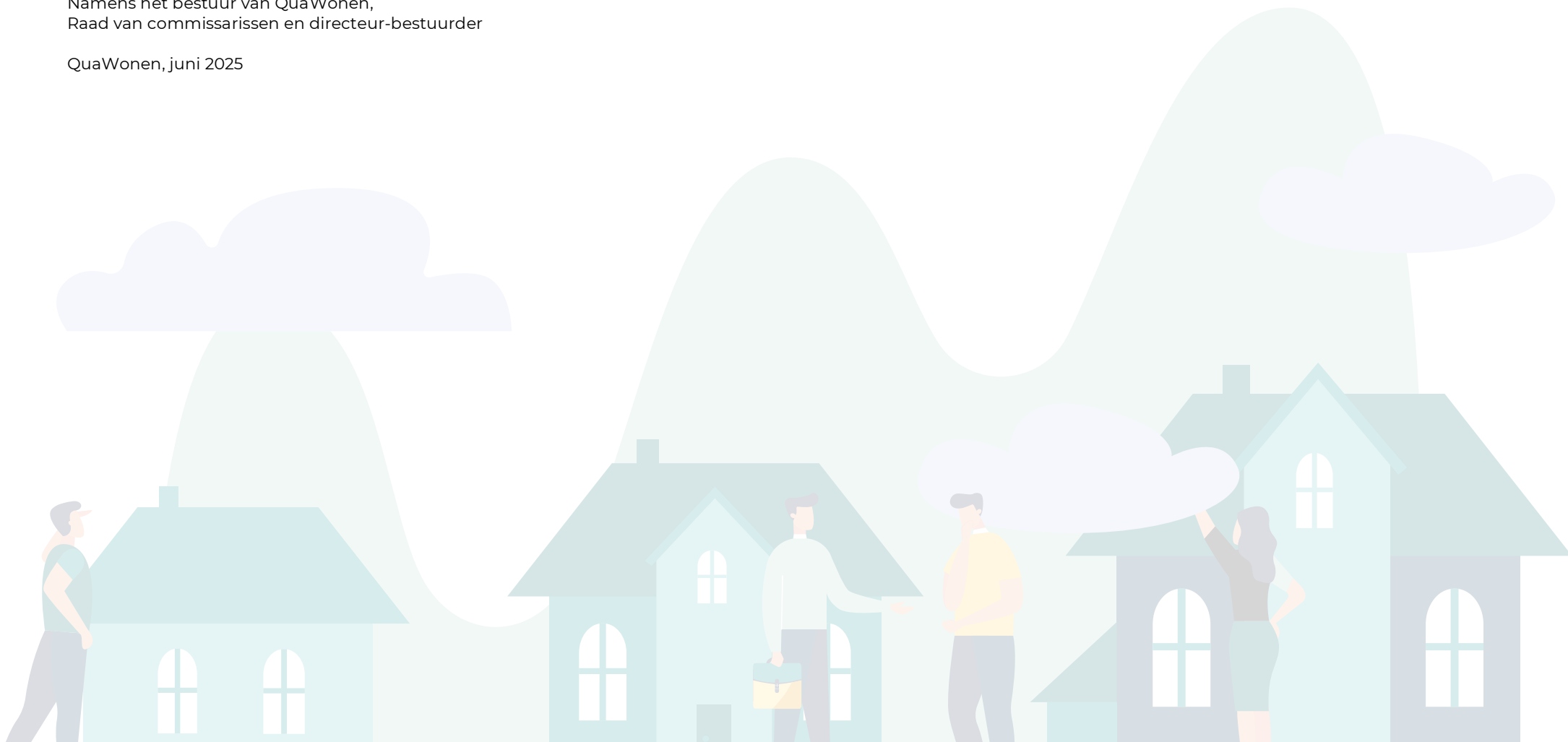
We beschouwen de uitkomsten van de visitatie als een bevestiging van onze koers én als een uitnodiging tot verdere professionalisering. De aanbevelingen krijgen een plek in ons Koersplan dat we in 2026 zullen opstellen.

We danken de visitatiecommissie en onze belanghebbenden voor hun inbreng.

Samen blijven we (ge)woon grenzen verleggen.

Namens het bestuur van QuaWonen,  
Raad van commissarissen en directeur-bestuurder

QuaWonen, juni 2025



## B Antwoorden op de ontwikkelvragen

### Qua Huisvesten

#### Hoe geven we woningzoekenden een stem?

De visitatiecommissie had vijf woningzoekende uitgenodigd om het gesprek aan te gaan over hun woonbehoeften, maar heeft helaas slechts met één (jongere) woningzoekende gesproken. De woningzoekende gaf aan dat het van belang is om woningzoekenden actief te betrekken bij de ontwikkelingen in het werkgebied. Dit kan door hen te informeren over inspraakmogelijkheden en hen te betrekken bij het uitwerken van thema's zoals nieuwbouw en nieuwe concepten. Het organiseren van inspraakmomenten kan helpen om de stem van woningzoekenden te versterken. Dit kan ook bijdragen aan een beter begrip van hun situatie enerzijds en de uitdagingen waarmee QuaWonen voor staat anderzijds. De woningzoekende geeft ook aan dat het woningaanbod grotendeels bestaat uit eengezinswoningen die niet geschikt zijn voor een- of tweepersoons-huishoudens. Daarbij wordt aangegeven dat het toewijzingssysteem soms als frustrerend en niet overzichtelijk wordt ervaren, vanwege de minimale uitleg (bijv. beschrijving of foto's) over het woningaanbod.

#### Om woningen te bouwen zijn locaties nodig. Hoe kunnen we samenwerken om versnelling in deze bouwopgave te realiseren? Wat doet QuaWonen goed en wat kan beter?

Gedurende de visitatieperiode zijn er concrete stappen gezet door QuaWonen in het uitbreiden van de woningvoorraad, ondanks verschillende uitdagingen zoals het beperkte aantal bouwlocaties. De visitatiecommissie ziet echter dat de nieuwbouwproductie verschilt binnen het werkgebied: in Krimpen aan den IJssel lopen verschillende projecten, terwijl het aantal projecten in de Krimpenerwaard beperkter is. Verschillende samenwerkingspartners geven aan dat QuaWonen een voortrekkersrol zou kunnen vervullen door nog nadrukkelijker aandacht te vragen bij de gemeente Krimpenerwaard voor het beschikbaar stellen van gronden. Daarbij wordt door de gemeente Krimpenerwaard aangegeven actief te willen lobbyen voor QuaWonen, zowel richting de provincie als regionaal. De

gemeente wil zich daarbij inzetten om beleid beter aan te laten sluiten bij de lokale situatie. Op dit gebied loopt de gemeente nog achter ten opzichte van bijvoorbeeld Krimpen aan den IJssel. De gemeente wil graag een volgende stap zetten, mits QuaWonen hierin meebeweegt en het benodigde vertrouwen toont.

### Qua Huisvesten plus

#### Hoe werken we als partners nog beter samen om de vergrijzende bevolking te huisvesten? Ons beeld is dat we in de gemeente Krimpen aan den IJssel als wonen, zorg en welzijn elkaar goed weten te vinden. Hoe herkennen onze partners dat? Wat willen zij ons als volgende stappen meegeven? In de gemeente Krimpenerwaard zijn in sommige kernen voorzieningen beperkt en is de woningvoorraad nog meer eenzijdig samengesteld. Hoe kunnen we daar beter in samenwerken? Wie vervult daarin welke rol? En wat verwachten partners van QuaWonen daarin?

In gesprekken met samenwerkingspartners werden verschillende relevante punten genoemd. De zorg- en welzijnsorganisaties zien kansen om de samenwerking binnen complexen en tussen verschillende kernen te versterken. Het is cruciaal om de doelgroep actief bij hun omgeving te betrekken. Er zijn grote uitdagingen zoals eenzaamheid, personeelstekorten, gebrek aan woningen en de noodzaak tot duurzame samenwerking in het zorg- en welzijnswerk. Ontwikkelingen gaan snel en zijn vaak afhankelijk van personen. Naast professionals zou ook de verantwoordelijkheid van inwoners moeten worden vergroot, zodat zij meer begrip en zorg voor elkaar hebben. QuaWonen kan hierbij een impuls geven door samen met maatschappelijke partners buurtprojecten te ontwikkelen die lokale plannen laten aansluiten op regionale plannen. Daarnaast is samenwerking met informele organisaties en verenigingen essentieel. De vergrijzing vraagt om meer bewustwording bij mensen over woon- en zorgvoorzieningen, preventief en niet alleen voor senioren. Het is goed om niet alleen naar doorstroming binnen het huidige bezit

te kijken, maar ook naar huur- en koopwoningen. Informatieve bijeenkomsten kunnen hierbij helpen.

Er zou een vergelijkbaar initiatief als "Huis van Nu" in de Krimpenerwaard kunnen komen, wat ouderen helpt hun huis aan te passen voor zelfstandig wonen. Dit verhoogt het wooncomfort en versterkt de bewustwording. Gezien het verspreide werkgebied van Krimpenerwaard, is dit een uitdaging, maar het biedt ook kansen voor verbetering en samenwerking.

Collega corporaties nodigen QuaWonen uit om haar visie op wonen en zorg meer uit te dragen en de leiding te nemen, en benadrukken dat QuaWonen meer kan laten zien welke mooie activiteiten de corporatie onderneemt.

### Qua Samenleven:

QuaWonen huisvest kwetsbare doelgroepen. Doordat met name Krimpen aan den IJssel dichtbij Rotterdam ligt, en we in hetzelfde woonruimteverdelingssysteem zitten, zien we grootstedelijke uitdagingen ook hier opdoemen. Dat wordt versterkt door de aantrekkingskracht van onze goedkope betaalbare voorraad die we hebben en realiseren. Hoe zorg je dat je de balans houdt tussen betaalbaarheid van je voorraad en de leefbaarheid? Wat kunnen we, gezamenlijk en als QuaWonen, doen om deze kwetsbare doelgroepen en hun omgeving een fijn thuis te geven? En tot hoever gaat de draagkracht van wijken daarin?

Om de balans te behouden tussen betaalbaarheid en leefbaarheid, wil de gemeente Krimpen aan den IJssel graag de grenzen opzoeken. Dit betekent dat er een mix moet worden gemaakt van appartementen voor jongeren, woningen voor mensen met een hoger inkomen en woningen voor de primaire doelgroep. Het is belangrijk dat mensen uit Krimpen kunnen doorstromen. De gemeente is in gesprek met QuaWonen over middenhuur en ziet dit als een belangrijke stap. Als de gemeente niet de 50% norm aanhoudt, komen er meer mensen in de bijstand. Daarom is het essentieel om de grenzen op te zoeken en vooral te mixen, zodat er meer dragers dan vragers in kwetsbare wijken komen.

De zorg- en welzijnsorganisaties zien een aantal kansen om de aanpak op het gebied van Qua Samenleven te versterken. De organisaties vinden het belangrijk

om meer aan de voorkant in te spelen op nieuwe huurders. QuaWonen kan hierbij een initiërende rol spelen door welzijnsorganisaties direct te betrekken bij nieuwe verhuringen. Dit bevordert de bewustwording van de principes van community building: wat maakt een gemeenschap en waar moet men op letten? Een wooncoach kan helpen om signalen binnen te krijgen en mensen te informeren. Het is ook goed om laagdrempelig binnen te kunnen lopen bij consulenten sociaal beheer en een meer outreachende aanpak te organiseren, zodat men daar naartoe gaat waar de mensen zijn.



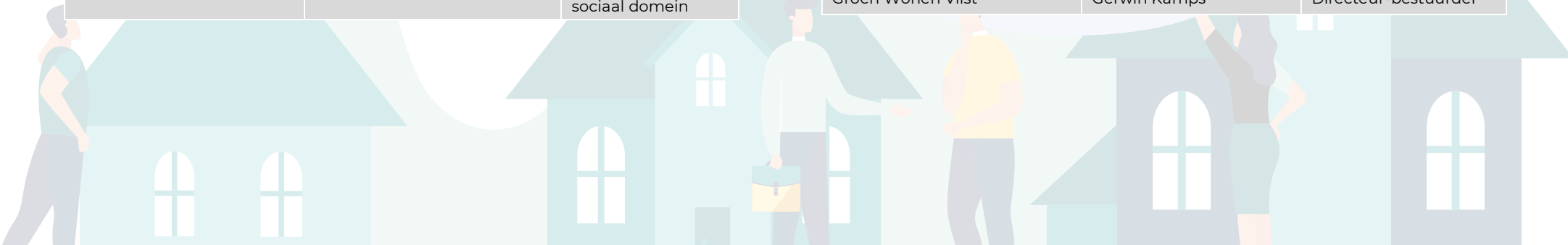
## C Gesproken samenwerkingspartners

### De samenwerkingspartners van QuaWonen

De visitatiecommissie heeft voor de maatschappelijke visitatie verschillende samenwerkingspartners gesproken.

| Organisatie                                 | Naam                 | Functie                         |
|---------------------------------------------|----------------------|---------------------------------|
| <b>Huurdersvertegenwoordiging</b>           |                      |                                 |
| COH (Centraal Overleg Huurdersorganisaties) | Willemien van Os     | Voorzitter                      |
|                                             | Annie de Bruin       | Secretaris                      |
|                                             | Jan Bogaard          | Lid                             |
|                                             | Joop van den Ham     | Lid                             |
|                                             | Joke Kommer          | Lid                             |
|                                             | Anja Oosterom        | Lid                             |
|                                             | Gemma in het Veld    | Lid                             |
|                                             | Leen van Winden      | Lid                             |
| <b>Woningzoekende</b>                       |                      |                                 |
|                                             | Freek Schoonderwoerd | N.v.t.                          |
| <b>Gemeenten</b>                            |                      |                                 |
| Krimpen aan den IJssel                      | Kirsten Jaarsma      | Wethouder                       |
|                                             | Ton Versteeg         | Beleidsmedewerker Wonen         |
|                                             | Michel Noorlander    | Beleidsadviseur lokale economie |
|                                             | Ria Boere            | Wethouder                       |
|                                             | Irma Bultman         | Wethouder                       |
|                                             | Pinar Çimen          | Beleidsadviseur                 |
| Krimpenerwaard                              | Inge Kerdel          | Beleidsadviseur                 |
|                                             | Rosita Pauelsen      | Beleidsadviseur sociaal domein  |

| Organisatie                          | Naam                 | Functie                                      |
|--------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------|
| <b>Overige samenwerkingspartners</b> |                      |                                              |
| <b>Ketenpartners</b>                 |                      |                                              |
| Bouwbedrijf Bakker Arkel BV          | Cor de Jong          | Directeur                                    |
| Pasman Integraal Vastgoedonderhoud   | Marco Groeneveld     | Algemeen Directeur                           |
| Roza Vastgoedonderhoud               | Dirk-Jan Lodder      | Tactisch Manager                             |
| Willems Vastgoedonderhoud            | Tim Willems          | Directeur Planmatig Onderhoud                |
| <b>Zorg en Welzijn</b>               |                      |                                              |
| GGD Krimpenerwaard                   | Pieter Post          | Procesregisseur GGD meldpunt Zorg & Overlast |
| Philadelphia                         | Carla de Vries       | Projectleider nieuwbouwprojecten             |
|                                      | Gerlinde van Leeuwen | Klantteam manager                            |
| Krimpenwijzer                        | Shannon de Schepper  | Teamleider                                   |
|                                      | Rosalie Snoei        | Adviseur                                     |
| Welzijn Krimpenerwaard               | Esther Leenhouts     | Directeur                                    |
|                                      | Anja Grootveld       | Adviseur                                     |
| De Zellingen                         | Frida van der Sloot  | Bestuurder                                   |
| <b>Woningcorporaties</b>             |                      |                                              |
| Mozaiek Wonen                        | Anne ter Steege      | Directeur-bestuurder                         |
| Groen Wonen Vlist                    | Gerwin Kamps         | Directeur-bestuurder                         |





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](mailto:netherlands@ecorys.com)

K.v.K. nr. 24316726

[ecorys.nl](http://ecorys.nl)