

Visitatierapport

Stichting Rhenam Wonen L2068

Rhenam Wonen
met de menselijke maat



26 juli 2018

Cognitum
Kruisdijk 2
3291 LH Strijen

Visitatiecommissie
Jan Haagsma, voorzitter
Benno Gruijters, visitor
Evelien van Kranenburg-Haagsma, secretaris

Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spiegelfunctie voor bestuurders en toezichthouders, die deze inzichten verkregen uit de visitatie kunnen gebruiken om daarvan te leren en verbeteringen aan te brengen. Dit alles in het kader van een verantwoord beheer en ontwikkeling van het woningbezit van woningbouwcorporaties in Nederland. Met als duurzame ambitie: behoud van eigentijdse en betaalbare woon- en leefomgevingen.

Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt sinds januari 2007 dat zij zich tenminste één keer per vier jaar laten visiteren. Sinds begin 2015 is het een wettelijke verplichting geworden. De visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden ofwel het vermogen van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Visitaties zijn niet vorm vrij en moeten voldoen aan kwaliteitsvereisten. De stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Deze visitatie is dan ook uitgevoerd volgens de voorgeschreven visitatiemethodiek (op het moment van uitvoeren van de visitatie was dit versie 5.0) van deze stichting. Cognitum is het bedrijf dat deze visitatie heeft uitgevoerd.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Rhenam Wonen over de periode 2014 t/m 2017.

Inhoud

Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2 Recensie	7
1.3 Integrale scorekaart 2014-2017	9
1.4 Samenvatting	10
1.5 SWOT diagram	11
2 Stichting Rhenam Wonen	12
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	14
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	15
3.1 Beoordelingskader	15
3.2 Opgaven in het werkgebied van Rhenam Wonen	15
3.3 Relevante ontwikkelingen	15
3.4 Beoordeling prestaties	15
3.5 Beoordeling van de ambities	22
3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	23
3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties	23
4 Presteren volgens belanghebbenden	24
4.1 Beoordelingskader	24
4.2 Werkwijze	24
4.3 Belanghebbenden in het werkgebied	24
4.4 Belanghebbenden over Rhenam Wonen	26
4.5 De reputatie van Rhenam Wonen	31
4.6 Waardering van het tripartite overleg	32
4.7 Bewonderpunten en verwonderpunten	33
5 Presteren naar Vermogen	34
5.1 Beoordelingskader	34
5.2 Relevante ontwikkelingen	34
5.3 Financiële continuïteit	34
5.4 Doelmatigheid	35
5.5 Vermogensinzet	37
5.6 Bewonder- en verwonderpunten	37
5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen	38
6 Governance	39

6.1	Beoordelingskader	39
6.2	Relevante ontwikkelingen	39
6.3	Besturing	39
6.4	Intern toezicht	42
6.5	Externe legitimering en verantwoording	46
6.6	Bewonder- en verwonderpunten	47
6.7	Totale beoordeling Governance	48
7	Bijlagen	49
	Position paper	50
	Factsheet maatschappelijke prestaties	55
	Reputatie Quotiënt Model Rhenam Wonen	64
	Waardering netwerk Rhenam Wonen	65
	Overzicht geïnterviewde personen	66
	Korte cv's visitatoren	68
	Onafhankelijkheidsverklaringen	69
	Meetschaal	71
	Werkwijze visitatiecommissie	74
	Bronnenoverzicht	76
	Prestatiemonitor	80

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

Rhenam Wonen is op 1 januari 2016 ontstaan uit een fusie tussen de Rhenense Woningstichting en Woningbouwvereniging Amerongen. Daarmee liggen aan de terugblik op de vorige visitatie twee visitatierapporten ten grondslag. Beide rapporten zijn opgesteld op basis van de methodiek 5.0 en betreffen de periode 2010-2013.

Voor zowel de Woningbouwvereniging Amerongen als de Rhenense Woningstichting werd geconstateerd dat de prestaties over het algemeen goed aansloten bij de opgaven. Deze lijn is in de periode die nu wordt gevisiteerd onverminderd voortgezet. Rhenam Wonen heeft de afgelopen jaren een gematigd huurbeleid gehanteerd en voldoet ruim aan de regionale norm om 70% van de voorraad beschikbaar te houden voor de primaire doelgroep. Rhenam Wonen heeft haar ambities voor de komende jaren opgenomen in het Ondernemingsplan 2017-2020. Deze ambities zijn vertaald naar concrete externe en interne doelen en vormen mede de leidraad bij het opstellen van de prestatieafspraken met de gemeenten en huurdersorganisaties.

In het visitatierapport van Woningbouwvereniging Amerongen werd opgemerkt dat de vermogenspositie een bijzondere was doordat de Woningbouwvereniging Amerongen sinds augustus 2014 onder verscherpt toezicht van het CFV stond. Dit was terug te voeren op de zware opgave van de bouw van de MFC "Allemanswaard". De financiële continuïteit van de Rhenense Woningstichting scoorde zeer goed; de corporatie overtrof in zeer ruime mate de eisen die externe financiële toezichthouders hieraan stelden. De inzet van het vermogen van de Rhenense Woningstichting werd door de visitatiecommissie echter als onvoldoende gewaardeerd. De vermogensovermaat was zeer groot en een afwegingskader voor de inzet van het vermogen werd gemist. De visitatiecommissie heeft dan ook aanbevolen om actief te zoeken naar mogelijkheden om het vermogen in te zetten, zowel binnen als buiten de gemeente Rhenen. Deze aanbeveling heeft gestalte gekregen met de fusie tussen Woningbouwvereniging Amerongen en de Rhenense Woningstichting per 1 januari 2016. Ook na de fusie behoort Rhenam tot een van de meest efficiënte corporaties.

In het in 2016 opgestelde Investeringsstatuut is een kader geschetst voor de inzet van het vermogen in relatie tot de maatschappelijke prestatie bij investeringen. Dit is een belangrijk kader voor de toetsing ten aanzien van de inzet van het vermogen.

Voor een goede afweging ten aanzien van de inzet van het vermogen in relatie tot de maatschappelijke prestaties heeft Rhenam wonen in 2017 ook stappen gezet in de richting van assetmanagement. De investeringen die Rhenam de komende jaren op het terrein van duurzaamheid doet (ca. 20 miljoen euro in de periode tot 2025) maken hier onderdeel van uit.

Voor zowel de Rhenense Woningstichting als de Woningbouwvereniging Amerongen werd in de visitatierapporten geconcludeerd dat het interne toezicht voldoende was en de besturing volgens de PDCA-cirkel (plan, do, check, act) op orde. Deze lijn is in de periode die nu wordt gevisiteerd doorgezet.

De belanghebbenden van beide voorgangers van Rhenam Wonen gaven een ruime voldoende bij de vorige visitatie, waarbij de relatie en communicatie met de Rhenense Woningstichting en de invloed op het beleid van de corporatie door de belanghebbenden verschillend werd gewaardeerd. Met de

gemeente is de relatie al sinds de verzelfstandiging van de corporatie niet altijd goed geweest. De gemeente was van oordeel dat zij lange tijd niet gehoord werd.

Tegen die achtergrond is in de periode waar de visitatie nu betrekking op heeft nadrukkelijk geïnvesteerd in de relatie met de verschillende belanghebbenden. Niet voor niets heeft het Ondernemingsplan 2017-2020 als titel 'Duurzaam verbinden' meegekregen.

Rhenam committeert zich aan de volkshuisvestelijke opgaven in beide gemeenten en vindt het haar taak om een rol te spelen in het sociaal domein. De samenwerking met belanghebbenden heeft zich op grond van de nieuwe Woningwet verder geïntensiveerd. Dit is ook terug te zien in de manier waarop de prestatieafspraken in beide gemeenten worden gemaakt.

1.2 Recensie

Veel ontwikkelingen schijnbaar moeiteloos opgevangen

De visitatieperiode kenmerkt zich door vele ontwikkelingen. Naast de ontwikkelingen waar alle corporaties in Nederland mee te maken hebben gehad, zoals de verhuurdersheffing, de invoering van de herziene Woningwet en de economische crisis, heeft Rhenam Wonen een fusie van twee corporaties gerealiseerd en is er een grote stap gezet in de ontwikkeling van de organisatie.

Op 1 januari 2016 is Rhenam Wonen ontstaan uit een fusie van de Rhenense Woningstichting en Woningbouwvereniging Amerongen. Een fusie met een financiële noodzaak voor Woningbouwvereniging Amerongen. Rhenam Wonen heeft de fusie op een voorbeeldige wijze, zo op het oog rimpelloos, gerealiseerd. Na de fusie staat Rhenam Wonen er financieel weer zeer rooskleurig voor.

In de visitatieperiode heeft Rhenam Wonen ook grote stappen gezet in de ontwikkeling van de organisatie. Er heeft een duidelijke professionalisering in de organisatie plaatsgevonden. Ook zijn kernwaarden geformuleerd. Er is een proces in gang gezet waarbij verantwoording lager in de organisatie wordt gelegd en vormen van zelfsturing worden geïntroduceerd. Er wordt meer procesgericht gewerkt. Ook is een beweging in gang gezet waarbij de van oudsher gerichtheid op vastgoed wordt verplaatst naar gericht op de huurder en waarbij er sprake is van maatschappelijk ondernemerschap.

De visitatiecommissie heeft bewondering voor de wijze waarop Rhenam Wonen al deze ontwikkelingen inhoud geeft en heeft gegeven, zonder dat de dienstverlening daaronder heeft geleden.

Tevreden belanghebbenden

De belanghebbenden zijn in het algemeen tevreden over Rhenam Wonen en de wijze waarop Rhenam Wonen meedenkt en meewerkt aan de oplossing van problemen. De nieuwe directeur, die aan het einde van de vorige visitatieperiode is aangetreden, werkt met veel energie aan het onderhouden van goede relaties met alle belanghebbenden, zonder daarbij overigens de positie en rol van Rhenam Wonen uit het oog te verliezen.

Door meerdere belanghebbenden is aangegeven dat Rhenam Wonen op het sociaal domein wel nadrukkelijk een bijdrage zou mogen leveren. Met het ontwikkelen van een Maatschappelijk Bestemmingsplan in de komende periode lijkt Rhenam Wonen zich dat al eerder te hebben gerealiseerd en een mooi antwoord te hebben gevonden om in deze vraag te voorzien en daarbij gedragen keuzes te kunnen maken.

Intensieve samenwerking

Rhenam Wonen werkt intensief samen in Deelgoed, een samenwerkingsverband van 5 corporaties: Woonstede, Idealis, Partimonium, Rhenam, Woningstichting Wageningen in de woonmarktregio Foodvalley. De Veenendaalse Woningstichting en Barneveldse Woningstichting gaan zich aansluiten bij dit samenwerkingsverband. Dit is een samenwerkingsverband waar men ver gaat in de samenwerking en waarin de betrokken partijen heel open zijn om de partners in elkaars keuken te laten kijken. Gezamenlijk wordt auditcapaciteit ingehuurd om de interne audits te doen en deze worden ook uitgewisseld, zodat men van elkaar kan leren. Men is in dit samenwerkingsverband zeer bereid van elkaar te leren en elkaar te helpen. Zo stelt Rhenam Wonen haar kennis en documenten beschikbaar voor het opzetten van risicomanagement, wat bij Rhenam Wonen al ver ontwikkeld is. Alle partijen zijn zeer enthousiast over de samenwerking en de voordelen die deze biedt. Ook werkt Rhenam intensief samen met Heuvelrug Wonen en WBV Maarn in het verlengde van de vroegere stichting De Federatie. Ook over deze samenwerking zijn de deelnemers zeer enthousiast en kennen er veel meerwaarde aan toe.

Maatschappelijke Adviesraad (MAR)

Rhenam Wonen heeft een maatschappelijke adviesraad. Een raad waarin maatschappelijk betrokken deskundigen Rhenam Wonen adviseren over maatschappelijke thema's en vraagstukken. Een divers samengestelde raad die volgens de visitatiecommissie veel potentie heeft om Rhenam Wonen te helpen en te ondersteunen bij het omgaan en anticiperen en reageren op maatschappelijke vraagstukken. Bij het ontwikkelen van het Maatschappelijk Bestemmingsplan kan de MAR in de ogen van de commissie een zeer belangrijke rol spelen door de andere blik dan de volkshuisvestelijke die zij kan inbrengen in de gesprekken. In de ogen van de commissie is de MAR een instituut dat steun en navolging verdient.

Nieuwbouw onder druk

Rhenam Wonen is werkzaam in twee gemeenten: Rhenen en Utrechtse Heuvelrug. In beide gemeenten is er behoefte aan meer sociale huurwoningen. Op de korte termijn is er nog enige ruimte om een groei van het aantal sociale huurwoningen te realiseren, maar de grenzen zijn in zicht wat betreft de bouwlocaties. In de komende jaren zullen gemeenten en Rhenam Wonen creatieve oplossingen moeten bedenken om ook in de toekomst te kunnen blijven voorzien in voldoende locaties om sociale huurwoningen te kunnen realiseren.

Verbeter- en aandachtspunten:

- Zet de ontwikkeling van de organisatie naar meer maatschappelijk georiënteerd en huurder georiënteerd met kracht door. Het is een bevestiging van de positie van Rhenam Wonen in de gemeenten waar zij werkzaam is.
- Het Maatschappelijk Bestemmingsplan voorziet in een duidelijke behoefte bij belanghebbenden aan een corporatie die nadrukkelijk ook in het sociaal domein bijdragen levert. Met de MAR heeft Rhenam Wonen daarbij een adviesorgaan dat hierin een belangrijke bijdrage kan leveren. Geef voldoende prioriteit en aandacht aan dit project om het tot een succes te laten worden.
- Het samenwerkingsverband Deelgoed is, net als het samenwerkingsverband De Federatie, in de ogen van de commissie een zeer succesvolle samenwerking door de openheid en diepgang die de partners gezamenlijk vinden en inbrengen. Wees alert bij vergroten van het samenwerkingsverband dat deze openheid en diepgang in stand blijven.

- Het ook in de toekomst kunnen blijven voorzien in voldoende sociale huurwoningen vergt creatieve oplossingen van de betrokken gemeenten en Rhenam Wonen. Omdat het hebben van locaties om nieuwbouw van sociale huurwoningen te kunnen realiseren hier de belangrijkste factor leidt ligt er een grote verantwoordelijkheid bij de gemeenten om voldoende nieuwbouw ook in de toekomst mogelijk te maken.

1.3 Integrale scorekaart 2014-2017

Presteren naar opgaven en ambities									
	prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	7	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	75%	7,0
Ambities in relatie tot de opgaven							7	25%	
Presteren volgens belanghebbenden									
	prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties	7,4	7,6	7,6	6,9	7,3		7,3	50%	7,5
Relatie en communicatie							8,1	25%	
Invloed op beleid							7,2	25%	
Presteren naar vermogen									
								Weging	eindcijfer
Financiële continuïteit							8	30%	7,3
Doelmatigheid							7	30%	
Vermogensinzet							7	40%	
Governance									
							gemiddelde	Weging	eindcijfer
Besturing	Plan					7,5	7,5	33%	7,4
	Check					8			
	Act					7			
Intern toezicht	Functioneren RvC					7,0	7,3	33%	
	Toetsingskader					8			
	Toepassing governancecode					7			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					8	7,5	33%	
	Openbare verantwoording					7			

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 5.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

1.4 Samenvatting

De visitatie van Rhenam Wonen over de periode 2014-2017 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 5.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats op 26 en 27 maart 2018

In deze samenvatting worden per perspectief op hoofdlijnen de beoordelingen geschetst.

Presteren naar Opgaven en Ambities:

Rhenam Wonen voldoet aan al haar afspraken en scoort daarmee op alle onderdelen van dit gezichtspunt (huisvesten primaire doelgroep, huisvesten bijzondere doelgroepen, kwaliteit woningen en woningbeheer, (des)investeren in vastgoed en kwaliteit wijken en buurten) een ruime voldoende (7). Dit wordt mede veroorzaakt door het feit dat een deel van de prestatieafspraken inspanningsafspraken betreffen die er binnen de methodiek toe leiden dat bij het realiseren van deze inspanning een 7 het hoogst mogelijke cijfer is.

De commissie ziet dit cijfer ook als bevestiging van de instelling van Rhenam Wonen dat afspraken er zijn om nagekomen te worden.

Presteren volgens belanghebbenden:

De belanghebbenden zijn zowel in de gesprekken als in de cijfermatige beoordeling zeer positief over Rhenam Wonen. Gemiddeld krijgt Rhenam Wonen een 7,5 voor haar prestaties, met een 6,9 voor (des)investeren in vastgoed en een 7,6 voor huisvesten bijzondere doelgroepen en de kwaliteit van woningen en woningbeheer.

De belanghebbenden geven gemiddeld het oordeel goed (8,1) voor de relatie met en de wijze van communicatie door Rhenam Wonen.

De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie scoort een ruime voldoende (7,2)

Presteren naar vermogen:

Gemiddeld scoort Rhenam Wonen op dit onderdeel een ruime voldoende met een 7,3.

De financiële continuïteit wordt als goed beoordeeld met een 8. De doelmatigheid wordt beoordeeld met een 7, wat in het licht van de fusie een goede score genoemd kan worden. Tenslotte scoort de vermogensinzet een 7.

Governance:

Bij Governance krijgt Rhenam Wonen een ruime voldoende met een gemiddelde score van 7,4. Voor de besturing wordt door de commissie gemiddeld een ruime voldoende gegeven (7,5), waarbij voor het onderdeel Plan een 7,5 wordt gegeven, voor het onderdeel Check een 8 onderdeel Act een 7.

Intern toezicht scoort een ruime voldoende met een 7,3. Het functioneren van de raad van commissarissen wordt beoordeeld met een 7,0, het toetsingskader met een 8 en de toepassing van de Governancecode met een 7.

Voor externe legitimering krijgt Rhenam Wonen een ruime voldoende met een 7,5. Opgebouwd uit een 8 voor externe legitimatie en een 7 voor openbare verantwoording.

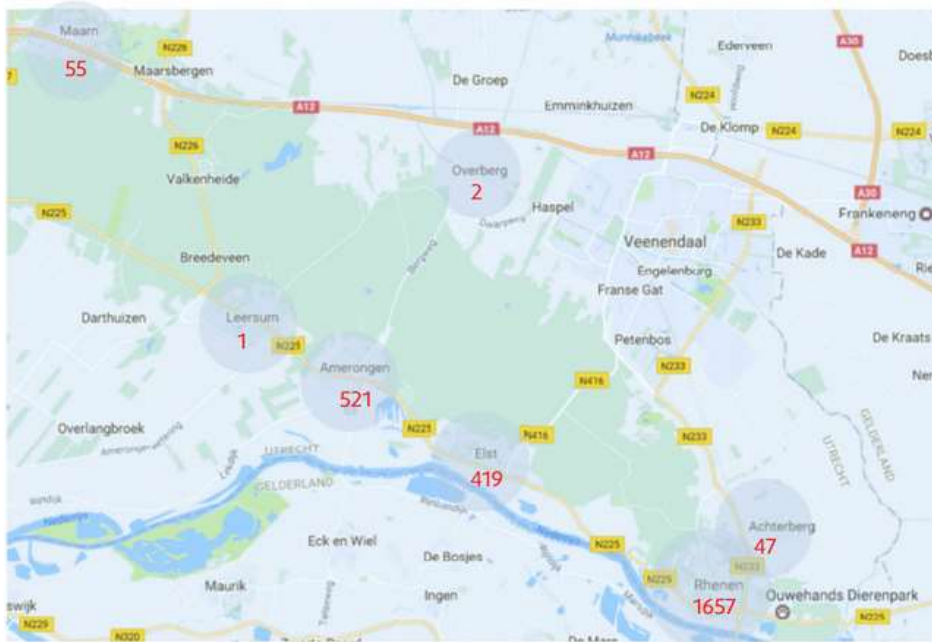
1.5 SWOT diagram

<u>Sterk</u> • Er is een duidelijke ontwikkeling in gang gezet naar een maatschappelijke organisatie • Het hebben van een Maatschappelijke Adviesraad • Het hebben van een zeer betrokken en deskundige raad van commissarissen • Een maatschappelijk zeer betrokken bestuurder die in staat is goede relaties met de belanghebbenden te bouwen en te behouden • De verregaande samenwerking en uitwisseling tussen de corporaties verenigd in "Deelgoed" en "De Federatie"	<u>Zwak</u> • Het financiële vermogen zou meer in dienst van de volkshuisvesting gesteld moeten worden
<u>Kans</u> • De goede reputatie van Rhenam Wonen bij haar belanghebbenden • Het met de maatschappelijke partners opzetten van een Maatschappelijk Bestemmingsplan	<u>Bedreiging</u> • Onvoldoende locaties in de toekomst om aan de behoefte aan sociale huurwoningen tegemoet te kunnen komen • De beperkte samenwerking tussen beide huurdersorganisaties

2 Stichting Rhenam Wonen

Rhenam Wonen is ontstaan op 1 januari 2016, door een fusie van de Rhenense Woningstichting en Woningbouwvereniging Amerongen. Anno 2017 heeft Rhenam Wonen 2.698 huurwoningen in haar bezit. Van deze woningen bestaat 58% uit eengezinswoningen, 20% uit flats tot en met 4 etages zonder lift, 19% uit flats met lift en 2% onzelfstandige wooneenheden.

Rhenam Wonen is werkzaam in de gemeenten Rhenen (in de kernen Rhenen, Elst en Achterberg) en Utrechtse Heuvelrug (in de kernen Amerongen, Maarn, Overberg en Leersum). De gemeente Rhenen ligt in de provincie Utrecht en telt 19.668 inwoners, waarvan er circa 10.000 in de stad Rhenen wonen.



Rhenen ligt op de zuidoostpunt van de Utrechtse Heuvelrug. De oostelijk gelegen en tot de gemeente behorende Grebbeberg is de laatste heuvel van deze stuwwal, alvorens deze overgaat in de Gelderse Vallei.

De gemeente Utrechtse Heuvelrug heeft zo'n 40.109 inwoners en ligt eveneens in de provincie Utrecht. De gemeente bevat een groot deel van de gelijknamige Heuvelrug en is per 1 januari 2006 ontstaan door de samenvoeging van de voormalige gemeenten Amerongen (met uitzondering van Elst), Doorn, Driebergen-Rijsenburg, Leersum en Maarn, Maarsbergen en Overberg.

In de gemeente Rhenen is Rhenam Wonen de enige woningcorporatie. De prestatieafspraken maakt Rhenam Wonen hier dan ook samen met de gemeente Rhenen en de huurdersorganisatie REA. In de gemeente Utrechtse Heuvelrug zijn ook de collega corporaties Heuvelrug Wonen en Woningbouwvereniging Maarn actief. De gemeente maakt hier dan ook prestatieafspraken met Heuvelrug Wonen, Woningbouwvereniging Maarn, Rhenam Wonen en de bijbehorende huurdersvertegenwoordigingen.

Rhenam Wonen wordt geleid door een eenhoofdig bestuur. Het interne toezicht wordt uitgeoefend door een raad van commissarissen die anno 2018 bestaat uit vijf leden.

In het ondernemingsplan 2017-2020 wordt zowel de maatschappelijke missie als de bedrijfsmissie van Rhenam Wonen geformuleerd. De maatschappelijke missie luidt als volgt: 'de menselijke maat in

wonen'. Hiermee wordt bedoeld dat Rhenam Wonen als maatschappelijk ondernemer een professionele leverancier van kwalitatief goed, betaalbaar en passend wonen in een prettige woonomgeving wil zijn. De kracht ligt in het realiseren en beheren van duurzaam en betaalbaar sociaal vastgoed met het accent op het individu. Ze zetten zich in voor mensen die moeilijk op eigen kracht in woonruimte kunnen voorzien. De menselijke maat in wonen staat voor de betrokkenheid bij de huurders. Rhenam Wonen is toegankelijk, bereikbaar, servicegericht en bekend met wensen en behoeften.

De bedrijfsmissie van Rhenam wonen luidt als volgt: 'duurzaam verbinden'. Hiermee wordt bedoeld dat Rhenam Wonen is verbonden met het werkgebied, de huurder en haar partners. Rhenam Wonen gaat voor duurzaamheid in wonen: gezond, passend, betaalbaar en energiezuinig en geeft invulling aan de woonkwaliteit van de toekomst.

Verbinden is noodzakelijk omdat Rhenam Wonen dit niet alleen kan en wil doen, huurders en partners zijn nodig. Om samen de wijken en kernen leefbaar te houden, aandacht voor elkaar te hebben en om een vangnet te vorm voor kwetsbare groepen die dat nodig hebben. De 'kunst van het verbinden' is de kerncompetentie van Rhenam Wonen. Ze zijn betrokken bij de huurders, kijken verder dan wat voor hen ligt en zijn flexibel om te kunnen schakelen wanneer omstandigheden daarom vragen. Rhenam Wonen verbindt haar handelen met wat er buiten gebeurt. Ze streven ernaar te excelleren in wat ze doen.

Dat vraagt om:

- Eigenaarschap: wat we doen maakt deel van onszelf uit
- Ondernemerschap: we zoeken actief naar kansen, oplossingen en verbeteringen
- Bewust koers kiezen: we weten waar we voor gaan en doen wat we doen in één keer goed.

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven van de corporatie. Onder externe opgaven worden verstaan:

“alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc.”

Ook beoordeelt de visitatiecommissie de ambities in het licht van de opgaven: passen de ambities bij de externe opgaven?

3.2 Opgaven in het werkgebied van Rhenam Wonen

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Rhenam Wonen gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2014 tot en met 2017.

In de bijlagen is de Prestatiemonitor opgaven en ambities opgenomen, hierin zijn alle afspraken en prestaties opgenomen.

3.3 Relevante ontwikkelingen

De visitatieperiode kenmerkte zich door een aantal interne en externe ontwikkelingen:

- De economische crisis waardoor de vraag naar koopwoningen sterk afnam en in het verlengde daarvan de vraag naar (goedkope) huurwoningen toenam.
- De verhuurderheffing die gaandeweg een steeds grote beslag is gaan leggen op de financiële middelen van corporaties.
- De herziene Woningwet, waarmee het werkveld van corporaties werd ingeperkt (in het bijzonder ten aanzien van duurdere huur en koop en ten aanzien van inzet op gebied van leefbaarheid) en waarvan de invoering een groot beslag heeft gelegd op de beschikbare personele capaciteit.
- De fusie tussen de Rhenense Woningstichting en Woningbouwvereniging Amerongen, noodzakelijk vanwege de financiële situatie bij Woningbouwvereniging Amerongen.

3.4 Beoordeling prestaties

3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Rhenam Wonen voldoet in de visitatieperiode aan de EU-toewijzingsnorm.
- Rhenam Wonen wijst met respectievelijk 97% in 2016 en 96% in 2017 passend toe.

- Rhenam Wonen voldoet aan de afspraak dat 70% van haar woningen een streefhuur heeft onder de aftoppingsgrenzen.
- Rhenam Wonen voldoet aan de afspraken over het handhaven van het aanbod starters.
- Rhenam Wonen realiseert haar taakstelling ten aanzien van het huisvesten van statushouders.

Alles overziende zijn de prestaties gelijk aan de opgaven en scoort Rhenam Wonen ruim voldoende (7).

Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Rhenam Wonen blijft in de visitatieperiode binnen de kaders van het huurbeleid van de Rijksoverheid.
- Rhenam Wonen voldoet aan de afspraak dat de kernvoorraad voor woningen met een huurprijs tot € 710,68 tenminste 2.100 woningen betreft met 2.218 van dergelijke woningen in 2016 en 2.260 in 2017. Voor de jaren daarvoor was een dergelijke afspraak niet gemaakt.
- Rhenam Wonen voldoet aan de afspraken die vanaf 2016 zijn gemaakt met betrekking tot het vroegtijdig signaleren van huurachterstanden. Ook is voldaan aan de afspraak om de achterstanden in 2015 te hebben teruggebracht tot 0,65% met een realisatie van 0,6%.

Alles overziende zijn de prestaties gelijk aan de opgaven en scoort Rhenam Wonen ruim voldoende (7).

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningtoewijzing en doorstroming	7
betaalbaarheid	7
Oordeel	7,0

3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Er zijn geen specifieke afspraken gemaakt op deze onderdelen van de bijzondere doelgroepen. Daarom beoordeelt de commissie dit onderdeel als een geheel.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Rhenam Wonen neemt volgens afspraak deel aan programma's als "Langer zelfstandig thuis"
- Rhenam Wonen levert – onder voorwaarden - een bijdrage voor de woonvoorzieningen die de gemeente niet meer vergoedt voor huurders met een beperking. De bijdrage is 50% van de kosten van de aanpassing(en) met een maximum van 1.000,- inclusief btw.

- Rhenam Wonen vervult een signalerende rol als het gaat om vroegsignalering van problematiek op het gebied van financiën, overlast en zelfstandig wonen.
- Rhenam Wonen handhaaft het aanbod senioren, en is bereid om een bijdrage te leveren in het kader van Woon Bewust.

De prestaties van Rhenam Wonen zijn gelijk aan de opgave en daarmee ruim voldoende (7).

Prestatieveld huisvesten specifieke doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften	als geheel beoordeeld
bewoners met beperkingen	als geheel beoordeeld
overige personen	als geheel beoordeeld
Oordeel	7,0

3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- Rhenam Wonen behoudt het gewenste kwaliteitsniveau door het uitvoeren van planmatig onderhoud, onder andere het vervangen van bouwkundige-, installatie- en technische elementen (zoals isolatieglas en dakpannen).
- Van de woningen van Rhenam Wonen heeft 99% een conditiescore van 3 of hoger. Dit overtreft de ambitie dat de woningen van Rhenam Wonen gemiddeld een conditiescore van tenminste 3 moeten hebben.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Rhenam Wonen gelijk zijn aan de opgaven en eigen ambities en scoort een 7 (ruim voldoende).

Kwaliteit dienstverlening

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- Rhenam Wonen heeft de ambitie om tenminste 0,5 punt boven de KWH-norm te scoren met een totaal score over de jaren van de visitatieperiode tussen 7,8 en 8,0.
- In de Aedes Benchmark scoort Rhenam Wonen in 2015 een A en in 2016 en 2017 een B.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Rhenam Wonen gelijk zijn aan de opgaven en eigen ambities en scoort een 7 (ruim voldoende).

Energie en duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Rhenam Wonen ligt op koers in het realiseren van energielabel B in 2020, met gemiddeld label C in 2017.
- Conform afspraak heeft Rhenam Wonen in 2017 nieuw duurzaamheidsbeleid vastgelegd, met als doelstelling in 2025 gemiddeld op energielabel A te komen. In 2018 is gestart met een pilot bij 66 woningen. Op basis van deze pilot wordt het duurzaamheidsbeleid verder ingevuld.
- Rhenam Wonen heeft, conform afspraak, een programma opgezet om meergezinswoningen van zonnepanelen te voorzien.
- Rhenam Wonen bouwt vanaf 2017 energieneutraal en waar mogelijk gasloos.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Rhenam Wonen gelijk zijn aan de opgaven en eigen ambities en scoort een 7 (ruim voldoende).

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	7
kwaliteit van dienstverlening	7
energie en duurzaamheid	7
Oordeel	7,0

3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed

Nieuwbouw

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Rhenam Wonen realiseert de prestatieafspraken met de gemeente Rhenen dat het jaarlijks 2% nieuwbouw toevoegt aan het bezit. De commissie heeft in haar gesprekken wel vastgesteld dat over enkele jaren een probleem zich aandient van onvoldoende locaties in de beide gemeenten om deze nieuwbouw te realiseren. Het is zaak dat de gemeenten en Rhenam Wonen met elkaar oplossingen vinden voor deze problematiek, anders is deze afspraak niet langer te realiseren.
- Rhenam Wonen heeft, conform afspraak, fase 2 Vreewijk gerealiseerd met 26 woningen.
- Rhenam Wonen bouwt, volgens afspraak, alleen nog betaalbare woningen met een huurprijs onder de tweede aftoppingsgrens.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Rhenam Wonen gelijk zijn aan de opgaven en eigen ambities en scoort een 7 (ruim voldoende).

Sloop, samenvoeging

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen prestatieafspraken gemaakt of ambities geformuleerd op het gebied van sloop en samenvoeging. Wel heeft Rhenam Wonen in de visitatieperiode woningen gesloopt.

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Rhenam Wonen biedt haar huurders een onderhoudsabonnement aan. Werkzaamheden die normaal gesproken voor rekening van de huurder komen worden ten laste van het fonds voor huurdersonderhoud gebracht. Dit onderhoud wordt doorberekend aan de huurders en omvat onder andere schoonmaken trappenhuizen. (Aantal deelnemers in 2014: 891, 2015: 896) Ook worden ramen gewassen bij hoogbouw. (Aantal deelnemers in 2014: 535).
- Rhenam Wonen honoreert en/of biedt geriefsverbeteringen aan huurders aan. Deze verbeteringen gaan gepaard met een huurverhoging. De geriefsverbeteringen die de huurders kiezen hebben te maken met energiebesparende maatregelen en verhoging van het wooncomfort.

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties op het gebied van maatschappelijk vastgoed gelijk zijn aan de opgaven (7).

Maatschappelijk vastgoed**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.**

Er zijn geen prestatieafspraken gemaakt of ambities geformuleerd op het gebied van Maatschappelijk vastgoed.

In de visitatieperiode is de regiobibliotheek verkocht aan Zideris.

Verkoop**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Rhenam Wonen realiseert de afspraak dat alleen woningen worden verkocht die zijn gelabeld voor verkoop.
- Rhenam Wonen neemt de woningen die onder VOV zijn verkocht bij terugkoop weer in exploitatie, tenzij deze voor verkoop zijn gelabeld.
- Rhenam Wonen realiseert haar ambitie om zo veel mogelijk woningen binnen de voorraad te houden, met name woningen voor de primaire doelgroep.

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties op het gebied van maatschappelijk vastgoed gelijk zijn aan de opgaven (7).

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
nieuwbouw	7
sloop / samenvoeging	niet beoordeeld
verbeteren bestaand bezit	7
maatschappelijk vastgoed	niet beoordeeld
verkoop	7
Oordeel	7,0

3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid en wijk- en buurtbeheer

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- Rhenam Wonen doet, volgens afspraak, mee aan het hennepconvenant Midden-Nederland om hennepplantages tegen te gaan.
- Rhenam Wonen draagt volgens afspraak bij aan een veilige woonomgeving door middel van goed verlichte achterpaden.
- Rhenam Wonen stelt, volgens afspraak, het maximaal toegestane budget beschikbaar voor projecten ter verbetering van de leefbaarheid, passend binnen de kaders van de woningwet.

De visitatiecommissie concludeert dat de prestaties van Rhenam Wonen gelijk zijn aan de opgaven (7).

Aanpak overlast

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- Rhenam Wonen vervult volgens de afspraak een signalerende rol als het gaat om vroegsignalering van problematiek op het gebied van financiën, overlast en zelfstandig wonen. Deze signalen worden afgegeven in het signaleringsoverleg, zodat gezamenlijk een passende oplossing gezocht kan worden.

Alles overziend oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Rhenam Wonen gelijk zijn aan de opgaven (7).

3.4.6 Overige opgaven en prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen overige opgaven en prestaties die niet elders aan de orde zijn gekomen en wel beoordeeld zouden moeten worden.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid / wijk- en buurtbeheer	7
aanpak overlast	7
Oordeel	7,0

3.5 Beoordeling van de ambities

3.5.1 Beschrijving van de ambitie

De ambities van Stichting Rhenam Wonen in de visitatieperiode zijn opgenomen in:

- Strategisch Voorraadbeleid Rhenense Woningstichting 2014
- Jaarplan Rhenense Woningstichting 2014
- Jaarplan Rhenense Woningstichting 2015
- Werkplan Rhenense Woningstichting 2016
- Ondernemingsplan WBV Amerongen 2014-2020
- Ondernemingsplan Rhenam Wonen 2013-2016
- Ondernemingsplan Rhenam Wonen 2017-2020
- Duurzaamheidsplan Rhenam Wonen 2017-2021
- Werkplan Rhenam Wonen 2016
- Werkplan Rhenam Wonen 2017

Rhenam Wonen beschrijft haar maatschappelijke missie als: *"De menselijke maat in wonen"*

Rhenam Wonen wil als maatschappelijk ondernemer een professionele leverancier van kwalitatief goed, betaalbaar en passend wonen zijn in een prettige woonomgeving. Rhenam Wonen zet zich in voor mensen die moeilijk op eigen kracht in woonruimte kunnen voorzien. Haar kracht ligt in het realiseren en beheren van duurzaam en betaalbaar sociaal vastgoed met het accent op het individu (de huurder als eindgebruiker). Vanuit die kracht vormt Rhenam Wonen samen met partners en huurders een vangnet voor kwetsbare groepen en ondersteunen ze de leefbaarheid en vitaliteit van wijken en kernen. De menselijke maat in wonen staat voor de betrokkenheid bij haar huurders. Rhenam Wonen is toegankelijk, bereikbaar, servicegericht en bekend met wensen en behoeften.

Als bedrijfsmissie heeft Rhenam Wonen geformuleerd: *"Duurzaam verbinden"*.

Rhenam Wonen is verbonden met het werkgebied, de huurder en haar partners. Rhenam Wonen gaat voor duurzaamheid in wonen: gezond, passend, betaalbaar en energiezuinig en geeft invulling aan de woonkwaliteit van de toekomst. Verbinden is noodzakelijk omdat Rhenam Wonen dat niet alleen kan en wil doen. Rhenam Wonen heeft daarvoor haar huurders en partners bij nodig. Om samen de wijken en kernen leefbaar te houden, aandacht voor elkaar te hebben en om een vangnet te vorm voor kwetsbare groepen die dat nodig hebben.

In het ondernemingsplan 2015-2018 en in het ondernemingsplan 2017-2020 zijn concrete doelstellingen opgenomen rondom de thema's betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit. Ook zijn ambities opgenomen over participatie, dienstverlening, samenwerking, de organisatie en financiën.

3.5.2 Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Rhenam Wonen met een 7.

Rhenam Wonen heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op basis van de volgende overwegingen:

- Rhenam Wonen heeft actuele ambities.

- De ambities van Rhenam Wonen worden in de ondernemingsplannen op een mooie en degelijke manier geconcretiseerd en meetbaar gemaakt, met in het ondernemingsplan 2017-2020 een aansprekende indeling in 3 externe en 3 interne prestatievelden.

3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Rhenam Wonen komt haar afspraken allemaal netjes na en realiseert tevens haar eigen ambities, naast talrijke andere activiteiten en ontwikkelingen.

Verwonderpunten

- In beide gemeenten is er ook op termijn behoefte aan extra sociale huurwoningen. Het verbaast de commissie dat ze weinig actie bij de gemeenten heeft kunnen waarnemen om daar ook daadwerkelijk in de toekomst in te kunnen voorzien.

3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,0 op presteren naar opgaven en ambities.

Bij het eindcijfer tellen de prestaties in relatie tot de opgaven mee voor 75% en de ambities in relatie tot de opgaven voor 25%.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Beoordeling visitatiecommissie	
	prestaties in relatie tot opgaven	ambities in relatie tot opgaven
huisvesten primaire doelgroep	7,0	
huisvesten specifieke doelgroepen	7,0	
kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0	
(des)investeren in vastgoed	7,0	
kwaliteit wijken en buurten	7,0	
overige / andere prestaties	niet beoordeeld	
Oordeel	7,0	7
Gewogen oordeel		7,0

4 Presteren volgens belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

Bij presteren volgens belanghebbenden stelt de visitatiecommissie zich op de hoogte van de mening van belanghebbenden. Belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers over:

- de mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Bij voorkeur op basis van de indeling naar prestatievelden.
- de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van verbeterpunten per belanghebbendengroep.

4.2 Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt 3 categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg is tussen de corporatie en de visitatiecommissie afgesproken met welke partijen een gesprek zou plaatsvinden. Tevens is besproken welke partijen alleen door middel van een schriftelijke enquête bevraagd zouden gaan worden. In de bijlagen is een overzicht opgenomen van de partijen waarmee de visitatiecommissie 'face-to-face' heeft gesproken en welke partijen alleen de schriftelijke enquête hebben ingevuld.

Alle belanghebbenden hebben ter voorbereiding op het gesprek en/of de schriftelijke enquête, een factsheet ontvangen met daarin de belangrijkste prestaties van de corporatie in de visitatieperiode. Deze factsheet is toegevoegd aan de bijlagen.

De beoordeling van de prestaties van de corporaties door de belanghebbenden is zowel op de gesprekken als op de schriftelijke enquête gebaseerd en betreft uitsluitend de visie van de desbetreffende belanghebbende, niet van de visitatiecommissie.

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

4.3 Belanghebbenden in het werkgebied

Rhenam Wonen is werkzaam in de gemeenten Rhenen en Utrechtse Heuvelrug. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevraagd. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

Gemeenten

De woningen van Rhenam Wonen liggen zowel in de gemeente Rhenen als in de gemeente Utrechtse Heuvelrug.

De visitatiecommissie sprak vanuit de gemeente Rhenen met de heer H. van den Berg (wethouder), mevrouw S. Veldboer (wethouder) en mevrouw K. Wortelboer (beleidsmedewerker). Vanuit de gemeente Utrechtse Heuvelrug heeft de visitatiecommissie gesproken met de heer G. Boonzaaijer (wethouder) en de heer H. van de Ven (beleidsmedewerker).

Huurdersbelangenorganisaties

Rhenam Wonen heeft twee huurdervertegenwoordigingen waarmee zij regelmatig overleg heeft. Het contact tussen beide huurdersvertegenwoordigingen loopt nog stroef, maar er is alle medewerking vanuit de corporatie om het contact tussen beide organisaties te verbeteren.

Huurdersorganisatie REA is de huurdersvertegenwoordiging van de voormalige Rhenense Woningstichting en vertegenwoordigt de huurders uit de gemeente Rhenen. Zij zijn enkel betrokken bij de prestatieafspraken met de gemeente Rhenen. Huurdersorganisatie HpF A&O, vertegenwoordigt de huurders uit Amerongen en omstreken. Zij zijn betrokken bij de prestatieafspraken die Rhenam Wonen maakt met de gemeente Utrechtse Heuvelrug.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer W. Baars (voorzitter huurdersorganisatie REA), de heer H. den Ouden (secretaris en tijdelijke penningmeester huurdersorganisatie REA), de heer T. de Weerd (lid huurdersorganisatie REA), de heer M. Cappenberg (voorzitter huurdersorganisatie HpF), de heer A. Kooijman (penningmeester huurdersorganisatie HpF), mevrouw J. Veen (secretaris huurdersorganisatie HpF) en mevrouw C. Kierkels (lid huurdersorganisatie HpF).

Maatschappelijke instellingen

MAR: Maatschappelijk Adviesorgaan Rhenam

De MAR is een voortzetting van de officiële maatschappelijke medezeggenschapsvertegenwoordiging van Woningbouwvereniging Amerongen. De MAR bestaat uit externe deskundigen en betrokkenen uit de omgeving en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de corporatie. De MAR heeft voornamelijk overleg met het MT en de directeur-bestuurder, één keer per jaar hebben zij ook overleg met de raad van commissarissen.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de volgende leden van de MAR: de heer C. Oosterwijk, mevrouw A. van Noortwijk – van Weerdenburg, de heer J. Klaassen en de heer W. van Ommeren.

Stichting QuaRijn

Stichting Quarijn is een ouderenorganisatie met circa 1.200 medewerkers. Zij werken samen met Rhenam Wonen aan het nieuwbouwproject in Achterberg. Ze hopen in de toekomst vaker met Rhenam Wonen samen te kunnen werken.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw M. Haag, bestuurder van QuaRijn.

Zideris

Zideris verzorgt begeleiding voor mensen met een verstandelijke beperking. Het zwaartepunt van de werkzaamheden van Zideris ligt in Rhenen en omgeving. Zideris heeft circa 700 medewerkers. Zideris huurt een aantal woningen van Rhenam Wonen en heeft in 2016/2017 een bibliotheek gekocht. Deze bibliotheek wordt gesloopt, waarna Zideris daar eigen vastgoed gaat ontwikkelen.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer J. Meijs, bestuurder van Zideris.

Collegacorporaties

Heuvelrug Wonen

Rhenam Wonen zit samen met Heuvelrug Wonen en Woningbouwvereniging Maarn in de (voormalige) Federatie Woningcorporaties Heuvelrug. De corporaties ondersteunden elkaar via de Federatie in de sfeer van de belangenbehartiging en in het oppakken van allerlei beleidszaken. Gezamenlijk maakten de corporaties prestatieafspraken met de gemeente Utrechtse Heuvelrug. Per 1 juli 2017 is de Federatie juridisch ontbonden, maar de drie corporaties werken nog wel onder de naam Federatie samen waar het gaat om belangenbehartiging en prestatieafspraken.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer J. Sleyfer (directeur-bestuurder Heuvelrug Wonen) en mevrouw D. Boerwinkel (beleidsmanager Heuvelrug Wonen).

Patrimonium Woonservice en Idealis:

Rhenam Wonen zit samen met o.a. Patrimonium Woonservice en Idealis in Deelgoed. Deelgoed is een samenwerkingsverband van vijf corporaties in de woonmarktregio Foodvalley: Woonstede, Idealis, Partimonium Woonservice, Woningstichting Wageningen en Rhenam. In Deelgoed wordt intensief samen gewerkt, men leert en leent van elkaar en koopt samen groter in om zo voordeel te behalen. De gesproken partijen geven aan zeer tevreden en enthousiast te zijn over de manier van samenwerken.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw T. van Haarst (directeur-bestuurder Patrimonium Woonservice) en mevrouw S. Deenen (directeur-bestuurder Idealis).

4.4 Belanghebbenden over Rhenam Wonen

4.4.1 Typering van Rhenam Wonen

Aan de belanghebbenden is gevraagd Rhenam Wonen in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Rhenam Wonen wordt door haar belanghebbenden getypeerd als betrokken, financieel gezond, transparant, sociaal en collegiaal.



4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Rhenam Wonen

Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 7,4

Rhenam Wonen ontvangt gemiddeld een 7,4 van haar belanghebbenden als het gaat om de maatschappelijke prestaties. Het meest tevreden zijn de belanghebbenden over het huisvesten van de bijzondere doelgroepen en de kwaliteit van de woningen en woningbeheer, deze prestatievelden scoren gemiddeld een 7,6. Over het huisvesten van de primaire doelgroep en de kwaliteit van wijken en buurten zijn de belanghebbenden ook tevreden, voor deze prestatievelden geven zij gemiddeld een 7,4 en een 7,3. Het minst tevreden is men over het (des)investeren in vastgoed, dit heeft voornamelijk te maken met het gebrek aan nieuwbouw, dit is toe te schrijven en het gebrek aan locaties: er is geen ruimte om te bouwen. De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddelde van een 6,9.

Huisvesten van de primaire doelgroep (7,4)

De belanghebbenden van Rhenam Wonen geven gemiddeld een 7,4 voor het prestatieveld huisvesten van de primaire doelgroep. De huurders geven gemiddeld een 7,0, de gemeenten een 7,5 en de overige belanghebbenden een 7,8. De belanghebbenden geven aan dat de doorstroming goed is en Rhenam Wonen haar best doet de wachttijden kort te houden. Toch wordt ook aangegeven dat er te weinig woningen beschikbaar zijn voor de lage inkomensgroepen, ook al doet Rhenam Wonen erg haar best om binnen de randvoorwaarden van de overheid en gemeenten de doelgroep te huisvesten.

Huisvesten van de bijzondere doelgroepen (7,6)

Voor dit prestatieveld geven de belanghebbenden gemiddeld een 7,6. De huurders geven gemiddeld een 8,0, de gemeenten een 7,3 en de overige belanghebbenden een 7,4. De bouw van mooie

seniorencomplexen wordt gewaardeerd door de belanghebbenden, al vinden zij dat het aanbod geschikte woningen voor bijzondere doelgroepen beperkt blijft. De overname van Allemanswaard met de woningen voor mensen met autisme wordt zeer gewaardeerd, al vraagt men zich af of de kosten opwegen tegen de baten.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer (7,6)

Gemiddeld geven de belanghebbenden een 7,6 voor het prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer. De huurders waarderen het prestatieveld met gemiddeld een 8,0, de gemeenten met een 7,0 en de overige belanghebbenden met een 7,7. De gemeenten geven o.a. aan dat ze de kwaliteit van de nieuwe woningen goed vinden, de kwaliteit van oude woningen laat nog te wensen over. Ook vinden zij dat er soms te laks wordt ingegrepen wanneer er klachten komen van huurders. De huurders en overige partijen geven aan dat zij blij zijn dat er meer aandacht komt voor en geïnvesteerd wordt in duurzaamheid. Een probleem is ook dat er tijdens de fusie veel gegevens wat betreft de voormalige woningen van Woningbouwvereniging Amerongen verloren zijn gegaan. Hierdoor is er niet goed inzichtelijk voor Rhenam Wonen wanneer er onderhoud gepleegd moet worden. De corporatie pakt dit probleem aan door uitgebreide inspecties te doen, wanneer er bijvoorbeeld een cv-ketel kapot gaat in een woning, worden de ketels in het gehele complex onderzocht. Op deze manier wordt de verloren informatie weer verzameld.

(Des)investeren in vastgoed (6,9)

Voor het prestatieveld (des)investeren in vastgoed wordt gemiddeld het laagste cijfer gegeven, namelijk een 6,9. Gemiddeld geven de huurders een 6, de gemeenten een 6,8 en de overige partijen een 7,8. De huurders en gemeenten geven aan dat er te weinig nieuwbouw is en er te weinig mogelijkheden zijn om te investeren in maatschappelijk vastgoed. Het gebrek aan nieuwbouw is voornamelijk toe te schrijven aan het gebrek aan ruimte in beide gemeenten. Buiten Rhenen liggen nog wel kansen, deze worden onderzocht. De overige belanghebbenden zijn een stuk positiever, zij vinden dat de kansen die er zijn, gegrepen worden. Oude wijken worden opgeknapt en stapsgewijs worden de oudere wijken gesloopt en vervangen door nieuwbouw. De nieuwbouwprojecten die op zijn geleverd, o.a. Vreewijk, worden erg mooi gevonden.

Kwaliteit van wijken en buurten (7,3)

Het prestatieveld kwaliteit van wijken en buurten krijgt van de belanghebbenden gemiddeld een 7,3. De huurders geven gemiddeld een 7,0, de gemeenten een 6,5 en de overige belanghebbenden een 7,8. Vanuit de gemeenten komt de opmerking dat een aantal wijken toe zijn aan herstructurering. Hoewel er volgens de belanghebbenden momenteel genoeg aandacht is voor o.a. de leefbaarheid in de wijken, geven zij ook aan dat dit in het verleden anders is geweest. De focus op de leefbaarheid was niet altijd duidelijk aanwezig. Over de gehele visitatieperiode zijn de belanghebbenden tevreden wat betreft de kwaliteit van wijken en buurten.

Tevredenheid over de relatie en communicatie: 8,1

De belanghebbenden geven gemiddeld een 8,1 voor de relatie en communicatie met de corporatie. De huurders en gemeenten geven gemiddeld een 8,0 en de overige belanghebbenden een 8,4. Alle belanghebbenden geven in de gesprekken met de visitatiecommissie aan over het algemeen tevreden te zijn over de relatie die zij hebben met de corporatie en de manier waarop de communicatie plaatsvindt. De fusie wordt door alle partijen uiteindelijk gezien als een verbetering. Het contact tussen de beide huurdersvertegenwoordigingen loopt nog stroef, Rhenam Wonen tracht dit contact wel te versoepelen.

De gemeenten en overige belanghebbenden zijn zeer tevreden over de relatie en communicatie die zij hebben met Rhenam Wonen. De relatie met de gemeente Rhenen is de laatste jaren sterk verbeterd, waar de relatie eerst wat moeizaam was, weten de corporatie en de gemeente elkaar nu goed te vinden, zowel in de officiële overlegmomenten als daar buiten.

Tevredenheid over de invloed op beleid: 7,2

Met een gemiddelde beoordeling van een 7,2, zijn de belanghebbenden tevreden over de invloed die zij hebben op het beleid van de corporatie. De huurders geven voor hun tevredenheid over de invloed op het beleid gemiddeld een 6,5, de gemeenten geven een 7,3 en de overige belanghebbenden een 7,7. Ondanks het verschil tussen de cijfers van de drie partijen, komt er uit de gesprekken een unaniem beeld naar voren: er wordt geluisterd naar elkaar, daar waar mogelijk neemt Rhenam Wonen de input vanuit de huurdersorganisaties en overige partijen mee in hun plannen. Het maken van afspraken met beide gemeenten verloopt soepel en alle partijen leveren inspanningen om de gemaakte afspraken na te komen.

4.4.3 Totaal overzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

In onderstaande tabellen zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend.

In de onderstaande tabel is een uitsplitsing gemaakt van de categorie overige belanghebbenden (niet zijnde gemeenten en de huurders). Dit betreft in het geval van Rhenam Wonen zorgpartijen, collega-corporaties en overige.

	Prestatievelden	Zorgpartijen	Collega-corporaties	Overige	gemiddelde cijfer categorie overige belanghebbenden
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>n = 4</i>	<i>n = 7</i>	<i>n = 6</i>	<i>n = 17</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke	1. huisvesting primaire doelgroep	7,7	8,0	7,6	7,8
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	7,5	7,7	7,0	7,4
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	8,0	7,4	7,6	7,7
	4. (des)investeren vastgoed	7,8	7,9	7,8	7,8
	5. kwaliteit wijken en buurten	8,0	7,9	7,5	7,8
	6. overige / andere prestaties				
	gemiddelde	7,8	7,8	7,5	7,7
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		8,5	8,5	8,1	8,4
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		7,5	8,0	7,7	7,7

In het werkgebied van Rhenam Wonen is sprake van twee gemeenten, de beoordelingen van de twee gemeenten zijn in onderstaande tabel opgenomen.

	Prestatievelden	Gemeente Rhenen	Gemeente Utrechtse Heuvelrug	gemiddelde cijfer categorie
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>n = 3</i>	<i>n = 2</i>	<i>n = 5</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke	1. huisvesting primaire doelgroep	7,5	7,0	7,3
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	8,0	7,0	7,5
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0	7,0	7,0
	4. (des)investeren vastgoed	6,5	7,0	6,8
	5. kwaliteit wijken en buurten	7,0	7,0	7,0
	6. overige / andere prestaties			
	gemiddelde	7,2	7,0	7,1
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		8,0	8,0	8,0
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		7,0	7,0	7,0

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van alle belanghebbenden naar categorie weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend.

	Prestatievelden	Huurders	Gemeenten	Overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer categorie
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>n = 7</i>	<i>n = 2</i>	<i>n = 17</i>	<i>n = 26</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke	1. huisvesting primaire doelgroep	7,0	7,3	7,8	7,4
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	8,0	7,5	7,4	7,6
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	8,0	7,0	7,7	7,6
	4. (des)investeren vastgoed	6,0	6,8	7,8	6,9
	5. kwaliteit wijken en buurten	7,0	7,0	7,8	7,3
	6. overige / andere prestaties				
	gemiddelde	7,2	7,1	7,7	7,3
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		8,0	8,0	8,4	8,1
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		7,0	7,0	7,7	7,2

4.4.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden (individueel) waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Rhenam Wonen. Deze punten zijn samengebundeld en worden per categorie belanghebbende hieronder weergegeven:

Gemeenten

- Zoek mogelijkheid om wat meer in de wijk aan sich te investeren.
- Zet de mooie intenties om in concrete uitvoering.
- Investeer in de te oude bouw.
- Heb aandacht voor de kwaliteit van de oudere woningen.

Huurders

- Helderheid over de inzet financiële middelen.
- Verbeter de samenwerking verder.
- Zorg voor nieuwbouw van sociale woningen.
- Verbeter het contact met de huurder.
- Verbeter de planning onderhoud.
- Geef meer openheid.

Overige belanghebbenden

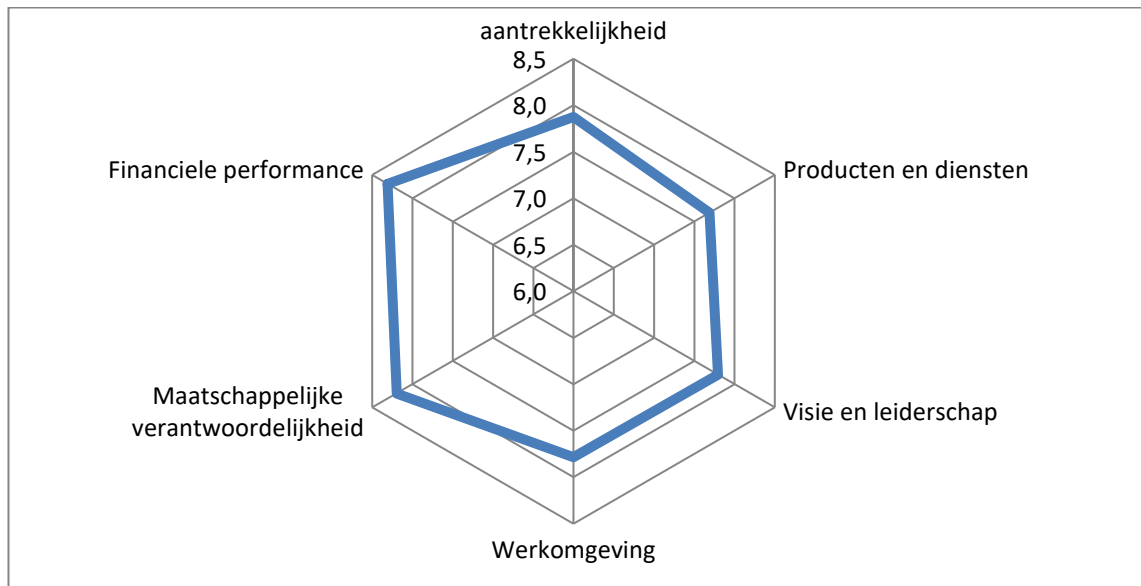
- Verkennen mogelijkheden ook verder in de regio.
- Geef meer zicht op de financiële kant.
- Geef meer informatie over contacten met partners/netwerk.
- Geef meer helderheid over urgentie.
- Voer gemaakte afspraken ook echt uit.
- Werk nog meer samen.

4.5 De reputatie van Rhenam Wonen

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

Rhenam Wonen scoort een 8,0 voor haar reputatie, dit is een mooie score.

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



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

Hoger dan het gemiddelde zijn de scores op maatschappelijke verantwoordelijkheid (8,2) en financiële performance (8,3). Lager dan gemiddeld scoren de producten en diensten (7,7), visie en leiderschap (7,8), werkomgeving (7,8) en emotionele aantrekkelijkheid (7,9). Er zit maar een klein verschil tussen de beoordeling van de zes velden en de laagste score is een 7,7. Hieruit blijkt dat alle aspecten van de reputatie van Rhenam Wonen bij haar belanghebbenden prima in orde zijn.

4.6 Waardering van het tripartite overleg

Rhenam Wonen is deelnemer in het tripartite overleg op gemeentelijk niveau (samen met de diverse gemeenten en de huurdersvertegenwoordigingen). Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het tripartite overleg is in de enquête ook gevraagd hun waardering te geven aan deze samenwerking, gericht op alle drie de partijen in plaats van alleen Rhenam Wonen. Dit maakt de beoordeling van Rhenam Wonen door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk van meer factoren afhankelijk dan alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners. Het bestuur en management van Rhenam Wonen heeft zelf ook de samenwerking beoordeeld. Zo ontstaat een evenwichtig beeld. In de enquête is hiervoor gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"¹.

Het gemiddelde oordeel van de drie partijen is een 7,4. De corporatie zelf is het meest positief over het functioneren van het tripartite overleg, zij geeft gemiddeld een 8,1. De gemeenten en huurders zijn minder positief als Rhenam Wonen zelf en geven gemiddeld een 7,1 en een 7,0, wat op zich ook nog

¹ Sterke Netwerken, Pieterjan van Delden, Uitgeverij Van Gennep BV, 2009, zie voor een nadere toelichting in de bijlagen.

keurige scores zijn. De huurders geven aan het minst tevreden te zijn over de wijze waarop de gemeenten extra middelen beschikbaar stelt om vraagstukken op te lossen. Rhenam Wonen geeft op haar beurt aan het minst tevreden te zijn over de wijze waarop de gemeenten het initiatief nemen in het overleg, de gemeente Rhenen geeft zelf ook aan dat dit beter kan. De gemeente Rhenen is over het algemeen iets minder tevreden over het functioneren van het overleg als de gemeente Utrechtse Heuvelrug. Waar de Utrechtse Heuvelrug over het algemeen genomen tevreden is over het functioneren van het overleg, vindt de gemeente Rhenen dat het samenwerkingsverband niet optimaal is vervlochten inde organisatie en de bedrijfsprocessen van de betrokken organisaties. Het meest tevreden zijn de betrokken partijen over de krachtige ketenregie en ketenmanagement en vinden zij dat alle relevante partners betrokken zijn in de samenwerking.

Er is door de visitatiecommissie ook gevraagd wat er in de samenwerking verbeterd zou kunnen worden. De gemeenten geven aan dat de communicatie verder verbeterd kan worden. Tevens zouden zij graag wat verjonging zien in de afvaardiging van de huurders en vinden zij dat er meer geïnvesteerd zou moeten worden in de scholing van de huurders. De huurders geven aan dat zij graag eerder ingelicht willen worden en ook vinden zij dat Rhenam Wonen eerder ingelicht moet worden door o.a. de gemeenten. Rhenam Wonen zelf zou graag willen dat de gemeenten meer de regierol pakken, ook vinden zij dat er meer gelijkwaardigheid kan komen in het type afspraken dat gemaakt worden. Ook vindt Rhenam Wonen dat de achterban beter betrokken en geconsulteerd zou kunnen worden.

Op de vraag welke bijdrage de partijen zelf kunnen leveren aan verbetering van de samenwerking antwoorden de gemeenten dat zij willen investeren in betere communicatie en samenwerking. De huurders geven aan dat zij willen bijdragen door hun tijd te investeren, gehoor te geven aan de vragen van de gemeenten en corporatie en te voldoen aan hun verplichtingen. Tevens geven de huurders aan dat zij ook zelf willen bijdragen aan het eerder op de hoogte stellen van andere partijen wanneer er zich ontwikkelingen of veranderingen voordoen. Rhenam Wonen zelf wil haar bijdrage leveren door het belang van de afspraken te benadrukken en de voortgang van de afspraken te monitoren. Daarnaast wil Rhenam het overleg (thematisch) voorbereiden en structureren. Verder willen zij de overige partijen vertrouwen geven, ondersteunen en stimuleren.

4.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Rhenam Wonen heeft op alle onderdelen een goede reputatie bij haar belanghebbenden.
- De relatie met de gemeente Rhenen is in de visitatieperiode enorm verbeterd.
- Gedurende de visitatieperiode heeft Rhenam Wonen ook een goede relatie op weten te bouwen met de gemeente Utrechtse Heuvelrug, ook vanuit de gemeente is er zeer veel waardering voor Rhenam Wonen.
- De tevredenheid en betrokkenheid van vrijwel alle belanghebbenden bij de nieuw ontstane fusiecorporatie.

Verwonderpunten

- De relatie tussen de twee huurdersorganisaties verloopt erg moeizaam, er vindt niet of nauwelijks onderlinge afstemming plaats.

5 Presteren naar Vermogen

5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Rhenam Wonen voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De commissie oordeelt over de financiële continuïteit (houdt men het maatschappelijk vermogen voldoende op peil), de doelmatigheid (werkt men aan een sobere bedrijfsvoering) en een verantwoorde inzet van vermogen.

5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Begin 2012 deed het Vestia-debacle zich voor, gevolgd door een saneringsheffing. In 2013 werd de verhuurderheffing geïntroduceerd. In de periode 2012-2014 heeft de Parlementaire Enquête Woningcorporaties haar onderzoek uitgevoerd en daarover gerapporteerd. Het beleid tot garantiestelling door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) werd aangescherpt, evenals het Toezicht door het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) en sinds 2015 de Autoriteit woningcorporaties. Met de vaststelling van de Woningwet in 2015 werden nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding DAEB en niet-DAEB). De visitatieperiode werd dan ook gekenmerkt door extra heffingen en een extreme regeldruk voor de gehele corporatiesector.

Rhenam Wonen komt voort uit de fusie tussen Woningbouwvereniging Amerongen en Rhenense Woningstichting op 1 februari 2016. De fusie is voortgekomen uit de problemen en daaruit voortvloeiend verscherpt toezicht tgv de bouw van het MFC Allemanswaard, de terugkoop van woningen en de grote onenigheid in onder meer de raad van commissarissen.

Rhenen is daarom de overnemende partij geweest. Vanwege deze dominantie ligt de nadruk van de beoordeling op Rhenen WBV en vanaf 2016 op Rhenam Wonen. Het doet geen recht aan de beoordeling als de problematiek van de Woningbouwvereniging Amerongen zou meewegen in de beoordeling van Rhenam Wonen.

Maar voor de volledigheid zullen de tabellen financiële continuïteit en doelmatigheid ook voor Woningbouwvereniging Amerongen worden gevuld, voor zover het materiaal aanwezig is.

5.3 Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt in hoeverre en hoe Rhenam Wonen haar financiële positie als maatschappelijke onderneming duurzaam op peil houdt. Daartoe heeft de commissie gesprekken gevoerd met de bestuurder, het managementteam en leden van de raad van toezicht en kennisgenomen van de beschikbare cijfers van het CFV (en later Autoriteit woningcorporaties), het WSW, het Aedes Benchmark Centrum (ABC) en de Corporatie in Perspectief (CIP).

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Rhenam Wonen voldoet aan de minimale eis van een 6, omdat voldaan wordt aan de toezichteisen voor vermogen en de liquiditeit. En uit de jaarlijkse toezicht- en oordeelsbrieven van CFV/AW komen voor Rhenam Wonen en haar rechtsvoorganger Rhenense Woningstichting geen bijzonderheden, zoals interventies, naar voren.

In onderstaande tabel zijn de scores op de diverse parameters opgenomen.

De solvabiliteit, buffer en loan to value zijn gebaseerd op bedrijfswaarde, in verband met de vergelijkbaarheid. De waardering in latere jaren op marktwaarde zou deze teniet doen.

Toegevoegd is de zogenaamde buffer, dat wil zeggen het verschil van solvabiliteit en totale risicoscore.

De buffer is een indicatie voor een eventuele overmaat in het vermogen, die beschikbaar is voor additionele investeringen, zoals duurzaamheid en betaalbaarheid.

Ratio's Rhenam Wonen	2014	2015	2016	2017
Solvabiliteit (norm WSW> 20) in %	78	45	43	46
Buffer (norm: >0) in %	59	30	27	29
Interest Coverage Rate (norm > 1,4)	8,1	2,2	2,8	2,2
Loan to value (norm < 75) in %	18	46	42	40
Debt Service Coverage Ratio (norm>1)	2,1	2,6	2,2	1,9

Bron: Toezicht- en Oordeelsbrieven 2015/2016

Ratio's WBV Amerongen	2014	2015	2016	2017
Solvabiliteit (norm WSW> 20) in %	-7	-8	n.b.	n.b.
Buffer (norm: >0) in %	-22	-27	n.b.	n.b.
Interest Coverage Rate (norm > 1,4)	0,7	1,0	n.b.	n.b.
Loan to value (norm < 75) in %	131	130	n.b.	n.b.
Debt Service Coverage Ratio (norm>1)	0,6	0,6	n.b.	n.b.

Bron: Toezichtbrief 2015

De visitatiecommissie geeft twee pluspunten op basis van de volgende overwegingen:

- Rhenam Wonen heeft (zeer) sterke financiële kengetallen gerealiseerd, zelfs na de overname van een financieel in zwaar weer verkerende collega-corporatie, met een actieve sturing aan de hand van kritische succesfactoren in een meerjarenperspectief.
- De wijze waarop de erfenis Woningbouwvereniging Amerongen, zoals de verplichtingen uit het grote aantal verbindingen, het MFC Allemanswaard en de terugkoop van woningen wordt aangepakt.
- De systematische, concrete en uitgebreide sturing vanuit risicomanagement.
- De systematische financiële beleidsvorming en -evaluatie in meerjarenplannen, jaarplannen en periodieke 3-maraps.

5.4 Doelmatigheid

Bij het onderdeel doelmatigheid wordt beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Deze beoordeling heeft plaatsgevonden op basis van managementdocumenten, benchmarkgegevens en interviews met de bestuurders, raad van commissarissen en managementteam.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Rhenam Wonen voldoet in principe niet aan de minimale eis voor een 6, omdat de bedrijfsvoering over een deel van de visitatieperiode niet voldoende sober en doelmatig is ten opzichte van vergelijkbare corporaties. De hogere bedrijfslasten in 2015 en 2016 kunnen echter volledig worden toegerekend aan extra kosten vanwege de fusie van Woningbouwvereniging Amerongen met de Rhenense Woningstichting. Voor Woningbouwvereniging Amerongen vanwege de financiële situatie een absolute noodzaak. In het licht van deze omstandigheden en het hoge tempo waarin een normalisatie van de bedrijfslasten naar het voor de Rhenense Woningstichting gebruikelijke niveau is gerealiseerd, is de commissie van mening dat Rhenam Wonen aan de eis voor doelmatigheid voldoet.

In onderstaande tabel is weergegeven hoe Rhenam Wonen scoort op de verschillende kengetallen voor de ontwikkeling van de bedrijfslasten.

Het betreft in de eerste rij de netto bedrijfslasten, inclusief niet-beïnvloedbare lasten, zoals heffingen en zijn ontleend aan de toezicht- en oordeelsbrieven. De CFV/Aw hebben voor de netto bedrijfslasten een signaleringsgrens vanaf 2014 ingesteld op € 1.600/vhe. De referentiegroep is de gehele sector.

De Aedes benchmark en het CIP leveren de geharmoniseerde, beïnvloedbare, netto bedrijfslasten, ook voor vergelijkbare corporaties. Daarmede wordt de vergelijkbaarheid van de cijfers sterk verbeterd en worden deze waarden als uitgangspunt genomen.

Bedrijfslasten Rhenam Wonen	2014	2015	2016	2017
Netto bedrijfslasten in €/vhe	€1.385	€1.521	€1.697	€1.077
Referentiegroep sector	€1.329	€1.195	€1.278	€1.232
Bedrijfslasten in €/vhe uit benchmark	€626	€1.035	€864	n.b.
Ontwikkeling/jaar	+€60	+€409	-€171	
Referentie corporaties	A	C	B	
Vhe/fte	161	129	164	143
Referentie corporaties	109	110		
Personeelslasten in €/vhe	€258	€277	€253	€291
Referentie corporaties	€450	€364		

Bron: benchmark Aedes 2014/2016, CIP 2014/2016 en de toezicht- en oordeelsbrieven 2015/2016

Bedrijfslasten WBV Amerongen	2014	2015	2016	2017
Netto bedrijfslasten in €/vhe	€2.413	€2.226	n.b.	n.b.
Referentiegroep sector	€1.330	€1.292		
Bedrijfslasten in €/vhe uit benchmark	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Ontwikkeling/jaar				
Referentie corporaties				
Vhe/fte	86	n.b.	n.b.	n.b.
Referentie corporaties	123			
Personeelslasten in €/vhe	€792	n.b.	n.b.	n.b.
Referentie corporaties	€479			

Bron: benchmark Aedes 2014/2016, CIP 2014 en de oordeelsbrief 2015

De commissie geeft een pluspunt voor:

- In de gehele visitatieperiode heeft Rhenam Wonen (en voor de fusie Rhenense Woningstichting) ten opzichte van corporaties in de referentiegroep zeer gunstige verhoudingen voor vhe per fte en personeelslasten per fte in de gehele visitatieperiode.
- Rhenam Wonen is in staat gebleken deze gunstige ratio's ook tijdens en na de fusie te handhaven.

De tabel met de waarden voor de WBV Amerongen bevestigt het sterk negatieve beeld over financiële situatie en het doelmatig functioneren van de corporatie. Dit mee laten wegen in het totaaloordeel is naar mening van de commissie onrechtvaardig ten opzichte van de Rhenense Woningstichting en Rhenam Wonen.

5.5 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt, met aandacht voor inzet van het beschikbare vermogen, inclusief verantwoording en motivering, en het uitvoeren van evaluaties.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Rhenam Wonen voldoet aan de norm voor een 6: zij verantwoordt en motiveert de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties op uitgebreide en concrete wijze in haar ondernemingsplannen, de jaarplannen, de jaarverslagen en de 3-maandsrapportages.

Uit het hoofdstuk financiële continuïteit komt voor de gehele visitatieperiode een buffer naar voren van 27 tot 59%. Door de fusie is deze buffer verkleint, maar nog steeds 27%. In de gesprekken is de commissie gebleken dat Rhenam Wonen zich zeer bewust is van dit vraagstuk. In beide gemeenten waar Rhenam Wonen actief is, blijkt het echter lastig om de financiële mogelijkheden die Rhenam Wonen heeft ook daadwerkelijk om te zetten in daadwerkelijke nieuwbouw vanwege de beperkte locaties om dat te realiseren, ondanks de duidelijk aanwezige behoefte aan extra sociale huurwoningen. Rhenam Wonen heeft inmiddels ontwikkelingen in gang gezet om meer te investeren in duurzaamheid en woningverbetering, maar het probleem van de besteding van haar aanzienlijke vermogen blijft.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt(en) voor:

- De actieve wijze waarop Rhenam Wonen zoekt naar mogelijkheden om haar vermogen te benutten om extra sociale huurwoningen te realiseren, waar grote vraag naar is, onder andere door binnen haar bezit uitbreidingsmogelijkheden te zoeken.
- In de gesprekken heeft Rhenam Wonen zich laten kennen als een goed rentmeester, die er voor zorgt dat de financiën op orde zijn en er een buffer is voor onvoorziene omstandigheden, maar tegelijkertijd zich sterk inspant om een maatschappelijk nuttige besteding te geven door investeringen in de volkshuisvesting.

5.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De wijze, waarop het fusieproces met de Woningbouwvereniging Amerongen is gerealiseerd.
- De sterke financiële kengetallen, ondanks de fusie.

Verwonderpunten

- Het ontbreken van een bovengrens in de financiële kengetallen, waarbij extra investeringen dan wel huurverlaging kunnen worden gerealiseerd.

5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen**De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 7,3:**

(waarbij de financiële continuïteit en doelmatigheid beide 30% van de totale score bepalen en de vermogensinzet 40%).

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
financiële continuïteit	8
doelmatigheid	7
vermogensinzet	7
Oordeel	7,3

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- de besturing
- het interne toezicht
- de externe legitimering en externe verantwoording.

6.2 Relevante ontwikkelingen

Met de vaststelling van de nieuwe Woningwet per 1 juli 2015 zijn op gebied van de governance en de verhouding met belanghebbenden nieuwe pijlpalen geslagen. Ook is in 2015 een nieuwe governance-code van kracht geworden. Rhenam Wonen is op 1 januari 2016 ontstaan uit een fusie tussen de Rhenense Woningstichting en Woningbouwvereniging Amerongen. Daardoor is Rhenam actief in twee woningmarktregio's.

6.3 Besturing

Besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act (Do is al beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden). De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie.

De planning- en controlcyclus van Rhenam Wonen begint bij het ondernemingsplan 2017 – 2020 “Duurzaam Verbinden”, waarin is vastgelegd dat de focus wordt verlegd van ‘vastgoed georiënteerd’ naar ‘klant- en omgeving georiënteerd’. We vinden dat terug in de maatschappelijke missie ‘de menselijke maat in wonen’.

In het ondernemingsplan heeft Rhenam Wonen drie externe doelen geformuleerd en drie interne prestatievelden. De strategische keuzes die gemaakt zijn, zijn duurzaamheid in wonen: gezond, passend, betaalbaar en energiezuinig. En verbinden met de huurders en belanghebbenden.

De prioriteiten zijn vertaald naar concrete doelstellingen opgenomen in het ondernemingsplan, de jaarplannen en de vertaling hiervan in afdelingsplannen.

Het jaarplan geeft tevens aan de randvoorwaarden voor de bedrijfsvoering, verhuur, organisatie- en onderhoudskosten, huurdering en huurachterstanden. De consequenties van de jaarplannen en afdelingsplannen zijn opgenomen in de begroting per jaar en in de voortschrijdende meerjarenbegroting.

De voortgang monitort Rhenam Wonen in managementrapportages over vier maanden voor de raad van commissarissen.

6.3.1 Plan

Het ijkpunt "Plan" is opgebouwd uit de onderdelen "visie" en "vertaling doelen"

Visie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Rhenam Wonen voldoet aan de minimale eis voor een 6: er is een actuele visie op de eigen positie en het toekomstig functioneren vastgelegd in het ondernemingsplan 'Duurzaam Verbinden' en in de jaarplannen. Deze visie is door de planning- en controlcyclus verankerd in de gehele organisatie en bij het intern toezicht. Jaarlijks wordt de visie op actualiteit getoetst.

Ondernemingsplan Woningbouwvereniging Amerongen 2014-2020, "Partner in Wonen" is vastgesteld, maar in 2015 losgelaten vanwege de fusiegesprekken.

Rhenense Woningstichting heeft een meerjarenplan 2014-2016 dat opgevolgd wordt door het genoemde plan "Duurzaam verbinden" 2017-2020. Aan de hand van de meerjaren ondernemingsplannen worden jaarplannen opgesteld en rapportages gemaakt.

Het Meerjarenondernemingsplan 2013-2017 is inmiddels doorontwikkeld naar het Meerjaren Ondernemingsplan 2018-2021.

Hiermee voldoet Rhenam Wonen aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe op basis van de volgende overwegingen:

- De visie is vertaald naar de diverse beleidsterreinen. De koppeling is gemaakt met onder andere huurprijsbeleid, duurzaamheidsbeleid, treasurybeleid, onderhoudsbeleid en in de risicoanalyses.
- De corporatie heeft haar visie onderbouwd met kennis van (kansen en bedreigingen) relevante ontwikkelingen, met in achtneming van de eigen positie en wensen van belanghebbenden.
- De corporatie laat zien dat deze visie verankerd is en in de praktijk ook wordt gebruikt bij besluitvorming (zowel korte als lange termijn) in de organisatie en raad van commissarissen over portfolio, onderhoud, huurprijzen en dergelijke.
- De corporatie koppelt haar visie aan zowel het financiële meerjarenbeleid als de planning van activiteiten.
- De corporatie heeft in haar visie en de bijstelling daarvan zowel aandacht voor de volkshuisvestelijke situatie als de bedrijfsvoering.

Vertaling doelen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Rhenam Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6.

De visie van de corporatie kent strategische doelen die geoperationaliseerd zijn naar activiteiten in de jaarplannen en in deelbeleid. In de kwartaalverslagen komen deze aspecten uitgebreid terug, waarbij helder aangegeven wordt of er al dan niet bijgestuurd moet worden.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- De verschillende doelstellingen zijn in de rapportages SMART geformuleerd. Iedere doelstelling is in de tijd gezet en voorzien van financiële consequenties. Deze zijn weer opgenomen in de begroting. Waardoor monitoring op een goede manier kan plaatsvinden. In het ondernemingsplan zijn de doelen en prestatievelden verankerd. Er is een duidelijke samenhang tussen visie, doelen en plannen.
- Jaarplannen worden opgesteld na overleg met huurdersorganisaties en stakeholders. Er wordt gekeken of de koers nog actueel is en stelt deze eventueel bij.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 7,5:

Besturing / plan	Beoordeling visitatiecommissie
visie	8
vertaling doelen	7
Oordeel	7,5

6.3.2 Check

Monitoring en rapportagesysteem

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Rhenam Wonen beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (financieel en inhoudelijk) vorderen. Daarmee voldoet Rhenam aan het ijkpunt voor een 6.

De visie van de corporatie is geoperationaliseerd naar activiteiten in de jaarplannen en in deelbeleid. In de kwartaalverslagen komen deze aspecten uitgebreid terug, waarbij helder (met thermometers) aangegeven wordt of er al dan niet bijgestuurd moet worden. Het monitoren met thermometers voorzien van metertjes met kleurtjes is inzichtelijk en helder. In de notulen van de raad van commissarissen is de behandeling van de rapportages terug te vinden. De PDCA-cyclus is goed gesloten.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe op basis van de volgende overwegingen:

- Het monitoring- en rapportagesysteem is compleet het geeft een samenhang te zien van de volkshuisvestelijke- en financiële prestaties van de corporatie.
- De corporatie gebruikt binnen het bestuur en raad van commissarissen een volledige en goedwerkende PDCA-cyclus, waarin strategie, tactiek, operatie en financiën op doelniveau regelmatig worden afgezet tegen de feitelijke ontwikkeling daarvan op basis van het rapportage systeem. Er wordt regelmatig gecheckt of doelen worden gehaald.
- Rhenam Wonen heeft een uitgewerkt risicobeleid. De risico's zijn daarin vastgesteld, beoordeelt en op basis van urgentie gerangschikt. De risico's worden gemonitord in de managementrapportages en de viermaandelijke rapportage voor de Raad van Commissarissen. En zijn vertaald voor de doelgroepen: raad van commissarissen, huurders en belanghebbenden. Tevens wordt met de huurdersorganisaties en de gemeenten in de reguliere vergaderingen de visie getoetst. De visie wordt periodiek herijkt en zonodig geactualiseerd.
- De corporatie beschikt over een systeem waarbij rapportages binnen een maand beschikbaar zijn en binnen 2 maanden worden besproken (in managementteam) en met raad van commissarissen.
- De monitoringsactiviteiten worden vastgelegd in auditverslagen.

6.3.3 Act

Sturing bij afwijkingen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Rhenam Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6: de corporatie stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd, in eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren, in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen.

Rhenam Wonen heeft een werkwijze, zoals bij check beschreven, waarbij de prestaties nauwgezet worden gevolgd en inzichtelijk wordt gemaakt in hoeverre de corporatie op koers ligt. Uit de managementrapportages en de notulen van de behandeling daarvan in de raad van commissarissen is de commissie gebleken dat Rhenam Wonen alert reageert op afwijkingen en waar nodig daadwerkelijk bijstuurt.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- De corporatie adresseert afwijkingen snel en tijdig.
- De corporatie stelt bij dreigende afwijkingen een verbeterprogramma / voorstellen op en stelt deze vast.
- De corporatie evalueert haar rapportage / monitorsysteem c.q. PDCA-cyclus regelmatig en stelt dit indien nodig (bijv. op basis van sterkte / zwakteanalyses) bij.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld besturing met een 7,5:

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
Plan	7,5
Check	8
Act	7
Oordeel	7,5

6.4 Intern toezicht

Het intern toezicht wordt door de visitatiecommissie aan de hand van de volgende drie meetpunten beoordeeld:

- het functioneren van de raad van toezicht: dit wordt beoordeeld aan de hand van de criteria van de Vereniging Toezicht Woningcorporaties voor goed toezicht, waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad van toezicht haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score
- het gebruik van een toetsingskader
- het naleven van de Governancecode.

6.4.1 Functioneren raad van toezicht

Het functioneren van de raad van toezicht wordt op drie onderdelen beoordeeld: samenstelling, rolopvatting en zelfreflectie van de raad van toezicht.

Samenstelling van de raad van toezicht

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Rhenam Wonen voldoet aan de eisen voor een 6.

De raad van commissarissen heeft een profielschets vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie en die in elk geval voorziet in ervaring met volkshuisvestingsaangelegenheden en financiële expertise.

De raad van commissarissen werft nieuwe leden buiten de eigen kring en openbaar.

De raad van commissarissen besteedt aandacht aan de deskundigheid van haar leden.

Er wordt bijgehouden hoeveel studiepunten de leden van de raad van commissarissen behalen. Er worden trainingen, bedrijfsbezoeken en conferentiebezoeken gedaan die punten opleveren.

In de jaarverslagen wordt dit openbaar gemaakt. Over het jaar 2014 is het aantal PE-punten echter niet in het jaarverslag opgenomen, in de jaren daarna is dit echter ruimschoots goedge maakt en wordt ruim aan het gemiddelde voldaan.

Er is een opleidingsplan voor leden van de raad.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op basis van de volgende overwegingen:

- De raad van commissarissen verantwoordt in haar jaarverslag de samenstelling van de raad en de wijze waarop vacatures zijn vervuld.
- De raad van commissarissen besteedt expliciet aandacht aan onafhankelijkheid en integriteit, zowel bij de werving van nieuwe leden als bij zittende leden.
- Leden van de raad van commissarissen worden deels met instemming van de ondernemingsraad of de Huurdersvereniging aangesteld. (conform profiel). Intern wordt vermeende belangenverstrengeling besproken.

Rolopvatting

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De raad van commissarissen is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. Hiermee voldoet Rhenam Wonen aan de minimale eisen voor een 6.

De relatie tussen de raad van commissarissen en bestuurder is voldoende open, zakelijk en professioneel om elkaar aan te spreken.

De raad van commissarissen heeft als toezichthouder een beeld van de informatie die men voor toezicht nodig heeft en bespreekt deze behoefte periodiek onderling en met bestuurder. In de notulen van de raad van commissarissen worden de managementverslagen besproken en wordt er bijgestuurd op beleid. De indruk bij het lezen van de stukken is dat er zeer volledig wordt gerapporteerd in de managementverslagen en dat de rapportages volledig aan de behoefte voldoen. De raad van commissarissen besteedt ruim voldoende aandacht aan wat er leeft bij externe belanghebbenden; de andere corporaties in de buurt, de zorg- en welzijnspartijen en de gemeentes.

Als werkgever hanteert de raad van commissarissen een goed doordacht vastgesteld beoordelings- en beloningsbeleid dat met de bestuurder is besproken. De WNT wordt toegepast, functioneringsgesprekken met de bestuurder zijn gevoerd en het werven en selecteren van leden van de raad van commissarissen is conform beleid uitgevoerd.

De klankbordrol wordt door de bestuurder als zeer waardevol ervaren. De bestuurder legt actuele vraagstukken als vanzelfsprekend voor aan de raad van commissarissen en neemt de adviezen ter harte. Vooraf is er vaak al informeel gesproken met leden van de raad van commissarissen, zodat in de vergaderingen van de raad van commissarissen scherp gecommuniceerd en gediscussieerd kan worden.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe op basis van de volgende constatering:

- De fusie met Woningbouwvereniging Amerongen is dominant aanwezig tot 2016. Uit de notulen spreekt een bijzonder professionele aanpak, waarbij de leden van de raad van commissarissen van Rhenense Woningstichting alle vergaderingen consequent aanwezig waren. De omgevingsrisico's zijn grondig geïnventariseerd en geanalyseerd en veelal vertaald naar financiële risico's. De overname van Woningbouwvereniging Amerongen omvatte ernstige risico's. Er is een externe controller aangesteld.
- De raad van commissarissen is alert dat men gevraagde of benodigde informatie ook krijgt.
- De kwaliteit van de beraadslaging is goed (verschillende meningen, scenario's, voldoende tijd en informatie).
- Als klankbord is de raad van commissarissen bij complexe en/of ethische vraagstukken ruimschoots beschikbaar.

Zelfreflectie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Rhenam Wonen voldoet feitelijk niet aan de eisen voor een 6 omdat de raad niet minstens 1 keer per jaar zowel het eigen functioneren collectief als dat van de individuele leden van de raad van commissarissen onder de loep heeft genomen.

In 2015 heeft er geen zelfevaluatie plaatsgevonden bij de Woningbouwvereniging Amerongen. De de Rhenense Woningstichting is dat wel gebeurt. Er is door de raad van commissarissen zeer veel tijd besteed aan de fusie in zowel de toezichts- als klankbordrol. Gelet op de financiële situatie van Woningbouwvereniging Amerongen was de fusie zeker niet zonder financiële risico's. Daarbij was natuurlijk ook de toekomstige samenstelling van de raad van commissarissen een onderwerp dat aandacht vroeg.

De commissie heeft er begrip voor dat onder deze omstandigheden de evaluatie niet heeft plaatsgevonden, maar er bewust prioriteit aan andere zaken is gegeven. In de overige jaren van de visitatieperiode hebben de beide raden van commissarissen elk jaar een zelfevaluatie uitgevoerd. Om deze reden beoordeelt de commissie de zelfreflectie toch met een 6.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de raad van commissarissen met een 7,0:

Functioneren raad van commissarissen	Beoordeling visitatiecommissie
Samenstelling	7
Rolopvatting	8
Zelfreflectie	6
Oordeel	7,0

6.4.2 Toetsingskader

Actueel toetsingskader

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Rhenam Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de raad van commissarissen een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven.

Meerjaren Ondernemingsplan, jaarplannen en kwartaalrapportages maken de PDCA-cyclus bij Rhenam Wonen. Het toetsen op behaalde resultaten kan door de raad van commissarissen gedaan worden, omdat in de kwartaalrapportages steeds de doelen en stand van zaken genoemd worden. Tevens wordt gebruik gemaakt van metertjes met kleuren, zodat helder is waar bijgestuurd moet worden.



Kwartaalrapportages met KPI's vormen een toetsingskader.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe op basis van de volgende overwegingen:

- Het toetsingskader wordt regelmatig geactualiseerd en toetst naast beleid ook de naleving van de statuten.
- In het toetsingskader is beschreven wat de raad van commissarissen toetst en op basis waarvan (criteria, minimale of maximale cijfers / normen etc.).
- Van het toetsingskader afwijkende besluiten van de raad van commissarissen of bestuurder zijn voorzien van een motivering waarom is afgeweken.
- Kwartaalrapportages vormen grotendeels het toetsingskader omdat ze een op een gekoppeld zijn aan de jaarplannen en duidelijke KPI's aangeven. Omdat de jaarplannen gekoppeld zijn aan het ondernemingsplan is er een duidelijke relatie te leggen met harde en zachte doelstellingen uit het beleid. Ook afspraken met huurders en gemeenten komen terug in de rapportages.
- De corporatie gebruikt een door de raad van commissarissen goedgekeurd treasury jaarplan, met expliciete aandacht voor risico's van rente, investeringen en tekorten.

6.4.3 Governancecode

Naleving governancecode

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Rhenam Wonen leeft de governancecode na, zij past de bepalingen uit de code toe in de hele visitatieperiode. Daarmee voldoet Rhenam Wonen aan de vereisten voor een 6.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- Bij Rhenam Wonen is naleving van de governancecode niet alleen een feit, maar wordt ook daadwerkelijk doorleefd. Alle nevenfuncties van leden van de raad van commissarissen worden in

het jaarverslag genoemd. Bij benoeming en herbenoeming van leden wordt de fit- en propertest toegepast.

- Er zijn geen afwijkingen gevonden.
- De corporatie onderneemt voortvarend actie bij wijzigingen in de beloningscode / WNT / en/of governancecode. De corporatie zit binnen de WNT-normen. De accountant verklaart dat er geen fraude is aangetroffen.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 7,3:

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
functioneren raad van commissarissen	7,0
toetsingskader	8,0
governancecode	7,0
Oordeel	7,3

6.5 Externe legitimering en verantwoording

Bij dit onderdeel beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie belanghebbenden bij beleidsvorming betreft en met hen een dialoog voert over de uitvoering van het beleid. Tevens wordt beoordeeld of de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

6.5.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Rhenam Wonen voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. Daarmee wordt voldaan aan de vereisten voor een 6.

Zij voert periodiek overleg met de bewonerscommissies over algemeen beleid van de corporatie. Er is een samenwerkingsovereenkomsten met de huurdersorganisaties. Daarin is expliciet opgenomen over welke onderwerpen met de HO's wordt gesproken.

De corporatie spant zich in om, in samenwerking met de huurdersorganisaties, het contact nieuw leven in te blazen en te intensiveren (onder andere met nieuwjaarsrecepties). Hierbij worden de normen van de Overlegwet als een minimumeis gezien.

De corporatie reserveert een budget voor aangesloten bewonerscommissies voor de uitvoering van wensen tot verfraaien en/of verbeteren van de openbare ruimten van appartementencomplexen of de directe woonomgeving van complexen (niet zijnde de openbare ruimte), en voor het betrekken van bewoners bij de bewonerscommissie.

De visitatiecommissie ziet aanleiding voor twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- De corporatie heeft een heldere visie vastgelegd op wie haar belangrijkste belanghebbenden zijn en op de gewenste relatie met die belanghebbenden.
- Het bestuur communiceert actief met belanghebbenden bij bijstelling van plannen of wanneer anderszins noodzakelijk.

- De raad van commissarissen heeft periodiek contact met vertegenwoordigers van de ondernemingsraad en de huurdersvereniging.
- De raad van commissarissen heeft een duidelijke, vastgelegde visie op haar aanspreekbaarheid voor belanghebbenden.
- Er is meerdere malen per jaar overleg met de huurdersvereniging waarin belangrijke items besproken worden met betrekking tot onderhoud en huurbeleid. Uit de terugkoppeling in de raad van commissarissen blijkt de huurdervereniging tevreden te zijn met het beleid. Het aantal klachten ligt ook laag en de tevredenheid van huurders wordt periodiek gemeten en is hoog.

6.5.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Rhenam Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht.

De prestaties van Rhenam Wonen staan jaarlijks vermeld in het jaarverslag. Dit is een overzichtelijk, digitaal document waarin wordt weergegeven wat de bedoeling was en hoe deze ambities zijn gerealiseerd. Het jaarverslag is beschikbaar voor iedereen via de website van Rhenam Wonen.

De visitatiecommissie kent op grond van de volgende overweging een pluspunt toe:

- Goed leesbare jaarverslagen waarin eventuele afwijkingen en resultaten worden gepresenteerd.
- De website is informatief en overzichtelijk. Het portaal voor huurders is goed te vinden. Op de website staan publicaties en het laatste jaarverslag.

De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie en openbare verantwoording met een 7,5:

Prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording	Beoordeling visitatiecommissie
externe legitimatie	8
openbare verantwoording	7
Oordeel	7,5

6.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Het lef om met een corporatie die in grote moeilijkheden is te fuseren.
- Het snel en geruisloos laten verlopen van de fusie tussen de beide corporaties.
- De relatie tussen de huurdersverenigingen en de raad van commissarissen.

Verwonderpunten

- Er is geen formeel overleg met de belanghebbenden.
- De raad van commissarissen heeft nog geen relatie met het Maatschappelijk Adviesorgaan Rhenen

6.7 Totale beoordeling Governance

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 7,4:

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
besturing	7,5
intern toezicht	7,3
externe legitimatie en verantwoording	7,5
Oordeel	7,4

7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Reputatie Quotiënt Model Rhenam Wonen
- Waardering Netwerk Rhenam Wonen
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties

Position paper



Position Paper

Maatschappelijke visitatie 2018-2021

Rhenam Wonen
met de menselijke maat



Wie zijn wij?

Rhenam Wonen (hierna Rhenam) is per 1 januari 2016 ontstaan uit een fusie tussen de Rhenense Woningstichting¹ (hierna; RWs) uit Rhenen en Woningstichting Amerongen (hierna: WsA) uit Utrechtse Heuvelrug. Wij zetten ons in voor betaalbaar, kwalitatief en duurzaam wonen in onze gemeenten. Met onze ruim 2.730 woningen, gezonde vermogenspositie een aanzienlijke investeringskracht bedienen wij onze huurders en de lokale samenleving als betrokken sociale huisvester. Wij zijn actief in twee woningmarktregio's, te weten Food Valley en U16. Food Valley is onze 'hoofdregio', en voor U16 hebben wij voor tenminste de komende vier jaar ontheffing verkregen van de Minister.

Soms zeggen beelden meer dan woorden. Ter introductie van Rhenam hebben wij een korte bedrijfsfilm gemaakt: <https://www.youtube.com/watch?v=1d0BEbUVkH8&feature=youtu.be>.

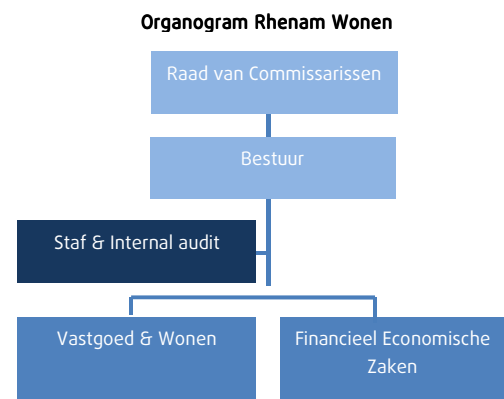
Missie

Wij werken als organisatie aan een transitie van '*vastgoedgeoriënteerd*' naar '*klant- en omgeving georiënteerd*'. Dit komt tot uitdrukking in de titel van ons Ondernemingsplan 2017-2020: 'duurzaam verbinden', hetgeen gelijk onze **bedrijfsmissie** is. Wij gaan voor duurzaamheid in wonen: gezond, passend, betaalbaar en energiezuinig. Verbinden is noodzakelijk omdat we onze huurders en partners daarbij nodig hebben. Om samen de wijken en kernen leefbaar te houden, aandacht voor elkaar te hebben en om een vangnet te vorm voor kwetsbare groepen die dat nodig hebben. We zijn betrokken bij onze huurders, werken doelmatig en zijn flexibel om te kunnen schakelen wanneer omstandigheden daarom vragen. We verbinden binnen met buiten!

Onze **maatschappelijke missie** is 'de menselijk maat in wonen'. Dit staat voor de betrokkenheid bij onze huurders. We zijn toegankelijk, bereikbaar, servicegericht en bekend met de wensen en behoeften van onze (toekomstige) huurders en andere belanghebbenden.

Organisatie

Rhenam streeft naar een efficiënte inrichting van de organisatie met gecommitteerde en kwalitatief sterke medewerkers. We maken daarbij actief gebruik van een goed georganiseerde 'flexibele schil'. Dit leidt ertoe dat onze organisatie per eind 2017 22 medewerkers telt, corresponderend met 19,97 fte. Het totaal aantal gewogen verhuureenheden bedraagt 2.859. Dit resulteert in 143 verhuureenheden per fte. Met de huidige bezetting en de inzet van onze flexibele schil kunnen wij op vitale onderdelen in onze organisatie de kwetsbaarheid van uitval beperken en onze professionaliteit versterken.



We vinden een open cultuur belangrijk en wij spreken elkaar aan op verantwoordelijkheden en verwachtingen. Wij leggen de focus op de ontwikkeling en versterking van de werkorganisatie, o.a. door de processturing binnen de organisatie te vergroten. We stimuleren talentontwikkeling van onze medewerkers. Deze is onder andere gericht op het leggen van verbinding met ontwikkelingen in het externe krachtenveld. En door naast het vastgoed ons sterker te oriënteren op de sociale kant van het wonen. Ook ontwikkelen we de collectieve competenties zoals wij hebben benoemd in ons Ondernemingsplan 2017-2020, te weten procesgericht, omgevingsbewust en eigenaarschap.

¹ Voor deze position paper gaan we uit van de visie en ambitie van de Rhenense Woningstichting als 'overnemende partij' binnen de fusie. Met de fusie is gekozen om de organisatie, bedrijfsvoering en werkwijze van de Rhenense Woningstichting leidend te laten zijn voor Rhenam Wonen.



Visitatie 2014

In 2014 is de RWs gevisiteerd over de periode 2010-2013. De visitatiecommissie concludeerde o.a. dat de RWs erin slaagt om kwaliteit te leveren in combinatie met een doelmatige bedrijfsvoering. Als beleidsmatige aanknopingspunten voor de toekomst gaf de visitatiecommissie mee om actief te zoeken naar mogelijkheden om het vermogen in te zetten, zowel binnen als buiten Rhenen. Samen met belanghebbenden opgaven op het gebied van leefbaarheid in kaart brengen. Kritisch te kijken naar de risico's van een kleine organisatie. Een onderzoek uit te voeren naar de woonlasten van huurders en hier het huurbeleid op aan te passen. De betrokkenheid van belanghebbenden en de volkshuivestelijke opgave in de werkorganisatie verankeren.

Opgaven en ambities

Ambities 2014

De in 2014 opgestelde position paper is geschreven in lijn met het Ondernemingsplan 2013-2016, net na de bestuurswisseling in juli 2013. In deze paper zijn opgaven en ambities gedefinieerd. De ambitie is om de organisatie op een aantal kernonderdelen en processen te moderniseren en in te richten op de veranderende omgeving. De nadruk ligt daarbij op het inspelen op de maatschappelijke vraagstukken (sociaal domein), veranderende wet- en regelgeving, duurzame samenwerking met belanghouders en betaalbaarheid. Met het oog op de Woonvisie en de marktsituatie in Rhenen zullen wij ons blijven kenmerken als beherende organisatie, met hoge aandacht voor risicomanagement en efficiency. De opgave is vooral gericht op beheer en onderhoud van onze woningen. Binnen deze context zal de (doelmatige) inzet van het vermogen een belangrijk thema zijn.

Stand per 2018

De afgelopen 4 jaar zijn de maatschappelijke ambities aangescherpt, resulterend in het nieuwe Ondernemingsplan. De aanscherping van onze ambities zijn niet alleen ingegeven door een veranderende omgeving, maar ook vanuit een intrinsieke motivatie. Legitimatie van onze taak en ons handelen is daarbij een belangrijke driver: we willen het goed doen in de ogen van de klant en de belanghouders!

Een tweede belangrijke driver voor de bijsturing op onze ambities is de fusie met WsA. De fusie was voor ons mede ingegeven door het nemen van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en het inzetten van ons vermogen om de corporatie (en de sector) te behoeden voor sanering. Het gaf ons tegelijk de mogelijkheid om ons vermogen niet alleen in te zetten in Rhenen, maar ook in Utrechtse Heuvelrug. Het verminderde bovendien de kwetsbaarheid van onze organisatie ten aanzien van de bezetting.

Om als maatschappelijke onderneming zo optimaal mogelijk te kunnen ondernemen, is het van belang om de 'hard controls' goed op orde te hebben. Een andere belangrijke randvoorwaarden zijn de performance en competenties van onze medewerkers. Voor de (door)ontwikkeling hiervan hebben wij een ontwikkelingsprogramma opgezet dat in 2017 is gestart. Hiermee zijn de randvoorwaarden voor de uitvoering van ons ambitieuze Ondernemingsplan geschapen.

[De bestuurder geeft Rhenam Wonen voor dit onderdeel een 8.](#)

Belanghebbenden

De relatie met de gemeente Rhenen als belangrijke belanghebbende was voor de bestuurswisseling in juli 2013 zorgelijk tot slecht. Dit is tijdens de visitatie ook bevestigd. Er was tevens geen huurdersorganisatie actief. De afgelopen 4 jaar is de relatie met de gemeente Rhenen zeer goed geweest. Er is veel wederzijds begrip voor elkaars positie, en er is duidelijk sprake van een partnership, hetgeen zich onder andere uit bij de totstandkoming van de prestatieafspraken. De relatie met de gemeente Utrechtse Heuvelrug kent een kortere geschiedenis, maar is eveneens zeer goed.

Vier jaar geleden hebben wij de Rhenense huurdersorganisatie REA nieuw leven in geblazen, waardoor we anno 2018 beschikken over twee huurdersorganisaties, de REA en de HPF A&O (Amerongen). Wij hebben een goede en constructieve relatie met beide organisaties.



Rhenam is een sterk voorstander van samenwerking tussen corporaties, en neemt ook het voortouw bij de vorming van samenwerkingsverbanden. In de regio Food Valley zijn we partner van samenwerkingsverband DeelGoed, en in de Utrechtse Heuvelrug zijn we onderdeel van de Federatie, een samenwerkingsverband van corporaties werkzaam in deze gemeente.

Om de samenwerking met onze belanghouders, ook binnen het sociaal domein, te bestendigen nemen wij het initiatief om een **maatschappelijk bestemmingsplan** op te stellen. Hiermee definiëren wij duidelijk onze rol als sociale volkshuisvester in het maatschappelijk en sociaal domein en geven we richting aan onze strategie om onze 'stenen' ten dienste te stellen aan onze omgeving en de huidige én toekomstige huurders.

Bij het (door)ontwikkelen van de competenties van medewerkers en bij werving van nieuwe medewerkers wordt zwaar accent gelegd op de 'verbindende' kracht en omgevingssensitiviteit van (toekomstige) medewerkers.

[De bestuurder geeft Rhenam Wonen voor dit onderdeel een 8,5.](#)

Vermogen

Rhenam Wonen (en hiervoor zijn rechtsvoorganger RWs) heeft een zeer solide financiële positie. We hebben de afgelopen 4 jaar als organisatie ingezet op de maatschappelijke aanwending van ons vermogen en het strategische kader waarbinnen dit kan plaatsvinden. In 2016 hebben wij het Investeringsstatuut opgesteld waarin de kaders zijn gedefinieerd voor de inzet van het vermogen in relatie tot de maatschappelijke prestatie. Daarnaast laten wij in onze strategische beslissingen de inzet van het vermogen zwaar meewegen, zoals bij de fusie met WsA en ons duurzaamheidsbeleid. Tenslotte hebben we in het kader van de inrichting van ons risicomanagement ook nadrukkelijk aandacht besteed aan de zogenoemde risk appetite en de risk bearing capacity. Dit als nadere aanscherping van de kaders zoals door het WSW en de Aw gesteld. Onze uitdaging is om, met het Investeringsstatuut in de hand, verdere concrete invulling te geven aan de afweging tussen de inzet van het vermogen en de maatschappelijke meerwaarde.

[De bestuurder geeft Rhenam Wonen voor dit onderdeel een 7,5.](#)

Governance

In haar visitatierapport uit 2014 merkt de visitatiecommissie op dat de governance op orde is. De commissie geeft aan dat de RvC, net als de werkorganisatie, een sterke focus heeft op de doelmatige inzet van middelen met hoge kwaliteit. Door de bewuste lokale verankering van de RvC heeft men de opgave op operationeel niveau goed in beeld, echter op strategisch niveau zou de RvC zich meer kunnen oriënteren op de opgave zoals die door belanghebbenden beleefd wordt, aldus de visitatiecommissie.

De afgelopen vier jaar is veel aandacht geweest voor governance en compliance, mede ingegeven door de Woningwet. Wij zijn compliant aan wet- en regelgeving en de Governancecode. De reglementen zijn geactualiseerd, de planning & control cyclus is op orde en de internal audit (control conform Woningwet) functie is ingericht. We werken met een governance-jaarkalender waardoor we goed kunnen monitoren of alle governance aspecten van de Woningwet en de Aedes Governancecode worden geadresseerd. In 2017 heeft de Autoriteit woningcorporaties een governance-inspectie uitgevoerd en een positief oordeel gegeven over de governance.

De RvC heeft oog voor de governance en stuurt op een goede invulling daarvan. De bestuurder ervaart een goed ontwikkeld gevoel voor rollen, waarbij de RvC niet op de stoel van de bestuurder zit. Er is sprake van wederzijds respect met een open cultuur, waarbij goede discussies plaatsvinden die leiden tot gewogen en gedragen besluitvorming. Naast aandacht voor de harde controls heeft de RvC ook in toenemende mate aandacht voor de soft controls. Dit past bij de hiervoor geschetste organisatieontwikkeling en professionalisering. De RvC evalueert haar functioneren jaarlijks onder begeleiding van een externe deskundige.

[De bestuurder geeft Rhenam Wonen voor dit onderdeel een 8.](#)

Factsheet maatschappelijke prestaties



Factsheet maatschappelijke prestaties Rhenam Wonen

2014 – 2017



Inhoud

Huisvesting primaire doelgroep	3
Huisvesting bijzondere doelgroepen	4
Kwaliteit woningen en woningbeheer	5
Investeren in vastgoed	6
Kwaliteit van wijken en buurten	7
Overige prestaties	8



Huisvesting primaire doelgroep

Rhenam Wonen (hierna: Rhenam) is op 1 januari 2016 ontstaan uit een fusie tussen de Rhenense Woningstichting en Woningstichting Amerongen. Wij zetten ons in voor betaalbaar, kwalitatief en duurzaam wonen in de gemeenten Rhenen en Utrechtse Heuvelrug. Onze primaire doelgroep zijn huishoudens met een inkomen tot € 36.798 (prijspeil 2018).

Betaalbaarheid woningbezit

Per eind 2017 hebben wij 2.736 woningen, verdeeld over de kernen Rhenen, Elst, Achterberg, Amerongen, Overberg, Maarn en Leersum. Ons woningbezit is in de visitatieperiode als volgt verdeeld over de huurklassen (cijfers in percentage):

Huurklassen	2014*	2015**	2016	2017
Goedkoop	20,6	20,5 / 20	20	20
Betaalbaar	61,4	52,3 / 54,3	62	62
Duur	17,3	26,5 / 24,8	15	15
Niet-DAEB	0,8	0,7 / 0,9	3	3

*Gegevens WsA niet bekend

**Gegevens RWs / Gegevens WsA

Daarmee is 82% van onze woningvoorraad bereikbaar voor onze primaire doelgroep (saldo eind 2017).

Om onze woningen betaalbaar te houden voor onze primaire doelgroep hebben we de afgelopen jaren beperkte huurverhogingen doorgevoerd. In 2016 bedroeg de huurverhoging 1%, in 2017 hebben we een huurverhoging van 0,3% berekend. We hanteren geen inkomensafhankelijke huurverhoging. We vinden namelijk dat de woning het uitgangspunt voor de huurprijs is, niet het inkomen van de huurder.

De gemiddelde huurprijs van onze woningen bedroeg in 2017 € 521. In 2016 was de gemiddelde huurprijs € 515.

Met een gemiddeld huurniveau van 70% van het maximaal redelijke huurniveau zitten wij aan de onderkant van de benchmark.

Als maatschappelijk ondernemer vinden we het belangrijk om betalingsachterstanden bij huurders zoveel als mogelijk te voorkomen. In het geval van huurachterstanden is het belangrijk om in een zo vroeg mogelijk stadium op te treden. Zo kan een opeenstapeling van problemen worden voorkomen. In 2017 hebben we maatregelen genomen om de huurachterstanden terug te brengen. Dit heeft ertoe geleid dat in 2017 de huurachterstanden sterk zijn teruggelopen (zie onderstaande grafiek):

Periode achterstand	Aantal huurders eind 2017	Aantal huurders eind 2016
1 maand	80	109
2 maanden	28	36
3 maanden	12	17
> 3 maanden	20	28
Totaal	140	190

Beschikbaarheid woningen

De gemeenten Rhenen en Utrechtse Heuvelrug zijn beide aantrekkelijke woongemeenten. Ze kennen een relatief grote aantrekkingskracht op woningzoekenden van buiten de gemeentegrenzen. De wachttijden voor een sociale huurwoning zijn in de periode 2014 – 2017 dan ook verder opgelopen, zeker in de gemeente Utrechtse Heuvelrug. Waar de wachttijd in de gemeente Utrechtse Heuvelrug in 2014 7,0 jaar bedroeg, bedraagt deze eind 2017 inmiddels 10,1 jaar. Om de wachttijden terug te dringen, is het van belang om doorstroming en nieuwbouw te realiseren.

Huisvesting bijzondere doelgroepen

Rhenam wil een passende woningvoorraad aanbieden voor verschillende doelgroepen. We werken aan een gedifferentieerd woningbezit, waarin mensen met verschillende woon- en zorgbehoeften gehuisvest kunnen worden.

Jongeren met autisme

In 2015 heeft de voormalige Woningstichting Amerongen het complex Allemanswaard opgeleverd. Naast een multifunctioneel centrum bevat het complex 42 sociale huurappartementen, waarvan 6 appartementen bestemd zijn voor autistische jongeren. De appartementen hebben een grote van 40m² tot 60m².



In aanvulling op de 6 appartementen in Allemanswaard, worden in de voormalige apotheek in Amerongen 8 appartementen voor mensen met autisme gerealiseerd. Drie van de 8 appartementen zijn in een eerder stadium al opgeleverd. De resterende 5 appartementen worden in september 2018 opgeleverd.

De begeleiding van de jongeren in Allemanswaard en in de voormalige apotheek is in handen van Styx Coaching en Training.

Senioren

De gemeenten Rhenen en Utrechtse Heuvelrug kenmerken zich door een hoge mate van vergrijzing. Om hier adequaat op in te spelen, heeft de Rhenense Woningstichting eind 2015 de laatste van drie nieuwe appartementengebouwen voor senioren opgeleverd. Deze nultreden-appartementen aan de Valleiweg/Lijsterberg zijn geschikt voor rolstoel- en rollatergebruik.



Omdat de vraag naar levensloopbestendige woningen toeneemt, heeft de Rhenense Woningstichting eind 2014 ook de belangstelling gepeild voor de nieuwbouw van 13 levensloopbestendige seniorenwoningen in Elst. Die belangstelling was er. Omdat het plan te duur was, heeft de ontwikkeling op zich laten wachten. Maar na een aantal bezuinigingsrondes zijn we er toch in geslaagd het plan financieel haalbaar te maken. In januari 2018 gaat de eerste schop de grond en naar verwachting worden de woningen in september 2018 opgeleverd.

Kwaliteit woningen en woningbeheer

We staan voor woon- en woningkwaliteit. Ons onderhoudsbeleid is erop gericht de woningen bouwtechnisch in goede conditie te houden. We investeren in het casco onderhoud en de binneninrichting. Technisch en esthetisch moet de kwaliteit goed zijn. Dit vertaalt zich in de klantwaardering voor reparaties (8,0) en onderhoud (7,5).



In 2016 zijn we gestart met het implementeren van een onderhoudsconditiemeting conform de NEN 2767 normering. Deze objectieve meetresultaten, uitgevoerd door onze opzichters, worden vertaald in de meerjarenonderhoudsplanung en begroting. Dit is een belangrijke kwaliteitsslag.

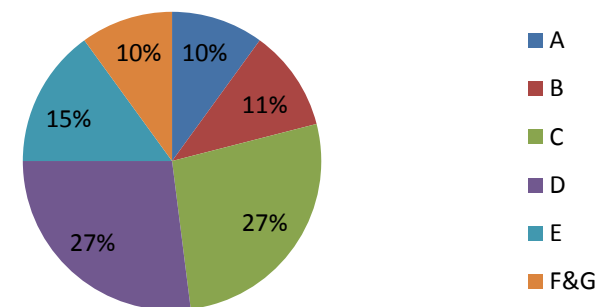
De verwachting is dat we na afronding van de conditiemeting op gemiddeld minimaal 3 uitkomen (goede staat van onderhoud).

Verduurzaming woningbezit

In 2016 hebben we een ambitieus duurzaamheidsbeleid vastgesteld. We gaan de komende jaren meer dan 1.400 woningen energiezuiniger én comfortabeler maken om zo uit te komen op een gemiddeld label A in 2025. Wij kiezen er voor om af te wijken van het Aedesconvenant, waarbij wij een balans willen vinden tussen de haalbaarheid van de opgave enerzijds en het ambitieniveau van het gemiddelde label anderzijds.

In 2017 hebben we de voorbereidingen getroffen voor het uitvoeren van twee pilotprojecten; een pilot van 34 woningen in Rhenen en een pilot van 32 woningen in Elst. Deze pilots moeten ons meer zicht geven op de effectiviteit en aanpak van de duurzaamheidsmaatregelen en vormen de basis voor het opstellen van jaarprogramma's. Begin 2018 gaan we van start met de uitvoering van de pilots.

Energielabels in % van aantal woningen 2017



Investeren in vastgoed

Tuindorp Vreewijk

In 1919 werd in Rhenen het tuindorp Vreewijk gebouwd; een van de kleine honderd tuindorpen in Nederland. Doordat de woningen naar de maatstaven van nu te klein waren en de kwaliteit te slecht, was sloop/nieuwbouw noodzakelijk. Bij de nieuwbouw is er nadrukkelijk voor gekozen om het oorspronkelijke karakter van de wijk te behouden. De materialen en details zijn zoveel mogelijk afgestemd op hoe het vroeger was en de openbare ruimte is in de oorspronkelijke tuindorpstijl vormgegeven.



Het oude tuindorp is in twee fasen vernieuwd. In fase 1 zijn 56 nieuwe grondgebonden woningen gebouwd (oplevering juni 2016). In fase 2 zijn 26 woningen gerealiseerd (oplevering november 2017). Van de 82 gerealiseerde woningen zijn 12 woningen verkocht.

Verkoop

In 2016 is het verkoopbeleid geactualiseerd en de verkooplijst aangepast. De verkooplijst is drastisch teruggebracht van 110 woningen (2015) naar 28 woningen (en 23 parkeerplaatsen). Rhenam kiest ervoor om alleen woningen te verkopen die gezien hun waarde niet kunnen worden aangemerkt als sociale huurwoning of verspreid of versnipperd bezit zijn. Het beperken van de verkoop hangt samen met ons beleid om in redelijkheid zoveel mogelijk woningen binnen onze voorraad te houden, met name voor de primaire doelgroep.

Verkoop woningen	2014	2015	2016	2017
RWs	7	7		
WsA	33	11		
Totaal	40	18	8	2

In de gemeente Utrechtse Heuvelrug zijn door Woningstichting Amerongen woningen verkocht onder voorwaarden, een variant op de zogenoemde 'koopgarantregeling'. Deze portefeuille wordt uitgefaseerd. Woningen die onder de constructie aan Rhenam worden aangeboden, worden in principe weer in exploitatie genomen als sociale huurwoning. Dit geldt niet voor een beperkt aantal woningen die op de verkooplijst zijn geplaatst.

Kwaliteit van wijken en buurten

De waardering van de kwaliteit van wijken en buurten wordt bepaald door een groot aantal factoren: de woonomgeving (schoon, heel en veilig), de kwaliteit van de woning, het ervaren van overlast, de sociale activiteiten, het voorzieningenniveau en de bereikbaarheid. Wij zijn van mening dat een positieve waardering van de leefbaarheid bijdraagt aan een grotere lokale betrokkenheid van de bewoners bij hun buurt.

De Woningwet maximeert het bedrag dat corporaties mogen inzetten voor leefbaarheid. Wij kiezen er voor jaarlijks het maximale toegestane budget te investeren in leefbare, prettige en veilige woonomgevingen. We besteden het budget aan wijkgebonden uitgaven voor het bestrijden van woonoverlast en de kosten van buurt- en of zorgbemiddeling. Daarnaast wordt het budget ingezet voor fysieke activiteiten, zoals onderhoud van de groenvoorziening, schoonhouden van trappenhuizen, vervangen van teerhoudend asfalt van achterpaden door herbestrating met klinkers, het aanbrengen of vernieuwen van verlichting in de achterpaden, het aanleggen van extra parkeerplaatsen rondom wooncomplexen, inbraakpreventie, et cetera.

Dr. Wallerstraat

In 2017 hebben we samen met de gemeente Rhenen een specifiek leefbaarheidsproject voor de Dr. Wallerstraat opgezet. Aan de Dr. Wallerstraat staan 90 gestapelde portiekwoningen zonder lift, gebouwd in de zestiger jaren. Er is sprake van een hoge mutatiegraad (20%), bewoners hebben heel uiteenlopende culturele achtergronden, met over het algemeen een zwakke sociaal-economische achtergrond. Er was zowel sprake van gebreken aan de woningen, als knelpunten op het terrein van leefbaarheid.

Om deze zaken aan te pakken, hebben we de trappenhuizen van de flats opgeknapt en zorgen we ervoor dat deze wekelijks op kosten van Rhenam worden schoongemaakt. Daarnaast hebben we een woning beschikbaar gesteld als ontmoetingsruimte, om zo de leefbaarheid, participatie en sociale cohesie in de buurt te versterken.



Maatschappelijk bestemmingsplan

Onder de noemer 'Duurzaam verbinden' zoeken we actief aansluiting bij onze (lokale en regionale) omgeving en geven we invulling aan de woonkwaliteit van de toekomst. Dit doen we onder andere door het opstellen van maatschappelijke bestemmingsplannen.

In 2017 hebben we een start gemaakt met het opstellen van maatschappelijke bestemmingsplannen voor de eerste twee wijken; Rhenen Midden en Amerongen. Met behulp van big data brengen we – in samenspraak met onze partners – het voorzieningen- en dienstenniveau van de wijken in kaart en gaan we na of het niveau voldoende in balans is met de (toekomstige) vraag daarnaar. De maatschappelijke bestemmingsplannen vormen de basis voor het maken van afspraken over de rol die de verschillende partijen vervullen bij de diverse maatschappelijke opgaven.

Overige prestaties

Samenwerking met belanghouders

Rhenam staat voor de menselijke maat in wonen. We willen verbonden zijn met ons werkgebied, onze huurders en partners en vinden het belangrijk om toegankelijk en transparant te zijn.

De afgelopen jaren hebben we veel energie gestoken in het onderhouden van de relatie met onze belanghouders in Rhenen en de Utrechtse Heuvelrug, waaronder de gemeenten, onze huurders met in het bijzonder de huurdersorganisaties, en het Maatschappelijk Adviesorgaan Rhenen (MAR).

Ook de samenwerking met collega-corporaties heeft in het afgelopen jaar een flinke impuls gekregen. Met vier collega-corporaties hebben we binnen de Food Valley de basis gelegd voor samenwerking op een aantal (specialistische) thema's, zoals internal audit, HRM, fiscaliteiten en communicatie. Deze samenwerking vindt plaats onder de noemer 'Deelgoed'. De samenwerking met de collega-corporaties binnen de Utrechtse Heuvelrug heeft in 2017 vooral op bestuurlijk niveau gestalte gekregen. Als 'Federatie' wordt onder andere gezamenlijk opgetrokken richting de gemeente.

Financieel gezonde corporatie

Voor de fusie in 2016 stond Woningstichting Amerongen er qua financiële positie niet goed voor. De corporatie voldeed over een langere periode niet aan de normen van de toezichthouders en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw. Met de fusie per 1 januari 2016 zijn de financiële problemen opgelost.

Met een verhouding van 143 gewogen verhuureenheden per fte behoort de fusiecorporatie, Rhenam, tot de meest efficiënte corporaties van Nederland. Daarbij concludeert de Autoriteit woningcorporaties op basis van de governance inspectie dat de systemen en kwaliteit van de organisatie adequaat worden beheerst.



Reputatie Quotiënt Model Rhenam Wonen

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

Waardering netwerk Rhenam Wonen

De belanghebbenden zijn ook gevraagd hun waardering te geven aan het netwerk waarin ook FidesWonen participeert. De (resultaten van de) samenwerking zijn van meer factoren afhankelijk dan alleen de prestaties van de corporatie, maar van de inbreng en bijdrage van alle partners. Hierbij is gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken".

Van Delden maakt een onderscheid in:

- *initiële condities*: condities die de samenwerking op gang brengen, maar weinig effect hebben op de resultaten
- *niveaubepalende condities*: condities die de omvang van het resultaat van de samenwerking bepalen
- *effectuerende condities*: condities die de diepere doorwerking en het maatschappelijk effect van de samenwerking bepalen
- *faciliterende condities*: condities die het samenwerkingsresultaat beperken of verruimen.

De uitkomsten van de vragen in de enquête zijn gebruikt om in de gesprekken met de belanghebbenden hierop te reflecteren en te verdiepen.

Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen op te lossen	7,7
De overheid voert neemt het initiatief en voert de regie	6,8
Er worden extra middelen (subsidie) beschikbaar gesteld om vraagstukken op te lossen	5,8
Er is duidelijk sprake van een gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij alle partners	7,4
De samenwerkingsdoelen zijn gezamenlijk bepaald	7,5
Indien nodig worden de methodiek en werkprocessen gezamenlijk effectief uitgewerkt	7,4
Indien nodig worden voorzieningen ter ondersteuning van de praktische samenwerking gerealiseerd	7,3
De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over voldoende pionierskwaliteiten	7,1
Er is constant aandacht voor het verder ontwikkelen van de samenwerking tussen de partners	7,6
In de uitvoering is sprake van een resultaatgericht samenspel tussen de betrokken medewerkers	7,6
Er is een effectieve structuur van verantwoordelijkheden en overleg	7,6
Er is bestuurlijke bereidheid en bestuurskracht om knopen door te hakken	7,8
In het samenwerkingsverband wordt effectief feedback gegeven en op de feedback wordt geacteerd	7,6
In de samenwerking zijn alle relevante partners betrokken	7,9
Er is een krachtige ketenregie en ketenmanagement	8,0
Het samenwerkingsverband is vervlochten in de organisatie en de bedrijfsprocessen van de organisaties	7,3
Totaal	7,4

Overzicht geïnterviewde personen

Mondelinge interviews hebben plaatsgevonden met:

raad van commissarissen

Mevrouw N. van Nieuw Amerongen (voorzitter)
De heer M. Muller (vicevoorzitter)
De heer B. Ploeg (lid)
De heer H. Olde Meule (lid)
De heer J. de Jong (lid)

bestuur

De heer M. Rink (directeur-bestuurder)
Mevrouw M. Mol (bestuurssecretaris)

managementteam

De heer R. Lodder
De heer B. Wielink

ondernemingsraad

De heer A. van Surksom (voorzitter)
De heer J. van den Brink (secretaris)
De heer G. Wennink (lid)

MAR

De heer C. Oosterwijk
De heer J. Klaassen
De heer W. van Ommeren
Mevrouw A. van Noortwijk – van Weerdenburg

gemeenten

Mevrouw S. Veldboer (wethouder gemeente Rhenen)
De heer H. van den Berg (wethouder gemeente Rhenen)
Mevrouw K. Wortelboer (beleidsmanager gemeente Rhenen)
De heer H. van de Ven (beleidsadviseur gemeente Utrechtse Heuvelrug)
De heer G. Boonzaaijer (wethouder Utrechtse Heuvelrug)

huurdersbelangenorganisaties

De heer W. Baars (voorzitter huurdersorganisatie REA)
De heer H. den Ouden (secretaris en tijdelijke penningmeester huurdersorganisatie REA)
De heer T. de Weerd (lid huurdersorganisatie REA)
De heer M. Cappenberg (voorzitter huurdersorganisatie HpF)
De heer A. Kooijman (penningmeester huurdersorganisatie HpF),
Mevrouw J. Veen (secretaris huurdersorganisatie HpF)
Mevrouw C. Kierkels (lid huurdersorganisatie HpF).

zorg- en welzijnsinstellingen

Mevrouw M. Haag (bestuurder QuaRijn)

De heer J. Meijs (bestuurder Zideris)

Collega-corporaties

De heer J. Sleyfer (directeur-bestuurder Heuvelrug Wonen)

Mevrouw D. Boerwinkel (beleidsmanager Heuvelrug Wonen)

Mevrouw T. van Haarst (directeur-bestuurder Patrimonium Woonservice)

Mevrouw S. Deenen (directeur-bestuurder Idealis)

Alleen schriftelijke enquêtes zijn ontvangen van:

Mevrouw A. van Voorst (secretaris HBV Driebergen)

De heer R. Hettinga (voorzitter MAR)

Mevrouw M. Wolterbeek (directeur-bestuurder bibliotheek Z-O-U-T)

Mevrouw L. Luijten (secretaris HBV Leersum)

De heer G. Stanworth (voorzitter HBV Maarn)

De heer P. Kamp (manager Wonen Heuvelrug Wonen)

Mevrouw L. Bouman (Vitras)

Mevrouw M. Teer (directeur-bestuurder Woonstede)

De heer P. de Langen (directeur-bestuurder WBV Maarn)

De heer J. Baan (manager vastgoed zorggroep Charim)

Korte cv's visitatoren

Jan Haagsma (voorzitter) is organisatieadviseur met een lange ervaring in een breed scala aan organisatievraagstukken. Voor hij zich als zelfstandig organisatieadviseur vestigde, was hij partner bij Andersson Elffers Felix (AEF) te Utrecht. Hij is deskundig op het gebied van strategie- en beleidsontwikkeling, kwaliteitssystemen -onderzoek en -management, methoden en technieken van (organisatie-)onderzoek en evaluatieonderzoek, analyse van (werk)processen en vraagstukken met betrekking tot organisatie(inrichting en -ontwikkeling), werkwijze, sturing. Hij heeft ruime ervaring in het leiden van complexe (verander)projecten. Daarnaast is hij directeur-bestuurder van Cognitum en lid van de Raad van Toezicht van het Servicepunt Thuiswonen.

Benno Gruijters (visitator) heeft een langjarige carrière in de volkshuisvesting. Van contactpersoon stadsvernieuwing, adviseur wonen en zorg tot directeur-bestuurder. Op dit moment is hij voorzitter van de Raad van Toezicht van een kleine woningcorporatie. En werkzaam als interim-manager en adviseur van corporaties en huurdersorganisaties. Werkgevers waren o.a. NWR, wbv. St. Joseph Breda (Allee Wonen), Bouwen en Bewaren (Poort6), Atrivé, Talis en Omnivera.

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

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **Rhenam Wonen** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Cognitum BV heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Utrecht

Datum: 19 januari 2018

Naam, functie, handtekening:

Ido Smits, directeur-bestuurder Cognitum



Jan Haagsma verklaart hierbij dat de visitatie van **Rhenam Wonen** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan Haagsma heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Geldermalsen

Datum: 22 januari 2018

Naam, handtekening:

Jan Haagsma



Benno Gruijters verklaart hierbij dat de visitatie van **Rhenam Wonen** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Benno Gruijters heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Benno Gruijters** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

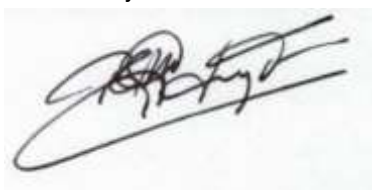
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Benno Gruijters** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Raamsdonk

Datum: 22 januari 2018

Naam, handtekening:

Benno Gruijters



Evelien van Kranenburg-Haagsma verklaart hierbij dat de visitatie van **Rhenam Wonen** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Evelien van Kranenburg-Haagsma heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Evelien van Kranenburg-Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Evelien van Kranenburg-Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Strijen

Datum: 19 januari 2018

Naam, handtekening:

Evelien van Kranenburg



Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10.

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

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

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Plus- en minpunten

De beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gedaan met bovengenoemde meetschaal met rapportcijfers. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet.

Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten

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

Pluspunten zijn gebaseerd op (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- de mate van verantwoording
D.w.z. hoe compleet gedocumenteerd, hoe goed/uitgebreid is de onderbouwing met bijv. analyses, scenario's etc.
- de actieve wijze van handelen en/of hanteren van beleid, rapportages of spelregels
Hoe actief gebruikt de corporatie bijvoorbeeld het geformuleerde beleid in de besluitvorming, hoe actief wordt de Governancecode daadwerkelijk nageleefd etc.
- de mate van aansluiting op andere onderdelen van het perspectief en/of op de andere perspectieven, waarbij onderlinge relaties aantoonbaar en traceerbaar zijn

Bijvoorbeeld aansluiting van financiële planning op de opgaven of van de sturing bij afwijkingen op de visie en doelen.

- de frequente of mate van actualiseren
Bijvoorbeeld: is de frequentie van rapportages afgestemd op de urgentie van sturing en/of mogelijke risico's, wordt het betreffende beleid (voldoende/heel) snel geactualiseerd, indien nodig etc.
- de mate van toespitsing op de doelgroepen en belanghebbenden
Zijn de visie en doelen vertaald voor de doelgroepen in begrijpelijke publicaties, houdt de RvC zodanig regelmatig contact met OR, MT, huurdersorganisaties dat ze optimaal voeding heeft met wat er leeft etc.

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat altijd een onvoldoende op. De mate van onvoldoende (net onvoldoende (5), ruim onvoldoende (4), zeer onvoldoende (3) of een (zeer) slechte score (1 of 2) wordt bepaald aan de hand van (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- het niet voldoen aan resp. ontbreken van essentiële onderdelen van het betreffende meetpunt
Bijvoorbeeld geen verantwoording van de inzet voor maatschappelijke prestaties
- het niet actief hanteren of niet aantoonbaar toepassen
Bijvoorbeeld ambities of andere vormen van beleid die louter op papier aanwezig zijn en nergens worden gebruikt.
- het niet of niet onvoldoende aansluiten op c.q. ontbreken van essentiële samenhang tussen beleidsdocumenten, rapportages, spelregels etc.
Bijvoorbeeld geen relatie tussen operationele activiteiten en visie, geen relatie tussen aanpassing van projecten en de financiële planning.
- geen of onvoldoende actualisering
Bijvoorbeeld een volstrekt verouderde, niet actuele visie.
- het ontbreken van evaluaties of verwerken van de resultaten daarvan
Bijvoorbeeld de RvC heeft in de afgelopen jaren nooit een zelfevaluatie o.l.v. derden uitgevoerd.

Niet alle criteria zijn op alle meetpunten van toepassing. Wel geldt in het algemeen dat de actieve wijze van handelen of hanteren en/of de grote mate van compleetheid en kwaliteit van de onderbouwing en de verantwoording van documenten, visies etc. zwaar wegen in de positieve oordeelsvorming danwel (zeer) negatief wegen bij het ontbreken daarvan.

Voor de visitatiecommissie vormen bovengenoemde criteria voor plus- en minpunten een referentiekader voor een hogere of lagere waardering dan het ijkpunt. Zij zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering.

Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt ook bovengenoemde meetschaal gehanteerd, waarbij in het beoordelingskader aan de cijfers een kwantificering van de mogelijke marges is gekoppeld.

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	Zeër slecht	Er is geen prestatie geleverd	meer dan -75%
2	Slecht	Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%

3	Zeer onvoldoende	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm	-45% tot -60%
4	Ruim onvoldoende	De prestatie is aanzienlijk lager dan de norm	-30% tot -45%
5	Onvoldoende	De prestatie is significant lager dan de norm	-15% tot -30%
6	Voldoende	De prestatie is wat lager dan de norm	-5% tot -15%
7	Ruim voldoende	De prestatie is gelijk aan de norm	-5% tot +5%
8	Goed	De prestatie overtreft de norm	+5% tot +20%
9	Zeer goed	De prestatie overtreft de norm behoorlijk	+20% tot +35%
10	Uitmuntend	De prestatie overtreft de norm aanzienlijk	meer dan +35%

Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie.

Cognitum start met het vullen van de prestatie-monitoren op alle prestatievelden (opgaven, ambities, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper. Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden door gesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Ook kunnen er schriftelijke enquêtes worden uitgevoerd. Cognitum BV hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Waar nodig of wenselijk vinden groepsgesprekken plaats. Het beoordelen van de prestaties van de corporatie door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats (hetzij mondeling of schriftelijk).

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Dit beeld wordt verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes. De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de prestatie-monitoren, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie, de prestatie-monitoren en de position paper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het concept rapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum BV een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen / verduidelijkingen leiden. Het aldus

verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

De publicatie vindt plaats nadat de corporatie haar schriftelijke bestuurlijke reactie op de visitatie heeft gegeven.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Agenda's vergaderingen raad van toezicht Woningbouwvereniging Amerongen 2014 en 2015
- Notulen vergaderingen raad van toezicht Woningbouwvereniging Amerongen 2014 en 2015
- Agenda's vergaderingen raad van commissarissen Rhenense Woningstichting 2014 en 2015
- Verslagen vergaderingen raad van commissarissen Rhenense Woningstichting 2014 en 2015
- Agenda's vergaderingen raad van commissarissen Rhenam Wonen 2016 en 2017
- Verslagen vergaderingen raad van commissarissen Rhenam Wonen 2016 en 2017
- Rooster van aftreden RvC
- Agenda auditcie RvC WBV Amerongen 2014 en 2015
- Verslag auditcie RvC WBV Amerongen 2015
- Addendum financieel reglement – getekend 2017
- Agenda zelfevaluatie RvC 2017
- Agenda zelfevaluatie RvT Woningstichting Amerongen 2014
- Functieprofiel commissaris Rhenam Wonen
- Integriteitsregeling Rhenam Wonen 2018
- Investeringsstatuut Rhenam Wonen 2016
- Klachtenregeling
- Visitatierapport WBV Amerongen 2015
- Visitatierapport Rhenense Woningstichting 2014
- Meldregeling misstanden Rhenam Wonen 2018
- Notulen Auditcie 2014
- Reglement Auditcommissie
- Reglement financieel beleid en beheer
- Reglement selectie en remuneratiecommissie
- Reglement RvC 2016
- Reglement voor bestuur 2016
- Rooster van aftreden RvC 2018
- Statuten Rhenam Wonen
- Treasury- en beleggingsstatuut 2016
- Uitnodiging themadag RvC Rhenense Woningstichting 2014
- Verbindingsstatuut Rhenam Wonen 2017
- Verslag Auditcie WBV Amerongen 2015
- Zelfevaluatie RvC Rhenam Wonen 2016

Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen 2014 en 2015 Rhenense woningstichting
- Jaarverslag 2015 Woningstichting Amerongen
- Jaarverslag 2016 Rhenam Wonen

Opgaven

- Prestatieafspraken Rhenense Woningstichting 2015
- Aanpassing huisvestingsverordening 2017 GUHR
- Actualisatie Woonvisie Utrechtse Heuvelrug 2013-2012

- Adviesaanvraag REA huurbeleid
- Besluit jaarlijkse huurverhoging RvC 2016
- Concept Rhenam wonen rapportage resultaten inbedding RM
- Convenant Huiswaarts
- Handboek risicomanagement Rhenam Wonen
- Hennepconvenant Utrecht
- Huisvestingsverordening regio Utrecht 2015
- Huisvestingsverordening Rhenen 2015
- KvK ontbinding federatie
- Oordeel Staatssteun 2017
- Notitie jaarlijkse huurverhoging RvC 2015
- Overzicht prestatieafspraken 2017 Rhenen
- Thema's prestatieafspraken 2017
- Bod van de federatie van Woningcorporaties in de gemeente Utrechts Heuvelrug 2017
- Brief bij bod UH
- Presentatie prestatieafspraken informatieavond gemeenteraad
- Prestatieafspraken Rhenen 2016
- Prestatieafspraken Rhenen 2017
- Prestatieafspraken Rhenen 2018
- Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017
- Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2018
- Prestatieconvenant Utrechtse Heuvelrug 2014-2018
- Rhenam Wonen RvC presentatie risicomangement
- Utrechtse Heuvelrug samenwerkingsovereenkomst WWZ
- Verslag van de Dag van het wonen 2016 en 2017
- Woningmarktonderzoek Rhenen 2018
- Woonbehoeftenonderzoek Utrechtse Heuvelrug 2016
- Woonvisie kiezen voor Rhenen 2018
- Woonvisie Rhenen 2013

Ambities

- Duurzaamheidsbeleidsplan inclusief draaiboek
- Ondernemingsplan Rhenam 2017-2020
- Energielabels 2014 t/m 2017
- Energielabels Rhenense woningstichting 2015
- Goedkeuring Addendum financieel reglement
- Jaarplan 2014 Rhenense Woningstichting
- Jaarplan 2018
- Leefbaarheidsnotitie – dicht bij huis
- Missie Rhenam Wonen
- Ondernemingsplan Rhenense Woningstichting 2013-2017
- Organisatie Rhenam Wonen
- Organogram
- Strategisch voorraadbeleid Rhenense Woningstichting
- WBV Amerongen ondernemingsplan partner in wonen 2014-2020
- Werkplan en begroting 2016
- Werkplan en begroting 2017
- Werkplan Rhenense woningstichting 2015

Belanghebbenden

- Agenda's Bestuurlijke Overleg Rhenense Woningstichting
- Agenda's Bestuurlijke overleg Rhenam Wonen
- Verslagen Bestuurlijk Overleg Rhenense Woningstichting
- Verslagen Bestuurlijk Overleg Rhenam Wonen
- Verslag overleg Ondernemingsraad Rhenam Wonen
- Verslag voorgenomen fusie 2015
- Agenda's overleg REA
- Agenda's overleg HPF
- Verzoek zienswijze HPF
- Adviesaanvraag REA en HPF
- Verslag bijeenkomst huurdersorganisaties inzake huurbeleid
- Verslag overleg HPF over bob
- Actiepunten overleg HPF en RW
- Agenda strategiesessie
- Adviesaanvraag huurverhoging 2014 en 2015
- Deurpost 2014, 2015, 2016 en 2017
- Verslag kennismakingsbijeenkomst
- Jaarverslag 2014
- Brief advisering WBVA
- HPF samenwerkingsovereenkomst
- Adviesaanvraag REA huurbeleid 2017
- Klantwaardering Rhenam Wonen
- Adviesaanvraag HpF A&O huurbeleid 2017
- Actiepunten overleg HPF en RW
- REA samenwerkingsovereenkomst
- Aanvullende vragen pilots duurzaamheid REA
- Actiespunten 2017
- Adviesaanvraag pilots duurzaamheid
- Adviesaanvraag REA en HPF huurbeleid 2017
- Adviesaanvraag verkoopbeleid
- Adviesaanvraag REA en HPF ondernemingsplan 2017-2020
- KvK ontbinding federatie
- KWH benchmark 2014
- KWH dashboard 2014 en 2016
- KWH UWscores
- Agenda's en verslagen overleg prestatieafspraken
- Prestatieafspraken Rhenen 2018
- Prestatieafspraken UH 2018
- Diverse reacties op adviesaanvragen

Vermogen

- Jaarverslagen en –rekeningen 2014 t/m 2017
- Accountantsverslagen 2014 t/m 2017
- Managementletters 2014 t/m 2017
- (Meerjaren)begrotingen 2014/m 2017
- Rapportages (kwartaal, maand, half jaar) 2014-2017

- Managementletters Rhenense Woningstichting 2014 en 2015
- Controleverklaring 2016
- Liquiditeitsprognose 2016
- Accountantsverslag Rhenense Woningstichting 2014
- Oordeelsbrief 2016
- Scheidingsvoorstel 2016
- Assurance rapport inzake de dVi
- Begroting Amerongen 2015
- CFV toezichtsbrief 2014
- Toezichtsbrief 2015
- Oordeelsbrief 2014
- Werkplan en begroting 2014, 2015, 2016 en 2017

Prestatiemonitor

Voor het onderdeel Opgaven en Ambities is een prestatimonitor opgesteld. Deze geeft per beoordelingsonderdeel van de visitatiemethodiek inzicht in de geleverde prestaties van de corporatie.

Prestatiemonitor

Deze prestatie monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2014-2017.



Stichting Rhenam Wonen

L2068

Woningmarktregio Food Valley en U16

Inleiding

In de prestatie-monitor van Rhenam Wonen wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van Rhenam Wonen.

De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Rhenam Wonen de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 5.0.

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

De prestatie-monitor volgt de hoofdindeling van '*presteren naar opgaven en ambities*' in de visitatiemethodiek 5.0:

- 1 Huisvesting van de primaire doelgroep
- 2 Huisvesten van bijzondere doelgroepen
- 3 Kwaliteit van de woningen en woningbeheer
- 4 (Des)investeren in vastgoed
- 5 Kwaliteit van wijken en buurten
- 6 Overige / andere prestaties.

Uit de ervaring van de afgelopen 7 jaar van Cognitum is gebleken dat het verzamelen van afspraken en prestaties voor veel corporaties geen eenvoudige zaak is. Deze prestatie-monitor biedt corporaties een goede houvast om gaande de visitatieperiode de nodige informatie te verzamelen en gestructureerd vast te leggen. Het vormt zo de verbinding tussen de huidige en de volgende visitatie.

Het bezit van Rhenam Wonen

In 2014 bestonden Rhenense Woningstichting en de Woningbouwvereniging Amerongen nog zelfstandig. De fusie is per 2016 ingegaan. Vanaf dat moment is sprake van Rhenam Wonen. Het jaar 2015 is onduidelijk in de dVi's en CiP. Soms worden de beide met terugwerkende kracht al samengevoegd, op andere momenten weer niet.

Voor de overzichtelijkheid is daarom in onderstaande tabel het jaar 2015 met gegevens uit de 2 jaarverslagen gevuld (voor zover mogelijk).

In deze prestatiemonitor staat
R voor Rhenense Woningstichting
RW voor Rhenam Wonen
en W voor Woningbouwvereniging Amerongen

# = aantal woningen	2014	2015	2016	2017
# huurwoningen	R: 2.145 W: 585	R: 2.103 W: 578	2.700	2.698
# onzelfstandige wooneenheden	R: 46 W: -	R: 46 W: -	46	46
# totaal woongelegenheden	R: 2.191 W: 585	R: 2.149 W: 578	2.746	2.744
% eengezinswoningen				58%
% meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen				20%
% meergezinsetagebouw met lift				19%
% hoogbouw				-
% onzelfstandig				2%
# garages	R: 133 W: 37	R: 133 W: 33	151	151
# maatschappelijk vastgoed		R: 1 W: 6	19	17
# bedrijfsruimten / winkels DAEB	R: - W: 11	R: -	13	10
# bedrijfsruimten / winkels niet DAEB	R: - W: 12	W: 25		
# overig bezit	R: - W: 5	R: 1 W: -	-	1
# verhuureenheden ongewogen	R: 2.324 W: 650	R: 2.283 W: 643	2.929	2.923

Bron: dPi 2017; dVi WsA 2014; dVi RWs 2014; dVi RWs 2015; Jaarverslag Rhenam 2016; Jaarverslag WsA 2015; Ondernemingsplan RWs 2013-2017, concept jaarverslag 2017

Het werkgebied van Stichting Rhenam Wonen



Woningen per gemeente	Woningen ultimo 2017
Gemeente Rhenen	2.123
- Rhenen	1.681
- Elst	419
- Achterberg	47
Gemeente Utrechtse Heuvelrug	585
- Amerongen	527
- Maarn	55
- Overberg	2
- Leersum	1
Totaal	2.732

Bron: concept jaarverslag 2017

Opgaven en ambities

Opgaven voor Stichting Rhenam Wonen

Tijdens de visitatieperiode golden prestatieafspraken tussen de gemeenten en Rhenam Wonen:

Prestatieafspraken met de gemeente Rhenen:

- Prestatieafspraken 2017 Rhenen
- Prestatieafspraken 2016 Rhenen
- Prestatieafspraken 2015 Rhenen

Prestatieafspraken met de gemeente Utrechtse Heuvelrug

- Prestatieafspraken Wonen 2017 tot en met 2019
- Prestatieconvenant Utrechtse Heuvelrug 2014- 2018

Prestatieafspraken tussen de gemeente en woningcorporatie:

In welk jaar zijn er prestatieafspraken?	2014	2015	2016	2017
Gemeente Rhenen				
Gemeente Utrechtse Heuvelrug				

Ambities van Stichting Rhenam Wonen

De ambities van Stichting Rhenam Wonen in de visitatieperiode zijn opgenomen in:

- Strategisch Voorraadbeleid Rhenense Woningstichting 2014
- Jaarplan Rhenense Woningstichting 2014
- Jaarplan Rhenense Woningstichting 2015
- Werkplan Rhenense Woningstichting 2016
- Ondernemingsplan WBV Amerongen 2014-2020
- Ondernemingsplan Rhenam Wonen 2013-2016
- Ondernemingsplan Rhenam Wonen 2017-2020
- Duurzaamheidsplan Rhenam Wonen 2017-2021
- Werkplan Rhenam Wonen 2016
- Werkplan Rhenam Wonen 2017

Prestatieveld 1: Huisvesting van de primaire doelgroep

Dit prestatieveld bestaat uit 2 hoofdonderwerpen: de woningtoewijzing en doorstroming en de betaalbaarheid.

1a: Woningtoewijzing en doorstroming

Bij het onderdeel woningtoewijzing en doorstroming beoordeelt de visitatiecommissie in ieder geval of

- de corporatie voldoet aan de EU toewijzingsnorm.
- de corporatie voldoet aan het passend toewijzen volgens de Woningwet.
- en of de corporatie zijn deel van de huisvesting van vergunninghouders adequaat in vult.

Indien er lokale of regionale afspraken zijn over de woningtoewijzing (bijvoorbeeld over slaagkansen of wachttijden) dan wordt dit ook beoordeeld evenals andere afspraken die betrekking hebben op woningtoewijzing en doorstroming.

Staatssteunnorm

Staatssteunnorm (EU-toewijzingsnorm)

Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot €39.874. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot €35.739. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is net als het afgelopen jaar €710,68.

In 2017 heeft de Aw voor het eerst een beoordeling gegeven over de prestaties van de corporatie in relatie tot de staatssteunnorm (conform artikel 48 lid 7 van de Woningwet) en de passendheidsnorm (conform artikel 46 van de Woningwet).

De prestaties van Stichting Rhenam Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	R: 180 W: 66	R: 206	243	226
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (absoluut # en in % van aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur)	R: 176 (97,8%) W: 62 (93,9%)	R: 201 (97,6%) W: 206 (100%)	231 (95,1%)	201 88,9%
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	voldoet aan de norm	n.b.

Bron: dVi Amerongen 2014; dVi Rhenense Woningstichting 2014; dVi Rhenam Wonen 2016; concept jaarverslag 2017

Voor 2017 heeft Rhenam Wonen bewust ingezet op het meer benutten van de toegestane 10% voor woningzoekenden met een inkomen tot € 40.349 en 10% voor woningzoekenden tot € 46.263.

Passendheidsnorm

Passend toewijzen

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

In 2017 heeft de Aw voor het eerst een beoordeling gegeven over de prestaties van de corporatie in relatie tot de staatssteunnorm (conform artikel 48 lid 7 van de Woningwet) en de passendheidsnorm (conform artikel 46 van de Woningwet).

De prestaties van Stichting Rhenam Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Aantal toewijzingen	n.v.t.	n.v.t.	146	160
Passend toegewezen	n.v.t.	n.v.t.	142 (97%)	153 (96%)
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	voldoet aan de norm	n.b.

Bron: Oordeelsbrief 2017 staatsteun passendheidsnorm; jaarverslag Rhenam Wonen 2016, concept jaarverslag 2017

Woonruimteverdeling

Convenant Huiswaarts:

Sinds 2007 is voor de woningtoewijzing in Wageningen, Ede, Rhenen en Veenendaal een gezamenlijk systeem. Dit gaat om sociale huurwoningen, maar ook vrije sector woningen en garages kunnen aangeboden worden. De Rhenense Woningstichting werkte hier aan mee, evenals Rhenam Wonen nu.

Prestatieafspraken Rhenen 2017:

Rhenam Wonen heeft 70% van haar woningen een streefhuur gegeven onder de aftoppingsgrenzen.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

De wachttijd van ongeveer 7 jaar mag in 2017 niet toenemen.

Werkplan Rhenam Wonen 2016:

De streefhuren van alle woningen worden aangepast op de nieuwe regels van passend toewijzen. Bij die aanpassing zorgt Rhenam Wonen ervoor dat voldoende woningen beschikbaar blijven om de doelgroepen van beleid, passend bij hun inkomen, te kunnen huisvesten.

WBV Amerongen Ondernemingsplan 2014 - 2020:

De doelinstelling is het invoeren van een eigen woonruimteverdelingssysteem voor woningzoekenden.

Vanaf 2009 heeft WBV Amerongen al haar eigen woonruimteverdelingssysteem, maar de hoeveelheid woningzoekenden stijgt, en het is voor de groep met een inkomen tot 1,5 modaal lastig om een woning te vinden. Deze groep zou voor huurwoningen en koopwoningen bij WBV Amerongen een mogelijkheid hebben om een woning te vinden binnen een paar jaar.

WBV Amerongen Ondernemingsplan 2014 - 2020:

De wachttijd van de actief woningzoekende verkort tot twee jaar.

De prestaties van Stichting Rhenam Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Wachttijd	R: 3,7 jr W: 5,0 jr?	R: 4,3 jr W: 2,5 jr?	4,6 jr	5,3 jr

Bron:

De wachttijden voor 2016 en 2017 zijn voor Rhenen en Amerongen tezamen. De cijfers van WsA (2014 en 2015) komen uit het concept jaarverslag (2014) en het toewijzingsbestand (2015).

Mutaties

De prestaties van Stichting Rhenam Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
gemiddelde mutatiegraad in het totale bezit (aantal mutaties (= aantal toewijzingen) / aantal huurwoningen) uitgedrukt in %	R: 7,1% W: 11,4%	R: 7,6% W: 5,54%	8,8%	7,2%

Bron: Jaarverslag Rhenam 2016; Jaarverslag RWs 2015; Jaarverslag WsA 2015; concept jaarverslag 2017

Verhuur aan specifieke doelgroepen

Prestatieafspraken Rhenen 2017:

Rhenam Wonen handhaaft het aanbod starters.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Rhenam Wonen handhaaft het Laatstekansbeleid.

Prestatieafspraken Rhenen 2016:

Rhenam Wonen handhaaft het aanbod starters.

prestaties van Stichting Rhenam Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Woningen bestemd voor starters	R:441 W:?	R:431 W:116	526	552
Starters gehuisvest	W:11 R:5	W:? R:8	23	23

Bron: gegevens Rhenam

Urgenten

Prestatieafspraken Rhenen 2017:

Rhenam Wonen is verantwoordelijk voor de huisvesting van haar eigen SV urgenten.

Prestatieafspraken Rhenen 2016:

Rhenam Wonen is verantwoordelijk voor de huisvesting van haar eigen SV urgenten.

De prestaties van Stichting Rhenam Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Aanvragen van urgenten toegekend	R:9 W: 1	R: 17 W: 0	23	R: 14 + UH: 19 = 33
Aanvragen van urgenten totaal	10	17	38	(R: 20 + UH: 45 = 65

Bron: Jaarverslag WsA 2014; Jaarverslag Rhenam 2016

Vergunninghouders

Prestatieafspraken Rhenen 2017:

Rhenam Wonen draagt zorg voor de huisvesting van statushouders op basis van de taakstelling.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Tijdelijke huisvesting statushouders 2017-2021 wordt gerealiseerd. Dit wordt gekoppeld aan het realiseren van hetzelfde aantal permanente woningen voor deze groep in dezelfde periode.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Rhenam Wonen onderzoekt, in samenwerking met andere Federatiecorporaties en de gemeente, de mogelijkheden voor het realiseren van kleinschalige tijdelijke opvang voor statushouders om zo samen de gezamenlijke taakstelling in het huisvesten van statushouders te behalen.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Rhenam Wonen mailt maandelijks een overzicht met verhuurde woningen aan nieuwkomers aan de gemeente. Dit bevat tenminste: adres, datum, huuringang, en de naam van de huurders.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Rhenam Wonen mailt één keer per kwartaal een kwantitatief overzicht van vrijgekomen en verhuurde woningen.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Rhenam Wonen huisvest 17% van de totale taakstelling voor het huisvesten van statushouders in de gemeente Utrecht.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Rhenam Wonen wijst bij gelijkblijvende mutatiegraad (peildatum 2015) maximaal 25% van hun vrijkomende sociale huurwoningvoorraad toe aan nieuwkomers. De bezittingsgraad bedraagt in principe 2 personen gemiddeld per woning.

Prestatieafspraken Rhenen 2016:

Rhenam Wonen draagt zorg voor de huisvesting van statushouders.

Werkplan Rhenam Wonen 2017:

De wens is dat gemiddeld per jaar 43 sociale woningen gerealiseerd worden om vergunninghouders te kunnen blijven huisvesten.

De prestaties van Stichting Rhenam Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Opgave voor huisvesting (Rhenen)	18	42	48	30

Aantal huisvestingen	18	42	53	39
Opgave voor huisvesting (Utrechtse Heuvelrug)	44	83	22	17
Aantal huisvestingen	4	7	18	18
Percentage van de huurwoningen toegewezen				

Bron: Jaarverslag Rhenam 2016; Werkplan Rhenam 2017; Werkplan RWs 2015

2014 en 2015 taakstelling gehele GUH. 2016 en 2017 voor kern Amerongen.

Het huisvesten van vergunninghouders is één van de speerpunten van Rhenam Wonen voor 2016 en 2017.

1b: Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid

De corporatie moet minimaal voldoen aan de kaders van het huurbeleid van de Rijksoverheid.

Prestatieafspraken Rhenen 2017:

Rhenam Wonen voert gematigd huurbeleid, maximale jaarlijkse huurverhoging inflatie plus 1%.

Ondernemingsplan 2017 – 2020:

70% van de voorraad is beschikbaar voor de primaire doelgroep (huishoudens met een inkomen <€30.000,-). 20% van de voorraad heeft een huur tot aan de kwaliteitskortingsgrens.

30% van de voorraad is beschikbaar voor de secundaire doelgroep (huishoudens met een inkomen tussen €30.000,- en €35.000,-).

Maximaal 10% van de toewijzingen is beschikbaar voor lage middeninkomens (< €39.875,-). Deze komen ten laste van de 30% van de secundaire doelgroep.

Maximaal 10% van de toewijzingen is beschikbaar voor hogere middeninkomens (> €39.875,-). Deze komen ten laste van de 30% van de secundaire doelgroep.

De prestaties van Stichting Rhenam Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (exclusief huurharmonisatie in 2014, 2015 en 2016, inclusief huurharmonisatie in 2017)	4,0%	1,9%	1,0%	1,3%
gemiddelde huurverhoging corporatie	R: iah W: %	R: 1,7% W: 2,5%	0,9%	x
gemiddelde huurprijs per huurwoning			€510	€ 521
huur als % van maximaal toegestane huur DAEB - zelfstandige huurwoningen	R: 61% W: 59%	R: 63,4% W: %	69,4%	70 %

Bron: dVi WsA 2014; dVi Rhenam 2016; dVi RWs 2016; Jaarverslag RWs 2015; Werkplan Rhenam 2017

Kernvoorraadbeleid

Prestatieafspraken Rhenen 2017:

Kernvoorraad is voorraad met huurprijs tot €710,68. Rhenam Wonen garandeert behoud kernvoorraad 2.100 in de gemeente Rhenen.

Prestatieafspraken Rhenen 2017:

Rhenam Wonen heeft 70% van haar woningen een streefhuur gegeven onder de aftoppingsgrenzen.

Prestatieafspraken Rhenen 2017:

Rhenam Wonen behoudt een klein aantal niet-DAEB woningen voor de middeninkomens.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Rhenam Wonen heeft circa 550 sociale huurwoningen om bij te dragen aan de garantie van minimaal 4.100 sociale huurwoningen in de Utrechtse Heuvelrug.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Rhenam Wonen spreekt zich voor 1 januari 2017 uit over de (administratieve) scheiding daeb/niet-daeb. Na de scheiding houdt Rhenam Wonen de scheiding zoals afgesproken bij prestatieafpraak kernvoorraad.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Rhenam Wonen hanteert de 70%-norm voor het behoud van de omvang van de sociale huurwoningvoorraad onder de tweede aftoppingsgrens bij opnieuw verhuren. De intentie bestaat om de voorraad onder de eerste aftoppingsgrens op peil te houden.

Prestatieafspraken Rhenen 2016:

Rhenam Wonen breidt de huidige kernvoorraad uit (voor de doelgroep met inkomen tot €34.678,-)

Werkplan Rhenam Wonen 2016:

De VoV portefeuille van WBA wordt afgebouwd.

WBV Amerongen Ondernemingsplan 2014 - 2020:

VoV-woningen moeten worden omgezet worden in vrije sector huurwoningen.

WBV Amerongen Ondernemingsplan 2014 - 2020:

De doelstelling is om meer dan 25% van het bestaande bezit van sociale huur om te zetten naar sociale koop ten behoeve van de doelgroep met een inkomen van 1 tot 1,5 maal modaal.

De prestaties van Stichting Rhenam Wonen zijn:

(betreft zelfstandige woningen)	2014	2015	2016	2017
# goedkope woningen	R: 441 W: 89	R: 431 W: 116	539	536
# betaalbare woningen	R: 1.316 W: 379	R: 1.099 W: 314	1.679	1.724
# duur DAEB	R: 371 W: 110	R: 558 W: 143	409	448
# duur niet DAEB	R: 17 W: 7	R: 15 W: 5	73	36
totaal	R: 2.145	R: 2.103	2.700	2.744

Bron: dPi 2017; dVi WsA 2014; dVi RWs 2014; dVi Rhenam Wonen 2016; jaarverslag RWs 2015

Aanpak huurachterstanden

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2016:

Rhenam Wonen vervullen een signalerende rol als het gaat om vroegsignalering van problematiek, op het gebied van financiën, overlast, en zelfstandig wonen. Deze signalen worden afgegeven in het signaleringsoverleg zodat er gezamenlijk naar een passende oplossing gezocht kan worden.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2016:

Bij het signaleren van huurachterstand wordt direct contact met de huurder opgenomen om grotere betalingsproblemen te voorkomen. Er wordt samengewerkt met dorpssteams op dit onderdeel. Voor 2016 wil Rhenam Wonen in de lijn van het project 'vroeg eropaf'.

Prestatieafspraken Rhenen 2016:

Rhenam Wonen onderzoekt preventie van betalingsachterstanden door vroegsignalering.

Ondernemingsplan 2017 – 2020:

Rhenam zet in op vroegsignalering van betalingsachterstanden (curatief en preventief). Het streven is om het percentage lange termijn huurachterstanden (3 maanden en langer) te halveren.

Werkplan Rhenense Woningstichting 2015:

Het streven is om eind 2015 de achterstanden te hebben teruggebracht tot 0,65%. Met name achterstanden van meer dan een maand zijn van belang.

De prestaties van Stichting Rhenam Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
norm huurachterstand (%)	R: 0,6% W: %	R: 0,6% W: %	0,6%	0,6%
huurachterstand in % van de totale jaarhuur (DAEB)	R: 0,75% W: 1,9%	R: 0,91% W: 1,5%	0,91%	0,8%
ontruimingen n.a.v. huurachterstand	R: 1 W: 1	R: 0 W:	1	1

Bron: dVi WsA 2014; dVi RWs 2014; dVi Rhenam Wonen 2016; dVi RWs 2015; Jaarverslag Rhenam 2016; Jaarverslag WsA 2015, begroting 2014 en 2015 RWs, begroting Rhenam 2016 en 2017

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesten primaire doelgroep

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningtoewijzing en doorstroming	
betalbaarheid	
Oordeel	

Prestatieveld 2: huisvesting van bijzondere doelgroepen

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte, personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk) en overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Prestatieafspraken Rhenen 2017:

Rhenam Wonen handhaaft het aanbod senioren, en bouwt indien nodig (en mogelijk) levensloopbestendige woningen.

Prestatieafspraken Rhenen 2017:

Rhenam Wonen neemt deel in programma's als 'langer zelfstandig thuis'.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2016:

Indien een WMO-aanpassing in een corporatiewoning noodzakelijk is, draagt Rhenam Wonen (indien de bewoner dit niet zelf kan betalen) bij aan de kosten tot het verrichten van de aanpassing met een maximum van 400 euro.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2016:

Rhenam Wonen vervullen een signalerende rol als het gaat om vroegsignalering van problematiek, op het gebied van financiën, overlast, en zelfstandig wonen. Deze signalen worden afgegeven in het signaleringsoverleg zodat er gezamenlijk naar een passende oplossing gezocht kan worden.

Prestatieafspraken Rhenen 2016:

Rhenam Wonen handhaaft het aanbod senioren, en is bereid om een bijdrage te leveren in het kader van Woon Bewust.

WBV Amerongen Ondernemingsplan 2014 - 2020:

Woningen in complex Korenland moeten geschikt gemaakt worden voor bewoners met een zorgvraag.

Huurwoningen in het kader van wonen en zorg

	2014	2015	2016	2017
# huurwoningen	R: 2.145 W: 585	R: 2.103 W: 578	2.700	2.698
# woningen voor ouderen				
# woningen voor gehandicapten				
# nultredenwoningen	R: 310 (14%) W: 172 (29%)	R: 508 (19%) W: 173	524	523
Woongelegenheden (woningen en/of wooneenheden) in woonvormen voor specifieke doelgroepen (niet verhuurd aan instellingen)				
# - bestemd voor ouderen	R: 0 W: 155 (26%)	R: 0 W: 64		
# - bestemd voor lichamelijk en/of verstandelijk gehandicapten	R: 0 W: 4 (1%)	R: 0		

# - bestemd voor GGZ-patiënten	R: 0 W: 4 (1%)	R: 0		
# - overige				
# verhuurd aan zorgorganisaties extramuraal				
# verhuurd aan zorgorganisaties intramuraal	R: 46 (2,1%)	R: 46 (1,7%)	46 (1,7%)	46

Bron: CiP RWs 2015; CiP Rhenam Wonen 2016; dPi 2017; dVi WsA 2014; dVi RWs 2014; dVi Renam 2016; dVi RWs 2015; Jaarverslag WsA 2015; Jaarplan 2014 RWs

Rhenam Wonen richt zich vooral aan de vergrijzing, lagere inkomens en bijzondere aandachtsgroepen in hun doelgroepenbeleid. RW probeert in te spelen op veranderende vraag, zoals langer zelfstandig wonen voor senioren, woongroepen voor bijzondere doelgroepen en het huisvesten van statushouders.

2a: Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Afspraken en/of ambities

Woonzorgcomplexen voor ouderen

	2014	2015	2016	2017
Seniorenwoningen	R: 104	R: 104 W: 0	104	104
Seniorenappartementen met lift	R: 161	R: 182 W: 64	246	246

Bron: Jaarverslag 2016; Jaarverslag WBV 2015; gegevens Rhenam Wonen

Woningcomplexen van Rhenense Woningstichting in 2014 (uit jaarverslag Rhenense Woningstichting 2014):

- Woonzorgcomplex Elst, 16 zelfstandige senioren (zorg)appartementen voor senioren met een indicatie voor wijkverpleegkundige zorg voor verpleging en 13 intramurale wooneenheden met gemeenschappelijke ruimtes voor ouderen met dementie (zorgpakket 5 of 7). Het intramurale deel wordt gehuurd door Stichting QuaRijn.
- Verzorgingscomplex de Tollekamp, 34 zelfstandige (zorg)appartementen voor senioren met een indicatie voor wijkverpleegkundige zorg voor verpleging. Zorggroep Charim is eigenaar van de intramurale wooneenheden, 44 eenheden voor psychogeriatrisch verpleeghuiszorg, 25 zorgeenheden en gemeenschappelijke ruimten.

2b: Personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk)

2c: Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Woningen / woonvormen voor mensen met een beperking

	2014	2015	2016	2017
# woningen voor deze doelgroep	R:4 W:6	R:4 W:6	10	10

- 2 groepswoningen (6 kamers) Rijnstraat 20 en 22 te Rhenen. Beschermd Wonen voor mensen met psychiatrische stoornis. Deze woningen worden verhuurd aan zorgleverancier Altrecht / Aventurijn.
- 2 groepswoningen (12 kamers) Het Nateland 13 en 15 te Rhenen (Achterberg) Beschermd Wonen voor mensen met een verstandelijke beperking. Deze woningen worden verhuurd aan zorgleverancier Zideris
- 6 zelfstandige zorgappartementen in Allemanswaard te Amerongen. Begeleid Wonen voor mensen met een beperking in autistisch spectrum. Styx coaching & training zorgt voor de aanmelding en de begeleiding.

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesting van bijzondere doelgroepen

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten bijzondere doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften	
bewoners met beperkingen	
overige personen	
Oordeel	

Prestatieveld 3: Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: woningkwaliteit, kwaliteit van de dienstverlening en energie en duurzaamheid.

De visitatiecommissie beoordeelt in ieder geval de ontwikkeling van de prijs-kwaliteitverhouding van het bezit, de ontwikkeling van de uitgaven voor het reguliere onderhoud (klachten, mutatie en planmatig onderhoud) en de prestaties op het gebied van energiemaatregelen en duurzaamheid, zoals het gemiddelde energielabel.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt door de visitatiecommissie beoordeeld aan de hand van de Aedes benchmark metingen, KWH-rapportages en/of andere normeringen.

Indien er andere afspraken zijn gemaakt, worden deze uiteraard ook door de visitatiecommissie beoordeeld.

3a: Woningkwaliteit

Prestatieafspraken Rhenen 2017:

Rhenam Wonen verbetert kwaliteit van het bezit d.m.v. vervanging van (68) badkamers, (43) keukens, en (138) CV ketels.

In 2017 zijn 104 badkamers, 96 keukens en 203 cv ketels vervangen.

WBV Amerongen Ondernemingsplan 2014 - 2020:

Het uitgangspunt voor het planmatig onderhoud is het handhaven van minimaal het kwaliteitsniveau van het bezit op 1 januari 2013.

WBV Amerongen Ondernemingsplan 2014 - 2020:

Complex de Kroon moet gerenoveerd worden.

De keukens, badkamers en toiletten zijn vervangen.

WBV Amerongen Ondernemingsplan 2014 - 2020:

De doelstelling is herontwikkelingen van Vitras CMD, Apotheek en Napoleonschuur.

WBV Amerongen Ondernemingsplan 2014 - 2020:

WBV Amerongen heeft als doelstelling het invoeren van vier kwaliteitsklassen voor de basiskwaliteit in het woningbezit, met behulp van de Woonbond, voor een betere prijs-kwaliteitsverhouding.

Algemene kenmerken van het bezit: leeftijd van de woningen

De prestaties van Stichting Rhenam Wonen zijn:

Per categorie in % van totaal	2014	2015	2016	2017
vooorlogse woningen	R: 7% W: 0%	R: 4%	3%	3%
jaren 45-59	R: 33% W: 15%	R: 30%	30%	30%
jaren 60-69	R: 18% W: 19%	R: 19%	19%	19%
jaren 70-79	R: 16% W: 11%	R: 15%	15%	15%
jaren 80-89	R: 6%	R: 10%	10%	10%

	W: 22%			
jaren 90-99	R: 7%	R: 9%	8%	8%
	W: 15%			
jaren 00-09	R: 4%	R: 6%	5%	5%
	W: 12%			
jaren 10-19	R: 8%	R: 9%	11%	11%
	W: 7%			

Bron: CiP RWs 2015; dVi WsA 2014; dVi Rhenam 2016; dVi RWs 2015, gegevens Rhenam

Algemene kenmerken van het bezit: conditiescore NEN 2767

Ondernemingsplan 2017 – 2020:

De woningen van Rhenam Wonen hebben een conditiescore van gemiddeld 3 of beter.

Per categorie in % van totaal	2014	2015	2016	2017
Score 1			6%	9%
Score 2			0%	10%
Score 3			5%	79%
Score 4			2%	1%
Score 5			-	-
Score 6			-	-
Onbekend	R: 100%	R: 100%	77%	-
	W: 100%	W: 100%		
Totaal			2.746	2.744

Bron: dPi 2017; dVi WsA 2014; dVi RWs 2015;

Algemene kenmerken van het bezit: energielabels

Zie hiervoor paragraaf 3c.

Algemene kenmerken van het bezit: prijs-kwaliteitverhouding

De prestaties van Stichting Rhenam Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
gem. # punten wws zelfstandige huurwoningen DAEB	R: 157 W: 164	R: 157 W:	150	150
gem. # punten wws zelfstandige huurwoningen niet DAEB	R: 186 W: 208	R: 185 W:	193	194
gem. # puntprijs huurwoningen DAEB	R: € W:	R: €3,16 W:	€ 3,43	€ 3,48
gem. # puntprijs huurwoningen niet DAEB	R: € W:	R: €5,32 W:	€ 4,19	€ 3,87
huur als % van maximaal toegestane huur DAEB	R: 61% W: 59%	R: % W: %	70%	71%

Bron: dVi RWs 2014, 2015; dVi WsA 2014, 2015; CiPs, VHE bestand 2016 en 2017

Onderhoud van de woningen

De prestaties van Stichting Rhenam Wonen zijn:

uitgaven in € per vhe	2014	2015	2016	2017
klachtenonderhoud	R: €717 W: €90	R: €504 W: €152	€256	€296
mutatieonderhoud	R: €142 W: €10	R: €249 W: €13	€294	€321
planmatig onderhoud	R: €1.300 W: €302	R: €832 W: €316	€779	€805
totaal onderhoud	R: €2.159 W: €402	R: €1.584 W: €559	€1.329	€1.423

Bron: CiP RWs 2015; dVi RWs 2014; dVi WsA 2014; Jaarverslag WsA 2015

Volgens Rhenam Wonen blijft het vastgoed op de gewenste kwaliteitsniveau door het uitvoeren van planmatig onderhoud. Dit bestaat onder andere uit het vervangen van bouwkundige-, installatie-, en technische elementen, zoals de vervanging van isolatieglas en dakpannen.

Uitgevoerd planmatig onderhoud in 2014-2017:

In het planmatig onderhoud komen jaarlijks dezelfde elementen terug. Het gaat met name om:

- het vervangen van badkamers, toiletten en keukens;
- het schilderen van een deel van ons bezit;
- het vervangen van voegwerk en het hydrofoberen van gevels;
- het reinigen van ventilatiekanalen;
- het vervangen en onderhouden van cv-ketels, ventilatieboxen, warmtepompen en (zonne)boilers.
- het onderhouden en laten onderhouden van brandmelders, blusmiddelen, noodverlichting, bliksembeveiliging, liften en automatische schuifdeuren in meergezinsgebouwen.;
- vervangen dakbedekking platte daken;
- reinigen kunststof en aluminium kozijnen.

Aedes Benchmark onderhoud & verbetering

De prestaties van Stichting Rhenam Wonen zijn:

Onderhoud & Verbetering Aedes Benchmark	2017	2017 NL
Letter Onderhoud & Verbetering 2017	B	
Instandhoudingsindex	78	98
Technische woningkwaliteit	104	101
Ervaren woningkwaliteit	101	101

3b: Kwaliteit van de dienstverlening

Werkplan Rhenam Wonen 2017:

De doelstelling is A-niveau benchmark / minimaal 0,5 punt boven het landelijk gemiddelde.

Ondernemingsplan 2017 – 2020:

Rhenam Wonen meet betaalbare kwaliteit in de ogen van de huurder d.m.v. de KWH. De norm is jaarlijks minimaal 0,5 > dan het landelijk gemiddelde.

Werkplan Rhenam Wonen 2016:

Rhenam Wonen wil in de top 20 KWH komen.

Werkplan Rhenense Woningstichting 2015:

De Rhenense Woningstichting heeft als ambitie top 20 KWH te halen.

WBV Amerongen Ondernemingsplan 2014 - 2020:

WBV Amerongen streeft naar een hoge klanttevredenheid, die tweejaarlijks wordt getoetst met een enquête die wordt uitgevoerd door het marketingonderzoeksbureau USP. De doelstelling is minimaal een 7,0 op het gebied van kwaliteit van de woning, de woonomgeving, en de kwaliteit van de dienstverlening (inclusief afhandeling van overlast).

Ondernemingsplan Rhenense Woningstichting 2014:

RWs wilde in 2014 in de top 15 KWH komen.

De prestaties van Stichting Rhenam Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Ambitie Stichting Rhenam Wonen totaal norm (KWH norm is 7)	< 15 ^e landelijk	< 20 ^{ste} landelijk		7,5
Rangorde	22 ^e landelijk			
KWH (score totaal)	R: 8,0		7,8	7,8
Contact	R: 8,0		8,0	7,8
Woning zoeken	R: 7,9		7,5	7,5
Nieuwe woning	R: 7,9		8,0	7,7
Huur opzeggen	R: 7,6		7,2	8,0
Reparaties	R: 8,5		8,1	8,0
Onderhoud	R: 8,4		7,7	7,5

Bron: Jaarverslag Rhenam 2016; Jaarverslag RWs 2015; rapporten dashboard KWH 2014 RWs; concept jaarverslag 2017

Aedes Benchmark huurdersoordeel

	2014	2015	2016	2017
Huurdersoordeel	n.b.	R: A	B	B
Deelscore nieuwe huurders	n.b.	R: 8,1	7,8	7,8
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	n.b.	R: 7,8	7,9	7,8
Deelscore vertrokken huurders	n.b.	R: 7,8	6,6	7,8

Bron: Aedes Benchmark

3c: Energie en duurzaamheid

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

Besparingsdoelstellingen

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

Prestatieafspraken Rhenen 2017:

Rhenam Wonen legt een nieuw duurzaamheidsbeleid vast.

Prestatieafspraken Rhenen 2017:

Rhenam Wonen voert een pilot energiebesparende maatregelen uit van ongeveer 30 woningen. Na evaluatie van de pilot worden duurzaamheidsjaarplannen opgesteld om tot gemiddeld energielabel A te komen in 2025.

Prestatieafspraken Rhenen 2017:

Rhenam Wonen legt zonnepanelen op de daken van meergezinswoningen, opbrengst voor bewoners complex.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Rhenam Wonen verbetert de energie-index van hun woningen naar gemiddeld label A eind 2025.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Het duurzaamheidsbeleid van Rhenam Wonen is een beleid voor vijf jaar (2017 t/m 2021). Jaarlijks geeft Rhenam Wonen de gemeente Utrechtse Heuvelrug en de huurdersvertegenwoordiging inzicht in de plannen en de voortgang in de labelstappen. Eind 2016 worden afspraken gemaakt over de monitoring van de afspraken en prestatie-indicatoren.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Rhenam Wonen zet een programma op om de meergezinswoningen van zonnepanelen te voorzien voor de via de servicekosten doorbelaste collectieve elektra.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Rhenam Wonen bouwt energieneutraal, tenzij het anders niet mogelijk is de woning(en) aan haar bezit toe te voegen.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

In 2017 presenteert Rhenam Wonen de plannen voor labelverbetering aan de gemeente en de huurdersvertegenwoordiging.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Het uitgangspunt bij nieuwbouw is energieneutraal, en waar mogelijk gasloos.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Bij nieuwbouw gebruikt Rhenam Wonen duurzame materialen, waarbij geen uitlogende materialen gebruikt worden.

Prestatieafspraken Rhenen 2016:

Rhenam Wonen actualiseert het beleid op het gebied van duurzaamheid 2016.

Prestatieafspraken Rhenen 2016:

Rhenam Wonen bevordert duurzaamheid van de woningvoorraad.

Werkplan Rhenam Wonen 2017:

Eind 2025 moet de woningvoorraad van Rhenam gemiddeld energielabel A hebben. Om dit te bereiken wordt in 2017 een nulmeting gehouden. Vervolgens wordt in 2017 gestart met een pilot van ~35 woningen om te onderzoeken of de maatregelen die tot label A zouden moeten leiden dat ook werkelijk doen. Op basis van de resultaten van de pilot worden jaarprogramma's uitgewerkt.

Duurzaamheidsbeleidsplan 2017 – 2021:

Rhenam Wonen doet mee met Convenant Energiebesparing Huursector.

Duurzaamheidsbeleidsplan 2017 – 2021:

1.421 woningen met energie labels D of slechter worden verbeterd naar op complexniveau gemiddeld energie label A. Dit gebeurt van 2017 t/m 2025. De pilot begint in 2017 met ongeveer 35 woningen.

Duurzaamheidsbeleidsplan 2017 – 2021 (Ook in Ondernemingsplan 2017 - 2020):

Rhenam Wonen realiseert bij renovaties met een investering van indicatief €15.000,- per woning of meer een GPR-score van gemiddeld 6,0 voor de vier overige thema's van de GPR gebouw; milieu, gezondheid, gebruikskwaliteit, en toekomstwaarde.

Duurzaamheidsbeleidsplan 2017 – 2021:

Het streven is dat per jaar 100 eengezinswoningen worden voorzien van 6 tot 8 zonnepanelen.

Duurzaamheidsbeleidsplan 2017 – 2021:

Rhenam Wonen zet een programma op voor gedragsbeïnvloeding van bewoners. Het programma bestaat uit vijf deelprogramma's. Deze moeten optimaal gekoppeld worden aan een specifiek moment waarop de huurder meer ontvankelijk is voor gedragsbeïnvloeding.

Duurzaamheidsbeleidsplan 2017 – 2021:

Rhenam Wonen geeft zelf het goede voorbeeld in het kader van duurzaamheid. Ze stelt een plan van aanpak op voor de eigen organisatie met doelen en concrete acties. Ook verbinding met de huurders en lokale belanghouders komen hierbij aan bod.

WBV Amerongen Ondernemingsplan 2014 - 2020:

De doelstelling is meer dan 20% besparing in absolute zin van gas- en elektriciteitsverbruik voor de zittende huurders door het ophogen van energielabels, met beperkte financiële investeringen.

WBV Amerongen Ondernemingsplan 2014 - 2020:

De doelstelling is gemiddeld een energielabel B voor de woningen.

De prestaties van Stichting Rhenam Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
gemiddelde energielabel				
EI Nederland		1,86		1,73
Letter duurzaamheid Aedes benchmark 2017	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	C
realisatie EI	1,80	1,80	1,70	1,70
A	R: 9% W: 3%	R: 8%	9%	10%
B	R: 5% W: 29%	R: 11%	11%	11%
C	R: 23% W: 42%	R: 27%	27%	27%
D	R: 29% W: 20%	R: 27%	27%	27%
E	R: 19% W: 3%	R: 15%	15%	15%
F	R: 10% W: 1%	R: 8%	8%	8%
G	R: 6% W: 0%	R: 3%	2%	2%
Onbekend	W: 3%		2%	1%
Totaal aantal labels	RWs: WsA:	2.681	2.746	2.744

Bron: Aedes Benchmark 2017, CiP Rhenam Wonen 2016; dVi WsA 2014; dVi RWs 2015; dVi Rhenam 2016; gegevens Rhenam Wonen

De prestaties van Stichting Rhenam Wonen zijn:

Aedes Benchmark Centrum	2014	2015	2016	2017
Letter duurzaamheid Aedes benchmark 2017	-	-	-	C
Deelletter energetische prestatie	-	-	-	C
Deelletter CO 2 uitstoot	-	-	-	C

Bron: Aedes Benchmark

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	
kwaliteit van dienstverlening	
energie en duurzaamheid	
Oordeel	

Prestatieveld 4: (Des)investeren in vastgoed

Dit prestatieveld bestaat uit 5 hoofdonderwerpen: nieuwbouw, sloop/samenvoeging, verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud), maatschappelijk vastgoed en verkoop.

4a: Nieuwbouw

Prestatieafspraken Rhenen 2017:

Rhenam Wonen realiseert zo nodig woningen voor de doelgroep met een inkomen onder €35.739,-

Prestatieafspraken Rhenen 2017:

Rhenam Wonen levert fase 2 Vreewijk 26 woningen op.

Prestatieafspraken Rhenen 2017:

Rhenam Wonen levert infrastructuur Vreewijk fase 2 op eigen terrein op.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Rhenam Wonen bouwt energieneutraal, tenzij het anders niet mogelijk is de woning(en) aan haar bezit toe te voegen.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Woningbouwprogramma 2013-2020 moet geactualiseerd en geconcretiseerd worden aan de hand van locaties en behoeften.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

In 2017 moet, indien nodig, de behoefte aan nieuwbouwwoningen voor 2019-2021 bijgesteld worden.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Nieuwbouw van woningen bestemd voor senioren vindt plaats in de directe nabijheid van voorzieningen.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Rhenam Wonen zorgt voor goede informatie en voorlichting voor energiebewust gebruik van installaties in de woning.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Rhenam Wonen bouwt energieneutraal, tenzij het anders niet mogelijk is de woning(en) aan haar bezit toe te voegen.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Het uitgangspunt bij nieuwbouw is energieneutraal, en waar mogelijk gasloos.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Bij nieuwbouw gebruikt Rhenam Wonen duurzame materialen, waarbij geen uitlogende materialen gebruikt worden.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Er worden alleen nog betaalbare woningen nieuw gebouwd, met een huurprijs onder de tweede aftoppingsgrens.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

In 2017 wordt gestart met de ontwikkeling van 80 tot 100 sociale huurwoningen in 2017.

Prestatieafspraken Rhenen 2016:

Rhenam Wonen behoudt winkelvoorzieningen in Rhenen-Noord.

Prestatieafspraken Rhenen 2016:

Rhenam Wonen moet vernieuwing van Vreewijk fase 1 afronden, en starten met fase twee vernieuwing Vreewijk.

Duurzaamheidsbeleidsplan 2017 – 2021 (Ook in ondernemingsplan 2017- 2020):

Bij nieuwbouw realiseert Rhenam Wonen een gemiddelde GPR-score van 7,5 voor de vier overige thema's afzonderlijk van de GPR Gebouw; milieu, gezondheid, gebruikskwaliteit, en toekomstwaarde.

Duurzaamheidsbeleidsplan 2017 – 2021:

Nieuwbouwwoningen moeten voldoen aan de eisen van de EPV, tenzij er situaties optreden die tot onlogische of onverantwoorde oplossingen leiden. Ook zijn er andere randvoorwaarden waaraan voldaan moet worden.

WBV Amerongen Ondernemingsplan 2014 - 2020:

Elk jaar worden nieuwbouwwoningen gerealiseerd (jaarlijks 2% toevoegen aan de woningvoorraad).

WBV Amerongen Ondernemingsplan 2014 - 2020:

Nieuw kleinschalig zorgvastgoed moet gerealiseerd worden.

WBV Amerongen Ondernemingsplan 2014 - 2020:

De doelstelling is aankoop van het Vestia-bezit in Leersum in nauw samenwerking met de gemeente.

WBV Amerongen Ondernemingsplan 2014 - 2020:

De doelstelling is oplevering van de plannen Allemanswaard, Eindseweg, en Kwekerij.

De prestaties van Stichting Rhenam Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Ambitie / afspraak nieuwbouw WsA	W: +2% nieuwbouw toevoegen	W: +2% nieuwbouw toevoegen		
Ambitie / afspraak nieuwbouw RWs / Rhenam				80 – 100 sociale huurwoningen
Nieuwbouw huur gerealiseerd (productie voor eigen verhuur)	R: 21 W: 39	R: 21 W: 0	46	24
Nieuwbouw koop gerealiseerd	R: 0 W: 4	R: 0 W: 0	10	2
Totaal opgeleverde nieuwbouw:	R: 21 W: 43	R: 21 W: 0	56	26

Aankoop	9	12
---------	---	----

Bron: CiP RWs 2015; CiP Rhenam Wonen 2016; dPi 2017; dVi WsA 2014; dVi Rhenam 2016; dVi RWs 2015; Jaarverslag Rhenam 2016; Jaarverslag WsA 2015; Jaarverslag RWs 2015

Opleveringen in 2017:

- Vreewijk fase II, Rhenen: 26 woningen in 'tuindorp-stijl'

Opleveringen in 2016 door Rhenam Wonen:

- Vreewijk fase I, Rhenen: 56 woningen in 'tuindorp-stijl'

Opleveringen in 2015 door Rhenense Woningstichting:

- Valleiweg/Lijsterberg, Rhenen: Het derde appartementencomplex (van de drie) is opgeleverd voor senioren.
- Apotheek Wilhelminaweg, Amerongen: 3 appartementen voor begeleid wonen voor autistische jongeren opgeleverd.

Opleveringen in 2014 door WBV Amerongen:

Het jaar 2014 stond voor WBV Amerongen in het teken van de bouw en realisatie van multifunctioneel centrum Allemanswaard in Amerongen. Al in het begin van deze eeuw werd geconstateerd dat voorzieningen verdwenen, het winkelbestand terugliep, jongeren vertrokken en niet of nauwelijks meer terugkwamen en de bevolking van Amerongen dientengevolge langzamerhand aan het vergrijzen was. De behoefte aan verbetering van de leefbaarheid en revitalisering van het dorp werd breed gevoeld.

Allemanswaard is het antwoord van Amerongen op deze ontwikkeling. In Allemanswaard komen allerlei voorzieningen op het gebied van educatie, cultuur, sport, welzijn, zorg, spelen, ontspannen en wonen bij elkaar. Het is bedoeld als het nieuwe hart van het dorp en vormt de nieuwe ontmoetingsplek van, voor en door het dorp. Met de gezamenlijke balie als centraal informatiepunt voorziet het in de behoefte van de inwoners van Amerongen.

Met de oplevering van de eerste woningen in augustus 2014 is wel gebleken hoe groot de behoefte aan passend wonen met name voor de starters en senioren in Amerongen is. De belangstelling van zowel starters als senioren voor de woningen oversteeg ruim de beschikbaarheid. Door voor een deel van de appartementen voorrang te geven aan doorstromers, is bovendien een voor Amerongense begrippen ruime hoeveelheid eengezinswoningen beschikbaar gekomen voor de starters, wat voor de revitalisering van het dorp van groot belang is.

Visitekaartje van het complex is de centrale hal, waarin naast de balie als informatiepunt de bibliotheek prominent aanwezig is. De ruimte is zodanig ingericht, dat overal ontmoetingsplekken zijn gecreëerd, waar mensen gedurende de hele dag op iedere werkdag gebruik van kunnen maken. Ondanks het feit dat de toegang tot het complex nog niet af is (het plein en de openbare ruimte zijn gereed in het voorjaar van 2015), wordt hiervan al volop gebruik gemaakt. Tevens is in het complex een dorpsruimte gerealiseerd. Deze is voorzien van een groot podium en biedt ruimte aan 200 toeschouwers.

WBV Amerongen beschouwt Allemanswaard als haar bijdrage aan de duurzame verbetering van de leefbaarheid van Amerongen.

4b: Sloop / samenvoeging

De prestaties van Stichting Rhenam Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
# ambitie / afspraak te slopen woningen				
Gerealiseerde sloop (# woningen)	R: 24 W: 0	R: 56 W: 0	26	0

Bron: CiP RWs 2015; CiP Rhenam Wonen 2016; dVi WsA 2014; dVi Rhenam 2016; dVi RWs 2015; Jaarverslag WsA 2015;

Sloop in 2016 (uit werkplan Rhenam Wonen 2016):

- Vreewijk, Rhenen: 26 woningen gesloopt.

Sloop in 2015 (uit werkplan Rhenam Wonen 2016):

- Vreewijk, Rhenen: 56 woningen gesloopt.

Sloop in 2014:

- Valleiweg, Rhenen: 24 flatwoningen zonder lift

4c: Verbetering bestaand woningbezit (renovatie / groot onderhoud)

Jaarverslag Rhenam 2016 (ook in jaarverslagen 2014 en 2015 van RWs):

Het schoonmaken van dakgoten en trappenhuisen, evenals het vervangen van de algemene verlichting van trappenhuisen of galerijen, behoren tot de standaard uitvoering. Daarnaast biedt Rhenam haar huurders een onderhoudsabonnement aan. Werkzaamheden die normaal gesproken voor rekening van de huurder komen worden ten laste van het fonds voor huurdersonderhoud gebracht. Dit onderhoud wordt doorberekend aan de huurders en omvat onder andere schoonmaken trappenhuisen, onderhoudsabonnement huurdersonderhoud. (Aantal deelnemers in 2014: 891, 2015: 896) Ook worden ramen gewassen bij hoogbouw. (Aantal deelnemers in 2014: 535).

Wij honoreren en/of bieden geriefsverbeteringen aan huurders aan. Deze verbeteringen gaan gepaard met een huurverhoging. De geriefsverbeteringen die de huurders kiezen hebben vooral te maken met energiebesparende maatregelen en verhoging van het wooncomfort.

4d: Maatschappelijk vastgoed

RWs had een contract met Stichting Regiobibliotheek ZOUT (Zuid Oost Utrecht). De regiobibliotheek kon dit mogelijk echter niet meer betalen, en de gemeente Rhenen, de regiobibliotheek, RWs en Zideris gingen een intentieovereenkomst aan in 2016. Uiteindelijk werd het oude bibliotheekgebouw verkocht aan Zideris.

Jaarverslag WBV Amerongen 2014:

Sinds Sporthal De Ploeg in handen is van WBV Amerongen / Rhenam Wonen vindt jaarlijks 1 tot 2 maal overleg plaats met de gebruikers van de sporthal, de verenigingen, scholen, jongerenwerk en Sportvereniging Amerongen (SVA). De schietverenigingen en de Politie, die de schietkelder gebruiken, maken hier eveneens deel van uit.

4e: Verkoop

Prestatieafspraken Rhenen 2017:

Rhenam Wonen voert een terughoudend verkoopbeleid, en verkoopt alleen voor verkoop gelabelde woningen.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Rhenam Wonen verkoopt uitsluitend woningen die voor verkoop zijn gelabeld.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Rhenam Wonen neemt teruggekochte woningen vanuit de VOV-portefeuille weer in exploitatie, tenzij deze voor verkoop zijn gelabeld. Gemiddeld worden op deze wijze 6 – 8 woningen per jaar aan de voorraad toegevoegd.

Prestatieafspraken Rhenen 2016:

De afspraak is dat Rhenam Wonen 110 woningen bij mutatie verkoopt.

Prestatieafspraken Rhenen 2016:

Het verkoopprogramma is grotendeels stopgezet.

Werkplan Rhenam Wonen 2017:

De ambitie is om zoveel mogelijk woningen binnen de voorraad te houden, met name voor de primaire doelgroep.

WBV Amerongen Ondernemingsplan 2014 – 2020:

Jaarlijks verkoopt WBV Amerongen 2,5% van het bezit.

WBV Amerongen Ondernemingsplan 2014 – 2020:

Verkoop van minimaal 83 woningen in vijf jaar, en onderzoek naar mogelijkheden 20 woningen in de laatste twee jaar.

Ondernemingsplan Rhenense Woningstichting 2014:

RWs wilde in 2014 de beoogde verkoopresultaten realiseren.

De prestaties van Stichting Rhenam Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
Afspraak / ambitie verkoop WsA	15	15		
Afspraak / ambitie verkoop RWs / Rhenam Wonen	2	4	4	1
Verkoop aan (toekomstige) bewoners / gerealiseerd	R: 7 W: 33	R: 16 W:	8	2
Verkoop aan instellingen e.d. / gerealiseerd	R: 0 W: 0	R: 0 W:	0	0
Totaal verkocht / gerealiseerd	R: 7 W: 33	R: 16 W: 11	8	2
Woningen gelabeld voor verkoop		R: 110	28	28

Bron: CiP RWs 2015; dVi WsA 2014; dVi RWs 2014; dVi Rhenam 2016; dVi RWs 2015; Jaarverslag Rhenam 2016; Jaarverslag WsA 2015; Werkplan Rhenam 2017; Werkplan RWs 2015, begrotingen RWs 2014 - 2017

Jaarverslag WBV Amerongen 2014:

‘In 2014 zijn voorbereidingen getroffen om te komen tot wijziging van het verkoopbeleid. Het aantal terugkopen is in 2014 ruim verdubbeld ten opzichte van voorgaande jaren. De terugkopen leggen een (te) groot beslag op de liquide middelen, en het risico op meer terugkopen loopt op. De constructie waarbij woningen worden verkocht tegen korting op de marktwaaarde in ruil voor het delen in waardeestijging en –daling, waarbij op de corporatie een terugkoopplicht rust, is vanaf 2003 ingezet. In de afgelopen jaren zijn op deze wijze ruim 200 woningen verkocht. Langzamerhand wordt de tendens zichtbaar dat meer mensen willen doorstromen en derhalve hun woning weer te koop aanbieden aan de corporatie. Het feit dat zij een gegarandeerde afnemer hebben voor hun woning helpt daarbij enorm om de wens tot doorstroming te realiseren. Deze formule, ook wel VOV genoemd, dreigt echter ten onder te gaan aan zijn eigen succes, juist vanwege die verplichte terugkoop. Daarom is door de Raad van Toezicht in de loop van 2014 besloten dat in beginsel gestopt zal worden met de Verkoop onder Voorwaarden, voor zover de financiële positie van WBV Amerongen dat toe laat. De nog te koop staande worden nog onder VOV verkocht, maar vanaf 2015 zullen nieuw aangeboden woningen in principe regulier (zonder voorwaarden) worden verkocht. Naar aanleiding hiervan is begin 2015 nieuw beleid geformuleerd, dat dit als uitgangspunt heeft.’

Oordelen van de visitatiecommissie over (des)investeringen in vastgoed

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
nieuwbouw	
sloop / samenvoeging	
verbeteren bestaand bezit	
maatschappelijk vastgoed	
verkoop	
Oordeel	

Prestatieveld 5: Kwaliteit van wijken en buurten

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast.

Rhenam Wonen vindt het belangrijk bij te dragen aan leefbaarheid. Er zijn geen concrete afspraken, maar binnen redelijkheid en wettelijk kader wil ze graag helpen bij het oplossen van leefbaarheidsproblemen, waar het direct woongenot van huurders aangetast wordt. Ook spant Rhenam Wonen zich in om eenzijdig samengestelde wijken te voorkomen door sociale groepen niet geconcentreerd te huisvesten.

5a: Leefbaarheid

Prestatieafspraken Rhenen 2017:

Rhenam Wonen verbetert woonomgeving d.m.v. verbetering achterpaden (tussen Eikenlaan en Achterbergsestraatweg en Beatrixstraat Elst).

Uitgevoerd? Ja

Prestatieafspraken Rhenen 2017:

Rhenam Wonen stelt hiertoe het maximaal toegestane budget van €125,- per vhe beschikbaar voor projecten ter verbetering van de leefbaarheid passend binnen de kaders van de woningwet.

Welke projecten zijn hier mee gedaan? Dr. Wallerstraat, groenonderhoud, achterpaden

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Rhenam Wonen doet mee met het bestrijden van hennepsteelt.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Rhenam Wonen participeert in signaleringsoverleg, waarbij overlast en betalingsachterstand/schulden vaste agendapunten zijn.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Rhenam Wonen participeert, waar nodig en mogelijk, in het Sociaal Domein.

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2017:

Rhenam Wonen behoudt haar wijkkantoren.

Prestatieafspraken Rhenen 2016:

De afspraak is dat Rhenam Wonen een veilige woonomgeving creëert dmv goed verlichte achterpaden.

Hennepconvenant Utrecht:

Sinds 2016 doet Rhenam Wonen mee aan het hennepconvenant Midden-Nederland om hennepplantages tegen te gaan.

5b: wijk- en buurtbeheer

De prestaties van Stichting Rhenam Wonen zijn:

	2014	2015	2016	2017
uitgaven leefbaarheid – sociale activiteiten (€/woning)	R: €0	R: €0	€0	€0

uitgaven leefbaarheid – fysieke activiteiten (€/woning)	R: €60	R: €128	€58	€111
---	--------	---------	-----	------

bron: CiP Rhenense Woningstichting 2014, 2015;

Jaarverslag Rhenam 2016:

De nieuwe Woningwet geeft aanleiding om het leefbaarheidsbeleid nieuw vorm te geven. De wet laat toe dat corporaties in nauw overleg met gemeenten en huurdersorganisaties blijven investeren in leefbaarheid. Hiermee is lokaal maatwerk verzekerd. Het blijft daarbij toegestaan om bijvoorbeeld in het eigen groen rondom de woningen te investeren, initiatieven van huurders te ondersteunen, een huismeester in dienst te hebben en een bijdrage te leveren aan woonmaatschappelijk werk. Het budget voor leefbaarheid moet gemaximeerd zijn op €125,- per woning/per jaar.

Jaarverslag WBV Amerongen 2015:

De RWs heeft in het verleden voor haar belanghouders de beleidsnotitie “dicht bij huis” geschreven waarin het leefbaarheidsbeleid is vormgegeven. Deze notitie is nog steeds leidend voor de leefbaarheidsactiviteiten van Rhenam. Deze beleidsnotitie gaat ook voor WsA gelden vanaf de fusiedatum. De verwachting is dan ook dat het leefbaarheidsbeleid van de fusiepartners eenvoudig geharmoniseerd kan worden, met inachtneming van de nieuwe Woningwet. De nieuwe Woningwet geeft echter aanleiding om het leefbaarheidsbeleid nieuw vorm te geven. De wet laat toe dat corporaties in nauw overleg met gemeenten en huurdersorganisaties blijven investeren in leefbaarheid. Hiermee is lokaal maatwerk verzekerd. Het blijft daarbij toegestaan om bijvoorbeeld in het eigen groen rondom de woningen te investeren, initiatieven van huurders te ondersteunen, een huismeester in dienst te hebben en een bijdrage te leveren aan woonmaatschappelijk werk. Het budget voor leefbaarheid moet gemaximeerd zijn op €125,- per woning/per jaar. Wij hebben voor 2016 de leefbaarheidsuitgaven begroot op maximaal €250.000 voor Rhenen en Amerongen. Dit is gemiddeld per woning ca. € 92.

Jaarverslag WBV Amerongen 2014:

‘Werkgroep Dorpsgericht Werken

In 2012 begonnen als pilot, is in Amerongen een werkgroep Dorpsgericht Werken van start gegaan, die zich bezig houdt met vooral het oplossen van problemen in de openbare ruimte. Er is een lokale agenda opgesteld, die punt voor punt wordt afgehandeld. Mede vanuit de ervaringen die hiermee zijn opgedaan, is de gemeente doordrongen geraakt van het belang van dorpsgericht werken, vooral vanuit de noodzaak dat gemeente en inwoners elkaar nodig hebben om zaken op te lossen. Het dorpsnetwerk Amerongen kan worden gezien als een aanvulling hier op, en ontstaat vanuit de behoefte om in alle dorpen van de Utrechtse Heuvelrug een vergelijkbaar netwerk te hebben dat de ogen en oren van gemeente vormt. In 2014 kwam deze werkgroep maandelijks bijeen.’

5c: Aanpak overlast

Prestatieafspraken Utrechtse Heuvelrug 2016:

Rhenam Wonen vervullen een signalerende rol als het gaat om vroegsignalering van problematiek, op het gebied van financiën, overlast, en zelfstandig wonen. Deze signalen worden afgegeven in het signaleringsoverleg zodat er gezamenlijk naar een passende oplossing gezocht kan worden.

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit wijken en buurten

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid / wijk- en buurtbeheer aanpak overlast	
Oordeel	

6 Overige / andere prestaties

De visitatiemethodiek geeft de ruimte om nog andere maatschappelijke prestaties te beoordelen, die niet onder de eerder 5 genoemde prestatievelden te rangschikken zijn.