



Visitatierapport

Ressort Wonen

2010 - 2013



Utrecht, 31 december 2014

Colofon

Raeflex
Catharijnesingel 56
3511 GE Utrecht
E: w.dewater@raeflex.nl
W: www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer H.D. Albeda (voorzitter)
De heer ir. P. van Waning
De heer dr. ing. R. Dankert (secretaris)

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex zo'n 260 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Sinds 2007 is visitatie verplicht in de AedesCode; leden moeten zich iedere vier jaar laten visiteren door een geaccrediteerd visitatiebureau. In 2014 is de vijfde versie van de landelijk geldende visitatiemethodiek ingevoerd. Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bewaakt de kwaliteit van de visitaties en beheert de visitatiemethodiek. De nadruk in de methodiek verschoof door de jaren heen van leren en verbeteren naar verantwoording.

Wij zien visitatie als een belangrijk verantwoordingsinstrument voor corporaties. Daarnaast is het een leerinstrument. Een externe commissie beoordeelt de prestaties, het vermogensbeheer en de governance en geeft verbeterpunten mee. Wij zijn blij dat de nieuwe visitatiemethodiek meer aandacht vraagt voor reflectie op de prestaties en verbetermogelijkheden. Zo doet de commissie verbetersuggesties, maar krijgen ook belanghebbenden ruimte om tijdens de visitatiegesprekken adviezen mee te geven. Zo krijgen visitatierapporten een duidelijk toekomstgerichte functie. Ook juicht Raeflex de meer prominente rol van huurders(organisaties) tijdens de visitatiegesprekken toe. Zij moeten volgens de nieuwe visitatiemethodiek altijd face-to-face spreken met de commissie. Dit is een werkwijze die Raeflex al langer hanteerde en die nu formeel is voorgeschreven.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 5.0. Wij feliciteren Ressor Wonen met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de eigen verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Ressor Wonen zich herkennen in het rapport en kritische sparring partners zijn en blijven voor de corporatie.

Vanuit Raeflex willen wij iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk danken!

Wilma de Water
directeur

Inhoud

Voorwoord	3
Inhoud	5
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	9
A Recensie	9
B Scorekaart	13
C Samenvatting	15
D Reactie Ressor Wonen	19
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	23
1 Visitatie bij Ressor Wonen	23
1.1 Schets Ressor Wonen	23
1.2 Werkgebied Ressor Wonen	24
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	25
2.1 Beschrijving van de opgaven	25
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	27
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven	27
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven	30
2.5 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven	31
2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities	31
3 Presteren volgens Belanghebbenden	33
3.1 De belanghebbenden van Ressor Wonen	33
3.2 Beoordeling belanghebbenden	34
3.3 Verbeterpunten belanghebbenden	35
3.4 Conclusies en motivatie	36
4 Presteren naar Vermogen	41
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	41
4.2 Conclusies en motivatie	41
5 Governance	45
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	45
5.2 Conclusies en motivatie	46
Deel 3 Bijlagen bij het rapport	53
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	53
Bijlage 2 Curricula vitae	57
Bijlage 3 Bronnenlijst	65
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	67
Bijlage 5 Prestatietabel	69
Bijlage 6 Meetschaal	75
Bijlage 7 Checklist Governancecode	77
Bijlage 8 Position paper	91

A photograph showing a large array of blue solar panels installed on a flat roof. The panels are arranged in neat rows, separated by a gravel-filled gutter. In the background, there are modern multi-story buildings, one with a prominent orange facade and another with a dark, industrial-looking exterior. The sky is overcast.

Deel 1

**Beoordeling van de maatschappelijke prestaties,
in het kort**

Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A Recensie

Lokaal geworteld, professioneel in handelen

Ressort Wonen is sterk geworteld in de kern Rozenburg. De corporatie geeft in haar position paper aan te willen aansluiten bij de wens van haar belanghebbenden om de lokale focus te behouden, de activiteiten op het gebied van de leefbaarheid zo veel mogelijk in stand te houden en te blijven investeren in duurzaamheid en betaalbaarheid. Ook valt het de commissie op dat Ressort Wonen een brede verantwoordelijkheid voelt voor Rozenburg, die verdergaat dan het wonen alleen. De corporatie pakt veel zaken op, ook in relatie tot haar omvang.

De commissie heeft waardering voor de professionele wijze waarop Ressort Wonen handelt. Die professionaliteit uit zich in de goede en waar nodig zakelijke relatie met belanghebbenden. Beleidskeuzes worden op afgewogen wijze gemaakt. De gemeente wordt professioneel aangesproken op de bijzondere positie van het dorp Rozenburg in de gemeente Rotterdam. De commissie ziet Ressort Wonen als een laagdrempelige en betrokken corporatie. Tegelijkertijd houdt de corporatie wel de eigen verantwoordelijkheid voor een gezonde bedrijfsvoering in de gaten. De commissie waardeert dat Ressort Wonen voortdurend blijft zoeken naar verbetering en dat ze reageert op de uitdagingen waar ze voor staat.

Terugblik op visitatie 2010

In 2010 is Ressort Wonen gevisiteerd volgens de 3.0-methodiek. Met een 7 op alle onderdelen scoorde de corporatie ruim voldoende, op de norm van de toenmalige visitatiemethodiek.

De contacten met de corporatie werden in 2010 door de belanghebbenden overwegend als positief ervaren. Wel gaven enkele belanghebbenden aan dat zaken rond strategie en uitvoering van projecten voor verbetering vatbaar waren. De commissie constateerde in 2010 dat het betrekken van huurders bij beleid en het verantwoorden van resultaten een aandachtspunt was voor Ressort Wonen, net als de invulling van de opgaven en het maken van concrete afspraken met de (deel)gemeente. De commissie gaf verder aan dat Ressort Wonen aan belanghebbenden beter zou kunnen uitleggen waarom projecten en plannen wel of niet worden opgepakt.

Op het vlak van leefbaarheid, bijzondere kwetsbare doelgroepen, dorpsvernieuwing en maatschappelijk vastgoed was Ressort Wonen in 2010 nog in ontwikkeling. Volgens de commissie kon de corporatie haar visie nog meer uitwerken in operationele (gespecificeerde en gekwantificeerde) doelen.

Resultaten visitatie 2014

Tussen 2010 en 2014 heeft Ressort Wonen ruim voldoende gepresteerd binnen een maatschappelijke context en visitatiemethodiek die hogere eisen stelt dan in 2010. De volkshuisvestelijke prestaties zijn voortgezet en de verbeterpunten uit de vorige visitatie zijn volgens de commissie serieus opgepakt.

De corporatie is er met de deelgemeente Rozenburg in geslaagd om de opgave in beeld te brengen en te vertalen naar gebiedsafspraken. In de position paper beschrijft de corporatie dat de relatie met de gebiedscommissie Rozenburg uitstekend is en dat beide partijen over belangrijke delen van het gezamenlijke beleid op één lijn zitten. De relatie met de Dienst Stadsontwikkeling is volgens de commissie nog in ontwikkeling.

Ressort Wonen is er naar het oordeel van de commissie ruim voldoende in geslaagd om belanghebbenden beter te betrekken. Zo heeft de corporatie themabijeenkomsten georganiseerd rondom haar nieuwe Strategisch Meerjarenplan. Deze bijeenkomsten hebben hun nut bewezen, zowel voor de relatie met belanghebbenden als voor de inhoud van het Strategisch Meerjarenplan. De commissie ziet een duidelijke concretisering van strategische doelen. Dit is volgens de commissie steeds beter terug te zien in de besturing van de corporatie volgens de PDCA-cyclus. De informatie voor toezicht en monitoring is fors verbeterd. De commissie complimenteert de raad van commissarissen met de wijze waarop zij haar professionalisering heeft ingezet.

Verschuivende opgave in landelijke context

Ressort Wonen heeft volgens haar position paper ambities op het gebied van betaalbaar wonen, focus op Rozenburg, investeren in duurzaamheid en leefbaarheid en aanbod voor middeninkomens. De position paper schetst volgens de commissie een herkenbaar beeld. In het licht van de landelijke discussie over de kerntaken van corporaties is de opgave om in Rozenburg op veel verschillende vlakken een bijdrage te leveren (bijvoorbeeld door activiteiten rond leefbaarheid en middeninkomens) niet de gemakkelijkste. Volgens de commissie past deze strategie wel bij de lokale situatie in Rozenburg: er is sprake van demografische krimp en het gemeentebestuur van Rotterdam staat op relatief grote afstand.

Beperkte rol in de regio

De rol van Ressort Wonen in de regio is beperkt. De corporatie ziet Rozenburg als het 'kniegewricht' tussen de stad Rotterdam en Voorne-Putten. Met beide gebieden zijn volop relaties, maar Rozenburg wordt door betrokken organisaties en woningzoekenden wel als een apart, geïsoleerd gebied gezien. De commissie is van oordeel dat – mede door de regionale woonruimteverdeling en het afschaffen van de deelgemeenten – een sterkere betrokkenheid bij stad en regio inmiddels voor de hand ligt.

Sterke punten: goede basis voor uitvoering Strategisch Meerjarenplan

Volgens de position paper wil Ressort Wonen de klant in de toekomst nog meer centraal stellen. De commissie constateert dat de huurders reeds (zeer) tevreden zijn over de manier waarop de corporatie omgaat met hun inbreng hierover. Dit biedt een goede uitgangspositie om de dienstverlening verder af te stemmen op de wens van huurders. Een ander sterk punt van de corporatie is de wijze waarop zij werkt aan duurzaamheid en energiebesparing. De corporatie ligt goed op koers om aan het landelijke energieconvenant te gaan voldoen. Volgens de commissie is dat een knappe prestatie, die goed aansluit bij wat er nodig is in Rozenburg.

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie geeft Ressor Wonen de volgende verbeteringsuggesties mee:

- Geef de relatie met de dienst Stadsontwikkeling verder vorm. Richt de aandacht daarbij vooral op het strategisch niveau, zodat een gezamenlijke visie kan ontstaan op de ontwikkeling van Rozenburg;
- Zet de constructieve en vasthoudende benadering van de gemeente voort. Volgens de commissie kan Ressor Wonen daarbij nog sterker kijken naar wat zij de gemeente Rotterdam te bieden heeft. Zo ontstaat een evenwichtige relatie met het stadsbestuur;
- Zoek binnen Rozenburg naar mogelijkheden om actief te blijven inzetten op de leefbaarheid. Daarbij kan de corporatie volgens de commissie nog verdergaan in haar voortrekkersrol richting particuliere eigenaren en de gemeente. Hierbij is het zaak om binnen de mogelijkheden vooral te investeren in zaken die een vliegwieleffect kunnen hebben;
- Blijf zoeken naar mogelijkheden om de middeninkomens in Rozenburg te bedienen, ook buiten het eigen bezit. Onderzoek bijvoorbeeld de mogelijkheid om niet-DAEB-bezit in de regio te bundelen. Dat bezit kan dan vervolgens ofwel als vrijesectorhuur in bezit blijven, ofwel als vrijesectorkoop worden afgestoten;
- Weeg samen met belanghebbenden af wat de hoogste prioriteit heeft: betaalbaarheid van de huren, de voorgenomen binnenaanpak van de woningen of investeren in leefbaarheid. Elke euro kan immers maar eenmaal worden uitgegeven. Deze benadering komt tegemoet aan de vragen die bij huurders leven over de betaalbaarheid.

B Scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal*)						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities									7,5
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	7,0	8,0	8,0	8,0		7,6	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									8,1
Prestaties	7,7	8,4	8,4	8,0	8,2		8,1	50%	
Relatie en communicatie							8,3	25%	
Invloed op beleid							7,8	25%	
Presteren naar Vermogen									7,0
Financiële continuïteit							7,0	30%	
Doelmatigheid							7,0	30%	
Vermogensinzet							7,0	40%	
Governance									7,0
Besturing	Plan					7,0	7,0	33%	
	Check					7,0			
	Act					7,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					7,3	6,4	33%	
	Toetsingskader					6,0			
	Toepassing Governancecode					6,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					8,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording					7,0			
1 Huisvesting van de primaire doelgroep						4 (Des)investeringen in vastgoed			
2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen						5 Kwaliteit van wijken en buurten			
3 Kwaliteit van de woningen en woningbeheer						6 Overige/andere prestaties			

*) Alleen in hele getallen

C Samenvatting

Korte schets Ressor Wonen

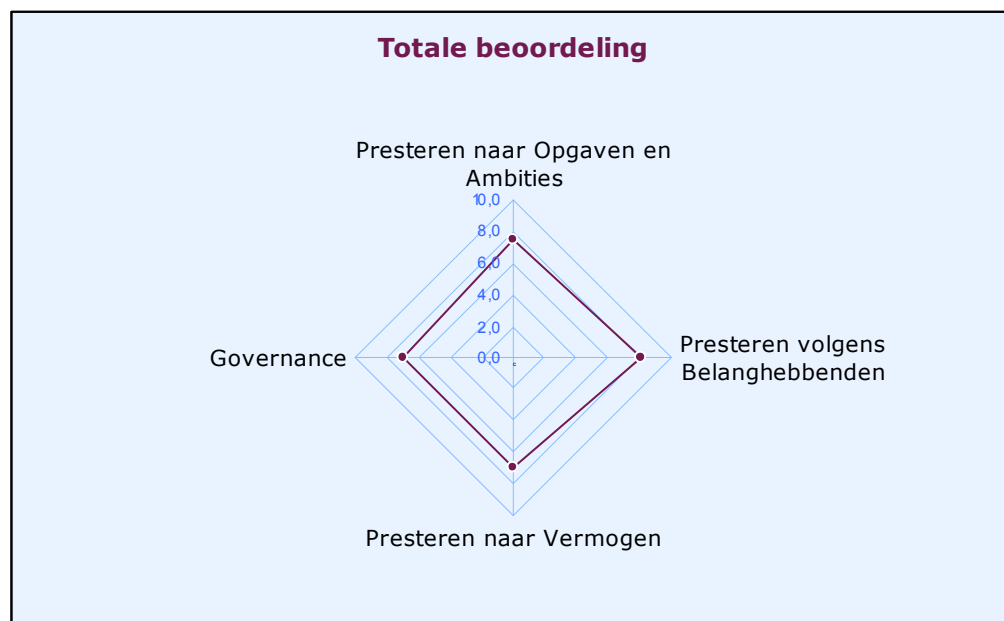
In juni 2014 heeft Ressor Wonen te Rozenburg opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen september en december 2014. De visitatiegesprekken waren op 16 en 28 oktober. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van tevoren toegestuurd aan de belanghebbenden. De visitatie betreft de periode 2010 tot en met 2013. In de beleidsagenda en de recensie wordt ook vooruitgeblikt.

Ressor Wonen is in 2000 ontstaan uit een fusie tussen Woningstichting Nieuwe Waterweg en Woningstichting Rozenburg. Ressor Wonen heeft circa 2.400 woningen in eigendom en voert daarnaast het beheer voor elf Verenigingen van Eigenaren waar, naast de huurwoningen van Ressor Wonen, ongeveer 210 koopwoningen onderdeel van uitmaken. Er werken 21 medewerkers bij de corporatie. De leiding van de corporatie berust bij een eenhoofdig directiebestuur. Het interne toezicht bestaat uit vier leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders zitting hebben in de raad van commissarissen.

Ressor Wonen is werkzaam op het eiland Rozenburg in de gemeente Rotterdam. Op het eiland ligt het gelijknamige dorp Rozenburg. Na de Tweede Wereldoorlog groeide het dorp sterk door de toestroom van inwoners die in de Rotterdamse havens gingen werken. De laatste jaren krimpt de bevolking van Rozenburg licht. Migratierelaties zijn er vooral met Voorne-Putten en de stad Rotterdam. Rozenburg is omsloten door de industrie van het Botlekgebied en de Europoort. De geïsoleerde ligging wordt versterkt door de rijksweg A15 aan de zuidkant van het dorp en de Nieuwe Waterweg aan de noordkant. Hoewel Rozenburg door haar ligging bij woningzoekenden een matig imago heeft, willen de Rozenburgers zelf veelal niet meer van het eiland af.

Raeflex stelt vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

Beoordelingen Ressort Wonen



Totale beoordeling	
Perspectief	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,5
Presteren volgens Belanghebbenden	8,1
Presteren naar Vermogen	7,0
Governance	7,0

De commissie komt tot de conclusie dat Ressort Wonen op de vier perspectieven ruim voldoende tot goed scoort.

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,5

De commissie waardeert Presteren naar Opgaven en Ambities met een 7,5.

De huisvesting van de primaire doelgroep en de huisvesting van de bijzondere doelgroepen doet Ressort Wonen conform de opgave. Bij de andere prestatievelden doet de corporatie meer dan de opgave.

De woningvoorraad van Ressort Wonen is conform de opgave gestabiliseerd. Wanneer bij een huurder een achterstand in de huurbetaling ontstaat, probeert de corporatie vroegtijdig een betalingsregeling overeen te komen. Voor senioren heeft Ressort Wonen in 2011 het Woonzorgcentrum Blankenburg gerealiseerd. De kwaliteit van de woningen is ruim voldoende tot goed. Per eind 2013 had 36 procent van de woningen label B of hoger, ten opzichte van 21 procent landelijk. Voor de dienstverlening krijgt Ressort Wonen hoge cijfers van haar huurders.

De corporatie heeft bij meer dan 750 woningen renovatie van de schil uitgevoerd. In 2013 heeft zij 20 appartementen gekocht van een projectontwikkelaar om een project van in totaal 64 woningen aan de Boulevard mogelijk te maken.

Ressort Wonen werkt goed aan de kwaliteit van wijken en buurten. De huismeesters vervullen een belangrijke functie in het vroegtijdig signaleren van ongewenste situaties en het organiseren van acties om verloedering en overlast tegen te gaan. De corporatie is daarnaast initiatiefnemer van het project 'Straatportiers'. Daarbij gaan kinderen van acht tot twaalf jaar op pad om de woonomgeving te controleren op zwerfvuil, graffiti en andere onvolkomenheden.

De ambities van Ressort Wonen sluiten ruim voldoende aan op de opgaven. In vergelijking met de extern gestelde opgaven heeft de corporatie meer ambities op het gebied van leefbaarheid. Ook valt het de commissie op dat Ressort Wonen een brede verantwoordelijkheid voelt voor Rozenburg, die verdergaat dan het wonen alleen.

Presteren volgens Belanghebbenden

8,1

De belanghebbenden beoordelen Ressort Wonen met een 8,1.

Er zijn volgens belanghebbenden ruim voldoende woningen voor de doelgroep. Ook heeft de corporatie volgens hen voldoende oog voor de betaalbaarheid. Belanghebbenden zijn zeer tevreden met de woningen die voor bijzondere doelgroepen zijn ontwikkeld. De huurders waarderen dat de corporatie sterk kijkt naar de individuele situatie van huurders en woningzoekenden. Signalen van problemen worden goed doorgegeven aan zorgorganisaties. Het valt belanghebbenden op dat de corporatie veel aandacht heeft voor de kwaliteit van de woningen, vooral op het gebied van energiebesparing. De opvolging van reparatieverzoeken en calamiteiten is volgens de huurdersorganisatie zeer goed. Gezien de omvang van de organisatie doet Ressort Wonen volgens belanghebbenden veel investeringen in het vastgoed. Ressort Wonen heeft volgens belanghebbenden het lef om projecten mogelijk te maken. Belanghebbenden zijn ook van oordeel dat de corporatie prudent omgaat met haar financiële mogelijkheden.

De prestaties op het gebied van de kwaliteit van wijken en buurten beoordelen belanghebbenden als goed. Wel vinden ze dat de corporatie zich momenteel lijkt te verschuilen achter toenemende belemmeringen om activiteiten op dit gebied te ontplooiën. Belanghebbenden worden goed op de hoogte gehouden van de activiteiten van de corporatie. Zij waarderen de constructieve en vasthoudende manier waarop de corporatie binnen de gemeente opkomt voor de belangen van Rozenburg.

Ressort Wonen luistert goed naar haar belanghebbenden en geeft opvolging aan de inbreng. Als de corporatie verzoeken afwijst is het belanghebbenden duidelijk wat daarvan de reden is.

Presteren naar Vermogen

7,0

De commissie waardeert Presteren naar Vermogen met een 7,0.

De financiële continuïteit van Ressort Wonen is ruim voldoende. De corporatie voldoet aan de externe toezichtseisen voor vermogen en kasstromen. De corporatie stuurt op integrale kasstromen en brengt scenario's in beeld.

De doelmatigheid van de corporatie is ruim voldoende. De netto bedrijfslasten van Ressort Wonen liggen iets lager dan het gemiddelde. De corporatie maakt jaarlijks plannen om de efficiëntie van de organisatie verder te verbeteren.

De vermogensinzet van Ressor Wonen scoort een 7,0 omdat de corporatie haar vermogen op afgewogen wijze inzet en dat motiveert. De commissie ziet op dit onderdeel een pluspunt in de evaluatie van de vermogensinzet en de duidelijke relatie die de corporatie legt met de beoogde maatschappelijke effecten van haar vermogensinzet.

Governance



De commissie waardeert het onderdeel Governance met een 7,0.

De besturing volgens de PDCA-cirkel (plan, do, check, act) is ruim voldoende. Het Strategisch Meerjarenplan 2014-2018 is – onder meer dankzij de inbreng van belanghebbenden – concreter uitgewerkt dan het ondernemingsplan uit 2009. Ressor Wonen vertaalt de doelen uit haar ondernemingsplan gedurende de hele visitatieperiode actief naar de jaarplannen en de begroting. De kwartaalrapportages zijn steeds beter bruikbaar. Zowel de organisatie als de raad stuurt, elk vanuit zijn eigen rol, actief bij als ze afwijkingen constateren.

Het intern toezicht van Ressor Wonen is voldoende tot ruim voldoende. De samenstelling van de raad is de afgelopen jaren duidelijk diverser en professioneler geworden. De rollen van toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord worden op gedegen wijze ingevuld. De raad voert jaarlijks een zelfevaluatie uit, elke twee jaar met externe begeleiding. De raad is bezig om het toetsingskader op orde te houden en completer te maken. De naleving van de Governancecode is niet slechts een formaliteit, maar wordt doorleefd door de corporatie.

De externe legitimatie van Ressor Wonen is goed op orde en de openbare verantwoording beoordeelt de commissie als ruim voldoende. Ressor Wonen heeft een duidelijke visie op haar rol in Rozenburg en de wijze waarop ze belanghebbenden hierbij betreft. De corporatie rapporteert onder meer in het jaarverslag en tijdens themabijeenkomsten over haar prestaties en licht daarbij de afwijkingen ruim voldoende toe.

D Reactie Ressort Wonen

Reactie Ressort Wonen op het visitatierapport

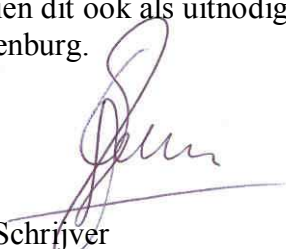
Wij kijken terug op een intensieve en goed verlopen visitatie waarbij de belanghouders op een zorgvuldige manier hebben gekeken naar en gesproken over de opgaven en de geleverde prestaties. De gespreksdeelnemers hebben de visitatiecommissie geïnformeerd over de werkzaamheden die van Ressort Wonen verwacht worden en de wijze waarop deze de afgelopen periode zijn uitgevoerd. De gesprekken zijn goed en open geweest en dat heeft bijgedragen aan een volledige en inhoudelijke beoordeling door de visitatiecommissie.

De mooie recensie van de visitatiecommissie vervult ons met trots. Aan de waarnemingen “verbeterpunten serieus opgepakt, professioneel handelend, laagdrempelige organisatie, verbeterd intern toezicht en knappe prestaties op het gebied van duurzaamheid” menen we te mogen ontleen dat we goed op weg zijn. Met een prachtig cijfer 8,1 van onze belanghouders geven zij aan dat Ressort Wonen goed presteert. Dat inspireert en motiveert ons enorm en onze opgaven als maatschappelijke organisatie en de lokale verankering worden hiermee bevestigd. Als “gedreven” organisatie, maar met beide benen op de grond, beseffen we dat hiervoor ook in de komende jaren onze inzet nodig blijft. Daar staan we voor en gaan we voor! Achterover leunen is er dus niet bij want als “lerende” organisatie gaan we verder aan de slag met de verbetersuggesties. Deze sluiten goed aan bij een aantal acties die in voorbereiding zijn of in gang zijn: blijven bedienen middeninkomens, actieve rol houden bij leefbaarheid, verbeteren betaalbaarheid van de woonlasten en het op de kaart houden van de Rozenburgse belangen en het daarvoor werken aan een gezamenlijke strategische visie.

De 4 rapportcijfers zijn niet te vergelijken met de cijfers van de visitatie in 2010. Dat komt door een andere methodiek en meetschaal waarin de eisen sterk zijn opgehoogd. Uit de gemiddeld hoger uitgekomen cijfers blijkt dat we forse verbeteringen bereikt hebben.

De sector staat mede door incidenten en de parlementaire enquête de laatste tijd niet in het beste daglicht. De beoordeling van onze belanghouders en de visitatiecommissie is een echte opsteker en geeft aan dat dit lokaal anders ervaren wordt. Het positieve beeld van ons als maatschappelijk betrokken organisatie is immers behaald met die werkzaamheden die er toe doen en op een goede wijze worden uitgevoerd. Dat houden we graag zo!

De samenwerking met onze partners is een succesfactor die ook blijkt uit de titel van het Strategisch Meerjarenplan “Duurzaam samenleven, samenwerken en wonen in Rozenburg”. Graag delen wij daarom de uitkomsten van de visitatie met de belanghouders en zien dit ook als uitnodiging om gezamenlijk te blijven werken aan de vitaliteit van Rozenburg.


Jan Schrijver
Directeur-bestuurder



Deel 2

**Toelichting op de beoordelingen,
per perspectief**



Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief

1 Visitatie bij Ressor Wonen

In juni 2014 heeft Ressor Wonen te Rozenburg opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen september en december 2014. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 16 en 28 oktober.

Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van tevoren toegestuurd aan de belanghebbenden.

De visitatiecommissie bestond uit de heer H.D. Albeda (voorzitter), de heer ir. P. van Waning en de heer dr. ing. R. Dankert (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren was voor woningcorporatie Ressor Wonen het leereffect de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren.

Op basis van alle door Ressor Wonen verzamelde informatie voerde de visitatiecommissie gesprekken met interne en externe belanghebbenden. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Ressor Wonen, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

De visitatie betreft de periode 2010 tot en met 2013. In de beleidsagenda en de recensie wordt ook vooruitgeblikt.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de verschillende visitatierapporten uit 2010/2011 en nu niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er in de loop van deze periode verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd. Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

1.1 Schets Ressor Wonen

Ressor Wonen is in 2000 ontstaan uit een fusie tussen Woningstichting Nieuwe Waterweg en Woningstichting Rozenburg. Ressor Wonen heeft circa 2.400 woningen in eigendom en voert daarnaast het beheer voor elf Verenigingen van Eigenaren waar, naast de huurwoningen van Ressor Wonen, ongeveer 210 koopwoningen onderdeel van uitmaken. De corporatie werkt op het eiland Rozenburg in de gemeente Rotterdam. Van de circa 620.000 inwoners van de gemeente Rotterdam wonen er bijna 12.500 op Rozenburg. Belangrijke belanghebbenden zijn de huurdersorganisatie, zorg- en welzijnsorganisaties en de politie. Ook de gemeente is een belangrijke belanghebbende. De zelfstandige gemeente Rozenburg is in 2010 een deelgemeente van Rotterdam geworden.

Na het afschaffen van de deelgemeenten, in 2014, zijn gebiedscommissies ingesteld. De gebiedscommissie adviseert het stadsbestuur over het gebiedsplan, organiseert participatie en ziet toe op de uitvoering van het gebiedsplan. Ressort Wonen heeft bij de gemeente vooral te maken met de Dienst Stadsontwikkeling en de gebiedscommissie Rozenburg. Ressort Wonen is de enige corporatie die werkzaam is op Rozenburg. Bij Ressort Wonen werken 21 medewerkers. De leiding van de corporatie berust bij een eenhoofdig directie-bestuur. Het interne toezicht bestaat uit vier leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben.

1.2 Werkgebied Ressort Wonen

Ressort Wonen is werkzaam op het eiland Rozenburg in de gemeente Rotterdam. Op het eiland ligt het gelijknamige dorp Rozenburg. Na de tweede wereldoorlog groeide het dorp sterk door de toestroom van inwoners die in de Rotterdamse havens gingen werken. In de afgelopen jaren krimpt de bevolking van Rozenburg licht. Migratierelaties zijn er vooral met Voorne-Putten en de stad Rotterdam. Rozenburg is omsloten door de industrie van het Botlekgebied en de Europoort. De geïsoleerde ligging wordt versterkt door de rijksweg A15 aan de zuidkant van het dorp en de Nieuwe Waterweg aan de noordkant. Hoewel Rozenburg door haar ligging bij woningzoekenden een matig imago heeft, willen de Rozenburgers zelf veelal niet meer van het eiland af.

De woningmarkt in Rozenburg bestaat voor 53 procent uit koopwoningen en voor 47 procent uit huurwoningen (bron: buurtmonitor Rotterdam). Van alle huurwoningen is 89 procent in bezit van Ressort Wonen. Het overgrote deel van de woningvoorraad van Rozenburg is gebouwd tussen 1960 en 1989. Circa 6 procent van de woningen stamt uit deze eeuw.

Het Centraal Fonds Volkshuisvesting deelt deze corporatie in de categorie 9 in, dat wil zeggen: corporaties met marktgevoelig bezit. De referentiegroep waarmee Ressort Wonen wordt vergeleken bestaat uit corporaties uit deze categorie. Er zijn 41 corporaties in deze categorie.

Ressort Wonen heeft geen bezit van vóór 1945; bij de referentiegroep is gemiddeld 12 procent van de woningen van vóór dat jaar. Van het bezit is ruim 78 procent gebouwd tussen 1945 en 1980, dus momenteel tussen de 34 en 69 jaar oud. Bij de referentiegroep bedraagt dat percentage 41 procent. Een kleine 16 procent is gebouwd tussen 1980 en 2000, tussen 14 en 34 jaar oud, tegenover 38 procent bij de referentiegroep. Circa 6 procent van de woningen is na 2000 gebouwd, tegenover 9 procent bij de referentiegroep.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Dit hoofdstuk gaat enerzijds over de prestaties van Ressort Wonen in relatie tot de externe opgaven die zich in het werkgebied, en voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen. Anderzijds beoordeelt de commissie of Ressort Wonen eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

2.1 Beschrijving van de opgaven

De opgaven van Ressort Wonen zijn voornamelijk beschreven in de structuurvisie van de toenmalige deelgemeente Rozenburg uit 2010, woningmarktonderzoek uit 2008 en uit 2011 en de gebiedsafspraken 2013-2014 met de deelgemeente. Daarnaast is de corporatie deelnemer in een convenant over het voorkomen van overlast. Hieronder zijn de opgaven per onderwerp weergegeven.

Huisvesting van de primaire doelgroep

Rozenburg heeft al een tijd te maken met een lichte jaarlijkse afname van de bevolking. De opgave ligt voornamelijk in het differentiëren en het op peil houden van de kwaliteit van het woningaanbod. In de structuurvisie uit 2010 staat als algemene doelstelling het stabiliseren van het aantal inwoners. Met de deelgemeente Rozenburg zijn eind 2012 afspraken gemaakt over de kernvoorraad. Daarbij zijn de streefhuren van Ressort Wonen, gebaseerd op woningmarktonderzoek uit 2008 en 2011, als uitgangspunt genomen. Daarbij wordt uitgegaan van een gelijkblijvende omvang van de voorraad. Er komen minder goedkope en betaalbare woningen, en meer (middel)dure om tegemoet te komen aan de wens om ook middeninkomens aan Rozenburg te binden (zie ook bijlage 5). Het woningmarktonderzoek uit 2011 beveelt aan om ook jonge gezinnen aan te trekken om het voorzieningenniveau op peil te houden.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

In het woningmarktonderzoek van 2011 is geconcludeerd dat het aantal woningen voor ouderen al behoorlijk op peil is. De opgave voor senioren is voornamelijk kwalitatief. Daarom is de opgave om een aantal woningen bij mutatie ingrijpend aan te passen. Ook ligt er een opgave om een nieuw woonzorgcentrum te realiseren. Ressort Wonen voert ook de gemeentelijke taakstelling voor de huisvesting van statushouders uit.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Volgens de structuurvisie is in een aantal wijken een kwaliteitsverbetering nodig. Voor het bezit van Ressort Wonen zijn dat de Vogelwijk, De Platen en de Rivierenbuurt. In de bestaande woningvoorraad is volgens de gebiedsafspraken 2013-2014 tussen 2012 en 2018 bij circa 1.850 woningen aanpak van de binnenzijde, waaronder keuken, douche en toilet, nodig. Eerder is al de invulling ingezet van de opgave om 2.000 woningen aan de buitenkant te verbeteren, onder meer met energetische maatregelen. Bij onderhoud en renovatie is het streven om woningen op energielabel C of B te brengen. Daarnaast is met de deelgemeente afgesproken dat de corporatie de mogelijkheden van toepassing van zonne-energie, warmtepompen en industriële restwarmte onderzoekt.

(Des)investeren in vastgoed

Omdat Rozenburg te maken heeft met een lichte krimp van de bevolking is de opgave vooral kwalitatief. Om het inwonersaantal van Rozenburg op hetzelfde niveau te houden is per jaar een nieuwbouwopgave van ongeveer 30 tot 35 woningen nodig. Deze nieuwbouw moet vooral bijdragen aan de differentiatie en kwaliteitsverbetering van de woningvoorraad. Het woningmarktonderzoek uit 2011 geeft aan dat zeer behoedzaam moet worden omgegaan met het toevoegen van woningen in duurdere segmenten. Ook voor senioren ligt er een opgave door het bouwen van een woonzorgcentrum. Verkoop van woningen is bedoeld om middeninkomens de kans te geven zich te (blijven) vestigen in Rozenburg.

Kwaliteit van wijken en buurten

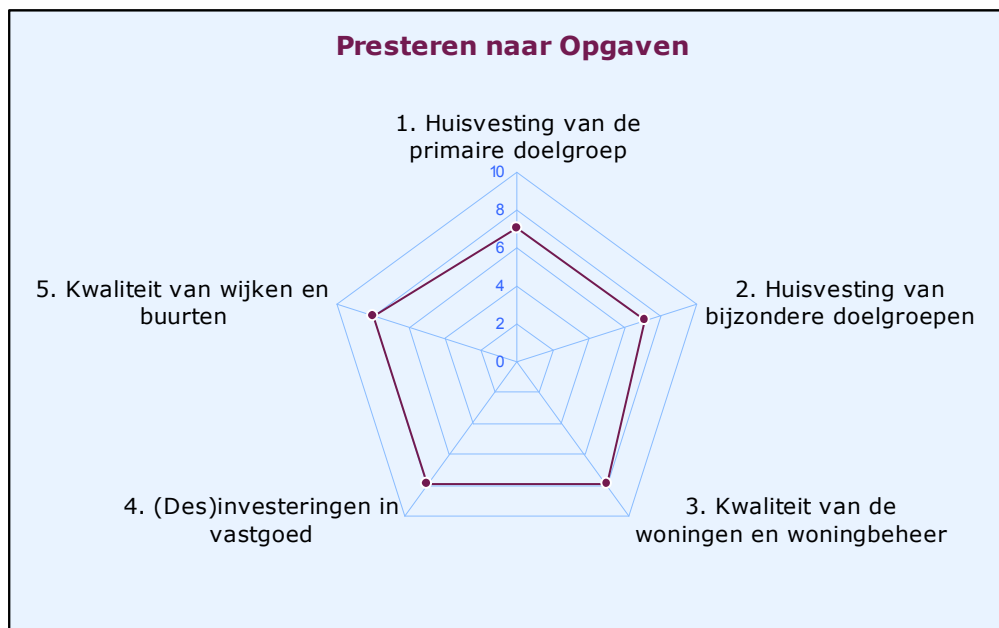
De deelgemeente en de corporatie hebben in 2013 afgesproken om hun plannen op het gebied van respectievelijk de buitenruimte en het woningonderhoud naast elkaar te leggen om raakvlakken te inventariseren en de plannen optimaal op elkaar af te stemmen. In het kader van leefbaarheid en het tegengaan van verpaupering zijn in 2013 ook afspraken met de deelgemeente gemaakt voor Lokaal Maatwerk voor aangewezen gebieden/straten in Rozenburg. Dit biedt de mogelijkheid om kandidaten vooraf te screenen bij de politie en wat betreft de toewijzing van een woning aanvullende eisen te stellen zoals een maatschappelijke of economische binding met Rozenburg.

Landelijk Energieconvenant

Aedes en de Woonbond beogen met hun gezamenlijke energieconvenant 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 procent in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw- en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

De prestaties, zoals door Ressor Wonen geleverd, worden beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, ingedeeld volgens de vijf meetpunten van de methodiek. In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,6	75%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,0		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	8,0		
4. (Des)investeringen in vastgoed	8,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8,0		

2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 7,6. De commissie heeft de prestaties binnen elk veld integraal beoordeeld met een cijfer. Hieronder wordt de beoordelingen voor elk van de vijf onderdelen toegelicht.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

De woningvoorraad van Ressort Wonen is conform de opgave gestabiliseerd. De prijsniveaus bewegen zich in de richting van de streefhuren. Dat het woningaanbod nog altijd ruim is, blijkt uit het feit dat de woningtoewijzing opnieuw moeizamer verliep ten opzichte van eerdere jaren. Conform de opgave is het aandeel goedkope woningen met circa 160 woningen afgenomen tot een niveau dat in de referentiegroep gemiddeld is. De corporatie wijst ruim voldoende passend toe.

De ontwikkeling van de huurprijs was bij Ressort Wonen tussen 2009 en 2012 zes procent, tegen zeven procent bij de referentiecorporaties.

De streefhuur, uitgedrukt in het gemiddeld percentage van de maximaal redelijke huur ligt bij de corporatie juist hoger dan het actuele percentage in 2012 van de referentiegroep, namelijk 69,1 procent versus 67,1 procent. Wanneer bij een huurder een achterstand in de huurbetaling ontstaat, tracht de corporatie vroegtijdig een betalingsregeling overeen te komen. Dit om te voorkomen dat de vordering uit handen moeten worden gegeven of dat tot ontruiming moet worden overgegaan. Wanneer blijkt dat een huurder recht heeft op huur- en zorgtoeslagen worden die bijvoorbeeld in bijzijn van de huurder aangevraagd. De commissie is van oordeel dat de corporatie ruim voldoende presteert op dit onderdeel.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Ressort Wonen zet in op doorstroming en slaagt erin om senioren goed te begeleiden bij de overstap naar een voor hen in hun actuele of toekomstige situatie geschiktere woning. De corporatie heeft voor senioren in 2011 het Woonzorgcentrum Blankenburg opgeleverd. Naast 40 appartementen met zorg zijn ook 34 zelfstandige seniorenappartementen, waarvan twee voor mindervaliden, en een gezondheidscentrum gerealiseerd. Hiermee heeft Ressort Wonen de gestelde opgave ingevuld.

De van 36 tot 18 samengevoegde woningen aan de Meerpaal worden voor senioren ingezet. Door verminderde belangstelling en bezuinigingen worden alleen de woningen aan de Laan van Nieuw Blankenburg nog bij mutatie aangepakt en toegewezen aan 55+ kandidaten. Daarmee past Ressort Wonen minder woningen bij mutatie aan dan volgens de eerder vastgelegde opgave. Gezien de ontwikkelingen op de lokale woningmarkt acht de commissie de prestaties van de corporatie echter wel passend. De toewijzing van woningen aan statushouders is conform de opgave.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

Met de uitvoering van het strategisch voorraadbeleid realiseert de corporatie meer differentiatie in haar aanbod. Het betreft differentiatie in de vorm van appartementen en eengezinswoningen, koop- en huursector en in verschillende prijsklassen en onderhoudsniveaus. Ressort Wonen scoort over het algemeen goed tot zeer goed op de onderdelen van het KWH-Huurlabel, alleen het onderdeel klachtenbehandeling scoort in 2012 onvoldoende. De klantoordelen dalen wel licht tussen 2010 en 2012, maar de totaalscore over kwaliteit en beleving van de dienstverlening stijgt weer in 2013 ten opzichte van 2012. Ook de score op klachten behandelen is dan voldoende.

Door energiebesparende maatregelen heeft het woningbezit van Ressort Wonen gemiddeld het label C. Daarmee scoort de corporatie beter dan het landelijk gemiddelde en is zij op koers om de doelen van het landelijke energieconvenant te halen. Per eind 2013 had 36 procent van de woningen label B en hoger, ten opzichte van 21 procent landelijk. De corporatie maakt gebruik van de woonlastenwaarborg om huurders te overtuigen mee te doen aan energiebesparende maatregelen.

Ressort Wonen is verder betrokken bij een proefopstelling van Power2Gas (groen gas). In 2013 is onderzoek gedaan naar toepassing van industriële restwarmte, dit bleek helaas nog niet rendabel. Bij diverse complexen en het eigen kantoor zijn zonnepanelen geplaatst. Aan VvE's waarin Ressort Wonen participeert wordt advies gegeven over zonnepanelen. De commissie is van oordeel dat de prestaties van Ressort Wonen de opgave overtreffen en waardeert dit met een 8,0.

(Des)investeren in vastgoed

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

Voor het huisvesten van middeninkomens is een kwaliteitsverbetering in de bestaande voorraad gerealiseerd, zijn woningen samengevoegd en is nieuwbouw gepleegd. Voor senioren is het woonzorgcentrum Blankenburg gebouwd.

Verder heeft de corporatie in de visitatieperiode bij meer dan 750 woningen renovatie van de schil uitgevoerd. Ressor Wonen heeft daarmee fors meer woningen gerenoveerd dan de referentiegroep. Ook heeft de corporatie hiermee meer gerealiseerd dan de lokaal vastgestelde opgave.

Er zijn tussen 2010 en 2013 in totaal 23 woningen verkocht. In deze periode heeft de corporatie 156 nieuwe woningen gebouwd, waarvan 62 koopwoningen. In 2013 heeft Ressor Wonen 20 appartementen gekocht van een projectontwikkelaar om een project van in totaal 64 woningen aan de Boulevard mogelijk te maken. Dit laatste project was geen onderdeel van de vastgestelde opgave. Met de realisatie van deze aankoop heeft Ressor Wonen een belangrijke bijdrage geleverd aan de lokale woningmarkt. Met deze prestaties heeft de corporatie de opgave op het onderdeel (des)investeren in vastgoed licht overtroffen.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

De opgave op dit onderdeel is beperkt vastgelegd. Ressor Wonen ontplooit desondanks veel activiteiten. Naar het oordeel van de commissie presteert de corporatie beter dan normaal gesproken verwacht mag worden, en overtreft zij met haar prestaties de opgave zoals die zich in het werkgebied voordoet.

In verschillende complexen, Den Uylboulevard, de Dalen (hoogbouw), Boulevard en de Woontoren aan de Essendaal zijn bewonerscommissies actief. Daarnaast zijn in de complexen Amstelstraat, IJsselstraat en Blankenburg nieuwe commissies gevormd. Regelmatig vindt overleg plaats over allerlei zaken, ook in het kader van leefbaarheid. Concrete maatregelen die gerealiseerd zijn: de inzet van huismeesters, politiekeurmerk veilige woning, achterpadverlichting en sociaal beheer.

Met vertegenwoordigers van gemeente, politie, jongerenwerk, bewoners en huismeesters wordt regelmatig wijkoverleg gehouden. Op de agenda staan onderwerpen als overlast, schoonmaken, leefbaarheid in de woning en wijk en onderhoudsplannen. De corporatie reageert snel en enthousiast op initiatieven van anderen.

In diverse complexen zijn tuinwedstrijden georganiseerd. Bewoners worden daarbij waar nodig gewezen op de staat van onderhoud van hun tuin met het verzoek om hierin verbetering aan te brengen. De corporatie ondersteunt daarbij.

De huismeesters vervullen een belangrijke functie in het vroegtijdig signaleren van ongewenste situaties en het organiseren van acties gericht op tegengaan van verloedering en overlast. Bij het aanpakken van overlast wordt samengewerkt met de deelgemeente en andere partijen. De huismeesters nemen ook deel aan Buurt bestuurt, waarbij bewoners aangeven welke zaken op het gebied van leefbaarheid prioriteit moeten krijgen.

Ressor Wonen is initiatiefnemer van het project 'Straatportiers'. Daarbij gaan kinderen van 8 tot 12 jaar op pad om de woonomgeving te controleren op zwerfvuil, graffiti en andere onvolkomenheden. Ook wordt tijd ingeruimd voor bezoek aan andere organisaties die belast zijn met aspecten rond 'Schoon, Heel en Veilig', zoals brandweer, politie en gemeente.

2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

In 2009 heeft Ressor Wonen een ondernemingsplan voor de periode 2009-2013 opgesteld. Hierin beschrijft de corporatie haar missie als volgt:

Wij streven naar tevreden klanten in alle klantsegmenten en realiseren een goed en gedifferentieerd woningaanbod voor diverse doelgroepen met bijzondere aandacht voor de lagere inkomensgroep en andere kwetsbare groepen.

Onder een goed woningaanbod verstaat Ressor Wonen volgens haar visie ook een leefbare wijk, een combinatie van woon-, zorg- en welzijnsdiensten en keuzevrijheid voor klanten. Daarbij heeft de corporatie duidelijk oog voor de sociale component van het wonen. Om de missie verder invulling te geven wil Ressor Wonen investeren in maatschappelijk vastgoed en is de corporatie bereid beheersbare risico's te accepteren bij investeringen in leefbaarheid, wonen, welzijn en zorg. Gezamenlijk met belanghebbenden bepalen wat goed wonen voor mensen betekent, is een belangrijk uitgangspunt voor de corporatie.

Door middel van (strategische) doelstellingen worden de missie en visie in het ondernemingsplan als volgt uitgewerkt:

1. *Klantgestuurd en resultaatgericht. Ons (meerjaren)beleid komt tot stand vanuit communicatie over en weer met de samenleving. Wij communiceren structureel over gevoerd en te voeren beleid met onze klanten en belanghebbenden.*
2. *Vastgoedbeheer. Onze woningvoorraad is kwalitatief en kwantitatief op maat, het aanbod stemmen wij af op de (toekomstige) vraag. Segmentering in kwaliteitsniveaus leidt tot een optimale afstemming tussen prijs en kwaliteit en een gegarandeerde basiskwaliteit voor de gehele voorraad. Het in 2006 opgestelde strategisch voorraadbeleid (SVB) wordt jaarlijks getoetst en waar nodig bijgesteld op basis van vraagontwikkeling en marktomstandigheden.*
3. *Maatschappelijk rendement. Het gaat ons hierbij om de maatschappelijke meerwaarde op het terrein van huisvesting, zorgverlening en leefbaarheid. Het letterlijk en figuurlijk zichtbaar maken van de maatschappelijke effecten van financiële en sociale investeringen.*
4. *Samenwerking. Wij hebben de ambitie om de natuurlijke, vanzelfsprekende partner te zijn voor alle woongerelateerde initiatieven in Rozenburg. Dit vraagt verdieping, intensivering van de relatie met de belanghebbenden en wederzijdse afspraken over volkshuisvestelijke thema's.*
5. *Transparante bedrijfsvoering. Wij staan voor 'maatschappelijke inbedding en transparante verantwoording', intern toezicht (governance) en externe toetsing en verantwoording.*
6. *Financiële continuïteit. Als maatschappelijke onderneming met maatschappelijk kapitaal hebben wij een solide financiële huishouding en een continu inzicht in de verwachte ontwikkeling van de vermogenspositie. Investeringen doen wij op basis van beheersbare risico's.*

In de position paper geeft de corporatie aan dat zij haar lokale focus wil behouden, de activiteiten op het gebied van de leefbaarheid zoveel mogelijk in stand wil houden en dat Ressor Wonen blijft investeren in duurzaamheid en betaalbaarheid. Ook het verminderen van het grote aantal sociale huurwoningen met behoud van de relatief hoge slaagkans voor de primaire doelgroep is een doelstelling voor de komende jaren. Het position paper sluit aan bij de koers die de corporatie met het Strategisch Meerjarenplan 2014-2018 wil inslaan.

2.5 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven

Ressor Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Op basis van bijkomende pluspunten beoordeelt de commissie de Ambities in relatie tot de opgaven met een 7.

De ambities van Ressor Wonen passen bij de opgaven in haar werkgebied. De ambities, zoals beschreven in paragraaf 2.4, zijn grotendeels uitwerkingen van en aanvullingen op de opgaven die in het werkgebied spelen. In vergelijking met de extern gestelde opgaven stelt de corporatie zichzelf meer ambities op het gebied van leefbaarheid. Ook valt het de commissie op dat Ressor Wonen een brede verantwoordelijkheid voelt voor Rozenburg die verder gaat dan het wonen alleen. Een voorbeeld van de brede verantwoordelijkheid is de investering in 20 appartementen aan de Boulevard waardoor dit voor Rozenburg belangrijke project doorgang kon vinden.

De commissie ziet een pluspunt in de manier waarop Ressor Wonen in de gemaakte ondernemingsplannen aansluit op relevante signalen uit de omgeving. De gemeentelijke structuur – en daarmee de wijze waarop de gemeente betrokken is bij het dorp Rozenburg – is in de afgelopen jaren enkele keren gewijzigd. De commissie heeft waardering voor de wijze waarop de corporatie erin slaagt om haar ambitie in Rozenburg bij de gemeente voor het voetlicht te krijgen.

2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt 7,5. Dit cijfer komt tot stand door weging van de beoordelingen Presteren naar Opgaven (75 procent) en Ambities in relatie tot de opgaven (25 procent).

Presteren naar Opgaven en Ambities			
		Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,6	75%
Ambities in relatie tot de opgaven		7,0	25%
Gemiddelde score		7,5	

3 Presteren volgens Belanghebbenden

Belanghebbenden van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kan er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. Dit hoofdstuk gaat over het oordeel dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Ressor Wonen. Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal zes face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Ressor Wonen. De cijfers en tips van de belanghebbenden zijn zonder verdere beoordeling van de visitatiecommissie gepresenteerd in dit hoofdstuk.

3.1 De belanghebbenden van Ressor Wonen

Huurdersorganisatie

Ressor Wonen heeft een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met Huurdersvereniging Rozenburg. De huurdersvereniging heeft een actief bestuur van vijf personen. Enkele keren per jaar wordt een ledenvergadering georganiseerd. De corporatie voert elke twee maanden overleg met de huurdersvereniging.

In de complexen Amstelstraat, IJsselstraat, Blankenburg, Den Uylboulevard, de Dalen (hoogbouw), Boulevard en de Woontoren aan de Essendaal zijn bewonerscommissies actief. Regelmatig vindt overleg plaats over allerlei zaken, ook in het kader van leefbaarheid.

De huurders zijn zeer tevreden met hun corporatie. Hun inbreng wordt goed opgepakt door de corporatie.

Gemeente Rotterdam

De zelfstandige gemeente Rozenburg is in 2010 een deelgemeente van Rotterdam geworden. Gedurende de periode 2010 tot met 2013 heeft de deelgemeente Rotterdam Rozenburg gefunctioneerd. Met de gemeente Rotterdam heeft de corporatie geen regelmatig bestuurlijk overleg. De gemeente Rotterdam voerde vooral overleg met de vier grote corporaties. Ressor Wonen heeft tussen 2010 en 2013 wel regelmatig overleg gehad met de deelgemeente, zowel met de portefeuillehouders als op ambtelijk niveau.

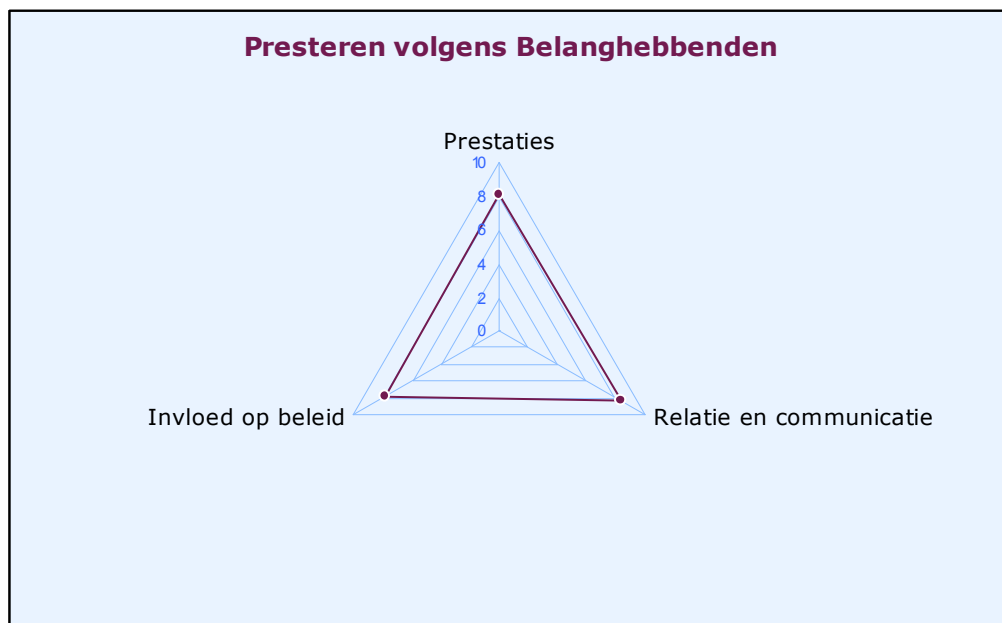
Na het afschaffen van de deelgemeenten in 2014 zijn gebiedscommissies ingesteld. De gebiedscommissie adviseert het stadsbestuur over het gebiedsplan, organiseert participatie en ziet toe op de uitvoering van het gebiedsplan. Ressor Wonen heeft bij de gemeente sinds 2014 vooral te maken met de Dienst Stadsontwikkeling en de gebiedscommissie Rozenburg. De commissie heeft gesproken met vertegenwoordigers van zowel de Dienst Stadsontwikkeling als de gebiedscommissie. Beide gremia spreken hun waardering uit voor de prestaties van Ressor Wonen in de afgelopen periode. Vanuit de Dienst Stadsontwikkeling is bovendien waardering voor de professionele manier waarop de corporatie binnen de nieuwe gemeentelijke verhoudingen aandacht vraagt voor Rozenburg.

Zorg, welzijn en politie

Ressort Wonen werkt samen met diverse zorg- en welzijnspartijen. Careyn is een organisatie die zich richt op thuiszorg, wonen met zorg en welzijn. Careyn huurt 40 zorgwoningen in complex Blankenburg van Ressort Wonen. Ook de thuiszorg van Careyn heeft hier een kantoor. Met Careyn heeft de corporatie verder een relatie door de planontwikkeling voor PG-woningen.

In het Lokale Zorg Netwerk is een groot aantal partijen vertegenwoordigd, waaronder Maatschappelijk Werk, Ressort Wonen, politie, Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Verslavingszorg, psychiatrische hulpverlening en de GGD. Ressort Wonen heeft in dit netwerk vooral een signalerende functie. De commissie heeft gesproken met vertegenwoordigers van Careyn, de GGD en politie.

3.2 Beoordeling belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties		8,1	50%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,7		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	8,4		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	8,4		
4. (Des)investeringen in vastgoed	8,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8,2		
Relatie en communicatie		8,3	25%
Invloed op beleid		7,8	25%
Gemiddelde score		8,1	

Detailbeoordeling belanghebbenden	Huurders	Gemeente	Overige belanghebbenden	Gemiddelde cijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	8,2	7,8	7,0	7,7
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	9,2	8,1	7,8	8,4
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	8,6	8,6	8,0	8,4
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,4	8,6	8,0	8,0
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8,8	7,9	8,0	8,2
Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	8,4	8,8	7,8	8,3
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	7,8	8,0	7,5	7,8

3.3 Verbeterpunten belanghebbenden

Belanghebbenden zijn gevraagd om verbeterpunten mee te geven aan de corporatie. De door belanghebbenden genoemde verbeterpunten zijn hieronder weergegeven.

Strategie

- De gemeente wil graag met de corporatie in gesprek over de strategie voor Rozenburg op middellange termijn in een regionale context. De gemeente waardeert daarbij de focus van de corporatie op zakelijke argumenten en het eigene van haar werkgebied.
- Daarnaast vindt de gemeente het belangrijk om te komen tot nieuwe prestatieafspraken.
- Omdat de investeringsopgave in Rozenburg in de toekomst beperkter zal zijn dan in de afgelopen jaren bevelen belanghebbenden aan om serieus te kijken naar wat Ressor Wonen in de regio kan doen. Een focus op Voorne-Putten ligt daarbij voor de hand.

Doelgroepen

- Belanghebbenden zien meer mensen die door een plotselinge inkomensachteruitgang in de problemen komen bij het betalen van de huur. Belanghebbenden vragen aandacht voor deze groep.
- De corporatie zou de 10% ruimte om sociale huurwoningen aan middeninkomens toe te wijzen nog meer moeten gebruiken. Op die manier kan de corporatie werken aan een goed evenwicht tussen lagere en middeninkomens.
- De corporatie kan volgens een belanghebbende beter haar best doen om jonge mensen binnen te halen of te houden. Dit is belangrijk voor een evenwichtige leeftijdsopbouw van de bevolking.

Leefbaarheid

- Houd aandacht voor de leefbaarheid en de kwaliteit van wijken en buurten. Daarbij is het volgens belanghebbenden ook van belang om – in samenwerking met de gemeente – oog te hebben voor de problemen in de particuliere woningvoorraad.
- Een andere belanghebbende vult hierbij aan dat aandacht voor wijken en buurten breder opgevat kan worden dan alleen zelf investeren. Het gaat ook over samen met bewoners en gemeente naar creatieve oplossingen zoeken.
- De corporatie zou meer het voortouw kunnen nemen om samen met gemeente en particuliere eigenaren te werken aan de kwaliteit van de openbare ruimte bij complexen met zowel huur- als koopwoningen.

Organisatie

- Je kunt gemakkelijk binnenlopen bij Ressort Wonen. Belanghebbenden geven mee om deze laagdrempeligheid van de organisatie vol te houden.

3.4 Conclusies en motivatie

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Ressort Wonen een 8,1 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Alle onderdelen worden als goed beoordeeld door belanghebbenden. De huisvesting van bijzondere doelgroepen en de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer krijgen de hoogste score: gemiddeld een 8,4.

a. Maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de vijf prestatievelden. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,7.

Er zijn volgens de huurdersvertegenwoordiging ruim voldoende woningen voor de doelgroep. Vanuit de politie wordt aangegeven dat vier jaar geleden zorg is uitgesproken over de focus op de primaire inkomensdoelgroep. Juist in een dorp als Rozenburg is het belangrijk om ook woningen voor middeninkomens aan te bieden zodat een gemengde bevolkingssamenstelling ontstaat. In dat licht is het volgens enkele belanghebbenden goed dat Ressort Wonen steeds meer middeldure en duurdere huurwoningen aanbiedt. Door de huurverhoging komen wel meer huurders in de problemen. De corporatie erkent dit volgens de huurders en houdt de huurverhoging binnen de mogelijkheden zo laag mogelijk, ook om verdere krimp zoveel mogelijk te voorkomen. Daarnaast kijkt de corporatie goed naar de inkomens bij toewijzing.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 8,4.

Bij project Blankenburg zijn volgens de huurders nieuwe woningen en zorgvoorzieningen toegevoegd voor een goede huurprijs. Ook zijn de huurders positief over het project voor PG-woningen dat momenteel in ontwikkeling is. De corporatie doet volgens de huurders heel erg haar best om voor iedereen een geschikte woonruimte te bieden. Naast investeringen in nieuwbouw biedt de corporatie ook goede begeleiding bij bijvoorbeeld verhuizingen en Wmo-aanvragen. De huurders waarderen het dat de corporatie sterk kijkt naar de individuele situatie van huurders en woningzoekenden. Signalen van problemen worden goed doorgegeven aan zorgorganisaties. De zorgorganisaties waarderen verder de mate waarin Ressor Wonen investeert in geschikte woningen voor bijzondere doelgroepen. In de bestaande voorraad zijn inmiddels voldoende woningen aangepast voor senioren.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 8,4.

Het valt belanghebbenden op dat de corporatie veel aandacht heeft voor de kwaliteit van haar woningen. De opvolging van reparatieverzoeken en calamiteiten is volgens de huurdersorganisatie zeer goed. Niet alleen de technische kant, maar ook hoe de corporatie bewoners begeleidt bij calamiteiten zoals bij wateroverlast en bij brand. Een kanttekening plaatsen de huurders bij de volgens hen slordige oplevering van nieuwbouwcomplex Blankenburg. Zowel esthetisch als qua rollator-toegankelijkheid was de opleverkwaliteit niet optimaal.

Er is veel waardering bij de belanghebbenden voor de initiatieven die Ressor Wonen ontplooit op het gebied van duurzaamheid en energiebesparende maatregelen. Belanghebbenden waarderen het verder dat Ressor Wonen zich als deelnemer in Verenigingen van Eigenaren ook hard maakt voor het onderhoud van particuliere woningen.

(Des)investeren in vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 8,0.

Gezien de omvang van de organisatie doet Ressor Wonen volgens belanghebbenden veel investeringen in het vastgoed. Belanghebbenden zien dat de corporatie de mogelijkheden om voor hogere inkomensgroepen te investeren benut. Ook de investeringen in het samenvoegen van woningen worden opgemerkt. De gemeente vult aan dat de corporatie niet achterover leunt, ondanks dat de situatie in Rozenburg overzichtelijker is dan in de stad Rotterdam. Een belanghebbende geeft aan het te waarderen dat de corporatie nu al nadenkt over hoe men op langere termijn rekening kan houden met de demografische krimp. Ressor Wonen heeft volgens belanghebbenden het lef om projecten mogelijk te maken. Belanghebbenden zijn ook van oordeel dat de corporatie prudent omgaat met haar financiële mogelijkheden.

De huurders geven op dit onderdeel een 7,4. Ze vinden dat Ressor Wonen op dit onderdeel niet hoger hoeft te scoren – c.q. beter hoeft te presteren op dit onderdeel – omdat de situatie in Rozenburg hier ook niet om vraagt.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 8,2.

Volgens de gemeente heeft Ressor Wonen de afgelopen vier jaar altijd haar maatschappelijke verantwoordelijkheid opgepakt, onder meer door de inzet van huismeesters. De huurders waarderen de ondersteuning bij activiteiten om huurders met elkaar in contact te brengen.

De huurders zien hierin ook een positief gevolg van het aanstellen van een participatiemedewerker door de corporatie. Ook de rol van de huismeesters, onder meer in het aanspreken van bewoners, wordt door de huurders gewaardeerd.

Bij dit onderwerp zien belanghebbenden wel een duidelijke knip tussen de afgelopen jaren en de toekomst. De gebiedscommissie is van oordeel dat de corporatie weliswaar minder mag doen aan leefbaarheid, maar dat zij zich soms ook lijkt te verschuilen achter de belemmeringen vanuit nieuwe regelgeving. Als de corporatie zich nog meer terugtrekt dan op dit moment, dan ontstaan er volgens de gemeente problemen met de leefbaarheid in Rozenburg.

b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 8,3.

De belanghebbenden waarderen het dat Ressor Wonen open staat voor hun inbreng. Volgens de huurdersorganisatie wordt er goed naar huurders geluisterd. Zaken die huurders aandragen worden goed opgepakt. Huurders zien hierin wel een verschil tussen zaken die Ressor Wonen zelf in de hand heeft en zaken waarin zij van andere partijen afhankelijk is. De huurders vinden dat de corporatie haar samenwerkingspartners steviger kan aanspreken op klachten van huurders over die samenwerkingspartners. Vanuit de Dienst Stadsontwikkeling is er waardering voor de wijze waarop men op de hoogte wordt gehouden van de activiteiten van de corporatie.

Wat opvalt, is dat de corporatie oog heeft voor Rozenburg als geheel. Ressor Wonen komt op een constructieve en vasthoudende manier op voor de belangen van Rozenburg. Voor een kleine corporatie heeft Ressor Wonen volgens de gemeente een verrassend goede inbreng, de corporatie laat zich niet wegcijferen. De corporatie weet goed wat haar mogelijkheden zijn in de samenwerking met de gemeente Rotterdam. Tegelijkertijd vraagt de corporatie soms meer van de gemeente dan de gemeente kan bieden. De gebiedscommissie geeft aan dat de relatie met de corporatie goed in balans is. Ook andere belanghebbenden zijn tevreden over de contacten met de corporatie. Het is gemakkelijk om contact te leggen met alle niveaus in de organisatie.

c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,8.

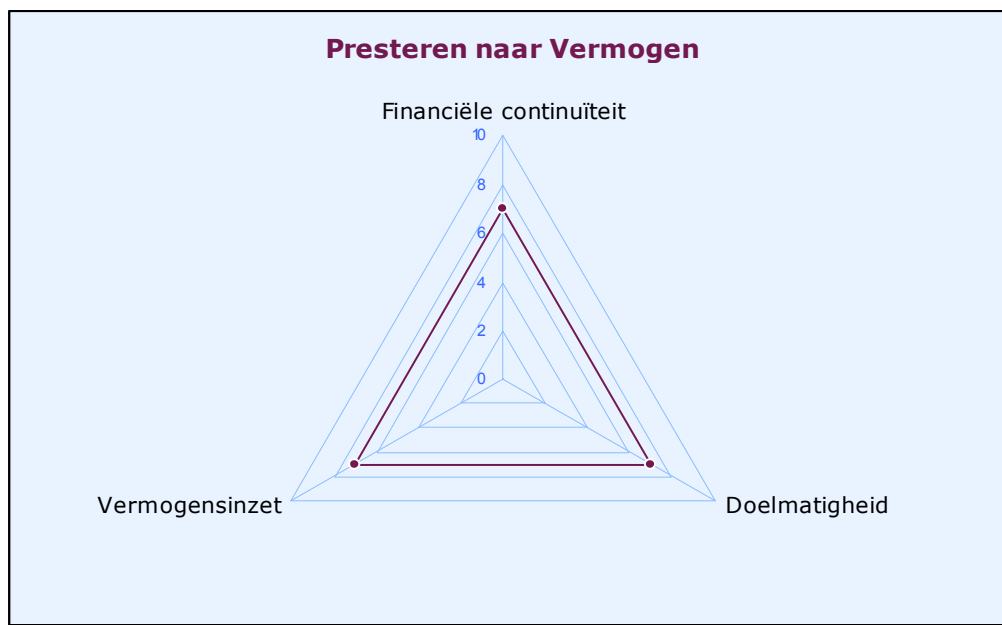
Er wordt opvolging gegeven aan de inbreng die de huurdersorganisatie heeft. Een voorbeeld is de wijze waarop Ressor Wonen inspringt op signalen over het onderhoud van complexen. Daarnaast geven zorg- en welzijnspartijen en de politie aan dat de corporatie vaak ingaat op vragen die men stelt.

Ook in een veranderende context zoekt de corporatie volgens belanghebbenden naar mogelijkheden om afspraken na te komen. Een voorbeeld daarvan is de voorgenomen realisatie van PG-woningen. Belanghebbenden geven aan dat Ressort Wonen ook wel eens nee zegt tegen hun inbreng. In het algemeen heeft men daarbij de indruk dat de corporatie goed verschillende belangen afweegt. Als de corporatie nee zegt tegen vragen van belanghebbenden geeft men duidelijk aan wat daarvan de reden is. Dat maakt dat belanghebbenden zich serieus genomen voelen.

4 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Ressort Wonen, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van financiële continuïteit, financieel beheer, doelmatigheid en de vermogensinzet.

4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen			
		Cijfer	Weging
Financiële continuïteit		7	30%
Doelmatigheid		7	30%
Vermogensinzet		7	40%
Gemiddelde score		7,0	

4.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of de corporatie haar financiële positie als maatschappelijk ondernemer in voldoende mate duurzaam op peil houdt. Ressort Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Op basis van bijkomende pluspunten waardeert de commissie dit onderdeel met een 7.

De commissie ziet dat Ressort Wonen waarborgen heeft om langdurig in staat te blijven haar maatschappelijke functie uit te oefenen. De corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen.

Ressort Wonen heeft over de jaren 2010 tot en met 2012 steeds een positief continuïteitsoordeel (A1) van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) ontvangen. Daarmee stelt het CFV vast dat de door de corporatie voorgenomen activiteiten passen bij haar financiële situatie. Ook de solvabiliteit wordt door het CFV voldoende geacht. In 2013 is een nieuwe beoordelingssystematiek van kracht geworden. Uit de toezichtsbrief over 2013 blijkt dat er op basis van het onderzoek van het CFV geen reden is om te twijfelen aan de financiële continuïteit van Ressort Wonen.

Door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) wordt jaarlijks een oordeel gegeven over de rentedekkingsgraad (Interest Coverage Ratio = ICR). De rentedekkingsgraad geeft aan hoe vaak uit de operationele kasstroom de verschuldigde rente over aangetrokken leningen kan worden betaald. Met de operationele kasstroom moet volgens het WSW minimaal 1,3 (wordt 1,4) keer de verschuldigde rente betaald kunnen worden. Bij Ressort Wonen fluctueerde de rentedekkingsgraad op basis van de winst- en verliesrekening in de periode 2009-2012 tussen 1,9 en 2,6. Op basis van de kasstroomopgave bedroeg die in 2011/2012 gemiddeld 2,1. Bij beide berekeningswijzen ligt de ratio dus ruim boven de eis van het WSW. De hoge ratio resulteert uit een enerzijds weliswaar relatief lage netto kasstroom, maar anderzijds ook relatief (zeer) lage rente-uitgaven. In de prognose 2013/2017 daalt de ICR naar 1,6, nog altijd boven de eis van het WSW.

De Loan to Value (LTV) drukt het totaal van de leningenportefeuille uit in een percentage van de bedrijfswaarde van het vastgoed. Het beleid van WSW is dat dit percentage maximaal 75 procent mag zijn. Bij Ressort Wonen lag dit steeds onder het maximum. Het WSW beoordeelt ook de Debt Service Coverage Ratio (DSCR): een kengetal dat aangeeft of er voldoende operationele kasstromen worden gegenereerd voor de rente en aflossing die Ressort Wonen moet betalen. Bij Ressort Wonen ligt de DSCR in 2013 met 2,5 boven de minimumeis van het WSW (1,0).

Naast het voorgaande ziet de commissie een pluspunt waardoor Ressort Wonen het ijkpunt overstijgt. De corporatie stuurt op integrale kasstromen. Er worden scenario's gemaakt om de financiële gevolgen van externe ontwikkelingen en eigen beleidskeuzes in kaart te brengen. De commissie constateert dat Ressort Wonen zich op dit onderdeel heeft verbeterd ten opzicht van de vorige visitatie.

Doelmatigheid

Bij dit onderdeel wordt door de commissie beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Ressort Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Op basis van bijkomende pluspunten waardeert de commissie dit onderdeel met een 7.

Kerngegevens	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten per vhe (2012)	€ 1.251	€ 1.349	€ 1.396
Toename netto bedrijfslasten (2009-2012)	5,4%	1,0%	-0,5%
Aantal vhe per fte (2012)	115	90	89
Personeelskosten per fte (2012)	€ 70.187	€ 67.855	€ 66.128

Bron: CFV, *Corporatie in Perspectief* (2013)

De netto bedrijfslasten van Ressor Wonen liggen iets lager dan het gemiddelde. Wel is de toename van de bedrijfslasten tussen 2009 en 2012 groter dan bij de corporaties in de referentiegroep. Deze toename wordt veroorzaakt door de verhoging van lokale belastingen. In 2013 bedroegen de bedrijfslasten (personele kosten + overige bedrijfslasten) volgens het jaarverslag bijna 35 procent van de opbrengsten, in 2011 was dat 32,5 procent. Ressor Wonen heeft ten opzichte van het aantal woningen minder personeel in dienst dan andere corporaties. Wel liggen de kosten per fulltime medewerker hoger dan gemiddeld.

De commissie ziet een pluspunt in het feit dat Ressor Wonen jaarlijks plannen maakt om de efficiëntie van de organisatie verder te verbeteren, bijvoorbeeld over het stroomlijnen van werkprocessen en over contractmanagement. In de managementrapportages wordt de voortgang hiervan bijgehouden. Een tweede pluspunt is het feit dat gedurende de hele visitatieperiode de bedrijfslasten onder het niveau van de referentie lagen.

Vermogensinzet

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en/of zij haar financiële mogelijkheden benut voor het realiseren van prestaties.

Ressor Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Op basis van bijkomende pluspunten waardeert de commissie dit onderdeel met een 7.

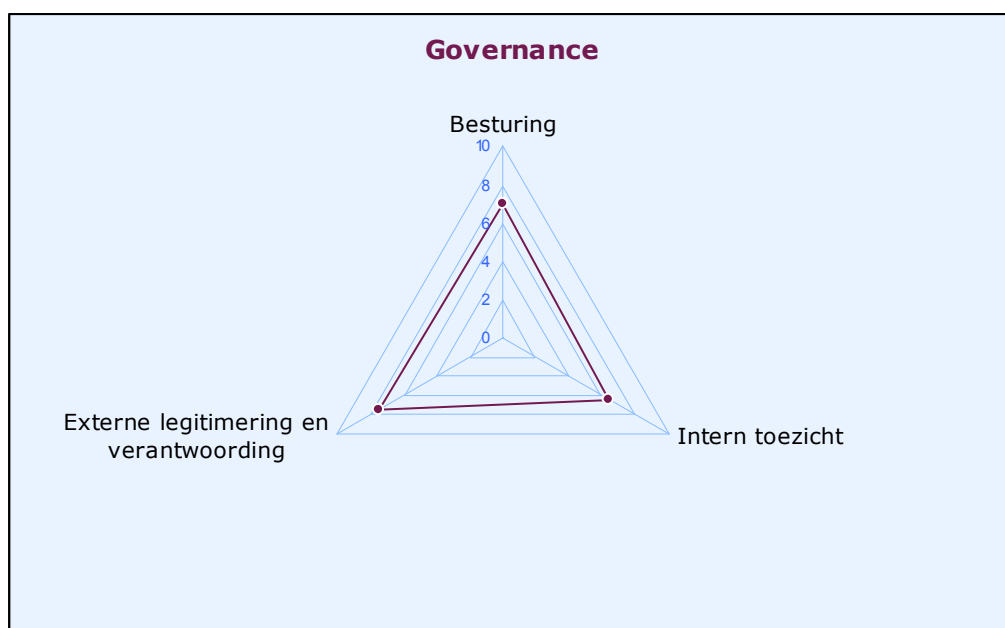
De commissie constateert dat de corporatie haar vermogen op afgewogen wijze inzet en dat motiveert. Ze doet dit zowel in de schriftelijke verslaglegging als in de gesprekken met de commissie. Bij de afweging over de inzet van vermogen houdt de corporatie naar het oordeel van de commissie voldoende rekening met de kwetsbare marktpositie van Rozenburg in de regio Rijnmond.

De commissie ziet een pluspunt in de wijze waarop de inzet van het vermogen door de corporatie wordt geëvalueerd. De corporatie heeft bij de inzet van haar vermogen steeds een duidelijk beeld van de beoogde maatschappelijke effecten. Voorbeelden hiervan zijn de evaluatie van het wijkplan Dalen en de afweging over het aankopen van 20 appartementen die de realisatie van een project met in totaal 64 woningen mogelijk maakte.

5 Governance

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie.

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance			
	Cijfer	Cijfer	Cijfer
Besturing			7,0
- Plan		7	
Visie	7		
Vertaling doelen	7		
- Check		7	
- Act		7	
Intern toezicht			6,4
- Functioneren RvC		7,3	
Samenstelling van de RvC	8		
Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord	7		
Zelfreflectie	7		
- Toetsingskader		6	
- Toepassing Governancecode		6	
Externe legitimering en verantwoording			7,5
- Externe legitimatie		8	
- Openbare verantwoording		7	
Gemiddelde score			7,0

5.2 Conclusies en motivatie

Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Plan

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een 7,0. Bij de planfase beoordeelt de commissie twee onderdelen: visie en vertaling doelen. Deze twee onderdelen worden hieronder toegelicht.

- **Visie**

Ressort Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De corporatie heeft een actuele visie vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. Deze visie is vastgelegd in het ondernemingsplan. Op basis van bijkomende pluspunten beoordeelt de commissie dit meetpunt met een 7.

De commissie ziet een pluspunt in het feit dat het nieuwe Strategisch Meerjarenplan 2014-2018 concreet is uitgewerkt. De inbreng van belanghebbenden is voor het Strategisch Meerjarenplan opgehaald in vier uitgebreide themabijeenkomsten. De behoeften en wensen van belanghebbenden zijn daardoor beter in beeld dan bij het eerdere ondernemingsplan. Ook dat ziet de commissie als een pluspunt.

- **Vertaling doelen**

Ressort Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat zij haar ondernemingsplan heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden. Deze komen terug in concrete doelstellingen in het ondernemingsplan. In de jaarplannen per afdeling komen de doelen uit het ondernemingsplan herkenbaar terug en worden deze verder gespecificeerd. Op basis van bijkomende pluspunten beoordeelt de commissie dit meetpunt met een 7.

De commissie ziet een pluspunt in de actieve wijze waarop Ressort Wonen de doelen uit het ondernemingsplan vertaalt naar de jaarplannen en de begroting. Op overzichtelijke wijze wordt de relatie van strategische en tactische doelen met de missie zichtbaar gemaakt. Ook zijn SMART geformuleerde maatstaven onderdeel van de jaarplannen. De doelen worden in de jaarplannen jaarlijks geactualiseerd. Op basis hiervan beoordeelt de commissie dit meetpunt als ruim voldoende.

Check

Ressort Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De corporatie beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (volkshuisvestelijk, financieel en op het gebied van de bedrijfsvoering) vorderen. Op basis van bijkomende pluspunten beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 7.

Ressort Wonen heeft veel aandacht voor de verbetering van de kwartaalrapportages. Ook de raad van commissarissen stuurt hier actief op. De verbeteringen die in 2013 zijn doorgevoerd komen van onderop uit de organisatie. Hierdoor zijn de kwartaalrapportages gedurende de gevisiteerde periode steeds beter bruikbaar geworden voor zowel de organisatie als de raad. De volkshuisvestelijke en financiële prestaties worden in samenhang gemonitord. Ook sluit de monitoring ruim voldoende aan op de geformuleerde doelen, zowel op strategisch, tactisch als operationeel niveau. De commissie waardeert dit onderdeel daarom als ruim voldoende.

Act

Ressort Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd. In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren en in tweede instantie door de doelen te heroverwegen en als daar aanleiding voor is gemotiveerd aan te passen. Op basis van bijkomende pluspunten beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 7.

De commissie heeft geconstateerd dat zowel de organisatie als de raad elk vanuit hun eigen rol actief bijstuurt bij afwijkingen. De commissie ziet een pluspunt in de actieve wijze waarop de corporatie zich bewust is van de noodzaak om bij te sturen als zich nieuwe opgaven voordoen. Bij het overnemen van 20 appartementen van een projectontwikkelaar is bijvoorbeeld helder in beeld gebracht welke consequenties deze aankoop heeft voor andere doelstellingen.

Intern toezicht

De beoordeling van het Intern Toezicht bestaat uit drie meetpunten. Dit zijn: Het functioneren van de raad van commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode. De commissie beoordeelt het intern toezicht met een 6,4.

Functioneren RvC

Bij het functioneren van de RvC beoordeelt de commissie drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de RvC, de rolopvatting van de RvC en de wijze van zelfreflectie.

Hieronder worden deze onderdelen besproken en het oordeel toegelicht.

• Samenstelling van de RvC

Ressort Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Op basis van bijkomende pluspunten beoordeelt de commissie dit meetpunt met een 8.

De raad van commissarissen bestond eind 2013 uit vier leden (eerder vijf), van wie twee leden op voordracht van de huurders. De raad bestaat uit twee vrouwen en twee mannen. Een van de leden is woonachtig in Rozenburg. De raad heeft in 2012 voor het laatst een profielschets vastgelegd waarin onder andere de aandachtsgebieden volkshuisvesting/ruimtelijke ordening en financieel-economisch zijn opgenomen. De leden van de raad hebben diverse professionele achtergronden. De raad heeft er in 2013 voor gekozen om de aandachtsgebieden projectontwikkeling en marketing en communicatie niet expliciet aan een specifiek lid toe te wijzen. Dit is ingegeven door het feit dat deze aandachtsgebieden in de komende jaren minder op de voorgrond staan dan in de afgelopen periode.

De raad kan in het gesprek met de commissie duidelijk maken op welke wijze de huidige leden alle onderdelen van de profielschets kunnen afdekken. In het jaarverslag zou dit naar het oordeel van de commissie nog explicieter kunnen worden toegelicht.

De commissie ziet pluspunten in de wijze waarop de raad werkt aan haar samenstelling. De samenstelling is de afgelopen jaren duidelijk diverser geworden en de werkwijze professioneler. De raad wijkt af van het gebruikelijke aantal van 5 of 7 leden maar heeft het aantal leden met één verlaagd en kan de reden daarvan goed motiveren. De raad levert hiermee een bijdrage aan het verminderen van de bedrijfslasten. Tevens kan de raad aantonen dat alle deskundigheidsgebieden uit de profielschets nog steeds zijn afgedekt. Verder is er een procedure voor situaties waarin de stemmen staken.

De actieve wijze waarop deskundigheidsbevordering plaatsvindt – onder meer door het volgen van seminars en bijeenkomsten van de Vereniging van Toezichthouders (VTW) – is naar het oordeel van de commissie ook een pluspunt.

- **Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord**

Ressort Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Op basis van bijkomende pluspunten beoordeelt de commissie dit meetpunt met een 7.

De raad is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord. De commissie ziet een pluspunt in de actieve en gedegen wijze waarop de raad deze rollen onderscheidt en invult.

De raad heeft in de afgelopen jaren actief gezocht naar werkwijzen waarbij op hoofdlijnen toezicht wordt gehouden. Door het verbeteren van de rapportages aan de raad is de neiging om op details te sturen verminderd. De commissie waardeert de wijze waarop de raad hier bewust aandacht voor heeft.

De raad van commissarissen heeft een duidelijk eigen beeld van welke informatie noodzakelijk is voor het houden van toezicht en toont zich alert met betrekking tot het verkrijgen van de benodigde informatie van de bestuurder. De raad benut daarnaast ook steeds beter het contact met de werkvloer om voeling te houden met wat er leeft in de organisatie.

De raad heeft vanwege de beperkte omvang van de corporatie geen remuneratiecommissie. Wel zijn twee leden aangewezen die in eerste instantie de werkgeversrol vervullen. Jaarlijks volgen deze leden een cyclus van drie gesprekken waarin de prestatieafspraken, de voortgang en de beoordeling van de resultaten met de bestuurder worden besproken. De beoordeling van de bestuurder vindt mede plaats op basis van 360 graden feedback. De commissie heeft waardering voor de professionele wijze waarop de werkgeversrol is ingericht.

- **Zelfreflectie**

Ressort Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Op basis van bijkomende pluspunten beoordeelt de commissie dit meetpunt met een 7.

De raad van commissarissen heeft in de gevisiteerde periode elk jaar een zelfevaluatie uitgevoerd. Eens per twee jaar wordt de zelfevaluatie uitgevoerd onder externe begeleiding.

De commissie ziet een pluspunt in de wijze waarop de resultaten van de evaluatie worden doorgevoerd. De geconstateerde verbeterpunten worden toegelicht in het jaarverslag. De commissie heeft bovendien geconstateerd dat de verbeterpunten vervolgens worden opgevolgd. Op basis daarvan waardeert de commissie dit meetpunt als ruim voldoende.

Toetsingskader

Ressort Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de raad van commissarissen een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 6.

De commissie ziet dat de raad heeft gewerkt aan het op orde brengen en houden van het toetsingskader. De onderdelen van het toetsingskader zijn beschreven op de website van de corporatie. Het Strategisch Meerjarenplan 2014-2018 (eerder het ondernemingsplan 2009-2013) vormt een belangrijk onderdeel van het toetsingskader.

Toepassing GovernanceCode

Ressort Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie de Governancecode adequaat toepast. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 6.

De commissie constateert dat de naleving van de Governancecode niet slechts een formaliteit is, maar ook wordt doorleefd door de corporatie. In het jaarverslag worden afwijkingen van de code duidelijk en proactief toegelicht. Vanuit de raad is vroegtijdig aangedrongen op de openbaarmaking van het salaris van de bestuurder. In 2010 en 2012 is Ressort Wonen afgeweken van de maximale zittingstermijn van een lid van de raad van commissarissen. Dit is in 2010 toegelicht in het jaarverslag. In 2012 is een lid dat op dat moment te lang zat afgetreden. De commissie is van mening dat bij het aftreden gemeld had moeten worden dat dit lid inmiddels de termijn had overschreden. De commissie beoordeelt deze omissie als een onopzettelijke onzorgvuldigheid en ziet hierin geen reden om een minpunt toe te kennen.

Externe legitimering en verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. Dit onderdeel valt uiteen in twee meetpunten: Externe legitimatie en Openbare verantwoording.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,5.

Externe legitimatie

Ressort Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat zij voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. Op basis van bijkomende pluspunten beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 8,0.

Ressort Wonen heeft een duidelijk visie op haar rol in Rozenburg en de wijze waarop ze belanghebbenden hierbij betreft. De corporatie voelt zich niet alleen verantwoordelijk voor het wonen in Rozenburg, maar is ook zeer betrokken bij onder meer het voorzieningenniveau, werkgelegenheid en veiligheid. Dat uit zich ook in de wijze waarop de corporatie met haar belanghebbenden omgaat. De corporatie staat open voor inbreng van anderen. Onder meer door het organiseren van vier themabijeenkomsten voor het strategisch meerjarenplan, maar ook in het dagelijkse werk. Andersom spreekt de corporatie ook anderen aan op hun verantwoordelijkheid voor Rozenburg. De commissie ziet dat belanghebbenden deze opstelling zeer waarderen.

Openbare verantwoording

Ressort Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat ze haar prestaties in het jaarverslag presenteert en daarbij de afwijkingen toelicht. Op basis van bijkomende pluspunten beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 7,0.

De commissie ziet een pluspunt in de proactieve wijze waarop Ressort Wonen verantwoording aflegt aan haar belanghebbenden. De corporatie is transparant en stemt de verantwoording af op verschillende doelgroepen. De themabijeenkomsten vormen een belangrijk onderdeel van de openbare verantwoording.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Deel 3 Bijlagen bij het rapport

Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex



Catharijnesingel 5B
3511 GE UTRECHT
Postbus 8068
3503 RB UTRECHT
Tel. (030) 230 31 50
www.raeflex.nl
secretariaat@raeflex.nl

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : Ressort Wonen

Jaar visitatie : 2014

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden.

Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Ressort Wonen hebben.

Naam : de heer dr. E.V. Schaikwijk

Functie : algemeen directeur Raeflex B.V.

Datum : 12 november 2014

Handtekening

A handwritten signature in black ink, appearing to be "E.V. Schaikwijk", written over a horizontal line.

Onafhankelijkheidsverklaringen visitatiecommissie



Bladnummer 3

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Ressort Wonen te Rozenburg

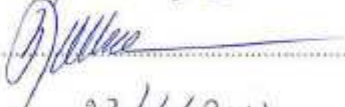
verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : de heer H.D. Albeda

Geboortedatum : 20/2/1959

Handtekening : 

Datum : 23/6/2014

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Ressort Wonen te Rozenburg

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

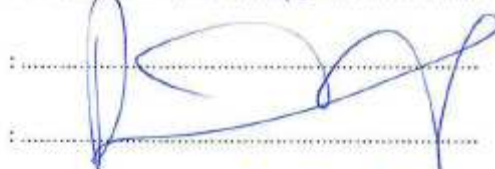
Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Rae!flex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : de heer ir. P. van Waning

Geboortedatum :

15-09-1948

Handtekening :



Datum :

2-7-2014

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Ressort Wonen te Rozenburg

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : de heer dr.ing. R. Dankert

Geboortedatum : 11-3-1981

Handtekening : 

Datum : 23/6/2014

Bijlage 2 Curricula vitae

Raeflex werkt met een netwerk van onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven. Een brede managementervaring en veel kennis en expertise op de gebieden financieel, bestuurlijk, volkshuisvesting, wonen en zorg, management, organisatieontwikkeling of corporate communicatie is bij onze visitatoren aanwezig. Raeflex hanteert een gedragscode voor alle visitatoren en secretarissen. Naast onze visitatiemethodiek borgen onze visitatoren de kwaliteit van onze visitaties.

Voorzitter

H.D. Albeda (Hein)



Korte kennismaking

Als zelfstandig adviseur houd ik me vooral bezig met burgerparticipatie en verantwoording voor gemeentes. Ik publiceer regelmatig over vraagstukken op het snijvlak tussen individueel belang en collectief belang. Sinds 2011 richt ik me ook op de verantwoording en de governance van verzekeraars. Als adviseur bij gemeentes hoor en zie ik meestal hoe gemeentes tegen corporaties aankijken; als visitator bij woningcorporaties zie ik het omgekeerde. Ik vind het belangrijk dat de maatschappij ziet wat corporaties voor elkaar krijgen. Als corporaties het beter kunnen doen, dan moet dat ook zichtbaar zijn. Als corporaties het goed doen, hoort daar de erkenning van de maatschappij bij.

Visitaties

Visitaties zijn belangrijk voor de verantwoording van de corporaties en voor de ontwikkeling van corporaties. Ik vind het verantwoorden minstens zo belangrijk als het leereffect dat visitaties teweeg brengt. In mijn gesprekken focus ik op beide elementen. Vanuit mijn achtergrond als adviseur let ik scherp op de governance en de financiële bedrijfsvoering van corporaties. Verder kijk ik naar de wijze waarop corporaties hun maatschappelijke omgeving meenemen in het formuleren van hun beleidsagenda. Daarbij gaat het niet alleen om de inbreng van de belanghebbenden op de doelstellingen van de corporaties, maar ook of corporaties goed gebruik maken van de kennis van belanghebbenden op verschillende terreinen, zoals zorg en welzijn. De kwaliteit van de relatie met belanghebbenden is daarmee voor mij ook een belangrijk aandachtspunt in de visitaties.

Reeds gevisiteerd

2005 De Woonschakel Westfriesland, Medemblik
2005 Woningstichting Eerbeek, Eerbeek
2007 Wetland Wonen, Vollenhove
2007 Woonmij Dinkelborgh, Denekamp
2008 Gemeente Hoorn, Hoorn
2009 Hestia Groep, Landgraaf
2009 Woonstade, Groningen
2010 Domaas, Limburg
2010 Habeko Wonen, Hazerswoude-Dorp
2010 Woningstichting Kessel, Kessel
2010 Woningstichting Roermond, Roermond
2010 Woningstichting St. Joseph, Stamproy
2010 Woningvereniging Nederweert, Nederweert
2010 Woningvereniging Ubach over Worms, Landgraaf
2011 Alphons Ariëns, Druten
2011 Wetland Wonen, Vollenhove
2011 Woningstichting Wittern, Mechelen

2012 Lyaemer Wonen, Lemmer
 2012 Valburg (Midterm Review), Zetten
 2012 VitaalWonen, Limbricht
 2012 Woningstichting Naarden, Naarden
 2012 Goed Wonen (Midterm Review), Gemert
 2013 Woonwaard, Alkmaar
 2013 wonenCentraal, Alphen a/d Rijn
 2013 De Woonschakel, Medemblik
 2014 Stek, Lisse
 2014 Eemland Wonen, Baarn
 2014 Woonstichting Vooruitgang, Sassenheim
 2014 Woonstede, Ede
 2014 Ressort Wonen, Rozenburg
 2014 De Goede Woning, Apeldoorn
 2014 De Woonmensen, Apeldoorn
 2014 Ons Huis, Apeldoorn

Specifieke deskundigheid

- Bestuurservaring door het vervullen van diverse bestuursfuncties. Het meest recentelijk als voorzitter VVE de Kersentuin en stichting Agora Europa, gericht op de afstemming van de politieke agenda's van bestuur en burgers
- Lid Monitoring Commissie Governance Principes Verzekeraars
- Uitgebreide kennis van burgerparticipatie en overheidsverantwoording, ondermeer door de functie van directeur bij de stichting Rekenschap, gecombineerd met financiële deskundigheid

Kort CV

- Geboren in 1959
- Opleiding: Kandidaats en leraaropleiding Wiskunde; diverse trainingen strategisch wetgeven, governance, gespreksvaardigheden
- 1982-1990 Fractiemedewerker bij de PPR, later GroenLinks, eerst in de gemeenteraad van Amsterdam, vanaf 1986 bij de Tweede Kamer
- 1990-1999 Beleidsfuncties ondermeer bij de Consumentenbond en als consultant bij Andersson, Elfers en Felix
- 1999-2005 Directeur Stichting Rekenschap, een stichting die zich ten doel stelde de verantwoording over overheidsuitgaven aan burgers te verbeteren
- 2005-heden Zelfstandig adviseur

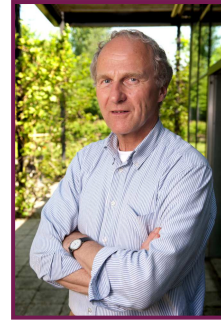
Nevenfuncties

- 2006-heden Bestuurslid Stichting Agora Europa, gericht op de afstemming van de politieke agenda's van bestuur en burgers
- 2008-heden Voorzitter VVE de Kersentuin
- 2012-2013 Lid monitoring commissie Governance Principes Verzekeraars
- 2013-heden Voorzitter commissie Advies Stichting Toetsing Verzekeraars

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/hein-albeda/0/369/a48>

Algemeen commissielid

Ir. P. van Waning (Paul)



Korte kennismaking

Mijn kennis in de volkshuisvesting heb ik in eerste instantie opgedaan in mijn functie als voorzitter van een raad van commissarissen, bij een corporatie in het oosten van het land. Daarvoor was ik vooral actief in het bedrijfsleven. Daarna hebben mijn werkzaamheden zich verbreed naar de corporatiesector. Van huis uit ben ik bedrijfskundige. Ik heb later in mijn loopbaan deze kennis aangevuld met een opleiding voor mediation. In mijn werk combineer ik de 'harde' kanten van strategie en financiering met de 'zachte' kanten van organiseren, zoals samenwerking en verbinding. Deze deskundigheid op beide terreinen zet ik in bij mijn werk als adviseur, bijvoorbeeld het leiden van beleidsbijeenkomsten en zelfevaluaties van RvC's. Daarnaast bemiddel ik bij arbeids- en zakelijke geschillen. Verder richt ik mij meer en meer op bestuurlijke en toezichthoudende functies.

Visitaties

Mijn focus bij visitaties ligt in dezelfde lijn als mijn werkzaamheden en kennis. Ik concentreer me dan ook vooral op Governance en Presteren naar Vermogen, maar ook op Presteren naar Opgaven en Ambities. Wat neemt een corporatie zich voor, hoe SMART formuleert men de doelstellingen en wat weet een corporatie daarvan te realiseren? Dat zijn belangrijke vragen om inzicht te krijgen in het functioneren van een corporatie. Daarover verantwoording afleggen is een van de functies van visitaties. Daarmee wordt duidelijk aan de buitenwereld wat een corporatie ambieert en waarmaakt, en wat men voor de toekomst kan verwachten. Visitaties zijn verder de basis voor verdere ontwikkeling van een corporatie zelf. Persoonlijk vind ik de functie van leren en verbeteren bij visitaties minstens zo belangrijk.

Reeds gevisiteerd

2008 IJsselsteinse Woningbouwvereniging, IJsselstein
2010 SSH Utrecht, Utrecht
2010 Woningstichting Hellendoorn, Hellendoorn
2011 Destion, Gennep
2011 Wonen Midden-Delfland, Maasland
2011 Woningstichting Ons Doel, Leiden
2014 Woonstichting SSW, De Bilt
2014 Ressort Wonen, Rozenburg

Specifieke deskundigheid

- Kennis van bedrijfseconomische vraagstukken bij corporaties
- Kennis en ervaring in toezichthoudende functies
- Gespreksvaardigheden op basis van de mediation opleiding

Kort CV

- Geboren in 1948
- Opleiding: Bedrijfskunde en mediation opleiding
- 1975-1979 Consultant bij NEHEM
- 1979-1987 Diverse functies bij Kluwer, waaronder directeursfunctie bij een Duitse vestiging (1983-1987)
- 1987-1992 Diverse functies op managers- en directieniveau bij uitgevers
- 1992-2013 Partner bij Claassen, Moolenbeek & Partners
- 2008-2012 Organisatieadviseur (en associé) bij Vannimwegen
- 2002-heden Partner bij Mediation Plus

Nevenfuncties

- 2004-2012 Voorzitter raad van commissarissen bij Woningstichting De Groene Waarden te Gorssel
- 2009-2013 Lid financiële commissie VTW - Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties
- 2010-2015 Vicevoorzitter Vereniging Het Zonnehuis (ouderenzorg)
- 2012-heden Lid (vanaf 2014 voorzitter) raad van commissarissen Woning te Ulft
- 2013-heden Vice-voorzitter raad van commissarissen Woningbedrijf Warnsveld

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/paul-van-waning/4/a82/808>

Secretaris

Dr. ing. R. Dankert (Ritske)



Korte kennismaking

In mijn werk houd ik me bezig met onderzoek, advisering en training op het brede terrein van ruimte en wonen. Gemeenten en vooral corporaties behoren tot mijn opdrachtgevers. Ik heb bij corporaties veel ervaring en kennis in de praktijk van de volkshuisvesting opgedaan. Ik heb als onderzoeker en adviseur gewerkt bij onder meer het OTB in Delft en Companen in Arnhem. Een van de opdrachten bij het laatste bureau betrof het houden van een evaluatieonderzoek naar het woonbeleid in opdracht van het ministerie. Daarnaast heb ik onderzoek gedaan naar buurtgericht werken door corporaties, onderzoek naar energiebesparingsmaatregelen en het ontwikkelen van strategisch voorraadbeleid bij corporaties. In 2011 ben ik gepromoveerd. Ik heb een proefschrift geschreven over de implementatie het Strategisch Voorraadbeleid met als titel 'Balanceren tussen uitvoering en bewuste afwijking van het beleid'. Vanaf 2012 werk ik als zelfstandig onderzoeker/adviseur in mijn eigen bureau. Ik ben daarnaast deeltijd docent Ruimtelijke Ordening en Planologie bij de Hogeschool Utrecht. Ook schrijf ik regelmatig blogs over corporaties en de ontwikkelingen in de volkshuisvesting.

Visitaties

Bij visitatiecommissies vervul ik de rol van secretaris. Ik bewaak de voortgang van het visitatietraject. Mijn taak is om ervoor te zorgen dat een traject goed verloopt en de commissie over voldoende informatie beschikt om tot een goed oordeel te komen. Ten slotte ben ik penvoerder van het rapport. Mijn ervaring als onderzoeker en adviseur in ruimte en wonen komt mij bij visitaties van pas. Ik beschik over voldoende kennis om de gegevens snel te kunnen doorgronden en de commissie te ondersteunen bij haar oordeelsvorming. Visitaties hebben een dubbele functie: verantwoording, gericht op de buitenwereld en verbetering, gericht op de eigen organisatie. Mijn motivatie om te visiteren ligt vooral in de mogelijkheid tot verbetering die visitaties bieden, hoe belangrijk ik verantwoorden ook vind.

Reeds gevisiteerd

Ritske Dankert werkt sinds begin 2013 als secretaris voor visitatiecommissies bij Raeflex en heeft daarbij een inwerktraject doorlopen.

- 2014 Wovesto, Sint-Oedenrode
- 2014 Woningstichting Putten, Putten
- 2014 Heuvelrug Wonen, Doorn
- 2014 Woonstichting SSW, De Bilt
- 2014 Ressort Wonen, Rozenburg
- 2014 Oosterpoort, Groesbeek
- 2014 Random Wonen, Pijnacker
- 2014 Rhenense Woningstichting, Rhenen

Specifieke deskundigheid

- Kennis van (beleids)processen bij corporaties
- Brede blik op het terrein van ruimtelijke ordening en wonen opgedaan door opdrachten bij corporaties, gemeenten, projectontwikkelaars, provincie en Rijksoverheid.

Kort CV

- Geboren in 1981
- 1998-2002 Ruimtelijke Ordening en Planologie aan de NHTV internationale hogeschool Breda
- 2002-2005 Sociale Geografie en Planologie aan de Rijksuniversiteit Groningen
- 2006-2010 Onderzoeker/adviseur bij het OTB, TU Delft
- 2010-2012 Onderzoeker/adviseur bij Companen, Arnhem
- 2011 gepromoveerd op implementatie strategisch voorraadbeleid
- 2012-heden Docent Ruimtelijke Ordening Hogeschool Utrecht
- 2012-heden Eigenaar/adviseur bij Ritske Dankert Ruimte en Wonen in Nijmegen

Meer informatie: www.ritskedankert.nl en <http://nl.linkedin.com/in/ritskedankert>

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	• Jaarverslagen (2010-2013) • Jaarplannen per afdeling (2010-2013) • Ondernemingsplan 2009-2013 • Strategisch voorraadbeleid 2011-2015 • Verkoopbeleid • Strategisch Meerjarenplan 2014-2018 • Notitie leefbaarheid • Projectenoverzicht • Woonvisie Rozenburg 2005-2015 • Structuurvisie Rozenburg 2010-2030 • Convenant Samenwerking gemeente Rotterdam (2014) • Regionale samenwerkingsafspraken 2014-2020 • Convenant screening aspirant huurders • Gebiedsafspraken 2013-2014 • Grote Woontest (2012) • Woningmarktonderzoek (2008) • Update woningmarktonderzoek (2011) • Werkwijze woonlastenwaarborg Ressort Wonen
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	• Overzicht belanghebbenden en contactpersonen • Metingen klanttevredenheid KWH (2010-2013) • Verslag themabijeenkomst Duurzaam en betaalbaar (2013) • Verslag themabijeenkomst Kerntaken (2013) • Verslag themabijeenkomst Kwaliteit (2013) • Verslag themabijeenkomst Wonen en zorg (2013) • Populaire jaarverslagen
Presteren naar Vermogen (PnV)	• Jaarbegrotingen (2010-2013) • Meerjaren(onderhouds)begrotingen en toelichtingen (2010-2013) • Kasstroomprognose 2014-2019 • Accountantsverslagen (2010-2013) • Managementletters (2010-2013) • Continuïteitsoordeel CFV (2010-2012) • Solvabiliteitsoordeel CFV (2010-2012) • Toezichtsbrief CFV (2013) • Corporatie in Perspectief (CFV, 2010-2013) • Investeringsstatuut • Memo's financiering niet-Deab • Kredietwaardigheid en faciliteringsvolume (brieven WSW) (2010-2013) • Kredietwaardigheidsanalyses • Stukken m.b.t. aankoop appartementen Boulevard • Stukken m.b.t. realisatie Blankenburg • Memo's huurbeleid • Memo huurmutatie zonnepanelen • Kwartaalrapportages (2010-2013) • Overzicht investeringen • Effectenindicator ISV project
Governance	• Verslagen RvC vergaderingen (2010-2013) • Checklist Governancecode • Oordeelsbrief minister (2010-2013) • Profielschets RvC (2012) • Reglement RvC (2009)

	• Periode rapportages voor de RvC (2010-2013) • Memo toezichts- en toetsingskader • Document over Wet normering topinkomens • Statuten Ressort Wonen
--	---

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal zes face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Ressort Wonen.

Raad van commissarissen

- Mevrouw E.L. Bal (voorzitter)
- De heer L.A. de Boer
- De heer W.L. Reurink
- Mevrouw M.E.N. Mulder

Directeur/bestuurder

- De heer J. Schrijver

Managementteam en coördinatoren

- De heer J. Anthonissen
- De heer S. de Jong
- De heer T. Hurman
- De heer J. van Dam
- De heer E. Bouwmeester

Huurdersvertegenwoordigers

- Mevrouw H. Barendregt-Burg
- De heer L.A. Klem
- De heer P. Breukel
- De heer A. van Oudheusden
- De heer J.G.W. de Groot

Gemeente Rotterdam

- Mevrouw P. Blok-Werkhoven (gebiedscommissie Rozenburg)
- De heer F. Schellenboom (gebiedscommissie Rozenburg)
- De heer H. Beekman (Stadsontwikkeling)
- De heer F. Pronk (Stadsontwikkeling)

Overige belanghebbenden

- De heer P. Zoon (coördinator welzijn Careyn)
- Mevrouw C. van der Houwen (coördinator thuiszorg Careyn)
- De heer J. Oranje (wijkteamchef politie Rozenburg)
- Mevrouw G. Leftew (coördinator Zorgnetwerk)

Bijlage 5 Prestatietabel

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2010-2013					Cijfer
1. Huisvesting van de primaire doelgroep					7,0
Woningtoewijzing en doorstroming					
• Beschikbaarheid woningen					
	2010	2011	2012	2013	
Goedkoop	564	537	500	401	
Betaalbaar	1593	1653	1664	1385	
Duur	118	147	165	504	
Duur > toeslaggrens	57	61	67	85	
Bron: CFV, Ressort Wonen					
• Passend toewijzen					
	Passend toegewezen				
2010	89,3%				
2011	78,3%				
2012	85,5%				
2013	94,2%				
Bron: CFV, Ressort Wonen					
• Keuzevrijheid voor doelgroepen					
Woningen worden aangeboden via Woonnet Rijnmond. Met de stadsregio zijn hierbij afspraken gemaakt over keuzevrijheid van woningzoekenden. Woningen worden toegewezen op basis van inschrijfduur. Ressort Wonen heeft in 2013 afspraken gemaakt over het screenen van kandidaten in een beperkt gebied (zie ook hieronder bij leefbaarheid).					
• Wachtlijst/slaagkans					
	Mutatiegraad				
2010	7,8%				
2011	11,8%				
2012	8,4%				
2013	8,2%				
Bron: CFV, Ressort Wonen					
Uit regionale onderzoeken blijkt dat de slaagkans in Rozenburg laag is. Dit komt doordat er veel actief woningzoekenden (reacties) zijn. Tegelijkertijd is in Rozenburg echter ook sprake van een bijzonder lage acceptatiegraad als gevolg van weigeringen en relatief veel 'no-show'. Daardoor ligt de werkelijke slaagkans hoger dan uit regionaal onderzoek blijkt.					
• Leegstand					
	Huurderving marktomstandigheden	Huurderving projectleegstand	Huurderving totaal		
2010			0,80%		
2011			1,36%		
2012	0,8%	0,9%	1,81%		
2013	1,01%	0,71%	1,72%		
Bron: CFV, Ressort Wonen					
• Maatregelen voor specifieke doelgroepen als starters, statushouders of jongeren					
Starters en jongeren:					
Bij aanbidding en adverteren worden woningen tot de kwaliteitskortingsgrens (€ 374,44 in 2013) speciaal voor de doelgroep jongeren tot 23 jaar gelabeld. Jaarlijks wordt ongeveer 15% tot 20% van alle aangeboden woningen aan deze groep verhuurd.					
Bij mutatie worden elk jaar enkele woningen getransformeerd tot starterswoning.					
Ressort Wonen maakt gebruik van MGE-verkoop en een startersrenteregeling bij verkoop van woningen. (Bron: jaarverslagen)					
Middeninkomens:					
Voor deze groep werkt Ressort Wonen aan het verhogen van de kwaliteit van bestaande woningen en een verschuiving van goedkope naar betaalbare woningen. Ook wordt nieuwbouw voor deze groep gerealiseerd en wordt gebruik gemaakt van MGE-verkoop met startersrenteregeling.					

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2010-2013				Cijfer																		
Statushouders:																						
	Aantal woningen voor statushouders	Aantal gehuisveste personen	Taakstelling																			
2010	2	7	Grotendeels voldaan																			
2011	3	12	Voldaan																			
2012	2	10	Voldaan																			
2013	4	4	Voldaan																			
Bron: Ressort Wonen																						
Betaalbaarheid																						
• Huurprijsbeleid																						
	Gemiddelde huurprijs / maand																					
2010	€ 423																					
2011	€ 435																					
2012	€ 447																					
2013	€ 470																					
Bron: Ressort Wonen																						
• Kernvoorraad(beleid)																						
Met de deelgemeente Rozenburg zijn eind 2012 afspraken gemaakt over de kernvoorraad. Daarbij zijn de streefhuren van Ressort Wonen, gebaseerd op woningmarktonderzoek uit 2008 en 2011, als uitgangspunt genomen. Exclusief te realiseren nieuwbouw ziet de verdeling op basis van streefhuren er als volgt uit:																						
	2012 (feitelijk)	Op basis van streefhuur																				
< 366	537	462																				
366 – 524	1421	1224																				
524 - 664	378	558																				
Duur > toeslaggrens	62	154																				
Bron: gebiedsafspraken 2013-14 (prijsspeil 2012)																						
• Overige woonlasten																						
Ressort Wonen zet in op het verlagen van de energielasten (zie hieronder bij energie en duurzaamheid). In 2012 is met huurders overleg geweest over het servicepakket. Dit heeft niet tot aanpassingen geleid.																						
• Aanpak huurachterstanden																						
	Huurachterstand t.o.v. bruto jaarhuur																					
2010	0,60%																					
2011	0,77%																					
2012	0,77%																					
2013	1,03%																					
Bron: CFV, Ressort Wonen																						
Ressort Wonen zet in op verlaging van het werkelijk aantal ontruiming door haar incassobeleid en het Laatste Kansbeleid (waarbij afspraken over de betaling worden gemaakt). Ressort Wonen werkt hierbij samen met diverse instanties. In de volgende figuur is te zien hoeveel vonnissen daadwerkelijk tot ontruiming leiden.																						
Ontruiming <table border="1"><thead><tr><th>Jaar</th><th>Aangezegd</th><th>Ontruiming</th></tr></thead><tbody><tr><td>2009</td><td>25</td><td>7</td></tr><tr><td>2010</td><td>25</td><td>3</td></tr><tr><td>2011</td><td>24</td><td>9</td></tr><tr><td>2012</td><td>38</td><td>11</td></tr><tr><td>2013</td><td>42</td><td>7</td></tr></tbody></table>					Jaar	Aangezegd	Ontruiming	2009	25	7	2010	25	3	2011	24	9	2012	38	11	2013	42	7
Jaar	Aangezegd	Ontruiming																				
2009	25	7																				
2010	25	3																				
2011	24	9																				
2012	38	11																				
2013	42	7																				
Bron: Ressort Wonen																						
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen				7,0																		
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte																						
	2010	2011	2012	2013																		
Toegankelijke woningen (nultredenwoningen)	667	667	667	667																		
Bron: CFV																						

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2010-2013					Cijfer
Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking					
	2010	2011	2012	2013	
Ouderen- en gehandicaptenwoningen	464	498	540	540	
Bron: CFV					
	Vrijgekomen en opnieuw verhuurde woningen voor mindervaliden (Wmo indicatie)				
2010	3				
2011	2				
2012	1				
2013	0				
Bron: Ressort Wonen					
Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen					
In overleg met de gemeente worden regelmatige aanpassingen in woningen doorgevoerd op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)					
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer					8,0
Woningkwaliteit					
• Prijs-kwaliteitverhouding					
	Puntprijs (EUR)		Huur als % van WOZ-waarde		
2010			3,4%		
2011			3,5%		
2012	3,34 (DAEB) en 4,06 (niet-DAEB)		3,8%		
2013	3,42 (DAEB) en 4,59 (niet-DAEB)		4,3%		
Bron: CFV, Ressort Wonen					
• Conditie en onderhoudstoestand					
	2010	2011	2012	2013	
Klachtenonderhoud [€/vhe]	204	199	176	188	
Planmatig onderhoud [€/vhe]	1.045	1.275	1.646	1.460	
Mutatieonderhoud [€/vhe]	189	339	188	172	
Onderhoud (totaal) [€/vhe]	1.438	1.813	2.009	1.821	
Bron: CFV, Ressort Wonen					
	Reparatieverzoeken per woning				
2010	1,30				
2011	1,48				
2012	1,41				
2013	1,47				
Bron: Ressort Wonen					
• Differentiatie en aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau					
Met de uitvoering van het strategische voorraadbeleid wordt een grotere differentiatie bereikt. Differentiatie in de vorm van appartementen en eengezinswoningen, koop- en huursector en in verschillende prijsklassen. Verder wordt bij mutaties kwaliteit toegevoegd met verschillende labels (basis, comfort en luxe). (jaarverslag 2012).					
Kwaliteit dienstverlening					
KWH Huurlabel 1.0	2010	2011	2012		
Klantoordeel over klachten behandelen (ontevredenheid)	5,9	5,8	5,1		
Klantoordeel over klantcontact	8,3	8,4	7,9		
Klantoordeel over uitgevoerd onderhoud	8,9	8,2	7,8		
Klantoordeel over uitgevoerde reparaties	8,6	8,6	8,3		
Klantoordeel over verhuizen	8,6	8,3	7,9		
Bron: KWH					

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2010-2013					Cijfer	
KWH Huurlabel 2.0					2012	2013
Totaalscore over kwaliteit en beleving van dienstverlening					7,6	7,8
Score over de Bereikbaarheid					8,0	8,4
Score over de Communicatie					7,5	7,1
Score op Woning zoeken					7,5	8,4
Score op Nieuwe woning					7,7	8,2
Score op Huur opzeggen					8,4	8,7
Score op Reparaties					7,9	7,5
Score op Onderhoud					7,4	7,3
Score op Klachten behandelen (ontevredenheid)					5,6	6,7
Bron: KWH						
Energie en duurzaamheid						
• Voldoen aan energienormen/beleid inzake energielabels						
	2010	2011	2012	2013	Opmerking	
A+	16	11	10	9	Terugloop door verkoop	
A	25	98	98	98		
B	427	517	651	747		
C	1057	991	954	982		
D	610	586	494	420		
E	149	154	147	88		
F	48	41	42	31		
G	0	0	0	0		
Bron: Ressort Wonen						
• Beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen						
Bij de schilaanpak is dit jaar voor het eerst gebruik gemaakt van de door de Woonbond en Aedes ontwikkelde Woonlastenwaarborg. (jaarverslag 2010)						
Ressort Wonen initieert diverse activiteiten op het gebied van energie en duurzaamheid: energiezuinigheid woningen, gebruik van groene stroom, auto's met A+ label, gebruik van FSC hout en houtproducten, uitgave Groenkrant. Ressort Wonen is betrokken bij een proefopstelling van Power2Gas (groen gas). In 2013 is onderzoek gedaan naar toepassing van industriële restwarmte. Helaas bleek dit nog niet mogelijk door hoge investeringskosten. (jaarverslag 2013).						
Bij diverse complexen en het eigen kantoor zijn zonnepanelen geplaatst. Aan VvE's waarin Ressort Wonen participeert wordt advies gegeven over zonnepanelen.						
4. (Des)investeringen in vastgoed					7,5	
Nieuwbouw						
	Nieuwbouw					
	Huur		Koop			
2010		0		31		
2011		74		31		
2012		0		0		
2013		20*		0		
Bron: CFV, Ressort Wonen. *gekocht van projectontwikkelaar.						
Sloop, samenvoeging						
In de periode 2010-2013 zijn geen woningen gesloopt. Er zijn ook geen plannen voor toekomstige sloop. (jaarverslag 2013).						
Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)						
	Verbeteren en renovaties					
2010		325				
2011		281				
2012		30				
2013		133				
Bron: CFV, Ressort Wonen						
Maatschappelijk vastgoed						

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2010-2013	Cijfer										
Aan gemeente en ander (lokale) partijen is kenbaar gemaakt dat Ressort Wonen een rol wil spelen in de ontwikkeling en het beheer van maatschappelijk vastgoed. (ondernemingsplan 2009-2013). In 2011 is in combinatie met het woonzorgcentrum Blankenburg een gezondheidscentrum gerealiseerd.											
Verkoop <table border="1" data-bbox="240 528 711 667"> <thead> <tr> <th></th><th>Verkoop bestaand bezit</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td><td>8</td></tr> <tr> <td>2011</td><td>8</td></tr> <tr> <td>2012</td><td>2</td></tr> <tr> <td>2013</td><td>5</td></tr> </tbody> </table> Bron: CFV, Ressort Wonen		Verkoop bestaand bezit	2010	8	2011	8	2012	2	2013	5	
	Verkoop bestaand bezit										
2010	8										
2011	8										
2012	2										
2013	5										
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8,0										
Leefbaarheid Samenwerking op dit gebied vindt plaats met diverse organisaties, deelgemeente en politie. Concrete maatregelen zijn: inzet huismeesters, politiekeurmerk veilige woning, achterpadverlichting en sociaal beheer. Ressort Wonen is initiatiefnemer van het project 'Straatportiers' Daarbij gaan kinderen van 8 tot 12 jaar op pad om de woonomgeving te controleren op zwerfvuil, graffiti en andere onvolkomenheden. Ook wordt ook tijd ingeruimd voor bezoek aan andere organisaties die belast zijn met aspecten rond "Schoon, Heel en Veilig", zoals brandweer, politie en gemeente. (jaarverslag 2013). In het kader van leefbaarheid en het tegen gaan van verpaupering zijn in 2013 afspraken met de deelgemeente gemaakt voor Lokaal Maatwerk voor aangewezen gebieden/straten in Rozenburg. Dit biedt de mogelijkheid om kandidaten vooraf te screenen bij de politie en aanvullende eisen te stellen zoals een maatschappelijke of economische binding met Rozenburg. (jaarverslag 2013). In diverse flatgebouwen zijn woonafspraken gemaakt en opgehangen (jaarverslag 2013). Ressort Wonen levert jaarlijks een (financiële) bijdrage aan allerlei plaatselijke evenementen. Voorwaarde is dat verbetering van onderlinge contacten en leefbaarheid uitgangspunt is. (jaarverslag 2013).											
Wijk- en buurtbeheer Ressort Wonen organiseert regelmatig buurtbijeenkomsten (jaarverslag 2010). Met vertegenwoordigers van gemeente, politie, jongerenwerk, bewoners en huismeesters wordt regelmatig wijkoverleg gehouden. Op de agenda staan onderwerpen als overlast, schoonmaken, leefbaarheid in de woning en wijk en onderhoudsplannen. (jaarverslag 2013) De huismeesters van Ressort Wonen nemen deel aan Buurt bestuurt. Geïnitieerd door de gemeente is een wijkshow gehouden. (jaarverslag 2013) In diverse complexen zijn tuinwedstrijden georganiseerd. Bewoners worden gewezen op de staat van onderhoud van hun tuin met het verzoek om op korte termijn dit een andere uitstraling te geven. Waar nodig kon gebruik gemaakt worden van onze adviezen, materiaal werd beschikbaar gesteld en als compliment werd na uitvoering een presentje gegeven. Door de persoonlijke benadering hebben veel bewoners positief gereageerd en actief gehoor gegeven aan ons verzoek. (jaarverslag 2013) De woningen van Ressort Wonen voldoen aan het politie keurmerk veilig wonen. (jaarverslag 2013).											
Aanpak overlast De huismeesters vervullen een belangrijke functie in het vroegtijdig signaleren van ongewenste situaties en het organiseren van acties gericht op tegengaan van verloedering en overlast. Bij het aanpakken van overlast wordt samengewerkt met de deelgemeente en andere partijen. (jaarverslag 2013).											

Bijlage 6 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 5.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier prestatievelen te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities;
2. Presteren volgens Belanghebbenden;
3. Presteren naar Vermogen;
4. Governance.

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

Voor de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gebruik gemaakt van bovenstaande uniforme meetschaal met rapportcijfers van 1-10. 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 eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt zij in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt (plus-/minpunten).

Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

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

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	zeer slecht	er is geen prestatie geleverd	> -75%
2	slecht	er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	zeer onvoldoende	de prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de opgaven	-45% tot -60%
4	ruim onvoldoende	de prestatie is aanzienlijk lager dan de opgaven	-30% tot -45%
5	onvoldoende	de prestatie is significant lager dan de opgaven	-15% tot -30%
6	voldoende	de prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven	-5% tot -15%
7	ruim voldoende	de prestatie is gelijk aan de opgaven	-5% tot +5%
8	goed	de prestatie overtreft de opgaven	+5% tot +20%
9	zeer goed	de prestatie overtreft de opgaven behoorlijk	+20% tot +35%
10	uitmuntend	de prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk	> +35%

Bijlage 7 Checklist Governancecode

Bijgaande Checklist Governancecode is ingevuld door Ressort Wonen
d.d. 20 november 2014.

HULPINSTRUMENT EVALUATIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES (juli 2011)

Toegepast:	
Actiepunt:	
Uit te leggen:	
Desprekspunt RvC:	
Niet van toepassing:	

In de Governancecode Woningcorporaties staan de basisregels voor goed bestuur en goed toezicht beschreven. Het Hulpinstrument Evaluatie Governancecode Woningcorporaties is gebaseerd op de geactualiseerde en aangescherpte Governancecode Woningcorporaties die in juli 2011 voor leden van Aedes en de VTW van kracht is geworden.

Ook al heeft het hulpinstrument de vorm van een checklist, de VTW wil hiermee nadrukkelijk niet de indruk wekken dat raden van commissarissen de Governancecode Woningcorporaties kunnen hanteren als een afvinklijst. Het alleen mechanisch correct toepassen en uitleggen van afwijkingen door raden van commissarissen is niet voldoende om goed governance te bereiken. Het gaat vooral ook om de verantwoordelijkheid van commissarissen voor hun eigen houding en gedrag, als individu binnen de raad en als collectief. Good governance moet 'tussen de oren' zitten; als de cultuur en het gedrag niet op orde zijn, dan hebben codes weinig waarde.

Uitgave: Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW)
Ontwerp: Coers en Roest ontwerpers bno/drukkers BV, Arnhem

I Naleving en handhaving van de code

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Hoofdpijnen governance structuur worden in apart hoofdstuk in het jaarverslag uiteengezet. De actuele volledige governancestructuur wordt op de website geplaatst.	 
2. Opvolging en uitwerking Governancecode is aangegeven (principe 'pas toe' voor toepassing van de Sectorbrede beloningscode bestuurders woningcorporaties, de Honoreringscode Commissarissen en de zittingstermijnen van commissarissen en 'pas toe of leg uit' voor de overige bepalingen)	
3. Elke verandering in de governancestructuur en in de naleving van de code wordt ter goedkeuring aan de RvC voorgelegd.	

II. Het bestuur

II.1 Taak en werkwijze

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Het bestuur legt vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC:	
a) de volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstellingen;	●
b) de operationele en financiële doelstellingen;	●
c) de strategie die moet leiden tot het realiseren van de doelstellingen;	●
d) de randvoorwaarden die bij de strategie worden gehanteerd;	●
e) wijze van vormgeving principes horizontale verantwoording;	●
f) indien aanwezig het bestuursreglement.	●
De hoofdzaken hiervan worden vermeld in het jaarverslag.	●
2. Het bestuur legt ter goedkeuring aan de RvC voor het jaarverslag, de jaarrekening en de begroting, alsmede vooraf, de uitoefening van stemrecht in deelnemingen.	●
3. Het bestuur legt ten minste de volgende majeure besluiten vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC:	
a) het aangaan en verbreken van duurzame samenwerking met een andere rechtspersoon;	●
b) een voorstel tot wijziging van de statuten;	●
c) een voorstel tot ontbinding van de woningcorporatie;	●
d) aangifte van faillissement en aanvraag van surseance van betaling;	●
e) beëindiging van de arbeidsovereenkomst van een aanmerkelijk aantal werknemers tegelijkertijd of binnen een kort tijdsbestek;	●
f) ingrijpende wijziging van de arbeidsomstandigheden van een aanmerkelijk aantal werknemers van de woningcorporatie;	●
g) de opdracht tot het uitvoeren van visitatie bij de woningcorporatie en de wijze van uitvoering en verslaglegging over de visitatie;	●
h) vaststelling van een toetsingskader voor verbindingen of investeringen.	●
4. Op bedrijfsvoering toegesneden intern risicobeheersings- en controlesysteem is aanwezig (in ieder geval):	
a) risicoanalyses van de operationele en financiële doelstellingen;	●
b) een integriteitcode, geplaatst op de website;	●
c) kwaliteitszorg en zelfevaluatie met het oog op visitatie;	●
d) handleidingen voor de inrichting van de financiële verslaggeving alsmede de voor de opstelling daarvan te volgen procedures;	●
e) een systeem van periodieke monitoring en rapportering;	●
f) een toetsingskader (in geval van verbindingen) waarin wordt vastgelegd welke criteria er worden gehanteerd bij het aangaan en beëindigen van verbindingen;	●
g) een toetsingskader waarin wordt vastgelegd welke criteria worden gehanteerd bij het doen van investeringen.	●

- | | |
|--|---|
| 5. In het jaarverslag geeft het bestuur inzicht in de interne risicobeheersing- en controlesystemen en de werking hiervan.
Specifiek gaat het daarbij in op de wijze waarop het risicomanagement en de interne beheersing van verbindingen, inclusief het aangaan van majeure transacties daarbinnen, is geregeld. | 0 |
| 6. Het bestuur draagt er zorg voor dat werknemers zonder gevaar voor hun rechtspositie de mogelijkheid hebben te rapporteren over vermeende onregelmatigheden.
Vermeende onregelmatigheden die het functioneren van leden van het bestuur betreffen worden gerapporteerd aan de voorzitter van de RvC.
Dit wordt geregeld in een klokkenluiderregeling die in ieder geval op de website van de corporatie wordt geplaatst. | 0 |
| 7. Het bestuur stelt een toetsingskader voor verbindingen alsmede een toetsingskader voor investeringen vast.
De raad van commissarissen keurt deze toetsingskaders goed en ziet toe op de naleving van uitgangspunten hierin. | 0 |
| 8. Het bestuur doet ten minste een maal per jaar verslag aan de RvC over werkzaamheden van de klachtencommissie ex art. 16 BBSH (met melding in het jaarverslag). | 0 |

II.2 Rechtspositie en bezoldiging bestuur

Principe

Het bezoldigingsbeleid is vastgesteld met inachtneming van de Sectorbrede Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties, en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.

Status

Uitwerking

- | | |
|---|---|
| 1. Een lid van het bestuur wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar (herbenoeming is mogelijk).
De RvC beoordeelt jaarlijks het functioneren van iedere bestuurder. | 0 |
| 2. De woningcorporatie verstrekt aan de leden van het bestuur geen persoonlijke leningen, garanties, en dergelijke. | 0 |
| 3. Het remuneratierapport van de RvC bevat een verslag van de wijze waarop het beoordelings- en bezoldigingsbeleid in het afgelopen boekjaar in de praktijk is gebracht.
Bijzondere vergoedingen aan (voormalige) bestuursleden worden in het remuneratierapport vermeld en toegelicht.
Het remuneratierapport bevat tevens een overzicht van het bezoldigingsbeleid dat het komende boekjaar en de daaropvolgende jaren door de raad wordt voorzien. | 0 |

4. Het overzicht dat in het voorgaande lid is bedoeld bevat in elk geval bepalingen over de verhouding tussen vaste en variabele beloningscomponenten, het beleid ten aanzien van de duur van contracten van leden van het bestuur en de geldende opzegtermijnen en afvloeiingsregelingen, overige arbeidsvoorwaarden en de regeling en financiering van de pensioentoezeggingen.
5. De hoofdlijnen van het remuneratierapport van de RvC worden in ieder geval op de website van de corporatie geplaatst.

0

1

II.3 Tegenstrijdige belangen en nevenfuncties bestuur

Uitwerking

Status

1. Een bestuurder zal:
 - a) niet in concurrentie treden met de woningcorporatie;
 - b) geen substantiële schenkingen vragen of aannemen van de corporatie of van een relevante derde (voor zichzelf inclusief partner, familie);
 - c) ten laste van de woningcorporatie derden geen ongerechtvaardigde voordelen verschaffen;
 - d) geen zakelijke kansen die aan de woningcorporatie toekomen benutten (voor zichzelf inclusief partner, familie).
2. Een lid van het bestuur meldt (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter RvC en aan de overige leden van het bestuur en verschaft daarover alle relevante informatie.
De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid van het bestuur of sprake is van een tegenstrijdig belang.
3. Een lid van het bestuur neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid van het bestuur (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft.
4. Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van het bestuur spelen behoeven goedkeuring RvC en worden gepubliceerd in het jaarverslag.
Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting.
5. Een lid van het bestuur is niet in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming tot bestuurder lid geweest van de RvC van de woningcorporatie.

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

III.1 Taak en werkwijze

81

- De RvC bereikt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel het functioneren van het bestuur als college als dat van de individuele leden van het bestuur, en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden en bespreekt deze conclusie met het bestuur en de bestuurders.
8. De RvC en de individuele leden hebben een eigen verantwoordelijkheid om van het bestuur en de externe accountant de informatie te verlangen die de RvC behoeft om zijn taak als toezichhoudend orgaan goed te kunnen uitoefenen.

III.2 Onafhankelijkheid

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De RvC waakt ervoor dat de van de leden RvC naar zijn oordeel in formele zin onafhankelijk zijn.	●
De RvC maakt hiervan melding in het jaarverslag.	●
2. De RvC stelt ten aanzien van iedere commissaris vast of deze in een zodanige relatie tot de corporatie staat of heeft gestaan dat hij in formele zin niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn, waarbij de RvC ten minste de hieronder genoemde onafhankelijkheidscriteria in zijn beoordeling betreft. De verantwoordelijkheid voor een onafhankelijke en kritische bijdrage aan de besluitvorming binnen de RvC rust ook op commissarissen waarvan de RvC vaststelt dat zij in formele zin niet onafhankelijk zijn. Bedoelde afhankelijkheidscriteria zijn dat het betrokken lid van de RvC, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerde partner of een andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad:	
a) in de vijf jaar voorafgaande aan de benoeming werknemer/lid van het bestuur van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersonen is geweest;	●
b) een persoonlijke financiële vergoeding van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon ontvangt, anders dan de vergoeding voor de als lid van de RvC verrichte werkzaamheden en voor zover zij niet past in de normale uitoefening van bedrijf;	●
c) bestuurslid is van een vennootschap/rechtspersoon waarin een lid van het bestuur van de woningcorporatie lid van de RvC is;	●
d) in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming een belangrijke zakelijke relatie met de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon heeft gehad. Daaronder wordt in ieder geval begrepen het geval dat de commissaris of een kantoor waarvan hij aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur is, is opgetreden als adviseur van de woningcorporatie en het geval dat de commissaris bestuurder of medewerker is van een bankinstelling waarmee de woningcorporatie een duurzame en significante relatie onderhoudt;	●
e) lid is van de gemeenteraad of Provinciale Staten van een gemeente of provincie waar de woningcorporatie feitelijk werkzaam is dan wel in dienst is van een zodanige gemeente of provincie en feitelijk betrokken bij volkshuisvestingsaangelegenheden;	●

- | | |
|--|---|
| f) werkzaam is bij het ministerie waaronder de zorg voor de volkshuisvesting ressorteert, of bij het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting, het Waarborgfonds Sociale Woningbouw of voor de volkshuisvesting relevante belangenbehartigingsorganisaties en feitelijk betrokken is bij volkshuisvestingaangelegenheden; | ● |
| g) lid is van het management, het bestuur of de RvC van een woningcorporatie die binnen hetzelfde werkgebied werkzaam is; | ● |
| h) aandelen houdt, of bestuurder of commissaris van een rechtspersoon is die aandelen houdt, in een aan de woningcorporatie gelieerde vennootschap, of vennoot is dan wel bestuurder of commissaris van een vennoot in een contractuele vennootschap waarin ook de woningcorporatie vennoot is; | ● |
| i) gedurende de voorgaande twaalf maanden tijdelijk heeft voorzien in het bestuur bij belet en ontstentenis van bestuurders. | ● |

III.3 Deskundigheid en samenstelling

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De RvC stelt een profielschets op voor zijn omvang en samenstelling. De profielschets is algemeen verkrijgbaar gesteld en is in ieder geval op de website geplaatst. In de profielschets wordt ingegaan op de voor de woningcorporatie relevante aspecten van diversiteit in de samenstelling van de RvC en wordt vermeld welke concrete kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen de RvC ten aanzien van diversiteit hanteert. Voor zover de bestaande situatie afwijkt van de doelstelling legt de RvC hierover verantwoording af in het jaarverslag en geeft hij tevens aan op welke termijn hij verwacht de doelstelling te realiseren. De leden van de RvC worden op openbare wijze geworven.	● ● ● ● ● ● ●
2. Minimaal één lid RvC heeft ervaring in volkshuisvestingsaangelegenheden.	●
3. Minimaal één lid RvC is een zogenoemde financieel expert.	●
4. Alle commissarissen volgen na benoeming een introductieprogramma over algemene financiële en juridische zaken, de financiële verslaggeving door de woningcorporatie, de specifieke aspecten die eigen zijn aan de betreffende corporatie en haar activiteiten en de verantwoordelijkheden van een commissaris. De RvC beoordeelt jaarlijks op welke onderdelen leden van de RvC gedurende hun benoemingsperiode behoefte hebben aan nadere introductie of opleiding.	○ ●
5. Een lid van de RvC kan maximaal twee maal voor een periode van vier jaar zitting hebben in de RvC.	●
6. De RvC heeft een rooster van aftreden om zoveel mogelijk te voorkomen dat veel leden van de RvC tegelijk aftreden. Het rooster van aftreden wordt in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.	● ●

III.4 Rol van de voorzitter van de raad van commissarissen

Uitwerking

Status

1. De voorzitter van de RvC ziet er op toe dat:
 - a) de leden van de RvC tijdig de informatie ontvangen die nodig is voor de goede uitoefening van hun taak; ☒
 - b) voldoende tijd bestaat voor de beraadslaging en besluitvorming door de RvC; ☒
 - c) de commissies van de RvC naar behoren functioneren; ☐
 - d) de leden van het bestuur en de leden van de RvC ten minste jaarlijks worden beoordeeld op hun functioneren; ☒
 - e) de contacten van de RvC met het bestuur en ^{personeel} ~~en de werkgroep~~ naar behoren verlopen; ☒
 - f) de commissarissen hun introductie- en opleidings- of trainingsprogramma volgen; ☒
2. De voorzitter van de RvC is geen voormalig bestuurder van de woningcorporatie. ☒

III.5 Samenstelling en rol van twee kerncommissies van de raad van commissarissen

Uitwerking

Status

1. De RvC stelt voor iedere commissie een reglement op. Het reglement geeft aan wat de rol en verantwoordelijkheid van de betreffende commissie is, haar samenstelling en op welke wijze zij haar taak uitoefent. ☐
2. De RvC vermeldt in het jaarverslag de samenstelling van de afzonderlijke commissies, het aantal vergaderingen van de commissies, alsmede de belangrijkste onderwerpen die aan de orde zijn gekomen. ☐
3. De RvC ontvangt van elk van de commissies een verslag van de beraadslagingen en bevindingen. ☐

Auditcommissie

4. De auditcommissie richt zich in ieder geval op het toezicht op het bestuur ten aanzien van:
 - a) de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen, waaronder het toezicht op de naleving van de relevante wet- en regelgeving en het toezicht op de werking van de integriteitcode; ☐
 - b) de financiële informatieverschaffing (keuze van accountingpolicy's, toepassing en beoordeling van effecten van nieuwe regels, prognoses, werk van in- en externe accountants ter zake, etc.); ☐
 - c) de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van in- en externe accountants; ☐
 - d) de voorgeschreven financiële informatieverschaffing aan de externe toezichthouder. ☐

5. De auditcommissie is het eerste aanspreekpunt van de externe accountant wanneer deze onregelmatigheden constateert in de inhoud van de financiële berichten of in de gevolgde procedures ten behoeve van de financiële verslaggeving. ○
6. Het voorzitterschap van de auditcommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur van de woningcorporatie. ○
7. Van de auditcommissie maakt ten minste een financieel expert deel uit. ○
8. De auditcommissie bepaalt of en wanneer de voorzitter, het lid van het bestuur verantwoordelijk voor financiële zaken en/of de externe accountant bij de vergadering van de commissie aanwezig zijn. ○
9. De auditcommissie overlegt zo vaak als zij dit noodzakelijk acht, doch ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van leden van het bestuur met de externe accountant. ○

Selectie- en remuneratiecommissie

10. De selectie- en remuneratiecommissie heeft in ieder geval de volgende taken:
 - a) het doen van een voorstel voor selectiecriteria en benoemingsprocedure inzake de leden van de RvC en leden van het bestuur; ○
 - b) het doen van een voorstel voor een profielschets van de RvC; ○
 - c) het werven, selecteren en voordragen van leden van de RvC ter benoeming door de RvC; ○
 - d) het doen van een voorstel aan de RvC betreffende het te voeren bezoldigingsbeleid; ○
 - e) het doen van een voorstel inzake de bezoldiging van de individuele leden van het bestuur ter vaststelling door de RvC; ○
 - f) het opmaken van het remuneratierapport. ○
11. Het voorzitterschap van de selectie- en remuneratiecommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur. ○

III.6 Tegenstrijdige belangen

Uitwerking

Status

1. Een lid van de RvC meldt een (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter en aan de overige leden van de RvC en verschaft daarover alle relevante informatie. De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid of sprake is van een tegenstrijdig belang. ●
2. Een lid van de RvC neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft. ●
3. Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van de RvC spelen behoeven goedkeuring van de RvC. Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting. ●

- | | |
|--|--------|
| 4. Het reglement van de RvC bevat regels ten aanzien van de omgang met (potentieel) tegenstrijdige belangen bij leden van het bestuur, leden van de RvC en de externe accountant in relatie tot de woningcorporatie, en voor welke transacties goedkeuring van de RvC nodig is. | ● |
| 5. Een gedelegeerd lid van de RvC is een lid met een bijzondere taak. De delegatie kan niet verder gaan dan de taken die de RvC zelf heeft en omvat niet het besturen van de woningcorporatie. Zij strekt tot intensiever toezicht en advies en meer geregeld overleg met het bestuur.
De delegatie is slechts van tijdelijke aard. | ○
○ |
| 6. Het lid van de RvC dat tijdelijk voorziet in het bestuur bij belet en ontstentenis van leden van het bestuur treedt voor deze periode uit de RvC om de bestuurstaak op zich te nemen. | ○ |

III.7 Bezoldiging raad van commissarissen

Principe

De RvC stelt de bezoldiging van de leden van de RvC vast met inachtneming van de Honoreringscode Commissarissen van de VTW.

De bezoldiging van een lid van de RvC is niet afhankelijk van de resultaten van de woningcorporatie.

De toelichting op de jaarrekening bevat in ieder geval informatie over de hoogte en de structuur van de bezoldiging van de individuele leden van de RvC.

Status

●
●
●

Uitwerking

1. De woningcorporatie verstrekt aan de leden van de RvC geen persoonlijke leningen of garanties.

●

IV. De audit van de financiële verslaggeving en de positie van de interne control functie en van de externe accountant

IV.1 Financiële verslaggeving

Uitwerking

1. Het opstellen en de publicatie van het jaarverslag, de jaarrekening en andere financiële berichten die worden gepubliceerd vergen zorgvuldige interne procedures. De RvC houdt toezicht op het volgen van deze procedures.
2. De RvC beoordeelt of en hoe de externe accountant wordt betrokken bij de inhoud en publicatie van financiële berichten, anders dan de jaarrekening.
3. Het bestuur is verantwoordelijk voor het instellen en handhaven van interne procedures die ervoor zorgen dat alle belangrijke financiële informatie bij het bestuur bekend is, zodat de tijdigheid, volledigheid en juistheid van de interne en externe financiële verslaggeving worden gewaarborgd (inclusief deelnemingen).

Status

●
●
●

De RvC houdt toezicht op de instelling en handhaving van deze interne procedures.



IV.2 Rol, benoeming, beloning en beoordeling van het functioneren van de externe accountant.

Uitwerking

Status

1. De externe accountant kan over zijn verklaring omtrent de getrouwheid van de jaarrekening worden bevraagd door de RvC.
2. Het bestuur en de auditcommissie rapporteren jaarlijks afzonderlijk aan de RvC over de ontwikkelingen in de relatie met de externe accountant, waaronder in het bijzonder zijn onafhankelijkheid (met inbegrip van de wenselijkheid van het verrichten van niet-controlewerkzaamheden voor de woningcorporatie verricht door hetzelfde kantoor). Mede op grond hiervan bepaalt de RvC zijn benoeming van een externe accountant.
3. De externe accountant wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar waarbij herbenoeming telkens voor een periode van maximaal vier jaar kan plaatsvinden.
Het bestuur en de auditcommissie maken ieder ten minste eenmaal in de vier jaar een grondige beoordeling van het functioneren van de externe accountant in de diverse entiteiten en capaciteiten waarin de externe accountant fungeert.
De beoordeling wordt besproken in de RvC.
De RvC maakt van zijn belangrijkste bevindingen melding in het jaarverslag van de woningcorporatie.
4. De opdrachtverlening tot en de bezoldiging van het uitvoeren van niet-controlewerkzaamheden door de externe accountant worden, na overleg met het bestuur, goedgekeurd door de RvC.

IV.3 Interne controle functie

Uitwerking

Status

1. De externe accountant en de auditcommissie worden betrokken bij het opstellen van het werkplan van de interne accountant. Zij nemen ook kennis van de bevindingen van de interne accountant c.q. controller. De RvC beoordeelt of en in hoeverre de externe accountant wordt gevraagd zijn bevindingen ter zake aan de RvC te rapporteren.

IV.4 Relatie en communicatie van de externe accountant met de organen van de woningcorporatie

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Het verslag van de externe accountant ingevolge artikel 2:393 lid 4 BW bevat datgene wat de externe accountant met betrekking tot de controle van de jaarrekening en de daaraan gerelateerde controles onder de aandacht van het bestuur en de RvC wil brengen. Daarbij komen ten minste de volgende onderwerpen aan de orde:	●
A Met betrekking tot de accountantscontrole:	
• Informatie over zaken die van belang zijn voor de beoordeling van de onafhankelijkheid van de externe accountant;	●
• Informatie over de gang van zaken tijdens de controle als ook de samenwerking met interne accountants en eventueel andere externe accountants, discussiepunten met het bestuur, een overzicht van niet aangepaste correcties, etc.	●
B Met betrekking tot de financiële cijfers:	
• Analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in te publiceren cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de woningcorporatie;	●
• Commentaar op de verwerking van eenmalige posten, de effecten van schattingen en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen, de keuze van accountingpolities wanneer ook andere keuzes mogelijk waren, alsmede bijzondere effecten als gevolg daarvan;	●
• Opmerkingen over de kwaliteit van prognoses en budgetten.	●
C Met betrekking tot de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen (inclusief betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking) en de kwaliteit van de interne informatievoorziening:	
• Verbeterpunten, geconstateerde leemten en kwaliteitsbeoordelingen;	●
• Opmerkingen over bedreigingen en risico's voor de woningcorporatie en de wijze waarop daarover in te publiceren gegevens gerapporteerd dient te worden;	●
• Naleving van statuten, instructies, regelgeving, vereisten van externe toezichthouders, etc.	●

V. Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden

V.1 Belanghebbenden bij visie, beleid, missie en doelstellingen

Uitwerking

1. Het bestuur betreft de in zijn ogen relevante belanghebbenden bij het beleid en onderzoekt periodiek of zij nog wel met de meest relevante belanghebbenden in gesprek is.
2. Het bestuur maakt in zijn verantwoording zichtbaar met wie en hoe de belanghebbendendialoog is gevoerd en tot welke aanpassingen in het beleid de dialoog aanleiding heeft gegeven.
3. Het bestuur verantwoordt zich hierover aan de RvC.

Status



V.2 Visitatie

Principe

De woningcorporatie laat zich eens per vier jaar visiteren.

Status



Uitwerking

1. Visitatie heeft betrekking op het volkshuisvestelijk en maatschappelijk presteren, op de wijze waarop belanghebbenden in de gelegenheid zijn gesteld invloed uit te oefenen op het beleid en op de kwaliteit van de governance.
2. Het visitatierapport, alsmede het standpunt terzake van bestuur en RvC, worden op de website van de woningcorporatie geplaatst.
3. Het visitatierapport wordt besproken in het overleg met belanghebbenden op basis van het standpunt van bestuur en de RvC.



Bijlage 8 Position paper



OVER RESSORT WONEN

Wij maken als dé woningcorporatie van en voor Rozenburg al meer dan 65 jaar werk van goed wonen en leven op het mooie eiland Rozenburg. Als een groene enclave tussen Botlek en Europoort en direct gelegen aan de Nieuwe Waterweg maakt Rozenburg deel uit van de Gemeente Rotterdam. Met circa 45% van de totale woningvoorraad in eigendom of beheer zijn we in Rozenburg een belangrijke partner met een grote maatschappelijke verantwoordelijkheid. In de afgelopen jaren waren wij de grootste investeerder en gewaardeerd samenwerkingspartner in Rozenburg.

MISSIE EN VISIE

Wij bedienen met 2400 kwalitatief goede en gevarieerde woningen in vrijwel alle buurten en wijken verschillende doelgroepen met bijzondere aandacht voor mensen met lagere inkomens en of in een kwetsbare positie. In onze visie draagt woonplezier bij aan het levensgeluk van mensen. Ons motto “Goed wonenonze zorg” brengt dit tot uitdrukking. Onze koers voor de komende jaren is uitgewerkt in het Strategisch Meerjarenplan 2014 – 2018. Wij richten ons niet alleen op de primaire doelgroep met inkomens tot € 34.678,- (tijdelijk € 38.000,-) maar ook de secundaire doelgroep met inkomens tot € 43.000,- vraagt onze aandacht omdat deze tussen wal en schip vallen

KERNWAARDEN

Onze medewerkers zijn betrokken, betrouwbaar, transparant, proactief, samenwerkingsgericht, gemotiveerd en kwaliteitsbewust en als zodanig maken deze kernwaarden onlosmakelijk deel uit van de identiteit van onze organisatie. De organisatie is redelijk plat ingericht en de cultuur laat zich omschrijven als open en resultaatgericht met voldoende ruimte voor persoonlijke ontwikkeling.

Deze kernwaarden komen tot uitdrukking in mooie prestaties: KWH-metingen klanttevredenheid, de waardering van partners, kwaliteit woningbezit, vraag gestuurd aanbod, ruime keuzemogelijkheden, goede relaties met belanghouders, etc. . Zo hebben onze belanghouders in de fase van de beleidsvorming tijdens 4 themabijeenkomsten kunnen meedenken over de strategische doelstellingen.

WAAR WE NU STAAN

In de laatste 4 jaar hebben we de belanghouders intensiever betrokken bij beleidsvorming, staan we dichter bij de klant, zijn we kostenbewuster, is de kwaliteit van de woningen toegenomen, hebben we meer focus en grip op toegenomen financiële randvoorwaarden, de continuïteit is gewaarborgd en de operationele kasstromen zijn positief, zijn onze primaire processen geüpdatet, het interne toezicht en de governance is op orde, de rapportagecyclus is verbeterd en we zijn er in geslaagd om ondanks de saneringsheffingen en verhuurderheffing investeringscapaciteit te behouden. De relatie met voorheen de gemeente Rozenburg en later de deelgemeente en momenteel met de Gebiedscommissie is uitstekend en over belangrijke delen van het gezamenlijke beleid zitten we op een lijn.

TEVREDEN OVER

Onze klanten zijn tevreden en het woningbezit staat er goed bij: een complete schilaanpak is afgerond, alle woningen voldoen aan het Politie Keurmerk Veilige Woning, het energielabel is gemiddeld label C, er is een goede beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening KWH en duurzaam beheer en onderhoud zijn onderdeel van de reguliere bedrijfsvoering. De



herstructurering van de wijk Dalen werd succesvol afgerond, een Woonzorgcomplex/Gezondheidscentrum Blankenburg is opgeleverd en een in technisch opzicht zeer lastig project van samenvoegen woningen is goed verlopen. Bij 3 projecten is enorm veel inzet gepleegd op de begeleiding van een groot aantal bewoners die vanwege sloop of samenvoeging hun huis uit moesten. Op de

waardering voor de persoonlijke aanpak en het geleverde maatwerk mogen we nog het meest trots op zijn. Onze aankoop van 20 appartementen in het project Boulevard zorgde er voor dat dit project met 64 appartementen kon worden gerealiseerd. Vertrek van deze voor de vitaliteit van Rozenburg belangrijke groep koopkrachtige woonconsumenten is hiermee gereduceerd.

WAT WE WILLEN VERDER BEREIKEN

De deelnemers aan de themagesprekken hebben aangegeven het enorm belangrijk te vinden dat wij onze lokale focus behouden, onze activiteiten op het gebied van de leefbaarheid zoveel mogelijk in stand houden en dat we blijven investeren in duurzaamheid en betaalbaarheid.

Tevens willen we ook voldoen aan de extern geformuleerde opgaven, zoals het terugdringen van het hoge aantal sociale huurwoningen met behoud van de relatief hoge slaagkans voor de primaire doelgroep. Deze externe opgaven zijn opgenomen in: de Gebiedsafspraken met Rozenburg, Samenwerkingsafspraken met Rotterdam en Woningmarktafspraken met de Stadsregio voor de sub regio Voorne-Putten-Rozenburg. Deze opgaven zijn verwerkt in het begin 2014 vastgestelde Strategisch Meerjarenplan 2014 – 2018 met de ambities: betaalbaar wonen, focus op Rozenburg, investeren in duurzaamheid en leefbaarheid en aanbod voor middeninkomens. Het aantrekken of vasthouden van gezinnen voor het stabiliseren van het aantal inwoners en het handhaven van het huidige voorzieningenniveau zijn hierbij belangrijke items.

STRATEGISCHE DOELEN

Onze ambities zijn nader uitgewerkt als strategische doelen. Dit betreft 4 doelen:

1. de klant nog meer centraal stellen
2. anticiperen op doelgroepontwikkeling en kwalitatieve opgave
3. betaalbaarheid en duurzaamheid verbinden
4. financieel gezond blijven en behoud van investeringsmogelijkheden.

SUCCEFACTOREN

Bij het realiseren van de operationele doelen zijn de randvoorwaarden van belang: samenwerking (samen meer doen met minder), organisatie toegerust (flexibiliteit en dienstverlenend) en verantwoord financieel beleid/beheer (kosten- en kwaliteitsbewust en acceptabele organisatiekosten).

Een veelheid van activiteiten is hiervoor inmiddels opgestart. Deze maken onderdeel uit van de jaarplannen van de 4 teams. De meest in het oog springende activiteiten zijn de uitvoering van een lokaal onderzoek naar betaalbaarheid met budgetbenadering, een periodieke markanalyse en het actualiseren van het Strategisch Voorraad Beleid, het concretiseren en operationaliseren van een risicobeheersing systeem, het starten van het project voor verbetering kwaliteit binnenpakket, inzet voor meer bewonerscommissies en stijging frequentie bijeenkomsten klantenpanel, het toepassen van zonnepanelen in mutatiebeleid i.c.m. reductie totale woonlasten, een onderzoek haalbaarheid van een 2^e fase isolatievoorzieningen en de actieve ondersteuning project Power2Gas.



BELEMMERINGEN

Bij veel activiteiten hebben we zelf de regie of kunnen we invloed uitoefenen. Toch zijn er ook aspecten waar dit niet voor geldt en waar we ons zorgen over maken. Dit betreft o.a.:

- de “incidenten” in onze sector en de gevolgen voor de regelgeving
- de betaalbaarheid van de totale woonlasten als gevolg van bezuinigingen elders
- een afname van de gezamenlijke inzet met partners die eveneens getroffen worden met terugloop van middelen en mogelijkheden voor zorg en/of welzijn

- het reduceren van de keuzevrijheid voor passend toewijzen bij een lager inkomen
- de aanslag op onze exploitatie als gevolg van de verhuurderheffing en saneringsheffing
- de mogelijkheden voor het behoud van en invloed op de exploitatie van bestaand niet-DAEB bezit en de ontwikkeling van nieuwe en wenselijke niet DAEB-activiteiten

VISITATIE

Ressort Wonen wordt in 2014 voor tweede keer bezocht door een onafhankelijke visitatiecommissie. De commissie beperkt zich niet tot een terugblik over de afgelopen 4 jaar op de gemaakte keuzes en geleverde prestaties maar kijkt ook vooruit. Wij zien de uitkomsten van de visitatie niet alleen als een beoordeling van die prestaties maar ook als leerpunten van hoe wij ons werk in en voor Rozenburg mogelijk nog beter kunnen doen. Op vrijwel alle aanbevelingen uit de eerste visitatie is intern/extern een vervolg gegeven. De belanghouders kunnen aangeven hoe zij denken over de wijze waarop wij deze hebben opgepakt. Voor de nieuwe visitatie hopen wij handvatten aangereikt te krijgen op het aspect betaalbaarheid van onze woningen voor onze klanten en de wijze waarop wij onze weg kunnen vinden in de sterk veranderde bestuurlijke omgeving van zelfstandige gemeente Rozenburg tot gebied in Rotterdam met een ongewijzigde lokale focus op het vitaal houden van Rozenburg.

WERK AAN DE WINKEL

Ondanks alle hectiek in de sector en onzekerheid over onze taken zijn we bijna onverstoord en enthousiast blijven werken aan de belangen van onze klanten en partners. Dat zal en mag niet veranderen want er is immers genoeg te doen. Ressort Wonen zal zich actief en blijvend inzetten voor de lokale opgaven en samenwerking om doelgroepen in de knel te kunnen bedienen en transparant maken op welke wijze dat gebeurt en met welk effect.

Jan Schrijver, directeur-bestuurder

7 augustus 2014

