

Maatschappelijke visitatie

2015 tot en met 2018

Opdrachtgever: Laurens Wonen

Rotterdam, 20 december 2019



Maatschappelijke Visitatie

2015 tot en met 2018

Opdrachtgever:
Laurens Wonen

Visitatiecommissie:
Maarten Nieland
Robert Kievit
Jessica Slaats

Rotterdam, 20 december 2019

Inhoudsopgave

Voorwoord	6
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	8
A. Recensie	9
B. Scorekaart	13
C. Samenvatting	14
D. Korte schets van de corporatie	16
Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief	19
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	21
1.1 Inleiding	22
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	22
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	22
1.4 Beschouwing op de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	23
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	24
1.6 Beschrijving van de ambities	35
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	37
2 Presteren volgens Belanghebbenden	38
2.1 Inleiding	39
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	39
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	39
2.4 Boodschap	44
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	45
3 Presteren naar Vermogen	47
3.1 Inleiding	48
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	48
3.3 Vermogensinzet	48
4 Governance van maatschappelijk presteren	51
4.1 Inleiding	52
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	52
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	52
4.4 Maatschappelijke rol raad van commissarissen	55
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	57
Deel 3: Bijlagen	60
Bijlage 1: Position Paper	61
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	65
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	66
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	67
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	69
Bijlage 6: Bronnenlijst	73
Bijlage 7: Prestatietabel	74

Voorwoord

De maatschappelijke visitatie

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

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

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

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

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

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

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

De visitatiecommissie

Laurens Wonen heeft Ecorys in 2019 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode juli tot en met november en beslaat de jaren 2015 tot en met 2018. De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit en Jessica Slaats.

De meetschaal

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

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

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

Leeswijzer

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

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

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

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

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

Tot slot

De leden van de visitatiecommissie danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Inge Verbakel en Cocky Baghus voor de prettige samenwerking.

Deel 1:

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A. Recensie

Bescheiden, lokaal betrokken en in ontwikkeling

Laurens Wonen is met ongeveer 1.700 woningen zelfstandige woningen en 648 onzelfstandige woningen een relatief kleine corporatie, maar levert als categorale corporatie een belangrijke bijdrage aan het huisvesten van ouderen in Rotterdam en Barendrecht.

Reflectie op de position paper

In de position paper gaat de directeur-bestuurder in op de belangrijkste opgaven voor Laurens Wonen. De corporatie wordt in de position paper gekenmerkt als 'een zelfstandige corporatie met een eigen identiteit'. Een zelfstandige corporatie vanwege het feit dat Laurens Wonen sinds 1 januari 2019 niet langer statutair verbonden is met Stichting Laurens, de zorgorganisatie.

Laurens Wonen had in het verleden de ontwikkeling en het beheer van het vastgoed van Stichting Laurens op zich genomen. Stichting Laurens heeft er in 2018 echter voor gekozen om het beheer van het vastgoed in eigen hand te nemen en de samenwerking met Laurens Wonen te verbreken. Als zelfstandige corporatie met een eigen directeur-bestuurder is in 2019 gestart met de implementatie van de kernwaarden om de identiteit van Laurens Wonen meer expliciet te maken. De doorontwikkeling naar een 'professionele betrokken maatschappelijke organisatie, met aandacht voor de huurder met veel kennis en ervaring op het gebied van wonen en zorg' is daarbij het speerpunt.

De visitatiecommissie onderschrijft het beeld uit de position paper dat Laurens Wonen met een goede samenwerking en een geschikte woning antwoord heeft op de toenemende problematiek die de oudere doelgroep ervaart. Om daartoe te komen heeft Laurens Wonen gezocht naar innovatieve oplossingen en samenwerking met zorg- en welzijnspartijen. Bewonderenswaardig zijn bijvoorbeeld initiatieven zoals 'BRUIS' en 'Samen & Anders'. Samen & Anders is een vitale woongemeenschap waar kwetsbare en minder kwetsbare mensen betaalbaar wonen en elkaar helpen of ondersteunen. Samen & Anders werkt samen met verschillende Rotterdamse onderwijs- en zorg- en welzijnspartijen, EMI en de wijkcoöperatie. Het project werd genomineerd voor de i-Opener 2017.

Naast de interne opgaven die onder andere voortvloeien uit de ontvlechting met Stichting Laurens wordt Laurens Wonen geconfronteerd met uitdagingen met betrekking tot het aanbieden van betaalbare en duurzame woningen. Daarbij zijn verschillende opgaven gerelateerd aan de specifieke, oudere doelgroep die wordt gehuisvest door Laurens Wonen. Voorbeelden zijn het faciliteren van langer zelfstandig thuiswonen, het tegengaan van eenzaamheid onder ouderen en het zoeken naar nieuwe concepten op het gebied van wonen en zorg.

De visitatiecommissie herkent de opgaven die worden geschetst in de position paper en is van mening dat dit ook de juiste opgaven gezien de doelgroep en het werkgebied zijn. Tegelijkertijd is de visitatiecommissie zich ervan bewust dat de maatschappelijke visitatie plaatsvindt in een periode waarin Laurens Wonen als organisatie in ontwikkeling is en het logisch is dat nog niet alles even goed is uitontwikkeld.

Korte terugblik op de vorige visitatie

De vorige visitatiecommissie kenmerkte Laurens Wonen als een 'bijzondere corporatie'. Bijzonder vanwege de verbinding met Stichting Laurens als zorgorganisatie. De visitatiecommissie kwam tot de conclusie dat Laurens Wonen gemiddeld (ruim) voldoende presteert. Op de onderdelen Presteren naar Opgaven en Ambities (7,3) en Presteren volgens Belanghebbenden (7,6) presteerde Laurens Wonen meer dan voldoende. Op de onderdelen Presteren naar Vermogen (6,4) en Governance (5,9) presteerde Laurens Wonen voldoende.

De toenmalige visitatiecommissie heeft Laurens Wonen de volgende aandachtspunten voor de toekomst meegegeven:

- Beraad je op strategische consequenties van verzelfstandiging. Laurens Wonen zou zich moeten beraden op de mogelijke strategische consequenties en issues, die samenhangen met de ontvlechting van de governancestructuur.
- Hanteer actiever een geactualiseerd toetsingskader, waarbij de RvT haar eigen toetsingscriteria bepaalt. Hier hoort bij dat Laurens Wonen zich nadrukkelijker conformeert aan de Governancecode Woningcorporaties, die strikter is dan de Governancecode Zorg.
- Maak verwachtingen waar. Zorg ervoor dat de organisatie op alle niveaus waar kan maken wat bestuurlijk wordt overeengekomen.
- Houd oog voor participatie van de doelgroep.
- Hanteer de besturingscyclus actiever. Het onderdeel besturing scoort onvoldoende op 'Plan' en 'Check'. Verbeterpunten doen zich voor op het gebied van expliciete, integrale actualisatie van de visie, de vertaling van de doelen naar concrete actiepunten en het hanteren van heldere, visueel ondersteunde rapportering die aansluit bij de strategische kaders.
- Breng governance in lijn met de Governancecode Woningcorporaties.

De visitatiecommissie ziet dat Laurens Wonen de verbeterpunten van de vorige visitatiecommissie, die met name betrekking hadden op de organisatie, heeft opgepakt. Tegelijkertijd moet worden geconcludeerd dat het oppakken van een aantal verbeterpunten nog nadrukkelijk in ontwikkeling is. De ontvlechting van Stichting Laurens is daar de reden voor. De visitatiecommissie constateert echter ook dat Laurens Wonen zich bewust is van de stappen die zij nog moet zetten en daar ook op acteert.

Laurens Wonen is zichzelf, na de ontvlechting met Stichting Laurens, als zelfstandige corporatie aan het uitvinden. Op basis van de nieuwe identiteit wordt daarbij continue aandacht besteed aan het verbeteren van de PDCA-cyclus. Desalniettemin is Laurens Wonen voor wat betreft de besturingscyclus nog niet waar zij wil en moet zijn.

Laurens Wonen heeft voor wat betreft Governance aandacht besteed aan het in lijn brengen van de organisatie met de Governancecode Woningcorporaties. De toenmalige raad van commissarissen volgde destijds de Governancecode voor de zorgsector. De nieuwe raad heeft oog voor zowel de formele vereisten als de invulling van de verschillende rollen.

Huidige visitatie

Het voorliggende rapport voor de maatschappelijke visitatie toont aan Laurens Wonen ruim voldoende tot goede prestaties heeft geleverd die passen bij de volkshuisvestelijke opgaven in Rotterdam en Barendrecht. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Laurens Wonen op alle thema's binnen het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities' tenminste ruim voldoende heeft gepresteerd.

De visitatiecommissie vindt het een compliment waard dat de volkshuisvestelijke prestaties samengaan met een intensief traject, waarbij Laurens Wonen en Stichting Laurens zich ontvlechten. Het ontvlechten van de organisaties betekent dat Laurens Wonen als relatief kleine zelfstandige organisatie verder gaat en daarbij veel zaken zelf moet gaan regelen die voorheen bij Stichting Laurens waren belegd. Het aantrekken van een nieuwe directeur-bestuurder was daarbij een belangrijke stap. Van daaruit is en wordt gewerkt aan de identiteit van Laurens Wonen als seniorenhuisvester.

De visitatiecommissie ziet de waardering voor de geleverde prestaties tevens terug in de beoordeling van de belanghebbenden. De belanghebbenden zijn overwegend positief over Laurens Wonen. Laurens Wonen denkt echt in het belang van de doelgroep. Laurens Wonen biedt in de woningcomplexen de voorzieningen die van belang zijn voor de doelgroep. Daarnaast worden de huismeesters als een kracht van Laurens Wonen beschouwd, omdat zij een belangrijke signalerende functie vervullen. Zij begeven zich in een netwerk van zorg- en welzijnspartijen, die allen bijdragen aan het welzijn van de oudere huurder.

Laurens Wonen heeft als categorale corporatie een belangrijke rol in het lokale netwerk in Rotterdam. De samenwerking met de gemeente Rotterdam, de huurdersorganisatie en zorg- en welzijnspartijen verloopt over het algemeen naar tevredenheid. De visitatiecommissie heeft in de gesprekken met de belanghebbenden echter opgemerkt dat de aandacht voor de interne organisatie van Laurens Wonen weerslag heeft gehad op (de intensiteit van) de relatie met belanghebbenden en de zichtbaarheid in het lokale netwerk.

Daarnaast is de visitatiecommissie, evenals de gemeente Rotterdam en de huurdersorganisatie, van mening dat de prestatieafspraken in de toekomst meer SMART geformuleerd zouden kunnen worden. Het voeren van een scherpe discussie en het vastleggen van afspraken over de bijdragen aan de volkshuisvesting is daarbij belangrijk. Opvallend is tevens het ontbreken van een gedetailleerd inzicht van de Overkoepelende Huurdersorganisatie op het thema 'Wonen en zorg', met name vanwege de focus van Laurens Wonen op de oudere doelgroep. Voor de toekomst is het van belang om leden van de huurdersorganisatie die (nog) geen zorg behoeven eveneens mee te nemen in het thema.

De visitatiecommissie is van mening dat Laurens Wonen de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en vermogenspositie ruim voldoende verantwoordt en motiveert. Het zichtbaarder maken van de relatie met de maatschappelijke opgaven is echter wel voor verbetering vatbaar.

Laurens Wonen heeft in de voorbije periode tevens aandacht gehad voor het versterken van de Governance. Het relatief kleine werkapparaat van de corporatie heeft daar samen met de raad van commissarissen stappen in gezet. Tegelijkertijd heeft Laurens Wonen nog een aantal slagen te maken. Het uitwerken en versterken van de eigen identiteit en de interne besturingscyclus zijn daar voorbeelden van. Het is voor de raad bijvoorbeeld niet eenvoudig om de voortgang op de strategische doelstellingen te volgen aan de hand van de kwartaalrapportages.

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat de aandacht van de raad van commissarissen (logischerwijs) voor een deel bij de interne organisatie en de identiteit ligt en heeft gelegen. Hierbij kwam ook de aandacht die gegeven moest worden aan de onterechte herbenoeming van de voormalig voorzitter van de RvC. Een kwestie die zelfs tot vragen in de Tweede Kamer heeft geleid. Nu deze situaties zijn opgelost, heeft de visitatiecommissie er vertrouwen in dat de raad de aandacht in de toekomst steeds meer kan verleggen naar de maatschappelijke rol of oriëntatie.

Rondrit langs het woningbezit

De visitatiecommissie heeft onder begeleiding van medewerkers van Laurens Wonen verschillende woningcomplexen bezocht. Bewonderenswaardig daarbij is de betrokkenheid van Laurens Wonen bij het welzijn van de oudere medemens, hetgeen onder andere is gebleken uit de brede(re) taakopvatting van huismeesters en woonconsulenten. Laurens Wonen denkt en handelt nadrukkelijk in het belang van de doelgroep. Voorbeelden zijn het faciliteren van ontmoeting en het ondersteunen van ouderen waar mogelijk.

Verbeterpunten

Zoals beschreven heeft Laurens Wonen in de periode van 2015 tot en met 2018 passende volkshuisvestelijke prestaties geleverd. De corporatie krijgt daarvoor de waardering van de belanghebbenden. Tegelijkertijd ziet de visitatiecommissie met name voor wat betreft de interne organisatie en de brede(re) zichtbaarheid in het netwerk verbeterpunten:

- Versterk de PDCA-cyclus door de strategische doelstellingen herkenbaar terug te laten komen in de kwartaalrapportages. Een sterke koppeling tussen de verschillende documenten maakt het voor de organisatie en de raad van commissarissen mogelijk om de voortgang op de strategische doelstellingen te monitoren en te sturen.
- Leg bij de vermogensinzet zichtbaar de koppeling met de maatschappelijke opgaven en het 'financieel offer'. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat de maatschappelijke opgaven daadwerkelijk continu onderwerp zijn van gesprek, maar dat er ruimte is voor verbetering in het expliciet vastleggen van de maatschappelijke opgaven en overwegingen.
- Versterk de zichtbaarheid in het lokale netwerk. De (professionele) belanghebbenden geven aan dat de relatie met Laurens Wonen in de voorbije jaren, onder andere als gevolg van de aandacht voor de interne organisatie, aan intensiteit heeft verloren. Het is aan te bevelen om de relatie met de belanghebbenden te versterken dan wel aan te trekken;
- Neem als zelfstandige corporatie met een eigen identiteit als seniorenhuisvester nadrukkelijker positie in het lokale netwerk en bij de strategische opgaven voor de toekomst. Laurens Wonen levert als categorale corporatie een belangrijke bijdrage aan het huisvesten van senioren in Rotterdam (en Barendrecht). Vanuit deze positie heeft Laurens Wonen veel kennis en kunde van de opgaven met betrekking tot wonen en zorg en langer zelfstandig thuiswonen. Laurens Wonen zou deze kennis in kunnen brengen in overleggen met belanghebbenden, netwerkbijeenkomsten en samenwerkingsverbanden.

B. Scorekaart

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

Thema 1: Beschikbaarheid

Thema 2: Betaalbaarheid

Thema 3: Wonen en zorg

Thema 4: Woonoverlast en leefbaarheid

Thema 5: Woningvoorraad, duurzaamheid en kwaliteit

C. Samenvatting

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

Tabel 1: Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,3
Presteren volgens Belanghebbenden	7,4
Presteren naar Vermogen	7,0
Governance van maatschappelijk presteren	6,5

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,3 Laurens Wonen heeft zich in ruim voldoende mate ingezet om huurwoningen in het goedkope en betaalbare segment beschikbaar te krijgen door af te toppen. De corporatie heeft zich goed ingezet om de huren betaalbaar te houden voor de doelgroep, onder meer door gematigd huurbeleid en gematigde huurverhoging. Daarnaast heeft Laurens Wonen zich extra ingezet op het vlak van wonen en zorg door meerdere projecten en samenwerkingsverbanden om wonen met zorg concepten te ontwikkelen. Ook presteert Laurens Wonen goed op het thema woonoverlast en leefbaarheid. Met name de inzet van huismeesters levert hier een grote bijdrage aan. Ten aanzien van het thema 'woningvoorraad, duurzaamheid en kwaliteit' is Laurens grotendeels bezig geweest met planontwikkeling gedurende de visitatieperiode. Zowel voor duurzaamheid als nieuwbouw zullen de grote stappen naar verwachting in de komende jaren plaats gaan vinden. De woningkwaliteit van de huidige voorraad heeft Laurens Wonen daarbij gedurende de visitatieperiode goed op orde gehouden.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,4 De belanghebbenden zijn over het algemeen positief over de prestaties en inzet van Laurens Wonen. Met name de inzet op wonen met zorg, leefbaarheid en betaalbaarheid worden als goed beoordeeld. Laurens Wonen voert volgens belanghebbenden een gematigd huurbeleid en heeft ook aandacht voor duurzaamheid in relatie tot betaalbaarheid. Tevens komt naar voren dat belanghebbenden het aanbod van voorzieningen voor langer zelfstandig thuis wonen waarderen. Op het gebied van leefbaarheid wordt de inzet van huismeesters meerdere malen door belanghebbenden als positief benoemd. Tenslotte geven belanghebbenden aan dat er veel aandacht is voor veiligheid, wat voor de specifieke doelgroep een belangrijk thema is. Er worden ook wat verbeterpunten of kritische kanttekeningen gegeven, zoals de gemeente die graag zou zien dat Laurens Wonen zich meer gaat inzetten voor het huisvesten van middeninkomens.

Presteren naar Vermogen

7,0 Laurens Wonen verantwoordt en motiveert de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passende bij de externe opgaven en haar vermogenspositie. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de duidelijke visie op de inzet van haar vermogen in relatie tot de specifieke doelgroep ouderen. Laurens Wonen betreft bovendien de lokale opgaven op een goede wijze bij haar investeringsbeslissingen. Ook hier wordt specifiek ingegaan op zaken die voor de doelgroep belangrijk zijn, zoals de aanwezigheid van voorzieningen.

Governance van maatschappelijk presteren

6,5

Laurens Wonen heeft een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties. De corporatie heeft deze tevens zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreidheid van de onderbouwing van de visie en de doorvertaling naar een wensportefeuille. Het ondernemingsplan bevat een grote hoeveelheid aan informatie, tot op het niveau van de woningcomplexen.

D. Korte schets van de corporatie

Werkgebied

Laurens Wonen richt zich op de doelgroep ouderen in het werkgebied Rotterdam. Alleen het complex Carnisseborgh bevindt zich in de gemeente Barendrecht. Alle woningen van Laurens Wonen voldoen aan de wensen en eisen om zo lang als het kan zelfstandig te blijven wonen.

Woningbezit

Laurens Wonen heeft een bezit van ruim 1.700 zelfstandige woningen en 648 onzelfstandige woningen (2018). Het bezit bestaat voornamelijk uit woningen die passen bij de doelgroep ouderen, zoals meergezinswoningbouw met lift en onzelfstandige (zorg) wooneenheden. In tabel 2 wordt weergegeven uit welke type woningen het bezit van Laurens Wonen bestaat.

Tabel 2: Woningbezit

Type woningen	Laurens Wonen	Landelijk
Eengezinswoningen	0%	40,4%
Meergezinswoningbouw zonder lift t/m 4 lagen	0%	25,5%
Meergezinswoningbouw met lift	29,6%	14,9%
Hoogbouw	43,2%	12,4%
Onzelfstandige overige wooneenheden	27,2%	6,8%
Totaal	100,0%	100,0%

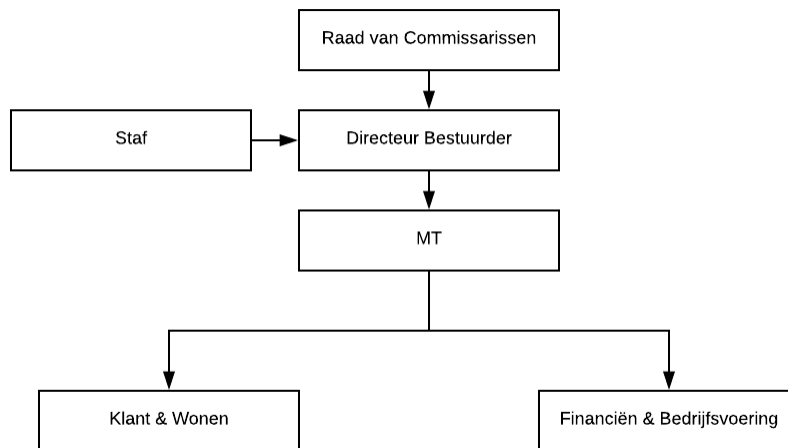
Bron: CiP (2019), Laurens Wonen, Aedes

De Aedes benchmark van 2018 laat zien dat de gemiddelde huurprijs voor een DAEB woning van Laurens Wonen € 476 is, terwijl het Nederlandse gemiddelde op € 516 ligt. De gemiddelde huurprijs komt overeen met 83% van de maximale toegestane huur. Het landelijke gemiddelde is 72,1%. Laurens Wonen heeft daarmee in absolute zin een relatief goedkope woningvoorraad, hetgeen onder andere voortvloeit uit het feit dat Laurens Wonen een hoog aandeel meergezinswoningen en onzelfstandige wooneenheden in bezit heeft.

Organisatiestructuur

Aan het einde van 2018 werkten er 30 mensen bij Laurens Wonen verdeeld over 28,1 fte. Vanaf 1 juli 2019 is de organisatiestructuur veranderd in verband met opzeggen van de vastgoeddienstverlening aan Stichting Laurens per 31 december 2019. De nieuwe organisatiestructuur wordt weergegeven in figuur 1. Laurens Wonen heeft tevens een raad van commissarissen die per 1 januari 2018 uit drie leden bestaat. Gezien de personele unie op bestuurlijk niveau werd de onafhankelijkheid geborgd door de eigen raad van commissarissen. Daarnaast werd en wordt onafhankelijkheid geborgd door het proces van besluitvorming.

Figuur 1 Organisatiestructuur Laurens Wonen per 1 juli 2019



Deel 2:

Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief

1 Presteren naar Opgaven en Ambities



1.1 Inleiding

Het eerste perspectief van waaruit het presteren van Laurens Wonen wordt beoordeeld is 'Presteren naar Opgaven en Ambities'. De visitatiecommissie beoordeelt de feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar primair in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en de huurdersorganisatie(s). De prestatieafspraken van 2017 zijn daarbij als uitgangspunt gebruikt. In overleg met Laurens Wonen zijn thema's samengevoegd die sterk met elkaar samenhangen. De thema's 'Langer thuis' en 'Eerder thuis' zijn bijvoorbeeld samengevoegd tot 'Wonen en zorg'. Het thema 'Woonoverlast en leefbaarheid' is tot stand gekomen vanuit 'Aanpak Overlast' en 'Leefbaarheid'. Daarmee voorkomt de visitatiecommissie dat er sprake is van (te) veel thema's of dat een thema uit slecht één afspraak bestaat.

Daarnaast zijn de prestatieafspraken op verschillende thema's aangevuld met opgaven uit de Rijksprioriteiten of de bijlage bij de Rijksprioriteiten. Het betreft bijvoorbeeld opgaven ten aanzien van betaalbaarheid, beschikbaarheid en langer zelfstandig thuiswonen.

1.2 Beoordeling door visitatiecommissie

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

Tabel 3: Presteren naar Opgaven en Ambities

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

Thema 1: Beschikbaarheid

Thema 2: Betaalbaarheid

Thema 3: Wonen en zorg

Thema 4: Woonoverlast en leefbaarheid

Thema 5: Woningvoorraad, duurzaamheid en kwaliteit

1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

Laurens Wonen heeft voor de periode 2017 tot en met 2018 prestatieafspraken opgesteld met gemeente Rotterdam en de Overkoepelende Huurders Commissie van Laurens Wonen, hierna afgekort OHC. In 2015 en 2016 had Laurens Wonen geen prestatieafspraken met gemeente Rotterdam en de OHC. Laurens Wonen is daar echter toen ook niet voor benaderd door gemeente Rotterdam, hetgeen mogelijk te maken heeft met het feit dat de gemeente Rotterdam in het proces zat van het ontwikkelen van een woonvisie voor Rotterdam. Om deze reden zijn de rijksprioriteiten volkshuisvesting gebruikt om de te toetsen afspraken uit de prestatieafspraken aan te vullen waar nodig.

Prestatieafspraken in gemeente Rotterdam

In december 2016 is de woonvisie van Rotterdam vastgesteld. Hieronder worden de belangrijkste doelstellingen van de woonvisie benoemd.

In 2030:

- Is er variatie in woningen. De diverse woningtypen passen bij de verscheidenheid van de bewoners en bij het karakter van de verschillende Rotterdamse wijken.
- Zijn de woningen van goede kwaliteit en energiezuinig. Kwaliteit betekent ook dat de woningen aansluiten bij de uiteenlopende woonwensen van Rotterdammers en dat ze flexibel aangepast kunnen worden als de woonwensen in de toekomst wijzigen.
- Is het aantal middeldure en dure woningen toegenomen. Rotterdammers kunnen hierdoor doorgroeien en hoeven niet langer voor een groter huis de stad uit te trekken.
- Is het goed wonen in de stad. Ook voor de oudere Rotterdammer of de Rotterdammer die wat minder te besteden heeft.

De prestatieafspraken met Laurens Wonen sluiten hierbij aan, met uitzondering van de doelstelling op het gebied van dure en middeldure woningen. Daarbij ligt er meer accent op wonen met zorg in de prestatieafspraken, passend bij het profiel van Laurens Wonen als ouderenhuisvester.

De prestatieafspraken zijn gegroepeerd rond een aantal vastgestelde thema's en kennen daarmee een vaste opbouw. Deze opbouw is in de visitatieperiode veranderd. In de linker kolom van tabel 4 staat de opbouw die is gehanteerd in 2017, in de rechter kolom de opbouw die gold in 2018.

Tabel 4: Opbouw thema's prestatieafspraken

2017	2018
1. Basis op orde 1.1 Beschikbaarheid 1.2 Betaalbaarheid 1.2 Langer thuis 1.3 Eerder thuis 1.4 Aanpak woonoverlast 1.4 Beheer en leefbaarheid	A. Realiseren aantrekkelijke woonmilieus 1. Gewenste ontwikkeling van de woningvoorraad: nieuwbouw/renovatie, verkoop en liberalisatie
2. Zorgen voor een woningvoorraad met toekomstwaarde 2.1 Voorraadontwikkeling 2.2 Duurzaamheid	B. Woningvoorraad met toekomstwaarde 2. Realiseren van een energiezuinige woningvoorraad
	C. Basis op orde 3. Betaalbaarheid en beschikbaarheid 4. Huisvesten van urgente doelgroepen 5. Realiseren van wonen met zorg/ ouderenhuisvesting i.v.m. langer zelfstandig thuis 6. Leefbaarheid

1.4 Beschouwing op de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De eerste prestatieafspraken zijn voor het jaar 2017 gemaakt. Sindsdien zijn de prestatieafspraken jaarlijks opnieuw gemaakt en bijgesteld waar nodig. De prestatieafspraken zijn daarmee actueel. Bij de totstandkoming van de prestatieafspraken zijn er, voor zover de visitatiecommissie heeft kunnen

vernemen, geen andere stakeholders betrokken dan de gemeente Rotterdam en de huurdersorganisatie van Laurens Wonen.

De visitatiecommissie is voor wat betreft de inhoud van mening dat de prestatieafspraken voldoende aansluiten bij de thema's in de 'Woonvisie Rotterdam 2030' en de thema's uit de Rijksprioriteiten, zoals duurzaamheid, betaalbaarheid, beschikbaarheid en wonen met zorg. Hierbij legt Laurens Wonen logischerwijs de nadruk op hun bijdrage aan het wonen met een zorgcomponent.

Als aandachtspunt ziet de visitatiecommissie dat de prestatieafspraken nog weinig SMART geformuleerd zijn. Dit kan het bewaken van de voortgang en het boeken van concrete resultaten bemoeilijken. Daarnaast zijn de prestatieafspraken geformuleerd vanuit het jaarlijkse bod van Laurens Wonen aan gemeente Rotterdam. De formulering betreft hierbij hetgeen Laurens Wonen voornemens is om te doen, maar in mindere mate hetgeen dat de gemeente en huurders van Laurens Wonen verwachten. Om deze reden is het voor de visitatiecommissie niet altijd duidelijk wanneer een afspraak naar tevredenheid van gemeente of huurders wordt gerealiseerd.

De gemeente Rotterdam en Laurens Wonen voeren echter recentelijk meer overleg over de afspraken. Het doel is daarmee de prestatieafspraken meer wederkerig te maken, waarbij de rol en inzet van de gemeente eveneens benoemd gaat worden in de prestatieafspraken. Er zijn geen prestatieafspraken opgenomen waarin de huurders een rol hebben. De huurdersorganisatie wordt echter wel bij verschillende ontwikkelingen betrokken.

Het proces om te komen tot prestatieafspraken verloopt naar tevredenheid van zowel Laurens Wonen, de gemeente Rotterdam en de Overkoepelende Huurdersorganisatie. Tegelijkertijd heeft de visitatiecommissie in de gesprekken met belanghebbenden bemerkt dat de aandacht voor de interne organisatie van Laurens Wonen (de intensiteit van) de relatie heeft beïnvloed. Daarnaast is Laurens Wonen in Rotterdam één van de tien woningcorporaties waarmee de gemeente Rotterdam prestatieafspraken maakt. Om deze reden is het noodzakelijk om als relatief kleine Rotterdamse corporatie nadrukkelijker een positie te pakken.

Beschouwing door visitatiecommissie

Samenvattend ziet de visitatiecommissie in de SMART-formulering, mate van wederkerigheid en concrete uitwerking van afspraken nog ruimte voor verbetering voor de betrokken partijen. De visitatiecommissie vindt het positief dat er wel al stappen gemaakt worden die deze punten adresseren.

Ten aanzien van het proces is het positief dat de betrokken partijen tevreden zijn over de gevolgde werkwijze en dat prestatieafspraken jaarlijks gezamenlijk met alle betrokkenen worden geëvalueerd. Een duidelijk verbeterpunt is het vroegtijdig meer met elkaar overleg voeren over de afspraken. Dit punt is recentelijk echter opgepakt, ook door de gemeente, zodat naar verwachting bij de nieuwe prestatieafspraken een ander proces wordt gevolgd met meer vroegtijdig overleg over de op te nemen punten. Laurens Wonen heeft wel al zelf meerdere malen per jaar overleg met de Overkoepelende Huurdersorganisatie over de voortgang van de prestatieafspraken.

1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De prestaties van de corporatie worden geordend op basis van de onderwerpen of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn benoemd. De visitatiecommissie is voor wat betreft de ordening van de prestatieafspraken uitgegaan van de thema's in de prestatieafspraken 2017 met

gemeente Rotterdam. Om tot een beter werkbaar indeling te komen is in overleg met Laurens wonen besloten de thema's 'Langer thuis' en 'Eerder thuis' samen te voegen tot het thema 'Wonen en zorg'. Het thema 'Woonoverlast en leefbaarheid' is tot stand gekomen vanuit 'Aanpak Overlast' en 'Leefbaarheid'

In de bijlage zijn per thema de individuele opgaven opgenomen en beoordeeld door de visitatiecommissie op uitvoering. Per opgave is hierbij een geheel punt toegekend. Door middeling van de punten per thema ontstaat een score op een decimaal nauwkeurig. Deze gemiddelde score wordt aan het begin van ieder thema getoond.

Voor de jaren 2015 en 2016 zijn geen prestatieafspraken opgesteld. Dit had vermoedelijk te maken met het ontbreken van een gemeentelijke woonvisie. Om deze reden zijn de rijksprioriteiten volkshuisvesting gebruikt om de te toetsen afspraken aan te vullen waar nodig. Het betreft bijvoorbeeld de onderwerpen beschikbaarheid en betaalbaarheid. In de bijlage is per opgave de bron duidelijk aangegeven.

1.5.1 Thema 1: Beschikbaarheid

7,3

Laurens Wonen heeft ten aanzien van beschikbaarheid 'ruim voldoende' gepresteerd. De corporatie heeft zich in ruim voldoende mate ingezet om huurwoningen in het goedkope en betaalbare segment beschikbaar te krijgen door alert te zijn op mogelijkheden de huur af te toppen. De totale voorraad goedkoop en betaalbaar is gedurende de visitatieperiode toegenomen. Daarnaast heeft Laurens Wonen veel aandacht gegeven aan het zoeken van manieren om de beschikbaarheid van haar woningen te verhogen.

Laurens Wonen zorgt dat er voldoende woningen beschikbaar komen

De mutatiegraad en beschikbaar gekomen woningen per jaar voldoen aan de prestatieafspraken. Hierin wordt een mutatiegraad van minimaal 8% nagestreefd, waarbij er op jaarbasis 120 betaalbare en 10 goedkope woningen beschikbaar komen. Laurens Wonen had in 2017 en 2018 respectievelijk 9.9% en 11% mutatiegraad. Laurens Wonen heeft door haar doelgroep een relatief hoge mutatiegraad en hoeft derhalve weinig maatregelen te nemen om deze op peil te houden. Laurens Wonen heeft in het kader van de mutatiegraad echter continu aandacht besteed aan het direct doorverhuren van de woningen door bijvoorbeeld groepsverhuringen te doen of gebruik te maken van het product 'direct kans'.

Vanwege de positieve afwijking ten opzichte van de opgave en met name het hoge(re) aantal beschikbare goedkope sociale huurwoningen is een pluspunt toegekend. De vraag naar met name goedkope huurwoningen is in Rotterdam en vanuit de doelgroep groot.

Laurens Wonen wijst vrijgekomen woning passend toe

Laurens Wonen heeft, in overeenstemming met wet- en regelgeving en de prestatieafspraken, gedurende de visitatieperiode haar woningen passend toegewezen. Laurens Wonen heeft in 2017 en 2018 respectievelijk 100% en 99% passend toegewezen. De cijfers voor 2016 zijn onbekend. Vanwege het feit dat Laurens Wonen vrijwel alle woningen passend toewijst is een pluspunt toegekend.

Laurens Wonen heeft de ruimte om toe te wijzen aan beperkt middeninkomens benut

De opgave voor het huisvesten van middeninkomens is meer van toepassing op de grote(re) Rotterdamse corporaties, die zich niet specifiek richten op het huisvesten van senioren. Door een tekort aan woning voor middeninkomens in Rotterdam is echter in de prestatieafspraken van 2018 opgenomen dat Laurens Wonen de beperkte toegestane ruimte om aan middeninkomens

toe te wijzen, ook daadwerkelijk zal benutten. In de prestatieafspraken is als nuancering opgenomen dat Laurens Wonen daarbij altijd voorrang zal geven aan ouderen met een inkomen onder de €22.000 omdat dergelijke ouderen tot de doelgroep van Laurens Wonen behoren. Daarbij is opgenomen dat Laurens Wonen de vrije ruimte alleen gebruikt bij maatschappelijke noodgevallen.

Vanwege de bewuste keuze om te kiezen voor de meest kwetsbare huishoudens of senioren is een pluspunt toegekend. Deze opgave is omvangrijk in Rotterdam en Laurens Wonen kiest vanuit haar status als categorale corporatie specifiek voor de senioren, primaire doelgroep.

Laurens Wonen heeft zich ingezet voor beschikbaarheid voor de primaire doelgroep

Voor Laurens wonen vormen de huurtoeslaggerechtigden de primaire doelgroep. In overeenstemming met de afspraak heeft Laurens Wonen zich bewust ingezet om in het merendeel van de woongebouwen de woningen na mutatie beschikbaar te houden voor de primaire doelgroep door de huren af te toppen. De goedkope en betaalbare woningvoorraad van Laurens Wonen is daardoor in de periode van 2015 tot en met 2018 toegenomen van respectievelijk 1.639 woningen naar 1.676 woningen.

Vanwege het actieve beleid van Laurens Wonen om woningen beschikbaar te houden door middel van aftoppen en de daaruit voortvloeiende toename van de goedkope woningvoorraad zijn twee pluspunten toegekend.

1.5.2 Thema 2: Betaalbaarheid

7,7

Laurens Wonen heeft ten aanzien van betaalbaarheid 'goed' gepresteerd door de huren betaalbaar te houden voor de doelgroep, onder meer door gematigd huurbeleid en gematigde huurverhoging. Verder is er ook goed aandacht voor vroegsignalering rondom huurders met betalingsachterstanden en schulden. In de visitatieperiode is deze aanpak bovendien verder verbeterd.

Laurens Wonen heeft een beheerste jaarlijkse huurverhoging doorgevoerd

De Rijksprioriteiten geven aan dat het van belang is dat de woonlasten van de lagere inkomens niet hoger zijn dan strikt noodzakelijk. Een van de manieren om dit te bereiken is het toepassen van geen of een beheerste jaarlijkse huurverhoging. In de prestatieafspraken met gemeente Rotterdam in 2017 heeft Laurens Wonen afgesproken dat de gemiddelde huurverhoging maximaal het inflatiecijfer plus maximaal 1% bedraagt. Laurens Wonen heeft aan deze afspraak voldaan. Vanwege het doorvoeren van een beperkte huurverhoging die lager ligt dan de maximaal toegestane huurverhoging en de lage gemiddelde huurprijs van de woningvoorraad van Laurens Wonen zijn twee pluspunten toegekend. De betaalbaarheid is voor de senioren doelgroep een belangrijke opgave.

Laurens Wonen topt woningen af om de betaalbaarheid te vergroten

Laurens Wonen heeft 300 woningen met een streefhuur boven de aftoppingsgrens. In de prestatieafspraken is vastgesteld dat Laurens Wonen er circa 160 bij leegkomst of mutatie aftopt tot net onder de aftoppingsgrens voor 1- en 2 persoonshuishoudens.

Tot halverwege 2018 heeft Laurens Wonen deze afspraak gerealiseerd. Hierna is, op verzoek van de huurders van Laurens Wonen, gestopt met aftoppen. De huren van Laurens Wonen liggen doorgaans vrij laag en het extra aftoppen leidde tot problemen met leefbaarheid in de complexen, omdat de samenstelling van huurders te kwetsbaar werd. Laurens Wonen acht een goede mix van bewoners uiterst belangrijk voor een leefbaar complex. Vanwege het voldoen aan de opgave en het

tussentijds bijstellen van het beleid in het licht van de opgave op verzoek van de huurdersorganisatie is een pluspunt toegekend.

Laurens Wonen zet zich in om huurachterstanden en huisuitzettingen te voorkomen

Uit een studie van het Planbureau voor de Leefomgeving (PBL) komt naar voren dat een deel van de huurders met een laag inkomen een betaalrisico vormt. Deze huishoudens hebben geen feitelijke betaalachterstand, maar zij lopen wel een risico dat zij op een gegeven moment de vaste lasten niet meer kunnen betalen. Het voorkomen van huurachterstanden is een Rijksprioriteit die ook voor Laurens Wonen van belang is. In de prestatieafspraken is concreet vastgelegd dat Laurens Wonen ondertekenaar is van het Convenant Preventie Huisuitzettingen om huisuitzettingen ten gevolge van huurachterstanden te voorkomen. Laurens Wonen heeft het bewuste convenant ondertekend.

Laurens Wonen heeft zich gedurende de visitatieperiode op verschillende manieren actief ingezet voor het voorkomen van huurachterstanden. De huurachterstanden bij Laurens Wonen als percentage van de jaarhuur zijn in de periode van 2015 tot en met 2018 afgenomen, van respectievelijk 1,34% naar 0,91%. De huurachterstanden zijn daarmee tevens lager dan de doelstelling van Laurens Wonen om minder dan 1,5% huurachterstand te hebben. Het aantal huisuitzettingen als gevolg van huurachterstand is beperkt gebleven tot maximaal één per jaar.

Daarnaast heeft Laurens Wonen het convenant preventie huisuitzettingen ondertekend en huurachterstanden te voorkomen door huurders te bewegen eerder hun achterstand te voldoen. Laurens Wonen stuurt direct na constatering van de eerste betalingsachterstand niet alleen een brief, maar neemt ook per telefoon contact op met betreffende huurder. Woonconsulenten doen ook huisbezoeken indien nodig omdat het 'achter de voordeur' komen een goed inzicht geeft in de problematiek van de desbetreffende huurder. Indien contactpogingen tot niets leiden, wordt de huurder aangemeld bij het wijkteam. De wijkteams werken nauw samen met de Vraagwijzer en met de Kredietbank Rotterdam.

Om vroegtijdig dreigende problemen op te sporen spelen ook de huismeesters van Laurens Wonen een belangrijke rol. Zij zijn immers vanwege het goede persoonlijk contact met bewoners op de hoogte van wat er speelt.

Vanwege de proactieve aanpak van Laurens Wonen bij huurachterstanden, de afname van het percentage huurachterstanden en het voorkomen van huisuitzettingen zijn twee pluspunten toegekend. Laurens Wonen is zich bewust van het belang van de opgave en zoekt samenwerking met andere partijen.

1.5.3 Thema 3: Wonen en zorg

7,4

Laurens Wonen heeft ten aanzien van wonen en zorg 'ruim voldoende gepresteerd.' Er is actief ingezet op meerdere projecten en samenwerkingsverbanden om concepten op het gebied van wonen met zorg te ontwikkelen. Bij het concept 'Samen & Anders' laat Laurens Wonen bovendien extra creativiteit en inzet zien door ook aandacht te besteden aan de doorontwikkeling en het tonen van het maatschappelijk rendement. Daarnaast voorziet Laurens Wonen al haar complexen van voorzieningen die bijdragen aan het langer zelfstandig kunnen wonen en is ook alert bij ontwikkelingen op dit gebied.

Laurens Wonen heeft aandacht voor de toekomst van het gebouw Simeon en Anna

In de prestatieafspraken is opgenomen dat Laurens Wonen er in 2018 voor dient te zorgen dat de toekomst van het gebouw Simeon en Anna duidelijk wordt. Daarbij moeten er verschillende

scenario's worden uitgewerkt, die in samenwerking met de gemeente leiden tot één integrale en haalbare ontwikkel- en uitvoeringsstrategie met een voor beide partijen positief resultaat. Met integraliteit wordt hier bedoeld ruimtelijk, programmatisch, functioneel en financieel.

Laurens Wonen heeft zich in 2018 ingezet om duidelijkheid over de toekomst van Simeon en Anna te realiseren. Er is in dat jaar een overlegtraject met de gemeente doorlopen om gezamenlijk de programmatische en stedenbouwkundige randvoorwaarden te bepalen. Daarbij stelde de gemeente als voorwaarde – inmiddels in het plan verwerkt – dat op de betreffende locatie niet alleen sociale huurwoningen maar ook huurwoningen in de vrije sector worden ontwikkeld.

Het traject heeft ertoe geleid dat er in de tweede helft van 2018 een stedenbouwkundig structuurplan was opgesteld waar zowel Laurens Wonen als de gemeente enthousiast over zijn. Het plan is vervolgens in december 2018 als informatieplan bij de gemeente ingediend om formeel reactie te krijgen op diverse aspecten. Op basis van de formele reactie van de gemeente is begin 2019 de (financiële) haalbaarheid en is aansluitend met het voorlopig ontwerp gestart. Het programma bestaat uit circa 130 intramurale zorgeenheden, 100 sociale huurwoningen en 120 vrije sector huurwoningen.

Vanwege de continue aandacht voor het realiseren van het project en de bereidheid van Laurens Wonen om in het kader van de haalbaarheid mee te bewegen is een pluspunt toegekend. Voor een kleine corporatie als Laurens Wonen is het project Simeon en Anna van groot belang.

Laurens Wonen heeft het concept Samen & Anders verder uitgebouwd

In het gebouw Simeon & Anna vindt het project "Samen & Anders" plaats. Hierin worden huurders gehuisvest naast de intramurale bewoners. Onderdeel van hun huurcontract is 10 uur per maand wederkerigheid waarmee ze tijd inzetten voor medehuurlers of werkzaamheden aan het gebouw. Verder is het doel een dorpsplein te creëren waar de buurt ook naar binnen komt en ondersteuning kan krijgen of geven. In de prestatieafspraken van 2018 is opgenomen dat het concept "Samen & Anders" verder uitgebouwd wordt en de geleerde lessen waar mogelijk toegepast worden in andere complexen van Laurens Wonen.

In 2018 is het concept "Samen & Anders" verder uitgebouwd en heeft het blijvende aandacht gekregen vanuit Laurens Wonen. Er is nu een verbeterde balans tussen draagkracht en draaglast van huurders als gevolg van een goede selectie. Er is ook veel aandacht besteed aan de behoeften van de verpleeghuisbewoners. Daarnaast is er veel tijd besteed aan wederkerigheidsactiviteiten. Een aantal huurders heeft bijvoorbeeld de website van Laurens Wonen mede vormgegeven en een huurder die veel wederkerigheidsactiviteiten voor de zorg heeft gedaan, is in dienst gekomen bij Laurens zorg.

Samen & Anders heeft maatschappelijk rendement

Voor de gemeente Rotterdam is "Samen & Anders" een showcase voor het internationale Resilience programma. De veerkracht (resilience) van de huurder staat bij "Samen & Anders" centraal. In 2019 is het maatschappelijk rendement gemeten en besproken met de gemeente. De maatschappelijke kosten en batenanalyse liet daarbij zien dat 1 euro aan uitgaven voor het concept zo'n 4 euro aan maatschappelijke baten oplevert. Momenteel gaat de aandacht naar het ontwikkelen van een toolkit met daarin de lessen die Laurens Wonen in andere complexen ook kunnen toepassen.

Vanwege de innovatieve kracht die Laurens Wonen met het project Samen & Anders heeft laten zien en de voortrekkersrol die de corporatie daarmee pakt zijn twee pluspunten toegekend. Laurens

Wonen neemt daarmee haar verantwoordelijkheid om te zoeken naar nieuwe woonvormen voor jong en oud. Samen & Anders heeft zowel nationaal als internationaal bekendheid verworven.

Laurens Wonen draagt bij aan de huisvesting van bijzondere doelgroepen

In de prestatieafspraken van 2017 is afgesproken dat Laurens Wonen convenantpartner is van de gemeente Rotterdam en zitting heeft in het Platform (HBD). Betreft de bijdrage van Laurens Wonen aan het huisvesten van bijzondere doelgroepen is er voor de prestatieafspraken van 2018 afgesproken dat er op jaarbasis 50 woningen beschikbaar gesteld moeten worden door de kleinere corporaties (waaronder Laurens Wonen) in Rotterdam. Het gaat hierbij specifiek om de doelgroep HBD (Rotterdamers met een meervoudige psychosociale beperking die met nazorg uitstromen van beschermd naar zelfstandig wonen). In incidentele gevallen kan de gemeente een beroep doen op Laurens Wonen om individuele gevallen te huisvesten met dien verstande dat te huisvesten personen 55 jaar of ouder zijn.

Laurens Wonen heeft jaarlijks enkele, tot 3 toewijzingen per jaar, bijzondere doelgroepen gehuisvest. Laurens Wonen heeft voldaan aan alle verzoeken tot huisvesting die er gedurende de visitatieperiode zijn gedaan. Onder bijzondere doelgroepen worden personen verstaan die vanuit een (zorg)instelling weer zelfstandig gaan wonen, met ambulante woonbegeleiding. Er zijn geen afspraken gemaakt met de kleine corporaties over de verdeling van de 50 woningen. Laurens Wonen huisvest in de praktijk tevens veel mensen met een rugzakje die buiten de HBD om hun weg vinden.

Vanwege de continue aandacht voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen en het feit dat Laurens Wonen als categorale corporatie als vanzelfsprekend reeds bijzondere doelgroepen huisvest is een pluspunt toegekend.

Laurens Wonen exploiteert zorgvastgoed

In de prestatieafspraken is opgenomen dat Laurens Wonen haar zorgvastgoed in 2018 blijft exploiteren. In 2018 heeft Laurens Wonen aan deze afspraak voldaan en blijft dit naar verwachting ook doen.

Laurens Wonen zet zich sterk in voor langer zelfstandig wonen

In de rijksprioriteiten volkshuisvesting wordt langer zelfstandig wonen als belangrijke prioriteit omschreven. Er is behoefte aan woningen voor ouderen en mensen met beperkingen waar zij langer zelfstandig kunnen wonen en/of waar zorg verleend kan worden. Laurens Wonen zorgt er als ouderen huisvester voor dat de doelgroep ouderen en mensen met beperkingen langer zelfstandig kunnen wonen. Laurens Wonen zorgt daarbij ook voor de passende faciliteiten en voorzieningen. Laurens Wonen sluit met haar inzet op 'wonen met diensten' aan op het Programma Langer Thuis van de gemeente Rotterdam.

Laurens Wonen heeft gedurende de visitatieperiode zich sterk voor deze doelstelling ingezet en meerdere prestaties geleverd. Vrijwel alle woningen van Laurens Wonen zijn geschikt voor ouderen, omdat deze woningen begaanbaar zijn zonder trappen of andere obstakels. Daarnaast biedt Laurens Wonen zorggarantwoningen aan. De zorggarantwoning is een woningtype dat helemaal is ingericht om ouderen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen. Een zorggarantwoning heeft bouwkundig geen belemmeringen voor het verlenen van zorg tot verpleeghuisniveau aan toe.

Naast de woningen en zorgcomplexen besteedt Laurens Wonen ook aandacht aan de voorzieningen die nodig zijn om het langer zelfstandig wonen te faciliteren. Zo is bijvoorbeeld in het complex Joachim & Anna de bestaande fietsenstalling gerenoveerd en omgebouwd tot

scootmobielstalling. Ook beschikken verschillende woongebouwen van Laurens Wonen over faciliteiten zoals ruimten voor dagbesteding of ruimten voor thuiszorg team, huisarts en fysiotherapie. De meeste woongebouwen zijn voorzien van een recreatieruimte met in enkele gevallen een maaltijdvoorziening.

Laurens Wonen heeft gedurende de visitatieperiode ook verder onderzocht wat behoeften van bewoners zijn zoals bij het project 'proeftuin Ommoord' en het eerder genoemde concept 'Samen & Anders'.

Vanwege de aandacht die Laurens Wonen in de breedte heeft voor langer zelfstandig thuiswonen, de aansluiting bij het programma van de gemeente Rotterdam, de experimenten of proeven die daaromtrent zijn uitgevoerd en de verantwoordelijkheid die Laurens Wonen daarin neemt zijn twee pluspunten toegekend. Laurens Wonen toont daarmee aan zich nadrukkelijk bewust te zijn van het belang van langer zelfstandig thuiswonen.

Laurens Wonen huisvest urgente doelgroepen

In de rijksprioriteiten volkshuisvesting wordt beschreven dat er verschillende signalen zijn dat urgente doelgroepen moeizaam toegang vinden tot de sociale huursector. Hoewel het niet uitsluitend een opgave voor de corporaties is, zijn velen van deze urgenten primair aangewezen op een woning in de sociale huursector. Derhalve wordt van Laurens Wonen verwacht dat zij bijdraagt aan deze opgave door urgenten te huisvesten.

Laurens Wonen huisvest mensen die op basis van een urgentieverklaring met voorrang op woningen kunnen reageren. In 2017 betreft het één persoon, terwijl 12 personen in 2018 zijn gehuisvest. Het betreft hier één herhuisvestingsurgentie, twee urgenties vanwege doorstroming vanuit een hulpverleningstraject en negen medische noodzaakurgentie. De twee urgente woningzoekende behoorden tevens tot de 'bijzondere doelgroepen'.

Het huisvesten van urgenten is pas sinds de laatste jaren een thema waarover gemeente Rotterdam en Laurens Wonen in gesprek zijn. Derhalve wordt de huisvesting van deze doelgroep pas sinds eind 2017 goed geregistreerd. Daarnaast huisvest Laurens Wonen urgente doelgroepen die in sommige gevallen niet via de formele weg als urgente doelgroep geregistreerd zijn. Er wordt dan door hulpverleners direct contact gezocht met Laurens Wonen om kwetsbare urgente woningzoekenden te huisvesten. Laurens Wonen werkt hier altijd aan mee. Daarnaast vinden kwetsbare urgente woningzoekenden huisvesting bij Laurens Wonen buiten het urgentiesysteem om. De voorgenoemde aantallen gehuisveste urgenten geven derhalve geen volledig beeld van de inzet van Laurens Wonen.

Naast de urgenten huisvest Laurens Wonen tevens huurders met een speciale omstandigheid via het Regionaal Vangnet. Met het Regionaal Vangnet ondersteunt Maaskoepel het laatste kansbeleid bij corporaties in de regio Rotterdam. Afhankelijk van de aard van het probleem kan de geregistreerde huurder in aanmerking komen voor een laatste kans traject.

Vanwege het feit dat Laurens Wonen vrijwel altijd meewerkt aan het huisvesten van urgente doelgroepen en tevens aansluiting zoekt bij het Regionaal Vangnet is een pluspunt toegekend. De opgave voor het huisvesten van urgente doelgroepen is de voorbije jaren steeds verder toegenomen. Laurens Wonen draagt al langere tijd bij aan de opgave en is voor de toekomst eveneens bereid om een bijdrage te blijven leveren.

1.5.4 Thema 4: Woonoverlast en leefbaarheid

7,7

Laurens Wonen heeft ten aanzien van woonoverlast en leefbaarheid 'goed' gepresteerd. Met name de inzet van huismeesters levert hier een grote bijdrage aan door de speciale sociale invulling die zij aan hun taken geven. De inzet van vijf huismeesters is bovendien in verhouding tot de grootte van het bezit van Laurens hoog. Daarnaast is er veel aandacht voor het specifiek toesnijden van de inzet op zaken die voor de (oudere) doelgroep van belang zijn, zoals veiligheid van de doelgroep en het aanbieden van goed bereikbare wijkvoorzieningen.

Laurens Wonen draagt bij aan het actieplan 'woonoverlast en screening'

Vanaf 2017 hebben gemeente Rotterdam en Laurens Wonen in de prestatieafspraken met elkaar vastgelegd dat ze samen optrekken om de leefbaarheid in woongebouwen op peil te houden. Daarnaast is vastgelegd dat de lopende afspraken in het kader van het actieplan woonoverlast en screening in 2017 worden voortgezet. Concreet betreft de afspraak:

- Woonconsulenten pakken overlastklachten op
- Huismeesters signaleren overlastsituaties en in de woongebouwen
- Indien nodig worden overlastklachten doorgezet naar het gemeentelijk wijkteam
- Indien nodig zet Laurens wonen het middel van gedragsaanwijzing in (juridische stappen)

Laurens Wonen heeft de afspraken gedurende de visitatieperiode gerealiseerd en zet zich in voor de leefbaarheid in complexen. Laurens Wonen heeft vijf huismeesters die zeer benaderbaar zijn voor de huurders. De huismeesters dragen in grote mate bij aan de leefbaarheid en het gevoel van veiligheid van bewoners. Laurens Wonen zet in op vroegsignalering en interventies door huismeesters en woonconsulenten. Indien sprake is van multiproblematiek of zware overlastsituaties werkt Laurens Wonen samen met wijkteams, zorgorganisaties en ambulante begeleiders. Laurens Wonen heeft in het kader van de veiligheid en de leefbaarheid daarnaast onder andere camera's in wooncomplexen geplaatst en gezorgd voor extra schoonmaakbeurten in complexen waar dat nodig was.

Vanwege het feit dat Laurens Wonen zowel door de inzet van technische hulpmiddelen als de inzet van huismeesters aandacht heeft voor de leefbaarheid in woningcomplexen zijn twee pluspunten toegekend. De huismeesters staan dichtbij de huurder, hebben een brede(re) functie en worden gewaardeerd door de huurders. De aanwezigheid van en de herkenbaarheid van de huismeesters dragen bij aan het veiligheidsgevoel van de (oudere) huurders.

Laurens Wonen zet zich in om de veiligheid van bewoners te vergroten

In de prestatieafspraken van 2018 is afgesproken dat Laurens Wonen zich in 2018 blijft inzetten om door middel van gerichte informatie de veiligheid van bewoners te vergroten.

Laurens Wonen heeft in samenwerking met de politie in verschillende woongebouwen een voorlichtingsbijeenkomst 'Senioren en Veiligheid' georganiseerd waarbij bewoners tips kregen hoe woninginbraak, het afkijken van pincodes en babbeltucs op straat, in winkels en thuis te doorzien en voorkomen. Daarnaast heeft Laurens Wonen in samenwerking met zorgorganisatie Laurens een richtlijn ontwikkeld voor het signaleren en voorkomen van ouderenmishandeling, met name van financiële uitbuiting, bij zelfstandig wonende ouderen. Het voorkomen van pesten in woongebouwen krijgt hierbij eveneens extra aandacht. De huismeesters spelen ook bij het thema veiligheid weer een belangrijke rol door een oogje in het zeil te houden en bewoners te adviseren en ondersteunen waar nodig.

Tenslotte is de aandacht voor brandveiligheid ook een onderdeel van het vergroten van de veiligheid. Laurens Wonen heeft regelmatig contact met de brandweer om de panden zo veilig

mogelijk te houden. Dit heeft geresulteerd in opruimacties in de gemeenschappelijke ruimtes in woongebouwen. Tevens heeft de brandweer diverse presentaties over brandveilig wonen gegeven in de diverse complexen van Laurens Wonen.

Vanwege het feit dat Laurens Wonen verschillende initiatieven heeft ontplooid voor wat betreft de veiligheid van de doelgroep en daarbij dichtbij de huurders staat zijn twee pluspunten toegekend. Mishandeling of misleiding van ouderen zijn actuele thema's die nadrukkelijk aandacht hebben van Laurens Wonen.

Laurens Wonen biedt voorzieningen aan in de wijk

Zoals in de rijksprioriteiten Volkshuisvesting opgenomen, moet langer zelfstandig wonen ook ondersteund worden door voorzieningen in de wijk aan te bieden gericht op ontmoeting, ondersteuning en zorg. Laurens Wonen biedt dergelijke voorzieningen die bijdragen aan de leefbaarheid in de wijken waar zij actief is aan.

Laurens Wonen heeft bijvoorbeeld gedurende de visitatieperiode verschillende voorzieningen in woongebouwen aangeboden die in sommige gevallen ook een wijkfunctie hebben. Voorbeelden zijn woongebouwen waarbij er op de begane grond diensten worden aangeboden gericht op ontmoeten zoals een restaurant of directe verzorging zoals restaurant een kapper. Ook faciliteert men jaarlijkse rommelmarkten die de bewoners zelf organiseren. Deze zijn zeer in trek en zijn een begrip in de wijde omgeving.

Daarnaast is in enkele wooncomplexen een dagbesteding van zorgorganisatie Laurens gevestigd, waar bewoners en wijkbewoners op indicatie sociale contacten, gezellige activiteiten en een zinvolle dagbesteding kunnen vinden om vereenzaming en verdere achteruitgang tegen te gaan en eventuele mantelzorgers te ontlasten.

Vanwege het feit dat Laurens Wonen bij de exploitatie van de woningcomplexen continu aandacht heeft voor ontmoeting en het mobiliseren van huurders is een pluspunt toegekend. De visitatiecommissie heeft door middel van bezoeken aan woningcomplexen zelf ervaren hoe ontmoeting wordt gefaciliteerd en tot stand komt.

1.5.5 Thema 5: Woningvoorraad, duurzaamheid en kwaliteit

6,7

Laurens Wonen heeft ten aanzien van het thema 'woningvoorraad, duurzaamheid en kwaliteit' ruim voldoende gepresteerd. Laurens Wonen heeft zich aan de afspraken gehouden omtrent het niet verkopen van woningen en zich gericht op de sociale woningvoorraad. Op het gebied van nieuwbouw is de realisatie achter gebleven bij de planvorming. Laurens Wonen heeft veel energie gestoken in het ontwikkelen van een duurzaamheidsbeleid en dit goed door weten te vertalen in de complexplannen voor komende jaren. Tijdens de visitatieperiode is het aantal doorgevoerde maatregelen echter beperkt geweest.

Laurens Wonen investeert alleen in de sociale huursector

In de prestatieafspraken van 2017 is vastgesteld dat Laurens Wonen niet in vrije sector huur- en koopwoningen investeert. Laurens Wonen heeft, conform afspraak, in 2017 niet in de vrije sector geïnvesteerd.

Laurens Wonen heeft geen (sociale) huurwoningen verkocht

Gemeente Rotterdam en Laurens Wonen zijn in de prestatieafspraken van 2017 overeengekomen dat Laurens Wonen geen (sociale) huurwoningen verkoopt. Er wordt een uitzondering gemaakt

voor de beoogde verkoop van het complex Wimofina. Dit betreft 21 woningen in Delfshaven. Laurens Wonen heeft conform de afspraak gedurende de visitatieperiode geen woningen verkocht.

Laurens Wonen heeft geen nieuwbouw gerealiseerd

Zoals eerder benoemd wordt er in de rijksprioriteiten volkshuisvesting aangegeven dat er behoefte is aan woningen voor ouderen en mensen met beperkingen waar zij langer zelfstandig kunnen wonen en/of waar zorg verleend kan worden. Laurens Wonen kan hieraan bijdragen door woningen en faciliteiten voor deze doelgroep te realiseren. Dit kan door bijvoorbeeld woningen aan te kopen of nieuwbouw te realiseren.

Laurens Wonen heeft in de periode van 2015 tot en met 2018 geen nieuwbouw opgeleverd. Laurens wonen heeft gedurende de visitatieperiode wel gewerkt aan de planvorming voor het realiseren van een aantal nieuwbouw- of renovatieprojecten met onder andere zelfstandige levensloopbestendige huurwoningen. Laurens Wonen heeft verschillende projecten in (plan)ontwikkeling. Twee voorbeelden zijn het project Veldstraat en het complex Wilgenborgh.

Het nieuwbouwproject Veldstraat behelst de ontwikkeling van 131 intramurale zorgunits in nabijheid van het bestaande Simeon & Anna. Na de aanbesteding in 2016 is besloten om niet te gunnen vanwege een tegenvallend aanbestedingsresultaat, omdat de huurder Stichting Laurens in zwaar weer terecht was gekomen en een kleine aantal zorgunits wilde afnemen. Laurens Wonen is op zoek gegaan naar alternatieven om het project toch doorgang te laten vinden. In 2017 is hiertoe een verkenning uitgevoerd, waarbij een zestal varianten zijn opgesteld. In 2018 heeft Laurens Wonen met de gemeente Rotterdam overlegd om de programmatische en stedenbouwkundige randvoorwaarden te bepalen. Laurens Wonen zoekt momenteel samen met andere partijen naar de verdere invulling voor deze ontwikkeling.

Tenslotte heeft Laurens Wonen gedurende de visitatieperiode gewerkt aan plannen voor het complex Wilgenborgh. Dit complex is eigendom van Laurens Wonen en bestaat uit twee gebouwen: een zorggebouw en een woongebouw. Laurens Wonen is in 2017 gestart met onderzoek naar toekomstscenario's voor het complex.

Laurens Wonen zet in op verlaging van de energie index

Laurens Wonen heeft ambities op het gebied van verduurzaming van haar woningen. Laurens Wonen realiseert een verlaging van de gemiddelde energie-index 1,53 in 2017 naar 1,17 in 2025 (gemiddeld label B). Laurens Wonen zet daarnaast richting 2050 in op een CO₂-neutrale voorraad.

De verwachte ontwikkeling van de energie-index is:

2018: 1,53
2019: 1,47
2020: 1,41
2025: 1,17

Om dit te realiseren zet Laurens Wonen vanaf 2017 de komende jaren daarom in op:

- Het werken aan complex-beheerplannen, waarvan ook duurzaamheidsaanpassingen onderdeel kunnen zijn. Bij planmatig onderhoud beziet Laurens Wonen of er, indien mogelijk, duurzaamheidsaspecten bij de planvorming betrokken kunnen worden.
- Omzetten van de gasaansluiting naar elektrische kookgroep/-aansluiting
- Het realiseren van vier grote renovatieprojecten (circa 500 woningen) met daarbij energiemaatregelen. Het gaat om een investering van circa €3 miljoen over de periode 2019-2024. Laurens Wonen start in 2019 met de renovatieprojecten.

- Het gasloos opleveren van eventuele nieuwbouw vanaf 2018 middels aansluiting op een restwarmtenet of all-electric oplossingen.

Gedurende de visitatieperiode zijn er een aantal verduurzamings-maatregelen toegepast bij onderhoud. In 2018 heeft Laurens Wonen het vervangen van dakbedekking van complex Nieuw Verlaat bijvoorbeeld gekoppeld aan het gelijktijdig verbeteren van de isolatie van het dak. Ook zijn alle complexen geheel over gegaan op elektrisch koken, met uitzondering van twee complexen. Daarnaast is in diverse complexen de binnenverlichting in gezamenlijke ruimten vervangen met LED-verlichting. In 2015 heeft Laurens Wonen een voorziening voor Warmte Koude opslag (WKO) installatie ten behoeve van het nieuwbouwproject Veldstraat gerealiseerd.

Vanaf 2019 is er een duurzaamheidsbeleid opgesteld. De speerpunten van het duurzaamheidsbeleid zijn:

1. Wensen huurders m.b.t. verduurzaming worden besproken en spelen een nadrukkelijke rol
2. Huurders betalen een huurverhoging die niet hoger is dan de besparingen op de woonlasten
3. Eerst de schil isoleren daarna aanvullende maatregelen treffen (trias energetica)
4. Maatregelen passen binnen de methode GPR gebouwen.
5. Laurens Wonen loopt niet voorop met toepassen niet bewezen technieken.
6. Keep it Simple: het project past financieel en organisatorisch in de organisatie van Laurens Wonen

Tevens heeft Laurens Wonen duurzaamheids-maatregelen opgenomen in haar plannen en de (meerjaren)begroting. Dit betreft onder andere het verduurzamen van de woongebouwen Bertrand Russel, Anatole France, Wilgenborgh. Daarnaast staat het upgraden van energielabels in 17 complexen in de plannen.

Laurens Wonen zet zich in voor brandveiligheid van haar woningen

Voor de huurders van Laurens Wonen is brandveiligheid, vanwege hun leeftijd en mobiliteit, een belangrijke opgave. In de prestatieafspraken van 2018 is een specifieke afspraak opgenomen die past bij deze opgave. De afspraak is dat Laurens Wonen in negen van haar woon- en zorgcomplexen draadglas vervangt door brandwerend glas.

De woningcomplexen van Laurens Wonen zijn 'brandveilig'. Laurens Wonen heeft sinds 2015 naar aanleiding van een controle van de gemeente in diverse complexen brandwerende voorzieningen aangebracht. Hierbij is ook aandacht voor de facilitaire ruimten. In complex Sevenscamp zijn bijvoorbeeld de scootmobielruimte, fietsenstalling en containerruimte voorzien van brandwerende voorzieningen. Op basis van een onderzoek naar de brandveiligheid van de woongebouwen zijn vervolgens de overige wooncomplexen aangepakt.

De werkzaamheden om de complexen Wi Mofina Tampe, Joachim & Anna en Ravenswaerde brandveilig te maken zijn gerealiseerd. De beide BRAF-flats zijn uitgesteld in verband met de uitkomsten van het Strategisch Voorraad Beleid. Daarmee zijn gedurende de visitatieperiode in bijna alle woningen en complexen de brandveiligheid acties uitgevoerd.

Vanwege de continue aandacht voor brandveiligheid in de woningcomplexen is een pluspunt toegekend. Met name voor de doelgroep van Laurens Wonen is brandveiligheid een aandachtspunt, bijvoorbeeld met betrekking tot het gebruik en het stallen van scootmobielen.

Laurens Wonen zet in op het voorkomen van legionellabesmetting

De huurders van Laurens Wonen zijn vanwege hun leeftijd vaak extra kwetsbaar voor een legionellabesmetting. Het voorkomen van legionella is derhalve een belangrijke opgave.

Laurens Wonen heeft gedurende de visitatieperiode aandacht besteed aan de voorkoming van legionellabesmetting. In verschillende prioritaire complexen is een extra beheersplan ter voorkoming van legionella inclusief halfjaarlijkse monsternamen, jaarlijks controleren van keerkleppen, maandelijks temperatuuropname en spoelen van weinig gebruikte tappunten in werking getreden conform de geldende wetgeving. Hierdoor konden de koper/zilver installaties van Simeon & Anna, Laurens, Nieuw Verlaat en Maasveld verwijderd en afgevoerd worden. De koper/zilver installatie van de Wilgenborgh Zorg is verwijderd en op locatie opgeslagen, voor eventuele doorverkoop.

Vanwege de continue aandacht voor het voorkomen van legionellabesmetting. De oudere doelgroep van Laurens Wonen is daarbij zeer kwetsbaar. Laurens Wonen is zich bewust van het feit dat zij daar alert op dient te zijn en continue preventieve maatregelen moet nemen.

1.6 Beschrijving van de ambities

Laurens Wonen heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren vastgelegd in twee ondernemingsplannen.

Ondernemingsplan 2016-2020 'samen zichtbaar in de stad'

De missie en visie van Laurens Wonen (in combinatie met zorgorganisatie Laurens) is: "Laurens stelt mensen in staat om zo zelfstandig en betekenisvol mogelijk te leven als zij ouder worden, herstellen van een ziekte of leven met een blijvende beperking. Laurens Wonen doet dit door het verhuren en beheren van goede, betaalbare woningen voor ouderen en het verhuren en beheren van zorggebouwen van en voor zorgorganisatie Laurens. Laurens Wonen wil een duurzaam, integraal aanbod aan wonen, diensten en zorg leveren aan ouderen in de stadsregio Rotterdam, wat passend is bij hun behoeften. Hieraan werkt zij op verschillende fronten en schaalniveaus: (het organiseren van) contact en ontmoetingen tussen bewoners, de inzet van hun sociale netwerk en de buurt en de samenwerking met zorgorganisatie Laurens en andere strategische partners."

De missie en visie van Laurens Wonen zijn uitgewerkt in doelstellingen op verschillend niveau: klanten, financiën, interne organisatie en manier van werken en de omgang met stakeholders.

Daarnaast bestaat het ondernemingsplan uit het strategisch vastgoedbeleid voor Laurens Wonen. Voor de strategische doelstellingen voor de portefeuille heeft Laurens Wonen een Strategisch Kader geformuleerd met een aantal bouwstenen.

1. Seniorenhuisvesters in Rotterdam voor mensen met beperkte beurs;
2. Geschikt voor Langer thuis (somatic en dementie) of intensieve verpleegzorg;
3. Meer aansluiting op leefstijlen (groen/gele leefstijlen = onderscheidend vermogen);
4. Meer veiligheid voor haar bewoners;
5. Meer synergie tussen Laurens Wonen en Laurens zorg;
6. Zichtbaar en verankerd in een vergrijzende wijk.

Aanvullend aan het strategisch vastgoedbeleid wordt er in het tactisch vastgoedbeleid aandacht geschonken aan:

- Duurzaamheid; er wordt duurzaamheidsbeleid opgesteld

- Inkoop-, contract en leveranciersmanagement; Laurens Wonen gaat de komende jaren de organisatie van de inkoop van het onderhoud en projecten veranderen.
- Brandveiligheid; Laurens Wonen blijft investeren in het op orde houden van de brandveiligheid van haar woon- en zorgcomplexen. Naast gebouwtechnische ingrepen gaat het hierbij ook om preventie door het optimaal informeren van bewoners en gebruikers. Het met de brandweer opgezette project 'Brandveilig Wonen' zal daarom na 2016 een passend vervolg krijgen.

Tenslotte wordt er in het ondernemingsplan omschreven wat Laurens Wonen wil bereiken op het gebied van diensten en ondersteuning. De uitdaging voor Laurens Wonen is te organiseren en/of te faciliteren dat mensen langer thuis kunnen blijven wonen, met ondersteuning. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen basisondersteuning, collectieve ondersteuning in het woongebouw en individuele ondersteuning. Bij basisondersteuning gaat het om de extra ondersteuning die Laurens Wonen biedt voor al haar huurders. Een voorbeeld hiervan is dat Laurens Wonen extra aandacht en begeleiding geeft bij de woningbezichtiging- en toewijzing. De collectieve ondersteuning gaat om de collectieve diensten die in de woongebouwen worden aangeboden. Laurens Wonen wil hierbij zo goed mogelijk inspelen op de behoefte die er is aan collectieve voorzieningen en speelt hierop in door deze behoeften te inventariseren bij bewoners. Tenslotte is er individuele ondersteuning voor bewoners die zorg behoeven. Met behulp van enquêtes, maar ook via de ogen en oren van de huismeesters en woonconsulenten, wil Laurens Wonen bekijken of ze in de individuele ondersteuning voldoende leveren.

Ondernemingsplan 2018-2022

Het ondernemingsplan 2018-2022 richt zich op zes ambities die hieronder toegelicht worden.

1. Goede woning (kwaliteit)

- De komende jaren wil Laurens Wonen de woningen verduurzamen
- De woningen hebben een basis kwaliteit
- Vanuit het SVB wordt jaarlijks een begroting opgesteld

2. Betaalbare woningen

- Het huurbeleid gaat uit van de gestelde kaders vanuit het rijk, daar waar mogelijk aangevuld met eigen ambities
- Laurens Wonen heeft een variatie aan woningen, kwaliteit en huur

3. Samenwerken

- Samenwerken met huurders (participatie) vernieuwen.
- Netwerk met partners versterken.
- Netwerk met zorg en welzijn verder uitbreiden.

4. Langer thuis faciliteren

- Ontmoeten faciliteren
- Huismeester
- Zorg dichtbij
- Welzijn
- Aandacht voor veiligheid
- Eigen initiatief faciliteren

5. Professionele organisatie

- Vraaggestuurd werken.
- Maatwerk, keuzevrijheid voor de klant.
- Klant staat centraal.
- Netwerk organisatie, Laurens Wonen werkt samen met partijen die al in de wijk aanwezig zijn.
- Open communicatie, verbinding zoeken en verbanden zien.
- Laurens Wonen houdt haar kennis up to date

- Laurens Wonen werkt met maatschappelijk kapitaal en maakt daarin bewust keuzes.

6. Dienstverlening aan Laurens

- Duidelijke afspraken over en weer inzake de dienstverlening.

1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt. De visitatiecommissie heeft pluspunten toegekend omdat Laurens Wonen zich op meerdere manieren goed heeft verdiept in de regionale en lokale opgaven en deze ook goed en volledig heeft vertaald naar eigen ambities. Laurens Wonen heeft bovendien als in ouderen gespecialiseerde huisvester ook laten zien de ontwikkelingen goed te volgen, ook zelfstandig onderzoek te doen en tijdig haar ambities en beleid te actualiseren. De ambities zijn bovendien zeer specifiek en aansluitend op de behoeften van de doelgroep uitgewerkt.

Zoals eerder aangegeven is Laurens Wonen een in ouderen huisvesting gespecialiseerde woningcorporatie. Hierdoor ligt er in het ondernemingsplan van Laurens Wonen extra accent op onderwerpen als wonen met zorg en langer zelfstandig wonen. Dit zijn belangrijke landelijke en lokale onderwerpen.

Daarnaast heeft Laurens Wonen bij de ontwikkeling van het nieuwe ondernemingsplan onderzoek gedaan naar de trends en ontwikkelingen in het werkgebied en met betrekking tot de doelgroep senioren aan de hand van de DESTEP-methodiek. Samen met de gemeente Rotterdam is tevens de (verwachte) demografische ontwikkeling geanalyseerd.

De visitatiecommissie stelt dan ook vast dat de ambities van Laurens Wonen goed aansluiten bij de landelijke opgaven en de opgaven in het werkgebied zoals deze blijken uit de woonvisie van gemeente Rotterdam.

Ook waardeert de visitatiecommissie de aard en diepgang van de ambities op deze thema's. Hieruit blijkt dat Laurens Wonen niet alleen inspeelt op de thema's, maar ook creatief is in het zoeken van oplossingen rondom langer zelfstandig wonen en wonen met zorg. De in het voorgaande deel genoemde projecten zijn daar voorbeelden van.

De ambities zijn bovendien tot stand gekomen door overleg met stakeholders, gemeente en Laurens Zorg. Er is bijvoorbeeld via het samenwerkingsverband van corporaties de Maaskoepel veel contact geweest met andere regionale corporaties over wat er speelt, waarbij Laurens Wonen ook een duidelijke positie heeft als specialist in ouderen huisvesting. De input uit de gesprekken wordt door Laurens Wonen gebruikt om haar ambities actueel te houden.

Verder is Laurens Wonen nauw betrokken bij verschillende programma's waarin ook kennis wordt uitgewisseld, zoals 'Langer Thuis' en 'Één tegen eenzaamheid'. Ook deze input is meegenomen in het ondernemingsplan en de daaruit vloeiende ambities van Laurens Wonen.

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

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

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

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

2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

De visitatiecommissie heeft in het kader van de maatschappelijke visitatie verschillende belanghebbenden van Laurens Wonen geconsulteerd. Naast de belangrijkste belanghebbenden, de gemeente Rotterdam en de huurdersraad, zijn er andere maatschappelijke organisatie betrokken zoals collega corporatie SOR, zorgorganisatie Laurens Zorg en de koepelorganisatie Maaskoepel.

In bijlage 5 is een overzicht met de betrokken belanghebbenden opgenomen.

2.3 Beoordeling door belanghebbenden

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

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

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

Tabel 5: Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Thema 1: beschikbaarheid	7,0	7,0	7,0	7,0
Thema 2: Betaalbaarheid	8,0	7,0	8,0	7,7
Thema 3: Wonen en zorg	-	7,0	8,5	7,8
Thema 4: Woonoverlast en leefbaarheid	8,0	8,0	8,0	8,0
Thema 5: Woningvoorraad, duurzaamheid en kwaliteit	7,5	7,0	7,0	7,2
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	8,0	7,0	7,3	7,4
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Invloed op beleid	7,0	7,0	6,8	6,9
Gemiddeld				7,4

Thema 1: Beschikbaarheid

7,0

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van beschikbaarheid met een ruim voldoende.

De Overkoepelende Huurdersorganisatie

Laurens wonen zet zich in de ogen van de huurdersorganisatie ruim voldoende in om haar woningen beschikbaar te houden voor de doelgroep. De huurdersorganisatie geeft aan dat er ook rekening gehouden moet worden met het feit dat Laurens Wonen een relatief kleine corporatie is en daardoor ook relatief weinig nieuwbouw kan toevoegen. De huurdersorganisatie ziet daarbij dat Laurens Wonen voorzichtig is, maar wel goed probeert in te spelen op nieuwe ontwikkelingen door vooruit te kijken.

Gemeente

De gemeente Rotterdam is tevreden over de inzet van Laurens Wonen voor de beschikbaarheid van woningen voor de primaire doelgroep. Laurens Wonen voldoet in ruime mate aan de afspraken die de gemeente hierover met Laurens Wonen heeft.

Als kanttekening geeft de gemeente aan dat beschikbaarheid niet alleen betrekking heeft op de primaire doelgroep. Men ziet ook het huisvesten van middeninkomens in Rotterdam als belangrijke opgave. De gemeente ziet daarom graag dat Laurens Wonen daar ook meer aandacht aan besteedt.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden hebben beperkt zicht op de prestaties van Laurens Wonen. Eén belanghebbenden merkt op dat Laurens Wonen in ruime mate voldoet aan de afspraak om passend toe te wijzen.

Thema 2: Betaalbaarheid

7,7

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van betaalbaarheid met goed

De Overkoepelende Huurdersorganisatie

De Overkoepelende Huurdersorganisatie is positief over de inzet op betaalbaarheid. Over het algemeen wordt de huurprijs van Laurens wonen als goed in balans ervaren. Het zijn over het algemeen kwalitatief goede woningen met een ruime oppervlakte. Uiteraard is het voor de huurdersorganisatie belangrijk de huren zo laag mogelijk te houden. Laurens wonen toont hiervoor begrip en zet zich hier ook goed voor in.

Gemeente

De gemeente is over het algemeen tevreden over de prestaties van Laurens Wonen op het gebied van betaalbaarheid. Als kanttekening geeft de gemeente, in lijn met de kanttekening bij het thema beschikbaarheid aan, dat middeninkomens een belangrijke doelgroep voor de gemeente is. De gemeente ziet een groeiend aantal middeninkomens met betaalbaarheidsproblemen en zou graag zien dat Laurens Wonen nog meer gebruik maakt van de vrije ruimte om deze doelgroep te huisvesten.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn eveneens positief over de inzet van Laurens Wonen op betaalbaarheid. Zij ervaren dat Laurens Wonen ruim voldoet aan de afspraken in Rotterdam met betrekking tot betaalbaarheid en dat Laurens Wonen een gematigd huurbeleid heeft. Daarnaast merken zij op dat Laurens Wonen inzet op de combinatie duurzaamheid met betaalbaarheid.

Thema 3: Wonen en zorg

7,8

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van wonen en zorg met goed.

De Overkoepelende Huurdersorganisatie

De Overkoepelende Huurdersorganisatie heeft vanwege het ontbreken detailinzicht geen oordeel over het presteren van Laurens Wonen ten aanzien van wonen en zorg. Als vanzelfsprekend is de huurdersorganisatie op de hoogte van het feit dat Laurens Wonen veel woningen verhuurd aan zorginstellingen. Tegelijkertijd is dit vanwege het specialistische karakter veelal buiten het zicht van de overkoepelende huurdersorganisatie gegaan waardoor deze hierdoor geen detailinzicht heeft in het onderdeel 'Wonen met zorg'.

Gemeente

De gemeente is over het algemeen positief over de inzet van Laurens Wonen op het thema wonen en zorg. Dit past volgens de gemeente ook bij een categorale corporatie die zich op ouderen richt. Tegelijkertijd ziet de gemeente hierin nog ontwikkelruimte voor Laurens Wonen om meer voorop te lopen op het thema langer zelfstandig wonen en hier een voortrekkersrol in te nemen.

Overige belanghebbenden

De inzet van Laurens Wonen op wonen en zorg wordt als goed ervaren door overige belanghebbenden. Laurens Wonen is goed afgestemd op de doelgroep en heeft hier voldoende aandacht voor. Zij bieden alle voorzieningen in de complexen die van belang zijn voor de doelgroep, zowel fysieke als mensgerichte voorzieningen. De huismeesters worden als een kracht

van Laurens Wonen beschouwd, omdat zij een belangrijke signalerende functie vervullen. Zij hebben een netwerk om zich heen ontwikkeld van maatschappelijke en zorgpartijen die ze vervolgens in kunnen schakelen waar nodig.

Een andere kracht is het succesproject Simeon en Anna. Laurens en Laurens Wonen zijn toen samen een project gestart voor de kwetsbaren in de samenleving. Hierbij wordt er huisvesting geboden aan deze kwetsbare doelgroepen in combinatie met een sociaal contract. Een punt van aandacht in de ogen van een overige belanghebbende is de snelheid en voortgang bij projecten en werkzaamheden.

Thema 4: Woonoverlast en leefbaarheid

8,0

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van woonoverlast en leefbaarheid met goed

De Overkoepelende Huurdersorganisatie

De huurdersorganisatie geeft aan dat Laurens Wonen zich waar nodig goed inzet om de leefbaarheid in en om de complexen te verbeteren. Het is duidelijk dat Laurens Wonen vooral inzet op oudere bewoners. Men heeft hierbij goed oog voor zaken die het wooncomfort verhogen. Daarnaast wordt goed aandacht gegeven aan de veiligheid in en om de complexen. Veiligheid is, gezien de gemiddeld genomen hoge leeftijd van de bewoners, een belangrijk thema waar Laurens Wonen goed op inzet.

Gemeente

De gemeente is eveneens tevreden over de inzet van Laurens Wonen voor de leefbaarheid in de wijk en woongebouwen. Met name de inzet van laagdrempelige huismeesters valt de gemeente hierbij in positieve zin op.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden beoordelen de prestaties van Laurens Wonen als goed tot zeer goed. Een voorbeeld wat hierbij gegeven wordt is het complex Simeon en Anna. De voorzieningen in de plinten van dit complex zijn openbaar en dit complex bevindt zich in een buurt met veiligheidsrisico's. Veiligheid is derhalve een belangrijk thema. Laurens Wonen heeft dit goed opgepakt en hier passende oplossingen voor gevonden. Daarnaast worden ook bij dit thema de inzet van huismeesters als belangrijk middel gezien waarmee de leefbaarheid wordt bevorderd.

Thema 5: Woningvoorraad, duurzaamheid en kwaliteit

7,2

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van 'woningvoorraad, duurzaamheid en kwaliteit' met een ruim voldoende.

De Overkoepelende Huurdersorganisatie

De huurdersorganisatie is over het algemeen tevreden over de inzet van Laurens Wonen ten aanzien van de woningvoorraad. Daarbij wordt er door de huurdersorganisatie specifiek een compliment aan Laurens Wonen gegeven voor de wijze waarop de bewoners worden meegenomen in de plannen die er bestaan ten opzichte van hun woning. Bij renovatie wordt ook duidelijk gecommuniceerd over hetgeen de bewoners te wachten staat. Ook wordt duidelijk inzicht gegeven in de invloed op de woonlasten in het geval van energiebesparende maatregelen. De huurdersorganisatie is tevreden over de kwaliteit van de woningen en de gemiddeld ruime oppervlakte van de woningen.

Laurens wonen zet zich in de ogen van de huurdersorganisatie voldoende in voor nieuwbouw. Daarbij rekening houdend met het feit dat het een kleine corporatie is en het verkrijgen van een geschikte bouwlocatie via de gemeente moeilijk is.

Ten aanzien van duurzaamheid wordt opgemerkt dat Laurens wonen hier actief op is, maar dat bij grote projecten de doorlooptijd als lang wordt ervaren. Dit zit volgens de huurdersorganisatie met name in de voorbereidingstijd. Als de voorbereidende fase eenmaal is doorlopen, komt er wel snelheid in het project.

Gemeente

De gemeente is tevreden over de mate waarin Laurens Wonen de woningvoorraad op orde houdt. De gemeente spreekt de wens uit dat het aantal zorgwoningen in de toekomst in ieder geval gelijk blijft. De gemeente nodigt Laurens Wonen in licht van de verwachte toenemende vraag naar zorgwoningen uit om in gesprek te blijven over de invulling en de bijdrage aan de opgave.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen ook positief over de inzet van Laurens Wonen op dit thema, omdat zij de inzet en goede wil van Laurens Wonen op dit gebied zien. Op het gebied van duurzaamheid wordt het als positief ervaren dat er ook oog blijft voor betaalbaarheid.

Een kritische kanttekening is dat de overige belanghebbenden de indruk hebben dat nieuwbouw-ontwikkelingen nog moeilijk van de grond komen. De overige belanghebbenden hebben hier verschillende verklaringen voor zoals interne dynamiek binnen Laurens Wonen die aandacht vraagt, het moeilijk kunnen verwerven van grondposities en een beperkte investeringskracht. Een deel van deze zaken ligt volgens de belanghebbenden echter buiten de macht van Laurens Wonen.

Enkele overige belanghebbenden spreken hun zorgen uit over wie de belangrijke volkshuisvestelijke opgaven op zorggebied kan en gaat oppakken. Daarbij wordt Laurens Wonen uitgenodigd te blijven zoeken naar oplossingen, wellicht in samenwerking met een meer kapitaalkrachtige partij.

2.3.1 Relatie en communicatie

7,4

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van de relatie en communicatie met een ruim voldoende

De Overkoepelende Huurdersorganisatie

De Overkoepelende Huurdersorganisatie is van mening dat er sprake van een goede relatie en een prettige omgang met Laurens Wonen is. De huurdersorganisatie geeft aan dat er soms ook lastige onderwerpen zijn, maar dat de intentie om er samen uit te komen altijd aanwezig is.

Gemeente

De gemeente is over het algemeen tevreden over de relatie en communicatie met Laurens Wonen. In de cyclus van prestatieafspraken draait Laurens Wonen mee en levert daarin een passende bijdrage. Kanttekening is dat de relatie en communicatie relatief beperkt is. De gemeente geeft aan dat het contact met name verminderd is tijdens de periode van onderzoek naar de fusie.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden ervaren over het algemeen eveneens een prettige relatie en communicatie met Laurens Wonen. Een belanghebbende geeft aan dat Laurens Wonen samenwerkingsgericht is en dat de relatie en communicatie voornamelijk persoonsgebonden is. Dat

maakt het samenwerken met Laurens Wonen laagdrempelig en persoonlijk. Als keerzijde ziet de belanghebbende dat daarmee een stuk zakelijkheid verloren gaat en het ook risico's met zich mee draagt als de samenwerking teveel aan personen gebonden is.

Een ander aandachtspunt die bij overige belanghebbenden naar voren komt is de bestuurlijke zichtbaarheid en intensiviteit van deelname in de Maaskoepel. Er wordt wel deelgenomen op beleidsniveau, maar de belanghebbende zou hier graag intensievere deelname zien en meer deelname op bestuurlijk niveau.

2.3.2 *Invloed op beleid*

6,9

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van de invloed op beleid met een ruim voldoende.

De Overkoepelende Huurdersorganisatie

De Overkoepelende Huurdersorganisatie is tevreden over de mate van invloed op beleid. Het wordt gewaardeerd dat bij goede ideeën er altijd ruimte is om het gesprek aan te gaan. Punt van verbetering daarbij is om altijd terugkoppeling te geven over hetgeen er met de input van de huurdersorganisatie wordt gedaan.

Gemeente

De gemeente is over het algemeen positief over de mate waarin zij invloed kunnen uitoefenen op het beleid van Laurens Wonen.

Overige belanghebbenden

De mening van de overige belanghebbenden betreft invloed op beleid is verschillend. Twee van de belanghebbenden zijn tevreden over de invloed op beleid, de andere belanghebbende is kritisch.

De belanghebbenden die tevreden zijn geven aan dat er een positieve ontwikkeling bij Laurens Wonen zichtbaar is, waarbij Laurens Wonen meer zakelijkheid en klantgerichtheid laat zien. Een van de belanghebbende trekt samen op met Laurens Wonen op het gebied van wonen met zorg. Hoewel de beperkte investeringskracht van Laurens Wonen het niet altijd toe laat in alle behoeften te voorzien, worden er wel goede gesprekken gevoerd om te kijken wat er toch mogelijk is. Ook de stakeholderbijeenkomst wordt door belanghebbenden als een positieve inzet van Laurens Wonen gezien om stakeholders te betrekken.

De andere belanghebbende geeft aan niet voldoende op de hoogte te zijn of betrokken te worden bij het beleid van Laurens Wonen.

2.4 Boodschap

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

2.4.1 *Goede punten*

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'goede punten' mee, waarmee zij aangeven in welke zaken zij Laurens Wonen sterk vinden en wat Laurens Wonen moet behouden:

- Laurens Wonen is als kleine corporatie echt toegankelijk en laagdrempelig aanwezig in de wijk. Laurens Wonen staat dichtbij de huurders.
- Laurens Wonen is benaderbaar en heeft aandacht voor doelgroep.

- Laurens Wonen heeft als speler op de seniorenwoningmarkt in Rotterdam een grote toegevoegde waarde. Het is daardoor een kleine speler met grote inbreng. Door de woonvormen die ze bieden heeft Laurens Wonen wel een belangrijke impact.

2.4.2 *Leer- en verbeterpunten*

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

- Laurens Wonen heeft ervoor gekozen om niet over te gaan tot fusie. De gemeente vindt dat een gemiste kans. De indruk bestaat dat de slagkracht van Laurens Wonen beperkt is door haar omvang.
- Laurens Wonen mag nog nadrukkelijker bijdragen aan de opgaven met betrekking tot langer zelfstandig thuiswonen.
- Laurens Wonen heeft recentelijk met name aandacht gehad voor de ontvlechting van Laurens Wonen en Laurens Zorg, waardoor de organisatie meer intern gericht is geweest. Laurens Wonen zou weer meer het overleg, de samenwerking en het 'goede gesprek' met belanghebbenden en collega corporaties kunnen zoeken.
- Laurens Wonen zou voor rust en stabiliteit in de organisatie moeten zorgen om vervolgens vanuit een krachtige organisatie verder te bouwen. Daarbij kijken belanghebbenden met interesse naar de visie van Laurens Wonen en het bredere speelveld op het thema 'Wonen en zorg'.
- De zakelijkheid en professionaliteit van Laurens Wonen is een verbeterpunt. Doordat Laurens Wonen zo'n kleine organisatie is gaat er veel tijd zitten in het huis op orde krijgen, wat begrijpelijk is. Er is een positieve ontwikkeling zichtbaar die hopelijk wordt doorgezet.

2.4.3 *Boodschap*

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

- Laurens Wonen is op de goede weg en ze doen de goede dingen. Bouw voort aan deze organisatie.
- Laurens Wonen zou meer aandacht moeten hebben voor het huisvesten van middeninkomens.
- Laurens Wonen zal tevens moeten gaan bijdragen aan het huisvesten van urgente, bijzondere doelgroepen. In het verleden was het huisvesten van urgente, bijzondere doelgroepen meer een opgave voor de grote(re) woningcorporaties. De indruk bestaat dat Laurens Wonen haar verantwoordelijkheid zal nemen.
- De collega-corporatie SOR zou graag nog meer met Laurens Wonen samen willen oppakken en samenwerken in de toekomst.

2.5 *Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces*

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

Zowel de gemeente als de huurdersorganisatie zijn tevreden over hoe het proces is gelopen om te komen tot prestatieafspraken. De prestatieafspraken zijn in goede afstemming tot stand gekomen, waardoor de juiste onderwerpen zijn opgenomen. Volgens de huurdersorganisatie kan men elkaar goed op verantwoordelijkheden aanspreken, waardoor er over het algemeen positieve bijeenkomsten zijn geweest.

Voor wat betreft de concreetheid van de prestatieafspraken zijn de huurdersorganisatie en gemeente Rotterdam kritischer. De huurdersorganisatie is van mening dat de afspraken over het

algemeen concreet, op enkele afspraken na. Deze afspraken zijn volgens hen bewust minder concreet, omdat het over toekomstige rollen gaat die nog niet duidelijk zijn. De gemeente zou graag zien dat de prestatieafspraken in de toekomst scherper geformuleerd en minder repeterend worden. Als voorbeeld wordt benoemd dat het project Simeon & Anna meerdere jaren terugkomen in de prestatieafspraken.

3 Presteren naar Vermogen



3.1 Inleiding

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

3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie

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

Tabel 6: Presteren naar Vermogen

Perspectief	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Perspectief 3: Presteren naar Vermogen			
Vermogensinzet	7,0	100%	7,0

3.3 Vermogensinzet

7,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passende bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de duidelijke visie op de inzet van haar vermogen in relatie tot de specifieke doelgroep ouderen. Laurens Wonen betreft bovendien de lokale opgaven op een goede wijze bij haar investeringsbeslissingen. Ook hier wordt specifiek ingegaan op zaken die voor de doelgroep belangrijk zijn, zoals de aanwezigheid van voorzieningen.

Laurens wonen is gespecialiseerd in woonvormen voor ouderen. Als gevolg van deze keuze heeft Laurens wonen een duidelijke en goed vastgelegde visie op haar vermogensinzet. Deze is namelijk nadrukkelijk gericht op opgaven voor de specifieke doelgroep ouderen.

Laurens wonen heeft de wijze waarop zij met haar vastgoed op de langere termijn wil omgaan vastgelegd in een document getiteld 'Portefeuillestrategie en Strategisch voorraadbeleid'. In het document gaat Laurens Wonen eerst in op relevante ontwikkelingen in de omgeving zoals demografie, ontwikkelingen in de (lokale) markt en ontwikkelingen in de zorg.

Per complex wordt vervolgens in detail ingegaan op de eigenschappen van een complex en wordt per complex een analyse gemaakt op vier onderdelen:

- Demografie, welke ontwikkelingen zijn lokaal zichtbaar en voldoet het complex hieraan?
- Onderhoud, welk onderhoud is op (lange) termijn noodzakelijk?
- Financieel, passen de kosten en investeringen binnen de toezichtskaders?

- Strategisch Kader, past een complex nog binnen de strategische kaders van Laurens wonen?

Per complex wordt een eerste inschatting gemaakt van de kosten danwel investeringen die voor een complex nodig zijn voor bijvoorbeeld onderhoud en renovatie inclusief duurzaamheidsmaatregelen. De gedetailleerde uitwerking van het SVB wordt verwerkt in de meerjarenbegroting. Dit vindt in het najaar plaats ten behoeve van de begroting voor het volgende jaar

De meerjarenbegroting heeft een duidelijke koppeling met de onderwerpen van de portefeuillestrategie en het SVB, maar behandelt het (huur)beleid en de investeringen in de bestaande complexen meer op een geaggregeerd niveau.

Laurens wonen heeft voor ieder van de 18 complexen ook een complexbeheerplan opgesteld. In dit document wordt uitgebreid ingegaan op de specifieke situatie bij een complex ten aanzien van bijvoorbeeld verhuurbaarheid, voorzieningen en technische prestaties. Per complex wordt ook gedetailleerd aangegeven wat binnen een periode van 5 jaar wordt geïnvesteerd en welke bedragen daarvoor in de meerjarenonderhoudsbegroting zijn opgenomen.

Laurens wonen beoordeelt investeringsbesluiten vanuit verschillende perspectieven

Laurens Wonen maakt onderscheid in zeven categorieën investeringen, gericht op de aard van het vastgoed, bijvoorbeeld sociale huur en zorgvastgoed. Uit de bestudeerde documentatie en de gesprekken met de directeur-bestuurder, de raad en het managementteam van Laurens wonen blijkt, dat investeringen worden beoordeeld vanuit meerdere perspectieven die met elkaar worden verbonden. De analyses zijn gegroepeerd in een zogenoemde business case.

In de business case die wordt aangeboden voor de finale go or no go beslissing worden de volgende toetsingen uitgevoerd:

- toetsing van het rendement van de verschillende onderdelen aan desbetreffende prestatieindicatoren
- toetsing van het rendement van de totale portefeuille met inbegrip van het nieuwe project aan desbetreffende prestatie-indicator

Laurens wonen heeft vastgelegd dat de investeringen moeten voldoen aan een mix van volkshuisvestelijke doelstelling van Laurens wonen, bedrijfseconomische randvoorwaarden, prestatieafspraken en wettelijke vereisten. Uit de onderstaande opsomming blijkt dat de volkshuisvestelijke aspecten gedetailleerd zijn benoemd en ruimschoots aan de orde komen.

Op basis van een kwalitatieve beschrijving van het project wordt getoetst aan de volgende doelstellingen:

- het project draagt bij aan de mogelijkheden tot betaalbaar wonen voor kwetsbare doelgroepen;
- het project draagt bij aan de bevordering van de doorstroming op de huurmarkt;
- het project draagt bij aan de leefbaarheid van wijken en buurten;
- het project voldoet aan hetgeen in de prestatieafspraken met de gemeente Rotterdam is vastgelegd;
- het project voldoet aan de eisen die in de Woningwet en het BTIV worden gesteld.
- het project past in het vastgoedportefeuillebeleid van Laurens wonen.

Bij het toetsen van de volkshuisvestelijke doelstelling dient altijd voldoende onderzoek te zijn gedaan naar andere scenario's, waarbij keuzes worden gekwantificeerd en kwalitatief (in hoeverre voldoet het project aan de volkshuisvestelijke doelstelling) worden onderbouwd.

Laurens wonen monitort de indicatieve bestedingsruimte (IBR)

Uit het gesprek met bestuur en MT van Laurens wonen blijkt dat de zogenoemde Indicatieve BestedingsRuimte (IBR) door Laurens wonen actief wordt gemonitord en wordt gepubliceerd. In het algemeen probeert Laurens wonen 'scherp aan de wind te zeilen', om zo haar vermogen maximaal in te kunnen zetten. De IBR zal daarom ingezet kunnen worden met inachtneming van de door het WSW vastgestelde borgingsplafonds. De investeringen van 2018 vallen binnen het in 2017 voor 2018 vastgestelde borgingsplafond.

Laurens Wonen bewaakt de hoogte van de bedrijfslasten, geen opmerkingen vanuit de toezichthouders

Laurens wonen scoorde tijdens de visitatieperiode een C in de Aedes Benchmark op het onderdeel bedrijfslasten. Dit geeft aan dat Laurens wonen duidelijk kan inzetten op verbetering van haar bedrijfslasten. Overigens moet hierbij wel worden opgemerkt, dat door de specifieke doelgroep ouderen Laurens wonen in haar complexen te maken heeft met hogere beheerkosten. Bijvoorbeeld op het gebied van veiligheid.

De toezichthouders hebben naar aanleiding van de integrale beoordeling over 2018 geen opmerkingen gemaakt waaruit opgemaakt kan worden dat de financiële continuïteit bij Laurens wonen in gevaar is. Er zijn dan ook geen interventies opgelegd. Wel heeft de Aw Laurens wonen verzocht inzage te geven in de financiële consequenties van de ontvlechting met Laurens zorg. Dit is inmiddels gedaan.

Laurens Wonen verantwoordt haar vermogensinzet in het jaarverslag en evalueert de effectiviteit van haar vermogensinzet

In het jaarverslag geeft Laurens wonen uitgebreid en op heldere wijze aan hoe zij de opgaven in haar werkgebied heeft ingevuld en welke financiële offers hiervoor zijn gebracht. Bij onderhoud en renovatie wordt bijvoorbeeld per complex verantwoord wat de beoogde effecten zijn en welke bedragen zijn geïnvesteerd. Laurens wonen heeft ook door een onderzoeker van de Hogeschool Rotterdam de maatschappelijke effecten laten doorrekenen van haar woonconcept Samen & Anders.

De visitatiecommissie is van mening dat Laurens Wonen de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en vermogenspositie ruim voldoende verantwoordt en motiveert.

4 Governance van maatschappelijk presteren



4.1 Inleiding

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

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

4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

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

Tabel 7: Governance van maatschappelijk presteren

Perspectief			Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Perspectief 4: Governance van maatschappelijk presteren					
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	7,0	6,5	33%	6,5
	Prestatiesturing	6,0			
Maatschappelijke rol raad van commissarissen			6,0	33%	
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie	7,0	7,0	33%	
	Openbare verantwoording	7,0			

4.3 Strategievorming en prestatiesturing

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

4.3.1 Strategievorming

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreidheid van de onderbouwing van de visie en de doorvertaling naar een wensportefeuille. Het ondernemingsplan bevat een grote hoeveelheid aan informatie, tot op het niveau van de woningcomplexen.

Laurens Wonen heeft de strategische doelstellingen vertaald naar een wensportefeuille

Laurens Wonen heeft een visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in het ondernemingsplan 2016-2020 'Samen zichtbaar in de stad'. In het ondernemingsplan is een analyse gemaakt van de maatschappelijke ontwikkelingen, de demografische ontwikkelingen en de marktontwikkelingen. Van daaruit is een strategie voor de periode tot en met 2020 opgesteld, waarin de missie en de visie van Laurens Wonen zijn uitgewerkt in doelstellingen op verschillende niveaus: de klanten van Laurens Wonen (bewoners en Laurens), de financiën van Laurens Wonen, de interne organisatie en manier van werken en de omgang met de belanghebbenden van Laurens Wonen. De doelstellingen zijn overwegend niet-SMART geformuleerd, maar de strategische doelstellingen zijn op het niveau van een woon- of zorgcomplex geprojecteerd.

In het Strategisch Vastgoedbeleid, onderdeel van het ondernemingsplan, heeft Laurens Wonen vervolgens geanalyseerd welke bijdrage de woon- en zorgcomplexen leveren aan enerzijds de strategische doelstellingen en anderzijds de financiële continuïteit van de organisatie. Ieder woon- en zorgcomplex is getoetst aan een Strategisch Kader, waarin een aantal bouwstenen of criteria zijn vastgelegd:

1. Seniorenhuisvester in Rotterdam voor mensen met een beperkte beurs;
2. Geschikt voor 'Langer Thuis' (somatiek of dementie) en intensieve verpleegzorg;
3. Meer aansluiting op leefstijlen;
4. Meer veiligheid voor haar bewoners;
5. Meer synergie tussen Laurens Wonen en Laurens Zorg;
6. Zichtbaar en verankerd in een vergrijzende wijk.

Het Strategisch en Financiële Kader en de analyse van de (externe) ontwikkelingen zijn vervolgens vertaald in een wensportefeuille. Om van de huidige portefeuille te bewegen naar een wensportefeuille zijn verschillende harde en zachte interventies benoemd.

Laurens Wonen heeft een dienstenplan en een meerjarenbegroting opgesteld

Laurens Wonen heeft de strategische doelstellingen met betrekking tot de dienstverlening uitgewerkt in een zogenaamd 'dienstenplan'. Op basis van de opgave en daarmee uitdaging voor Laurens Wonen om te organiseren en/of te faciliteren dat mensen langer thuis kunnen blijven wonen, met ondersteuning, heeft Laurens Wonen drie soorten ondersteuning uitgewerkt: basisondersteuning, collectieve ondersteuning in het woongebouw en individuele diensten.

Naast het strategisch vastgoedbeleid en het dienstenplan heeft Laurens Wonen een meerjarenbegroting opgesteld, waarin de ontwikkeling van de financiële ratio's wordt belicht. Laurens Wonen stuurt op het waarborgen van de financiële continuïteit en zeker stellen van een blijvende toegang tot de financiële markten. Daarvoor is het nodig dat duurzaam wordt voldaan aan de normen en eisen die worden opgelegd door het WSW en de Aw.

Laurens Wonen sluit het ondernemingsplan af met een aantal aanbevelingen/vervolgstappen die moeten worden ondernomen om de uitvoering van de ambities mogelijk te maken.

Laurens Wonen maakt gebruik van jaarplannen

De strategische doelstellingen en de begroting zijn in jaarplannen vertaald in activiteiten en/of projecten. Voor ieder jaar is per afdeling een inventarisatie gemaakt van de belangrijkste activiteiten van het betreffende jaar.

4.3.2 Sturing op prestaties

6,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en indien zij afwijkingen heeft geconstateerd bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6.

Laurens Wonen maakt gebruik van kwartaalrapportages

Laurens monitort de voortgang op de begroting en het jaarplan aan de hand van kwartaalrapportages. In de kwartaalrapportages worden allereerst de relevante ontwikkelingen geschetst. Vervolgens wordt in een overzichtelijke tabel de voortgang weergegeven.

KPI overzicht vanuit de begroting 2018

		2018 Kwartaal				2019 Kwartaal				
		wie	1	2	3	4	1	2	3	4
<u>Organisatorische doelstelling: Basis op orde</u>										
Implementatie ondernemingsplan naar jaar-, afdelingsplannen	Σ									
Actualiseren integriteitshandboek en klokkeluidersregeling	iv/ln									
Periodieke bespreking (afd./werklunch) risico's en fraudegevoeligheid	Σ									
Aanpassing voor 1 januari 2019 van de statuten naar de Veegwet	iv/ap									
Dienstverlening aan St Laurens is door Aw goedgekeurd	ap/iv									
Bod voor prestatieafspraken voor 1 juli	iv/ap									
Uitwerking bod voor prestatieafspraken voor 15 december	iv/ap									
Start met gescheiden bedrijfsvoering Daeb/niet Daeb	fk									
Herijking van vastgoedsturing met cpl beheerplannen	iv/kvdh									
Investeringsbeslissingen verwerken in de begroting	fk/ap									
Q-Rapportage uitbreiden met goedgekeurde projectplannen	fk									
<u>Doelstelling Wonen:</u>										
Implementatie van een nieuwe manier van participatie met huurders	ade/ln									
Terugbrengen (sociale)leegstandsdagen tot 7 dagen	ade									
Totale huurachterstand wordt beperkt tot 0,65% (nh)	ade/fk									
Huurverhoging SH maximaal inflatie + 1%	ade									
Huurverhoging VS 1,4%	ade									

Bron: Laurens Wonen (2018)

De visitatiecommissie ziet echter een verbeterpunt in het versterken van de koppeling tussen de strategische doelstellingen en de kwartaalrapportages. De verschillende documenten sluiten onvoldoende (zichtbaar) op elkaar aan, waardoor het voor de lezer niet eenvoudig is om de voortgang te volgen.

Laurens Wonen stuurt –indien noodzakelijk- bij

Laurens Wonen heeft indien noodzakelijk bijgestuurd. Daarbij heeft Laurens Wonen zowel aanvullende maatregelen genomen om de doelstelling alsnog te behalen (eerste orde bijsturing), alsmede de doelstelling bijgesteld (tweede orde bijsturing).

Een eerste voorbeeld van bijsturen door Laurens Wonen heeft betrekking op de ontwikkeling van Simeon en Anna. Laurens Wonen heeft een andere architect aangesteld en op verzoek van Laurens Wonen is een wijziging in het zorgprogramma doorgevoerd. Het zorgprogramma is gewijzigd van 80 wooneenheden van 38 m² gebruiksoppervlak naar (maximaal) 140 woonzorgeenheden van 45 m² gebruiksoppervlak. De grote(re) wooneenheden zijn na beëindiging van het gebruik als intramurale zorgwoning zodoende in te zetten als zelfstandige woning. Deze laatste zijn hierdoor na beëindiging gebruik als intramurale zorgwoningen in te zetten als zelfstandige woningen.

Een tweede voorbeeld van een eerste orde bijsturing betreft het verkorten van de technische en sociale leegstand bij mutatie. Laurens Wonen heeft in een bijeenkomst verschillende verbeterpunten en/of –acties besproken. Daarbij is besloten dat ieder eerste overleg van de maand

de verhuurcijfers, de notitielijst en de leegstaande woningen worden besproken. Zodoende kan indien een woning langer dan 7 dagen leeg staat direct actie worden ondernomen.

Een voorbeeld waarbij de doelstelling of begroting tussentijds is aangepast betreft het planmatig onderhoud. Laurens Wonen heeft de begroting aangepast omdat in de begroting rekening was gehouden met enkel het vervangen van de dakbedekking, terwijl in het kader van het verduurzamen van woningen is besloten gelijktijdig de isolatie van het dak te verbeteren. Deze aanpassing had een overschrijding van €125.000 tot gevolg.

4.4 Maatschappelijke rol raad van commissarissen

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

4.4.1 Maatschappelijke rol van de raad van commissarissen

6,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vorm geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt. De visitatiecommissie heeft waardering voor de nadrukkelijke aandacht die de raad van commissarissen heeft voor het borgen van de maatschappelijke doelen in het beleid en het bewaken van de realisatie van de maatschappelijke opgaven. Daarnaast heeft de raad een goed uitgewerkte en gedeelde visie op de maatschappelijke rol, waarin drie doelstellingen zijn vastgelegd. Door het bezoeken van projecten en het voeren van gesprekken met individuele huurders toont de RvC bovendien ook dat zij toegankelijk wil zijn en haar blikveld wil verbreden. De visitatiecommissie constateert echter ook dat de beschreven situatie niet voor de volledige visitatieperiode van vier jaar geldt. Om deze reden is geen pluspunt toegekend.

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

De RvC heeft in de 'visie op bestuur en toezicht' vastgelegd dat zij 'functioneert vanuit een maatschappelijk perspectief en erop toe ziet dat de maatschappelijk gewenste doelen van de corporatie worden behaald. Een gezonde bedrijfsvoering is daarbij een voorwaarde...'.

De visitatiecommissie heeft uit het gesprek met de RvC geconcludeerd dat de raad steeds meer het gesprek voert over de maatschappelijke rol van de RvC én de positie van Laurens Wonen. De RvC heeft een visie op toezicht en bestuur vastgelegd. Daarin zijn drie belangrijke doelstellingen benoemd:

- Het bieden van nieuwe perspectieven;
- Het verbinden met huurders en andere belanghebbenden;
- Het borgen van de doelstellingen voor bestuur en beleid.

De RvC heeft aandacht voor het borgen van maatschappelijke doelen in strategisch beleid

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de RvC duidelijk aandacht heeft voor het opnemen van de maatschappelijke doelen in het strategisch beleid. Opgemerkt wordt dat het toezicht daarbij heel erg gaat over afwegingen van de inzet van schaarse middelen op betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid. De RvC wenst daarbij wel meer inzicht in de investeringsruimte van Laurens Wonen. Vanuit de zelfstandige organisatie met een eigen identiteit is de RvC betrokken geweest bij de ontwikkeling van het nieuwe ondernemingsplan en de begrotingen.

Tegelijkertijd heeft de raad aandacht gevraagd voor de strategische informatievoorziening. De RvC geeft aan dat zij haar rol beter zou kunnen invullen als de strategische doelstellingen zijn voorzien van een kritische prestatie indicator, die vervolgens zichtbaar voor de RvC in de kwartaalrapportage gemonitord kan worden. Laurens Wonen heeft deze ontwikkeling inmiddels ingezet. Het aanstellen van een nieuwe directeur-bestuurder voor de zelfstandige organisatie moet daar rust en continuïteit inbrengen.

De RvC geeft invulling aan de maatschappelijke rol

De RvC heeft een duidelijke maatschappelijke rol en bekijkt het functioneren van Laurens Wonen in het licht van de relevantie voor de seniorenhuisvesting in Rotterdam (en Barendrecht). Daarin speelt Laurens Wonen een belangrijke rol, maar zou in de ogen van de RvC een nog belangrijkere rol kunnen spelen. De RvC is daarom tevens betrokken bij onderzoeken naar samenwerking met andere (categorale) woningcorporaties.

Tegelijkertijd moet worden aangetekend dat veel aandacht van de leden van de RvC (logischerwijs) uitgaat naar het op orde krijgen van de organisatie. De RvC is van mening dat zij met name de directeur-bestuurder moet faciliteren zodat hij zijn rol goed kan invullen. Voor de toekomst wordt verwacht dat de aandacht steeds meer naar de maatschappelijke rol of oriëntatie verlegd kan worden.

De RvC betreft de volkshuisvestelijke opgaven in de besluitvorming

De visitatiecommissie heeft op basis van de documentatie en het gesprek met de RvC vastgesteld dat de commissarissen bij de besluitvorming aandacht hebben voor de maatschappelijke opgaven in het werkgebied. De besluiten worden niet alleen belicht vanuit een financieel perspectief, maar de maatschappelijke opgaven worden eveneens betrokken. Past een voorstel bijvoorbeeld bij de duurzaamheidsdoelstellingen van Laurens Wonen? Opgemerkt wordt wel dat Laurens Wonen zichzelf, zonder de belangen van Stichting Laurens, 'opnieuw moet uitvinden'.

De RvC is zichtbaar in het lokale netwerk

De raad heeft onder andere op basis van de 'visie op bestuur en toezicht' tevens aandacht gevraagd voor de verbinding met huurders en andere belanghebbenden. De nieuwe directeur-bestuurder wordt derhalve niet alleen een belangrijke rol in de ontwikkeling van de organisatie toegedicht, maar hij moet tevens zorgdragen voor meer zichtbaar in het lokale netwerk.

De leden van de RvC hebben invulling gegeven aan de verbinding door deel te nemen aan belanghebbendenbijeenkomsten van Laurens Wonen. Daarnaast hebben zij bezoeken afgelegd aan woningcomplexen van Laurens Wonen, waarbij gesprekken zijn gevoerd met huurders. De RvC zoekt daarbij naar een passende positie, om te voorkomen dat zij 'op de stoel van de bestuurder' plaatsnemen.

De RvC ziet naast de toezichtrol, de werkgeversrol en de klankbordrol tevens een rol als vertegenwoordiger weggelegd voor de raad. Deze rol betekent dat de RvC actief oren en ogen open dient te houden voor de visie en verwachtingen van de belanghebbenden van Laurens Wonen, zoals de huurders, de gemeente Rotterdam, de collega-corporaties, zorgpartijen waarmee wordt samengewerkt, over het realiseren van de koers van de organisatie. De raad treedt daarbij op zonder in de vertegenwoordigende bevoegdheid te treden van de directeur-bestuurder. De raad heeft daarnaast gestructureerd overleg met de Overkoepelende Huurders Commissie van Laurens Wonen en gebruikt de hierbij verkregen kennis bij het toezicht.

4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

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

4.5.1 Externe legitimatie

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de duidelijke visie die Laurens Wonen heeft op de wijze waarop zij wil samenwerken met belanghebbenden. Ook waardeert de visitatiecommissie de verschillende manieren waarop Laurens Wonen met name huurders probeert te betrekken, bijvoorbeeld door het organiseren van workshops en speciale trainingen. Deze inzet vindt bovendien zoveel mogelijk per complex plaats.

Laurens Wonen zet in op huurdersparticipatie

Laurens Wonen beschouwt de betrokkenheid van bewoners als van essentieel belang om de kwaliteit van het wonen op peil te houden. Laurens Wonen investeert hiertoe in bewonersbetrokkenheid met verschillende commissies, waaronder de Overkoepelende HuurdersCommissie (OHC) en een actief participatiebeleid. De OHC vertegenwoordigt alle huurders van Laurens Wonen en heeft op onderwerpen adviesrecht, informatierecht en/of instemmingsrecht.

De OHC overlegt vijf tot zes keer per jaar met directie en management van Laurens Wonen over beleidszaken die alle huurders aangaan, zoals de jaarlijkse huurverhoging. Daarnaast is de OHC betrokken bij de totstandkoming van de prestatieafspraken met de gemeente Rotterdam.

Ieder woningcomplex van Laurens Wonen kan vanuit de daarbij behorende bewonerscommissie een vertegenwoordiger en een plaatsvervangend vertegenwoordiger afvaardigen in de OHC.

Laurens Wonen organiseert workshops voor de huurdersvertegenwoordiging

Laurens Wonen en de OHC zijn in 2017 gezamenlijk gestart met een traject om de participatie van de huurdersvertegenwoordiging bij beleidsonderwerpen vorm en inhoud te geven. In de bijeenkomsten in 2017 heeft de OHC de participatieambities verkend en hebben Laurens Wonen en de OHC gesproken over de onderlinge relatie en het vroegtijdig betrekken van de huurdersvertegenwoordiging bij beleid. Vervolgens is in 2018 stilgestaan bij de participatiestructuur en de communicatie, hetgeen is vastgelegd in een document. Voorbeelden van onderwerpen die zijn besproken met de OHC zijn het nieuwe ondernemingsplan en de jaarlijkse huurverhoging.

Laurens Wonen overlegt met bewonerscommissies

Laurens Wonen werkt in verschillende woningcomplexen nauw samen met bewonerscommissies. Van de achttien woningcomplexen van Laurens Wonen is in dertien woningcomplexen een bewonerscommissie actief. In de woningcomplexen waar geen bewonerscommissie actief is, is over het algemeen sprake van andere vormen van participatie zoals via een contactpersoon of een activiteitencommissie. Laurens Wonen overlegt met de bewonerscommissies over onder andere de

onderhoudsbegroting en het beheer van het woningcomplex. Laurens Wonen organiseert daarnaast trainingen voor bewonerscommissies.

In 2018 is Laurens Wonen gestart met de methode 'Studio Bruis' in het Laurensgebouw. Deze methode is ontwikkeld om bewoners op een andere wijze te betrekken bij het woningcomplex. Studio Bruis, een initiatief van Platform 31, stimuleert ouderen om (weer) actief deel te nemen aan gezellige activiteiten binnen- en buitenshuis. De inzet van vrijwilligers en bewoners zorgt voor meer gezelligheid en levendigheid in een wooncomplex. Het doel van dit initiatief is om ouderen bewust te maken van het gegeven dat zij zelf de regie hebben over een zinvolle, fijne invulling van hun bestaan.

Laurens Wonen werkt samen met de gemeente Rotterdam

Laurens Wonen is voornamelijk actief in Rotterdam. De Rotterdamse corporatie heeft samen met de gemeente en de OHC jaarlijks prestatieafspraken opgesteld. Als onderdeel van de prestatieafspraken is gesproken over het leveren van een bijdrage aan het Rotterdamse Energie- en Klimaatakkoord als het huurbeleid. Een ander voorbeeld van samenwerking met de gemeente Rotterdam betreft het project 'Samen & Anders' in het woningcomplex Simeon en Anna aangewezen als initiatief in het kader van Resilient Rotterdam. Het concept geeft bewoners en de buurt meer veerkracht. Door de wederkerigheid van bewoners en de hulp aan elkaar wordt minder gebruik gemaakt van professionele zorg. Laurens Wonen heeft het maatschappelijk rendement van het concept gemeten en gedeeld met de gemeente Rotterdam.

Laurens Wonen heeft vanwege het geringe woningbezit in Barendrecht geen afspraken gemaakt met de gemeente Barendrecht.

Laurens Wonen werkt samen met collega-corporaties

Laurens Wonen werkt op regionaal niveau, in Maaskoepelverband, samen met woningcorporaties in het werkgebied. Daarin wordt gesproken over spreiding van sociale huurwoningen over de regio en de woonruimteverdeling. Daarnaast hebben de Rotterdamse corporaties, op voorspraak van de gemeente Rotterdam, deelgenomen aan Langer Thuis living lab-sessies. In het kader van het delen van kennis werkt Laurens Wonen samen met seniorenhuisvester SOR.

Laurens Wonen koppelt de uitkomsten van overleggen terug

De visitatiecommissie heeft aan de hand van de bestudeerde documenten en de gesprekken met belanghebbenden vastgesteld dat Laurens Wonen de uitkomsten van de overleggen en de voortgang tijdig teruglegt bij de betrokken belanghebbenden. Voor een deel verloopt deze terugkoppeling via het eerste volgende overleg. De belanghebbenden zijn hierdoor over het algemeen goed op de hoogte van hetgeen Laurens Wonen met hun input heeft gedaan.

4.5.2 Openbare verantwoording

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop Laurens Wonen (leesbaar en begrijpelijk voor de verschillende doelgroepen) de volkshuisvestelijke prestaties toelicht.

De openbare verantwoording vanuit Laurens Wonen vindt plaats aan de hand van de website en het jaarverslag. De website van Laurens Wonen bevat praktische informatie voor huurders, zowel voor huurders als woningzoekenden. Voorbeelden zijn een uitgebreid overzicht van alle

woningcomplexen van Laurens Wonen en een overzicht van de medewerkers van Laurens Wonen. Voor woningzoekenden met een zorgbehoefte is de rekentool 'zorgrekenen' beschikbaar, waarbij inzichtelijk wordt gemaakt welke combinatie van zelfstandig wonen en zorg het voordeligst is.

Het jaarverslag van Laurens Wonen geeft een uitgebreide beschrijving van de geleverde prestaties in het betreffende jaar. In het volkshuisvestingsverslag worden de prestatie met betrekking tot de huur en verhuur van woningen, de nieuwbouw en renovatie van woningen en de leefbaarheid en het onderhoud toegelicht. Het jaarverslag is overzicht en toegankelijk voor de verschillende doelgroepen. Tegelijkertijd worden de prestaties slechts beperkt in het licht van de opgaven, de ambities of de prestatieafspraken gezien.

Deel 3: Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper

Laurens Wonen: kwetsbare ouderen een veilig en comfortabel thuis!

Position Paper Laurens Wonen opgesteld in kader van visitatie, september 2019

Waar staat Laurens Wonen voor: Laurens Wonen is er voor kwetsbare ouderen

De missie van Laurens Wonen is alle kwetsbare ouderen met een laag inkomen, een thuis bieden waar ze veilig en comfortabel oud kunnen worden! Kwetsbare ouderen ontzorgen dat was ook bij de vorige visitatie onze missie. Daarmee is ons werk in de afgelopen jaren niet veranderd. Onze focus blijft gericht op kwetsbare ouderen. Deze ouderen hebben behoefte aan zorg en willen betaalbaar en veilig wonen. Onze huurders zijn gemiddeld 73 jaar, veel ouder dan de bewoners bij een reguliere woningcorporatie. We zijn actief in Rotterdam en in Barendrecht.

Onze visie: goed wonen doet ertoe

Van je huis een thuis kunnen maken, een goede woonplek die beschermt, zorg garandeert, in een aantrekkelijke, veilige omgeving is een belangrijke basis voor persoonlijk welbevinden. Wij hebben een goed beeld bij wat de wensen van onze huurders zijn;

- Onze huurders willen erbij blijven horen, mee kunnen doen en het contact met de buurt en de omgeving niet verliezen;
- Onze huurders willen zolang mogelijk de regie houden over het eigen leven;
- Goed wonen is persoonlijk, daarom staat in onze dienstverlening de persoonlijke benadering van de huurder centraal;
- Goed wonen betekent een goede woning in een vitale buurt. Daarom heeft Laurens Wonen veel aandacht voor de leefbaarheid en de omgeving. We kunnen dat niet alleen. We faciliteren het langer thuis wonen, in samenwerking met zorgpartijen, welzijnspartijen en vrijwilligers.

De missie en visie realiseren wij vanuit het Laurens Wonen DNA oftewel kernwaarden:

We werken bij Laurens Wonen professioneel, deskundig en betrouwbaar voor het sociaal maatschappelijk belang en omdat we graag het verschil maken voor de huurder. Dit verschil maken wij door persoonlijk aandacht te hebben, dichtbij de huurder te staan en te verbinden. Dit maakt onze corporatie dan ook bijzonder, zo hebben wij bijvoorbeeld in ieder complex een huismeester, de huismeester is het persoonlijke aanspreekpunt voor onze huurder.

Waar staat Laurens Wonen voor: zelfstandige corporatie met eigen identiteit

Onze kernwaarden en missie zijn de laatste jaren gewijzigd. Terugkijkend naar de vorige visitatie merken wij dat de manier waarop wij onze missie realiseren de afgelopen jaren wel is veranderd. Deze veranderingen zijn ingegeven door de maatschappij, door nieuwe inzichten en door veranderingen in wet- en regelgeving. Intern zijn we een nieuwe fase ingegaan als zelfstandige ouderenhuisvester. Een mooi moment om terug te kijken en stil te staan bij wat er bereikt is.

In september 2017 heeft de toenmalige directeur zorggedragen voor een nieuw ondernemingsplan en de doelen hieruit zijn vertaald in een portefeuillestrategie en Strategisch Voorraad Beleid en in de begroting. Laurens Wonen is tot 31 december 2018 statutair verbonden geweest met Stichting Laurens, de zorgorganisatie. Zo was de bestuurder van Laurens tevens de bestuurder van Laurens Wonen. De afgelopen jaren is er veel aandacht geweest voor de vastgoedontwikkeling en het beheer van het vastgoed van Stichting Laurens. Deze werkzaamheden zijn in 2018 vastgelegd in een overeenkomst van lastgeving. In oktober van dat jaar heeft Stichting Laurens ervoor gekozen om het vastgoedbeheer in eigen hand te nemen en de samenwerking met Laurens Wonen te verbreken per 31 december 2019. Als zelfstandige corporatie met een eigen directeur-bestuurder is reeds in 2019 gestart met de implementatie van de kernwaarden om de identiteit van Laurens Wonen meer expliciet te maken. En onze profilering in lijn te brengen daarmee.

In de periode 2017-2019 is de Governancecode Woningcorporaties ingevoerd bij Laurens Wonen. De statuten, reglementen en andere regelingen zijn op orde gebracht en geïmplementeerd. In 2019 zijn we gestart met de verbinding van de Do en Check cyclus.

Aanbevelingen visitatiecommissie 2015 ter harte genomen

Presteren naar Opgaven en Ambities positief beoordeeld

Onze medewerkers zijn zeer betrokken en dienstverlenend. Met leefbaarheid, participatie en dienstverlening aan de huurder zit het bij Laurens Wonen wel goed. In 2015 werd al een pluspunt gezien in de wijze waarop Laurens Wonen de effecten van de participatiesamenleving opvangt.

Presteren volgens Belanghebbenden positief beoordeeld met enkele verbetersuggesties

Belanghebbenden vonden in 2015 dat Laurens Wonen de betaalbaarheid goed bewaakt. Ook werd positief geoordeeld over de kwaliteit van de woningen, innovatie en houding. Zij gaven aan dat Laurens Wonen veel meer doet dan het minimum en actief werkt aan het voorkomen van gevoel van eenzaamheid en grote inzet pleegt om prettige buurten te creëren. Verbetersuggesties waren om Laurens Wonen beter te profileren, maatwerk te leveren, daadkrachtiger te worden en duurzaamheid in het vizier te houden. Zo hebben wij in de afgelopen jaren gewerkt aan de verdere profilering van Laurens Wonen door middel van bijeenkomsten en nieuwsbrieven. Ook is er meer aandacht voor duurzaamheid door middel van het Strategisch Voorraad Beleid.

Presteren naar Vermogen: efficiënte organisatie en doet wat zij binnen haar mogelijkheden kan

Laurens Wonen voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. De vermogenspositie van Laurens Wonen is voldoende op peil om de continuïteit te borgen.

Governance kan beter

Op dit gebied scoorde Laurens Wonen het minst goed bij de vorige visitatie. De vertaling van de doelen uit het ondernemingsplan was onvoldoende smart geformuleerd. Ook ontbrak een goede rapportage. Daarnaast werd het intern toezicht beoordeeld met een onvoldoende vanwege het toetsingskader en de toepassing van de Governancecode. De toenmalige raad van toezicht heeft de Governancecode van de zorgsector gevolgd. Deze is minder strikt dan die van de corporatiesector en daarom voldeed Laurens Wonen niet aan een aantal vereisten. Zoals eerder aangegeven hebben wij hier in de periode 2017-2019 hard gewerkt om de Governance van Laurens Wonen te verbeteren.

Laurens Wonen ziet er in 2022 als volgt uit:

- Goede woningen: We zijn gestart met een programma van verbetering en verduurzaming van onze woningen om deze gemiddeld naar het label B te brengen.
- Betaalbare Woningen: variatie aan betaalbare woningen die past bij de doelgroep.
- Samenwerken en Langer Thuis: we werken samen met onze huurders en partners aan leefbaarheid, wonen en langer thuis. Om eenzaamheid te voorkomen wordt er veel aandacht besteed aan ontmoetingsmogelijkheden. Samen met het overkoepelend huurdersorgaan is een nieuwe manier van participatie ontwikkeld. Per complex hebben we een vorm van bewonersvertegenwoordiging en we spelen in op de behoefte per complex.
- Professionele Organisatie: professionele betrokken maatschappelijke organisatie, met aandacht voor de huurder met veel kennis en ervaring op het gebied van wonen en zorg. Hoog scoren in de Aedes benchmark en cultuur en medewerkerstevredenheid is ingebed in de organisatie. Verder zijn we financieel levensvatbaar en rendementseisen zijn bekend en worden behaald.
- Dienstverlening aan stichting Laurens: De dienstverlening aan Stichting Laurens is helder en gestructureerd. We zijn strategische partners. We doen wat we hebben afgesproken. De

huurder weet waar hij aan toe is en is tevreden over de dienstverlening. Samen denken we na over nieuwe concepten op het gebied van wonen met zorg, en verpleeghuizen. Verder hebben onze huurders voordeel van deze dienstverlening omdat ze eerder en sneller toegang hebben tot de zorg. We weten elkaar als organisaties makkelijk te vinden.

We zijn trots op datgene wat we tot nu toe bereikt hebben, onze uitdagingen zijn helder

We zijn trots op onze medewerkers die zo dichtbij onze huurder staan. Wij denken met goede samenwerking en een geschikte woning een antwoord te hebben op de toenemende problematiek die onze doelgroep ervaart. We zijn er trots op dat wij altijd de menselijke maat hanteren.

We zijn onverminderd dienstverlenend en betrokken. Activiteiten ten aanzien van leefbaarheid en welzijn behoren nog maar in zeer beperkte mate bij woningcorporaties, in verband met wet- en regelgeving, terwijl de behoefte van onze doelgroep onverminderd groot is en zelfs groeit. Wij staan dicht bij onze huurder en hebben vaak zicht op problematiek bij bewoners. Wij geloven in samenwerking met andere welzijns- en zorgpartijen, en het activeren van bewoners in programma's als BRUIS. Het doel hiervan is dat de bewoners elkaar leren kennen; zich met elkaar verbonden voelen, meedoen aan activiteiten en zelf activiteiten organiseren. We zijn hiermee met veel succes in woongebouw Laurens begonnen. Naast het aanbieden van een geschikte woning is dit dé manier om bewoners te faciliteren langer thuis te blijven. Wij streven ernaar dat onze bewoners niet meer hoeven te verhuizen.

Een ander prachtig voorbeeld is Samen en Anders. In het gebouw Simeon en Anna wonen ouderen en kwetsbaren naast elkaar. Er is sprake van wederkerigheid; de kwetsbare bewoners helpen de ouderen en andersom. Het project is volwassen geworden en inmiddels is de business-case beschreven. Het Expertise Centrum Maatschappelijke Innovatie (EMI) heeft onderzoek gedaan en geconstateerd dat voor iedere geïnvesteerde euro, het maatschappelijk rendement (verminderde vraag naar zorg), € 4,- bedraagt. Ook is Samen en Anders een project in het kader van Rotterdam Resilience en was het project een van de drie genomineerden voor de Aedes innovatieprijs in 2017.

Ruimte voor verbetering is er in het realiseren van onze projecten. We moeten keuzes maken in wat we wel en niet doen. Investeringsoverwegingen dienen uiterst scherp gemaakt te worden. Wat we wel doen moeten we gestructureerd in gang zetten. In dit kader wordt in 2019 het investeringsstatuut herijkt. Ook is er in de komende periode veel aandacht voor het uitwerken van het Strategisch Voorraad Beleid en het Huurbeleid als integraal geheel. Wanneer vanuit deze uitkomsten de begroting 2020 e.v. wordt vormgegeven is duidelijk zichtbaar wat de mogelijkheden zijn en hoe deze met elkaar samenhangen.

Naast deze zaken is er veel aandacht voor de implementatie van het risicomanagement. Dit jaar zal er opnieuw een risico-inventarisatie plaatsvinden en deze zal, evenals in de begroting van 2019 worden opgenomen in de risicoparagraaf van de begroting 2020, voorzien van beheersmaatregelen en eventuele scenario's. In de periodieke rapportages zal hierover gerapporteerd worden.

Een ander verbeterpunt is het presteren naar vermogen. Project de Veldstraat is nog niet uitgevoerd. Dit project is eind 2016 stilgelegd en opnieuw in ontwikkeling genomen in 2017. De bedoeling is deze ontwikkeling in 2021 te realiseren. Het vermogen dat al was aangetrokken voor de Veldstraat wordt nu ingezet voor de renovatie van twee grote wooncomplexen. De renovatie van het woongebouw Bertrand Russell is inmiddels gestart. Het woongebouw is 49 jaar oud, en er worden noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd. We investeren tegelijk ook in duurzaamheid. We willen de kwaliteit van het woongebouw zo verbeteren dat de woningen het energielabel A krijgen.

Bij de prestatieafspraken houden wij rekening met de wensen van de bewoners

Jaarlijks worden met de gemeente Rotterdam prestatieafspraken gemaakt. Voor ons zijn niet de instituties of procedures leidend, maar de wensen van de bewoners en de lokale gemeenschap. Onze dienstverlening is belangrijk voor ons, daarom wordt de kwaliteit hiervan gemonitord via KWH. We werken samen met de Overkoepelende Huurders Commissie en met de gemeente Rotterdam. Dit zijn niet onze enige partners, zo werken we ook graag samen met onder andere welzijnspartijen.

De samenwerking tussen de drie partijen, Gemeente, huurders en Laurens Wonen, is prima. In Barendrecht heeft Laurens Wonen de afspraak dat er vanwege het beperkte belang van slechts 30 woningen geen prestatieafspraken worden gemaakt.

Tot slot

We nodigen een ieder die deelneemt aan de visitatie uit om zich uit te spreken en mee te denken over hoe Laurens Wonen zich zo optimaal mogelijk kan inzetten voor haar huurders.

Richard de Boer
Directeur-bestuurder Laurens Wonen

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

Allereerst dank aan de visitatiecommissie voor de inspanningen voor de visitatie en de prettige samenwerking. De geïnteresseerde houding en open gesprekken hebben wij gewaardeerd. Wij zijn blij met het compliment dat de volkshuisvestelijke prestaties samengaan met een intensief traject, waarbij Laurens Wonen en Stichting Laurens zich ontvlechten. De belanghebbenden zijn overwegend positief over Laurens Wonen. De visitatiecommissie ziet de waardering voor de geleverde prestaties terug in de beoordeling van de belanghebbenden. Wij zijn verheugd dat onze inspanningen worden gezien en gewaardeerd. Dat motiveert ons om dit verder uit te bouwen. In 2020 starten wij het programma 'Langer Thuis' waarmee we samen met anderen ons gaan inzetten om het welbevinden van onze bewoners te maximaliseren.

Verbeterpunten

Tegelijkertijd ziet de visitatiecommissie met name voor wat betreft de interne organisatie en de brede(re) zichtbaarheid in het netwerk verbeterpunten. Wij zijn het eens met deze constatering. Wij geven hieronder een reactie per verbeterpunt.

1. Versterk de PDCA-cyclus door de strategische doelstellingen herkenbaar terug te laten komen in de kwartaalrapportages.

Wij hadden al besloten om onze kwartaalrapportages hierop aan te passen. Dit gaan wij implementeren in 2020.

2. Leg bij de vermogensinzet zichtbaar de koppeling met de maatschappelijke opgaven en het 'financieel offer'.

Wij gaan in de jaarrekening 2019 hier een vervolg aan geven.

3. Versterk de zichtbaarheid in het lokale netwerk.

Laurens Wonen wil zich na de bestuurlijke ontvlechting nadrukkelijker gaan profileren. Voor een deel hebben wij dit al opgepakt. In 2020 kiezen wij een nieuwe naam, zodat wij de ontvlechting afronden en ons presenteren met een eigen identiteit.

4. Neem als zelfstandige corporatie met een eigen identiteit als seniorenhuisvester nadrukkelijker positie in het lokale netwerk en bij de strategische opgaven van de toekomst.

Middels het programma 'Langer Thuis' gaan wij in 2020 in een aantal wooncomplexen invulling geven aan onze ambitie om ons meer te gaan richten op het welbevinden. Er wordt samen met andere partijen (welzijn, thuiszorg, etc.) een aantal opties ontworpen. In sommige van onze gebouwen komt bijvoorbeeld nu al een kapper of pedicure. Een service die hoog gewaardeerd wordt door de bewoners. Maar ook kan gedacht worden aan iets innovatiefs als een buurtfunctie in combinatie met gezamenlijk eten. Samen met de bewoners en de vrijwilligers wordt een aantal opties per woongebouw gekozen en vervolgens uitgerold. Op deze wijze wordt ervaring opgedaan met een aantal concepten, met als doel om uiteindelijk alle woongebouwen op deze wijze te transformeren op basis van maatwerk en draagvlak.

Wij danken de visitatiecommissie voor de handreiking en gaan er mee aan de slag.

Richard de Boer
Directeur-bestuurder

Hugo Hollander
Voorzitter Raad van Commissarissen

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Laurens Wonen

Naam	Functie
R.H.A. de Boer	Directeur-bestuurder
A. Derksen	Manager Klant en Wonen
F. Kros	Manager Bedrijfsvoering en Financiën
I. Verbakel-Verhoef	Adviseur Bestuur en Beleid
L. S. Noordam	HRM-adviseur
K. van den Hoven	Teamcoördinator
J. van de Minkelis	Controller a.i.
H. Hollander	Voorzitter RvC
P. Rutte	Lid RvC

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
H. Holwerda	Coördinator corporaties / Gemeente Rotterdam
J.C. Krommenhoek	Voorzitter Overkoepelende HuurdersCommissie
Mw. J. van der Elst-van Ballegooijen	Lid Dagelijks Bestuur Overkoepelende HuurdersCommissie
P. Scheurwater	Lid Dagelijks Bestuur Overkoepelende HuurdersCommissie
H. Huizer	Voorzitter Raad van Bestuur / Laurens Zorg
Mw. A. van Ettinger-van Herk	Directeur / Maaskoepel
H. Najja	Directeur-Bestuurder / SOR

Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Laurens Wonen in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 1 juli 2019

Maarten Nieland

Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Laurens Wonen in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 1 juli 2019

Maarten Nieland

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Robert Kievit verklaart hierbij dat de visitatie van Laurens Wonen in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 1 juli 2019

Robert Kievit

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Jessica Slaats verklaart hierbij dat de visitatie van Laurens Wonen in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 1 juli 2019

Jessica Slaats

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Maarten Nield

Naam, titel, voorletters:

Nield, Drs., RA, M.

Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

Huidige functie:

Principal Consultant



Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

Loopbaan:

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

2012 – 2016 Senior Manager EY, branchegroep Woningcorporaties

2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate

1994 - 2011 Principal Manager PwC

Profielchets:

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

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

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

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

Secretaris

Robert Kievit

Naam, titel, voorletters:

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

Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

Huidige functie:

Senior Consultant



Onderwijs:

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

Loopbaan:

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

Profielschets:

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

Als consultant binnen Ecorys voert Robert verschillende advies- en onderzoeksopdrachten uit op het gebied van de woningmarkt en werklocaties (zowel kantoren als bedrijventerreinen), voor zowel publieke als private opdrachtgevers. Daarnaast is hij betrokken bij het uitvoeren van maatschappelijke visitaties. Op basis van zijn achtergrond in de volkshuisvesting en zijn bredere kennis van de woningmarkt levert hij een belangrijke bijdrage aan het doorgronden van woningcorporaties en de volkshuisvestelijke opgaven waar zij voor staan.

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

Commissielid

Jessica Slaats

Naam, titel, voorletters:

Slaats, MSc, J.L.M.

Geboorteplaats en –datum:

Roermond, 29 augustus 1987

Huidige functie:

Consultant



Onderwijs:

2011 - 2013	Master Management en governance van complexe systemen (Bestuurskunde) Erasmus Universiteit Rotterdam
2010 - 2011	Pre-master Bestuurskunde, Erasmus Universiteit Rotterdam
2006 - 2010	Bachelor Business Administration; Hotel and Hospitality Management, Hotelschool Maastricht

Loopbaan:

Sinds 2019	Consultant Regions & Cities, Ecorys
2018 - 2019	Projectmanager/Concept developer, Conceptional B.V.
2016 - 2018	Beleidsadviseur Wonen, Gemeente Delft
2013 – 2016	Young professional Programma's, Projecten en Processen, Gemeente Delft

Profielschets:

Jessica heeft bestuurskunde gestudeerd en heeft ervaring opgedaan in de volkshuisvesting bij Gemeente Delft. Hier heeft zij zich bezig gehouden prestatieafspraken en de woonvisie voor gemeente Delft. Daarnaast was haar belangrijkste beleidsportefeuille woonruimteverdeling. Zij heeft meegewerkt aan de totstandkoming van een nieuwe regionale verordening woonruimteverdeling voor Haaglanden. Tevens was zij voorzitter voor het uitvoeringsoverleg dat maandelijks samen met corporaties plaatsvond. Hierdoor heeft zij gevoel gekregen voor de dagelijkse gang van zaken en werkwijze van corporaties. Ook heeft zij als projectleider voor gemeente Delft gewerkt en daarmee ervaring op het gebied van projectmanagement.

In haar functie binnen Ecorys houdt Jessica zich bezig met verschillende advies- en onderzoeksopdrachten op het gebied van de volkshuisvesting. Daarnaast werkt zij aan verschillende maatschappelijke visitaties.

Kernvaardigheden waarover Jessica over beschikt zijn onder andere dat zij samenwerkingsgericht is en met respect voor ieders inbreng en belang resultaten probeert te bereiken. Zij is leergierig en geïnteresseerd, resultaatgericht, verantwoordelijk en zorgvuldig.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Documenten	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Prestatieafspraken 2016 - 2019 Ondernemingsplan(nen) 2016 – 2020 en 2018 – 2028 Portefeuillestrategie 2018 - 2023 Jaarplannen 2015 - 2018 Complexbeheerplannen 2015 - 2018 Jaarverslagen 2015 – 2018 Kwartaalrapportages 2015 - 2018 Duurzaamheidsbeleid Woonvisie gemeente Rotterdam
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Samenwerkingsovereenkomst met OHC
Presteren naar Vermogen (PnV)	Oordeels-/beoordelingsbrieven Aw en WSW 2015 - 2018 Aedesbenchmarkcentrum (ABC): score doelmatigheid 2015 -2018 Jaarverslagen en jaarrekeningen 2015 - 2018 Meerjarenbegrotingen 2018 – 2017 en financiële meerjarenramingen Kwartaalrapportages 2015 - 2018 Actualisatie financieel sturingskader 20
Governance van maatschappelijk presteren	Notulen RvC 2015 – 2018 Visie op bestuur en toezicht 2018 Zelfevaluatie RvC 2015 - 2018

Bijlage 7: Prestatietabel

Thema 1: Beschikbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
2017: Laurens Wonen zet zich in om de ijkpunten woonruimteverdeling te realiseren: - De mutatiegraad is tenminste 8%: - Op jaarbasis komen in de categorie betaalbaar circa 120 woningen, en in de categorie goedkoop 10 woningen beschikbaar. (Prestatieafspraken 2017)	De mutatiegraad binnen de woningvoorraad van Laurens Wonen voldoet aan de afspraken: 2017: 9,9% 2018: 11% Laurens Wonen heeft de volgende woningen verhuurd: 2017: 153 verhuringen (41 goedkoop, 105 betaalbaar) 2018: 159 verhuringen (46 goedkoop, 113 betaalbaar) (jaarverslag 2017, 2018. Toelichting Laurens Wonen) Laurens Wonen heeft door haar doelgroep een relatief hoge mutatiegraad en hoeft derhalve weinig maatregelen te nemen om deze op peil te houden. Laurens Wonen heeft echter wel nadrukkelijk aandacht besteed aan het direct doorverhuren van de woningen door bijvoorbeeld groepsverhuringen te doen of gebruikt te maken van direct kans. Vanwege de positieve afwijking ten opzichte van de opgave en met name het hoge(re) aantal beschikbare goedkope sociale huurwoningen is een pluspunt toegekend. De vraag naar met name goedkope huurwoningen is in Rotterdam en vanuit de doelgroep groot.	7
2017: Laurens Wonen wijst vrijgekomen woningen passend toe via Woonnet Rijnmond. Passend toewijzen; Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 tenminste 95% van de huishoudens die recht hebben op huurtoeslag een passende woning met een rekenhuur onder de aftoppingsgrens toewijzen. (Prestatieafspraken 2017)	Laurens Wonen heeft woningen passend toegewezen: 2016: Niet bekend 2017: 100% 2018: 99% (Jaarverslag 2017, 2018) Vanwege het feit dat Laurens Wonen vrijwel alle woningen passend toewijst is een pluspunt toegekend.	7
2018: Laurens Wonen benut in 2018 de ruimte om sociale huurwoningen tussen de aftoppingsgrens en liberalisatiegrens toe te wijzen aan middeninkomens (€ 36.165- € 40.359), maar geeft voorrang aan ouderen met een inkomen onder de € 22.000. (Prestatieafspraken 2018)	Laurens Wonen heeft de vrije ruimte beperkt benut: Reden hiervoor is dat Laurens Wonen er bewust voor kiest deze ruimte alleen te gebruiken bij maatschappelijke noodgevallen. Een deel van de vrije ruimte wordt ook gereserveerd als foutmarge voor toewijzingen, vanwege het beperkte aantal woningtoewijzingen. Het huisvesten van middeninkomens in de stad is daarnaast meer een opgave voor de woningcorporaties, die zich niet specifiek richten op het huisvesten van senioren.	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	2018: 2 toewijzingen (1%) (Jaarverslag 2018, toelichting Laurens Wonen) Vanwege de bewuste keuze om te kiezen voor de meest kwetsbare huishoudens of senioren is een pluspunt toegekend. Deze opgave is omvangrijk in Rotterdam en Laurens Wonen kiest vanuit haar status als categorale corporatie specifiek voor de seniore doelgroep.	
2015-2018: Laurens wonen zorgt voor de beschikbaarheid van goedkope en betaalbare huurwoningen (bijlage bij Rijksprioriteiten; p. 6)	De goedkope en betaalbare woningvoorraad van Laurens Wonen is in de periode van 2015 tot en met 2018 toegenomen. De meeropbrengsten die de streefhuursystematiek onder het per 1 oktober 2015 ingevoerde WWS heeft opgeleverd, zijn ingezet om in het merendeel van de woongebouwen de woningen na mutatie beschikbaar te houden (door af te toppen) voor de primaire doelgroep, de huurtoeslaggerechtigden. Totale voorraad goedkoop 2015: 209 2016: 305 2017: 373 2018: 377 Totale voorraad betaalbaar 2015: 1.430 2016: 1.351 2017: 1.315 2018: 1.299 (Jaarverslagen en Corporatie in Perspectief) Vanwege het actieve beleid van Laurens Wonen om woningen beschikbaar te houden door middel van aftoppen en de daaruit voortvloeiende toename van de goedkope woningvoorraad zijn twee pluspunten toegekend.	8
Beoordeling visitatiecommissie Laurens Wonen heeft ruim voldoende gepresteerd op het onderdeel beschikbaarheid. De corporatie heeft zich in ruim voldoende mate ingezet om huurwoningen in het goedkope en betaalbare segment beschikbaar te krijgen door af te toppen. De totale voorraad goedkoop en betaalbaar is gedurende de visitatieperiode toegenomen. Daarnaast heeft Laurens Wonen een hoge mutatiegraad gerealiseerd, wat bijdraagt aan de beschikbaarheid.		
Gemiddelde beoordeling		7,3

Thema 2: Betaalbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
2017: Voor de woningen van Laurens Wonen is de gemiddelde huurverhoging voor 2017 het inflatiecijfer 2016 plus maximaal 1% (inclusief harmonisatie). (prestatieafspraken 2017) 2015-2018: Laurens wonen zorgt voor een beheerste jaarlijkse huurverhoging. En Laurens Wonen zorgt ervoor dat de woonlasten van de lagere inkomens niet hoger zijn dan strikt noodzakelijk (bijlage bij Rijksprioriteiten, p. 4, 6).	Laurens Wonen heeft een huurverhoging doorgevoerd voor DAEB-woningen (inflatie): 2015: 1,4% (inflatie: 1,0%) 2016: 0,8% (inflatie: 0,6%) 2017: 0,8% (inflatie: 0,3%) 2018: 2,3% (inflatie 1,38 %) Hiermee heeft Laurens Wonen tussen 2015 en 2018 aan de afspraak voldaan. Daarnaast blijkt uit Corporatie in Perspectief (2015-2017) dat de gemiddelde huurprijs van Laurens Wonen onder het landelijke gemiddelde ligt. De gematigde huurprijsverhoging is ook een extra inspanning van Laurens Wonen om betaalbaarheid te bevorderen, gelet op het feit dat er wel behoefte is aan investeringsruimte (Jaarverslagen 2015-2018). Vanwege het doorvoeren van een beperkte huurverhoging die lager ligt dan de maximaal toegestane huurverhoging en de lage gemiddelde huurprijs van de woningvoorraad van Laurens Wonen zijn twee pluspunten toegekend. De betaalbaarheid is voor de seniore doelgroep een belangrijke opgave.	8
2017: Laurens Wonen heeft 300 woningen met een streefhuur boven de aftoppingsgrens. Laurens Wonen draagt bij aan de betaalbaarheid van woningen voor ouderen door er circa 160 bij leegkomst of mutatie af te toppen tot net onder de aftoppingsgrens voor 1- en 2 persoonshuishoudens (Prestatieafspraken 2017).	Tot halverwege 2018 is deze afspraak gerealiseerd. Halverwege 2018 is, op verzoek van de huurders van Laurens Wonen, gestopt met aftoppen. De huren van Laurens Wonen liggen doorgaans vrij laag en het extra aftoppen leidde tot problemen met leefbaarheid in de complexen, omdat de samenstelling van huurders te kwetsbaar werd. Laurens Wonen acht een goede mix van bewoners uiterst belangrijk voor een leefbaar complex. (Toelichting Laurens Wonen). Vanwege het voldoen aan de opgave en het tussentijds bijstellen van het beleid in het licht van de opgave op verzoek van de huurdersorganisatie is een pluspunt toegekend.	7
2017: Laurens Wonen is ondertekenaar van het Convenant Preventie Huisuitzettingen (Prestatieafspraken 2017). 2015-2018: Uit een studie van het Planbureau voor de Leefomgeving (PBL) komt naar voren dat een deel van de huurders met een laag inkomen een betaalarisico heeft. Deze huishoudens hebben dus geen feitelijke betaalachterstand maar zij lopen wel een risico dat zij op	Laurens Wonen heeft relatief lage huren, maar zoekt daarnaast ook naar de balans tussen een sociaal huurbeleid en investeringsambitie. Dit wordt in nauw overleg met de huurdersvertegenwoordiging afgestemd. De huurachterstanden bij Laurens Wonen (% van de jaarhuur) zijn in de periode van 2015 tot en met 2018 afgenomen en zijn lager dan de doelstelling minder dan 1,5%..	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
een gegeven moment de vaste lasten niet meer kunnen betalen. Naast een betere allocatie van de betaalbare voorraad over de lagere inkomensdoelgroepen, draagt Laurens Wonen ook zorg voor het voorkomen van huurachterstanden (bijlage bij Rijksprioriteiten, p. 4, 6).	2015: 1,34% 2016: 1,31% 2017: 0,86% 2018: 0,91% Het aantal huisuitzettingen als gevolg van huurachterstand is beperkt gebleven tot maximaal 1 per jaar. Laurens wonen heeft het convenant preventie huisuitzettingen ondertekend om woningontruimingen op basis van huurachterstand tegen te gaan. Daarnaast heeft gewerkt aan het voorkomen van huurachterstanden door huurders te bewegen eerder hun achterstand te voldoen en vroegtijdig dreigende problemen op te sporen. Laurens Wonen stuurt direct na constatering van de eerste betalingsachterstand niet alleen een brief, maar neemt ook per telefoon contact op met betreffende huurder. Woonconsulenten doen ook huisbezoeken indien nodig, achter de voordeur komen geeft een goed inzicht in de problematiek van de desbetreffende huurder. Indien contactpogingen tot niets leiden, wordt de huurder aangemeld bij het wijkteam. De wijkteams werken nauw samen met de Vraagwijzer en met de Kredietbank Rotterdam. (jaarverslag 2015, 2016, 2017, 2018. Toelichting Laurens Wonen) Vanwege de proactieve aanpak van Laurens Wonen bij huurachterstanden, de afname van het percentage huurachterstanden en het voorkomen van huisuitzettingen zijn twee pluspunten toegekend. Laurens Wonen is zich bewust van het belang van de opgave en zoekt samenwerking met andere partijen.	
Beoordeling visitatiecommissie Laurens Wonen heeft goed gepresteerd op het onderwerp betaalbaarheid. De corporatie heeft zich goed ingezet om de huren betaalbaar te houden voor de doelgroep, onder meer door gematigd huurbeleid en gematigde huurverhoging. Daarnaast blijkt uit Corporatie in Perspectief (2015-2017) dat de gemiddelde huurprijs van Laurens Wonen onder het landelijke gemiddelde ligt. Verder is er ook goed aandacht voor vroegsignalering rondom huurders met betalingsachterstanden en schulden. In de visitatieperiode is deze aanpak verder verbeterd.		
Gemiddelde beoordeling		7,7

Thema 3: Wonen en zorg

Opgaven	Prestaties	Cijfer
2018: Laurens Wonen zorgt ervoor dat in 2018 de toekomst van het gebouw Simeon en Anna duidelijk is. Er worden verschillende scenario's voor Simeon en Anna uitgewerkt, die in samenwerking met de gemeente	2018: In 2018 is een overlegtraject met de gemeente doorlopen om gezamenlijk de programmatische en stedenbouwkundige randvoorwaarden te bepalen. Daarbij stelde de gemeente als voorwaarde –	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
leiden tot één integrale en haalbare ontwikkel- en uitvoeringsstrategie met een voor beide partijen positief resultaat. Met integraliteit wordt hier bedoeld ruimtelijk, programmatisch, functioneel en financieel. In 2018 moet er duidelijkheid zijn over de toekomst van Simeon en Anna. (Prestatieafspraken 2017, 2018)	inmiddels in het plan verwerkt- dat op deze locatie niet alleen sociale huurwoningen maar ook huurwoningen in de vrije sector worden ontwikkeld. Het traject heeft erin geresulteerd dat er in de tweede helft van 2018 een stedenbouwkundig structuurplan lag waar de gemeente enthousiast is. Het plan is vervolgens in december 2018 als informatieplan bij de gemeente ingediend om formeel reactie te krijgen op diverse aspecten. Op basis van de formele reactie van de gemeente kan begin 2019 de (financiële) haalbaarheid worden bepaald, zodat aansluitend met het voorlopig ontwerp gestart kan worden. Het programma bestaat uit circa 130 intramurale zorgeenheden, 100 sociale huurwoningen en 120 vrije sector huurwoningen. (Jaarverslag 2018). Vanwege de continue aandacht voor het realiseren van het project en de bereidheid van Laurens Wonen om in het kader van de haalbaarheid mee te bewegen is een pluspunt toegekend. Voor een kleine corporatie als Laurens Wonen is het project Simeon en Anna van groot belang.	
2018: Het concept "Samen & Anders" verder uitbouwen en geleerde lessen toepassen in andere complexen Laurens Wonen. In het gebouw Simeon & Anna vindt het project "Samen & Anders" plaats. Hierin worden huurders gehuisvest naast de intramurale bewoners. Onderdeel van hun huurcontract is 10 uur wederkerigheid waarmee ze tijd inzetten voor medehuurlers of werkzaamheden aan het gebouw. Verder is het doel een dorpsplein te creëren waar de buurt ook naar binnen komt en ondersteuning kan krijgen of geven. (Prestatieafspraken 2018)	2015-2018 Samen & Anders is een wooncomplex voor jong en oud, waar kwetsbare en minder kwetsbare mensen betaalbaar wonen en diensten voor elkaar uitvoeren. Het concept Samen en Anders is ingevoerd sinds 2015 en sindsdien toegepast door Laurens wonen. Sinds 2015 zijn er door Laurens Wonen verschillende acties ondernomen om de pilot Samen & Anders tot een succes te maken. Zo is Laurens Wonen gaan werken met nieuwe huur- en wederkerigheidscontracten en bijvoorbeeld een huismeester 'nieuwe stijl'. In 2018 is het concept "Samen & Anders" verder uitgebouwd en heeft het blijvende aandacht gekregen vanuit Laurens Wonen. In 2018 verbeterde de balans tussen draagkracht en draaglast van huurders als gevolg van een goede selectie. Er is veel aandacht besteed aan de verpleeghuisbewoners. Daarnaast is er veel tijd besteed aan wederkerigheidsactiviteiten. Een aantal huurders hebben de website van Laurens Wonen ontwikkeld en een huurder die veel wederkerigheidsactiviteiten voor de zorg heeft gedaan is in dienst gekomen bij Laurens zorg. (Jaarverslag 2015, 2018).	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	Voor de gemeente Rotterdam is Samen & Anders een showcase voor het internationale Resilience programma. De veerkracht (resilience) van de huurder staat bij Samen & Anders centraal. In 2019 is het maatschappelijk rendement gemeten en besproken met de gemeente. Hierna gaat de aandacht naar het ontwikkelen van een toolkit met daarin de lessen die Laurens Wonen in andere complexen ook kunnen toepassen. Vanwege de innovatieve kracht die Laurens Wonen met het project Samen & Anders heeft laten zien en de voortrekkersrol die de corporatie daarmee pakt zijn twee pluspunten toegekend. Laurens Wonen neemt daarmee haar verantwoordelijkheid om te zoeken naar nieuwe woonvormen voor jong en oud. Samen & Anders heeft zowel nationaal als internationaal bekendheid verworven.	
2017: Voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen is Laurens Wonen convenantpartner van de gemeente Rotterdam en heeft zitting in het Platform Huisvesting van Bijzondere Doelgroepen (HBD). 2018: Laurens Wonen biedt passende huisvesting voor urgente doelgroepen. Voor de doelgroep HBD (Rotterdamers met een meervoudige psychosociale beperking die met nazorg uitstromen van beschermd naar zelfstandig wonen) moeten er 50 woningen op jaarbasis door de kleinere corporaties (waaronder Laurens Wonen) beschikbaar worden gesteld. In incidentele gevallen kan de gemeente een beroep doen op Laurens Wonen om individuele gevallen te huisvesten met dien verstande dat te huisvesten personen 55 jaar of ouder zijn. (Prestatieafspraken 2017, 2018)	Laurens Wonen heeft jaarlijks bijzondere doelgroepen gehuisvest. Laurens Wonen heeft voldaan aan alle verzoeken tot huisvesting die er gedurende de visitatieperiode zijn gedaan. Onder bijzondere doelgroepen worden personen verstaan die vanuit een (zorg)instelling weer zelfstandig gaan wonen, met ambulante woonbegeleiding. 2015: 1% van toewijzingen (2 toewijzingen) 2016: 1,4% van toewijzingen (3 toewijzingen) 2017: 0% van toewijzingen (0 toewijzingen) 2018: 7 toewijzingen bijzondere doelgroepen De begeleidende instellingen zijn het Leger des Heils, Parnassie, Antes, Bravo-Europoort en GGZ WNB. Er zijn geen afspraken gemaakt met de kleine corporaties over de verdeling van de 50 woningen. Laurens Wonen huisvest in de praktijk tevens veel mensen met een rugzakje die buiten de HBD om hun weg vinden. (CIP 2015, 2016 en 2017. Jaarverslag 2018. Toelichting Laurens Wonen) Vanwege de continue aandacht voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen en het feit dat Laurens Wonen als categorale corporatie als vanzelfsprekend reeds bijzondere doelgroepen huisvest is een pluspunt toegekend.	7
2018: Laurens Wonen exploiteert haar zorgvastgoed in 2018 door (Prestatieafspraken 2018).	2018: Laurens Wonen heeft in 2018 haar zorgvastgoed geëxploiteerd. Hierin hebben zich geen wijzigingen of bijzonderheden voor gedaan. (Jaarverslag 2018).	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	Vanwege het feit dat Laurens Wonen in het belang van de opgave uiteindelijk de keuze heeft gemaakt om het zorgvastgoed door te exploiteren is een pluspunt toegekend.	
Er is behoefte aan woningen voor ouderen en mensen met beperkingen waar zij langer zelfstandig kunnen wonen en/of waar zorg verleend kan worden. Laurens Wonen draagt zorg voor woningen en faciliteiten voor deze doelgroep (bijlage bij prioriteiten volkshuisvesting, p. 19, 20, 21)	Laurens Wonen zorgt er als ouderen huisvester voor dat de doelgroep ouderen en mensen met beperkingen langer zelfstandig kunnen wonen. Laurens Wonen zorgt daarbij ook voor de passende faciliteiten en voorzieningen. Laurens Wonen heeft de volgende prestatie geleverd: • Vrijwel alle woningen van Laurens Wonen zijn geschikt voor ouderen, omdat deze woningen begaanbaar zijn zonder trappen of andere obstakels. De zorggarantwoning is een woningtype dat helemaal is ingericht om ouderen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen. Een zorggarantwoning heeft bouwkundig geen belemmeringen voor het verlenen van zorg tot verpleeghuisniveau aan toe. • Laurens Wonen besteedt aandacht aan de voorzieningen die nodig zijn voor langer zelfstandig thuiswonen. Zo is bijvoorbeeld in het complex Joachim & Anna de bestaande fietsenstalling gerenoveerd en omgebouwd tot scootmobielstalling. • In verschillende woongebouwen van Laurens Wonen is een dagbehandeling gevestigd en zijn kantoorruimtes voor Laurens Thuiszorg teams met een wijkfunctie aanwezig. Tevens zijn in een aantal woongebouwen huisarts- en/of fysiotherapiepraktijken gevestigd. Daarnaast zijn de meeste woongebouwen voorzien van een recreatieruimte met in enkele gevallen een maaltijdvoorziening. • Laurens Wonen heeft de proeftuin Ommoord uitgevoerd, waarbij de behoeften van bewoners zijn geïnventariseerd, het gebruik en beheer van plinten ten behoeve van ontmoeting, ondersteuning en diensten is herijkt en het servicepakket is herijkt. • Laurens Wonen heeft ingezet op de pilot Samen & Anders. De pilot Samen & Anders is medio 2014 gestart door Laurens in nauwe samenwerking met Laurens Wonen vanwege het teruglopende aantal verzorgingsplaatsen. Vanaf 1 januari 2016 worden alle kosten en opbrengsten rondom de pilot door Laurens Wonen gedragen, want dan huurt Laurens niet meer het gehele complex en worden	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	diverse verdiepingen getransformeerd naar woongebouw met wederkerigheid. S&A is een pilot, niet alleen als transitieproject, maar ook in combinatie met het bijzondere concept 'Samen & Anders' met de inzet van wederkerigheid als uitgangspunt. Laurens Wonen sluit met haar inzet op 'wonen met diensten' aan op het Programma Langer Thuis van de gemeente Rotterdam (Jaarverslagen 2015-2018) Vanwege de aandacht die Laurens Wonen in de breedte heeft voor langer zelfstandig thuiswonen, de aansluiting bij het programma van de gemeente Rotterdam, de experimenten of proeven die daaromtrent zijn uitgevoerd en de verantwoordelijkheid die Laurens Wonen daarin neemt zijn twee pluspunten toegekend. Laurens Wonen toont daarmee aan zich nadrukkelijk bewust te zijn van het belang van langer zelfstandig thuiswonen.	
Langer zelfstandig wonen is de norm en deze wordt vormgegeven op het regionale en lokale niveau. Dit vraagt om (regionale) samenwerking en afstemming tussen partijen. De gemeente heeft daarbij de rol van regisseur en is verantwoordelijk voor het formuleren van het beleid ten aanzien van het huisvesten van ouderen en zorgbehoevenden. Daarvoor is het nodig dat de betrokken partijen een gemeenschappelijk kompas ontwikkelen. Lokale partijen zouden op deze gezamenlijke analyse van de opgave hun beleid af kunnen stemmen. In dit verband zou er ook meer contact en afstemming kunnen zijn tussen corporaties en zorgaanbieders alsmede tussen gemeenten en zorgkantoren (bijlage bij prioriteiten volkshuisvesting, p. 20)	2015-2018: Gedurende de visitatieperiode heeft de gemeente in het kader van Langer Thuis verschillende bijeenkomsten (zogenoemde werkplaatsen en woonlab) gefaciliteerd om samen met zorg- en welzijnsorganisaties en corporaties afstemming en samenwerking te zoeken over urgente onderwerpen binnen dit thema. Laurens Wonen heeft daar actief aan deelgenomen, bijvoorbeeld in 2015 door het agenderen van het onderwerp 'De begane grond als ontmoetingsplek'. De pilot plinten Ommoord, in samenwerking met gemeente en partners BSPA, is resultante van deze agendering. (Jaarverslag 2015, 2016, 2017, 2018) Vanwege het feit dat Laurens Wonen als categorale corporatie nadrukkelijk haar verantwoordelijkheid neemt en initiatief neemt voor het bij elkaar brengen van corporaties en zorg- en welzijnspartijen zijn twee pluspunten toegekend.	8
Er zijn verschillende signalen dat urgente doelgroepen moeizaam toegang vinden tot de sociale huursector. Hoewel het niet uitsluitend een opgave voor de corporaties is, zijn velen van deze urgenten primair aangewezen op een woning in de sociale huursector. Laurens Wonen draagt bij aan de opgave door urgenten te huisvesten (bijlage bij rijksprioriteiten, p. 14, 15)	Laurens Wonen huisvest mensen die op basis van een urgentieverklaring met voorrang op woningen kunnen reageren: 2015: aantal urgenten onbekend 2016: aantal urgenten onbekend 2017: 1 toewijzing met voorrang 2018: 12 urgente woningzoekenden gehuisvest: 1 herhuisvestingsurgentie, 2 urgentie vanwege doorstroming vanuit een hulpverleningstraject en 9	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	medische noodzaakurgentie. De 2 urgente woningzoekende behoorden tevens tot de 'bijzondere doelgroepen'. Het huisvesten van urgenten is pas sinds de laatste jaren een thema waarover gemeente Rotterdam en Laurens Wonen in gesprek zijn over hoe Laurens Wonen hieraan kan bijdragen. Er werd derhalve tot eind 2017 bij Laurens Wonen minder over geregistreerd. Daarnaast huisvest Laurens Wonen urgente doelgroepen die in sommige gevallen niet via de formele weg als urgente doelgroep geregistreerd zijn. Er wordt soms direct contact gezocht door hulpverleners met Laurens Wonen om kwetsbare urgente woningzoekenden te huisvesten. Hier werkt Laurens Wonen altijd aan mee. Ook vinden er kwetsbare urgente woningzoekenden soms huisvesting bij Laurens Wonen buiten het urgentiesysteem om. De voorgenoemde aantallen gehuisveste urgenten geven derhalve geen volledig beeld van de inzet van Laurens Wonen op dit vlak. Naast de urgenten huisvest Laurens Wonen tevens huurders via het Regionaal Vangnet. Met het Regionaal Vangnet ondersteunt Maaskoepel het laatste kansbeleid bij corporaties in de regio Rotterdam. Afhankelijk van de aard van het probleem kan de geregistreerde huurder in aanmerking komen voor een laatste kans traject. (Jaarverslag 2017, 2018. Toelichting Laurens Wonen) Vanwege het feit dat Laurens Wonen vrijwel altijd meewerkt aan het huisvesten van urgente doelgroepen en tevens aansluiting zoekt bij het Regionaal Vangnet is een pluspunt toegekend. De opgave voor het huisvesten van urgente doelgroepen is de voorbije jaren steeds verder toegenomen. Laurens Wonen draagt al langere tijd bij aan de opgave en is voor de toekomst eveneens bereid om een bijdrage te blijven leveren.	
Beoordeling visitatiecommissie Laurens Wonen heeft ruim voldoende gepresteerd op het onderwerp wonen en zorg. Zij hebben zich ingezet op meerdere projecten en samenwerkingsverbanden om wonen met zorg concepten te ontwikkelen. Bij het concept 'Samen & Anders' laat Laurens Wonen extra creativiteit en inzet zien. Daarnaast voorziet Laurens Wonen in haar complexen in alle voorzieningen die bijdragen aan het langer zelfstandig kunnen wonen.		
Gemiddelde beoordeling		7,4

Thema 4: Woonoverlast en leefbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
2017: De lopende afspraken in het kader van het actieplan woonoverlast en screening worden in 2017 voorgezet. Concreet betreft het: • Woonconsulenten pakken overlastklachten op • Huismeesters signaleren overlastsituaties en in de woongebouwen • Indien nodig worden overlastklachten doorgezet naar het gemeentelijk wijkteam • Indien nodig zet Laurens wonen het middel van gedragsaanwijzing in (juridische stappen) (Prestatieafspraken 2017). Laurens Wonen en de gemeente trekken samen op om de leefbaarheid in woongebouwen op peil te houden. Het gemeentelijk meldpunt Verwarde Personen is hier een voorbeeld van (Prestatieafspraken 2017).	Laurens Wonen zet zich in voor de leefbaarheid in complexen. Laurens Wonen heeft vijf huismeesters die daar een belangrijke rol in spelen en zeer benaderbaar zijn voor de huurders. Laurens Wonen zet in op vroegsignalering en interventies door huismeesters en woonconsulenten. Indien sprake is van multiproblematiek of zware overlastsituaties werkt Laurens Wonen samen met wijkteams, zorgorganisaties en ambulante begeleiders (Jaarverslagen). Laurens Wonen heeft in het kader van de veiligheid en de leefbaarheid daarnaast onder andere camera's in wooncomplexen geplaatst en gezorgd voor extra schoonmaakbeurten in complexen waar dat nodig was. Vanwege het feit dat Laurens Wonen zowel door de inzet van technische hulpmiddelen als de inzet van huismeesters aandacht heeft voor de leefbaarheid in woningcomplexen zijn twee pluspunten toegekend. De huismeesters staan dichtbij de huurder, hebben een brede(re) functie en worden gewaardeerd door de huurders. De aanwezigheid van en de herkenbaarheid van de huismeesters dragen bij aan het veiligheidsgevoel van de (oudere) huurders.	8
2018: Laurens Wonen blijft zich in 2018 inzetten om door middel van gerichte informatie de veiligheid van bewoners te vergroten (Prestatieafspraken 2018).	Laurens Wonen heeft in samenwerking met de politie in verschillende woongebouwen een voorlichtings-bijeenkomst 'Senioren en Veiligheid' georganiseerd waarbij bewoners tips kregen hoe woninginbraak, het afkijken van pincodes en babbeltucs op straat, in winkels en thuis te doorzien en voorkomen. Daarnaast heeft Laurens Wonen in samenwerking met zorgorganisatie Laurens een richtlijn ontwikkeld voor het signaleren en voorkomen van ouderenmishandeling, met name van financiële uitbuiting, bij zelfstandig wonende ouderen. Het pesten in woongebouwen krijgt hierbij eveneens extra aandacht. Ook de huismeesters vervullen een rol bij het bijdragen aan veiligheid, door te signaleren, adviseren en ondersteunen waar nodig. Laurens Wonen heeft regelmatig contact met de brandweer om de panden zo veilig mogelijk te houden. Dit heeft geresulteerd in opruimacties in de openbare ruimte. Persoonlijke spullen moeten hierbij weg worden gehaald om de doorgang bij brand zo goed mogelijk te maken en te voorkomen dat brand zich verspreid	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	doordat er spullen op de gang staan. (complex Sevenscamp en Laurens I en II). Tevens heeft de brandweer diverse presentaties over brandveilig wonen gegeven in de diverse complexen van Laurens Wonen. (Jaarverslagen 2015-2018. Toelichting Laurens Wonen) Vanwege het feit dat Laurens Wonen verschillende initiatieven heeft ontplooid voor wat betreft de veiligheid van de doelgroep en daarbij dichtbij de huurders staat zijn twee pluspunten toegekend. Mishandeling of misleiding van ouderen zijn actuele thema's die nadrukkelijk aandacht hebben van Laurens Wonen.	
Langer zelfstandig wonen, kan ook ondersteund worden door voorzieningen in de wijk aan te bieden gericht op ontmoeting, ondersteuning en zorg (bijlage bij prioriteiten volkshuisvesting, p. 21)	Alle woongebouwen van Laurens hebben verschillende ruimten op de begane grond waar diensten worden aangeboden die voor het langer thuis kunnen wonen van belang zijn, ontmoeten, directe verzorging, zoals restaurant, kapper e.d. De jaarlijkse rommelmarkten die de bewoners zelf organiseren zijn vaak een begrip in de wijde omgeving. Daarnaast is in enkele wooncomplexen een dagbesteding van zorgorganisatie Laurens gevestigd, waar bewoners en wijkbewoners op indicatie sociale contacten, gezellige activiteiten en een zinvolle dagbesteding kunnen vinden om vereenzaming en verdere achteruitgang tegen te gaan en eventuele mantelzorgers te ontlasten. Daarnaast is in diverse wooncomplexen een kantoor van Laurens Thuiszorg gevestigd. Zorgorganisatie Laurens heeft zo een uitvalsbasis in woongebouw en wijk om passende zorg te leveren aan individuele (wijk)bewoners (Jaarverslagen). Vanwege het feit dat Laurens Wonen bij de exploitatie van de woningcomplexen continu aandacht heeft voor ontmoeting en het mobiliseren van huurders is een pluspunt toegekend. De visitatiecommissie heeft door middel van bezoeken aan woningcomplexen zelf ervaren hoe ontmoeting wordt gefaciliteerd en tot stand komt.	7
Beoordeling visitatiecommissie Laurens Wonen presteert goed op het thema woonoverlast en leefbaarheid. Met name de inzet van huismeesters levert hier een grote bijdrage aan. De inzet van 5 huismeesters is in verhouding tot de grootte van het bezit van Laurens hoog. Zij vervullen dan ook een belangrijke sociale functie in de complexen van Laurens Wonen. Daarnaast is er veel aandacht voor veiligheid van de doelgroep en voor het aanbieden van wijkvoorzieningen.		
Gemiddelde beoordeling		7,7

Thema 5: Woningvoorraad

Opgaven	Prestaties	Cijfer
2017: Laurens Wonen investeert niet in vrije sector huur- en koopwoningen (Prestatieafspraken 2017).	2017: Laurens Wonen heeft niet geïnvesteerd in vrije sector huur- en koopwoningen (Jaarverslag 2017). Vanwege de bewuste keuze die Laurens Wonen maakt in het belang van de primaire doelgroep, de kwetsbare oudere huurder, is een pluspunt toegekend.	7
2017: Laurens Wonen verkoopt geen (sociale) huurwoningen tenzij de beoogde verkoop van het complex Wimofina (21 woningen Delfshaven) doorschuift naar 2017.	Laurens Wonen heeft gedurende de visitatieperiode geen woningen verkocht. (jaarverslag 2015, 2017, 2018. Toelichting Laurens Wonen 2016) Vanwege het feit dat Laurens Wonen in het licht van de opgave geen woningen heeft verkocht, terwijl de verkoop van woningen wel had kunnen bijdragen aan het vergroten van de investeringsruimte.	7
Er is behoefte aan woningen voor ouderen en mensen met beperkingen waar zij langer zelfstandig kunnen wonen en/of waar zorg verleend kan worden. Laurens Wonen draagt zorg voor woningen en faciliteiten voor deze doelgroep (bijlage bij prioriteiten volkshuisvesting, p. 19, 20, 21)	Laurens Wonen heeft in de periode van 2015 tot en met 2018 geen nieuwbouw opgeleverd. Laurens Wonen heeft gedurende de visitatieperiode gewerkt aan de planvorming voor het realiseren van een aantal projecten met onder andere zelfstandige levensloopbestendige huurwoningen. Laurens Wonen heeft verschillende projecten in (plan)ontwikkeling: Veldstraat Laurens Wonen werkt aan de ontwikkeling van het nieuwbouwproject Veldstraat: 131 intramurale zorgunits in nabijheid van het bestaande Simeon & Anna. Na de aanbesteding in 2016 is besloten om niet te gunnen vanwege een tegenvallend aanbestedingsresultaat, omdat de huurder Stichting Laurens in zwaar weer terecht was gekomen en een kleine aantal zorgunits wilde afnemen. In 2017 is een verkenning uitgevoerd, waarbij een zestal varianten zijn opgesteld. In 2018 heeft Laurens Wonen met de gemeente Rotterdam overlegd om de programmatische en stedenbouwkundige randvoorwaarden te bepalen. Het programma bestaat inmiddels uit 130 intramurale zorgeenheden (Stichting Laurens), 100 sociale huurwoningen (Laurens Wonen) en 120 vrije sectorhuurwoningen (belegger) (Jaarverslagen). Wilgenborgh Het complex Wilgenborgh is eigendom van Laurens Wonen en bestaat uit twee gebouwen: een zorggebouw en een woongebouw. Laurens Wonen is in 2017 gestart met onderzoek naar toekomstscenario's voor het complex. In 2019 is de herontwikkeling opgepakt en is	6

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	het plan om sloop en vervangende nieuwbouw te realiseren. (Jaarverslag 2015, 2016, 2017, 2018)	
Laurens Wonen realiseert een verlaging van de gemiddelde energie-index 1,53 in 2017 naar 1,17 in 2025 (gemiddeld label B). Laurens Wonen zet daarnaast richting 2050 in op een CO2-neutrale voorraad. De verwachte ontwikkeling van de energie-index is: 2018: 1,53 2019: 1,47 2020: 1,41 2025: 1,17 Om dit te realiseren zet Laurens Wonen de komende jaren daarom in op: • Laurens Wonen werkt aan complex-beheerplannen, waarvan ook duurzaamheidsaanpassingen onderdeel kunnen zijn. Bij planmatig onderhoud beziet Laurens Wonen of er, indien mogelijk, duurzaamheidsaspecten bij de planvorming betrokken kunnen worden. • Laurens Wonen zet de gasaansluiting om naar elektrische kookgroep/-aansluiting • Laurens Wonen realiseert vier grote renovatieprojecten (circa 500 woningen) met daarbij energiemaatregelen. Het gaat om een investering van circa €3 miljoen over de periode 2019-2024. Laurens Wonen start in 2019 met de renovatieprojecten. • Laurens Wonen levert de nieuwbouw vanaf 2018 gasloos op middels aansluiting op een restwarmtenet of all-electric oplossingen (Prestatieafspraken 2017, 2018)	Laurens Wonen heeft vanaf 2019 een duurzaamheidsbeleid. Speerpunten zijn: 1. Wensen huurders m.b.t. verduurzaming worden besproken en spelen een nadrukkelijke rol 2. Huurders betalen een huurverhoging die niet hoger is dan de besparingen op de woonlasten 3. Eerst de schil isoleren daarna aanvullende maatregelen treffen (trias energetica) 4. Maatregelen passen binnen methode GPR gebouwen. 5. Laurens Wonen loopt niet voorop met toepassen niet bewezen technieken. 6. Keep it Simpel: het project past financieel en organisatorisch in de organisatie van Laurens Wonen Tevens heeft Laurens Wonen duurzaamheidsmaatregelen opgenomen in haar plannen en de (meerjaren)begroting. Dit betreft onder andere het verduurzamen van de woongebouwen Bertrand Russel, Anatole France, Wilgenborgh. Daarnaast staat het upgraden van energielabels in 17 complexen in de plannen. Gedurende de visitatieperiode zijn er een aantal verduurzamings-maatregelen toegepast bij onderhoud. In 2018 heeft Laurens Wonen het vervangen van dakbedekking van complex Nieuw Verlaat bijvoorbeeld gekoppeld aan het gelijktijdig verbeteren van de isolatie van het dak. Ook zijn alle complexen geheel overgegaan op elektrisch koken, met uitzondering van twee complexen. Daarnaast is in diverse complexen de binnenvverlichting in gezamenlijke ruimten vervangen met LED-verlichting. In 2015 heeft Laurens Wonen een voorziening voor Warmte Koude opslag (WKO) installatie ten behoeve van het nieuwbouwproject Veldstraat gerealiseerd. (Jaarverslagen 2015 t/m 2018)	6
2018: Laurens Wonen vervangt draadglas in negen van haar woon- en zorgcomplexen door brandwerend glas. (Prestatieafspraken 2018) Laurens Wonen zet zich in voor het huisvesten van ouderen. Voor de huurders van Laurens Wonen is brandveiligheid, vanwege hun leeftijd en mobiliteit, een belangrijke opgave.	De woningcomplexen van Laurens Wonen zijn vrijwel allemaal 'brandveilig'. Laurens Wonen heeft sinds 2015 naar aanleiding van een controle van de gemeente complex Bertrand Russell, Anatole France en Laurens I en II brandwerende voorzieningen aangebracht. In complex Sevenscamp zijn de scootmobielruimte, fietsenstalling en containerruimte voorzien van brandwerende voorzieningen. Op	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	basis van een onderzoek naar de brandveiligheid van de woongebouwen zijn vervolgens de overige wooncomplexen worden aangepakt. De werkzaamheden om de complexen Wi Mofina Tampe, Joachim & Anna en Ravenswaerde brandveilig te maken zijn gerealiseerd. De beide BRAF-flats zijn uitgesteld in verband met de uitkomsten van het Strategisch Voorraad Beleid. (Jaarverslag 2017. Toelichting Laurens Wonen) Vanwege de continue aandacht voor brandveiligheid in de woningcomplexen is een pluspunt toegekend. Met name voor de doelgroep van Laurens Wonen is brandveiligheid een aandachtspunt, bijvoorbeeld met betrekking tot het gebruik en het stallen van scootmobielen.	
Laurens Wonen zet zich in voor het huisvesten van ouderen. De huurders van Laurens Wonen zijn vanwege hun leeftijd vaak extra kwetsbaar voor een legionellabesmetting. Het voorkomen van legionella is derhalve een opgave.	Laurens Wonen besteedt aandacht aan de voorkoming van legionellabesmetting. In verschillende prioritaire complexen is een extra beheersplan ter voorkoming van legionella inclusief halfjaarlijkse monsternamen, jaarlijks controleren van keerkleppen, maandelijkse temperatuuropname en spoelen van weinig gebruikte tappunten in werking getreden conform de geldende wetgeving. Hierdoor konden de koper/zilver installaties van Simeon & Anna, Laurens, Nieuw Verlaat en Maasveld verwijderd en afgevoerd worden. De koper/zilver installatie van de Wilgenborgh Zorg is verwijderd en op locatie opgeslagen, voor eventuele doorverkoop. (Jaarverslagen 2015-2018). Vanwege de continue aandacht voor het voorkomen van legionellabesmetting. De oudere doelgroep van Laurens Wonen is daarbij zeer kwetsbaar. Laurens Wonen is zich bewust van het feit dat zij daar alert op dient te zijn en continue preventieve maatregelen moet nemen.	7
Beoordeling visitatiecommissie Laurens Wonen heeft zich ruim voldoende ingezet op het thema woningvoorraad, duurzaamheid en kwaliteit. Laurens Wonen heeft zich aan de afspraken gehouden omtrent het niet verkopen van woningen en zich gericht op de sociale woningvoorraad. Hoewel de realisatie van nieuwbouw door allerlei omstandigheden complex bleek gedurende de visitatieperiode, heeft Laurens Wonen wel veel energie gestoken in de planvorming en voorbereiding van de projecten. Een aantal projecten lijken in de komende jaren wel doorgang te gaan vinden. Op het gebied van duurzaamheid heeft Laurens Wonen gedurende de visitatieperiode enkele maatregelen doorgevoerd. Het grootste deel van de duurzaamheidsmaatregelen worden vanaf 2019 nog ingezet, maar Laurens Wonen heeft wel energie gestoken in het ontwikkelen van een duurzaamheidsbeleid en dit goed door te vertalen in de complexplannen voor komende jaren. Daarnaast heeft Laurens Wonen zich extra ingezet voor brandveiligheid en het voorkomen van legionellabesmetting. Dit is voor de ouderendoelgroep extra van belang.		
Gemiddelde beoordeling		6,7

Over Ecorys

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

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

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

ECORYS Nederland B.V.

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas