

MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE 2014-2017



**Woningstichting
Ressort Wonen**

Rapport Maatschappelijke visitatie

Woningstichting Ressort Wonen



Coöperatieve Vereniging Procorp U.A.
Het Witte Huis
1e Hogeweg 198
3701 HL Zeist
info@pro-corp.nl
www.pro-corp.nl

Visitatiecommissie:

ir. H.P.M. (Leny) Braks-Langenkamp, voorzitter
drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE
M. (Marije) Buuursink-van Benthem
mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE, secretaris

Zeist, 17 september 2018

Voorwoord

Woningstichting Ressorst Wonen, verder te noemen Ressorst Wonen, heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2014 tot en met 2017 uit te voeren. De visitatie vond plaats van april tot en met juli 2018.

De visitatie is niet meer weg te denken voor woningcorporaties. Sinds de op 1 juli 2015 in werking getreden nieuwe Woningwet heeft de visitatie een wettelijke verankering gekregen en eens in de vier jaar dient een visitatie plaats te vinden.

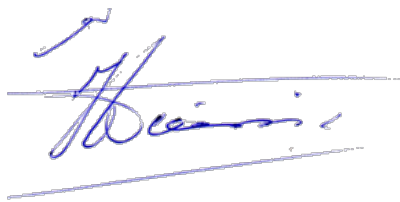
De visitatie is in toenemende mate een goede methode gebleken om de kwaliteit van het toezicht te toetsen en een oordeel te vragen over de maatschappelijke prestaties van bij de corporatie betrokken primaire belanghebbenden, de huurders en de gemeente(n), almede overige stakeholders. Tevens vindt een beoordeling plaats van, bijvoorbeeld, de externe legitimatie van de woningcorporatie, anders gezegd hoe kijkt de buitenwereld tegen de corporatie aan en is zij voldoende in staat gebleken zich voldoende te legitimeren als maatschappelijk betrokken volkshuisvester.

Daarnaast geeft de visitatie ook een gestructureerde beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie in het algemeen. Door deze visitatie wordt informatie verstrekt over het presteren van de corporatie en wordt door de corporatie publieke verantwoording afgelegd voor het gevoerde beleid gedurende de visitatieperiode.

Bovendien zijn de uitkomsten uit de vorige visitatie mede in de beoordeling betrokken.

Procorp is een coöperatieve vereniging, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties door gekwalificeerde en ervaren visitatoren. Procorp is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Procorp hoopt dat het visitatierapport van Ressorst Wonen voldoende houvast biedt voor de corporatie zelf en haar belanghebbenden.



mr. Henk Wilbrink

Voorzitter Procorp

Inhoud

Inleiding	4
Recensie.....	9
Integrale scorekaart	14
Samenvatting	15
1 Presteren naar Opgaven en Ambities.....	21
1.1 De opgaven in het werkgebied	21
1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven.....	23
1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven	28
1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities	30
2 Presteren volgens Belanghebbenden	31
2.1 Presteren volgens Belanghebbenden	31
2.2 Aandachtspunten volgens belanghebbenden	36
3 Presteren naar Vermogen.....	40
3.1 Financiële continuïteit.....	40
3.2 Doelmatigheid.....	40
3.3 Vermogensinzet.....	42
3.4 Totaalscore Presteren naar Vermogen	44
4 Governance	45
4.1 Besturing	45
4.2 Intern toezicht	49
4.3 Externe legitimering en verantwoording.....	54
4.4 Totaalscore voor Governance.....	56
Bijlage 1: Gerealiseerde prestaties	58
Bijlage 2: Positionpaper.....	74
Bijlage 3: Bronnenlijst.....	78
Bijlage 4: Geïnterviewde en geënquêteerde belanghebbenden	80
Bijlage 5: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen.....	81

Inleiding

Methodiek 5.0

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze beoordeling vindt plaats door de feitelijke prestaties vanuit verschillende perspectieven, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, te beschouwen. Deze perspectieven zijn: de externe opgaven en de ambities van de corporatie, de opvattingen van belanghebbenden en het presteren naar vermogen. Tot slot omvat de methodiek ook een oordeel over Governance: immers de kwaliteit van de besturing van het interne toezicht en de externe legitimatie van een en ander zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Alle beoordelingen worden samengevat in een scorekaart en op een integrale wijze beoordeeld door de visitatiecommissie in een recensie, die tevens aanwijzingen biedt voor het verbeteren van de corporatie in de toekomst.

Presteren naar Opgaven en Ambities

Presteren naar Opgaven

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Beoordeling vindt plaats in het licht van de externe opgaven van de corporatie.

Onder externe opgaven worden verstaan:

Alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken en/of in beleidsdocumenten van de lokale, regionale of landelijke overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

- Huisvesting van de primaire doelgroep
- Huisvesting van bijzondere doelgroepen
- Kwaliteit van de woningen en woningbeheer
- (Des-) investeringen in vastgoed
- Kwaliteit van wijken en buurten
- Overige/andere prestaties

Ambities

De commissie beoordeelt de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties in het licht van de externe opgaven. De beoordeling vindt plaats op basis van beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en de belanghebbenden.

Presteren volgens belanghebbenden

Uitgangspunt is de beoordeling van de prestaties van de corporatie door haar belanghebbenden. De belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers voor de mate waarin zij tevreden zijn over:

- De maatschappelijke prestaties van de corporatie
- De relatie en de wijze van communicatie met de corporatie
- De mate van invloed op het beleid

Daarnaast kunnen belanghebbenden aangeven wat de corporatie kan verbeteren om aan hun verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van verbeterpunten per groep van belanghebbenden.

Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden en hoe zij die inzet op basis van een onderbouwde visie zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie kijkt verder dan de kengetallen, dus naar de daaraan ten grondslag liggende visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, teneinde te kunnen beoordelen of de corporatie financieel in control is en haar vermogen maatschappelijk benut.

De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over:

- De financiële continuïteit
- De doelmatigheid
- De vermogensinzet

Governance

Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

Hierbij wordt een oordeel gevormd over:

- De besturing
- Het intern toezicht
- De externe legitimering en verantwoording.

Als basis voor het intern toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode, Honoreringscode, Wet Normering Topinkomens en de Overlegwet. Buitendien beoordeelt de visitatiecommissie in het bijzonder hoe de governance verankerd is in de organisatie, hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

In een schematische weergave zien de verschillende beoordelingen er als volgt uit:



De meetschaal

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

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hiernaast bij 'Benaming' aangegeven.

De methodiek geeft de visitatiecommissie de ruimte om, binnen gestelde kaders, plus- of minpunten te geven voor de onderdelen Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance. Het ijkpunt hiervoor is een 6. Is het cijfer 6 of hoger, dan mag de commissie plus punten geven. Is het cijfer lager dan 6 dan mag de commissie minpunten geven.

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

De feitelijke prestaties worden gemeten in het licht van de opgaven volgens onderstaande meetschaal, waarbij de afwijking ten opzichte van de opgaven bepalend is voor het cijfer.

De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

<i>Cijfer</i>	<i>Benaming</i>	<i>Kwantitatieve prestatie</i>	<i>Afwijking</i>
1	Zeer slecht	Er is geen prestatie geleverd	Meer dan -75%
2	Slecht	Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	Zeer onvoldoende	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm	-45% tot -60%
4	Ruim onvoldoende	De prestatie is aanzienlijk lager dan de norm	-30% tot -45%
5	Onvoldoende	De prestatie is significant lager dan de norm	-15% tot -30%
6	Voldoende	De prestatie is wat lager dan de norm	-5% tot -15%
7	Ruim voldoende	De prestatie is gelijk aan de norm	-5% tot +5%
8	Goed	De prestatie overtreft de norm	+5% tot +20%
9	Zeer goed	De prestatie overtreft de norm behoorlijk	+20% tot +35%
10	Uitmuntend	De prestatie overtreft de norm aanzienlijk	Meer dan +35%

Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen.

In deel 1 zijn opgenomen:

- Recensie
- Scorekaart
- Samenvatting

De recensie heeft een belangrijke functie in het visitatierapport. De recensie is het middel waarmee de visitatiecommissie, na afloop van de visitatie en alles overziende, een beschouwing geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie.

In deel 2 worden de prestaties van de corporatie besproken vanuit de vier perspectieven:

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

In deel 3 zijn de bijlagen van het rapport opgenomen.

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestatie



Recensie

Maatschappelijke visitatie 2010-2013

Ressort Wonen ontving 'ruim voldoende tot goed' beoordelingen voor de vier prestatieperspectieven van de maatschappelijke visitatie volgens de visitatiemethodiek 5.0. De commissie gaf de corporatie de volgende verbeteringsuggesties mee:

- Geef de relatie met de dienst Stadsontwikkeling verder vorm. Richt de aandacht daarbij vooral op het strategisch niveau, zodat een gezamenlijke visie kan ontstaan op de ontwikkeling van Rozenburg.
- Zet de constructieve en vasthoudende benadering van de gemeente voort. Volgens de commissie kan Ressort Wonen daarbij nog sterker kijken naar wat zij de gemeente Rotterdam te bieden heeft.
- Zoek binnen Rozenburg naar mogelijkheden om actief te blijven inzetten op de leefbaarheid.
- Blijf zoeken naar mogelijkheden om de middeninkomens in Rozenburg te bedienen, ook buiten het eigen bezit.
- Weeg samen met belanghebbenden af wat de hoogste prioriteit heeft: betaalbaarheid van de huren, de voorgenomen binnenaanpak van de woningen of investeren in leefbaarheid.

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat Ressort Wonen de aandachtspunten uit de vorige visitatie actief heeft opgepakt, zoals dat verder in deze recensie zal blijken.

Ten aanzien van de middeninkomens, is nu op te merken, zijn de mogelijkheden nogal ingeperkt door de nieuwe Woningwet.

Resultaten visitatie 2018 over de periode 2014 - 2017

BESCHOUWING OP HET POSITIONPAPER

Het positionpaper zet een duidelijk en herkenbaar beeld van de corporatie neer. Ressort Wonen is, bij monde van haar bestuurder, goed in staat om kritisch naar de eigen organisatie te kijken. Vanuit het missiestatement en de kernwaarden worden de strategische speerpunten benoemd, waarbij de bestuurder de sterke kanten van de corporatie belicht, maar ook de te ontwikkelen terreinen om uiteindelijk de ambities uit het strategisch meerjarenplan te kunnen verwezenlijken. Met een terugblik op diezelfde strategische speerpunten heeft Ressort Wonen al veel bereikt en is daar tevreden over. Maar Ressort Wonen ziet toch weer kansen en mogelijkheden om zich verder te verbeteren. Een en ander betekent niet dat Ressort Wonen geen aandacht heeft voor de zwakke kanten van haar organisatie. Genoemd wordt: "het zichzelf beschouwen als: ICT-onvolwassen". Kortom een evenwichtige SWOT-analyse is hierbij gegeven.

Bevindingen van de visitatiecommissie

TYPERING

Ressort Wonen is enige woningcorporatie in Rozenburg met een woningbezit van bijna 2.400 huurwoningen. Op een totaal van 5.700 woningen in Rozenburg heeft de corporatie circa 45 % van het totaal aantal woningen in eigendom. Een maatschappelijke speler van formaat. De rol van sociaal verhuurder pakt zij op met grote verantwoordelijkheid. De portefeuille voorziet in stabilisatie van de woningvoorraad in Rozenburg, zowel in omvang als in kwaliteit. Verkend

wordt of de corporatie maatschappelijke opgaven gaat uitvoeren in de naburige gemeente Brielle. Ressort Wonen wenst voldoende goedkope woningen, wenst de diversiteit van bezit te vergroten, en wenst lagere woonlasten door inzet van energiebesparende maatregelen en het handhaven van huidig kwaliteitsniveau.

De huurders zijn tevreden en dat blijkt ook uit de goede cijfers van de Aedes Benchmark en KWH op het vlak van dienstverlening. De visitatiecommissie heeft Ressort Wonen leren kennen als een professionele en efficiënte corporatie, tevreden belanghebbenden en goede volkshuisvestelijke prestaties. De visitatiecommissie heeft het vastgoedbezit ter plekke tijdens een rondrit kunnen aanschouwen en heeft een goed en positief beeld gekregen van de volkshuisvestelijke prestaties in de dagelijkse praktijk.

RIJKSPRIORITEITEN VOLKSHUISESTING

De minister van BZK heeft de volgende vier prioriteiten voor woningcorporaties benoemd, waarbij de commissie bij ieder onderdeel de situatie bij Ressort Wonen schetst.

Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep

De huurverhogingen worden in overleg met de huurdersorganisatie vastgesteld en dat gaat vaak niet zonder slag of stoot, maar altijd wel in harmonie en op basis van zakelijke argumenten. In 2017 scoorde Ressort Wonen op het onderdeel betaalbaarheid in de *Aedes Benchmark* een A vanwege de gemiddeld lage huurprijzen. Scheefwoners en ouderen worden actief benaderd om naar een meer passende woning te verhuizen, zodat dit zorgt voor de doorstroming op de woningmarkt.

Realiseren van een energiezuinige sociale huurwoningvoorraad

Het woningbezit van Ressort Wonen heeft in 2020 gemiddeld een label B. Om aan deze opgaven te voldoen treft Ressort Wonen energiebesparende maatregelen in de bestaande woningvoorraad. Bij renovaties en/of groot onderhoud wordt de energetische kwaliteit verbeterd. Verduurzaming vindt projectmatig plaats.

Huisvesten van urgente doelgroepen

Ressort Wonen heeft de afgelopen jaren haar bijdrage geleverd aan de taakstelling rond het huisvesten van statushouders. Overige opgaven rond het huisvesten van bijzondere doelgroepen worden volgens de afspraken nagekomen.

Realiseren van wonen met zorg en ouderhuisvesting i.v.m. langer zelfstandig wonen

Ressort Wonen maakt zoveel mogelijk daar waar zij kan, levensloopgeschikte woningen. Ressort Wonen heeft in 2016 een nieuw appartementencomplex met 28 woningen gerealiseerd voor dementerende ouderen aan de Elzenlaan. Ressort Wonen heeft zich aangesloten bij het programma Langer Thuis, geïnitieerd door de gemeente Rotterdam. Een ander initiatief van de corporatie is het treffen van fysieke maatregelen om ouderen langer thuis te laten wonen.

ORGANISATORISCH DIK IN ORDE

In de visitatieperiode heeft een bestuurswisseling plaatsgevonden. Het vorige bestuur heeft een stabiele basis aan de organisatie gegeven, gekenmerkt als enerzijds gedegen en pragmatisch, goed presterend, het goed kennen van haar huurders en haar bezit en anderzijds behoudend en hiërarchisch. De nieuwe bestuurder kreeg van de raad de opdracht

mee om de organisatie meer toekomstbestendig te maken. Dit hield onder meer in: professionaliteit ontwikkelen, die zichtbaar zou zijn voor de huurders, maar ook in het Rotterdamse krachtenveld. Twee thema's horen bij deze opdracht, te weten verandering van de organisatiecultuur en de maatschappelijke bijdrage van de corporatie vergroten. De wisseling van bestuurder heeft ook gevolgen gehad voor de raad van commissarissen. De cultuuromslag, die is ingezet, heeft geleid tot meer samenwerkingsgerichtheid van de raad met de nieuwe bestuurder; daar waar voorheen sprake was van een wat formele benadering vanuit de drie rollen van de raad heeft de raad zich nu ontwikkeld tot ook een platform voor strategische vraagstukken.

FINANCIEEL PRIMA IN ORDE

In de visitatieperiode is de financiële situatie en continuïteitsverwachting beoordeeld door de externe toezichthouders WSW en Autoriteit woningcorporaties, die beide een positief oordeel hebben verstrekt en geoordeeld dat de corporatie voldoet aan de toezichteisen voor kasstromen en vermogen.

In de visitatieperiode heeft Ressor Wonen gewerkt aan een nieuwe financieringsstrategie Ressor Wonen 2018-2027. Met het opstellen van deze strategie is voldaan aan het verzoek van WSW om een financieringsstrategie, passend bij de portefeuillestrategie op te stellen. Dit document geeft, volgens de visitatiecommissie, bijna een compleet overzicht en inzicht in de operationele en financiële bedrijfsvoering van Ressor Wonen voor de komende tien jaar en waarin zij niet schuwt de financiële lat hoger te stellen dan de eisen van de toezichthouders. Een 'voorbeeldige' financiële analyse naar de mening van de visitatiecommissie, hetgeen niet wegneemt dat de komende jaren parameters als schaalgrootte, voorhanden operationele knowhow en toekomstbestendigheid te betrekken op de dynamische werkomgeving van de corporatie.

EXTRA ONDERZOEK HUURDERSOORDEEL

De formele participatie van huurders, die voortvloeit uit de nieuwe Woningwet, is verankerd in de samenwerking met Huurdersvereniging Rozenburg. De bestuurder van Ressor Wonen vindt de mening van haar 'omgeving' zo belangrijk, dat de visitatiecommissie is gevraagd om een extra onderzoek uit te voeren naar de tevredenheid van de huurders over de dienstverlening. De visitatie is derhalve uitgebreid met een onderzoek naar het huurdersoordeel, waarvan de positieve resultaten en aanbevelingen voor de corporatie onderdak hebben gekregen in het hoofdstuk Presteren volgens belanghebbenden.

BELANGHEBBENDEN ZIJN SPEERPUNTEN VAN BELEID

Ressor Wonen voert graag de dialoog met haar belanghebbenden, waarvan zowel de huurdersorganisatie, als de gemeente Rotterdam de belangrijkste zijn. Zij hebben dan ook de meeste invloed op de corporatie en op haar keuzes. Ressor Wonen is content met Huurdersvereniging Rozenburg en deze wordt gekenschetst als een actieve, meedenkende en betrokken huurdersvertegenwoordiging en een goed belangenbehartiger van de huurders van de corporatie. Ressor Wonen heeft zich goed op de kaart weten te zetten bij de gemeente Rotterdam. Een van de resultaten is het Kleine Kernen-beleid.

TOEKOMSTIGE ONTWIKKELINGEN

Ressor Wonen zal de komende jaren niet stil hoeven zitten. Een gestage organisatieverandering is nodig om diensten van Ressor Wonen op hoog niveau te kunnen blijven leveren. Dit jaar start een experiment met vormen van zelfbeheer door bewoners(commissies).

Het uitvoeren van nieuwe maatschappelijke opgaven - met veel draagvlak bij de belanghebbenden, waaronder de gemeente Rotterdam - buiten Rozenburg is een uitdaging van jewelste. Ressor Wonen kan meer volkshuisvestelijk presteren dan alleen in Rozenburg voor huidige en toekomstige huurders nodig is. Dit heeft in 2017 geleid tot overleg met de gemeente Brielle om te komen tot een intentieovereenkomst voor de nieuwbouw van 250 sociale huurwoningen in Brielle.

Ook binnen Rozenburg liggen uitdagingen: zonder instroom van buitenaf krimpt het dorp en wordt het lastig het voorzieningenniveau op peil te houden. De leefbaarheid staat onder druk omdat door onder andere passend toewijzen meer huurders in een kwetsbare positie verkeren. Denk bijvoorbeeld aan fysieke of mentale beperkingen en het hoofd moeilijk boven water houden vanwege financiële problemen. Duurzaamheid is ook een van de speerpunten in het Strategisch Meerjarenplan, waarvan de onderwerpen onder meer zijn: de Aedes routekaart voor een CO2-neutraal woningbezit, de toepassing en gebruik van zonne-energie, het Warmtenet en het project Power2Gas.

Last, but not least.

Wat heeft de komst van de Blankenburgtunnel voor invloed op Rozenburg?

SAMENWERKING

De vraag is of Ressor Wonen met haar schaalgrootte kan voldoen aan de steeds hogere eisen die aan een corporatie worden gesteld mede als gevolg van toenemend complexiteit van wet- en regelgeving, maatschappelijke opgaven en wensen en verwachtingen van de belanghebbenden. Dit is wat betreft de commissie een van de vraagstukken voor de komende periode: "Is de schaalgrootte en de organisatie-inrichting optimaal voor wat betreft effectiviteit en doelmatigheid? En worden de financiële en organisatorische risico's, die met deze schaalgrootte samenhangen ook in de toekomst voldoende beheerst"? Een vraagstuk van enige relevantie ook in het licht van de hierboven weergegeven: "Financieringsstrategie Ressor Wonen 2018-2027", Met een aantal kleine corporaties wordt reeds samengewerkt, waarbij het delen van kennis, het beheersen van risico's en goed werkgeverschap een aantal uitgangspunten zijn. De commissie is benieuwd of deze vorm van samenwerking duurzame resultaten zal opleveren.

STERKE PUNTEN RESSORT WONEN

- Focus op Rozenburgse situatie, proactief, kleinschalig, betrokken en bereikbaar.
- Het op kwaliteit houden van haar woningportefeuille en haar bedrijfsvoering.
- Gezonde financiële positie met lage huren.
- Effectieve en doelmatige organisatie met ervaren en deskundige medewerkers.
- Ruime openingstijden waarbij huurders op kantoor langs kunnen komen, hetgeen door huurders zeer wordt gewaardeerd.
- Met veel energie en doorzettingsvermogen het op de kaart zetten van Rozenburg bij de gemeente Rotterdam.
- Samenwerkingsgerichtheid.
- Sterke aandacht voor duurzaamheid.
- Externe legitimatie is prima op orde.
- Scoort goed op klanttevredenheid.
- Er is veel draagvlak voor het voornemen om te gaan investeren in Brielle

AANDACHTSPUNTEN VOOR DE TOEKOMST

- Samenwerking in perspectief plaatsen. Ressort Wonen werkt al met verschillende woningcorporaties samen en is vooral praktisch ingestoken. Ressort Wonen kan een strategische visie op samenwerking met collega's ontwikkelen - wat, wanneer, waarom, en hoe. Hiermee kunnen onder meer kwetsbaarheid en bezettingsrisico's worden beperkt.
- Aandacht hebben voor de resultaten van het extra onderzoek huurdersoordeel, waarbij de verbeterpunten zich vooral richten op excellente dienstverlening - in bejegening -, het nakomen van afspraken en een heldere communicatie over het (onderhouds-)beleid.
- Voor de prestatieafspraken met de gemeente geldt dat deze weinig SMART zijn geformuleerd, vooral richtinggevend zijn en kwalitatief van aard. Ressort Wonen kan dit in haar jaarlijkse bod aan gemeente en huurders verder concreet maken door aan de prestatieafspraken ook een kwantitatieve inhoud te geven.
- Aandacht voor de woningmarktontwikkelingen, het op peil houden van het voorzieningenniveau, de spanning tussen de Rozenburgers en de instroom van buiten.
- Met de nieuwbouw in Brielle verschuift de focus. Houdt de focus daarnaast ook op de opgaven in Rozenburg.
- Doorontwikkeling in de dienstverlening. Veel (oudere) huurders zijn blij met de ruime openingstijden en bereikbaarheid. Daarnaast heeft een fors deel van de huurders aangegeven graag 24/7 zaken digitaal te willen regelen.
- Vier je successen en wees trots! De belanghebbenden, maar ook de interne organisatie vinden dat Ressort Wonen een belangrijke maatschappelijke rol speelt in de lokale gemeenschap van Rozenburg en dat moet de corporatie dan ook uitdragen.

De visitatiecommissie is onder de indruk van de professionaliteit van Ressort Wonen – mede met het oog op de grootte van de organisatie - en heeft geconstateerd dat de corporatie de zaken goed op orde heeft.

Integrale scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Gemid- deld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
Presteren naar Opgaven en Ambities	1	2	3	4	5	6			
Presteren in het licht van de opgaven	7,2	7,0	7,5	7,2	7,0		7,2	75%	7,4
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties	7,4	6,7	8,1	7,4	7,9		7,5	50%	
Relatie en communicatie							8,6	25%	8,1
Invloed op beleid							8,6	25%	
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit							8,0	30%	
Doelmatigheid							8,0	30%	8,0
Vermogensinzet							8,0	40%	
Governance									
Besturing	Plan					7,0	7,0	33%	7,4
	Check					7,0			
	Act					7,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					7,3	7,1	33%	
	Toetsingskader					7,0			
	Toepassing Gov. code					7,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					8,0	8,0	33%	
	Openbare verantwoording					8,0			

De volgende zes prestatievelden worden gehanteerd:

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

Samenvatting

Profiel

Ressort Wonen is een kleine woningcorporatie, werkzaam in Rozenburg op het gelijknamig voormalige eiland. Sinds 2010 is Rozenburg onderdeel van de gemeente Rotterdam. Rozenburg is omsloten door de industrie van het Botlekgebied en de Europoort. De enigszins geïsoleerde ligging wordt versterkt door de rijksweg A15 aan de zuidkant van het dorp en de Nieuwe Waterweg aan de noordkant.

Het missiestatement van Ressort Wonen luidt:

"Ressort Wonen is dé woningcorporatie van en voor Rozenburg. We zijn er voor Rozenburgers met een smalle beurs. Bij ons staan betaalbare woonlasten, duurzaamheid en betrokken dienstverlening voorop."

"Rozenburgers en maatschappelijke partners kunnen rekenen op onze bijdragen aan een duurzaam leefbaar dorp. Onze taakopvatting is breed, passend bij een woningcorporatie. Wij en de mensen die bij ons werken, zijn betrokken en gericht op samenwerking."

Onze organisatie is kapitaalintensief. Er is een groot vermogen belegd in woningen en ander vastgoed. Dit vermogen moet maatschappelijk renderen ('iets opleveren'). Proactief en transparant handelen zijn karaktertrekken die daarbij passen.

We kiezen voor verbondenheid met Rozenburgers en lokale partners. Om lokaal optimaal te presteren, kiezen we bovendien voor samenwerking met collega-corporaties. Uitdagingen buiten Rozenburg gaan we aan als we meer kunnen presteren dan Rozenburg nodig heeft.

Organisatie

Ressort Wonen heeft een tweelagenstructuur met een directeur-bestuurder en een raad van commissarissen. Een raad van commissarissen houdt toezicht op het bestuur en de algemene zaken binnen de corporatie. De raad bestaat uit vier personen - twee vrouwen en twee mannen - van wie er twee zijn voorgedragen door Huurdersvereniging Rozenburg. Het aantal personeelsleden bedraagt ultimo 2017 22, het aantal fte bedraagt 21,33.

De samenstelling van het woningbezit (Aedes CiP, januari 2016):

Type	Corporatie	Landelijk
Eengezinswoningen	45,4 %	40,8 %
Meergezins etagebouw zonder lift	20,9 %	24,8 %
Meergezins etagebouw met lift	27,7 %	15,5 %
Hoogbouw	3,0 %	12,3 %
Onzelfstandige overige wooneenheden	3,0 %	6,6 %

Werkgebied

Het werkgebied van Ressor Wonen is onder de nieuwe wet- en regelgeving beperkt tot de woningmarktregio Haaglanden/Midden-Holland/Rotterdam. De activiteiten zijn alle uitgevoerd binnen de kern Rozenburg, één van de gebieden van de gemeente Rotterdam.



Foto: Rozenburg

Beoordeling

Presteren naar Opgaven en Ambities

Uitgangspunt voor dit onderdeel zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen jaren. Ressor Wonen is de volkshuisvester van Rozenburg.

Voor Ressor Wonen is de betaalbaarheid een belangrijk speerpunt. Samen met Huurdersvereniging Rozenburg wordt altijd een compromis bereikt over de jaarlijkse huurverhoging. In de Aedes Benchmark zat Ressor Wonen in de kopgroep met een A-oordeel vanwege de lage huren. Naast het huisvesten van de primaire doelgroep heeft Ressor Wonen zich tevens ingezet voor het huisvesten van statushouders in de gemeente Rotterdam. Ressor Wonen voldeed aan de taakstelling vanuit de gemeente.

Aan de huisvesting van bijzondere doelgroepen draagt Ressor Wonen ieder jaar bij door huisvesting van ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte, maar ook het beschikbaar stellen van woningen voor cliënten van zorginstellingen.

De woningen zijn van goede kwaliteit. Zowel op duurzaamheid als op het onderdeel Onderhoud en Verbeteringen scoort Ressor Wonen een A in de Aedes Benchmark. Ressor Wonen heeft nagenoeg haar gehele voorraad van het hoogste niveau Politie Keurmerk Veilig Wonen (PKVW) voorzien. De kwaliteit van dienstverlening is al jaren lang van een prima niveau bij Ressor Wonen. In 2017 behaalde Ressor Wonen op alle vier openbare onderdelen van de Aedes Benchmark een A, als slechts één van de twee corporaties in Nederland.

Ressor Wonen zet zich in om de energetische kwaliteit van woningen te verbeteren in het geval van renovatie en/of groot onderhoud om te voldoen aan het *Convenant Energiebesparing Huursector*. Verduurzaming vindt projectmatig plaats. Over de kwaliteitsverbetering van het woningbezit zijn afspraken gemaakt voor de periode 2013-2021 met het project 'Binnenaanpak'. De bewoners worden nauw betrokken bij renovatieprojecten.

De ambities van Ressor Wonen op het gebied van onder meer betaalbaarheid, woningkwaliteit, energie en duurzaamheid, alsmede leefbaarheid zijn realistisch en goed onderbouwd en krijgen een hoge waardering van de visitatiecommissie.

Presteren volgens Belanghebbenden

Gemiddeld scoort Ressor Wonen het cijfer 8,1 op het prestatieperspectief *Presteren volgens Belanghebbenden*. Over het algemeen zijn de belanghebbenden tevreden over de maatschappelijke prestaties op alle prestatievelden met een gemiddelde van een 7,5. De cijfers van huurders, gemeente en de overige belanghebbenden lopen met elkaar in de pas met een uitzondering. De huurders en de overige belanghebbenden zijn minder te spreken over de *Huisvesting van bijzondere doelgroepen*.

De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie wordt door alle belanghebbenden zeer hoog gewaardeerd met gemiddeld een 8,6. Het laatste onderdeel is de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van Ressor Wonen. Ook komt deze cijfermatige beoordeling uit op een 8,6. Al met al een flinke prestatie.

Enkele aandachtspunten voor de corporatie van de belanghebbenden zijn:

- Doorgaan op de ingeslagen weg van het verduurzamen van het bezit.
- Houd de dorpse serviceverlening vast.
- Contacten blijven onderhouden met de huurders door voorlichting.
- Baliewerknemers moeten een eensluidend beleid uitdragen.
- Blijf werken met de huismeesters en de straatportiers, deze worden erg gewaardeerd.
- Ontwikkel, naast beleid voor duurzame en betaalbare huisvesting, ook beleid/visie op huisvesting voor bijzondere doelgroepen.
- Ga vooral zo door op het vlak van samenwerking, ICT-applicaties en digitalisering.

Presteren naar Vermogen

De financiële continuïteit wordt bepaald aan de hand van de algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. De vermogenspositie van Ressor Wonen kan in de visitatieperiode als robuust en solide worden beschouwd. Ressor Wonen voldoet aan normen van de Aw en WSW voor de financiële ratio's. Daarbij hanteert Ressor Wonen de eigen normen voor de

financiële ratio's. Deze normen zijn strenger en defensiever dan de normen van de externe toezichthouders. Ressort Wonen is een doelmatig werkende, kostenbewuste en efficiënte werkorganisatie. Met cijfers bewaakt en toetst Ressort Wonen aan de beschikbare branchecijfers van de Aedes-benchmark. Ressort Wonen scoort op het onderdeel bedrijfslasten in de klasse A; de groep corporaties met de laagste beïnvloedbare bedrijfslasten.

Ressort Wonen heeft een actief beleid gevoerd en initiatieven ontwikkeld om de doelmatigheid van de corporatie te continueren en te verbeteren. Hiermee toont Ressort Wonen aan over een goed ontwikkeld kostenbewustzijn te beschikken.

Het strategisch meerjarenplan is geactualiseerd en verschillende ontwikkelingen zijn in gang gezet om 'op vol vermogen' te gaan presteren. Naast investeringsmogelijkheden op Voorne-Putten, blijft duurzaamheid belangrijk onderdeel van beleid, mede omdat hiermee betere betaalbaarheid en een verlaging van de woonlasten wordt gerealiseerd.

De visitatiecommissie is van mening dat Ressort Wonen een deugdelijke onderbouwing heeft van haar vermogensinzet voor volkshuisvestelijke doeleinden gebaseerd op een actuele en heldere controleerbare visie op de taken en bevoegdheden van de corporatie.

Governance

Ressort Wonen heeft een goed in de organisatie en de omgeving verankerd professioneel planningsproces. Daarbij heeft zij op een prima wijze haar visie periodiek aangepast aan en geactualiseerd op basis van relevante markt- en maatschappelijke ontwikkelingen.

De geformuleerde doelen in de meerjarenplannen en de daaraan gekoppelde jaarplannen zijn eenduidig en overzichtelijk uitgewerkt naar concrete activiteiten, waarmee financiële en volkshuisvestelijke prestaties in onderlinge samenhang goed gevolgd kunnen worden. Ressort Wonen legt op een goede wijze verantwoording af en legt dit op een heldere en transparante manier vast.

Ressort Wonen besteedt actief aandacht aan de diversiteit in de samenstelling van de raad van commissarissen, herijkt de profielschets wanneer dat nodig is en besteedt voldoende aandacht aan deskundigheidsbevordering.

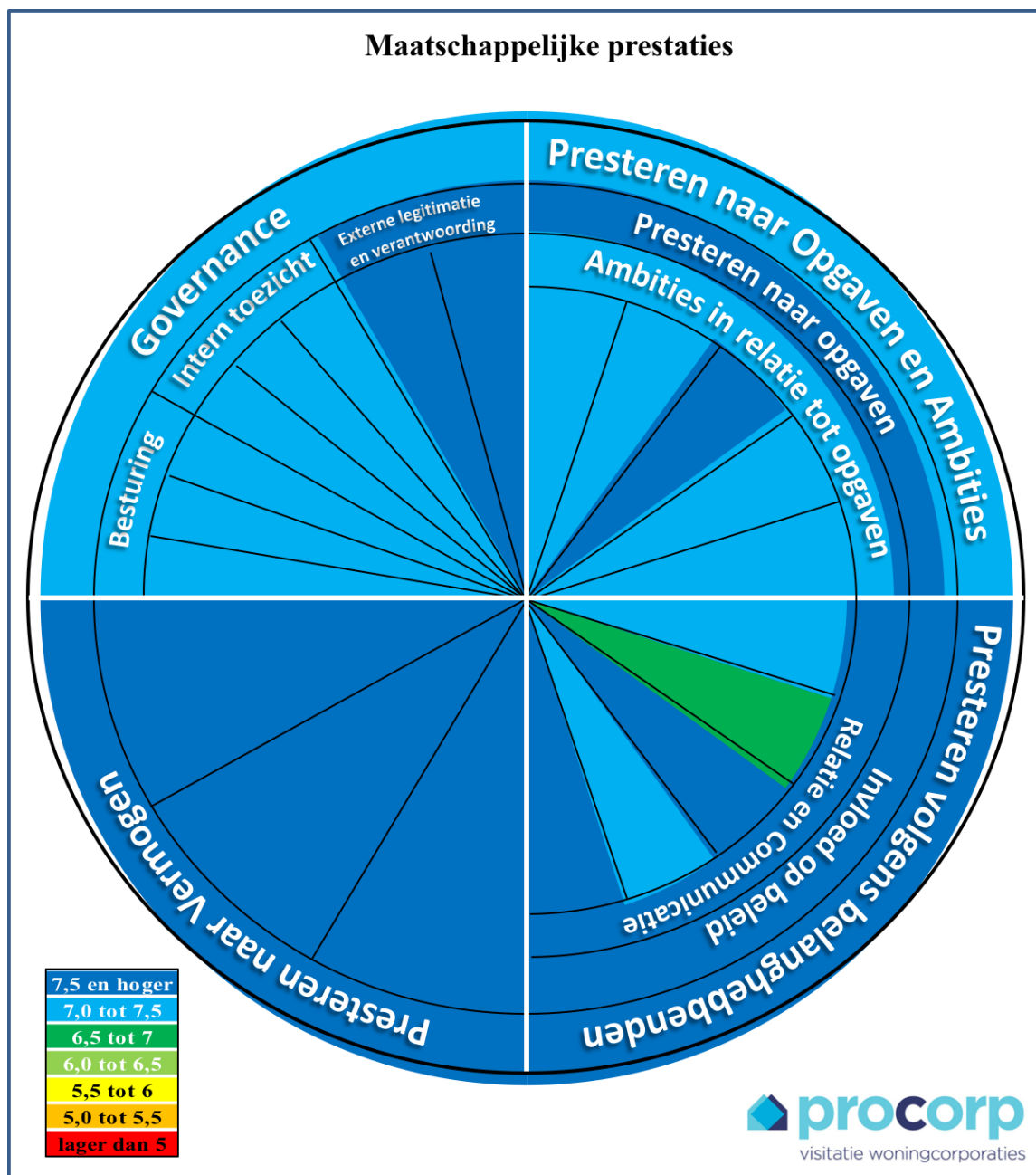
De raad van commissarissen vervult haar rollen als toezichthouder, klankbord en werkgever op een professionele en solide wijze. De raad heeft een duidelijke visie op toezicht en besturen en voert dit op een heldere manier uit.

Ressort Wonen leeft de governancecode correct na en de volledige en actuele governancestructuur is op de website geplaatst. Ressort Wonen betreft haar belanghebbenden bij beleidsvorming, zoals bij de twee meerjarenplannen die in de visitatieperiode opgesteld werden.

Ressort Wonen is open in haar communicatie en benaderbaar voor haar huurders en andere belanghebbenden, en legt ruim voldoende verantwoording over haar prestaties af.

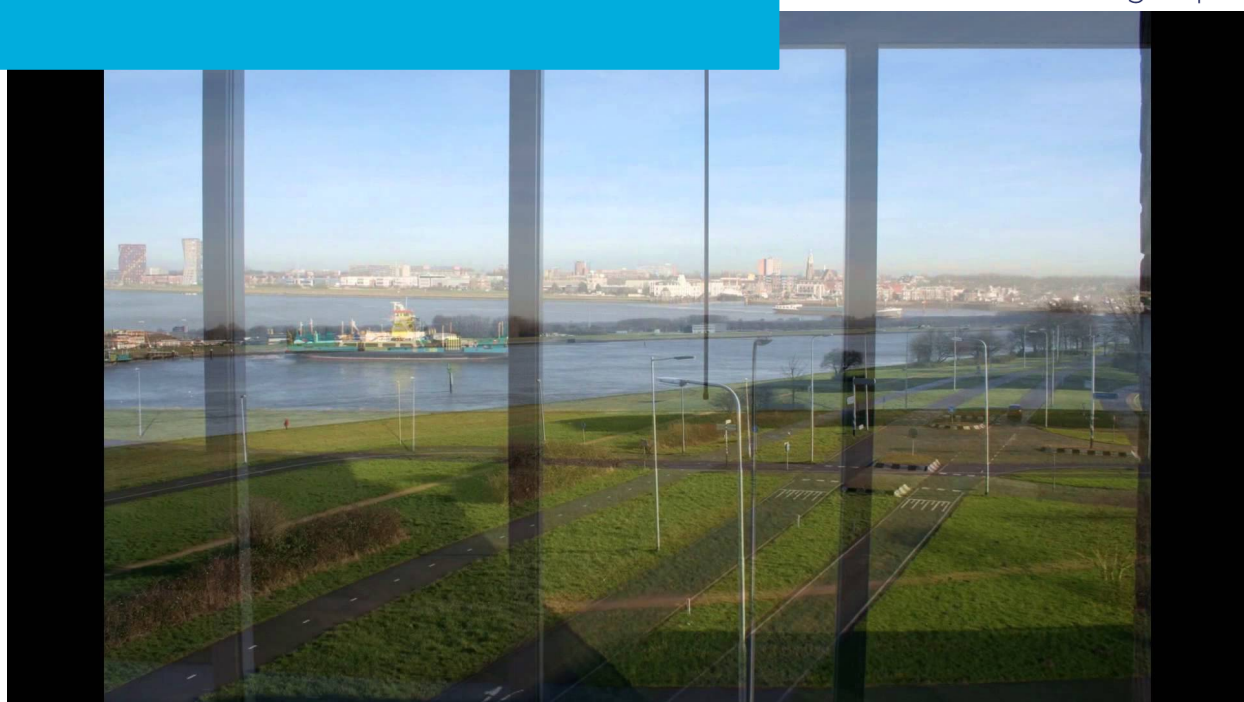
Beoordeling samenvatting

De maatschappelijke visitatie over de periode 2014 tot en met 2017 levert volgende beoordelingen op:



Deel 2

Toelichting op de beoordelingen



1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven en Ambities beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven. Onder externe opgaven worden verstaan: *"alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc."* Ook beoordeelt de visitatiecommissie of de ambities van de woningcorporatie in het licht van de deze opgaven passen.

De cijfers die Ressor Wonen scoort op de externe opgaven zijn bepaald door de mate waarin Ressor Wonen deze opgaven haalt of zelfs overtreft.

De commissie beoordeelt ook in welke mate de eigen ambities van Ressor Wonen aanvullend zijn op of in overeenstemming zijn met deze externe opgaven. Pluspunten kunnen door de commissie op diverse onderdelen worden gegeven namelijk:

- De manier waarop Ressor Wonen de ambities heeft opgesteld en beschreven (SMART, afwijking van de opgaven, onderbouwing).
- De actieve wijze waarop de ambities in het beleid worden toegepast.
- De aansluiting op relevante signalen uit de omgeving.
- De mate van bijstelling aan de actualiteit en de toets op de haalbaarheid aan de hand van de eigen mogelijkheden.

1.1 De opgaven in het werkgebied

In de opsommingen hierna zijn alleen de afspraken opgenomen die een directe relatie hebben met de prestatiegebieden van de visitatiemethodiek.

WONINGMARKTSTRATEGIE & WOONVISIE REGIO ROTTERDAM 2014-2020

In 2014 is de woningmarktstrategie voor de regio Rotterdam geactualiseerd door de vijftien gemeenten in de regio. Aansluitend zijn tevens de bijbehorende prestatieafspraken ondertekend door de gemeenten én achttien woningcorporaties. De samenwerkingsafspraken zijn verdeeld in zes subregio's: Waterweg, Noord, Oost, Zuidrand, Voorne-Putten/Rozenburg en Hart van Rotterdam. Ressor Wonen maakt deel uit van de vijfde subregio. In deze prestatieafspraken is vastgelegd dat het streven is om het aantal sociale huurwoningen in de periode tot 2020 minimaal gelijk te houden. Daarbij zal de bestaande woningvoorraad vanwege de beperkte mogelijkheden om sociale nieuwbouw te realiseren optimaal benut moeten worden: het aantal scheefwoners in de subregio dient te worden verminderd. De betaalbaarheid van de sociale woningvoorraad wordt daarbij als punt van zorg benoemd. Voor het waarborgen van de betaalbaarheid van de sociale huurwoningen zal Ressor Wonen huren aftoppen. Daarnaast is aandacht voor de totale woonlasten door middel van een verdere verduurzaming van de woningvoorraad.

CONVENANT SAMENWERKING GEMEENTE ROTTERDAM 2014

Gemeente en Ressor Wonen hebben gekozen voor een bilateraal samenwerkingsconvenant, dat de mogelijkheid biedt voor maatwerk in de afspraken, afhankelijk van de kenmerken van het bezit en de investeringsstrategie van de corporatie. De afspraken worden ieder jaar herijkt en opnieuw vastgesteld. Het convenant wordt zo een dynamisch product dat optimaal aan kan

sluiten bij de actualiteit. Er worden afspraken gemaakt in zowel het fysieke als in het sociale domein. Ook zijn in dit document een aantal andere brede afsprakenkaders geïntegreerd, zoals Versnelling 010. De drie thema's van de afspraken zijn: Noodzakelijke basisvoorzieningen, woningkwaliteit met toekomstwaarde en faciliteren van hoger opgeleiden, middeninkomens en sociale stijgers.

WOONVISIE ROTTERDAM, KOERS NAAR 2030, AANPAK TOT 2020

Samen met woningcorporaties, partners en belanghebbenden werkt de Gemeente Rotterdam tot 2020 aan de hieronder vermelde concrete agendapunten en doelstellingen:

- Meer aantrekkelijke woonmilieus realiseren;
- Zorgen voor een woningvoorraad met toekomstwaarde;
- De basis op orde houden.

Voor de dorpen Hoek van Holland, Rozenburg en Pernis is een Kleine kernenaanpak voorzien.

SAMENWERKINGSAFSPRAKEN VOORNE-PUTTEN/ROZENBURG 2014-2020

In de subregio is alleen in Spijkenisse en Rozenburg de sociale voorraad groter dan de EU-doelgroep. Westvoorne, Brielle, Bernisse en Hellevoetsluis zullen overeenkomstig het Verstedelijkingsscenario inzetten op het huisvesten van de EU-doelgroep binnen de eigen gemeente.

Voor Brielle wordt rekening gehouden met de Vestia-saneringsmaatregelen, waarbij Brielle zich maximaal inspant om negatieve gevolgen in de sociale voorraad te compenseren. Spijkenisse en Rozenburg zetten zich in om de komende jaren een daling van de sociale voorraad na te streven om tot een meer evenwichtige verhouding te komen in de differentiatie van het woningaanbod. Sloop van oudere minder gewilde complexen met nieuwbouw is hierbij een reële mogelijkheid.

PRESTATIEAFSPRAKEN 2017 WONINGSTICHTING RESSORT WONEN, HUURDERSVERENIGING ROZENBURG EN GEMEENTE ROTTERDAM

Deze afspraken zijn gebaseerd op de door het college vastgestelde Woonvisie 2030. De prestatieafspraken zijn gemaakt over een aantal onderwerpen;

- Meer aantrekkelijke woonmilieus realiseren met doelstellingen op Kansrijke Wijken en Kleine Kernenaanpak.
- Basis op orde met doelstellingen op Beschikbaarheid, Betaalbaarheid, Langer Thuis, Statushouders en Huisvesting Bijzondere Doelgroepen, Beheer en Leefbaarheid, Veiligheid, Aanpak Woonoverlast.
- Zorgen voor een woningvoorraad met toekomstwaarde met doelen op Gebiedsontwikkeling en herstructurering 2017 met doorkijk naar 2021, Voorraadontwikkeling, Planmatig Onderhoud en Duurzaamheid.

CONVENANT ENERGIEBESPARING HUURSECTOR

Met de huursector is in 2012 afgesproken dat vanaf 2020 alle huurwoningen van woningcorporaties gemiddeld energielabel B of beter hebben.

1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven

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

HUISVESTING VAN DE PRIMAIRE DOELGROEP

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,2.

Ressort Wonen heeft zich tijdens de visitatieperiode ingezet voor ten minste behoud van de omvang van de sociale woningvoorraad. Eind 2017 had Ressort Wonen 2.380 huurwoningen in exploitatie als enige sociale verhuurder; 45% van de woningen in Rozenburg is in bezit van Ressort Wonen, waarmee zij een belangrijke partij is op de lokale woningmarkt.

Woningcorporaties moeten minimaal 80% van de sociale huurwoningen die te huur komen, toewijzen aan huurders met een jaarinkomen van maximaal € 36.165. Maximaal 10% van de woningen mag worden toegewezen aan huurders met een inkomen van € 36.165 tot € 40.349 en 10% van de woningen mag vrij worden toegewezen. Van de doelgroep met een inkomen dat recht geeft op huurtoeslag, moet tenminste 95% een woning toegewezen krijgen met een huurprijs die valt onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. Ressort Wonen heeft ruimschoots voldaan aan de percentages van beide wettelijke regelingen.

Na overleg met de Huurdersvereniging Rozenburg verhoogde Ressort Wonen in 2017 de huren voor alle huishoudens zeer gematigd met 0,65%. In 2016 zijn alle verhuringen passend geweest. Huurverhoging is in 2016 gedifferentieerd tussen 0,4% en 4,6%. In 2015 is besloten om de huren inkomensafhankelijk te verhogen met percentages van 2,5% tot 5%, afhankelijk van het huishoudinkomen. De huurverhoging in 2014 werd integraal gesteld op 4%.

Op het onderdeel betaalbaarheid in de Aedes Benchmark scoorde Ressort Wonen in 2017 een A vanwege de gemiddeld lage huurprijzen.

Scheefwoners en ouderen die doorstromen wordt een tegemoetkoming in de verhuiskosten gegeven. Zo betalen zij geen dubbele huur gedurende maximaal twee maanden en er wordt een verhuisservice bekostigd. Ouderen wordt een eenmalige vergoeding van € 1.000,- toegekend. In 2017 zijn 4 ouderenhuishoudens naar een passende 55+ woning verhuisd. De vrijkomende eengezinswoningen zorgen voor doorstroming op de woningmarkt.

Naast het huisvesten van de primaire doelgroep heeft Ressort Wonen zich tevens ingezet voor het huisvesten van statushouders. Ressort Wonen heeft in de visitatieperiode voldaan aan de taakstelling vanuit de gemeente: het plaatsen van totaal 49 statushouders.

Het aanbod van woningen onder de kwaliteitskortingsgrens van € 414,02 (2017) in de huurtoeslagwet is ruim voldoende om jongeren passend te huisvesten. Bij mutatie worden deze woningen gelabeld als jongerenwoning en wordt voor deze doelgroep geadverteerd. Ressort Wonen kiest eveneens voor behoud van een aantal woningen in het segment middelduur, speciaal voor middeninkomens. In 2014 zijn onder meer 20 woningen aangekocht voor deze doelgroep.

HUISVESTING VAN BIJZONDERE DOELGROEPEN

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De opgaven voor Ressort Wonen met betrekking tot het huisvesten van bijzondere doelgroepen lagen in de periode van 2014 tot en met 2017 met name in de beschikbaarheid van sociale huurwoningen voor ouderen, voor (medisch) urgenten en voor personen die

zwaardere zorg nodig hebben.

Ressort Wonen beschikt over circa 800 nultredenwoningen waarvan 500 woningen gelabeld zijn voor de doelgroep 55+. Bij mutatie worden deze woningen voor de daarvoor bestemde doelgroep gelabeld. Belangrijk is de toegankelijkheid van woning en complex. Waar mogelijk worden opstelplaatsen voor scootmobielen geplaatst. Soms wordt door een garage om te bouwen tot opstelplaats in deze behoefte voorzien.

In diverse appartementsgebouwen beschikt Ressort Wonen over levensloopbestendige woningen. In de galerijflat aan de Laan van Nieuw Blankenburg worden, voor zover dit nog niet is uitgevoerd, de woningen bij mutatie levensloopbestendig gemaakt

Het nieuwbouwproject Elzenlaan is eind 2016 opgeleverd en in 2017 werden de 28 appartementen in deze levensloopbestendige woonvoorziening door nieuwe bewoners betrokken. Verhuur en toewijzing vindt plaats door zorginstelling Careyn.

Daarnaast heeft Ressort Wonen bijgedragen aan de huisvesting van bijzondere doelgroepen door middel van het beschikbaar stellen van woningen aan Stichting Pameijer. In 2017 kwam een nieuwe woonvoorziening voor de cliënten met begeleid wonen van Pameijer tot stand.

Ressort Wonen heeft zich aangesloten bij het programma Langer Thuis, geïnitieerd door de gemeente Rotterdam. Een van de maatregelen is de inzet van de wens- en wachtlijst bij toewijzing van seniorenwoningen. Op de wens- en wachtlijst kunnen oudere huurders zich inschrijven voor een specifiek complex: als daar een woning vrijkomt worden zij direct geïnformeerd en zo mogelijk bemiddeld. Ook worden er fysieke maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat ouderen daadwerkelijk langer thuis kunnen wonen. Medewerkers van Ressort Wonen bezoeken ouderen in hun privé-situatie om de mogelijkheden en financiële tegemoetkoming te bespreken. In 2017 zijn 40 huisbezoeken afgelegd van een eerder door RW opgestart programma om senioren in eengezinswoningen 'te verleiden/bewegen' door te stromen naar seniorenwoningen.

KWALITEIT VAN DE WONINGEN EN WONINGBEHEER

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,4.

Woningkwaliteit

De opgave ten aanzien van kwaliteit van woningen en woningbeheer liggen gedurende de visitatieperiode in het garanderen van woningkwaliteit, de dienstverlening en het verduurzamen van de woningvoorraad.

Zowel op duurzaamheid als op het onderdeel Onderhoud en Verbeteringen scoort Ressort Wonen een A. De kosten voor onderhoud liggen boven gemiddeld ten opzichte van andere corporaties. Maar door de lage energie-indexen scoort Ressort Wonen heel goed in de benchmark. Vanwege de kwetsbaarheid van de lokale woningmarkt hanteert Ressort Wonen als uitgangspunt dat de technische kwaliteit van haar woningen bovengemiddeld moet blijven. Op deze wijze kan Ressort Wonen ook op termijn leegstand binnen de woningvoorraad voorkomen. Ressort Wonen heeft nagenoeg haar gehele voorraad van het hoogste niveau Politie Keurmerk Veilig Wonen (PKVW) voorzien.

Dienstverlening

De kwaliteit van dienstverlening is al jaren lang van hoog niveau bij Ressort Wonen. In 2017 behaalde Ressort Wonen op alle vier openbare onderdelen van de Aedes Benchmark een A, als slechts één van de twee corporaties in Nederland.

Onder het wettelijk 'Besluit kleine herstellingen' valt klein onderhoud onder verantwoording en voor rekening van de huurder. Dit onderhoud is af te kopen door een serviceabonnement af te

sluiten. Eind 2017 hebben 1.249 (52,5%) huurders een abonnement afgesloten, waarvan 459 abonnementen in de leeftijdscategorie 70+.

Energie en duurzaamheid

Ressort Wonen onderschrijft het 'Convenant Energiesparing Huursector', waarin is vastgelegd dat de sociale woningvoorraad in 2020 gemiddeld een label B moet hebben. Een label B komt overeen met een energie-index tussen 1,2 en 1,4. Om aan deze opgaven te voldoen treft Ressort Wonen energiebesparende maatregelen in de bestaande woningvoorraad. Ressort Wonen zet zich in om de energetische kwaliteit van woningen te verbeteren en in het geval van renovatie en/of groot onderhoud om te voldoen aan het eerder genoemd convenant. Verduurzaming vindt projectmatig plaats. Als voorbeeld dient de renovatie van 135 eengezinswoningen in de Vogelbuurt in 2017. In dit complex is 90% van de bewoners akkoord gegaan met het renovatievoorstel met huurverhoging, waarbij naast het aanbrengen van dakisolatie op iedere woning 9 zonnepanelen zijn aangebracht. Deze maatregelen zijn bij alle woningen uitgevoerd. Daarnaast is de mogelijkheid geboden om tegen huurverhoging een zonneboiler te laten plaatsen. Ruim 80 bewoners hebben hier gebruik van gemaakt. Uiteindelijk krijgen alle woningen in dit complex een A-label.

(DES)INVESTEREN IN VASTGOED

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,2.

Ressort Wonen had in de visitatieperiode de kwalitatieve opgave sociale huurwoningen te realiseren. Voor deze jaren was er geen sprake van een concrete opgave. De opgave in deze jaren lag met name in het gelijk houden van de sociale woningvoorraad.

Over de kwaliteitsverbetering van het woningbezit zijn afspraken gemaakt voor de periode 2013-2021 met het project 'Binnenaanpak' met onder meer keuken-, douche- en toiletrenovatie in alle woningen.

In 2017 zijn bij 160 woningen, bij vier galerijflats in de Rivierenbuurt, de badkamers, toiletten en/of keukens vervangen. In 2016 is de 'binnenaanpak' bij 129 woningen in de Vogelbuurt uitgevoerd. Daarnaast zijn ook de renovatie van 26 woningen in de Ruyterstraat, Trompstraat en Weth. van Heldenstraat uitgevoerd.

Bij renovatieprojecten worden de huurders nauw betrokken. Vooraf worden plannen besproken met een klankbordgroep, waarna informatie-brochures en nieuwsbrieven voor en tijdens de uitvoering van het project aan de huurders worden verzonden.

Voor het verkoopbeleid van Ressort Wonen dient in de visitatieperiode rekening te worden gehouden met een zeer geleidelijke afname van de sociale huurwoningvoorraad door verkoop en aanwas in een andere categorie, afhankelijk van het gewenste evenwicht in de woningvoorraad. In de visitatieperiode zijn totaal 65 woningen verkocht. Verkoop van sociale huurwoningen door Ressort Wonen kon plaatsvinden op basis van "Kopen naar Wens". Deze koopvariant biedt aan lage-en middeninkomensgroepen de mogelijkheid tot uitgestelde betaling die afhankelijk van het inkomen kan oplopen tot 20% van de koopsom. De opgave in 2017 was een aantal van vier; zes woningen zijn onder "Kopen naar Wens"-condities verkocht.

KWALITEIT VAN WIJKEN EN BUURTEN

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Ressort Wonen vindt dat bij de opdracht als sociale verhuurder meer hoort dan het verhuren van 'stenen'. Ook de zorg over woonomgeving en leefbaarheid zijn belangrijk voor het welbevinden van haar huurders.

Sociale huismeesters

In het kader van leefbaarheid wordt in nagenoeg alle appartementencomplexen een huismeester ingezet. Zij hebben een breed scala van werkzaamheden: van controle op schoonmaak, signaleren van gebreken en vandalisme, het zelf uitvoeren van klein onderhoud tot het aanspreken van bewoners en het onderhouden van sociale contacten in het algemeen. De beide huismeesters houden afzonderlijk in hun kantoren aan de Meerpaal en Laan van Nieuw Blankenburg spreekuur.

Straatportiers

Sinds een reeks van jaren maakt Ressort Wonen jongeren in de leeftijd van 9-12 jaar bewust van een leefbare woonomgeving: schoon, heel en veilig. Onderwerpen zijn: zwerfafval, graffiti, slecht onderhoud, een buurtinterview, hoe mensen leefbaarheid ervaren, etc. Scholieren worden geworven op basisscholen en begeleid door huismeesters.

Bewonerscommissies

Voor een goed reilen en zeilen in de complexen hecht Ressort Wonen veel waarde aan de bewonerscommissies. Met hen wordt gesproken over leefbaarheid-activiteiten zoals het houden van contactmiddagen, schoonmaakactiviteiten/informatiebijeenkomsten.

Buurt bestuurt

Met Buurt Bestuurt maken bewoners samen een top-drie van zaken die aangepakt moeten worden in de buurt. Politie, Stadsbeheer en welzijns- of jongerenorganisaties geven vervolgens aan hoe die problemen kunnen worden aangepakt, maar bij elke actie of activiteit geven bewoners aan welke bijdrage zij kunnen leveren.

De inzet blijft, in samenwerking met het wijkteam en het Meldpunt Preventie Huisuitzettingen (MPH), om het aantal huisuitzettingen terug te dringen of te voorkomen.

	2014	2015	2016	2017
Aanzeggingen	53	50	56	20
Ontruiming	17	8	10	10

Met het MPH is in 2017 een nieuw convenant gesloten. Afgesproken is dat meldingen bij twee maanden huurachterstand worden gedaan. Bij elke aanzegging van een ontruiming worden de huurders uitgenodigd voor een gesprek in het kader van het laatste-kans-beleid. Geprobeerd wordt alsnog een passende betaalregeling af te spreken. In tien gevallen heeft dit geresulteerd in een sluitende regeling, zodat de huurder in de woning kon blijven wonen.

Overzicht van de scores op de onderdelen van Presteren naar Opgaven:

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden		<i>Beoordeling volgens meetschaal</i>	<i>Gemiddeld cijfer</i>
1.	Huisvesting van primaire doelgroep		7,2
	Woningtoewijzing en doorstroming	7,2	
	Betaalbaarheid	7,1	
2.	Huisvesting van bijzondere doelgroepen		7,0
	Ouderen met specifieke zorgbehoefte	7,0	
	Personen met een (lichamelijk, psychiatrische of verstandelijke) beperking	7,0	
	Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen	7,0	
3.	Kwaliteit van woningen en woningbeheer		7,5
	Woningkwaliteit	7,0	
	Kwaliteit dienstverlening	8,0	
	Energie en duurzaamheid	7,5	
4.	(Des)investeringen in vastgoed		7,2
	Nieuwbouw	7,0	
	Sloop, samenvoeging	--	
	Verbetering bestaand woningbezit	7,0	
	Maatschappelijk vastgoed	--	
	Verkoop	7,5	
5.	Kwaliteit van wijken en buurten		7,0
	Leefbaarheid	7,0	
	Wijk- en buurtbeheer	7,0	
	Aanpak overlast	7,0	
Presteren naar Opgaven			

1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de Opgaven met een 8.

In methodiek 5.0 is vastgelegd dat de corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie eigen doelstellingen en ambities heeft voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie constateert dat Ressor Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege:

Ressor Wonen heeft eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen prima bij de externe opgaven. De ambities op het gebied van onder meer betaalbaarheid, woningkwaliteit, energie en duurzaamheid, alsmede leefbaarheid zijn realistisch en worden goed verantwoord. Ambities worden stelselmatig gebruikt in zowel het handelen, als in de besluitvorming van Ressor Wonen.

Onderstaand zijn de ambities van de corporatie beschreven, zoals vastgelegd in onder meer de meerjarenplannen, jaarplannen en daaruit voortvloeiende documenten.

DUURZAAM SAMENLEVEN, SAMENWERKEN EN WONEN IN ROZENBURG

Het Strategisch Meerjarenplan 2014-2018 staat in het teken van 'Duurzaam samenleven, samenwerken en wonen in Rozenburg'. Het beschrijft de missie en visie, kernwaarden, ambities en de strategische doelen voor de komende jaren. Betaalbare woonlasten en duurzaamheid staan bij Ressor Wonen voorop. De corporatie werkt intensief samen met alle maatschappelijke partners om betaalbaar, prettig en duurzaam wonen in Rozenburg te bevorderen. Ressor Wonen is klant- en maatschappijgericht en wil een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van Rozenburg, op het terrein van leefbaarheid, veiligheid en voorzieningen binnen de gemeente.

Bij de totstandkoming van dit meerjarenplan, hebben de belanghebbenden van Ressor Wonen een belangrijke bijdrage geleverd. Op basis van de omgevings- en de interne analyse zijn een de volgende ambities geformuleerd:

- Betaalbaar wonen voor de laagste inkomens;
- Focus op Rozenburg;
- Duurzaamheid;
- Aanbod voor middeninkomens;
- Investeren in leefbaarheid.
- De ambities zijn vertaald naar strategische doelstellingen:
- Centraal stellen van de klant;
- Anticiperen op doelgroep-ontwikkeling en kwalitatieve opgave;
- Zorgen voor betaalbare woonlasten in combinatie met duurzaamheid;
- Financieel gezond blijven en behoud investeringsmogelijkheden.

Naast strategische doelstellingen zijn succesfactoren benoemd, te weten 'Samenwerking', 'Organisatie toegerust' en 'Verantwoord financieel beleid/ beheer'.

STRATEGISCH MEERJARENPLAN DUURZAAM BETROKKEN

Begin 2017 is de koers van de organisatie opnieuw vastgesteld met het geactualiseerde Strategisch Meerjarenplan Duurzaam Betrokken. De doorlooptijd van dit plan is niet specifieker gedefinieerd dan 'per 2017'. Zo houdt Ressor Wonen ruimte om het te actualiseren of zelfs te vervangen als dat nodig blijkt.

In dit plan worden drie speerpunten voor de komende jaren benoemd:

- Betaalbaar huren in duurzame woningen;
- Betrokken en moderne dienstverlening in een sterk dorp;
- Op vol vermogen volkshuisvestelijk presteren.

De nieuwe koers is op veel terreinen een geactualiseerde strategie. Op een onderdeel is sprake van een wezenlijk nieuwe koers: Ressort Wonen heeft namelijk de zorg voor een groot volkshuisvestelijk vermogen, dat maatschappelijk moet renderen.

De nieuwe strategie dient tot een versnelling en verdieping van het volkshuisvestelijk presteren, allereerst in Rozenburg, maar op termijn ook elders. In het nieuwe strategische plan zijn doelstellingen en streefwaarden geformuleerd, die geordend zijn langs de eerder genoemde speerpunten.

BEOORDELING

Ressort Wonen investeert alleen - dit in tegenstelling tot het verleden - in de kerntaak van een woningcorporatie: het bouwen en verhuren van sociale huurwoningen voor mensen met een smalle beurs (de zogenaamde DAEB-activiteit). Ressort Wonen heeft in de visitatieperiode een afwegingskader gemaakt om te bepalen onder welke condities Ressort Wonen buiten Rozenburg tot meer volkshuisvestelijke prestaties kan komen. Dit heeft geleid tot een overeenkomst met de gemeente voor de realisatie van een groot aantal sociale huurwoningen in Brielle.

De corporatie heeft laten zien dat zij een gematigd huurprijsbeleid voert met oog voor de totale woonlasten door het nemen van adequate energetische- en duurzaamheidsmaatregelen. Minimaal 70% vrijkomende woningen worden aangeboden onder de hoogste aftoppingsgrens huurtoeslag.

Aandacht heeft Ressort Wonen voor de scheefwoners en ouderen, die toe zijn aan het vertrek uit hun eengezinswoning naar een andere passende, resp. gelijkvloerse woning. 'Middeninkomens' worden niet uit het oog verloren en zijn dan ook een specifieke doelgroep voor de corporatie.

Met de KWH-label klanttevredenheid dienstverlening, als ook het huurdersoordeel van de Aedes Benchmark heeft Ressort Wonen in de visitatieperiode scherpe ambities laten zien.

Duurzaamheid heeft bij Ressort Wonen in de visitatieperiode hoog in het vaandel gestaan met initiatieven op het gebied van zonne-energie voor collectief elektraverbruik, LED-verlichting in algemene ruimten van meergezinswoningen, zonnepanelen, zonneboilers en deelname aan Woonlasten-waarborg. Nieuwe initiatieven zijn in de visitatieperiode genomen met de gemeente Rotterdam en Ressort Wonen om gezamenlijk onderzoek te doen naar aansluiting op het Warmtenet Rozenburg Oost voor ca. 650 woningen, als ook met het faciliteren van 'Power2Gas'.

Op het gebied van de Kwaliteit van wijken en buurten benut Ressort Wonen vele mogelijkheden op het leefbaarheidsdomein binnen Rozenburg. Te noemen zijn structurele deelname aan Buurt Bestuurt met gemeente Rotterdam, met deelname aan wijkteam met maatschappelijke partners en de bijdrage aan de uitvoeringsagenda 'Kleine Kernenaanpak' van de gemeente Rotterdam.

Door haar beleid en haar prestaties heeft Ressort Wonen in de periode van 2013 tot en met 2017 laten zien dat zij binnen haar mogelijkheden wil bijdragen aan de volkshuisvestelijke

opgaven. Ressort Wonen heeft ook duidelijk oog voor het actueel houden van de doelstellingen. Het beleid is bovendien voorzien van een goede, gedetailleerde onderbouwing.

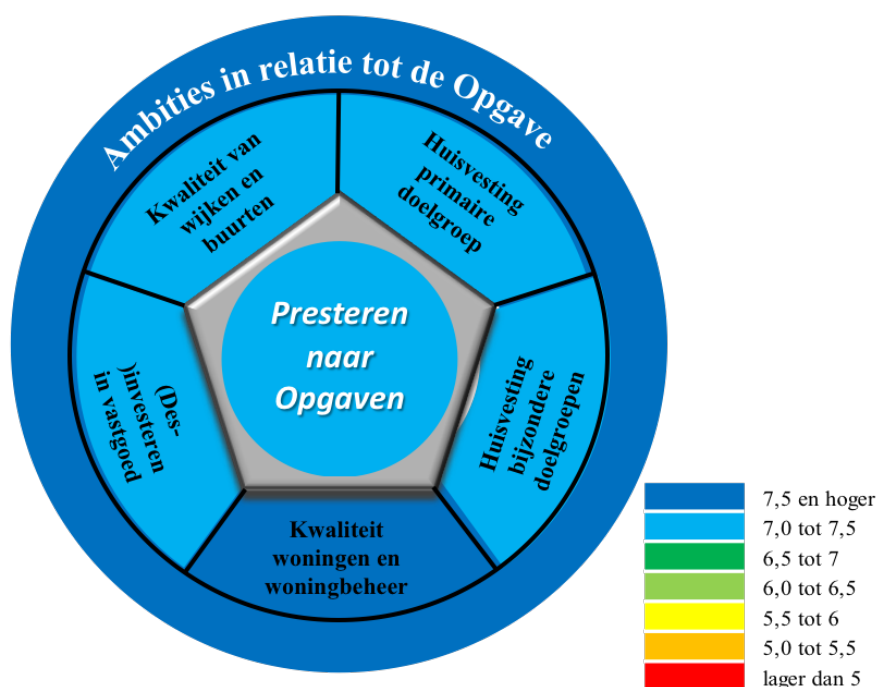
De visitatiecommissie heeft vastgesteld via deskresearch en via de gesprekken met belanghebbenden dat de Ressort Wonen ambitieus is. Daarnaast heeft zij goed oog voor het versterken van de samenwerking met de gemeente Rotterdam, haar huurders, maatschappelijke partners en andere belanghebbenden.

Samenvattend is de visitatiecommissie van mening dat Ressort Wonen goed oog heeft voor de opgave in de regio. Haar beleid stemt zij geregeld af met haar belanghebbenden, waardoor de actualiteit daarvan gewaarborgd is.

1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalscore van Presteren naar Opgaven en Ambities komt uit op een 7,4.

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Gem cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
Presteren naar Opgaven en Ambities	1	2	3	4	5	6			
Presteren in het licht van de opgaven	7,2	7,0	7,5	7,2	7,0	-	7,2	75%	7,4
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	



2 Presteren volgens Belanghebbenden

In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden wordt inzicht gegeven in de mate waarin de belanghebbenden tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Ressor Wonen.

De belanghebbenden zijn geselecteerd door de corporatie en deze selectie is getoetst door de visitatiecommissie. De visitatiecommissie heeft de volgende belanghebbenden betrokken bij de visitatie:

- Gemeente Rotterdam;
- Gebiedscommissie Rozenburg;
- Huurdersvereniging Rozenburg;
- Zorg- en welzijnsinstellingen Pameijer en Careyn;
- Collega-corporaties De Zes Kernen, WoonCompas en Wonen Midden-Delfland;
- Politie-eenheid Rozenburg.

Het oordeel is verkregen door gesprekken/interviews te voeren met deze belanghebbenden en een uitgebreide enquête/vragenlijst onder hen uit te zetten. De belanghebbenden zijn gevraagd hun mening te geven over:

- De tevredenheid over de geleverde maatschappelijke prestaties van de corporatie op de vijf prestatievelden.
- De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.
- De verbeterpunten voor de corporatie.

Belanghebbenden zijn gevraagd een cijfermatig oordeel te geven over de mate van tevredenheid over bovenstaande prestaties van de corporatie. Vervolgens hebben de belanghebbenden aangegeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen, dan wel die te overtreffen. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden, hebben zij zich onthouden van een oordeel.

In dit hoofdstuk worden de meningen en oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.

2.1 Presteren volgens Belanghebbenden

HUISVESTING VAN DE PRIMAIRE DOELGROEP

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddelde van 7,4.

De gemeente Rotterdam is van mening dat Rozenburg een gesloten interne woningmarkt kent. Ressor Wonen presteert volkshuisvestelijk ver bovengemiddeld. De lage huren en het gematigde huurprijsbeleid bieden kansen voor betaalbare stappen in de wooncarrière. Ze leiden er echter volgens de gemeente ook toe dat de doorstroomprikkels voor scheefwoners beperkt is.

De huurdersvertegenwoordiging vindt dat er voldoende sociale huurwoningen beschikbaar zijn. Veel huurders zijn binnen Ressor Wonen verhuisd. Veelal begon de nieuwe bewoner van de corporatie in een flatwoning. Als er gezinsuitbreiding kwam, dan werd er verhuisd naar een

flatwoning met lift. Als de bewoners meer geld verdienen, werd verhuisd naar een eengezinswoning van de corporatie.

De betaalbaarheid van de woningen is goed en ook de hoogte van de woonlasten in zijn totaliteit acceptabel en redelijk. De beteugeling van huurverhogingen werpt volgens de huurdersvereniging zijn vruchten af.

De huurders maken zich zorgen over de toestroom van kansarmen uit Rotterdam. De eigen mensen uit Rozenburg komen niet meer aan de bak.

Huurdersvereniging Rozenburg vindt dat het verschil in vraag en aanbod voor midden- en hogere inkomens niet duidelijk waarneembaar en beperkt is.

Volgens de overige belanghebbenden is er meer instroom van sociaal zwakkeren uit Rotterdam. Botsingen van leefstijlen, vooral in portiekflats ontstaan daardoor. Mensen van buitenaf komen af op de lage huren en komen terecht in een hechte bevolkingsgroep. Een moeilijkheid voor de hulpverlening is dat vanwege privacywetgeving uitwisseling van gegevens niet op complexniveau of woningniveau kan geschieden en dat belemmert adequate en efficiënte hulp.

Doorstroming is moeilijk. Er zijn genoeg ouderen, die zouden willen verhuizen van hun eengezinswoning naar een appartement, maar dat kan in de huur zomaar € 200- € 300 schelen, dus verhuizen ze niet. Daarbij speelt ook dat bewoners veelal in een vierploegendienst zitten en relatief veel verdienen, maar het inkomen loopt weer terug bij 60-jarige leeftijd.

HUISVESTING VAN BIJZONDERE DOELGROEPEN

Dit prestatieveld wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een gemiddelde van 6,7.

Ressort Wonen is volgens de gemeente de achtervang geworden voor het terugtreden van zorginstanties wegens beleid van zoveel mogelijk zorg aan huis. De corporatie verhuurt woningen aan bijvoorbeeld Pameijer voor de huisvesting van cliënten. Het scheiden van zorg en wonen is door Ressort Wonen voorbeeldig aangepakt in het project Elzenlaan. Ressort Wonen investeert volop in levensloopbestendig maken van woningen en dit wordt door de gemeente gewaardeerd.

Vooral de huurders en de overige belanghebbenden hebben lagere scores gegeven op dit prestatieveld. Zij vinden dat Ressort Wonen onvoldoende woningen heeft voor ouderen met een specifieke zorg- of huisvestingsbehoefte. Er worden ook te weinig levensloopbestendige woningen gerealiseerd. Dit geldt ook voor huishoudens die zorg en begeleiding nodig hebben en voor personen met een lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke beperking.

Een zorgpartij maakt daarbij wel een kanttekening. De score is weliswaar onvoldoende, met de toelichting dat niet Ressort Wonen, maar de gemeente Rotterdam hiervoor in grote mate verantwoordelijkheid draagt. De gemeente streefde naar winstmaximalisatie ten aanzien van de grondprijzen, zodat voor de bijzondere doelgroep geen huisvesting gerealiseerd kon worden. Er was dus een zekere ontmoediging om voor deze doelgroep betaalbaar te bouwen.

Trots is een zorginstelling er op, dat zij met Ressort Wonen het project Blankenburg heeft kunnen uitvoeren. Dit betrof een transformatie van een verzorgingstehuis naar zelfstandige woningen. Die trots gold ook voor het project Elzenlaan, alwaar 28 levensloopbestendige woningen voor dementerenden zijn gerealiseerd.

Wel wordt er voldoende deskundigheid gemist bij Ressor Wonen waar het de techniek en functionaliteit van woonzorgprojecten betreft. Er bestaat gemis in kennis bij de corporatie, maar ook vaak bij de architecten van de verschillende projecten.

KWALITEIT VAN WONINGEN EN WONINGBEHEER

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddelde van 8,1.

De huurders vinden het woningbezit een hoge kwaliteit hebben en de woningen verkeren in een zeer goede staat van onderhoud. Ressor Wonen is innovatief en staat open voor nieuwe woonvormen.

De huurders waarderen dat alle woningen een B-label hebben. De duurzame toepassingen zijn van hoge kwaliteit. Bij grootschalige renovaties worden het dak vernieuwd, zonnepanelen en een nieuwe boiler geplaatst. Dit betekent voor de huurders een huurverhoging van € 28 per maand en een uiteindelijke besparing van minimaal € 45. Als de besparing minder is dan de € 45, wordt het verschil bijgepast door Ressor Wonen. Duurzaamheid is een speerpunt van zowel Ressor Wonen als van Huurdersvereniging Rozenburg.

De gemeente is op dit prestatieveld te spreken over Ressor Wonen. De corporatie heeft haar woningbezit kwalitatief prima op orde en investeert fors in verduurzaming. Ressor Wonen is duurzaamste corporatie van Rotterdam. Met duurzaamheid is Ressor Wonen al vele jaren bezig en is daarmee een voorloper in de regio Rotterdam. De betrokkenheid ligt niet alleen bij Ressor Wonen, maar ook bij de bewoners en de gebiedscommissie.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt door alle belanghebbenden gemiddeld met een acht beoordeeld.

Duurzaamheid is meer dan energetisch verduurzamen, zo zegt een zorgpartij. Pas het standaard programma van eisen voor nieuwe woningen aan naar de eisen van levensloopbestendigheid. Bouw kennis en ervaring op met deze wijze van bouwen. De nieuwe woningen zijn zo beter geschikt voor alle doelgroepen zonder dat ze hiervoor specifiek gelabeld hoeven worden.

Een zorginstelling was niet zo tevreden over de staat van oplevering van de gehuurde woningen voor haar cliënten en geeft graag de boodschap mee om voortaan te zorgen dat de kwalitatieve basis van de woningen bij een oplevering op een deugdelijk niveau is.

(DES-)INVESTEREN IN VASTGOED

Dit prestatieveld wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een gemiddelde van 7,4.

De gemeente is van oordeel dat Ressor Wonen nog een beperkte nieuwbouwopgave heeft doordat de bestaande voorraad kwalitatief goed is, er de afgelopen jaren veel (vervangende) nieuwbouw is gepleegd en in Rozenburg geen kwantitatief tekort aan sociale woningen is. Gezien haar goede financiële positie en de volkshuisvestelijke opgave in regiogemeenten, is Ressor Wonen in staat om in de nabije toekomst buiten de grenzen van het gebied Rozenburg te investeren. De corporatie wordt daarin aangemoedigd door de gemeente. De gemeente heeft invloed op Voorne-Putten, waarin Brielle een sub-regionale taak heeft gekregen.

Ressor Wonen heeft zich inmiddels verbonden aan een opgave in de gemeente Brielle voor de bouw en realisatie van sociale huurwoningen.

De gebiedscommissie laat weten, dat er nu sprake is van een nieuw uit te zetten koers waarbij ruimte is voor overleg over nieuwbouw, sloop en vervangende nieuwbouw. De afgelopen aantal jaren is vooral ingezet op renovatie en groot onderhoud. Geen ruimte was er meer voor nieuwbouw. Er zijn nog maar een paar locaties beschikbaar, maar die zijn in handen van een projectontwikkelaar.

De huurdersvertegenwoordiging meent dat bij renovaties er altijd inspraak is op de plannen via klankbordgroepen en dat deze aanpak op een goede wijze geschiedt. Bij de uitvoering krijgen huurders echter te maken met buitenlandse werknemers van de aannemer en de onderaannemers, die geen duidelijke instructies van hun werkgever hebben ontvangen. Ook worden vaak afspraken met de huurders niet nagekomen. Dit heeft geleid tot irritaties en overlast bij de bewoners.

KWALITEIT VAN WIJKEN EN BUURTEN

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddeld cijfer 7,9.

Aan de kwaliteit van wijken en buurten valt nog wel wat te verbeteren, zo meent de huurdersvertegenwoordiging. Nadat de gemeente Rozenburg opging in die van Rotterdam, was Rozenburg eerst een deelgemeente. Daarna was er een gebiedscommissie die recent verder is uitgekleeft. Binnen Rozenburg wordt dit gevoeld als een gebrek aan aandacht voor de lokale opgave in Rozenburg. Inmiddels zijn door het 'kleine kernen-beleid' weer meer kansen gekomen voor initiatieven ten aanzien van leefbaarheid.

Ressort Wonen is volgens de gemeente voortdurend in gesprek met haar huurders en andere belanghebbenden over haar operationele inzet en beleidsuitvoering, en over de bijdrage aan de bredere opgave in het gebied: behoud van een vitale dorpsgemeenschap in Rozenburg. Het voorzieningenniveau staat onder druk, met name de winkelvoorzieningen, de eerstelijnszorg en noodzakelijke voorzieningen als gevolg van vergrijzing van de bevolking en ontgroening van de leefgebieden.

De gebiedscommissie heeft samen met Ressort Wonen gelobbyd voor een kleine kernenbeleid. Ook de kernen Pernis en Hoek van Holland zijn bij dit initiatief betrokken. Er is € 16 miljoen voor de drie kernen in de Perspectiefnota van de gemeente opgenomen. Sporthal en zwembad moeten worden open gehouden.

Dat Ressort Wonen twee sociale huismeesters ingezet heeft, komt ten goede aan de leefbaarheid. Ook de straatportiers onder leiding van de huismeester dragen daartoe bij. De wijkagent is zeer tevreden over de pragmatische wijze van samenwerken. Op sociaal terrein werken verder de wijkteams en het gebiedsteam, waarmee de relatie heel goed is. Het gezondheidscentrum van Ressort Wonen is volgens de zorgpartijen uniek voor zo'n corporatie. Zij vinden het jammer, dat daar niet over gesproken wordt en ook geen uitingen aan worden gegeven.

DE RELATIE EN COMMUNICATIE MET DE CORPORATIE

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 8,6.

Hier volgen enkele bewoordingen, waarmee Ressort Wonen wordt getypeerd:

- Als samenwerkingspartner is Ressort Wonen betrouwbaar en transparant. Zij komt haar afspraken na en als dat soms niet lukt communiceert ze daar open en duidelijk over. Wij kunnen op Ressort Wonen rekenen. Dat vind ik een groot goed!
- Open, bewust, innovatief, vooruitstrevend en correct
- Degelijk, behoudend maar ook innovatief qua energiebeleid
- Gezonde financiële buffer. Kijk op toekomst, ook buiten Rozenburg.
- Betrouwbaar, klantvriendelijk met aandacht voor dorpse serviceverlening
- Professioneel en maatschappelijk betrokken
- Ambitieuw, betrokken, duurzaam, en trots
- Coöperatief en serieus geïnteresseerd in co-creatie

De gemeente vindt Ressort Wonen een zeer benaderbare en betrouwbare organisatie. Afspraak is afspraak. Ressort Wonen denkt strategisch na over de eigen portefeuille en haar opgaven in en buiten Rozenburg. Op het gebied van duurzaamheid is Ressort Wonen een voorloper, die wat betreft ambities en daadkracht niet onderdoet voor veel grotere spelers in Rotterdam. Samenwerking met WBV Hoek van Holland wordt aangemoedigd onder het motto: dat het goed is om onder elkaars motorkap te kijken.

Op de vraag hoe de relatie met Ressort Wonen is, noemt Huurdersvereniging Rozenburg deze 'Uitstekend'! Naast de loftuitingen hebben de huurders ook wel wat kritiek. De Huurdersvereniging Rozenburg ervaart niet altijd een eenheid van optreden en duidelijkheid over het beleid bij de werknemers van Ressort Wonen. Een advies is dan ook: Met één mond praten en dezelfde informatie verstrekken.

De huurdersvertegenwoordiging vindt dat de mensen van Ressort Wonen voorzichtig zijn en 'de kat uit de bomen kijken', maar als ze ergens van overtuigd zijn, 'gaan ze los'.

De taal van de brieven is soms te hoogdravend en te moeilijk voor laaggeletterde bewoners. Men moet zich meer inleven in de ontvanger van de brief. De huurdersvereniging vraagt om eenvoudige en duidelijke brieven voor de huurders van Ressort Wonen.

De collega-corporaties menen dat Ressort Wonen een open en transparante samenwerkingspartner is. Toegankelijk en aanspreekbaar. In de samenwerking neemt Ressort Wonen haar rol serieus en zij is vaker trekker van initiatieven. Met een groep collega-corporaties is er een (inkoop-)samenwerking. Ressort Wonen toont hierbij aan dat ze haar kernwaarden (meer dan) waar maakt, met de bestuurder als voortrekker.

DE INVLOED OP HET BELEID

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 8,6.

Huurders vinden dat zij genoeg gelegenheid hebben om zich actief met het beleid van Ressort Wonen bezig te houden. Voorbeelden van de invloed op beleid worden genoemd: het huurverhogingsbeleid, de jaarplannen, het mede maken van de prestatieafspraken, het initiatief voor vrijesector-laag prijssegment dat aanvankelijk scepsis had van de zijde van

Ressort Wonen en het ontwerp van de nieuwe website, waarop het klachtenonderhoud een prominente plaats moet krijgen.

Ressort Wonen is volgens de gemeente proactief in gesprek met gemeente en stelt zich daarbij positief kritisch op, gericht op samenwerking. De prestatieafspraken zijn gemaakt tussen gemeente, Ressort Wonen en de Huurdersvereniging Rozenburg. De gebiedscommissie heeft daar geen echte rol in.

Alle belanghebbenden menen dat zij door Ressort Wonen worden ingezet bij de beleidsvorming. Belanghebbenden worden door Ressort Wonen actief betrokken bij de ontwikkeling van een nieuw meerjarenplan en de visie van Ressort Wonen op het belanghebbendenbeleid wordt door haar passend en duidelijk uitgedragen. Deze visie van voldoet meer dan volledig aan de actualiteit.

Ressort Wonen legt op alle relevante aspecten van haar prestaties voldoende verantwoording af op een open en transparante wijze.

2.2 Aandachtspunten volgens belanghebbenden

Samenvattend benoemen de belanghebbenden een aantal onderwerpen, die Ressort Wonen kan, dan wel moet verbeteren om aan de verwachtingen van de belanghebbenden te voldoen.

HUURDERS

- Contacten blijven onderhouden met de huurders door voorlichting
- Gesprekken, bezoeken, en controle op toezegging van uit te voeren werkzaamheden
- Communicatie in de ontvangstruimte; meer privacy
- Betere communicatie tussen huurders en opzichters/aannemers tijdens onderhoud, storing, renovatie etc
- Communicatie algemeen naar huurders met vragen/klachten.
- Persoonlijke bemoeienis betreffende urgente woningzoekenden
- Huurderscommissarissen moet meer naar de vergaderingen komen
- Baliewerknemers moeten een eensluidend beleid uitdragen

GEMEENTE

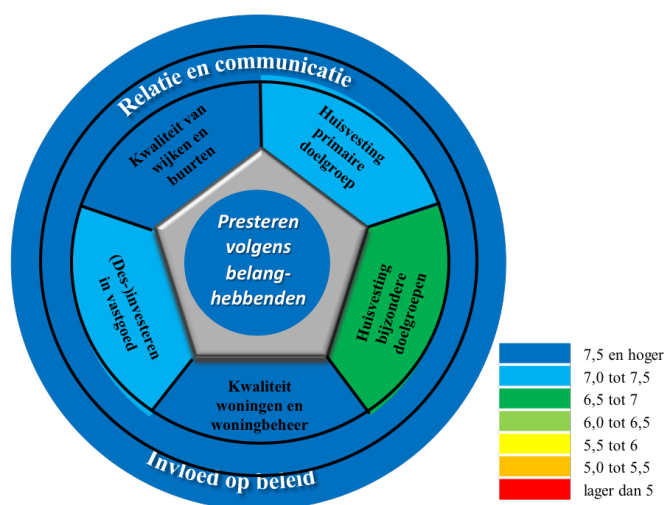
- Doorgaan met de ingeslagen weg van verduurzamen van haar bezit.
- Een samenwerking met woningbouwvereniging Hoek van Holland is belangrijk om van elkaars expertise te profiteren.
- Hou de dorpse serviceverlening vast; niet alles is digitaal mogelijk voor een aantal bewoners. Het persoonlijk contact is voor vele Rozenburgers een belangrijk goed. Blijf werken met de huismeesters en de straatportiers, deze worden erg gewaardeerd. Juist ook belangrijk nu het terrein van Ressort Wonen ook buiten Rozenburg zal gaan plaatsvinden.
- Vooral vasthouden aan een goede klantenservice bij klachten en woonoverlast, eventueel samen met de woonoverlast-coördinator van de gemeente Rotterdam

OVERIGE BELANGHEBBENDEN

- Ontwikkel, naast beleid voor duurzame en betaalbare huisvesting, ook beleid/visie op huisvesting voor bijzondere doelgroepen. Dit gaat momenteel te ad-hoc en vaak op initiatief van externe partijen.

- Zorg dat toekomstbestendigheid en multi-aanwendbaarheid altijd uitgangspunt is bij de ontwikkeling van vastgoed voor bijzondere doelgroepen.
- Evalueer de effecten van gerealiseerde projecten en publiceer hierover. "Be Good en Show it".
- Het positionpaper bevat statements over de kernwaarden die bij de reactie oproept "Waar blijkt dat uit en hoe is dat zichtbaar?"
- Ga vooral zo door op het vlak van samenwerking.
- Benut de mogelijkheden van ICT-applicaties en digitalisering
- Wellicht de interne organisatie nog meer richten op de nieuwe uitdagingen.

Tevredenheid van belanghebbenden		Huurders	Gemeente(n)	Overige belanghebbenden	Gemiddeld cijfer
2.1	Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties				
2.1.1	Huisvesting van primaire doelgroep	6,3	8,6	7,3	7,4
2.1.2	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	5,1	9,1	5,9	6,7
2.1.3	Kwaliteit van woningen en woningbeheer	8,3	8,6	7,5	8,1
2.1.4	(Des-)investeringen in vastgoed	7,1	7,5	7,7	7,4
2.1.5	Kwaliteit van wijken en buurten	7,3	8,4	8,0	7,9
Totaal tevredenheid over de prestaties		6,8	8,4	7,3	7,5
2.2	Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	8,7	8,8	8,4	8,6
2.3	Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	9,0	8,6	8,2	8,6
Eindcijfer		7,8	8,6	7,8	8,1



2.3 Onderzoek huurdersoordeel

Inleiding

Ressort Wonen is een ambitieuze woningcorporatie die de participatie van bewoners graag op een hoger niveau wil brengen. In het ondernemingsplan is dit met een knipoog “participatie” genoemd. De formele participatie van huurders die voortvloeit uit de nieuwe Woningwet is verankerd in de samenwerking met Huurdersvereniging Rozenburg. De ambitie van Ressort Wonen is om de participatie van huurders verder uit te bouwen en zoveel mogelijk (groepen) huurders te betrekken, van het maken van beleid tot de dagelijkse dienstverlening. Daarom is de visitatie uitgebreid met een extra traject om het huurdersoordeel in kaart te brengen.

Drie huurdersgroepen

Voor de visitatie heeft Procorp gesproken met het bestuur van de Huurdersvereniging. Daarnaast is het huurdersoordeel nog langs drie andere kanalen in kaart gebracht. Daarbij zijn de volgende drie groepen huurders onderscheiden:

- De zelfredzamen
- De samenredzamen
- De beperkt redzamen

Deze groepen worden hierna toegelicht:

1. De zelfredzamen zijn huurders die zich goed redden in de maatschappij. Ze hebben weinig hulp en ondersteuning nodig, en als ze dit nodig hebben, weten ze dit goed zelf te organiseren. Ze regelen hun bank- en overige zaken zelf en hebben er geen moeite mee dat dit steeds vaker op een digitale wijze gebeurt. Als er een probleem is met hun woning, willen zij liefst zelf een afspraak regelen, en graag ook buiten kantooruren communiceren met de corporatie. Dit zijn huurders die maandelijks netjes de huur betalen, maar verder zo weinig mogelijk contact hebben met de corporatie. Deze groep is benaderd via een digitale vragenlijst. Deze is gestuurd aan 1392 huurders waarvan het mailadres bekend was. Meer dan 30% van de huurders heeft de vragenlijst ingevuld.
2. De samenredzamen weten zich ook prima zelf te redden in de maatschappij. Het verschil met de zelfredzamen is, dat de samenredzamen heel betrokken zijn bij hun woonomgeving. Ze willen graag actief meedenken, en vinden het belangrijk dat ze serieus worden genomen. Ze bieden hun burens de helpende hand, mocht dit incidenteel nodig zijn. De samenredzamen hebben regelmatig contact met de corporatie, ze vormen de ogen en oren in de buurt. Ze zijn kritisch en willen betrokken worden bij het maken van plannen. Met een delegatie van betrokken huurders is een rondetafelgesprek gehouden.
3. De beperkt redzamen hebben grote moeite zich staande te houden in de maatschappij. In een veranderende wereld, met steeds sneller gaande digitalisering, hebben ze moeite het hoofd boven water te houden. Ze hebben vaker huurschulden, weten niet hoe ze hulp moeten inroepen. Soms veroorzaken ze overlast met hun afwijkend gedrag. Met de extramuralisering is dit een groeiende groep huurders. Hun post maken ze vaak niet open, een computer hebben ze niet of ze weten er niet mee om te gaan. Regelmatig gaat het hier om huurders die nog niet zo lang in Nederland wonen. Om ook een beeld te krijgen van het oordeel van deze huurders, zijn twee individuele gesprekken gevoerd en is de wooncoach van Pameijer geïnterviewd.

Resultaten

De drie hierboven genoemde trajecten hebben veel interessante informatie opgeleverd over het huurdersoordeel. Hierbij was opvallend dat er op het eerste gezicht niet veel verschil bestaat tussen de oordelen van de drie verschillende groepen. Ook het oordeel van de huurdersvereniging sloot hierop aan. Positieve punten die zijn genoemd zijn:

- Over het algemeen zijn de huurders tevreden, over hun woning, hun woonomgeving en de dienstverlening van de corporatie.
- Huurders zijn tevreden over de relatief lage huurprijs.
- De inzet voor duurzaamheid wordt gewaardeerd.
- Ook over de inzet van de huismeesters zijn ze tevreden.
- De pro actieve benadering bij huurachterstand wordt geroemd en helpt echt erger te voorkomen.
- Ressor Wonen is heel laagdrempelig en makkelijk bereikbaar. Huurders pakken gemakkelijk de telefoon en ook een grote groep komt langs op kantoor.

Huurders hebben ook een aantal punten die naar hun mening beter kunnen. Belangrijkste bevindingen zijn:

- Er worden regelmatig opmerkingen gemaakt over de oplevering van de woning en de kwaliteit van de woning bij de start van de huur. Hierover is de huurder het niet altijd eens met de medewerker van Ressor Wonen. Ook is onduidelijk welke kwaliteit kan worden verwacht.
- Bij het verhelpen van problemen in en om de woning komt het regelmatig voor dat geplande afspraken niet worden nagekomen waardoor huurders niet weten waar ze aan toe zijn en bijvoorbeeld voor niets vrij hebben genomen. Daarnaast worden huurders ook ontevreden als problemen niet in één keer goed worden verholpen. Hetzelfde euvel werd vermeld bij renovatie projecten.
- Verschillende huurders hebben opmerkingen gemaakt over de bejegening door medewerkers van Ressor Wonen. Ze vinden hen niet altijd klantvriendelijk en voelen zich soms niet serieus genomen.
- Bij maatwerk draait het om "gelijke gevallen gelijk behandelen en ongelijke gevallen ongelijk behandelen naarmate ze verschillen". Ressor Wonen luistert goed naar individuele vragen en klachten maar de ongelijkheid in het oordeel wordt lang niet door iedereen begrepen. Dat wordt gevoeld doordat in de kleine gemeenschap van Rozenburg mensen veel van elkaar weten. Daarbij zien we dat de ontvanger van het maatwerk zelf soms ook kritisch is over het besluit van Ressor Wonen, een gevoel van willekeur ontstaat ook bij hen. Ressor Wonen heeft veel werk gemaakt van de participatie van huurders, bijvoorbeeld via luisterpanels of klankbordgroepen bij groot onderhoud. Voor huurders is niet altijd duidelijk welke invloed ze hebben en of/wat er wordt gedaan met de input. Een terugkoppeling daarover ontbreekt. De suggestie wordt gedaan om juist daarvoor het huurdersblad nadrukkelijker in te zetten.
- Sommige huurders met een smalle beurs ervaren de kosten van het serviceabonnement als te hoog.
- Een groot deel van de zelfredzame huurders wil ook graag via internet zelf zaken regelen. Het meest genoemd wordt daarbij het indienen van een reparatieverzoek.

3 Presteren naar Vermogen

Bij Presteren naar Vermogen beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Hiertoe wordt door de commissie een oordeel gevormd over financiële continuïteit, doelmatigheid en vermogensinzet.

Ten behoeve van de eenduidigheid in de beoordelingen en vereenvoudiging van de vergelijkingen is voor dit onderdeel zoveel mogelijk aangesloten bij de beschikbare gegevens van accountants, Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en Centraal Fonds Volkshuisvesting, thans Autoriteit woningcorporaties (Aw).

3.1 Financiële continuïteit

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

Voor het beoordelen van de financiële continuïteit wordt beoordeeld of en hoe Ressort Wonen haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. Hierbij is gekeken of de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen en de mate waarin deze zijn geborgd in de organisatie. Het meetpunt daarvoor vormt de vermogenspositie, omdat daarmee de basis wordt gelegd om de continuïteit te borgen.

Ressort Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie kent pluspunten toe vanwege:

De actieve wijze van hanteren van vermogensbeleid voor de financiële ratio's. Ressort Wonen heeft voor zichzelf zwaardere eisen gesteld dan de externe toezichthouders.

De financiële continuïteit wordt bepaald aan de hand van de algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. In onderstaande tabel worden de normen van de externe toezichthouders weergegeven en zijn de financiële ratio's voor de jaren 2015, 2016 en 2017 opgenomen. De minimale streefwaarden die Ressort Wonen hanteert sluiten aan bij die van de Aw en het WSW en zijn opgenomen in de meerjarenbegroting en jaarverslag.

Financiële ratio's (Bron: Jaarverslagen en dVi 2015)	2017	2016	2015	2014
<i>Interest Coverage Ratio</i>	2,4	2,16	2,73	2,23
<i>Debt Service Coverage Ratio</i>	2,32	1,75	1,84	1,50
<i>Solvabiliteit</i>	76,8%	75,5%	73%	72%
<i>Loan to Value (bedrijfswaarde)</i>	49%	45%	53%	55%

De vermogenspositie van Ressort Wonen kan in de visitatieperiode als robuust en solide worden beschouwd. Ressort Wonen voldoet aan normen van de Aw en WSW voor de financiële ratio's. Daarbij hanteert Ressort Wonen eigen normen voor de financiële ratio's. Deze normen zijn strenger en defensiever dan de normen van de externe toezichthouders.

Financiële ratio's 2018	Interne norm	Norm Aw	Norm WSW
<i>Interest Coverage Ratio</i>	>1,6	>1,4	>1,4
<i>Debt Service Coverage Ratio</i>	>1,2	>1,0	>1,0
<i>Solvabiliteit bedrijfswaarde</i>	>25%		>20%
<i>Solvabiliteit marktwaarde</i>	>25%	>20%	
<i>Loan to Value</i>	<70%	<75%	<75%
<i>Dekkingsratio WOZ</i>	<40%		<50%
<i>Dekkingsratio marktwaarde</i>	<65%	<70%	

De beleidsmaatregelen die in het strategisch meerjarenplan zijn vastgelegd heeft Ressor Wonen financieel correct vertaald. Op basis van de begroting zijn de verschillende beleidsmaatregelen doorgerekend. Bij iedere volgende beleidsmaatregel wordt het financiële effect ten opzichte van de voorgaande beleidsmaatregelen inzichtelijk gemaakt. Doorrekeningen laten zien dat de financiële continuïteit voor een lange periode gewaarborgd blijft. De corporatie stuurt op directe kasstromen en brengt financiële scenario's in beeld als gevolg van gewijzigde maatschappelijke omstandigheden en of veranderde beleidskeuzes.

In de visitatieperiode is de financiële situatie en continuïteitsverwachting beoordeeld door het WSW en de Aw. Beide instanties hebben een positief oordeel verstrekt, waarmee toegang tot de (geborgde) kapitaalmarkt mogelijk blijft. De corporatie voldoet aan de toezichtseisen voor kasstromen en vermogen.

Het scheidingsplan van het DAEB en niet-DAEB bezit is in 2017 goedgekeurd door de Autoriteit woningcorporaties.

In de visitatieperiode heeft Ressor Wonen gewerkt aan een nieuwe financierings-strategie Ressor Wonen 2018-2027, die begin 2018 is vastgesteld. Met het opstellen van deze strategie wordt tevens voldaan aan het verzoek van WSW om een financiering-strategie, passend bij de portefeuillestrategie op te stellen.

3.2 Doelmatigheid

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

Bij doelmatigheid beoordeelt de commissie of Ressor Wonen een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Ressor Wonen voldoet aan het ijkpunt van het cijfer 6. De commissie kent twee pluspunten toe vanwege:

De inzet, die Ressor Wonen getoond heeft op het verbeteren van de doelmatigheid en de positieve afwijking van de benchmark. De netto bedrijfslasten liggen onder het landelijk gemiddelde. Ressor Wonen heeft de afgelopen drie jaar een A in de Aedes benchmark. Met het aantal vhe's per fte scoort Ressor Wonen hoger dan het landelijk gemiddelde.

Ressort Wonen is een doelmatig werkende, kostenbewuste en efficiënte werkorganisatie. Met cijfers bewaakt en toetst Ressort Wonen aan de beschikbare branchecijfers van de Aedes-benchmark. Ressort Wonen scoort op het onderdeel bedrijfslasten in 2017 met € 672 per vhe in de klasse A; die van de groep corporaties met de laagste beïnvloedbare bedrijfslasten.

Als toelichting van Ressort Wonen het volgende:

"De recent geactualiseerde strategie en daarin opgenomen doelstellingen en streefwaarden brengen hogere (beïnvloedbare) kosten met zich mee op terreinen als leefbaarheid, opleidingskosten, inhuur/inleen personeel, ICT en huisvestingskosten. Met name het eerste (leefbaarheid) is een weloverwogen strategische keuze, gegeven de opgave op lange termijn waar Rozenburg voor staat, die bovendien op veel draagvlak kan rekenen bij belanghouders. Aan de andere kant brengt de strategie – mits gerealiseerd – een groei van het aantal verhuureenheden met zich mee. Uitgangspunt is dat dit met de huidige organisatieomvang beheerd wordt."

Ressort Wonen Aedes CiP, versie I, 21-03-2018	2014	2015	2016	Landelijk
Geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten	719	695	672	790 (2016)
Geharmoniseerd personeelslasten	381	366	201	432 (2015)
Aantal vhe per fte	115	116	120	106 (2015)

De kengetallen over de doelmatigheid van Ressort Wonen tonen aan dat de corporatie op dit terrein goed presteert. In de visitatieperiode heeft Ressort Wonen prima aandacht besteed aan het beheersen van de kosten van de bedrijfsvoering. Ressort Wonen heeft een actief beleid gevoerd en initiatieven ontwikkeld om de doelmatigheid van de corporatie te continueren en te verbeteren. Hiermee toont Ressort Wonen aan over een goed ontwikkeld kostenbewustzijn te beschikken.

Ressort Wonen heeft sinds begin 2017 een controller in dienst. De controller werkt een dag per week voor Ressort Wonen. Zijn ervaring bij de andere corporatie kan hij over en weer van pas laten komen. De controller heeft een onafhankelijke positie ten opzichte van de bestuurder en raad van commissarissen, zoals ook geregeld is in het financieel reglement.

Er wordt met zes corporaties overleg gevoerd om te komen tot gezamenlijk inkopen van onderhoudscontracten hetgeen kosten besparingen zal opleveren. Voor het gezamenlijk inkopen van onderhoud voor individuele cv-installaties loopt inmiddels de aanbesteding.

3.3 Vermogensinzet

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

Met vermogensinzet wordt beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. De beoordeling vindt plaats op basis van managementdocumenten en gesprekken met de visitatiecommissie. Daarnaast wordt beoordeeld of de corporatie haar inzet van het beschikbare vermogen voldoende kan verantwoorden en motiveren.

Ressort Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie kent twee pluspunten toe vanwege:

Ressort Wonen hanteert op een actieve wijze het vermogensbeleid. De corporatie zet haar vermogen in voor maatschappelijke prestaties in relatie tot haar doelen. Te prijzen valt het voornemen om volkshuisvestelijk vermogen in te zetten voor de bouw van woningen in de naburige gemeente Brielle.

Het bestuur van Ressort Wonen heeft in de geactualiseerde meerjarenplan overduidelijk laten weten, waarvoor de corporatie staat:

"De nieuwe koers van Ressort Wonen is op veel terreinen een geactualiseerde strategie. Op één onderdeel is sprake van een wezenlijk nieuwe koers: Ressort Wonen heeft namelijk de zorg voor een groot volkshuisvestelijk vermogen, dat maatschappelijk moet renderen."

De visitatiemethodiek vereist dat de corporatie de inzet van het beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties kan verantwoorden. Het strategisch meerjarenplan is geactualiseerd en verschillende ontwikkelingen zijn in gang gezet om 'op vol vermogen' te gaan presteren. Het meerjarenplan voorziet in een mogelijke uitbreiding van haar vastgoedbezit buiten Rozenburg. Bij realisatie daarvan ontstaat een forse financieringsbehoefte. Mede hiervoor is een duidelijke en heldere financieringsstrategie vastgesteld.

Ook heeft Ressort Wonen gesproken met het WSW over de wijze waarop de corporatie de ruime financiële buffer wenst in te zetten voor volkshuisvestelijke opgaven. WSW meent dat Ressort Wonen een structureel hoger saldo liquide middelen aanhoudt dan noodzakelijk is voor een normale bedrijfsvoering.

Binnen de kern Rozenburg zijn geen uitbreidingsmogelijkheden, zoals dit ook met de gemeente Rotterdam is afgestemd. Vanwege de goede financiële positie heeft Ressort Wonen de intentie te investeren in nieuw te bouwen woningen in Brielle. Deze zienswijze van Ressort Wonen, die door de gemeente wordt gedragen, wordt verwerkt in de meerjarenbegroting en de portefeuillestrategie uitgewerkt tot op complexniveau.

Naast investeringsmogelijkheden in omliggende gemeenten, blijft duurzaamheid belangrijk onderdeel van beleid, mede omdat hiermee betere betaalbaarheid en verlaging van de woonlasten wordt gerealiseerd. Het WSW heeft de laatste jaren een positieve beoordeling verstrekt over de financiële risico's en de business-risks. Met een nieuw borgingsplafond blijft voldoende garantie aanwezig om geplande investeringen in de toekomst uit te kunnen voeren.

In het strategisch meerjarenplan benadrukt Ressort Wonen de betrokkenheid op het sociale domein. Door intensieve samenwerking met een zorgpartij heeft Ressort Wonen in 2016 28 zorgappartementen aan de Elzenlaan in nieuwbouw gerealiseerd. Verder heeft Ressort Wonen prestaties laten zien op het gebied van energienormen en duurzaamheid.

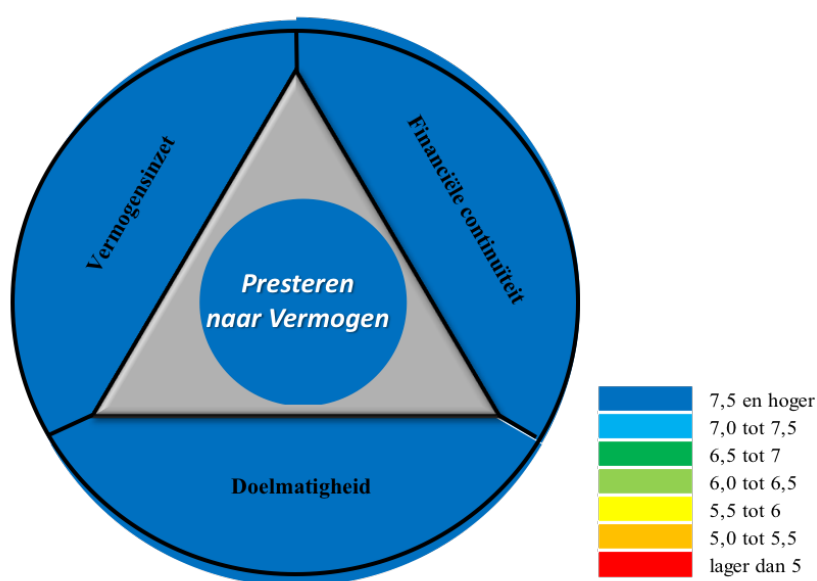
De visitatiecommissie is van mening dat Ressort Wonen een deugdelijke onderbouwing heeft van haar vermogensinzet voor volkshuisvestelijke doeleinden gebaseerd op een actuele en heldere controleerbare visie op de taken en bevoegdheden van de corporatie.

3.4 Totaalscore Presteren naar Vermogen

De totaalscore voor het presteren naar vermogen is als volgt:

Tabel: Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Financiële continuïteit	8,0	30%	2,4
Doelmatigheid	8,0	30%	2,4
Vermogensinzet	8,0	40%	3,2
Presteren naar Vermogen			8,0



4 Governance

Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie en verantwoording van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is. In dit hoofdstuk vormt de commissie zich een oordeel over deze onderwerpen. Als basis voor het interne toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode en de Overlegwet. De visitatiecommissie beoordeelt in het bijzonder ook hoe de Governancecode verankerd is in de organisatie en hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

Eind 2017 heeft bij Ressor Wonen een governance-inspectie plaatsgevonden door de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en concludeert dat Ressor Wonen op hoofdlijnen voldoet aan de criteria van 'good governance' op de onderzochte en besproken onderwerpen. De resultaten van het onderzoek met de daaruit voortvloeiende opmerkingen en aanbevelingen, zullen waar nodig in dit hoofdstuk worden aangehaald.

4.1 Besturing

Besturing omvat de onderdelen 'Plan', 'Check' en 'Act' in de cyclus. Het onderdeel 'Do' is in de voorgaande hoofdstukken toegelicht en beoordeeld. De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie.

Op basis van de beschrijving in onderstaande paragrafen waardeert de commissie dit onderdeel gemiddeld met een 7.

4.1.1 Plan

Onder 'Plan' wordt verstaan dat de corporatie een goed in de organisatie en de omgeving verankerd professioneel planningsproces heeft. Om hier een oordeel over te kunnen vormen wordt ingegaan op het vastleggen van een actuele visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren en op de vertaling van de visie naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden.

De commissie beoordeelt het onderdeel Plan met een 7,0.

Plan	Beoordelingscijfer	Weging	Totaal
Visie	7.0	50%	7.0
Vertaling doelen	7.0		

VISIE

De commissie beoordeelt het onderdeel Visie met een 7,0.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. De visitatiecommissie constateert dat Ressor Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege:

Ressort Wonen heeft op een goede en transparante wijze haar visie periodiek aangepast aan en geactualiseerd op basis van relevante markt- en maatschappelijke ontwikkelingen.

Ressort Wonen heeft een visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in een meerjarenplan. In de periode 2014-2017 zijn twee plannen van kracht geweest. Het Strategisch Meerjarenplan 'Duurzaam samenleven, samenwerken en wonen in Rozenburg' 2014-2018 en het Strategisch Meerjarenplan 'Ressort Wonen–Duurzaam Betrokken' vanaf 2017.

Voor het opstellen van beide meerjarenplannen heeft Ressort Wonen haar primaire belanghebbenden, Huurdersvereniging Rozenburg en de gemeente Rotterdam uitvoerig geraadpleegd. Daarnaast heeft Ressort Wonen de voorgestelde koers gepresenteerd aan overige belanghebbenden.

Betaalbare woonlasten en duurzaamheid staan in het eerstgenoemde plan bij Ressort Wonen voorop. De corporatie werkt intensief samen met alle maatschappelijke partners om betaalbaar, prettig en duurzaam wonen in Rozenburg te bevorderen. Ressort Wonen is klant- en maatschappijgericht en wil een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van Rozenburg, op het terrein van leefbaarheid, veiligheid en de voorzieningen binnen de gemeente.

In het meerjarenplan "Ressort Wonen–Duurzaam Betrokken" zijn de kernwaarden 'Betrokken, samenwerkingsgericht, proactief en transparant' uit het eerste plan gehandhaafd. Deze waarden beschrijven de bedrijfscultuur van waaruit de medewerkers van Ressort Wonen handelen. Dit meerjarenplan kwam tot stand met inbreng van de belanghebbenden van Ressort Wonen.

De visitatiecommissie heeft op basis van documenten en gevoerde gesprekken vastgesteld, dat het beleid en strategie prima zijn verankerd in de organisatie en dat een en ander feitelijk adequaat wordt uitgevoerd. Ressort Wonen maakt ruim voldoende gebruik van risicoanalyses en scenario's om optimaal te kunnen reageren op veranderende omstandigheden als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving en maatschappelijke ontwikkelingen.

VERTALING DOELEN

De commissie beoordeelt het onderdeel Vertaling doelen met een 7.

In visitatiemethodiek voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege:

De geformuleerde doelen in de meerjarenplannen en de daaraan gekoppelde jaarplannen zijn eenduidig en overzichtelijk uitgewerkt naar concrete activiteiten.

De doelstellingen uit de vijf thema's in Strategisch Meerjarenplan 'Duurzaam samenleven, samenwerken en wonen in Rozenburg' 2014-2018 zijn duidelijk beschreven. *Betaalbaar wonen voor lage inkomensgroepen, Focus op Rozenburg, Duurzaam handelen, Woningaanbod voor middeninkomens en Leefbaarheid.* De strategische doelen zijn voorts vertaald naar

operationele doelstellingen met prestatie-indicatoren. De verschillende voorwaarden, waaraan voldaan moet zijn om deze doelstellingen te realiseren, zijn uitgewerkt als succesfactoren. In het Strategisch Meerjarenplan 'Ressort Wonen–Duurzaam Betrokken' zijn drie strategische speerpunten vastgesteld:

- *Betaalbaar huren in duurzame woningen;*
- *Betrokken en moderne dienstverlening in een sterk dorp;*
- *Op vol vermogen volkshuisvestelijk presteren.*

De realisatie van het Strategisch Meerjarenplan krijgt verder vorm via jaarplannen, afdelingsplannen en persoonlijke doelstellingen van medewerkers. De realisatie wordt gevolgd en verantwoord via kwartaalrapportages en jaarstukken. Ressort Wonen wil ruimte hebben om te besluiten het plan te actualiseren of te vervangen, als gewijzigde omstandigheden en ontwikkelingen daarom vragen. Om deze reden heeft Ressort Wonen voor het meerjarenplan geen tijdsduur afgegeven.

De focus in het Strategisch Meerjarenplan ligt op strategische speerpunten, die kernachtig de inhoud weergeven. Vervolgens worden specifieke volkshuisvestelijke doelstellingen en streefwaarden benoemd en worden geordend langs de strategische speerpunten. Hierbij wordt ook het INK-managementmodel gebruikt, waarin de volkshuisvestelijke resultaten zichtbaar zijn in samenhang met de beleidsmatige en organisatorische resultaten. Samen vormen ze de basis voor op te stellen jaarplannen en zowel collectieve als individuele doelstellingen voor medewerkers.

Ressort Wonen vertaalt haar strategische en tactische doelen in operationele activiteiten, een en ander onder monitoring van de (financiële) randvoorwaarden. De doelen uit de meerjarenplannen zijn ruim voldoende SMART vertaald naar jaarplannen en in de begrotingen financieel verwerkt. In het jaarplan staan vervolgens de geconcretiseerde actiepunten en activiteiten voor het eerstkomende jaar.

In de kwartaalrapportages verantwoordt Ressort Wonen zich op detailniveau ten aanzien van de beleidsthema's uit het meerjarenplan. Dit geeft een goede verankering binnen de organisatie en maakt het mogelijk om de uitvoering van visie en realisatie van bedrijfsdoelen te volgen, te monitoren en waar gewenst aan te passen.

4.1.2 Check

De commissie beoordeelt het onderdeel Check met een 7.

In de visitatiemethodiek voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen. De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege:

Het in onderlinge samenhang goed, inzichtelijk en controleerbaar kunnen volgen van financiële en volkshuisvestelijke prestaties.

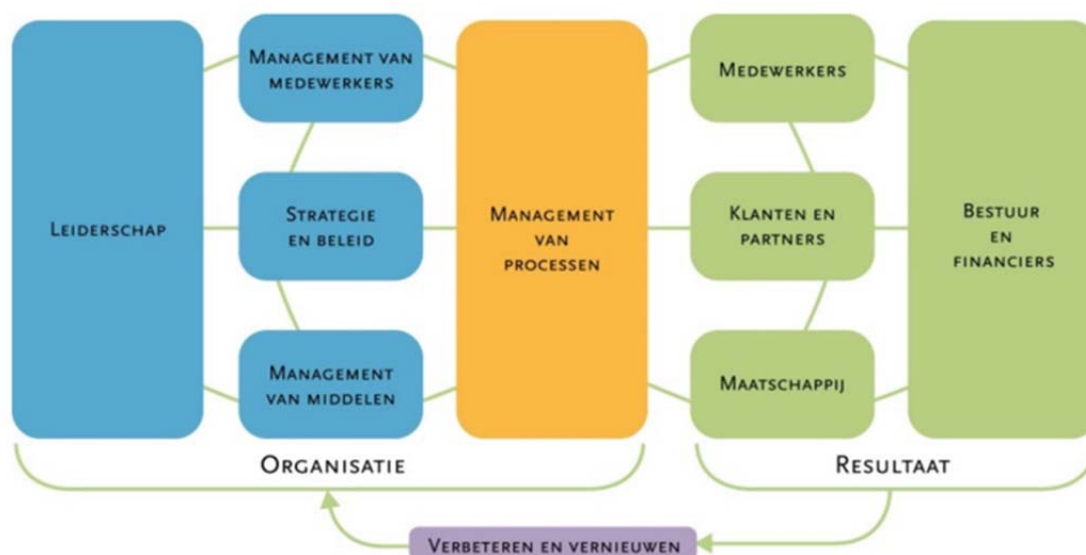
Ressort Wonen monitort de voortgang van de realisatie van haar doelstellingen aan de hand van kwartaalrapportages en jaarverslagen. De sturing op de bedrijfsvoering wordt in drie afzonderlijke kwartaalrapportages gemaakt, steeds binnen een maand na afloop van de

perioden januari-maart, april-juni, juli-september. De jaarstukken gelden tevens als sturingsrapportage voor de periode oktober-december. In de kwartaalrapportages worden de actuele ontwikkelingen en de voortgang op doelstellingen beschreven.

In de kwartaalrapportages wordt in kaart gebracht of één of meerdere benoemde doelen niet of wel gehaald zijn/worden aan de hand van de kleuren van het verkeerslicht. Voor het signaleren van de ontwikkelingen van prognoses ten opzichte van begroting en normen uit het strategisch meerjarenplan is dit naar het oordeel van de visitatiecommissie een prima voortgangstool. Een en ander maakt onderdeel uit van het geheel aan interne beheersings- en controlemechanismen die Ressort Wonen heeft ingevoerd en toegepast.

Alhoewel Ressort Wonen een kwalitatief goed onderbouwde rapportage met de noodzakelijke verantwoordings- en sturingsinformatie heeft, wordt de opzet van de kwartaalrapportage blijvend doorontwikkeld. Dit is in lijn met het WSW dat in haar *Beoordeling business risk 2017* heeft aangegeven dat aanscherping van het risicomanagement mogelijk en wenselijk is.

Ressort Wonen hanteert het zogenaamde INK-managementmodel om de organisatie voortdurend en gestructureerd verder te ontwikkelen. De structuur van de kwartaalrapportages zijn ontleend aan het INK-managementmodel.



Om de organisatie een aanvullende kwaliteitsimpuls te geven is een parttime controller aangetrokken, alhoewel dit voor woningcorporaties tot 2.500 vhe niet verplicht is. De controller heeft een intern controleplan opgesteld en dit is aan de raad van commissarissen voorgelegd en toegelicht. De voortgang van de acties voortkomend uit het controleplan wordt opgenomen in de kwartaalrapportages. In aansluiting op het interne controleplan zou WSW graag zien dat in de kwartaalrapportages de kwalitatieve risico's meegewogen worden.

4.1.3 Act

De commissie beoordeelt het onderdeel Act met een 7.

Volgens de visitatiemethodiek voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd door in eerste instantie actie te

ondernemen om doelen alsnog te realiseren en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen. De visitatiecommissie constateert dat Ressort Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege:

'Act' staat bij Ressort Wonen in het teken van verantwoording afleggen en legt dit op een heldere en transparante manier vast.

Ressort Wonen vult het onderdeel 'act' in aan de hand van kwartaalrapportages. In het bericht van de bestuurder in de kwartaalrapportage worden bijzonderheden en afwijkingen van enige importantie toegelicht en uiteengezet. In de rapportages wordt voorts de voortgang op de verschillende strategische prestatie-indicatoren weergegeven. Aansluitend worden de afwijkingen op de gestelde norm toegelicht. Daarbij wordt een risico benoemd en worden de risico's aangegeven met de 'verkeerslichtkleuren' en worden de maatregelen uiteengezet.

Op basis van de kwartaalrapportages stuurt Ressort Wonen dus bij als zij afwijkingen constateert. Bij afwijkingen worden er acties geformuleerd om de doelstelling of activiteit alsnog te realiseren. De bijgestelde doelen liggen overigens wel in lijn met de doelstellingen uit het strategisch meerjarenplan.

Als voorbeeld kan dienen de doelstelling *Behalen van de energieprestatie 2020*. Ressort Wonen gaat deze prestatie heel goed behalen, maar stond tegelijkertijd voor twee samenhangende opgaven: *duurzaamheidsbeleid 2.0 formuleren* en *energiezuinig bewonersgedrag stimuleren*. Dat was voor Ressort Wonen, die zijn duurzaamheidsresultaten vooral behaalde met technische ingrepen, een nieuwe benadering. Vervolgens probeert Ressort Wonen hetzelfde doel langs andere wegen te bereiken.

4.2 Intern toezicht

In het onderdeel intern toezicht beoordeelt de commissie het functioneren van de raad van commissarissen aan de hand van de criteria van de VTW waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad van commissarissen haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score. Tevens toetst de commissie of de raad van commissarissen een actueel toetsingskader, onder andere gericht op risicomanagement, hanteert en of de corporatie de Governancecode adequaat toepast en naleeft.

HET FUNCTIONEREN VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

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

De commissie waardeert 'Het functioneren van de raad van commissarissen met het cijfer 7,3.

SAMENSTELLING VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

Het onderdeel 'Samenstelling van de raad van commissarissen' heeft betrekking op de profielschets, werving van nieuwe leden en deskundigheidsbevordering.

Volgens de commissie voldoet Ressort Wonen aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie de volgende pluspunt toe vanwege:

Ressort Wonen besteedt actief aandacht aan de diversiteit van samenstelling van de raad van commissarissen, herijkt de profielschets wanneer dat nodig is en besteedt voldoende aandacht aan deskundigheidsbevordering.

Ressort Wonen heeft de samenstelling, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de raad van commissarissen beschreven in de reglementen, de jaarverslagen en in alle relevante documenten, die ook op de website zijn te vinden.

Alle beginselen van de Governancecode Woningcorporaties zijn toegepast. De raad kenmerkt zich door een open cultuur, is kritisch en constructief. De raad van commissarissen bestaat ultimo 2017 uit vier leden. De leden van de raad van commissarissen kunnen voor een periode van vier jaar worden benoemd. Herbenoeming is één keer mogelijk voor een periode van vier jaar. Twee leden zijn voorgedragen door Huurdersvereniging Rozenburg. De raad van commissarissen kent geen commissies, maar vervult de rollen van auditcommissie en remuneratiecommissie in het collectief van de voltallige raad.

De raad heeft de disciplines op het gebied van *volkshuisvesting en ruimtelijke ordening, personeel en organisatie* en, *financiën en economie, (maatschappelijk) ondernemen* aan boord. De aandachtsgebieden *projectontwikkeling, marketing en communicatie* worden gezamenlijk ingevuld of toegewezen aan een der leden als daartoe aanleiding is.

De Aw is van mening dat de raad voldoende diversiteit kent in types, competenties en vakgebied. De leden vullen elkaar goed aan.

Door de veranderde wetgeving is de raad van commissarissen verplicht om twee personen te benoemen bij ontstentenis en belet. De raad heeft twee leden van de raad van commissarissen van Woningbouwvereniging Hoek van Holland bereid gevonden als achtervang op te treden.

De werving van nieuwe leden gebeurt openbaar op basis van een profielschets, waarbij rekening wordt gehouden met de gewenste expertise binnen de raad van commissarissen. Aan het behouden en ontwikkelen van de geschiktheid van de raad wordt inhoud gegeven door bij iedere nieuwe werving te kijken naar het functieprofiel, door een jaarlijkse zelfevaluatie en met het voldoen aan de verplichting voor permanente educatie. Bij het formuleren van het profiel voor de leden zijn de statuten van Ressort Wonen en het reglement voor de raad het uitgangspunt.

Alle leden van de raad zijn lid van de Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties (VTW). Binnen de raad van commissarissen wordt aan deskundigheidsbevordering gewerkt door deel te nemen aan workshops en bijeenkomsten van de VTW. Jaarlijks wordt een tweedaagse RvC-

conferentie gehouden, waar het gehele managementteam een dag bij aanwezig is. Als voorbeeld dient het jaar 2017, waarin de 'waardesturing' onder externe begeleiding uitgediept werd. Verder kwamen ook aan bod de onderwerpen *organisatieontwikkeling en verandervermogen* en een *cultuurscan van Ressor Wonen*. De tweede dag staat in het teken van de zelfevaluatie.

ROLOPVATTING TOEZICHTHOUDER, WERKGEVER EN KLANKBORD

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 8.

Het ijkpunt voor een 6 is dat de raad van commissarissen zich bewust is van de verschillende rollen die ze in de organisatie heeft als toezichthouder, werkgever en als klankbord. Ressor Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie twee pluspunten toe, vanwege:

De professionele en grondige wijze, waarop de raad haar drie rollen vervult. In het verslag van de raad van commissarissen worden de drie rollen helder toegelicht.

De raad van commissarissen heeft zijn taak en werkwijze vastgelegd in het Reglement raad van commissarissen. De jaaragenda is gekoppeld aan de beleids- en bedrijfscyclus. De relatie met de bestuurder is goed en constructief zonder dat er sprake is van machtsuitoefening, zoals de Aw dit in haar inspectierapport heeft uitgedrukt. In de samenwerking is sprake van een kritische houding met aandacht voor inhoudelijke scherpte.

De raad van commissarissen pakt zijn toezichtrol serieus op, bereidt de vergaderingen goed voor, vergadert gestructureerd en volgens een vast jaarschema. Voorafgaand aan de vergadering van de raad vindt zonder de bestuurder een vooroverleg plaats voor onderlinge afstemming en prioritering van agendapunten. De raad wordt geïnformeerd met kwartaalrapportages, verslagen van vergaderingen en kopieën van belangrijke correspondentie. De raad is van mening dat zij goed wordt geïnformeerd. Van alle raadsvergaderingen worden verslagen gemaakt.

In de gesprekken met zowel de raad van commissarissen als met de directeur-bestuurder heeft de visitatiecommissie opgemerkt dat de raad grote betrokkenheid toont bij de organisatie. Mede door de schaalgrootte van Ressor Wonen, is de afstand tot zowel de organisatie als de bestuurder klein, zonder dat dit met zich meebrengt dat de raad 'op de stoel' van de bestuurder zit. De raad kan gevraagd en ongevraagd als signaal- en klankbordfunctie dienen voor de bestuurder. Dit geschiedt door de raad als collectief maar ook door de individuele leden.

De raad van commissarissen besteedt ruime aandacht aan de uitoefening van haar rol als werkgever. De raad kent geen remuneratiecommissie. Twee leden van de raad hebben op het gebied van remuneratie de taken op zich genomen. Er zijn prestatieafspraken gemaakt en er worden periodiek plannings-, voortgangs-, functionerings- en beoordelingsgesprekken gevoerd met de bestuurder. De voortgang wordt aan de orde gesteld en de beoordeling van de realisatie opgemaakt. In een terugblik wordt hiervan verslag gedaan aan de voltallige raad.

ZELFREFLECTIE

De commissie beoordeelt het onderdeel Zelfreflectie met een 7. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie een pluspunt toe, vanwege:

De professionele en goed doordachte wijze, waarop de raad haar zelfevaluaties uitvoert en dit een wezenlijk onderdeel is van het functioneren van de raad.

De raad van commissarissen heeft gedurende de visitatieperiode jaarlijks een zelfevaluatie uitgevoerd, waarbij het eigen functioneren tegen het licht wordt gehouden. In de zelfevaluaties worden aandachtspunten voor de raad besproken die samenhangen met de drie verschillende rollen: toezichthouder, klankbord en werkgever. Iedere twee jaar wordt de zelfevaluatie uitgevoerd onder leiding van een externe deskundige. De bijeenkomst voor de zelfevaluatie wordt altijd gehouden op de tweede dag van de jaarlijkse tweedaagse RvC-conferentie. Voorafgaand aan de zelfevaluatie levert de directeur-bestuurder op verzoek van de raad hiervoor een zienswijze aan.

Enkele onderwerpen die in de zelfreflectie in de visitatieperiode aan de orde kwamen zijn:

- het aandachtspunt om voldoende afstand te houden tot de operationele bedrijfsvoering en voldoende aandacht voor strategische ontwikkelingen te kunnen hebben;
- duidelijke afspraken over de taakverdeling en samenwerking binnen de raad en van de voorzitter met de bestuurder in relatie tot de raad;
- teamdynamiek, samenwerking met de nieuwe bestuurder;
- opvolging van leden van de raad;
- onderscheid tussen toezichts- en klankbordfunctie en de scheidslijn tussen toezicht houden en besturen.

De commissie heeft kunnen constateren dat de zelfreflectie in de afgelopen jaren kritisch en constructief op het eigen functioneren is uitgevoerd.

4.2.1 Toetsingskader

De commissie beoordeelt het onderdeel Toetsingskader met een 7.

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de raad van commissarissen een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven.

De visitatiecommissie constateert dat Ressort Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege:

De actieve wijze waarop de raad van commissarissen het toetsingskader hanteert en waar nodig actualiseert.

De raad beschikt over een actueel toetsingskader dat gebruikt wordt om toezicht te houden op de activiteiten van de corporatie. De raad van commissarissen hanteert voor het uitoefenen van haar taken als toetsingskader onder meer het Strategisch Meerjarenplan, het Strategisch Voorraadbeleid, de jaarplannen, de begroting, de rapportages van de Aw, het WSW en accountant en de afspraken met externe belanghebbenden.

Periodiek wordt getoetst of deze kaders nog voldoen en of de daarbij genoemde documenten voldoende actueel zijn.

De visitatiecommissie constateert op basis van de verslagen van de raad en het gesprek met de raad dat het toetsingskader binnen de raad van toezicht op een actieve wijze gehanteerd wordt.

4.2.2 4.2.3 Toepassing Governancecode

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

Het ijkpunt voor een 6 is dat de corporatie de governancecode naleeft, de bepalingen toepast en eventuele afwijkingen vermeldt in het jaarverslag. Ressort Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

De wijze waarop en de mate waarin Ressort Wonen de governancecode naleeft. De volledige en actuele governancestructuur staat op de website.

De commissie is van mening dat de bepalingen uit de Governancecode niet op zichzelf staan. Zij vloeien voort uit onderliggende normen en waarden met betrekking tot goed bestuur. Met de code wordt mede beoogd het bewustzijn over deze normatieve achtergrond te bevorderen.

Ressort Wonen leeft alle bepalingen van de governancecode woningcorporaties na. Bij wijziging van de code neemt de corporatie actie. Ressort Wonen beschikt over de volgende documenten, die ook op de website zijn geplaatst.

- Governance;
- Statuten;
- Strategisch Meerjarenplan 'Duurzaam en betrokken';
- Bestuursreglement;
- Reglement Raad van Commissarissen;
- Remuneratie op hoofdlijnen;
- Samenstelling, deskundigheid en nevenfuncties;
- Visie op toezicht en bestuur;
- Reglement financieel beleid en beheer;
- Profielschetsen raad van commissarissen;
- Rooster van aftreden;
- Sloopreglement;
- Integriteitscode;
- Klokkenluidersregeling;
- Privacybeleid;
- Protocol meldplicht datalekken Ressort Wonen;
- Visitatierapport 2014.

De Aw heeft geconstateerd dat de gedragscode/integriteitscode van Ressort Wonen gedateerd is en dient te worden geactualiseerd. Ten tijde van dit visitatieonderzoek was de gedragscode geactualiseerd. Voorts heeft de Aw in de inspectie enkele voorbeelden besproken. Een punt van aandacht is dan ook het bespreekbaar maken en houden van integriteitkwesaties en - dilemma's en voorbeeldgedrag.

De nieuwe Woningwet is, waar nodig, geïmplementeerd; statuten en beleidsdocumenten zijn aangepast.

4.3 Externe legitimering en verantwoording

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie en Verantwoording met gemiddelde van een 8.

4.3.1 Externe legitimatie

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie met een 8.

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. De corporatie geeft inzicht in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Externe legitimatie en Openbare verantwoording zijn de twee meetpunten.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat zij voldoet aan de eisen van de Governancecode en de Overlegwet. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie pluspunten toe, vanwege:

De actieve wijze, waarop zij steeds in gesprek is met haar belanghebbenden en de wijze waarop Ressor Wonen de externe legitimering heeft verwerkt in haar dagelijkse praktijk. De corporatie heeft een zeer duidelijke visie op het belangenbeleid en deze visie legt zij ook vast.

Ressor Wonen heeft een heldere visie op wie haar belangrijkste belanghebbenden zijn en treedt met hen open, constructief en effectief in overleg. De belanghebbenden worden op verschillende manieren bij de beleidsvorming betrokken. Het opstellen van het nieuwe Strategisch Meerjarenplan 'Duurzaam en betrokken' is geschied in een open dialoog met de primaire belanghebbenden van Ressor Wonen, de Huurdersvereniging Rozenburg en de gemeente Rotterdam. Door dit participatieproces kan met de visie en uitwerking van dit plan op draagvlak gerekend worden van deze belanghebbenden. Met de gemeente Rotterdam en de huurdersvertegenwoordiging wordt opgetrokken in het gezamenlijk vaststellen van de maatschappelijke opgaven met het opstellen van de prestatieafspraken.

De ambitie van Ressor Wonen is om de participatie van huurders verder uit te bouwen en zoveel mogelijk (groepen) huurders te betrekken, van het maken van beleid tot de dagelijkse dienstverlening. Daarom is dit visitatieonderzoek uitgebreid met een extra traject om het huurdersoordeel in kaart te brengen. In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden zijn de resultaten van dit extra onderzoek opgenomen.

De corporatie heeft de 'verbinding' als volgt omschreven:

Ressor Wonen is in een beperkt geografisch gebied actief, en daarbinnen zeer verbonden met en betrokken bij tal van mensen, organisaties en activiteiten. Op alle functieniveaus werken de medewerkers samen met mensen buiten Ressor Wonen. Zij leggen de verbinding tussen de vragen in Rozenburg en de eigen bedrijfsdoelstellingen en -processen van Ressor Wonen. Zij leveren 'buiten' maatwerk, 'binnen' kaders van Ressor Wonen.

Ressor Wonen kent een actieve huurdersorganisatie, Huurdersvereniging Rozenburg (HVR), waarmee regulier overleg wordt gevoerd over tal van onderwerpen, zoals huurbeleid,

jaaractiviteitenplan volgend uit de prestatieafspraken en de duurzaamheidsagenda. De twee leden van de raad, die benoemd zijn namens de huurders wonen periodiek de vergadering bij van de huurdersvertegenwoordiging. Een keer per jaar organiseert Huurdersvereniging Rozenburg een informatieavond voor alle bewoners van Ressor Wonen.

Veel appartementencomplexen hebben een bewonerscommissie, die fungeert als de 'ogen en oren' van een complex. Zowel klantenpanels als bewonerscommissies geven inzicht in waardering en verwachtingen van Ressor Wonen. Zij kunnen ook verbeteringen voorstellen. In een breder kader wordt het jaarlijks huurdersonderzoek van het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH) uitgevoerd.

4.3.2 Openbare verantwoording

De commissie beoordeelt het onderdeel Openbare verantwoording met een 8.

Bij dit onderdeel vindt de toetsing plaats of de gerealiseerde prestaties van de corporatie vermeld staan in een openbare publicatie, en of belangrijke wijzigingen worden toegelicht. De corporatie voldoet aan het ijkpunt. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie pluspunten toe, vanwege:

Ressor Wonen heeft haar prestaties helder en in samenhang uitgelegd in haar jaarverslag, als ook op de website en diverse nieuwsuitingen. Voorts gaat Ressor Wonen met de tijd mee, door hedendaagse communicatiemiddelen toe te passen.

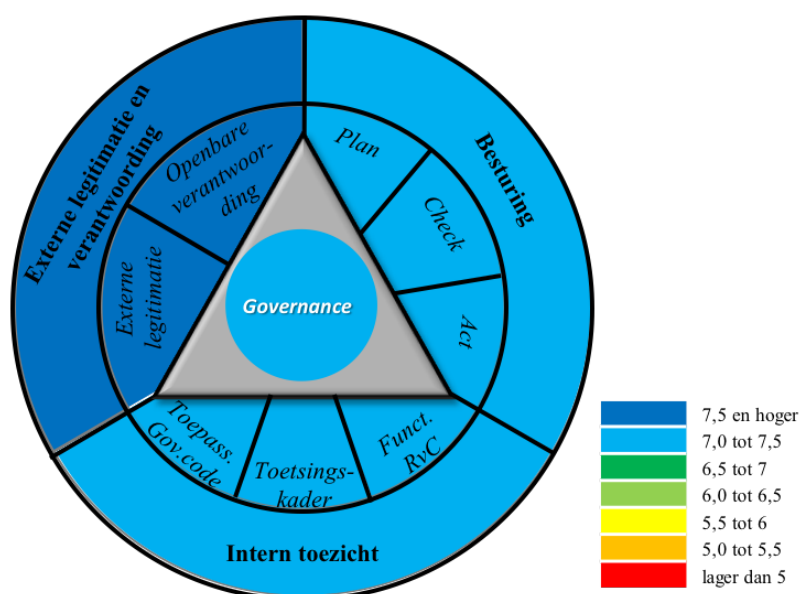
Ressor Wonen legt openbaar verantwoording af over haar presteren door het publiceren van het Strategisch Meerjarenplan en het jaarverslag op de website. In het jaarverslag wordt inzicht gegeven in de prestaties die in het desbetreffende jaar zijn gerealiseerd en worden gemaakte keuzes toegelicht. Ressor Wonen maakt ook ieder jaar een populair jaarverslag met een YouTube-filmpje en op papier met infographics.

Ressor Wonen is open in haar communicatie en benaderbaar voor haar huurders en andere belanghebbenden, en legt ruim voldoende verantwoording over haar prestaties af. De huurders en belanghebbenden worden met nieuwsbrieven geïnformeerd. Met nieuwsitems op de website worden belangstellenden frequent op de hoogte gehouden. Ressor Wonen geeft elk kwartaal een Relatiemagazine uit, dat bij al haar huurders wordt bezorgd, maar ook een groot aantal relaties krijgt dit blad ieder kwartaal toegezonden. Persberichten worden geplaatst in het plaatselijk huis-aan-huis blad 'de Schakel', maar ook in andere dag- en weekbladen.

4.4 Totaalscore voor Governance

De commissie waardeert dit onderdeel gemiddeld met een 7,6.

Meetpunt		Beoordeling cijfer	Gemid- deld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer	
Besturing						
Plan		7,0	7,0	33%	2,3	
Check		7,0				
Act		7,0				
Intern toezicht						
Functioneren RvC	Samenstelling RvC	7,0	7,3	7,1	33%	2,4
	Rolopvatting Toezicht, klankbord etc	8,0				
	Zelfreflectie	7,0				
Toetsingskader		7,0				
Toepassing Governancecode		7,0				
Externe legitimering en verantwoording						
Externe legitimatie		8,0	8,0	33%	2,7	
Openbare verantwoording		8,0				
Governance						7,4



Deel 3 Bijlagen



Bijlage 1: Gerealiseerde prestaties

1. Huisvesting primaire doelgroep																																		
Opgaven	Prestaties			Cijfer																														
Woningtoewijzing en doorstroming				7,2																														
De woningcorporaties verlenen de EU- doelgroep (inkomen tot 34.678, prijspeil 2014) maximaal toegang tot de sociale huurwoningvoorraad (maximale huur €699,48, prijspeil 2014). De woningcorporaties wijzen de vrijkomende woningen toe aan de EU-doelgroep en zullen hierbij voor maximaal 5% gebruik maken van de in de regelgeving vastgestelde uitzonderingen (Woonvisie Regio Rotterdam 2014-2020, p. 35/36). Blijvend voorzien in de huisvestingsbehoefte van de EU-doelgroep. (Convenant 2014) Sociale huurwoningen worden door Ressort Wonen 'passend toegewezen'. Dat houdt in dat minimaal 95% van de woningen die worden aangeboden aan huurtoeslag-ontvangers, een huurprijs heeft onder de zogenoemde hoogste aftoppingsgrens. (Prestatieafspraken 2017)	In de categorie > € 40.349 zijn in 2017 3 (1,6%) huurovereenkomsten afgesloten. Het aantal verhuurde woningen in de geliberaliseerde sector bedraagt 4. Het aantal woningen in exploitatie per 31 december is 2.380. De afname van het aantal verhuureenheden komt door het verkoopbeleid. In de categorie > € 39.874 zijn in 2016 van de vrijgekomen woningen 3 (2,03%) huurovereenkomsten afgesloten. Het aantal verhuurde woningen in de geliberaliseerde sector bedraagt 5.			7																														
	<table><tr><th></th><th>2016</th><th>%</th><th>2017</th><th>%</th></tr><tr><td>Goedkoop <414,02</td><td>464</td><td>19,4</td><td>461</td><td>19,4</td></tr><tr><td>Betaalbaar >414,02- <592,55</td><td>1.328</td><td>55,4</td><td>1.347</td><td>56,6</td></tr><tr><td>Duur >592,55 - <710,68</td><td>491</td><td>20,5</td><td>454</td><td>19,1</td></tr><tr><td>Overig >710,68</td><td>114</td><td>4,7</td><td>118</td><td>4,9</td></tr><tr><td></td><td>2.397</td><td>100</td><td>2.380</td><td>100</td></tr></table>					2016	%	2017	%	Goedkoop <414,02	464	19,4	461	19,4	Betaalbaar >414,02- <592,55	1.328	55,4	1.347	56,6	Duur >592,55 - <710,68	491	20,5	454	19,1	Overig >710,68	114	4,7	118	4,9		2.397	100	2.380	100
		2016	%		2017	%																												
	Goedkoop <414,02	464	19,4		461	19,4																												
	Betaalbaar >414,02- <592,55	1.328	55,4		1.347	56,6																												
Duur >592,55 - <710,68	491	20,5	454	19,1																														
Overig >710,68	114	4,7	118	4,9																														
	2.397	100	2.380	100																														
In de laatste categorie zijn in 2015 van de vrijgekomen woningen 5 (2,78%) huurovereenkomsten afgesloten.																																		
<table><tr><th></th><th>2014</th><th>%</th><th>2015</th><th>%</th></tr><tr><td>Goedkoop <403,06</td><td>389</td><td>16,4</td><td>467</td><td>19,6</td></tr><tr><td>Betaalbaar >403,06- <576,87</td><td>1.373</td><td>57,4</td><td>1.330</td><td>57,3</td></tr><tr><td>Duur >576,87 - <710,68</td><td>541</td><td>21,5</td><td>469</td><td>19,7</td></tr><tr><td>Overig >710,68</td><td>115</td><td>4,8</td><td>116</td><td>4,9</td></tr><tr><td></td><td>2.391</td><td>100</td><td>2.382</td><td>100</td></tr></table>				2014	%	2015	%	Goedkoop <403,06	389	16,4	467	19,6	Betaalbaar >403,06- <576,87	1.373	57,4	1.330	57,3	Duur >576,87 - <710,68	541	21,5	469	19,7	Overig >710,68	115	4,8	116	4,9		2.391	100	2.382	100		
	2014	%	2015	%																														
Goedkoop <403,06	389	16,4	467	19,6																														
Betaalbaar >403,06- <576,87	1.373	57,4	1.330	57,3																														
Duur >576,87 - <710,68	541	21,5	469	19,7																														
Overig >710,68	115	4,8	116	4,9																														
	2.391	100	2.382	100																														
De wijziging in de woningvoorraad van middelduur naar goedkoop wordt veroorzaakt door het relatief grote aantal woningen met een huurprijs tussen de grens 'goedkoop' van ultimo 2014 (€ 389,05)																																		

	en de grens ultimo 2015. Om de zelfde reden is ook een teruggang te zien van duur naar middelduur.	
<i>Borgen voldoende aanbod goedkope huurwoningen voor Rotterdammers met een smalle beurs. (Woonvisie Rotterdam, koers naar 2030, aanpak tot 2020)</i>	<i>Aedes Benchmark Beschikbaarheid en Betaalbaarheid Klasse B</i> Op het onderdeel betaalbaarheid haalt Ressor Wonen een A door de gemiddeld lage huurprijzen. Op het onderdeel beschikbaarheid wordt een C gescoord. Dit komt door de afname van de betaalbare voorraad in 2016 door verkopen.	7
<i>In 2017 zal Ressor Wonen minimaal 70% van de vrijkomende woningen in de sociale voorraad onder de hoogste aftoppingsgrens aanbieden. (Prestatieafspraken 2017)</i>	In 2017 en 2016 zijn alle woningen in de categorie huurprijs < € 710,68 passend toegewezen.	7
<i>Doorstroming ouderen vanuit eengezinswoning om slaagkans van startende gezinnen te vergroten. Dit hangt samen met de beschikbaarheid van woningen voor 55-plussers. (Convenant 2014)</i> <i>Huurders die in 2017 duur scheefwonen wordt door Ressor Wonen de mogelijkheid geboden te verhuizen naar een passende woning. Hulp bij en/of vergoeding van verhuiskosten en dubbele woonlasten wordt uit een daartoe door Ressor Wonen ingesteld fonds verstrekt. Dit fonds is ontstaan uit extra huurinkomsten als gevolg van inkomensafhankelijk huurverhoging 2015 en wordt jaarlijks aangevuld. (Prestatieafspraken 2017)</i>	Scheefwoners -hoge huur bij laag inkomen- en ouderen die doorstromen biedt de corporatie een tegemoetkoming in de verhuiskosten aan. Zo betalen zij geen dubbele huur gedurende maximaal 2 maanden, wordt voor 4 uur verhuisservice bekostigd en aan ouderen wordt een eenmalige vergoeding van € 1.000,- toegekend. Bekostiging wordt uit het 'Woonlastenfonds' gedaan, een fonds met gereserveerde gelden uit de inkomensafhankelijke huurverhoging. Sinds de start in 2015 zijn onder de regeling 'doorstroming ouderen vanuit EGW' 8 senioren huishoudens verhuisd naar een seniorenwoning. Sinds de start in 2015 zijn onder de regeling 'scheefwoners' 7 huishoudens naar een bij hun inkomen passende woning verhuisd.	8
<i>Ten aanzien van directe bemiddeling verwacht Ressor Wonen in 2017 7 woningen toe te wijzen aan urgenten, zoals statushouders. (Prestatieafspraken 2017)</i>	De taakstelling huisvesting statushouders wordt jaarlijks vastgesteld Intakeloket Opvang Statushouders van de gemeente. Er zijn in 2017 7 statushouders gehuisvest in drie appartementen. In 2016 zijn 22 personen gehuisvest. In 2015 zijn 16 statushouders gehuisvest en in 2014 4. Taakstelling is gehaald. Met de gemeente en het COA is overlegd over intensieve woonbegeleiding. Zowel Vluchtelingenwerk Nederland als het wijkteam	7

	begeleiden de statushouders op het gebied inburgering.	
<i>Door nieuwbouw van woningen in het middensegment bieden we een interessant alternatief aan 'scheefhuurders', waardoor doorstroming op gang komt en meer ruimte in de goedkope voorraad ontstaat voor de doelgroep. (Woonvisie Rotterdam, koers naar 2030, aanpak tot 2020)</i> <i>Ressort Wonen beschikt over voldoende ruime (eengezins-)woningen geschikt voor gezinnen maar moet ook constateren dat veel van deze woningen worden bewoond door 1 of 2 pers. huishoudens, veelal 55 plussers. Gewenst behoud en aantrekken van gezinnen vergt doorstroming. Om meer beweging te krijgen op de Rozenburgse woningmarkt worden in 2017 per kwartaal 10 senioren huishoudens door Ressort Wonen actief benaderd met het aanbod om onder aantrekkelijke voorwaarden zoals een verhuisvergoeding, huurgewenning en hulp bij verhuizing, met voorrang te verhuizen vanuit de eengezinswoning naar een passende (55+) woning. (Prestatieafspraken 2017)</i>	De verhuurmedewerkster heeft in 2017 40 ouderen bezocht om te informeren naar hun verhuiscapaciteit en voorwaarden en hulp te bespreken bij eventuele verhuizing. Veel ouderen willen zo lang mogelijk, met eventuele hulpmiddelen, zelfstandig in hun woning blijven. Na het eerste verkennende gesprek laten ouderen zich wel inschrijven als woningzoekenden, maar pas in een later stadium geven zij of zij daadwerkelijk willen verhuizen daadwerkelijk te willen verhuizen. In 2017 zijn 4 ouderenshuishoudens naar een passende 55+ woning verhuisd. De vrijkomende eengezinswoningen zorgen voor doorstroming op de woningmarkt.	8
<i>Faciliteren Hoger Opgeleiden, Midden- en Hogere inkomens en Sociale stijgers. Meer doorstroom-mogelijkheden. Woonvisie Rotterdam, koers naar 2030, aanpak tot 2020</i>	Twee appartementsgebouwen aan de Koninginnelaan/hoek Boulevard. In dit complex van 64 luxere woningen op de locatie aan de Nieuwe Waterweg zijn 20 woningen aangekocht en verhuurd. Ressort Wonen heeft door aankoop van de appartementen het totaalproject mogelijk gemaakt. Het aanbod voor de midden- en hogere inkomens, zowel in de huur als in de koop, is in 2014 toegenomen met 64 woningen. In de Woningwet is aangegeven dat corporaties zich moeten richten op de kerngroep, bestaande uit huishoudens met een inkomen tot € 34.911 (prijsspeil 2015). Ressort Wonen kiest echter bewust eveneens voor behoud van een aantal woningen in het segment middelduur, speciaal voor middeninkomens. Onder andere door vergroten van luxe, uitbreiding plattegrond en	7

	duurzaamheidsinvesteringen in woningen met een huur juist boven de huurtoeslaggrens wordt de keuzevrijheid en aantrekkelijkheid van huurwoningen voor deze groep in stand gehouden. Met name senioren en jonge gezinnen zorgen voor de nodige stabiliteit en vitaliteit in Rozenburg en dat wordt met dit beleid beoogd.	
<i>Jongeren een kans geven huisvesting bieden.</i> (Convenant 2014) <i>Bij de vervangingsopgave in de goedkope voorraad ligt de nadruk op nieuwbouw van kwalitatief goede ouderenwoningen en woningen voor jongeren dan wel studenten.</i> Woonvisie Rotterdam, koers naar 2030, aanpak tot 2020	Het aanbod van 461 woningen onder de kwaliteitskortingsgrens van € 414,02 in de huurtoeslagwet is ruim voldoende om jongeren passend te huisvesten(2017). Bij mutatie worden deze woningen gelabeld als jongerenwoning en wordt voor deze doelgroep geadverteerd. In 2017 werd 9,4% (17 woningen) van de muterende woningen verhuurd aan jongeren onder de 23 jaar. In 2016 werd 10,5% (16) van de beschikbaar gekomen woningen verhuurd aan jongeren. In 2015 was dit 14,5% (28), in percentage minder maar voldoende in aanbod.	7
<i>Voor Brielle wordt rekening gehouden met de Vestia-saneringsmaatregelen, waarbij Brielle zich maximaal inspannt om negatieve gevolgen in de sociale voorraad te compenseren.</i> (Samenwerkingsafspraken Voorne-Putten/Rozenburg 2014-2020)	In 2017 heeft Ressor Wonen een intentie-overeenkomst getekend met gemeente Brielle om met nieuwbouw van sociale huurwoningen een deel van de volkshuisvestelijke opgave in de gemeente Brielle te realiseren. Het gaat om ca. 50 woningen per jaar met een totaal van 250 woningen.	7
<i>In 2017 zal Ressor Wonen minimaal 70% van de vrijkomende woningen in de sociale voorraad onder de hoogste aftoppingsgrens aanbieden.</i> (Prestatieafspraken 2017)	Eerste kwartaal 90%, tweede 90%, derde 92% en >90% in het vierde kwartaal 2017.	7

Betaalbaarheid		7,1
<i>Het huurbeleid van Ressor Wonen in 2017 is gebaseerd op huursombenadering (huurstijging gemaximeerd inflatie + 1%). In de meerjarenbegroting hanteert Ressor Wonen een gematigde huurstijging voor de periode 2017-2020 die neerkomt op een huursom die gelijk is aan</i>	Volgens de visie – Betaalbare huren in duurzame woningen - van Ressor Wonen hoort daar een gematigd huurprijsbeleid bij. Daarom is in overleg met de Huurdersvereniging Rozenburg besloten af te zien van de mogelijkheid om de huren inkomensafhankelijk aan te passen. Per 1 juli 2017 is de huur voor alle woningen met 0,65% verhoogd. In 2016 is besloten de toegestane inkomensafhankelijke huurverhoging gedifferentieerd en beperkt toe te passen. De wettelijke toegestane verhoging voor inkomens lager dan € 34.678 was vastgesteld op 2,1%. Voor inkomens tussen € 34.678	7

<i>inflatie + 0,25%. (Prestatieafspraken 2017)</i> <i>Bij het aanbrengen van energiebesparende maatregelen en bij onderhoudsprojecten wordt door Ressort Wonen gebruik gemaakt van het woonlastenwaarborg. De investering wordt slechts gedeeltelijk doorberekend in de huurprijs. De energetische maatregelen leveren een besparing op de energiekosten, die in de meeste gevallen veel hoger is dan de huurstijging. Wanneer deze besparing niet wordt gerealiseerd garandeert Ressort Wonen dat de huurverhoging met terugwerkende kracht wordt herzien. (Prestatieafspraken 2017)</i>	en € 44.360 was dit 2,6% en de verhoging voor inkomens hoger dan € 44.360 bedroeg 4,6%. De huurstijging voor de laagste inkomensgroep werd echter beperkt tot 0,4% - 0,6%, afhankelijk of de huidige huur lager of hoger dan de streefhuur was. De extra ontvangen huurinkomsten bij hogere huren is gereserveerd voor faciliteren van verhuizingen van huurders die 'duur scheef' wonen naar een beter bij het inkomen passende woning. In 2015 is, na zorgvuldige afweging, besloten om de huren inkomensafhankelijk te verhogen. Het wettelijk toegestane percentage huurverhoging bedroeg 2,5–5%, afhankelijk van het huishoudinkomen.	
<i>Eind 2015 zijn de streefhuurpercentages gecorrigeerd, naar beneden bijgesteld, naar aanleiding van de wijzigingen in het WWS. Vrijkomende woningen van ressort Wonen worden in 2017 aangeboden conform bijgestelde, verlaagde, streefhuurpercentages: gemiddeld 68,5% van de max redelijke huurprijs (DAEB 67,8% niet DAEB 94,8%). (Prestatieafspraken 2017)</i>	Huurbeleid Gezien de wet- en regelgeving (passend toewijzen) en de inkomensontwikkeling in Rozenburg is de ruimte voor het verhogen van huren zeer beperkt. Het huidige streefhuurbeleid ligt (op portefeuilleniveau) dan ook vrijwel gelijk aan de feitelijke huren, die huurders op dit moment betalen. Beschikbaarheid en Betaalbaarheid Klasse B Op het onderdeel betaalbaarheid haalt Ressort Wonen een A door de gemiddeld lage huurprijzen. Op het onderdeel beschikbaarheid wordt een C gescoord. Dit komt door de afname van de betaalbare voorraad in 2016 door verkopen.	7
<i>Betaalbaarheid onder druk, daarom een gematigd en evenwichtig huurbeleid met de visie om te huren de koppelen aan de kwaliteit van de woning. (Convenant 2014)</i>	In overleg met de Huurdersvereniging Rozenburg is besloten af te zien van de mogelijkheid om de huren inkomensafhankelijk aan te passen.	7
<i>Betaalbaarheid en duurzaamheid zijn uitgangspunt bij investeringen in energetische maatregelen, waarbij een deel van de investering wordt</i>	Garantie positief effect op de woonlasten omdat daling van de energiekosten bij het treffen van energetische maatregelen lager is dan de overeengekomen huurstijging. Bij groot onderhoudsprojecten maakt Ressort Wonen gebruik van de woonlasten-waarborg. Door slechts	7

<i>gekoppeld aan afspraken over huuraanpassing op basis instrument Woonlastenwaarborg. (Convenant 2014)</i>	een gedeelte van de energetische maatregelen door te berekenen in de huurprijs en de energiebesparing ten gunste van de huurder te laten komen, geniet de huurder van het voordeel. Tevens wordt garantie afgegeven dat wanneer de besparing niet wordt gerealiseerd, de huuraanpassing met terugwerkende kracht wordt teruggedraaid. Bij geen van de uitgevoerde projecten is een beroep op die garantiebepaling gedaan, hetgeen betekent dat de toegezegde besparing 100% is gerealiseerd.																					
<i>Huurachterstanden en huurderving onder de begroting/norm.</i>	De verlaging van de percentages wordt veroorzaakt door aantrekkende economie, strak incassobeleid, betere opbrengsten huidige incasso/deurwaarderskantoor en inzet van een budgetcoach. <table><tr><td></td><td>2017</td><td>2016</td><td>2015</td><td>NL</td></tr><tr><td>Huurachterstand in % jaarhuur</td><td>0,82</td><td>0.86</td><td>1,05</td><td>1,4</td></tr><tr><td></td><td>2017</td><td>2016</td><td>2015</td><td></td></tr><tr><td>Huurderving in % jaarhuur</td><td>1,41</td><td>1,65</td><td>1,86</td><td></td></tr></table>		2017	2016	2015	NL	Huurachterstand in % jaarhuur	0,82	0.86	1,05	1,4		2017	2016	2015		Huurderving in % jaarhuur	1,41	1,65	1,86		8
	2017	2016	2015	NL																		
Huurachterstand in % jaarhuur	0,82	0.86	1,05	1,4																		
	2017	2016	2015																			
Huurderving in % jaarhuur	1,41	1,65	1,86																			
<i>Zelfstandigheid en zelfredzaamheid in wonen staan centraal, maar kwetsbaren in de maatschappij worden ondersteund in of naar een voor hun passende woonsituatie. Woonvisie Rotterdam, koers naar 2030, aanpak tot 2020</i>	Elke kandidaat-woningzoekende wordt uitgenodigd voor een intakegesprek waarbij niet alleen de gevraagde papieren worden gecontroleerd, maar ook over duurzaamheid en leefbaarheid in en rond de woning wordt gesproken. Er kunnen aanvullende eisen gesteld worden, waaronder screening bij de politie bij vooraf gemerkte complexen en social check op het gebied van schulden.	7																				
<i>Betaalbaarheidsproblemen aanpakken bij de bron en met toepassing maatwerk. (Woonvisie Rotterdam, koers naar 2030, aanpak tot 2020)</i>	In 2017 werd het Regionaal Vangnet beschikbaar gesteld. Dit is een registratie van gerechtelijke vonnissen en ontruimingen, waarna een koppeling plaats vindt met de mogelijke inschrijving van een in eerder stadium ontruimde huurder. Het systeem controleert zelf of geregistreerde in beide systemen voorkomt, zodat eventueel de woningzoekende geblokkeerd kan worden.	7																				
Gemiddelde beoordeling		7,2																				

2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Opgaven	Prestaties	Cijfer
---------	------------	--------

<i>Zelfstandigheid en zelfredzaamheid in wonen staan centraal, maar kwetsbaren in de maatschappij worden ondersteund in of naar een voor hun passende woonsituatie. ((Woonvisie Rotterdam, koers naar 2030, aanpak tot 2020)</i>	In diverse appartementsgebouwen beschikt Ressort Wonen over levensloopbestendige woningen. In de galerijflat aan de Laan van Nieuw Blankenburg worden, voor zover dit nog niet is uitgevoerd, de woningen bij mutatie levensloopbestendig gemaakt. Er zijn in 2017 totaal 32 urgenten geplaatst (in 2016: 12) op de volgende gronden: geweld en bedreiging 3; te hoge woonlasten 8; mantelzorg 1; medisch 3; opvang instellingen 8 en stadsvernieuwing 9. In 2016 zijn totaal 12 urgenten) geplaatst waarvan 3 urgenten gehuisvest op hoge woonlasten, 2 medische gronden, 2 stadsvernieuwing, 4 opvang uit instellingen en 1 resocialisatie. (in 2015: 14) Met Stichting Pameijer zijn afspraken gemaakt voor het leveren van 30 woningen voor begeleid wonen en/of wonen met zorg op afstand. Hiervoor is het complex zijblok Meerpaal beschikbaar gesteld. Afspraken met betrekking tot het leveren van zorg en begeleiding, bewoning, overlast en andere zaken zijn vastgelegd in een samenwerkingsconvenant. De behoefte aan opstelplaatsen voor scootmobielen neemt toe. Door o.a. een garage in de Lekstraat om te bouwen tot opstelplaats wordt in deze behoefte voorzien. Ressort Wonen beschikt over 8-10 volledig aangepaste woningen voor mensen met fysieke beperking, de zogenaamde MIVA woningen. Ressort Wonen beschikt over 756 nultredenwoningen waarvan 500 woningen gelabeld zijn voor de doelgroep 55+. Bij mutatie worden deze woningen voor de daarvoor bestemde doelgroep gelabeld. Belangrijk is de toegankelijkheid van woning en complex. Waar mogelijk worden opstelplaatsen voor scootmobielen geplaatst. (JV 2015)	7
<i>Waar nodig faciliteert Ressort Wonen in 2017 het langer thuis wonen door het aanbieden van (kleine) individuele aanpassingen als verhoogd toilet, beugels, eenhendel mengkranen en/of complex gebonden aanbod. Collectieve aanpassingen op gebied van goede toe-en 6 doorgankelijkheid van complex en volledige aanpassing van woningplattegronden worden</i>	Ressort Wonen heeft zich aangesloten bij het programma Langer Thuis, geïnitieerd door de gemeente Rotterdam. Een van de maatregelen is de inzet van de wens- en wachtlijst bij toewijzing van seniorenwoningen. Op de wens- en wachtlijst kunnen oudere huurders zich inschrijven voor een specifiek complex: als daar een woning vrijkomt worden zij direct geïnformeerd en zo mogelijk bemiddeld. Ook worden er fysieke maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat ouderen daadwerkelijk langer thuis kunnen wonen. Kleine aanpassingen in de woning zoals verlagen van drempels, verhoogd toilet en beugels in de badkamer door en voor rekening van de	7

<i>uitgevoerd in complex de Platen tbv doelgroep ouderen (70+). (Prestatieafspraken 2017)</i>	corporatie worden aangebracht. Ook worden ouderen aangespoord om te verhuizen naar een geschikte gelijkvloerse levensloopbestendige woning. De medewerkers bezoeken ouderen in hun privé-situatie om de mogelijkheden en financiële tegemoetkoming te bespreken. In 2017 zijn in dit kader 40 huisbezoeken afgelegd.	
<i>Ressort Wonen zal in 2017 wederom indien nodig woningen beschikbaar stellen aan woningzoekenden met een indicatie, de zogenaamde (medisch) urgenten. Met huidig aanbod aan ouderenwoningen en specifieke, rolstoeltoegankelijke (Miva en Woonkeur), woningen kan ruimschoots worden voldaan aan de vraag. (Prestatieafspraken 2017)</i>	Op de begane grond in de appartementsgebouwen van Blankenburg en de Vogelbuurt zijn in totaal 8 woningen beschikbaar voor huisvesting van mensen met een lichamelijke beperking. Bij mutatie worden deze woningen aangemeld bij Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond (SUWR). Zij dragen passende kandidaten voor om deze woningen aan te verhuren. In de meeste gevallen zijn dit kandidaten met een urgentie op medische grond.	7
<i>Ressort Wonen realiseert project Elzenlaan, bestaande uit 28 woningen voor zwaardere zorg (en 4 huiskamers). (Prestatieafspraken 2017)</i> <i>Toevoeging van goed toegankelijke, zorggeschikte zelfstandige woningen in alle prijssegmenten. Enerzijds via het doorzetten van de transformatieopgave van traditionele verzorgings- en verpleeghuizen en anderzijds via vervangende nieuwbouw. (Woonvisie Rotterdam, koers naar 2030, aanpak tot 2020)</i>	Het nieuwbouwproject Elzenlaan is eind 2016 opgeleverd en in 2017 werden de 28 appartementen in deze levensloopbestendige woonvoorziening door nieuwe bewoners betrokken. Verhuur en toewijzing vindt plaats door zorginstelling Careyn die ook de zorg verleent.	7
Gemiddelde beoordeling		7,0

3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer		
Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningkwaliteit		7,0

<i>Kwaliteitsverbetering corporatievoorraad. (Woonvisie Rotterdam, koers naar 2030, aanpak tot 2020)</i> <i>Woningen hebben kwaliteit en toekomstwaarde, zowel in energetische zin als door flexibiliteit in de woning en diversiteit in het woningbestand. Als de levensfase, huishoudenssamenstelling of zorgbehoefte van Rotterdammers verandert, kan de woningvoorraad daar goed op inspelen. (Woonvisie Rotterdam, koers naar 2030, aanpak tot 2020)</i>	<i>Aedes Benchmark Duurzaamheid en Onderhoud & Verbeteringen Klasse A</i> Zowel op duurzaamheid als op het onderdeel Onderhoud en Verbeteringen scoort Ressoort Wonen een A. De kosten voor onderhoud liggen boven gemiddeld ten opzichte van andere corporaties. Maar door de lage energie-indexen scoort Ressoort Wonen heel goed in de benchmark. <table><tr><th>Kwaliteit</th><th>2017</th><th>2016</th><th>2015</th></tr><tr><td>Aantal reparatie-verzoeken per woning</td><td>1,39</td><td>1,58</td><td>1,49</td></tr><tr><td>Kosten niet-planmatig onderhoud per woning</td><td>364</td><td>326</td><td>394</td></tr><tr><td>Kosten planmatig onderhoud per woning</td><td>944</td><td>1.053</td><td>1.147</td></tr></table>	Kwaliteit	2017	2016	2015	Aantal reparatie-verzoeken per woning	1,39	1,58	1,49	Kosten niet-planmatig onderhoud per woning	364	326	394	Kosten planmatig onderhoud per woning	944	1.053	1.147	7
Kwaliteit	2017	2016	2015															
Aantal reparatie-verzoeken per woning	1,39	1,58	1,49															
Kosten niet-planmatig onderhoud per woning	364	326	394															
Kosten planmatig onderhoud per woning	944	1.053	1.147															
<i>Ressoort Wonen streeft naar het verminderen woninginbraken door (hernieuwde) inzet PKVW in 2017. Corporatiewoningen waarvan certificaat verloopt in 2017 worden gecontroleerd (501 woningen) en zo nodig voorzien van hang- en sluitwerk volgens huidige normen van het Keurmerk. (Prestatieafspraken 2017)</i>	Ressoort Wonen heeft nagenoeg haar gehele voorraad van het hoogste niveau Politie Keurmerk Veilig Wonen (PKVW) voorzien. Door toekenning van een subsidie vanuit het Ministerie van Veiligheid en Justitie zijn in 2017 meer dan 500 woningen voorzien van een betere kwaliteit hang- en sluitwerk. Voor 2016 betrof het 304 woningen in het kader van planmatig onderhoud.	7																
<i>Rozenburg zet zich in om de komende jaren een daling van de sociale voorraad na te streven om tot een meer evenwichtige verhouding te komen in de differentiatie van het woningaanbod. Sloop van oudere minder gewilde complexen met nieuwbouw is hierbij een reële mogelijkheid. (Samenwerkingsafspraken Voorne-Putten/Rozenburg 2014-2020)</i>	<i>Voor hogere inkomens</i> In 2014 zijn 20 woningen aangekocht uit het complex van 64 luxere woningen op de locatie aan de Nieuwe Waterweg. <i>Voor dementerenden</i> In 2016 is het nieuwbouwproject Elzenlaan opgeleverd met 28 appartementen met levensloopbestendige woonvoorzieningen.	7																

Kwaliteit dienstverlening		8,0
<i>Ressoort Wonen stelt de klant centraal en dat wordt de komende jaren gedaan door: De dienstverlening verder te verbeteren en uit te breiden. Klanttevredenheid: minimaal 7,9 .</i> <i>Voor prestaties op het terrein</i>	De kwaliteit van dienstverlening is van oudsher al van hoog niveau bij Ressoort Wonen. In 2017 behaalde Ressoort Wonen op alle vier openbare onderdelen van de Aedes Benchmark een A, als slechts één van de twee corporaties in Nederland. <i>Aedes benchmark</i> Huurdersoordeel Klasse A. Het huurdersoordeel gaat over de dienstverlening van de corporatie aan de	9

van de dienstverlening wordt gemeten en vergeleken met het KWH/Aedes Benchmark.	huurders. De basis voor de hier gehanteerde score is in geval van Ressor Wonen afkomstig uit het KWH onderzoek 2017. Het oordeel is opgebouwd uit drie deelscores: de dienstverlening bij het verlaten van een woning, het betrekken van een woning en het uitvoeren van reparaties. Ten opzichte van het gemiddelde oordeel scoort Ressor Wonen op alle deelscores A of B. In vergelijking met de scores uit 2016 zijn zowel vertrokken als nieuwe huurders iets minder positief gaan oordelen over de dienstverlening. Daarentegen is het oordeel van huurders met een reparatieverzoek gestegen van 7,5 naar 8,1.	
Betrokken en moderne dienstverlening in een sterk dorp leveren.	<i>Serviceabonnement voor kleine werkzaamheden</i> Onder het wettelijk 'Besluit kleine herstellingen' valt klein onderhoud onder verantwoording en voor rekening van de huurder. Dit onderhoud is af te kopen door een serviceabonnement af te sluiten. Eind 2017 hebben 1.249 (52,5%) huurders een abonnement afgesloten, waarvan 459 abonnementen in de leeftijdscategorie 70+. De openingstijden van het kantoor zijn in 2017 gehandhaafd. Dit is onderwerp van gesprek geweest tijdens het klantenpanel. Ook uit onderzoeken van het KWH scoort onze bereikbaarheid, elke werkdag van 8.30 tot 16.30 uur en 'digitaal 24/7', hoog, waarbij men aangeeft zeer tevreden te zijn met de persoonlijke benadering	7
Energie en duurzaamheid		7,5
Gemiddeld label B 2020. (Landelijk Energieconvenant) De te verrichten inspanningen van Ressor Wonen op gebied van duurzaamheid conform meerjarenbegroting leiden op termijn (in 2021) tot gemiddeld energielabel B (oude systematiek) van haar bezit. (Prestatieafspraken 2017) Project Versnelling 010. Samen met woningcorporaties, bouwbedrijven, een bank en energiebedrijven maken we in het kader van "Versnelling 010" tot en met 2018 tenminste 10.000 woningen energiezuinig waarvan 30% particuliere woningen. Hierdoor kan een gem. Rotterdams huishouden jaarlijks tot 40% besparen op	"Ressor Wonen gaat op groen" is een reeds jarenlang uitgedragen ambitie. Energieprestatie (2020) Ressor Wonen haalt deze prestatie per 2020. Doel 2020 is: 1,36. Ultimo 2017: 1,55 In 2017 is gestart met de renovatie van 135 eengezinswoningen in complex 107, Vogelbuurt. In dit complex is 90% van de bewoners akkoord gegaan met het renovatievoorstel (met huurverhoging) waarbij naast het aanbrengen van dakisolatie op iedere woning 9 zonnepanelen worden aangebracht. Dit is bij alle woningen uitgevoerd. Daarnaast is de mogelijkheid geboden om tegen huurverhoging een zonneboiler te laten plaatsen. Ruim 80 bewoners hebben hier gebruik van gemaakt. Uiteindelijk zullen alle woningen in dit complex een A-label krijgen. In 2016 is dakisolatie aan vier portiekflats in de vogelbuurt (complex 106) uitgevoerd. Bij complex 66 en 106 zijn de thermostaatkranen vervangen. Deze duurzaamheidsmaatregelen zijn in de MJOB opgenomen en hebben een positief effect op de energie index van circa 0,05.	7

de energierekening. (Convenant 2014)		
<i>Zonnepanelen plaatsen voor collectieve verlichting en liften, LED-verlichting in portiek en galerijflats, onderzoek mogelijkheden Warmtenet en faciliteren van Power to Gas.</i> (Convenant 2014) <i>Versnelling duurzaamheid door stimulerende energiezuinig gedrag. Aansluiting op het warmtenet en bevorderen van duurzame energie.)</i>Woonvisie Rotterdam, koers naar 2030, aanpak tot 2020) <i>De gemeente Rotterdam wil werken aan de energietransitie 'van het gas af'. En is blij met de proactieve houding van Ressor Wonen. Gemeente Rotterdam en Ressor Wonen doen gezamenlijk onderzoek naar aansluiting Warmtenet Rozenburg Oost (ca. 650 woningen). De uitdaging is vooral om te komen tot een aantrekkelijke business case ten aanzien van uitrol warmte-netaansluiting in Rozenburg voor Ressor Wonen, de gemeente én voor de betreffende bewoners.</i> (Prestatieafspraken 2017)	In 2014 zijn op appartementsgebouwen zonnepanelen geplaatst: Essendaal 96 panelen ten behoeve van verlichting algemene ruimten. In complex Dr. J.M. den Uylboulevard is LED-verlichting aangebracht. Ook zijn verregaande plannen om andere complexen eveneens hiervan te voorzien. Power2Gas Na een lange voorbereidingstijd is in 2014 het project Power2Gas van start gegaan. Het is een samenwerkingsverband van Stedin, KEMA, Ressor Wonen en gemeente Rotterdam. Een proefproject om overtollige windenergie zodanig te bewerken dat het omgezet kan worden tot synthetisch aardgas. Ressor Wonen, gemeente Rotterdam en Warmtebedrijf BV tekenden in 2017 een intentieovereenkomst over de aansluiting van 650 woningen op het restwarmtenet. Het doel is om uiteindelijk heel Rozenburg aardgasvrij te maken. Er wordt nu onderzocht wat dit betekent in termen van energiemix, vastgoed, kosten, tarieven en fasering.	8
Gemiddelde beoordeling		7,5

4. (Des)investeringen in vastgoed		
Opgaven	Prestaties	Cijfer
NIEUWBOUW		7,0
<i>Mede in verband met het kwantitatieve overaanbod richten partijen zich in eerste instantie op het ontwikkelen van</i>	In 2014 zijn 20 woningen aangekocht uit het complex van 64 luxere woningen op de locatie aan de Nieuwe Waterweg.	7

woningbouwplannen op inbreidingslocaties. <i>Uitbreidingslocaties worden alleen aangewend als het niet mogelijk is om op inbreidingslocaties te voorzien in tekorten aan bepaalde woonmilieus of woningtypologieën. (Woonvisie Regio Rotterdam 2014-2020)</i> <i>Gemeenten en corporaties analyseren de actuele veranderingen in vraag en aanbod van sociale huurwoningen en doen op basis hiervan uitspraken over wenselijke verkoop, nieuwbouw, transformatie, sloop of huurbeleid. (Woonvisie Regio Rotterdam 2014-2020)</i>	In 2016 is het nieuwbouwproject Elzenlaan opgeleverd met 28 appartementen met levensloopbestendige woonvoorzieningen. Het nieuwbouwproject Elzenlaan is eind 2016 opgeleverd en in 2017 werden de 28 appartementen met levensloopbestendige woonvoorzieningen door nieuwe bewoners (zware zorg) betrokken. <i>Samenwerking gemeente Brielle</i> Ressor Wonen en de gemeente Brielle zijn overeengekomen om gezamenlijk de investeringsmogelijkheden voor sociale woningbouw in Brielle te verkennen. Daarbij gaat het om nieuwbouw van circa 50 huurwoningen per jaar met een totaal van 250 woningen.	
<i>Ressor Wonen herontwikkelt (nieuwbouw) in 2017 op locatie Welgelegen 46 sociale huurwoningen worden hier gerealiseerd (MGW) op basis van Woonkeur, doelgroep is ouderen. De woningen zullen levensloopbestendig zijn. Aandachtspunt is de minimale woonoppervlakte van de nieuw te bouwen meergezinswoningen onder de aftoppingsgrens (€629). (Prestatieafspraken 2017)</i>	<i>Nieuwbouw Nieuw Welgelegen</i> Gemeente en Ressor Wonen hebben in 2017 een nieuwe start gemaakt voor de herontwikkeling op eigen terrein van een en daarmee afscheid genomen van de stedenbouwkundig wenselijker, maar financieel taaiere integrale ontwikkeling van sporthal De Rozet (met de eigen positie van Ressor Wonen wat betekent die positie; onhelder zo als het er staat). Blik is nu gericht op het overeenkomen van een anterieure overeenkomst voor ongeveer 44 sociale huurwoningen, per eind eerste kwartaal 2018.	-
SLOOP, SAMENVOEGING		
<i>Geen opgaven.</i>		-
Verbetering bestaand woningbezit		7,0
<i>Investering in 2017 op gebied van vervanging, dan wel verbetering binnen- pakket omvat 148 woningen met een bedrag van € 953.000 en uitvoering van kwaliteitslabels en plattegrondwijzigingen in 28 woningen voor een bedrag van € 615.000. (Prestatieafspraken 2017)</i> <i>Kwaliteitsverbetering/verduurzaming. In periode 2013-2021 wordt een project binnen aanpak – o.a. keukens, douche-en toiletrenovatie in alle woningen uitgevoerd. € 10,7 miljoen</i>	In 2017 zijn bij 160 woningen, bij 4 galerijflats in complex 101 en Rivierenbuurt, de badkamers, toiletten en/of keukens vervangen. In 2016 is binnen-aanpak bij 129 woningen in de Vogelbuurt uitgevoerd. Daarnaast zijn 26 woningen in de Ruyterstraat, Trompstraat en B. van Heldenstraat na de binnen-aanpak opgeleverd. Bij renovatieprojecten worden de huurders nauw betrokken. Vooraf worden plannen besproken met een	7

vanaf 2014. (Prestatieafspraken 2017)	klankbordgroep, waarna informatie-brochures en nieuwsbrieven voor en tijdens de uitvoering van het project aan de huurders worden verzonden. Plannen, projecten en leefbaarheids-activiteiten worden via persberichten gepubliceerd.	
MAATSCHAPPELIJK VASTGOED		
<i>Geen prestatieafspraken gemaakt.</i>		-
VERKOOP		7,5
<i>Afname geleidelijk van de sociale huurwoningvoorraad door verkoop of sloop met nieuwbouw in andere categorie. (Convenant 2014)</i> <i>Per 1-1-2014 zijn 95 woningen gelabeld voor verkoop. (Convenant 2014)</i> <i>Het verkoopprogramma van Ressor Wonen, totaal 119 woningen (in 2017 9 woningen), en liberalisatie van een beperkt aantal sociale huurwoningen zal op termijn leiden tot een vermindering van de sociale voorraad, passend bij een door partijen gewenst evenwicht in lokale woningvoorraad. De vraag of en in welke mate het verkoopbeleid van Ressor Wonen van invloed is op prijsontwikkelingen van koopwoningen lijkt op voorhand niet te beantwoorden. (Prestatieafspraken 2017)</i>	Bij alle terugkoop en verkoop wordt de prijs bepaald aan de hand van gevalideerde taxatierapporten. Woningen uit de terugkoopregeling MGE worden opnieuw aangeboden met de formule "Kopen naar Wens", een koopvorm met uitgestelde betaling tot maximaal 20% afhankelijk van het huishoudinkomen, vrije verkoop of met korting van maximaal 5%. In 2017 werden 25 woningen verkocht. In 2016 zijn 21 woningen verkocht. In 2015: verkoop van 9 woningen. In 2014: 10 woningen verkocht.	7
<i>Verkoop van sociale huurwoningen door Ressor Wonen vindt plaats op basis van "Kopen naar Wens". Deze koopvariant biedt aan lage-en middeninkomensgroep de mogelijkheid tot uitgestelde betaling die afhankelijk van het inkomen kan oplopen tot 20% van de koopsom. In 2017 gaat het om 4 woningen. VvE's, ontstaan als gevolg van verkoop van appartementen, ontvangen dotatie aan reservefonds van € 1000 per appartement t.b.v. toekomstig onderhoud. (Prestatieafspraken 2017)</i>	In 2017 werden 6 woningen onder "Kopen naar Wens"-condities verkocht.	8
Gemiddelde beoordeling		7,2

5. Kwaliteit van wijken en buurten		
Opgaven	Prestaties	Cijfer
LEEFBAARHEID		7,0
Verbetering leefbaarheid, zoals wijkteams en sociale teams (Convenant 2014) Bijdragen aan verbeteren leefbaarheid. Lokaal maatwerk voor 139 woningen in 6 complexen. Aanbod van vrijkomende woningen gekoppeld aan passendheidseisen met economische en/of maatschappelijke binding met Rozenburg. Vooraf screening door coördinator woonoverlast. Aanbod en kwaliteit in segment >€574. (Convenant 2014) De vitaliteit van de gemeenschap in Rozenburg komt onder druk te staan als gevolg van vergrijzing, een stabiliserende bevolkingsgroei en het daarmee samenhangende wegvallen van voorzieningen. Het behoud van vitale gemeenschappen is hier een belangrijke prioriteit met het oog op de basis op orde. De wijze waarop dit vorm krijgt, is integraal van aard, verschilt sterk per kern en is maatwerk. Voor de dorpen Hoek van Holland, Rozenburg en Pernis is een Kleine kernenaanpak voorzien. (Woonvisie Rotterdam, koers naar 2030, aanpak tot 2020)	Ressort Wonen vindt dat bij de opdracht als sociale verhuurder meer hoort dan het verhuren van 'stenen'. Ook de zorg voor woonomgeving en leefbaarheid zijn belangrijk voor het welbevinden van haar huurders. Intensief contact wordt onderhouden met maatschappelijke instellingen, gemeente, jongerenwerk en politie waarbij deze onderwerpen hoog op de agenda staan. In het kader van leefbaarheid wordt in nagenoeg alle appartementencomplexen een huismeester ingezet. Deze heeft een breed scala van werkzaamheden: van controle op schoonmaak, signaleren van gebreken en vandalisme, het zelf uitvoeren van klein onderhoud tot het aanspreken van bewoners en het onderhouden van sociale contacten in het algemeen. De huismeesters houden afzonderlijk in hun kantoren aan de Meerpaal en Laan van Nieuw Blankenburg spreekuur. Tijdens hun rondes door de wijk zijn zij altijd telefonisch bereikbaar. <i>Straatportiers</i> Sinds een reeks van jaren maakt Ressort Wonen jongeren in de leeftijd van 9-12 jaar bewust van een leefbare woonomgeving: schoon, heel en veilig. Onderwerpen zijn: zwerfafval, graffiti, slecht onderhoud, een buurtinterview, hoe mensen leefbaarheid ervaren, etc. Scholieren worden geworven op basisscholen. Klantenpanels worden georganiseerd. Op advies van KWH is in 2017 begonnen met het organiseren van luisterpanels. Onderwerpen als dienstverlening, leefbaarheids-activiteiten, duurzaamheid, groot onderhoud en woningtoewijzing komen aan de orde.	7
<i>Ressort Wonen faciliteert in 2017 bewonersparticipatie, initieert opzet en begeleiding van bewonerscommissies organiseert complexgebonden activiteiten gericht op verbeteren van contact met huurders en huurders onderling en betreft jongeren bij het wonen in meest brede zin in de vorm van het project</i>	Voor een goed reilen en zeilen in de complexen hecht Ressort Wonen veel waarde aan de bewonerscommissies. Met hen wordt gesproken over leefbaarheids-activiteiten zoals het houden van contactmiddagen, schoonmaak-activiteiten/informatiebijeenkomsten.	7

<i>straatportiers.</i> (Prestatieafspraken 2017)																	
WIJK- EN BUURTBEHEER		7															
Reguliere inzet op gebied van in het kader van Buurt bestuurt handhaven of vergroten. (Convenant 2014) <i>Ressort Wonen neemt deel aan 'Buurt Bestuurt'.</i> (Prestatieafspraken 2017)	Blijvende inzet van twee sociale huismeesters. Met Buurt Bestuurt maken bewoners samen een Top-3 van zaken die aangepakt moeten worden in de buurt. Politie, Stadsbeheer en welzijns- of jongerenorganisaties geven vervolgens aan hoe die problemen kunnen worden aangepakt, maar bij elke actie of activiteit geven bewoners aan wat zij ook kunnen wat dragen zij bij: geld, goederen werk ???bijdragen. Ressort Wonen houdt zich sinds 2012 bezig met het zogenaamde tuinenproject. De huismeesters gaan in het voorjaar langs de woningen met een tuin en spreken onze huurders aan als de tuin niet goed onderhouden is en een onverzorgde indruk geeft.	7															
AANPAK OVERLAST		7															
<i>Bijdrage leveren aan vergroten zelfredzaamheid.</i> (Convenant 2014)	Herijking van het Convenant Preventie Huisuitzettingen. <table><tr><td></td><td>2014</td><td>2015</td><td>2016</td><td>2017</td></tr><tr><td>Aanzeg- gingen</td><td>53</td><td>50</td><td>56</td><td>20</td></tr><tr><td>Ontruim- ingen</td><td>17</td><td>8</td><td>10</td><td>10</td></tr></table> De inzet blijft, in samenwerking met het wijkteam en het Meldpunt Preventie Huisuitzettingen (MPH), om het aantal terug te dringen of te voorkomen. Met het MPH is in 2017 een nieuw convenant gesloten. Afgesproken is dat meldingen bij 2 maanden achterstand worden gedaan. Bij elke aanzegging tot ontruiming worden de huurders uitgenodigd voor een gesprek in het kader van het Laatste Kansbeleid. Geprobeerd wordt alsnog een passende betaalregeling af te spreken. In 10 gevallen heeft dit geresulteerd in een probleemoplossende regeling, zodat de huurder in de woning kon blijven wonen.		2014	2015	2016	2017	Aanzeg- gingen	53	50	56	20	Ontruim- ingen	17	8	10	10	7
	2014	2015	2016	2017													
Aanzeg- gingen	53	50	56	20													
Ontruim- ingen	17	8	10	10													
<i>Ressort Wonen streeft naar het verminderen woninginbraken door (hernieuwde) inzet PKVW in 2017. Corporatiewoningen waarvan certificaat verloopt in 2017 worden gecontroleerd (501 woningen) en zo nodig voorzien van hang- en sluitwerk volgens huidige normen van het Keurmerk.</i> (Prestatieafspraken 2017)	Ressort Wonen heeft nagenoeg haar gehele voorraad van het hoogste niveau Politie Keurmerk Veilig Wonen (PKVW) voorzien. Met toekenning van een subsidie vanuit het Ministerie van Veiligheid en Justitie zijn in 2017 meer dan 500 woningen voorzien van een betere kwaliteit hang- en sluitwerk. Voor 2016 betrof het 304 woningen in het kader van planmatig onderhoud.	7															

<i>Ressort Wonen onderschrijft de gewenste integrale aanpak en committeert zich aan het Actieprogramma Woonoverlast en zal waar nodig in 2017 instrumenten als buurtbemiddeling en mediation inzetten. (Prestatieafspraken 2017)</i>	In Rozenburg is het wijkteam actief. Bij een combinatie van problemen of bij ernstige vermoeden van misstanden in gezinnen wordt melding gemaakt. Op deze manier kan vroegtijdig actie worden ondernomen. Te denken valt aan problematiek als drank- en drugsverslaving, opvoedingsperikelen bij tienermoeders en psychische problemen een en ander gaat vaak met huurachterstanden gepaard gaan.	7
<i>Twee sociaal huis-wijkmeesters van Ressort Wonen zijn in 2017 belast met het oplossen van eenvoudige vormen van overlast. Ingeval van ernstige, structurele vormen van woonoverlast volgt interventie door de woonconsulent in samenwerking met de woonoverlast-coördinator van de gemeente. (Prestatieafspraken 2017)</i> <i>Maatwerkaanpak veiligheid en leefbaarheid door wijkconciërges, buurtbemiddeling. (Woonvisie Rotterdam, koers naar 2030, aanpak tot 2020)</i>	De sociale huismeesters worden geïnformeerd over alle zaken die in hun wooncomplexen spelen zodat ook zij adequaat kunnen reageren op eventuele incidenten. Controle op de schoonmaak, reageren op overlast in woning en woonomgeving vragen voortdurend de aandacht. Bij initiatieven van 'Opzoomer Mee' wordt aangesloten of aanvullend gefaciliteerd.	7
<i>Woningeigenaren en bewoners aanspreken op hun verantwoordelijkheid voor een ongestoord woongenot in en om de woning. (Woonvisie Rotterdam, koers naar 2030, aanpak tot 2020)</i>	Om vandalisme rond de jaarwisseling te voorkomen worden door politie en gemeente in samenwerking met de huismeester potentieel gevaarlijke plekken in Rozenburg in kaart gebracht. De ervaring is dat door dit ingezet beleid de jaarlijks terugkerende schade sterk afneemt. Eind 2016 is opnieuw weinig schade rond de feestdagen gemeld.	7
Gemiddelde beoordeling		7,0

Bijlage 2: Positionpaper

Ressort Wonen laat van harte een transparant oordeel vellen over onze feitelijke prestaties sinds 31 december 2014. Dit oordeel wordt opgemaakt door de onafhankelijke visitatiecommissie van Procorp. De commissie baseert haar oordeel in belangrijke mate op de beoordeling door onze belanghebbenden, waaronder gemeente, zorgpartijen en de Huurders Vereniging Rozenburg. De mening van onze omgeving vinden we zó belangrijk, dat wij de visitatiecommissie vragen ook het gesprek te voeren met een groep individuele huurders. Sinds 1 januari 2015 is veel veranderd en ook veel hetzelfde gebleven. Wet- en regelgeving bijvoorbeeld is sterk gewijzigd en intern zijn mensen vertrokken en gekomen. Grote betrokkenheid bij huurders en Rozenburg is gebleven. Vanaf januari 2017 vormt het geactualiseerde Strategisch Meerjarenplan Duurzaam Betrokken onze leidraad. Dat betekent een terugblik op feitelijke prestaties tegen de achtergrond van deels verschillend geformuleerde ambities. En een terugblik door de huidige directeur-bestuurder, op een periode die ik slechts ten dele zelf als onderdeel van Ressort Wonen meemaakte. Met deze Position paper stelt de directeur-bestuurder Ressort Wonen 'anno 2018' voor aan de visitatiecommissie.

Wie zijn we en waar staan we voor?

ONS MISSIESTATEMENT:

Ressort Wonen is dé woningcorporatie van en voor Rozenburg. We zijn er voor Rozenburgers met een smalle beurs. Bij ons staan betaalbare woonlasten, duurzaamheid en betrokken dienstverlening voorop.

Rozenburgers en maatschappelijke partners kunnen rekenen op onze bijdragen aan een duurzaam leefbaar dorp. Onze taakopvatting is breed, passend bij een woningcorporatie. Wij en de mensen die bij ons werken, zijn betrokken en gericht op samenwerking.

Onze organisatie is kapitaalintensief. Er is een groot vermogen belegd in woningen en ander vastgoed. Dit vermogen moet maatschappelijk renderen ('iets opleveren'). Proactief en transparant handelen zijn karaktertrekken die daarbij passen.

We kiezen voor verbondenheid met Rozenburgers en lokale partners. Om lokaal optimaal te presteren, kiezen we bovendien voor samenwerking met collega-corporaties. Uitdagingen buiten Rozenburg gaan we aan als we meer kunnen presteren dan Rozenburg nodig heeft.

ONZE KERNWAARDEN:

Betrokken

We werken bij Ressort Wonen omdat ons hart ligt bij de maatschappelijke waarde van onze volkshuisvestingsorganisatie. Betrokken zijn we bij de Rozenburgse samenleving. We zijn echt lokaal verankerd en willen positief bijdragen aan de verdere versterking van 'ons' dorp. Betrokken zijn we bij individuele huurders als klant én burger – ook als zij het lastig hebben in het leven.

Samenwerkingsgericht

We zijn ons zeer bewust van het belang van samenwerking en kiezen niet voor concurrentie. We zijn open over onze drijfveren en belangen en zijn benieuwd naar die van de ander(en). Vervolgens zoeken we steeds het gemeenschappelijk doel en optimum. We kennen de

mensen en organisaties in Rozenburg en kunnen verbindingen leggen. Partners weten waar we voor staan en kunnen op ons rekenen. We zoeken de samenwerking met collega-corporaties van gelijke aard en schaal als dat helpt ons verder te ontwikkelen.

Proactief

We spelen tijdig in op ontwikkelingen in Rozenburg, in de woningmarkt en in beleid. Proactief gaan we om met veranderingen: 'Ja, én...' ligt ons voor in de mond, 'Ja, maar...' veel minder. We geloven dat voorkomen beter is dan genezen. We vertrouwen daarbij niet alleen op feiten, maar laten ook ons gevoel en verstand bepalen wanneer we in actie komen. Daarbij luisteren we alert naar wat de omgeving ons vertelt.

Transparant

We zijn een open boek voor onze huurders en partners. Het vroegtijdig betrekken van anderen bij onze keuzes en werkwijzen is voor ons vanzelfsprekend. We vragen dat ook van onze partners. We verantwoorden ons gevraagd en ongevraagd over de afwegingen die we maken; ook als die mede bepaald zijn door overtuigingen.

Wat willen we bereiken en hoe staan we er voor?

Duurzaam Betrokken beschrijft onze strategische speerpunten. We geven bondig weer wat deze zijn, wat daarbij sterkten van Ressor Wonen zijn en waarin we ons willen ontwikkelen. Vervolgens beschrijven we enkele opvallende, bereikte én nog niet bereikte volkshuisvestelijke doelstellingen en streefwaarden.

ONZE STRATEGISCHE SPEERPUNTEN

Betaalbaar huren in duurzame woningen

We blijven een gematigd huurprijsbeleid voeren en intensiveren het energetisch verduurzamen van de woningvoorraad. Dat is de directe bijdrage aan goed en betaalbaar wonen die van Ressor Wonen verwacht mag worden. We zetten actief en creatief onze mogelijkheden in om betalingsproblemen van individuele huurders te voorkomen of op te lossen. We intensiveren aandacht voor energiezuinig gedrag en duurzame collectieve energieopwekking.

Sterk aan Ressor Wonen: financiële positie, kennis en ervaring met technisch verduurzamen.

Te ontwikkelen bij Ressor Wonen: nog actiever en creatiever worden, ervaring opdoen met duurzaam gedrag en collectieve opwekking.

Betrokken en moderne dienstverlening in een sterk dorp

Onze dienstverlening voor klanten is van hoog niveau en we streven ernaar dit op onderdelen nog iets te verbeteren. De echt grote opgave is om persoonlijker en met (nog) meer betrokkenheid met huurders samen te werken. We betrekken bewoners eerder bij plannen, zoeken de ruimte voor co-creatie en experimenteren met zelfbeheer. We doen voortaan aan Participatie en vragen wat bewoners zelf willen en kunnen bijdragen. De eigenheid en kracht van het dorp ondersteunen we met kansen voor jonge Rozenburgers. We betrekken Rozenburgers bij het met verstand verhuren aan nieuwkomers. We benutten elke centimeter regelruimte om bij te dragen aan de leefbaarheid in het dorp. Tegelijk zetten we flinke stappen om belangrijke dienstverlening aan onze klanten ook 24/7 digitaal aan te bieden. We digitaliseren omdat we een organisatie 'van nu' zijn, waarbij we digitale dienstverlening bieden naast persoonlijk contact in Rozenburg.

Sterk aan Ressor Wonen: basiskwaliteit van dienstverlening is van hoog niveau, we zitten dicht op het dorp.

Te ontwikkelen bij Ressor Wonen: actiever en creatiever in de leefwereld samenwerken met bewoners. ICT-volwassenheid van Ressor Wonen is nog onvoldoende.

Op vol vermogen volkshuisvestelijk presteren

De focus ligt op Rozenburg en we intensiveren de inzet van ons vermogen om hier volkshuisvestelijk te presteren, met name op de gebieden duurzaamheid en leefbaarheid. We ondersteunen volledig de Kleine Kernenaanpak van gemeente Rotterdam. Ressor Wonen kan echter meer dan Rozenburg op lange termijn nodig heeft en vraagt. 'Gouden kranen in Rozenburg' zijn géén volkshuisvestelijke prestatie. We hanteren daarom ons afwegingskader om volkshuisvestelijk vermogen te laten renderen met investeringen in Voorne Putten en/of Rotterdam.

Sterk aan Ressor Wonen: de gezonde financiële positie, ervaring in Rozenburg.

Te ontwikkelen bij Ressor Wonen: organisatieverandering bij uitbreiding van werkgebied, zodat we dichtbij én 'op afstand' kunnen werken.

Waar staan we nu?

Heel veel ging al goed bij Ressor Wonen en verdiende het om gekoesterd te worden in de geactualiseerde strategie Duurzaam Betrokken. Naar objectieve maatstaven zijn we financieel kerngezond; heeft de woningvoorraad een hoge technische en energetische kwaliteit; worden we gemiddeld genomen hoog gewaardeerd door huurders en belanghebbenden. (Te) kort door de bocht is dit zichtbaar in oordeelsbrieven, de vorige visitatie, KWH-scores en 'viermaal-A' in de meest recente Aedes Benchmark. En het kan altijd beter!

OM TE ZORGEN VOOR BETAALBAAR HUREN IN DUURZAME WONINGEN..

Zijn we de afgelopen 2 jaren flink actiever geworden. Bijvoorbeeld om betalingsproblemen te voorkomen of op te lossen. Dat mag nog wel creatiever en meer in aansluiting op de leefwereld van huurders. We zijn heel veel actiever geworden in energetisch verduurzamen van de woningen. Bijvoorbeeld door projecten in de planning naar voren te halen, met de opschaling van gebruik zonneboilers, en met de 100% deelname van huurders van complex Vogelbuurt als prachtige nieuwe norm. Creatiever zijn we ook in de toegepaste technische oplossingen en de invloed van bewoners. We hebben een hoger bewustzijn en intensievere communicatie om duurzaam gedrag te stimuleren. Maar slaagden er niet in energicoaches te werven onder Rozenburgers.

Wel is ons 'duurzame toekomst voor Rozenburg'-verhaal, geland in de Kleine Kernenaanpak van gemeente Rotterdam en in het lokale politieke gesprek. Dat is van belang om de relatief kwetsbare woningmarktpositie van Rozenburg tegemoet te treden. Mede door ons initiatief is Rozenburg een pilotgebied voor de energietransitie geworden. We kunnen nauwelijks wachten tot we de eerste 650 huurwoningen aansluiten op het Restwarmtenet. En erkennen tegelijkertijd dat dit complexe en taaie materie is. We zijn blij dat ons pleidooi voor een vorm van collectief lokaal eigenaarschap in de concessie voor het nieuwe windmolenpark in Rozenburg is geland. We hebben tegelijkertijd nog nauwelijks een idee welke rol wij kunnen vervullen bij het realiseren van dit lokaal eigenaarschap. We vinden dat we tijd verloren hebben in de herstructurering van het complex Welgelegen.

OM TE ZORGEN VOOR BETROKKEN EN MODERNE DIENSTVERLENING IN EEN STERK DORP

Blijft de organisatie, ook bij hele mooie KWH-scores, gedreven de dienstverlening verder te verbeteren. Bijvoorbeeld bij de first-time fix. We zetten mooie, inspirerende stappen in het eerder en op een hoger niveau van de participatieladder betrekken van bewoners. Ook dit doen we vanuit de overtuiging zo een (deel)antwoord te hebben op de potentieel bedreigende trends voor Rozenburg. We werden echt positief verrast door de toegevoegde waarde van de huurders bij de aannemersselectie voor het Resultaat Gericht Samenwerken-contract bij complex Blankenburg. We pasten onze plannen aan naar de individuele wensen van bewoners in complex Rivierenbuurt. De mening van onze klankbordgroepen doet er echt toe bij planmatige onderhoudsprojecten, bij de nieuwe huisstijl en verbouw van kantoor en de ontwikkeling van de nieuwe website. We zijn uit de kramp gekomen dat 'niets meer mag van minister Blok' en sluiten beter aan op bewonersinitiatieven. Bijvoorbeeld bij de inrichting van de scootmobiel-stalling in complex Lekstraat, schilderonderhoud van de bergingsruimte in complexen Blankenburg en Meerpaal en het plaatsen van AED-toestellen aan de Langeplaat en Woontoren Hooge Huys. De huisvesting van kwetsbare huurders is bij ons in goede handen, zoals de woonvoorzieningen voor cliënten van Careyn en Pameijer laten zien. We hebben - bewust- kleine stappen gezet in digitalisering en automatisering. Bijvoorbeeld met digitale woningopname. Maar beschouwen ons zelf nog als ICT-onvolwassen. Komend jaar willen we een groeispurt doormaken met de lancering van een nieuwe website met klantenportaal.

OM OP VOL VERMOGEN VOLKSHUISVESTELIJK TE PRESTEREN...

Hebben we bewust de inzet van vermogen verhoogd. Met name door 'sneller, meer en beter' vastgoedonderhoud en verduurzaming/verbeteringsprojecten in Rozenburg uit te voeren. Met veel draagvlak bij onze belanghouders hebben we de eerste stappen gezet om ook buiten Rozenburg te gaan presteren. Met de intentieovereenkomst met gemeente Brielle voor 250 nieuwe sociale huurwoningen als tussenresultaat. We zijn hier enthousiast over en ons ervan bewust dat dit onze manier van werken zal veranderen.

EN ZIJN WE DAAR TEVREDEN OVER?

Volmondig; JA! Blij dat het zo goed gaat. En ook trots dat we daar allemaal onze steen aan bijdragen. Maar we rusten niet op onze lauweren. We beschouwen de prestaties tot aan vandaag als de nieuwe norm voor morgen. Daarop willen we verder bouwen. Wat zijn de grote volkshuisvestelijke prestaties voor de komende tijd? Verduurzaming 2.0 combineren met betaalbaarheid in Rozenburg. En bijdragen aan betere beschikbaarheid in Brielle. We moeten gestaag door ontwikkelen in bewoners Participatie en ICT-volwassen dienstverlening aan huurders. Organisatorisch is er nog veel voordeel voor Rozenburg te behalen uit een effectievere samenwerking met gemeente Rotterdam. Bijvoorbeeld om de lange termijn trends voor Rozenburg met de Kleine Kernenaanpak tegemoet te treden. Wij zullen daarbij eerst naar ons zelf kijken. En blijven investeren in die samenwerking. Intern zal gestaag de professionaliteit moeten door ontwikkelen. We moeten nog meer een lerende organisatie worden met een proactieve, creatieve familiecultuur. Op onderdelen gaan we de uitdaging aan in intensievere samenwerking met collega corporaties.

Concluderend: op dit moment tevreden en trots, en gedreven vanaf morgen nog betere prestaties te leveren. We zijn benieuwd wat we kunnen leren van deze visitatie.

Bijlage 3: Bronnenlijst

Algemeen

- Positionpaper

Presteren naar opgaven en ambities

- Jaarplannen 2014-2017
- Strategisch Meerjarenplan 2014-2018
- Strategisch Meerjarenplan "Duurzaam Betrokken"
- Strategische visie, zie meerjarenplan
- Begrotingen en MJB's
- Afdelingsplannen
- Activiteitenoverzicht 2017 prestatieafspraken
- Bod van Ressort Wonen aan de gemeente Rotterdam
- Prestatieafspraken met de gemeente Rotterdam
- Convenant samenwerking Gemeente Rotterdam
- Verslagen bestuurlijk overleg over de prestatieafspraken
- Verslagen stuurgroep/monitoring/themabijeenkomsten
- Woonvisie Gemeente Rotterdam
- Gebiedsplan Rozenburg
- Jaarverslagen 2013 - 2017, volkshuisvestingsverslagen
- Leefbaarheidsmonitor
- Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen)
- Uitslagen (digitale) klantenpanels en luisterpanels
- Strategisch voorraadbeleid - portefeuilleplan
- Huurbeleid
- Verkoopbeleid en -programma
- Afspraken met andere belanghebbenden
- Sloopreglement
- Hennepconvenant

Presteren volgens belanghebbenden

- Samenwerkingsovereenkomst Huurdersvereniging Rozenburg en Ressort Wonen
- Diverse zienswijzen van gemeente en huurdersorganisaties
- Documenten met opvattingen van overige belanghebbenden, zoals zorg- en welzijnsinstellingen
- Verslagen van overleg met huurdersvertegenwoordiging
- Verslagen van overleg met overige belanghebbenden
- Verslagen uitkomsten onderzoek (huurders en overige belanghebbenden)
- Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden

Presteren naar vermogen

- Publicaties CFV: continuïteitsbrief en solvabiliteitsbrief
- Autoriteit woningcorporaties Toezichtbrieven
- CiP 2014- 2017
- Corporatiebenchmarkcentrum: overzicht kengetallen en verloop daarin
- WSW: beoordelingen, cijfermatig perspectief en de uitslagbrief jaarrekeningen en jaarverslag
- Jaarrekeningen en jaarverslagen
- Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen
- Cashflowoverzichten Ressort Wonen
- Kwartaalrapportages (zie tussentijdse rapportages)
- Financieringsstrategie
- Position papers financiële onderwerpen
- Managementdocumenten financiële risico's en scenario's en visie op vermogensinzet
- Scheidingsvoorstel DAEB eb niet-DAEB
- Van accountant; managementletters, verslagen en brieven
- Eigen stukken betreffende investeringsbesluiten, financiële sturing en efficiency
- Treasurystatuut
- Investeringsstatuut

Governance

- Documenten over alle opgaven
- Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties
- Toezicht- en toetsingskader
- Visie op toezicht en besturen
- Bestuursreglement
- Reglement financieel beleid en beheer
- Documenten remuneratie
- Investeringsstatuut
- Documenten Aw Governance inspectie
- Documenten over toezicht, inclusief agenda
- Notulen vergaderingen raad van commissarissen
- Profielschets van de raad van commissarissen
- Statuten, overige reglementen
- Zelfevaluatieverslagen
- Integriteitscode
- Klokkenluidereglement

Bijlage 4: Geïnterviewde en geënquêteerde belanghebbenden

Directeur-bestuurder

Frans Desloover

Raad van Commissarissen

Ellen Bal, voorzitter

Walter Reurink

Reinier van der Kuij

Managementteam

Jacques Anthonissen

Marlous Vos

Perry van Zetten, controller

Personeelsvertegenwoordiging

Piet van Seters

Jaco Witvliet

Lies Sonneveld, rondleider

Gemeente Rotterdam

Ferry Pronk, accountmanager

Frank Schelllenboom, oud-voorzitter Gebiedscommissie

Marjon McElligott, oud-vice-voorzitter Gebiedscommissie

Huurdersvereniging Rozenburg

Johan de Groot, voorzitter

Leo van Kooij, secretaris

Leendert Klem, penningmeester

Collega-corporaties

Anja van der Sijde, de Zes Kernen

Marcel Korthorst, Wooncompas

Daphne Pieters, Wonen Midden-Delfland

Zorg- en welzijnsinstellingen

Margreet Tuk, Pameijer

Leon Rook, Pameijer

André Vermaas, Careyn

Politie

Annet de Jonge, chef politie eenheid Rozenburg

Richard Verboeket, wijkagent

Bijlage 5: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen



ir. H.P.M. (Leny) Braks-Langenkamp

Na haar studie Technische Bedrijfskunde aan de TUE is Leny Braks haar loopbaan begonnen bij PTT Post BV. Ze heeft daar functies vervuld in het lijnmanagement en bij new business development. In 2000 heeft Leny de overstap gemaakt naar het maatschappelijk veld. Ze heeft zeven jaar bij een woningcorporatie in Breda gewerkt, als manager Wonen en procesmanager herstructurering. Sinds 2008 werkt zij als zelfstandig interimmanager en adviseur. Ze heeft de afgelopen 10 jaar diverse opdrachten uitgevoerd voor gemeenten, woningcorporaties en maatschappelijke instellingen in onderwijs en welzijn. De gemeente Tilburg en welzijnsinstelling ContourdeTwern hebben haar meerdere keren ingezet.

Kenmerkend voor haar interim-opdrachten is dat het gaat om (samenwerkingsverbanden van) organisaties waar medewerkers zich in een transitie begeven. Die transitie kan extern of intern zijn geïnitieerd. De rol van Leny is om mensen een nieuw perspectief te bieden en ze daarin op weg te helpen. Daarnaast is Leny Braks werkzaam als toezichthouder/commissaris bij twee woningcorporaties en als visitator.

Met haar bedrijfskundige achtergrond en analytisch vermogen is zij in staat snel complexe situaties te doorgronden en te vertalen naar concrete oplossingsrichtingen. Door de brede range aan opdrachten is zij in staat zich goed te verplaatsen in de perspectieven van de diverse stakeholders. Van nature brengt zij graag verbindingen tot stand tussen mensen en tussen organisaties. Kenmerkende eigenschappen zijn: analytisch, gedreven, enthousiasmerend, samenbindend, coachende managementstijl, integrale aanpak, resultaatgericht.



Marije Buursink-van Benthem

Marije Buursink werkt als zelfstandig interimmanager en adviseur voor woningcorporaties, zorg en overheid, met haar achtergrondkennis Sociale Geografie. Zij heeft ruime ervaring op het gebied van vastgoed, bedrijfsvoering, organisatieveranderingen en communicatie. Momenteel werkt zij onder meer voor TBV Wonen te Tilburg met als taken: organisatie- ontwikkeling gericht op het verhogen van werktevredenheid door meer eigenaarschap te realiseren en processen scherp te definiëren en te organiseren. Daarnaast is tevens een speerpunt het verbeteren van de vastgoedsturing door het implementeren van assetmanagement.

Zij is lid van de Raad van Commissarissen van Woonlinie te Woudrichem en voorzitter van het bestuur Stichting Stadscamping Tilburg.

Marije heeft directiefuncties bekleed bij BrabantWonen met als taak veranderprocessen te benoemen en te implementeren. Bij de gemeente Tilburg was zij opdrachtgever voor zeer uiteenlopende complexe sociale en fysieke beheer- en ontwikkelprojecten, zoals herstructureringen, gebiedsontwikkelingen en wijkontwikkelplannen.

Marije denkt en werkt van buiten naar binnen. Zij maakt scherpe analyses en heeft het vermogen mensen in beweging te krijgen. Verbinden, aandacht, optimisme en humor typeren haar. Zij is een bruggenbouwer die zich thuis voelt bij complexe (samenlevings-) vraagstukken.

Door haar werkervaring binnen de corporatiesector en de commerciële dienstverlening kan Marije bij visitaties snel tot de kern komen en schakelen tussen interne en externe belangen en ambities. Als visitator wil Marije een eerlijk en realistisch beeld van de woningcorporatie geven en de eventuele attentie- en verbeterpunten helder maken. Met de visitaties wil zij bereiken dat woningcorporaties nog meer inzicht krijgen in hun functioneren en gemotiveerd worden om zich steeds verder te verbeteren en succesvol te worden.



drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE

Gérard van Onna studeerde Fiscale Economie aan de Universiteit Tilburg, waarna hij meer dan tien jaar heeft gewerkt bij belastingadvieskantoren, zoals Deloitte en Ernst & Young. Binnen Ernst & Young Belastingadviseurs maakte hij deel uit van de branchegroepen vastgoed en woningcorporaties. Hij heeft zijn vastgoedkennis verder verbreed en verdiept met de studie Master of Real Estate (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam (Amsterdam School of Real Estate).

Hij kan bogen op een brede ervaring met vastgoedgerelateerde vraagstukken op financieel, fiscaal en juridisch terrein, zoals het reorganiseren, structureren, begeleiden en uitvoeren van complexe transacties bij (middel-) grote nationale en internationale ondernemingen en woningcorporaties. Daarnaast voerde hij vele due diligence- onderzoeken uit bij vastgoed-gerelateerde ondernemingen. Tevens heeft hij interim- opdrachten bij woningcorporaties uitgevoerd.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.



mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE

Léon Hulsebosch studeerde Nederlands Recht aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam. Hij heeft daarna jarenlange ervaring opgedaan met onroerendgoedbeleggingen, zoals woningen en commercieel vastgoed bij het Vastgoed Investment Centre van Aegon Nederland. Na zijn postdoctorale opleiding vastgoedkunde (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam 'Amsterdam School of Real Estate' (1991) werd hij lid van het Management Team van Fortis Vastgoed Beleggingen, verantwoordelijk voor de verwerving van beleggingsvastgoed voor institutionele en particuliere beleggers.

Uitgebreide ervaring heeft hij in het coördineren van complexe aankoopprocessen zoals de overname van (omvangrijke) vastgoedbeleggings- en ontwikkelingsportefeuilles, al dan niet in vennootschapsstructuren, de initiëring en (mede)projectontwikkeling en realisatie van zowel woningbouwprojecten als commercieel vastgoed en het voor beleggers beheersen en managen van de daaraan verbonden risico's.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING

Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

Plaats: Zeist

Datum: 29 maart 2018

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. verklaart hierbij dat de visitatie van

WONINGSTICHTING RESSORT WONEN

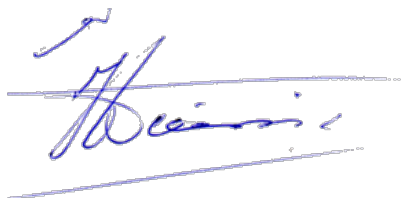
in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee jaren voorafgaand aan de visitatie heeft Coöperatieve vereniging Procorp U.A. een enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie zal Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Namens Coöperatieve vereniging Procorp U.A.



mr. H. Wilbrink

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. • 1e Hogeweg 198 • 3701 HL Zeist
E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING VISITATOREN

Plaats: Zeist

Datum: 11 april 2018

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

WONINGSTICHTING RESSORT WONEN

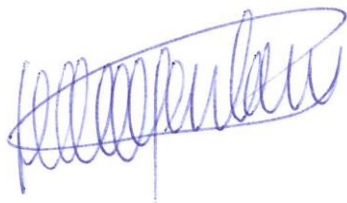
verklaren hierbij dat de maatschappelijke visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

De leden van de visitatiecommissie hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

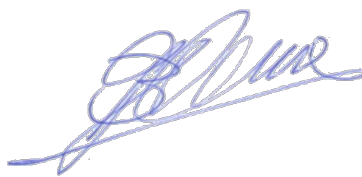
In de vier jaren voorafgaand aan de visitatie hebben de leden geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie de leden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij de corporatie.

Voorzitter van de visitatiecommissie



ir. H.P.M. Braks-Langenkamp

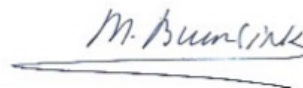


drs. G.B.J. van Onna MRE

Secretaris van de visitatiecommissie



mr. L.J.M.G. Hulsebosch MRE



M. Buursink- van Benthem