



# Visitatierapport

Woonplus Schiedam

2017-2020



**13 december 2021**

**Visitatiecommissie**

Jan van der Moolen, voorzitter

Miranda Rovers, visitator

Evelien van Kranenburg-Haagsma, secretaris

## Voorwoord

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

Vanaf 1 juli 2015 geldt voor alle corporaties de verplichting zich tenminste één keer per vier jaar te laten visiteren. Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt dit al sinds januari 2007. Die visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities in de visitatieperiode af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de Governance, waarbij gekeken wordt naar de strategievorming en de sturing, de maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen en de externe legitimatie en verantwoording.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die op 1 juli 2009 is opgericht, heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Een visitatie wordt uitgevoerd volgens de vaste visitatiemethodiek van SVWN. Dit is "Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties", versie 6.0.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Woonplus over de periode 2017-2020. Woonplus heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid die de Aw heeft gegeven om de visitatie maximaal 6 maanden uit te stellen.

## Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties</b>	<b>5</b>
<b>1      <b>Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties</b></b>	<b>6</b>
1.1    Woonplus Schiedam	6
1.2    Terugblik op de vorige visitatie	7
1.3    Recensie	7
1.4    Integrale scorekaart	11
1.5    Samenvatting	11
1.6    SWOT	13
<b>Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief</b>	<b>14</b>
<b>2      <b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b></b>	<b>15</b>
2.1    Beoordelingskader	15
2.2    Beschrijving van de prestatieafspraken	15
2.3    Relevante ontwikkelingen	16
2.4    Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	16
2.5    Beoordeling feitelijke prestaties	20
2.6    Beoordeling van de ambities	22
2.7    Bewonderpunten en verwonderpunten	24
2.8    Totale beoordeling opgaven en prestaties	25
<b>3      <b>Presteren volgens Belanghebbenden</b></b>	<b>26</b>
3.1    Beoordelingskader	26
3.2    Werkwijze	26
3.3    Belanghebbenden in het werkgebied	26
3.4    Belanghebbenden over Woonplus	27
3.5    De reputatie van Woonplus	32
3.6    Bewonderpunten en verwonderpunten	33
<b>4      <b>Presteren naar vermogen</b></b>	<b>34</b>
4.1    Beoordelingskader	34
4.2    Relevante ontwikkelingen en oordeel externe toezichthouders	34
4.3    Een nadere analyse van de variabelen	34
4.4    Vermogensinzet	36
4.5    Bewonder- en verwonderpunten	37
<b>5      <b>Governance</b></b>	<b>38</b>
5.1    Beoordelingskader	38
5.2    Korte beschrijving governance-structuur	38
5.3    Relevante ontwikkelingen	38
5.4    Strategievorming en sturing op prestaties	38
5.5    Maatschappelijk oriëntatie raad van commissarissen	41
5.6    Externe legitimering en verantwoording	42
5.7    Bewonderpunten en verwonderpunten	43
5.8    Totale beoordeling Governance	44
<b>6      <b>Bijlagen</b></b>	<b>45</b>

Positionpaper	46
Factsheet maatschappelijke prestaties	49
Overzicht geraadpleegde personen	59
Korte cv's visitatoren	61
Onafhankelijkheidsverklaringen	62
Meetschaal	64
Werkwijze visitatiecommissie	65
Bronnenoverzicht	66
Beoordeling samenwerking tripartiteoverleg	67
Reputatie-Quotient	68
Definiëring netwerken Pieterjan van Delden	69
Uitgebreid overzicht prestaties	70

## **Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties**

# 1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

## 1.1 Woonplus Schiedam

Woonplus Schiedam is een woningcorporatie met ongeveer 11.000 huurwoningen in de gemeente Schiedam.

Als maatschappelijk betrokken vastgoedonderneming zorgt Woonplus Schiedam voor een passende woning door mens, woning en woonomgeving zo op elkaar af te stemmen dat voor huurders ontwikkeling mogelijk is. Woonplus Schiedam richt zich voornamelijk op het bieden van betaalbare huisvesting voor Schiedammers. Daarom optimaliseren zij hun bezit en blijven daarnaast investeren in goede, betaalbare en gevarieerde huisvesting. Op deze manier tracht Woonplus haar doelgroep en de overige inwoners van Schiedam de mogelijkheid te bieden om wooncarrière te maken in hun eigen buurt, wijk of stad. Hierbij wordt ook goed gelet op de kwaliteit van de leefomgeving.



Het volledige bezit van Woonplus ligt in de gemeente Schiedam. De gemeente Schiedam is gelegen in de provincie Zuid-Holland tussen Rotterdam en Vlaardingen. Schiedam is daarmee onderdeel van de metropoolregio Rotterdam – Den Haag. Per 1 juli 2021 heeft de gemeente Schiedam bijna 80.000 inwoners.

Woonplus maakt jaarlijks prestatieafspraken met de gemeente en de huurdersvertegenwoordiging.

Belangrijke thema's die spelen in de woningmarkt waarin Woonplus werkt zijn de leefbaarheid en diversiteit in diverse wijken en buurten en de krapte op de woningmarkt. Er ligt een behoorlijke herstructureringsopgave en daarbij is er ook op het gebied van duurzaamheid nog een behoorlijke opgave.

De dagelijkse leiding van Woonplus is in handen van de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder legt verantwoording af aan een raad van commissarissen, bestaande uit vijf leden. Er zijn ultimo 2020 94,08 fte werkzaam bij Woonplus naast 15,95 fte aan inhuurkrachten.

## 1.2 Terugblik op de vorige visitatie

De vorige visitatie van Woonplus betrof de periode 2012 – 2016. Het rapport werd opgeleverd in mei 2017. Opvallend was dat Woonplus in de vorige visitatieperiode twee reorganisaties doorvoerde, twee ondernemingsplannen kende en toch op alle onderdelen beter scoorde dan in de visitatie over de jaren 2008 – 2011. Aan die ontwikkeling ging vooraf dat de voorgenomen ambities in 2013 financieel niet haalbaar bleken. Een verbeterplan moest van de externe toezichthouder worden opgesteld en er kwam verscherpt toezicht waarbij vervolgens nadrukkelijk voor minder sloop – nieuwbouw werd gekozen en voor meer onderhoud en renovatie. Een nieuwe koers was nodig: passend bij de financiële mogelijkheden. Bovendien moest een aantal medewerkers (30 fte) vertrekken om te komen tot een efficiëntere manier van werken en werd een nieuwe Woningwet ingevoerd. Dat alles heeft veel gevraagd van de organisatie en haar medewerkers. Als sterke punten werden in het vorige rapport genoemd de betaalbare huisvesting, de betrokken en bevlogen medewerkers en de grote inzet op het sociale domein. Op alle vier de onderdelen werden ruime zevens gescoord. De belanghouders waardeerden de prestaties van Woonplus ondanks de turbulente periode. Woonplus had in hun ogen een sociaal gezicht en was altijd aanspreekbaar en bereid mee te denken of te investeren als dat gevraagd werd.

De commissie gaf destijds ook aandachtspunten voor de toekomst. Er moest geïnvesteerd worden en vooral de duurzaamheidsopgave verdiende aandacht. Om de investeringscapaciteit te vergroten, moest gekeken worden naar mogelijkheden van samenwerking en matching. Woonplus moest vervolgens ook nadrukkelijker positie innemen in Schiedam en daarbij een omslag maken van reactief naar proactief. Vanuit het omvangrijke woningbezit was dit voor de commissie een duidelijke aanbeveling. Woonplus was daarbij ook een te bescheiden corporatie. Nadrukkelijker laten zien wat er gedaan werd, was dan ook een aanbeveling. Vanuit de toen gesignaleerde kwetsbare huurders en de te verwachten toename daarvan, werd ook aanbevolen om meer helderheid te krijgen over welke partijen nu welke rollen en taken hebben voor de ondersteuning van kwetsbare huurders in het woningbezit van Woonplus. Het laatste aandachtspunt betrof de klankbordrol van de raad van commissarissen. De invulling daarvan moest onderwerp van gesprek worden tussen bestuur en raad. Doel was het krijgen van een gezamenlijk beeld van beide organen over welke onderwerpen en welke momenten gekozen konden worden voor de invulling van deze rol.

De huidige visitatiecommissie heeft kunnen constateren dat alle aandachtspunten zijn opgepakt maar nog niet alle volledig zijn uitgewerkt dan wel door de tijd ingehaald zijn. Financieel was een en ander op orde, maar het huis was in 2017 voor wat betreft de PDCA-cyclus nog niet op orde. En er speelde meer zoals hierna zal blijken.

## 1.3 Recensie

### Werken aan een gedeeld beeld van Woonplus

Medio 2019 trad een nieuwe bestuurder aan. Die ontdekte al gauw dat het imago van Woonplus aan verandering onderhevig was geweest in de jaren daarvoor. In de vele gesprekken die werden gevoerd, kwam een beeld naar voren van een organisatie die intern gericht was en (te) weinig ambities had. Dat was mogelijk te wijten aan het verscherpte toezicht uit 2014 of zoals iemand in de gesprekken met de huidige visitatiecommissie opmerkte: “er kon nooit wat”. In zijn Position paper geeft de bestuurder goed aan welk traject hij vervolgens ingezet heeft. En dat was opnieuw een heftig traject. Met een externe partij werd de organisatie doorgelicht.

Begin 2021 (dus net na de visitatieperiode) werd een nieuw ondernemingsplan vastgesteld en ook een nieuwe portefeuillestrategie. In september 2021 startte, vlak voor de gesprekken met de visitatiecommissie, de organisatie in een nieuwe structuur waarbij van een aantal mensen afscheid is genomen. De visitatiecommissie heeft waardering voor de nieuwe bestuurder maar ook voor de raad van commissarissen en de Ondernemingsraad. Alle drie de organen waren zich bewust dat er veranderd moest

worden. OR en bestuurder sloten een sociaal akkoord met als neveneffect dat vastgelopen mensen (op een fatsoenlijke manier) zijn weggegaan. Er moet binnen de organisatie een kwaliteitsslag plaatsvinden. Het streven is dat met de ongeveer 20 vacatures tijdens de huidige visitatie de organisatie vooral op strategisch en tactisch niveau kan groeien. De geschetste ontwikkeling maakte dat Woonplus de visitatie ook wilde benutten om antwoord te krijgen op vragen over de toegankelijkheid en benaderbaarheid van de organisatie, over de creativiteit in het zoeken naar oplossingen en vooral ook op de vraag wat samenwerkingspartners verwachten van Woonplus en of er sprake is van een gedeeld beeld.

### **Buurt- en proces georiënteerd**

Er is de afgelopen twee jaar hard gewerkt om de relatie met de gemeente weer op orde te krijgen. Dat wordt gezien bij de gemeente: Woonplus wil zich in de ogen van de gemeente weer op de kaart zetten. En dat mag ook wel. Schiedam is een kwetsbare stad met twee ook in landelijke overzichten vaak opduikende zwakke wijken. Woonplus zoekt niet alleen de samenwerking maar pakt ook nadrukkelijk haar verantwoordelijkheid op. Richting de huurders is er sprake van weer naar elkaar toegroeien. De organisatie is opgedeeld in twee gebiedsteams en alle direct externe betrokkenen geven aan dat dit merkbaar is in de snelheid waar zaken mee worden opgepakt en in de kwaliteit van de communicatie. Men weet elkaar makkelijker te vinden. De komst van de huidige bestuurder medio 2019 werkt daarbij goed uit. Hij is zichtbaar en aanspreekbaar en toont leiderschap waarbij lef en consistentie positief opvallen. Verankering van een aantal zaken in de organisatie is nog wel een aandachtspunt.

Woonplus is vanuit het besef dat diversiteit in wijken en buurten van groot belang is, gestart met een dialoog met diverse partijen over waar de opgave ligt en wat die inhoudt. Tot nu toe is dat vooral een zaak geweest van Woonplus, maar de afgelopen twee jaar is nadrukkelijk het gesprek gevoerd over de opgave, de mogelijkheden van samenwerking en wat partijen daarin van elkaar mogen verwachten. Doel van alle partijen is om Schiedam sterker te maken. Voor Woonplus betekende het daarnaast inzetten op de wijken Nieuwland en Schiedam Oost. Daarbij gaat het niet meer alleen om “stenen stapelen”, maar worden welzijn, leefbaarheid en handhaving betrokken. Woonplus wil zichtbaar aanwezig zijn in de wijken en volgens diverse externe betrokkenen is dat nu weer het geval. De draai in de strategie wordt dus herkend buiten Woonplus. Voor de Staatsliedenbuurt is subsidie aangevraagd en verkregen uit het Volkshuisvestingsfonds. Deze buurt ligt in Nieuwland en scoort op een aantal terreinen het slechtst van Schiedam, bijvoorbeeld op het gebied van gezondheid, leefbaarheid en veiligheid. Veel woningen hebben achterstallig onderhoud en er is sprake van een eenzijdig woningaanbod. De woningen hebben er lage energie labels en er is veel schimmelproblematiek.

Maar naast deze aanpak kiest Woonplus bewust ook voor ambities op het terrein van de verduurzaming. In de wijk Groenord worden leefbaarheid en aansluiting op het Warmtenet centraal gezet. Met gemeente en energieleverancier Eneco wordt een samenwerking opgezet. Alle drie de partijen zijn tevreden over de transparante business opzet waardoor sprake is van een groot leereffect. Hoewel niet iedereen in de wijk van begin af stond te juichen, is iedereen het er wel over eens dat Woonplus leiderschap met lef toont. De commissie was ook onder de indruk van en heeft grote waardering voor diverse betrokkenen bij Woonplus die een mooie combinatie toonden van visie, passie en volhardend zijn. Daarmee is aan het eind van de visitatieperiode ook sprake van een andere relatie met de gemeente dan bij aanvang van de visitatieperiode.

### **Er is wat aan het veranderen**

De draai die in 2019 werd ingezet, wordt door vele externen gezien en beleefd. Vanuit het beeld van een wat in zichzelf gekeerde organisatie wordt nu gezien dat Woonplus zich ondernemend opstelt, open en benaderbaar is en naast betaalbaarheid weer aandacht heeft voor thema's als zorg, leefbaarheid en welzijn in wijk en buurt. Met de in 2021 ingezette organisatieverandering moet dit beeld verder uitwerking krijgen en versterkt worden. Alle door de commissie gesproken partijen, zowel intern als extern, hebben daar vertrouwen in. Of zoals één van de externen het zei: “er is echt wat aan het veranderen”. Opvallend vond de commissie dat er twee vertegenwoordigers zijn van de huurders. Er is de Huurders Belangen Organisatie



Woonplus (HOW) die opkomt voor de belangen van Woonplus huurders: een onafhankelijke organisatie met een bestuur van 7 leden, allemaal huurders van Woonplus. Daarnaast is er het SOBO: het Schiedams Overleg Bewoners Organisaties: een koepelorganisatie van bewoners- en huurdersbelangenverenigingen in Schiedam. Het SOBO bestaat uit een vrijwilligersbestuur. Het SOBO ondersteunt en adviseert bewoners- en huurdersbelangenverenigingen over allerlei volkshuisvestelijke- en wijk gerelateerde zaken, zoals herstructurering en leefbaarheid. De HOW doet de collectieve zaken zoals prestatieafspraken, de SOBO individuele gevallen zoals klachten en participatie bij renovatieprojecten. Beide organisaties hebben geen contact met elkaar. De HOW is negatiever over de voortgang van de verandering binnen Woonplus. Klantgerichtheid en communicatie verdienen dringend verbetering in hun ogen. Hoewel men over de prestatieafspraken in het algemeen positief oordeelt, is één jaar niet getekend. De commissie vraagt aandacht voor de doorwerking van deze twee organisaties op de meer wijkgerichte benadering binnen en van Woonplus met expliciete keuze voor 2 gebiedsteams. Het voorgenomen beleid van Woonplus moet wel draagvlak (kunnen) krijgen. De contacten met de HOW lijken ten tijde van de visitatie weer verbeterd.

De communicatie en het relatiemanagement vragen ook aandacht richting de bedrijven die worden ingehuurd voor onderhoudswerkzaamheden in de complexen. Hoewel de wens naar continuïteit vanuit dit soort bedrijven door de commissie niet wordt onderschat, lijkt de behoefte aan meer contact en invulling geven aan het opdrachtgeverschap waardoor meer vertrouwen ontstaat, wel wenselijk. Kernwoorden zijn dan samenwerken, draagvlak en duidelijkheid. De organisatiewisselingen zullen mede debet zijn geweest aan dit gevoel, maar lijkt voor de toekomst geen argument meer. De aanneembedrijven die planmatig onderhoud verrichten zijn positiever. Er wordt meer portefeuille gestuurd in plaats van budget gestuurd. Maar ook zij erkennen dat gelet op de opgave waar Woonplus voor staat, er behoefte is om te worden meegenomen in zowel de portefeuillestrategie als de verduurzamingsopgave maar ook in de organisatieveranderingen.

#### **Zichtbaar willen zijn en ertoe doen**

De commissie heeft grote waardering voor de manier waarop de raad van commissarissen, ondernemingsraad en werkorganisatie aankijken tegen wat er gaande is binnen Woonplus. Woonplus was in veel zaken een middenmoot organisatie en daar wil men van af. De portefeuillestrategie is herijkt, de organisatie is aangepast en de ambities zijn helder. Tegelijk heeft Woonplus al mooie dingen gerealiseerd. Denk aan de aanpak van de Wetenschappersbuurt en aanpak voor de wijk Groenord. Maar daar lijkt Woonplus ook weer te bescheiden. Bij de organisatie is een gevoel aanwezig van trots dat Woonplus iets kan betekenen voor Schiedam. Maar successen kunnen meer gedeeld en gevierd worden.

De komende jaren worden belangrijk: gaat Woonplus het allemaal waarmaken? Duidelijk is wel dat het samenwerken in netwerken van groot belang wordt om de ambities in wijken en buurten te realiseren. Dat dit een heldere visie vraagt op het waarom van samenwerken en met wie, is een volgende stap. Zo zijn de prestatieafspraken nog te veel intenties. De ambities van zowel gemeente, Woonplus als bewonersvertegenwoordiging moeten meer geconcretiseerd worden. Het lijkt erop dat de ambities van Woonplus nog niet ten volle gerealiseerd worden bij de gemeente. De commissie vraagt hier aandacht voor, mede ook omdat na een succesvol beroep op ondersteuning vanuit het Volkshuisvestingsfonds voor de aanpak van de Staatsliedenbuurt, een volgend beroep niet doorging vanwege te beperkte capaciteit bij de gemeente. Het Pact Wonen en Zorg kan qua ambities vertaald worden in de prestatieafspraken. Met verschillende partijen is een goede dialoog gaande en partijen hebben ook vertrouwen in de richting die Woonplus gekozen heeft. Er lijkt een goed beeld bij alle partijen wat in Schiedam nodig is. Maar daarmee is nog geen oordeel over de daar aanwezige kwaliteit en het gevoel voor urgentie bepaald. Schiedam is onderdeel van de regio Rijnmond. Op 30 januari 2019 tekenden 14 gemeenten, woningcorporaties en de provincie Zuid-Holland het Regioakkoord Nieuwe Woningmarktafspraken Regio Rotterdam 2018-2030. De partijen in het Samenwerkingsverband Wonen maken zich samen sterk om het aantal woningen in de regio Rotterdam tot 2030 met 54.000 uit te breiden. De gemeenten en de woningcorporaties zetten zich ook in voor een betere balans van het woningaanbod in de regio. De regionale doelen zijn vastgesteld en de afspraken laten zien welke bijdrage iedere gemeente daaraan levert. Woonplus wordt in haar

samenwerkingen gekenschetst als open, transparant, benaderbaar en oplossingsgericht. Woonplus heeft aantoonbaar in haar organisatie geïnvesteerd en zal haar ambities goed moeten gaan monitoren. Maar dat geldt ook voor de samenwerkingen met andere partijen. Daar kan in geïnvesteerd worden. En de opgave is in Schiedam immens. Gelet op het besef binnen Woonplus over het belang van de juiste insteek om die opgave aan te pakken en de nu aanwezige kwaliteit, heeft de commissie daar veel vertrouwen in. De door bestuur en raad van commissarissen gestelde vragen over de toegankelijkheid en benaderbaarheid van de organisatie, over de creativiteit in het zoeken naar oplossingen en vooral ook naar de vraag wat samenwerkingspartners verwachten van Woonplus en of er sprake is van een gedeeld beeld, kunnen najaar 2021 dus positief beantwoord worden. Woonplus lijkt de juiste koers en draai gemaakt te hebben en dat verdient grote waardering.

#### **Aandachtspunten**

- a.** Ontwikkel een heldere visie op het waarom van samenwerken en met wie en benoem de kpi's;
- b.** Heb aandacht voor de behoefte aan meer contact en het invulling geven aan het opdrachtgeverschap waardoor meer vertrouwen bij externen ontstaat;
- c.** Zet door op de ingezette koers om zichtbaar aanwezig te zijn in de wijken en de draai in de strategie die daarvoor nodig was;
- d.** Gelet op de omvang en complexiteit van de opgave, is grote aandacht vereist voor de uitvoerbaarheid van plannen en goede monitoring en sturing;
- e.** De relatie met beide huurdersorganisaties vraagt om een heldere koers en communicatie;
- f.** De ambities van Woonplus moeten gaan matchen met de capaciteit en kaders vanuit de gemeente en lokale politiek;
- g.** De interne communicatie over de ingezette koers en strategie vragen aandacht en draagvlak;
- h.** Heb aandacht voor de wel degelijk behaalde successen en communiceer daar actief over;
- i.** Aandacht voor verandering van het imago dat Woonplus veel meer van buiten naar binnen is gaan werken, is wel vereist door middel van een actieve communicatie en verwerven van draagvlak.

## 1.4 Integrale scorekaart

Presteren naar opgaven en ambities							
	Thema				gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4			
Prestaties in het licht van de opgaven	7	8	7	7	7,3	75%	<b>7,5</b>
Ambities in relatie tot de opgaven					8	25%	
Presteren volgens belanghebbenden							
	Thema				gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4			
Maatschappelijke prestaties	6,6	7,7	5,6	6,5	6,6	50%	<b>7,2</b>
Relatie en communicatie					7,8	25%	
Invloed op beleid					7,2	25%	
Presteren naar vermogen							
							eindcijfer
Vermogensinzet							<b>7</b>
Governance							
					gemiddelde	weging	eindcijfer
Strategievorming en prestatie­sturing	Strategievorming			8	7,5	33%	<b>7,7</b>
	Prestatie­sturing			7			
Maatschappelijke oriëntatie RvC				8	33%		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie			8	7,5	33%	
	Openbare verantwoording			7			

De nummers bij de thema's in de tabel verwijzen naar de thema's die zijn onderscheiden in paragraaf 2.2:

1. Beschikbaarheid en betaalbaarheid
2. Huisvesting van specifieke doelgroepen
3. Kwaliteit en duurzaamheid
4. Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 6.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen. Het ijkpunt (norm) voor Presteren in het licht van de Opgaven, de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance is een 6.

## 1.5 Samenvatting

De visitatie van Woonplus over de periode 2017-2020 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats in september 2021.

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

### Presteren naar Opgaven en Ambities: 7,5

Woonplus scoort een 7,3 op opgave en een 8 op ambities. Woonplus heeft in alle jaren van de visitatieperiode prestatieafspraken gemaakt met de Gemeente Schiedam en vertegenwoordigers van de huurders. De inzet van Woonplus op gebied van beschikbaarheid, bereikbaarheid en betaalbaarheid is voldoende. Woonplus levert haar bijdrage aan de huisvesting van bijzondere doelgroepen en heeft veel

2021213 Visitatierapport Woonplus Schiedam definitief + aanpassing

aandacht voor de opgave op gebied van wonen en zorg. Investeren in kwaliteit en duurzaamheid is een belangrijke opgave voor Woonplus en zij heeft in visitatieperiode dan ook veel geïnvesteerd in herontwikkeling en renovaties met verduurzaming. Dat was (en blijft) ook hard nodig omdat Woonplus hier een achterstand in te lopen heeft. De prestatieafspraken op gebied van leefbaarheid worden nagekomen. Woonplus heeft in het vorige ondernemingsplan ambities neergelegd die binnen haar financiële mogelijkheden zo goed mogelijk inspelen op de opgave in Schiedam. In het nieuwe ondernemingsplan is door de verbeterde financiële situatie een ambitieuze koers neergezet die past bij de grote opgave die er in Schiedam ligt.

### **Presteren volgens Belanghebbenden: 7,2**

De belanghebbenden van Woonplus beoordelen de maatschappelijke prestaties met een 6,6 gemiddeld. Het meest tevreden zijn zij over het thema huisvesting van specifieke doelgroepen, het minst tevreden over het thema kwaliteit en duurzaamheid. Hoewel wordt gezien dat Woonplus inmiddels op de goede weg is, ligt er nog een flinke opgave om het achterstallige onderhoud op te lossen.

De belanghebbenden geven voor de mate van tevredenheid over de relatie en communicatie met Woonplus gemiddeld een 7,8. Ze zien hierin een duidelijke stijgende lijn gedurende de visitatieperiode. Het contact met de directeur-bestuurder wordt veelvuldig genoemd als open en constructief. De huurders geven aan vanuit de achterban terug te krijgen dat de huurders afstand voelen tot de medewerkers van Woonplus. Hier ligt een aandachtspunt voor Woonplus. De belanghebbenden geven voor de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid gemiddeld een 7,2. Ze hebben het gevoel dat er naar hen geluisterd wordt. Er worden voorbeelden gegeven waarin belanghebbenden op meerdere momenten in het beleidsvormingsproces worden betrokken.

### **Presteren naar Vermogen: 7**

Woonplus verantwoordt op adequate wijze het streven naar financiële continuïteit en daarmee het duurzame businessmodel. Duidelijk wordt gemaakt waar het vermogen wordt ingezet en welke maatschappelijke effecten worden beoogd dan wel wat de ambities zijn. Gelet op het oude veelal gestapelde woningbezit staat Woonplus voor een forse opgave. De commissie vond het mooi om te zien dat bestuur, raad van commissarissen en organisatie zich bewust zijn van de opgave en daarbij horende visie op de vermogensinzet. Samenwerking wordt daarbij niet geschuwd zoals het project Groenord laat zien. Er ligt een goede en duidelijke relatie tussen ondernemingsplan, gemeentelijke woonvisie en transitievisie op terrein van de duurzaamheid. Het overgrote deel van de doelen is voor 2020 gerealiseerd. Zo is met gemeente en Eneco een kosteneffectieve wijkaanpak uit gewerkt, gericht op CO<sub>2</sub>-neutraliteit in 2050 met 30% van de woningen tot 2030 aangesloten op het Warmtenet. De visitatiecommissie geeft een pluspunt op grond van onder meer de actieve wijze waarop, vooral in 2020, de visie op de inzet van het vermogen is herijkt met de doorrekening van scenario's in de meerjarenbegroting en de mate waarin het beschikbare vermogen wordt verhoogd door het streven naar een doelmatiger bedrijfsvoering en de jaarlijkse verkoop van woningen. Er is sprake van een focus op de doorontwikkeling van de organisatie voor een grotere effectiviteit en betere efficiency en van duidelijke keuzes voor investeren in de aansluiting op het Warmtenet op de lange en de no-regret maatregelen voor de duurzaamheid op de kortere termijn.

### **Governance: 7,7**

Woonplus werkt vanuit een gedegen opbouw van haar strategievorming en sturing. Ondernemingsplan, portefeuilleplan, jaarplannen, rapportages en verantwoording zijn goed op elkaar afgestemd. De doorkijk naar 2050 in het portefeuilleplan geeft vertrouwen in het realisme van de plannen en laat zien dat er goed wordt nagedacht over de inzet van het maatschappelijk kapitaal van de corporatie.

De raad van commissarissen is zeer actief in het nadenken over zijn maatschappelijke oriëntatie, het concreet invullen daarvan en het zoeken naar mogelijkheden om die verder te verbeteren.

Met de komst van de nieuwe bestuurder en het proces om te komen tot een nieuw ondernemingsplan is de externe legitimatie versterkt. De openbare verantwoording is van ruim voldoende niveau.

## 1.6 SWOT

In onderstaande SWOT-matrix worden de sterktes en zwaktes en de kansen en bedreigingen die de visitatiecommissie heeft vastgesteld schematisch samengevat.

Verbeterpunten	Sterkte punten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Visie op netwerk governance en sturing</b></li> <li>• <b>Samenwerking met partijen in complexen, buurten en wijken</b></li> <li>• <b>Relatie met huurdersvertegenwoordiging</b></li> <li>• <b>Communicatie en relatiemanagement</b></li> <li>• <b>Interne communicatie over wat Woonplus doet</b></li> <li>• <b>Interne sturing en monitoring</b></li> <li>• <b>Plancapaciteit organisatie</b></li> <li>• <b>Gemeenteraad in positie brengen door heldere kaders te scheppen</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewust van de opgave</li> <li>• Organisatieverandering</li> <li>• Open, laagdrempelig en transparant</li> <li>• Leiderschap met lef en visie</li> <li>• Korte lijnen</li> <li>• Maatschappelijk en sociaal bewogen</li> <li>• Heldere keuzes voor betaalbaarheid, beschikbaarheid en leefbaarheid</li> <li>• Ambities met verduurzaming</li> </ul>
Kansen	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Zichtbaar en herkenbaar willen zijn</b></li> <li>• <b>Verduurzamingsopgave</b></li> <li>• <b>Heldere vertaling van strategie naar beleid</b></li> <li>• <b>Samenwerking op wijk- en buurtniveau</b></li> <li>• <b>Mensen in de wijken betrekken</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complexiteit van de opgave in wijken en buurten</li> <li>• Omvang van de transformatie- en renovatie opgave</li> <li>• Regelgeving rond toewijzing en leefbaarheid</li> <li>• Kwaliteit en gevoel voor urgentie moet bij alle partijen aanwezig zijn</li> <li>• Door Corona te weinig aan sociaal gevoel binnen de organisatie kunnen doen</li> <li>• Is Woonplus te ambitieus voor gemeente?</li> </ul>

## **Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief**

## 2 Presteren naar Opgaven en Ambities

### 2.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven worden normaliter de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Het werkgebied van Woonplus is de gemeente Schiedam. Woonplus is de enige corporatie die actief is in Schiedam.

Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met die van de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert.

In de bijlagen is het referentiekader voor plus- en minpunten uit de Methodiek maatschappelijke visitatie woningcorporaties 6.0 opgenomen.

De opgaven en de geleverde prestatie zijn gedetailleerd weergegeven in de Prestatiemonitor, die als bijlage is bijgevoegd. De Prestatiemonitor bevat gedetailleerde informatie in aanvulling op de in onderstaande paragrafen beschreven beoordeling van de visitatiecommissie.

### 2.2 Beschrijving van de prestatieafspraken

Woonplus heeft in deze visitatieperiode prestatieafspraken met de gemeente Schiedam. Er zijn geen andere corporaties betrokken bij deze prestatieafspraken.

Met deze gemeente zijn prestatieafspraken gemaakt op de volgende thema's:

1. Liberalisatie en verkoop
2. Aankoop van woningen
3. Beschikbaarheid, bereikbaarheid en betaalbaarheid
4. Huisvesting van specifiek doelgroepen
5. Kwaliteit, nieuwbouw en duurzaamheid
6. Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed

De afspraken op de thema's 1 en 2 zijn zeer beperkt, zowel kwantitatief als qua impact voor de volkshuisvesting in Schiedam. De visitatiemethodiek schrijft voor dat in de uitwerking alle thema's even zwaar meetellen in de waardering. Dat zou met bovenstaande uitsplitsing leiden tot een bovenmatig groot gewicht van de afspraken rond liberalisatie en verkoop en aankoop ten opzichte van de andere afspraken. Om die reden zijn de thema's 1 en 2 in onderstaande uitwerking toegevoegd aan thema 3 dat onder andere gaat over de beschikbaarheid van woningen (en aan- en verkoop hebben daar immers ook effect op).

Voor alle corporaties zijn rijksprioriteiten benoemd waarvan corporaties geacht worden deze in hun bod op de woonvisie (en dus in de prestatieafspraken) te betrekken. Een corporatie moet de rijksprioriteiten verplicht in overweging nemen, maar zij kan wel, mits goed onderbouwd en in overleg met gemeente en huurdersorganisatie, besluiten dat er voor een of meer rijksprioriteiten lokaal geen prestaties worden geleverd.

De vier rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2020 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting.

De rijksprioriteiten zijn in de gemaakte prestatieafspraken opgenomen.

Ook functioneert Woonplus nadrukkelijk binnen de kaders vanuit wetten, regelgeving en sector-afspraken. Te denken valt aan de begrensde huurverhoging, duurzaamheidsdoelstellingen waaronder CO2 neutraal in 2050 en het klimaatakkoord, begrensde inzet op leefbaarheid, taakstelling vestiging statushouders en passend toewijzen. Soms meer expliciet en soms meer impliciet betrekken de partijen deze kaders bij de prestatieafspraken. Bij de beoordeling van de feitelijke prestaties op de thema's is, waar aan de orde, verduidelijkende tekst over het functioneren door Woonplus binnen kaders toe gevoegd.

Daarnaast is er in 2019 een regioakkoord met nieuwe woningmarktafspraken regio Rotterdam gesloten (14 gemeenten, 26 woningcorporaties en 1 gemeentelijk woonbedrijf). Dit convenant is ook van toepassing op de prestaties van Woonplus. Ook deze afspraken zijn verwerkt in de prestatieafspraken. Verder werkt Woonplus samen met andere corporaties in de Maaskoepel, de federatie van woningcorporaties in de regio Rotterdam. Maaskoepel houdt zich met name bezig met woonruimteverdeling, kennisdeling en de ontwikkeling van gezamenlijk woningmarktbeleid. De afspraken binnen Maaskoepel zijn, voor zover relevant, verwerkt in de prestatieafspraken.

### **2.3 Relevante ontwikkelingen**

In het verlengde van Rotterdam neemt ook de druk op de woningmarkt in Schiedam steeds meer toe. Dat legt meer druk op de sociale voorraad. Door demografische ontwikkelingen is er behoefte aan meer zorgwoningen. Uitbreiding van de totale woningvoorraad, en dus ook van het aantal sociale huurwoningen, staat hoog op de agenda.

In 2014 zijn meerjaren prestatieafspraken gemaakt over de periode 2014 tot en met 2017. Dit was nog vóór invoering van de herziene Woningwet, de huurdersorganisatie was hierin nog geen partij.

In 2018 was Schiedam Overleg Bewoners Organisaties (SOBO) partij in de prestatieafspraken. SOBO behartigt de belangen van bewonersverenigingen, huurdersverenigingen, huiseigenaren en huurders in VvE-complexen. Vanaf 2019 is er een eigen huurdersorganisatie voor de huurders van Woonplus, HOW, die partij is in de prestatieafspraken. Er is veel tijd gestoken in het opbouwen van de HOW in de vorm van scholing van de bestuursleden. In 2021 is het bestuur van HOW vrijwel geheel vernieuwd.

### **2.4 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces**

De kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming worden in deze paragraaf besproken. Eerst volgen bevindingen van de commissie aan de hand van enkele aandachtspunten, dan volgt een beschouwing waar belanghebbenden aangeven hoe zij over de prestatieafspraken oordelen, vervolgens volgt een beschouwing van de commissie over kwaliteit en proces van de prestatieafspraken, waarna een waardering van de partijen in het tripartite overleg over de samenwerking volgt. Die waardering is overigens geen onderdeel van de visitatiemethodiek.

#### **Wederkerigheid van de prestatieafspraken**

2017: de afspraken 2014 t/m 2017 zijn wederkerig. Per partij worden de acties benoemd en ook is er financiële vertaling opgenomen waarin per onderwerp de investering voor zowel Woonplus als de gemeente wordt aangegeven.

2018/2019/2020: de afspraken zijn redelijk wederkerig. Per partij (incidenteel ook de huurdersorganisatie) worden de acties benoemd. De door Woonplus te leveren prestaties zijn veelal concreter dan die door de gemeente (waar het veelal gaat om samenwerken, onderzoek doen, het gesprek aangaan). Mooi is dat er een financiële vertaling is opgenomen waarin per onderwerp de investering voor zowel Woonplus als de gemeente wordt aangegeven.

#### **Compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken**

2017: de afspraken 2014 t/m 2017 omvatten de relevante onderwerpen met nadruk op de lokale woningmarkt, gebaseerd op de Woonvisie Schiedam 2030. Deze woonvisie is gericht op verbetering van het



wonen in Schiedam en wordt gevormd door het overkoepelende thema Sociale Stijging. De afspraken zijn veelal SMART en per afspraak is aangeduid of het een concrete, procedurele of agenderende afspraak is. 2018/2019/2020: de afspraken omvatten de relevante onderwerpen. Er is gekozen voor een brede opzet waarin veel onderwerpen aan bod komen. Er is ook oog voor de regionale samenwerking waarbij wel gestuurd wordt op Schiedams maatwerk. De afspraken zijn redelijk SMART, maar er is ook sprake van minder "harde" afspraken (voornemens/onderzoeken mogelijkheid/ etc.).

#### **Inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen**

2017/2018/2019/2020: Woonplus is nauw betrokken geweest bij de opstelling van de gemeentelijke Woonvisie Schiedam 2030. Partijen hebben in het voortraject daartoe een gezamenlijke woningmarktstrategie opgesteld waarin doelen als een meer aantrekkelijke woningvoorraad en meer aantrekkelijke woonmilieus in Schiedam 2030 zijn geformuleerd.

In 2020 werkte de gemeente in samenspraak met Woonplus aan een nieuwe Woonvisie. Woonplus zelf werkte aan een nieuwe ondernemingsstrategie en de beide documenten zijn in een goed proces op elkaar afgestemd.

#### **Betrokkenheid van partijen**

2017: de prestatieafspraken 2014-2017 waren afspraken tussen de gemeente Schiedam en Woonplus.

2018: de prestatieafspraken 2018 betroffen afspraken tussen de gemeente Schiedam, Woonplus en SOBO.

2019/2020: de prestatieafspraken 2019 en 2020 betroffen afspraken tussen de gemeente Schiedam, Woonplus en HOW.

Er zijn geen andere partijen betrokken bij het maken van de prestatieafspraken.

#### **De actualiteit van de prestatieafspraken**

2017: omdat de afspraken meerdere jaren omvatten (2014 t/m 2017) is de concretisering over met name de laatste jaren minder. Wel is er gewerkt met jaarschijven en deze werden ook gemonitord.

2018/2019/2020: de afspraken zijn actueel en er is gekeken naar de voor het betrokken jaar benodigde acties waarbij ook de bijstelling van eerdere afspraken is meegenomen.

#### **Kwaliteit en proces van de prestatieafspraken volgens belanghebbenden**

##### *Gemeente Schiedam*

Het proces met Woonplus verloopt goed, het grootste aandachtspunt is de vertegenwoordiging van de huurders. In de afgelopen jaren was er veel onrust, onder andere over het gasloos maken van wijken en dan specifiek de wijk Groenoord. In het verlengde daarvan ontstonden discussies tussen het bestuur van de HOW en bewoners en dat leidde tot wisselingen in het bestuur van de HOW. Dat maakt het lastig om de huurders goed vertegenwoordigd te krijgen in het proces van de prestatieafspraken.

De gemeente wil de komende tijd op de inhoud slagen maken, vooral waar het gaat om concretisering van afspraken. Het maken van de afspraken kost veel tijd. Om die reden wil de gemeente graag toe naar tweejarige afspraken zodat het minder tijd kost en er meer tijd is om ook goed te monitoren. Woonplus wil dat ook, maar de HOW niet.

##### *Woonplus*

In de eerste jaren was het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken in de ogen van Woonplus wat moeizaam. In de latere jaren ging dat beter. De HOW was en is nog erg onervaren, er is wel ingezet op opleiding zodat ook zij hun rol goed in kunnen vullen.

Inhoudelijk is het goed dat de prestatieafspraken een brede opzet kennen.

Het zou een mooie ontwikkeling zijn als wonen en zorg meer aandacht krijgt en dat voor dat onderdeel ook zorgpartijen meeondertekenen. Woonplus heeft er wel een voorkeur voor om minder afspraken te maken die dan wel concreet zijn dan dat er vooral wat vagere voornemens worden opgenomen. Er wordt gewerkt aan tweejarige afspraken en meer wederkerigheid.

## HOW

De HOW is in het algemeen wel tevreden over het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken. Bij de prestatieafspraken voor 2020 voelden zij zich in het proces echter niet voldoende meegenomen. Dat jaar hebben zij de prestatieafspraken niet voor akkoord, maar alleen voor gezien getekend. Hierover is een goed gesprek gevoerd met de gemeente en Woonplus. De HOW vindt het belangrijk om serieus genomen te worden en de gelegenheid te krijgen zich te ontwikkelen tot een volwaardige gesprekspartner. De HOW vindt het best lastig om goed de belangen van de huurders te vertegenwoordigen omdat iedere partij eigen belang heeft.

### Typering van kwaliteit en proces van de prestatieafspraken

Door de partners in het tripartite overleg wordt de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken getypeerd zoals weergegeven in onderstaande woordwolk.

woonvisie  
hoofdlijn helder  
samenwerking  
samen  
to-the-point

### Beschouwing visitatiecommissie over de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken

Hiervoor zijn voor verschillende elementen de waarnemingen van de visitatiecommissie beschreven. Hierna volgen de conclusies en een beschouwing van de visitatiecommissie.

Gedurende de hele visitatieperiode is gewerkt met prestatieafspraken, vanaf 2018 was ook een vertegenwoordiging van de huurders partij in de prestatieafspraken. De prestatieafspraken sluiten aan op de rijksprioriteiten en de Woonvisie van de gemeente Schiedam. Ze bevatten smart-afspraken maar ook intenties, inspanningsverplichtingen en andere, minder goed meetbare, kwalitatieve afspraken. De afspraken zijn redelijk uitgebreid (20 pagina's) en gaan in op alle aspecten van wonen. Opvallend is dat in de bijlage van de prestatieafspraken een financiële vertaling is opgenomen van de prestatieafspraken. Dit geeft informatie over de wederzijdse inzet en de onderlinge verhouding van die inzet.

In het proces zijn partijen duidelijk nog zoekende naar een goede invulling van de rol van de huurdersvertegenwoordiging. Dat zal met de wisselingen in het bestuur van HOW ook in de komende periode nog aandacht vragen. Door de druk om jaarlijks afspraken te maken gaat er veel tijd zitten in het komen tot afspraken en blijft weinig aandacht over voor monitoring. Vanaf dat oogpunt is het goed te begrijpen dat er bij de gemeente en Woonplus een voorkeur is voor tweejarige afspraken.

### Waardering door partijen van de samenwerking in het tripartite overleg

Woonplus is deelnemer in het driepartijenoverleg samen met de gemeente en de huurdersvertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Naast de gesprekken die de visitatiecommissie heeft gevoerd met de diverse belanghebbenden, waarin hen is gevraagd naar zowel de kwaliteit van de prestatieafspraken als het proces rondom de totstandkoming van de prestatieafspraken, is aan de deelnemers van het driepartijenoverleg in een digitale enquête (die voorafgaand aan de gesprekken met de visitatiecommissie is verzonden) gevraagd hun waardering te geven over deze samenwerking. Deze cijfermatige beoordeling van het tripartite overleg maakt geen onderdeel uit van de visitatiemethodiek. Naast de betrokken partijen, is ook aan de corporatie zelf gevraagd om zowel het proces als de kwaliteit van de prestatieafspraken te

beoordelen. Deze beoordeling maakt het mogelijk de waardering van het tripartite overleg procesmatig vanuit meerdere oogpunten, meer evenwichtig, te beschouwen. De kwaliteit van (de totstandkoming) van de afspraken, de resultaten en de bewaking ervan zijn immers niet alleen afhankelijk van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners. Woonplus heeft daarnaast ook zelf de samenwerking beoordeeld. In de enquête is hiervoor onder meer gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar 'Sterke Netwerken'<sup>1</sup>. Van Delden onderscheidt vier zogenaamde resultaatcondities voor het functioneren van sterke netwerken, de uitleg hiervan is opgenomen in de bijlagen. Zoals gesteld is aan alle betrokken belanghebbenden een enquête toegezonden en hebben met alle belanghebbenden gesprekken plaatsgevonden.

### De drie partijen samen

Alle deelnemers aan het driepartijenoverleg over de prestatieafspraken hebben een cijfermatig oordeel gegeven over diverse kenmerken van de samenwerking. In onderstaande tabel zijn de scores per partij en per conditie weergegeven.

Conditie	Score			
	Gemeente	Huurders-organisatie	Corporatie	Gemiddeld
Initiële condities	7,5	4,0	8,2	6,6
Niveaubepalende condities	7,6	-	7,2	7,4
Effectuerende condities	7,3	5,5	7,5	6,8
Faciliterende condities	5,5	3,0	5,5	4,7
<b>Gemiddelde</b>	<b>7,0</b>	<b>4,2</b>	<b>7,1</b>	<b>6,4</b>

Het gemiddelde oordeel van de drie partijen is een 6,4. Dat is een score die net voldoende is en toont dat de partijen nog zeker verbetermogelijkheden zien voor het tripartite overleg en de invulling van de condities voor een resultaatgerichte samenwerking. Dit sluit ook aan bij het beeld dat uit de gesprekken naar voren komt. De verschillen tussen de partijen zijn groot. De huurdersorganisatie geeft gemiddeld een 4,2, de gemeente een 7,0 en Woonplus geeft zelf een 7,1. Ook dit is in lijn met het beeld dat uit de gesprekken naar voren komt. De gedetailleerde scores per kenmerk en per partij staan in de bijlage.

### Gemeente Schiedam

Gemeente Schiedam is met een 7,0 best tevreden over de samenwerking in het driepartijenoverleg. Het gezamenlijk bepalen van de samenwerkingsdoelen, het resultaatgerichte samenspel tussen betrokken medewerkers en de wijze waarop partijen elkaar buiten het overleg weten te vinden worden allen genoemd als positieve punten. Als mogelijke verbeterpunten benoemt de gemeente politieke sensitiviteit en begrip voor elkaars posities. De gemeente Schiedam wil zelf door meer uitleg te geven, meer begrip te tonen en meer inzicht te verschaffen bijdragen aan een verbetering van de samenwerking in het driepartijenoverleg.

### Huurdersvertegenwoordiging Woonplus

Huurdersvereniging HOW is niet erg tevreden over de samenwerking in het driepartijenoverleg. Ze zien graag verbetering op het vlak van goede communicatie en draagvlak en ze geven aan dat partijen ondanks verschillen en conflicten toch met elkaar in gesprek moeten blijven. Dit gaat nu nog mis. Zelf wil huurdersvereniging HOW bijdragen aan het verbeteren van het overleg door goed te blijven communiceren.

## Woonplus

Woonplus is gemiddeld genomen tevreden over de samenwerking in het driepartijenoverleg. Wel zouden zij graag verbeteringen zien op het vlak van uitvoeringsgerichtheid. Daarnaast zouden zij graag het kennisniveau en mate van inzicht van de huurdersorganisatie willen vergroten. Het invoegen van nieuwe actuele thema's wordt ook als verbeterpunt genoemd. Zelf wil Woonplus ook bijdragen aan een verbetering van het overleg, o.a. door beter/meer te agenderen, het goede voorbeeld te geven en door de gezamenlijkheid te benadrukken.

### 2.5 Beoordeling feitelijke prestaties

De feitelijke prestaties worden per thema (zie paragraaf 2.2) beoordeeld. Daar waar de feitelijke prestaties de prestatieafspraken kwantitatief evenaren, heeft de commissie een 7 gegeven. Daar waar de prestatieafspraken net niet gehaald zijn, maar door corporatie veel extra inzet is gepleegd of wel vindingrijk is geweest in het zoeken naar oplossingen, is ook een 7 gegeven. Wanneer er sprake is van bovengemiddeld presteren is het mogelijk om extra pluspunten te geven, dit is dan bij het betreffende thema toegelicht. Om het rapport leesbaar en toegankelijk te houden is bij de bespreking en beoordeling per thema volstaan met een samenvattend overzicht van de gemaakte afspraken. In bijgevoegde prestatie-monitor zijn de afspraken gedetailleerd weergegeven.

#### Thema 1: Beschikbaarheid, bereikbaarheid en betaalbaarheid

##### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

Betaalbaarheid is één van de belangrijkste thema's voor woningcorporaties en is de eerste van de vier Rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2020. Partijen hebben in Schiedam dit thema gebundeld met de aandacht voor beschikbaarheid. Zoals hierboven al toegelicht zijn ook de afspraken over liberalisatie, verkoop en aankoop in dit thema ondergebracht.

In 2020 heeft de beschikbaarheid voor de verschillende doelgroepen een prominente plek gekregen in zowel de gemeentelijke woonvisie als het ondernemingsplan/portefeuilleplan van Woonplus. Het bezit van de Woonplus is voor het overgrote deel betaalbaar (rond de 90%) of valt onder liberalisatiegrens. Slechts een klein gedeelte van het bezit valt in de huurklasse boven de liberalisatiegrens.

Bij gebrek aan voldoende beschikbare woningen voor de secundaire doelgroep (87% primair/13% secundair<sup>2</sup>) is besloten om in overeenstemming met de regionale woningmarktafspraken via het huurbeleid, maar ook door sloop/nieuwbouw, de komende jaren deze verhouding meer te bewegen naar 70/30, waardoor de slaagkansen voor de secundaire doelgroep naar verwachting toenemen.

Er zijn afspraken gemaakt over het niet uitbreiden van de niet-Daeb portefeuille (geen liberalisering). In de visitatieperiode is het aantal niet-Daeb woningen ieder jaar licht gekrompen.

De afspraken ten aanzien van verkoop zijn gerealiseerd. In 2017 was er nog een doelstelling om de voorraad te laten krimpen, maar gaandeweg is steeds meer ingezet op behoud (naast beperking van verkoop ook door nieuwbouw/aankoop). Vanaf 2019 is de strategie herzien en worden maar enkele woningen verkocht. Er zijn daarnaast vanaf 2018 ook verschillende woningen teruggekocht (eerder verkochte woningen met terugkoopregeling). Woonplus heeft daarmee de nodige inzet gedaan om de beschikbaarheid van sociale huurwoningen op peil te houden en waar mogelijk uit te breiden.

---

<sup>2</sup> Primaire doelgroep: huishoudens met een inkomen tot de huurtoeslaggrens

(afhankelijk van de grootte van het huishouden tot € 32.000-40.000).

Secundaire doelgroep: huishoudens met een inkomen boven de huurtoeslaggrens tot net boven de staatssteungrens (afhankelijk van de grootte van het huishouden tot € 40.000-60.000)

Er is in het verlengde van de wet- en regelgeving een zeer gematigd huurbeleid gevoerd waarbij waar van toepassing voor individuele huurders huurverlagingen of huurkortingen zijn toegepast. Op die wijze is invulling gegeven aan het betaalbaar houden van woningen, juist ook voor de lage/laagste inkomens. De afspraken rond het doen van onderzoeken (haalbaarheidsonderzoek kluswoningen, onderzoek aankoopmogelijkheden, onderzoek maatwerk woonruimtebemiddeling, onderzoek spreiding doelgroepen en onderzoek slagingskansen secundaire doelgroep) zijn nagekomen.

Aan de vereisten in het kader van de staatssteunnorm en passend toewijzen is gedurende de visitatieperiode steeds ruimschoots voldaan.

De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren en beoordeelt dit thema daarom met een 7.

### **Thema 2: Huisvesting van specifieke doelgroepen**

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.**

Woonplus heeft veel aandacht voor de specifieke doelgroepen. Zo worden jaarlijks onder andere woningen ter beschikking gesteld voor uitstroom, tijdelijke opvang, huisvesting jongeren en jonge moeders. Deze afspraken zijn vastgelegd en worden nagekomen. In dit kader wordt ook de samenwerking gezocht met gespecialiseerde (zorg)organisaties en de gemeente. Ook is er aandacht voor de (her)huisvesting van senioren met specifiek aandacht voor doorstroming gericht op het op gang brengen van een verhuisketen. Daarnaast draagt Woonplus bij aan de huisvesting van statushouders. De afspraken met de gemeente worden nagekomen.

In 2018/2019 zijn 48 woningen herbestemd voor huisvesting van jongeren met een zorgvraag.

Woonplus heeft samen met de gemeente Schiedam, de Frankelandgroep, Argos zorggroep, DSW Zorgverzekeraar en Zorgkantoor DSW het Pact Wonen en Zorg gesloten. Inzet van het pact is om te doen wat nodig is om voor de ouderen in Schiedam voldoende woningen beschikbaar te hebben waar ze verantwoord, met zorg en ondersteuning, kunnen wonen. Het Pact is inmiddels ook verbreed met Vlaardingen en Maassluis. Regionaal vervult de bestuurder van Woonplus een ambassadeursrol waar het gaat om wonen en zorg.

Deze inzet komt boven op de prestatieafspraken die door Woonplus gerealiseerd zijn.

De visitatiecommissie is van mening dat door de regionale en lokale inzet via het Pact de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken daarom overtreffen en beoordeelt dit thema daarom met een 8.

### **Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid**

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

Aandacht voor kwaliteit en duurzaamheid worden door partijen veelal gecombineerd bij de herstructureringsprojecten. In de periode tot 2017 is door Woonplus, mede onder druk van de financiële situatie, maar beperkt geïnvesteerd in nieuwbouw en bestaand bezit. Om die reden is de kwaliteit van het bezit naar verhouding laag. Vanaf 2017 is Woonplus echter zeer voortvarend aan de slag gegaan om een inhaalslag te maken.

Duurzaamheid is een van de rijksprioriteiten waar de afgelopen jaren veel nadruk op is komen te liggen.

Woonplus investeert in duurzaamheid zowel bij nieuwbouw als bij renovaties en groot onderhoud. Daarover zijn ook afspraken gemaakt met de gemeente. Daarbij wordt samen opgetrokken met name bij herontwikkelingsprojecten (o.a. in de Wetenschapsbuurt en het Fabriplein). Er zijn in de periode 2017-2020 359 woningen met een slechte energie-index gesloopt en 240 woningen met een zeer goede energie-index opgeleverd. Er loopt nog een aantal herontwikkelingsprojecten met een opleverdatum na 2020. Daarnaast zijn 384 woningen verduurzaamd. Ook op deze wijze draagt Woonplus bij aan betaalbare woonlasten voor haar huurders.

Een van de speerpunten van Woonplus in de visitatieperiode was de grootschalige vervanging van open verbrandingstoestellen. Dit wordt bij sloop, mutatie en op aanvraag van de huurder opgepakt. Ook worden woningen met een slechte energie-index onttrokken aan de woningvoorraad (in de visitatieperiode werden 447 van dergelijke woningen mede daarom gesloopt) waarna de locaties kunnen worden herontwikkeld met duurzame, gasloze woningen.

Het percentage woningen met een A of B label steeg in de visitatieperiode naar 44,8%. Om haar ambities te kunnen financieren maakt Woonplus mede gebruik van STEP-subsidies.

Woonplus participeert bij de gemeentelijke plannen ten aanzien van de warmtetransitie.

De afspraken met de gemeente worden grotendeels gerealiseerd conform planning. Afspraken die niet in lijn met de planning maar later zijn gerealiseerd, betreffen renovatieprojecten en herontwikkelingen waarvan de realisatie vertraging heeft opgelopen. Dit wordt mede veroorzaakt doordat de opgave voor Woonplus groot is: vanwege financiële problemen is er in de vorige visitatieperiode pas op de plaats gemaakt met onderhouds-, renovatie- en verduurzamingsplannen. Om een indicatie te geven: in 2020 werd de herontwikkeling van de Wetenschappersbuurt opgeleverd, liep de herontwikkeling van de Parkweg Midden, werd de herontwikkeling van het Fabriplein opgeleverd, is gestart met de visievorming Groen Noord Zuid, werd de renovatie van 70 appartementen Lorentzlaan tot NOM-appartementen opgeleverd, is de uitvoering gestart van de verduurzaming van 44 appartementen J. Urlusplein (NEvG) en is de voorbereiding gestart van de renovatie van 117 woningen en de Wiltonflats. Voor een corporatie van de omvang van Woonplus is dat een grote opgave die veel vraagt van de organisatie.

De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren en beoordeelt dit thema daarom met een 7.

#### **Thema 4: Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed**

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

Als uitgangspunt voor dit thema hebben partijen de verbondenheid genomen. “Wie binding heeft met zijn wijk of stad, werkt actief mee aan een prettige en veilige leefomgeving”. De gemeente, de huurdersorganisatie en Woonplus onderschrijven dat de uitstraling en kwaliteit van de woning en het wooncomplex in de woonbeleving van bewoners hand in hand gaan met die van de woonomgeving. Afstemming van plannen is belangrijk om synergie te bereiken en desinvesteringen te voorkomen. Samen met de gemeente en WOT is actief ingezet op de aanpak van overlast en overbewoning. In het kader van leefbaarheid zijn onder andere in de Wetenschappersbuurt mobiele huismeesters ingezet. De gemeente Schiedam en Woonplus zijn in 2018 gestart met een gezamenlijke aanpak ter voorkoming van huisuitzettingen en die aanpak is gecontinueerd in de jaren daarna. Woonplus past in het kader van inbraakpreventie bij alle nieuwbouw, renovatie-complexen en ook bij vervanging materialen toe die conform de eisen van het Politie Keurmerk Veilig Wonen zijn. Samen met de gemeente Schiedam en WOT wordt gewerkt aan het bestrijden van sociaal isolement, dit is ook onderwerp van aandacht in de samenwerking met zorginstellingen (o.a. woonbegeleiding). Er wordt verder ook actief de samenwerking gezocht met gespecialiseerde organisaties (o.a. in het licht van de overlast en overbewoning). De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren en beoordeelt dit thema daarom met een 7.

## **2.6 Beoordeling van de ambities**

### **2.6.1 Beschrijving van de ambities**

#### **2017-2020**

Voor de visitatieperiode zijn de ambities van Woonplus beschreven in het Ondernemingsplan “Woonplus kijkt op de toekomst”, daterend uit 2014. Onderstaand een samenvatting daarvan.

Woonplus Schiedam ziet als vastgoedonderneming met maatschappelijke verankering in Schiedam het blijven bieden van goede, betaalbare huisvesting aan Schiedammers met een krappe beurs als haar missie. Als sociale verhuurder gelooft Woonplus Schiedam in de kracht van samenwerken.

Bij de realisatie van de missie en visie onderscheidt Woonplus Schiedam drie strategische velden: excelleren in de kerntaak wonen, vitaliseren van de vastgoedportefeuille en vergroten van waarde creatie in een lerende organisatie.

*\*Excelleren in de kerntaak wonen*

Binnen het veld excelleren in de kerntaak wonen, ligt de focus op het verhuren, beheren, onderhouden en bouwen van sociale huurwoningen. Aandachtsvelden hierbij zijn: dienstverlening afstemmen op de vraag van de klant, digitalisering, persoonlijke begeleiding, zorg voor schone, hele en veilige complexen, zelfredzaamheid, en samenwerking met partners.

*\*Vitaliseren van de vastgoedportefeuille*

Woonplus Schiedam wil in Schiedam voldoende betaalbare huurwoningen van een goede kwaliteit beschikbaar houden. Bij de vitalisering van de vastgoedportefeuille wordt sterk gestuurd op rendement en risicobeheersing. Er wordt gestreefd naar een vraagbestendige vastgoedportefeuille. Door een combinatie van ingrepen (sloop, nieuwbouw, renovatie en onderhoud) blijven voldoende betaalbare en goede woningen beschikbaar.

*\*Waardecreatie in een lerende organisatie*

Woonplus Schiedam streeft naar een bedrijfsvoering die optimaal is ingericht op waarde creatie. Er wordt ingezet op een organisatie die continu leert en flexibel inspeelt op nieuwe omstandigheden. Uitgangspunt daarbij is en blijft dat de klanten zo goed en zo snel mogelijk worden geholpen. Hierbij wordt gezocht naar de optimale balans tussen efficiency en klantgerichtheid. De keuzes die gemaakt worden, worden getoetst aan de financiële kaders. Deze zijn vastgelegd in financiële principes en randvoorwaarden die borgen dat Woonplus Schiedam een financieel gezond bedrijf blijft.

In het ondernemingsplan “Geijkt op de toekomst” worden de strategische velden vertaald naar gedefinieerde doelen. De monitoring van de gedefinieerde doelen vindt plaats aan de hand van objectieve kpi's (resultaten), waar mogelijk aangevuld met een subjectieve opinie en waardering door de klanten (effect).

## **2021-2025**

In het laatste jaar van de visitatieperiode heeft Woonplus een nieuw Ondernemingsplan 2021-2025 opgesteld: “Met ons in de buurt”.

Woonplus ziet het daarin als haar maatschappelijk opdracht om er te zijn voor mensen die zich moeilijk kunnen reken op de woningmarkt. In Schiedam biedt Woonplus voldoende betaalbare en passende woningen aan die bijdragen aan leefbare, diverse en duurzame wijken. Daarbij wordt de bewoner centraal gezet, biedt Woonplus een thuis en draagt zij daarmee bij aan een goede basis in het leven van de huurders en woningzoekenden.

Woonplus stelt zich voor de komende jaren vijf strategische doelen

- Bijdragen aan een sterker Schiedam
- Huurders krijgen goede dienstverlening als het gaat om de woning én om de buurt
- De kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad stijgt naar het landelijk gemiddelde: woning met toekomst
- Woonplus blijft verantwoordelijk voor voldoende en geschikte sociale woningen in leefbare wijken
- Wonen in een woning en buurt van Woonplus wordt een positieve keuze en de verhuisgeneigdheid daalt.

Alle 5 strategische doelen zijn uitgewerkt naar een concrete aanpak en prestatie-indicatoren. Voor **Sterke buurten** gaat het dan bijvoorbeeld om het versneld transformeren van wijken en het investeren in leefbaarheid (verbeteren scores voor woonfraude, overlast en ondermijning). Voor **Tevreden huurders** gaat

het onder andere om verbeteren van de klanttevredenheid en nieuwe manier van huurders- en stakeholdersparticipatie. Voor **Woning met toekomst** gaat het om (kleine) groei van het aantal woningen, de energietransitie, duurzaamheid en circulariteit.

## 2.6.2 Beoordeling van de ambities

### **De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Woonplus met een 8.**

De visitatiecommissie constateert met Woonplus en haar stakeholders dat de opgaven in Schiedam in het algemeen en voor Woonplus in het bijzonder groot en divers zijn. Er liggen opgaven op gebied van leefbaarheid, wonen en zorg, toevoegen van woningen, verduurzaming en onderhoud.

De visitatiecommissie constateert dat de mogelijkheden voor Woonplus in 2014 beperkt waren en de daarbij behorende ambities dus ook wat lager. In de jaren daarna is gewerkt aan financieel herstel. Ook is in het ondernemingsplan uit 2014 de maatschappelijke discussie op dat moment duidelijk zichtbaar. Zo is zelfredzaamheid een belangrijk uitgangspunt.

Eind 2018 is geconstateerd werd dat het ondernemingsplan niet meer paste bij de situatie van Woonplus op dat moment: de maatschappelijke discussies hadden een andere wending genomen én de financiële vooruitzichten voor Woonplus waren inmiddels verbeterd. Er is gewacht op de komst van de nieuwe bestuurder medio 2019 om het proces om te komen tot een nieuw ondernemingsplan op te starten.

Gezien de grote veranderingen is gekozen voor een nieuw ondernemingsplan. In dit nieuwe ondernemingsplan zijn keuzes gemaakt die passen bij de huidige tijd en de grote opgave die er ligt in Schiedam. Er ligt een ambitieus plan waarbij aandacht is voor de volle breedte van de volkshuisvesting in Schiedam. Een plan dat veel vraagt van de organisatie. Daar is oog voor en de organisatie is/wordt hier ook op aangepast.

Vanaf 2020 is, vooruitlopend op de formele besluitvorming, al in lijn met de nieuwe koers gehandeld.

De ambities zoals geformuleerd in 2014 pasten bij de opgaven in Schiedam én bij de financiële situatie van Woonplus op dat moment. Woonplus constateerde halverwege de visitatieperiode dat de ambities bijstelling behoeften. De visitatiecommissie vindt het terecht dat gewacht is op de komst van de nieuwe bestuurder bij het starten van het proces om te komen tot een nieuw ondernemingsplan. In het nieuwe ondernemingsplan, dat tot stand is gekomen in de visitatieperiode, zijn de ambities sterk opgehoogd. De visitatiecommissie acht het niet juist om Woonplus bij de beoordeling van de ambities “af te rekenen” op ambities van 7 jaar geleden maar wil recht doen aan de stappen die Woonplus vanaf 2019 gezet heeft om de koers bij te sturen en hoge ambities neer te leggen en, zoals ook blijkt uit dit rapport, al deels te realiseren.

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Woonplus daarom met een 8.

## 2.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

### **Bewonderpunten**

- De inzet op gebied van wonen en zorg
- Het omvangrijke investeringsprogramma, gezien de omvang van de organisatie.

### **Verwonderpunten**

- Alhoewel deels begrijpelijk door de financiële positie in de vorige visitatieperiode (beperkt investeren, veel verkoop van kwalitatief goed bezit) is de staat van de woningen (onderhoud, duurzaamheid) relatief slecht.



## 2.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,5 op presteren naar opgaven en ambities.

In onderstaande tabel ziet u hoe deze score tot stand is gekomen.

Presteren naar opgaven en ambities	Oordeel visitatiecommissie	
	beoordeling prestaties	beoordeling ambities
Thema 1: Beschikbaarheid en betaalbaarheid	7	
Thema 2: Huisvesting van specifieke doelgroepen	8	
Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid	7	
Thema 4: Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed	7	
<b>Oordeel</b>	<b>7,3</b>	<b>8</b>
<b>Gewogen oordeel</b>	<b>7,5</b>	

## 3 Presteren volgens Belanghebbenden

### 3.1 Beoordelingskader

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

- De mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Hierbij wordt de indeling in thema's gevolgd van de prestatieafspraken
- De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie
- De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie

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

De opvattingen van huurdersorganisatie(s) en gemeente over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek met eventuele verbeterpunten zijn opgenomen in hoofdstuk 2.

### 3.2 Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt 3 categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg is tussen de corporatie en de visitatiecommissie afgesproken met welke partijen een gesprek zou plaatsvinden. Ook is besproken welke partijen alleen door middel van een schriftelijke enquête bevestigd zouden gaan worden. De deelnemers aan de gesprekken hebben ook grotendeels de enquête ontvangen. Alle geraadpleegde belanghebbenden zijn in de bijlage vermeld.

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

De beoordeling van de prestaties van de corporatie door de belanghebbenden is zowel op de gesprekken als op de schriftelijke enquête gebaseerd en betreft uitsluitend de visie van de desbetreffende belanghebbende, niet van de visitatiecommissie. Het is dit totaal aan geraadpleegde belanghebbenden dat in deze rapportage is opgenomen.

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

### 3.3 Belanghebbenden in het werkgebied

Woonplus is werkzaam in de gemeente Schiedam. De visitatiecommissie heeft ook met diverse andere belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevestigd. In de bijlage is een exact overzicht opgenomen waarin is weergegeven met welke personen de visitatiecommissie heeft gesproken en welke personen alleen een digitale enquête hebben ingevuld. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

#### *Gemeente Schiedam*

De gemeente Schiedam is gelegen in de provincie Zuid-Holland en maakt onderdeel uit van metropoolregio Rotterdam - Den Haag. In de gemeente Schiedam spelen grote vraagstukken als het gaat om de druk op de 2021213 Visitatierapport Woonplus Schiedam definitief + aanpassing

woningmarkt, leefbaarheid, renovatie en verduurzaming. Woonplus en de gemeente Schiedam zijn goede samenwerkingspartners die jaarlijks prestatieafspraken maken met elkaar en de huurdersvertegenwoordiging van Woonplus.

#### *Huurdersvereniging HOW (Huurdersbelangen Organisatie Woonplus):*

De missie van HOW is opkomen voor alle Woonplus huurders. HOW is de officiële huurdersvertegenwoordiging in de zin van de Overlegwet. Zij maken samen met Woonplus en de gemeente Schiedam jaarlijks prestatieafspraken.

#### *Sobo (Schiedams Overleg Bewoners Organisaties)*

Sobo biedt een helpende hand op woon gerelateerd vlak. Dit gaat om individuele belangen, de collectieve belangen van de huurders van Woonplus worden behartigd door de HOW.

#### *Overige huurders*

De visitatiecommissie heeft gesproken met een vertegenwoordiger van de bewonersgroep uit de wijk Tuindorp.

#### *Zorg- en Welzijn*

**Frankelandgroep:** De Frankelandgroep biedt een uitgebreid aanbod aan zorg en welzijn voor senioren in Vlaardingen en Schiedam. Ze werken op dit gebied ook samen met Woonplus.

**Argos zorggroep:** Argos Zorggroep biedt deskundige zorg, behandeling en gezelligheid aan ouderen.

#### *Aannemers*

Woonplus werkt samen met diverse aannemers op het gebied van nieuwbouw, renovatie, (planmatig) onderhoud en verduurzaming. De visitatiecommissie heeft gesproken met vertegenwoordigers van Hemubo, Willems Vastgoedonderhoud, Era Contour, Hoftijzer, Breman, Aannemersbedrijf Willemse, Mainstaete vastgoed, Aertgeerts bouw en Smits Vastgoedzorg.

#### *Overige maatschappelijke partners*

**Stroomopwaarts:** Stroomopwaarts biedt hulp bij een tijdelijk inkomen, begeleiding naar betaald werk en ondersteuning bij schulden. Ook biedt Stroomopwaarts extra's voor inwoners met een laag inkomen. Dit doet zij samen met partners en ondernemers uit de regio, waaronder Woonplus.

**Wijk Ondersteuningsteam:** Wijkbewoners kunnen naar hun Wijk ondersteuningsteam (WOT) met vragen over zorg, welzijn, opvoeden en inkomen.

**Eneco:** samenwerking met ENECO met betrekking tot Warmtenet

Naast deze partijen is ook een enquête verstuurd naar makelaars en taxateurs waar Woonplus mee werkt, naar enkele collega-corporaties uit de naastgelegen gemeenten en naar de Maaskoepel, de Rotterdamse federatie van woningcorporaties. Met deze partijen heeft de visitatiecommissie niet gesproken, maar hun input via de enquête is in onderstaande paragrafen wel meegenomen.

### **3.4 Belanghebbenden over Woonplus**

#### **3.4.1 Typering van Woonplus**

Aan de belanghebbenden is gevraagd Woonplus in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Woonplus wordt door haar belanghebbenden getypeerd als betrokken, vernieuwend, sociaal, duidelijk, lokaal, armlastig en ambitieus.



betreft de huisvesting van overige bijzondere doelgroepen neemt Woonplus haar verantwoordelijkheid. Een knelpunt zit soms in de beschikbaarheid van voldoende geschikte woningen, maar ook hieraan wordt gewerkt en blijkt Woonplus graag bereid mee te denken over een oplossing.

#### *Thema 3: kwaliteit en duurzaamheid (5,6)*

Het derde thema: kwaliteit en duurzaamheid, scoort met een gemiddelde beoordeling van een 5,6 het laagst. Opvallend is de lage score van de gemeente, namelijk een 4,5. Ook de huurders blijken met de gemiddelde beoordeling van een 5,5 niet heel tevreden. De categorie overige belanghebbenden geeft op haar beurt een iets hogere score, namelijk een 6,7. Uit de gesprekken blijkt dat de lage beoordeling vooral komt door het achterstallige onderhoud en de lage energie labels van de bestaande woningvoorraad. Sommige woningblokken zijn zelfs zo slecht dat sloop en nieuwbouw nog de enige optie is. Het beeld dat de belanghebbenden echter ook schetsen, is dat Woonplus in het laatste deel van de visitatieperiode ook laat zien druk bezig te zijn met renovatie en verduurzaming. Een van de landelijk opererende partners van Woonplus op het gebied van duurzaamheid noemt Woonplus zelfs een voorbeeld voor Nederland. Ook de realisering van de aardgasvrije wijk Groenoord wordt genoemd als mooi voorbeeld, ondanks de weerstand die dit in eerste instantie opriep bij de bewoners.

#### *Thema 4: leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed (6,5)*

De belanghebbenden beoordelen het thema leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed met een 6,5 gemiddeld. De huurders beoordelen dit thema gemiddeld met een 5,5, de gemeente met een 6 en de overige belanghebbenden met een 8,0. De huurders geven mee dat de leefbaarheid opgave in de Schiedamse wijken groot is, heel groot zelfs. Ook de gemeente ziet dit, maar uit de gesprekken blijkt dat de samenwerking om tot een oplossing te komen, soms nog lastig is. Dit komt zeker niet alleen door Woonplus. De overige belanghebbenden geven aan veel inzet te zien van Woonplus op het gebied van leefbaarheid. Ook enkele huurders geven aan dat er actie wordt ondernomen bij klachten, dat beeld wordt echter niet door alle huurders gedeeld. Hoe deze grote verschillen ontstaan, is de visitatiecommissie niet geheel duidelijk geworden. Wel valt op dat er later in de visitatieperiode meer aandacht voor is gekomen en Woonplus veel meer van buiten naar binnen is gaan werken.

#### ***Tevredenheid over de relatie en communicatie: 7,8***

Het algemene beeld dat uit de gesprekken met de belanghebbenden en de input uit de digitale enquêtes naar voren komt, is dat Woonplus gedurende de visitatieperiode een kanteling heeft gemaakt. Een kanteling die door de belanghebbenden als positief wordt ervaren: er wordt meer geluisterd naar de signalen van de belanghebbenden. Tegelijkertijd is er nog geen volledig vertrouwen dat dit nu ook blijft. Vooral de relatie met de huurders en dan met name de huurdersorganisatie heeft nog veel aandacht nodig, mede door veranderingen in de huurdersorganisatie zelf. Wat betreft de communicatie valt er ook nog het e.e.a. te verbeteren, zeker wanneer gekeken wordt naar het eerste deel van de visitatieperiode. Eerder en duidelijker communiceren met de huurders had o.a. in Groenoord een hoop gedoe kunnen voorkomen. Tegelijkertijd wordt de aanpak in Groenoord door de ketenpartners juist genoemd als zeer positief punt. Ook vanuit de zorg- en welzijnspartijen, collega corporaties en gemeente klinkt het geluid dat er een goed contact is, de organisatie toegankelijk is en de relatie goed. De directeur-bestuurder wordt regelmatig genoemd als contactpersoon en zeer gewaardeerd voor zijn open houding en toegankelijkheid. Opvallend is dat er vanuit de huurders wordt aangegeven dat veel huurders een afstand voelen tot de medewerkers van Woonplus. Over de gehele visitatieperiode beoordelen de belanghebbenden de tevredenheid over de relatie en communicatie met een 7,8 gemiddeld. Hierbij geven de huurders een 7,0, de gemeente een 8,7 en de overige belanghebbenden een 7,8.

In de gesprekken en digitale enquête is de belanghebbenden gevraagd op welk punt de relatie met Woonplus verbeterd zou kunnen worden. Uit de antwoorden is de volgende woordwolk ontstaan:



Ook is gevraagd waar de communicatie verbeterd zou kunnen worden. Ook uit deze antwoorden is een woordwolk ontstaan. Omdat in deze vraagstelling het merendeel van de reacties van zakelijke partners afkomstig is, is de weergave in de woordwolk vooral uit die kringen weergegeven. Het signaal is zodanig dat de commissie dit wel heeft opgenomen:



**Tevredenheid over de invloed op beleid: 7,2**

De belanghebbenden geven gemiddeld een 7,2 voor tevredenheid over de mate invloed op het beleid van Woonplus. De huurders geven voor dit onderdeel gemiddeld een 5,5, de gemeente een 8,7 en de overige belanghebbenden een 7,5. Vooral vanuit huurdersorganisatie HOW wordt aangegeven dat zij meer invloed willen kunnen uitoefenen op het beleid van Woonplus, met name als het gaat om betaalbaarheid en leefbaarheid. De gemeente geeft aan dat zeker de laatste jaren de doelstellingen van Woonplus en de gemeente goed op elkaar aansluiten. Ook is er sprake van goed overleg op verschillende fronten. De overige belanghebbenden geven aan dat Woonplus open staat voor overleg en input en voldoende aanspreekbaar is. Een collega corporatie geeft aan zelf een aantal keer expliciet te zijn uitgenodigd om mee te praten over het beleid in verschillende fases van beleidsontwikkeling.

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden gevraagd op welke punten zij graag invloed zouden willen op het beleid. Hieruit is de volgende woordwolk ontstaan:



Ook is gevraagd naar verbeterpunten op het gebied van invloed op beleid. Hieruit is de volgende woordwolk gegenereerd:



### 3.4.3 Totaaloverzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de digitale enquête ontleend. In de enquête is betrokkenen gevraagd een oordeel te geven over respectievelijk de maatschappelijke prestaties, de relatie en wijze van communicatie en de mate van invloed op het beleid van de corporatie. De resultaten van de enquête zijn gebruikt om in de gesprekken te verdiepen en op basis van beide bronnen zijn de definitieve scores ontstaan. De lagere scores vanuit de huurders zijn vooral te verklaren vanuit het begin van de visitatieperiode. Met het aantreden van de nieuwe bestuurder is er een andere koers en is er meer aandacht voor de kwaliteit van de dienstverlening en voor de relatie met huurdersorganisaties. Dat wordt erkend maar in de gesprekken die de commissie had, werd duidelijk dat men een aanvang ziet van een andere koers en houding, maar dat dit nog niet geleid heeft tot hogere cijfers. Opvallend was ook dat gewerkt werd met 2 verschillende huurdersorganisaties: de HOW en SOBO. De HOW doet de collectieve zaken zoals prestatieafspraken, de SOBO individuele gevallen zoals klachten en participatie bij

2021213 Visitatierapport Woonplus Schiedam definitief + aanpassing

renovatieprojecten. Beide organisaties hebben geen contact. De in het begin van de visitatieperiode verstoorde contacten met de HOW lijken aan het eind van de visitatieperiode weer verbeterd.

Thema's		huurders	gemeente	overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Thema 1: beschikbaarheid en betaalbaarheid	5,5	7,0	7,2	6,6
	Thema 2: huisvesting van specifieke doelgroepen	8,0	8,0	7,0	7,7
	Thema 3: kwaliteit en duurzaamheid	5,5	4,5	6,7	5,6
	Thema 4: leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed	5,5	6,0	8,0	6,5
	Gemiddelde	6,1	6,4	7,2	6,6
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		7,0	8,7	7,8	7,8
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		5,5	8,7	7,5	7,2

N.B. De drie categorieën belanghebbenden scoren allen even zwaar in de eindscore per onderdeel.

### 3.4.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

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

#### *Gemeente Schiedam*

- Meer respect voor governance van de gemeente
- Meer transparantie in financiële consequenties bij ontwikkelingen in relatie tot de financiële positie van Woonplus
- Open en helder communiceren en open zijn over gezamenlijk belang en eigen belang daar waar de verschillen zitten

#### *Huurders*

- Huurders voelen (grote) afstand tot de medewerkers van Woonplus
- Maak de organisatie meer klantgericht

#### *Overige belanghebbenden*

- Veel wisselingen in contactpersonen, dat maakt het soms lastig.
- 55+ label
- Beter stakeholderbeleid
- Gezamenlijk optrekken in planontwikkeling
- Meer creativiteit in het zoeken van oplossingen
- Samenwerkingsafspraken met care organisaties

## 3.5 De reputatie van Woonplus

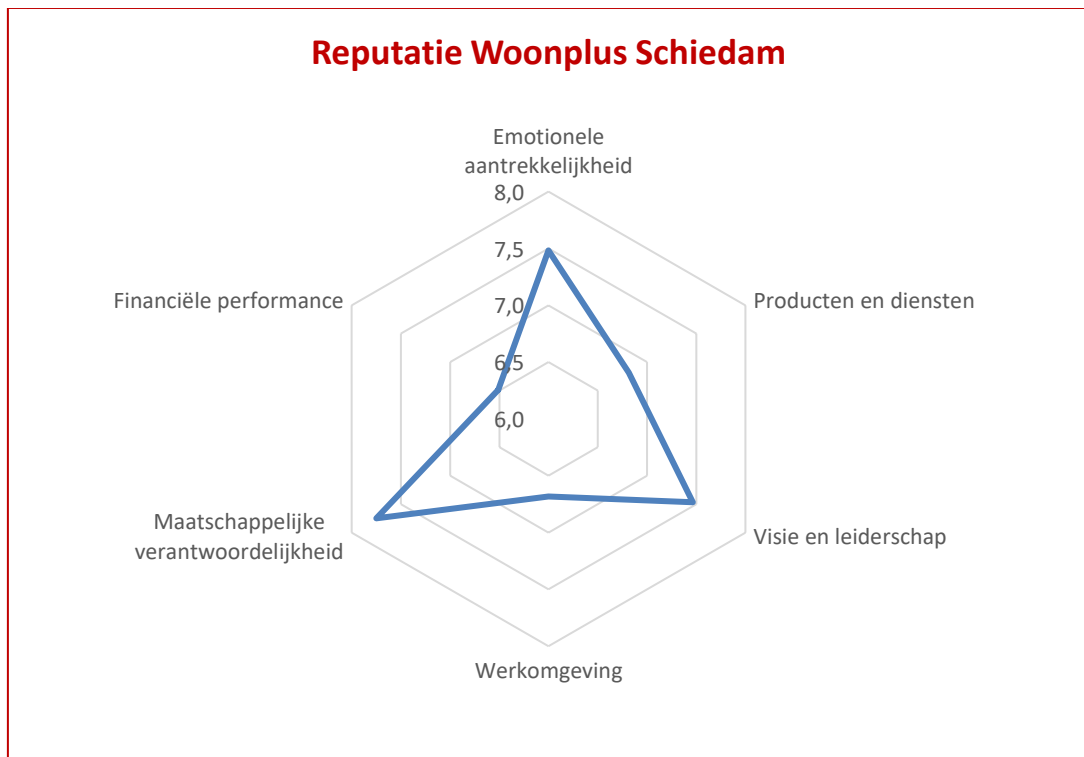
In de voorgaande paragraaf staan drie thema's centraal, namelijk de prestaties, de mate van invloed van de belanghebbenden op de corporatie en relatie en wijze van communicatie. Er zijn natuurlijk meer elementen die het algemene oordeel van de belanghebbenden over de corporatie bepalen. Daarom heeft de visitatiecommissie, naast het gesprek met diverse belanghebbenden en de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over Woonplus. Dit beeld is opgebouwd uit de 19 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, 2021213 Visitatierapport Woonplus Schiedam definitief + aanpassing



Gardberg en Sever. Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

Woonplus scoort een 7,1 voor haar reputatie. Hoger dan gemiddeld scoren de dimensies emotionele aantrekkelijkheid (7,5), visie en leiderschap (7,5) en maatschappelijke verantwoordelijkheid (7,8). Lager dan het gemiddelde scoren de dimensies financiële performance (6,5), werkomgeving (6,7) en producten en diensten (6,8).

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



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

### 3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

#### Bewonderpunten

- De belanghebbenden geven bijna unaniem aan de betrokkenheid en gedrevenheid van de bestuurder te voelen en te waarderen.
- Ondanks de toch wel moeilijke periode die Woonplus heeft doorgemaakt, is de reputatie van Woonplus onder de belanghebbenden goed.

#### Verwonderpunten

- De afstand die de huurders voelen tot de medewerkers van Woonplus.

## 4 Presteren naar vermogen

### 4.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Woonplus voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

### 4.2 Relevante ontwikkelingen en oordeel externe toezichthouders

De wereld waarin corporaties opereren, is vooral voor de visitatieperiode fors gewijzigd. Het beleid tot garantiestelling door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) werd aangescherpt, evenals het in- en externe toezicht. Met de invoering van de Woningwet en het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting medio 2015 werden nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding Daeb en niet-Daeb en de waardering op marktwaarde). De visitatieperiode werd ook gekenmerkt door een aanslag op de liquiditeiten door de Verhuurderheffing en wijzigingen in het belastingregime. Voor de visitatieperiode bedroeg de Verhuurderheffing voor Woonplus ruim € 28 miljoen.

De externe toezichthouders leverden tijdens de visitatieperiode het volgende beeld van Woonplus. De Autoriteit woningcorporaties (Aw) oordeelde dat de financiële positie gezond is en de volkshuisvestelijke taken actief worden opgepakt. Woonplus heeft gekozen voor de administratieve scheiding tussen Daeb en niet-Daeb.

Als aandachtspunten kwamen naar voren: de relatief lage energieprestatie van het Daeb bezit, de doorontwikkeling van het risicomanagement, het grote verschil in prognose/realisatie van de kasstroom en de verdere verlaging van de beheerkosten. Verwezen wordt naar de aanbevelingen van de accountant om het risicomanagement en de interne beheersing te verbeteren.

Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) vroeg met name prioriteit voor de ontwikkeling van de duurzaamheid in het eenzijdige bezit met gestapelde bouw zonder lift in een grootstedelijke omgeving. Centraal staan de streefportefeuille en de “duurzaamheid van het bedrijfsmodel”. In 2020 constateerde het WSW dat Woonplus een solide financiële positie heeft. Maar de forse opgave in het bestaand stedelijk gebied vraagt kwaliteit in de besluitvorming. Het raakt de nieuwe, in afwachting van de nieuwe bestuurder licht vertraagde, portefeuillestrategie met transitieopgave. Doel is een beter zicht te verkrijgen op de duurzaamheid van het businessmodel van Woonplus. De verslagen en de interim letters van de accountant sluiten aan op het voorgaande en ademen een “werk in uitvoering.”

De jaarlijkse Aedes benchmark levert inzicht in de bedrijfs- en onderhoudslasten en de duurzaamheid. Woonplus is ingedeeld in de grootteklasse L (Large): 10.001-25.000 verhuureenheden. Woonplus realiseerde op de bedrijfslasten een verbetering naar een score B, binnen het gemiddelde van de referentiegroep. Voor zowel onderhoud/verbetering als duurzaamheid kwamen in het verslagjaar 2019 een score C naar voren, slechter dan de referentiegroep. De energie-index EI = 1,7 hangt samen met de nog steeds relatief lage kwaliteit van de portefeuille. In 2021 is er een nieuwe portefeuillestrategie met een groot financieel beslag.

### 4.3 Een nadere analyse van de variabelen

Uit het accountantsverslag 2020 van Woonplus volgt een marktwaarde van bijna € 1.451 miljoen en een beleidswaarde van € 743 miljoen, 51% van de marktwaarde. De maatschappelijke bestemming (de zgn. waterval) is het verschil tussen beide van € 708 miljoen. De inzet voor de betaalbaarheid (lage huur en verhuurdersheffing) bedraagt met € 334 miljoen, 23% binnen de bestemming. Nader inzicht in de financiële positie wordt verkregen door het verloop van enkele financiële ratio's gedurende de visitatieperiode met elkaar te vergelijken voor de Daeb tak. De relatief kleine niet-Daeb tak blijft buiten beschouwing, maar

2021213 Visitatierapport Woonplus Schiedam definitief + aanpassing

versterkt in het algemeen de ratio's op geconsolideerd niveau. De ratio's zijn gebaseerd op de rekenmethode en normen van Aw en WSW. De normen zijn in 2020 geactualiseerd: enkele continuïteitsratio's zijn toegevoegd en de normen voor de solvabiliteit en Loan to Value (LTV) zijn verruimd.

Prestatievelden	2017 *	2018	2019	2020
Solvabiliteit (norm WSW > 20/15) in %	37	54	54	57
Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	2,3	2,1	2,3	2,0
Loan to value (norm WSW < 75/85) in %	62	42	39	37

Bron: de jaarverslagen 2019/2020 en accountantsverslagen. De solvabiliteit is de verhouding tussen het eigen en het vreemd vermogen, de ICR geeft aan of de kasstromen voldoende zijn om de leningen te betalen en de LTV het totale leenbedrag gedeeld door de achterliggende waarde.

- In 2017 gebaseerd op de bedrijfswaarde ultimo 2017 van € 400 miljoen.

De visitatiecommissie constateert dat Woonplus een sterke financiële positie heeft met een lichte versterking in de loop van de visitatieperiode. In het jaarplan 2020 is het verloop van de ratio's in de periode 2021 - 2033 opgenomen. Geen van de ratio's komt onder de normen van Aw en WSW. De commissie heeft de indruk dat de nieuwe bestuurder in 2020 een impuls heeft gegeven aan het door ontwikkelen van het risicomanagement. In aansluiting op het Ondernemingsplan 2021 - 2025 zullen de strategische risico's worden herijkt en krijgt het principe van de "Four lines of defence" nadere invulling op het risico denken en eigenaarschap.

Onderstaand is de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties, de IBW 2017 - 2020 weergegeven. Doel van de IBW is de investeringscapaciteit van de corporatie transparant te maken voor het overleg met gemeenten en huurderorganisaties. De IBW kan daarbij helpen, maar is een theoretisch maximum voor de middellange termijn zonder veiligheidsmarge. De IBW bestaat uit drie componenten die indicatief de extra bestedingsruimte aangeven ten opzichte van de beleidsvoornemens uit de Prognose informatie (dPi) voor de jaren 2017 - 2024. In de tabel zijn de voornemens zoals opgenomen in de jaarlijkse dPi's verwoord.

Woonplus voornemens in IBW/dPi			
Periode	Nieuwbouw In vhe	Verbetering In € mln.	Gemiddelde huurverhoging in %
2017-2021	171	45	1,7
2018-2022	235	100	2,03
2019-2023	259	109	1,97*
2020-2024	469	93	1,38**

\*Opgave Woonplus

\*\* nog geen rekening gehouden met huurverlaging 2021 en niet-doorvoeren van de huurverhoging per 1 juli 2021.

Woonplus is voornemens sterk toenemende investeringen in vooral de nieuwbouw te realiseren bij een aanvankelijk verhoogde, gemiddelde huurverhoging. De zorg voor de betaalbaarheid komt naar voren in een "behoudend streefhuurbeleid" en de herkenbare relatie tussen kwaliteit en prijs. Opmerkelijk is het (nog) ontbreken van een expliciete relatie tussen betaalbaarheid en duurzaamheid in de beleidsvorming. De volgende tabel levert de uitkomsten van de IBW-berekeningen.

IBW Woonplus in miljoenen €, gemeente Schiedam			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Huurmatiging
2017-2021	93	74	4,6
2018-2022	81	72	3,5
2019-2023	178	153	6,0
2020-2024	38	14	0,22

Uit de IBW-tabel komt een sterk wisselende, grote bestedingsruimte naar voren: een indicatie van een voorzichtige inzet van het vermogen. Maar 2020 laat een zeer sterke afname zien als gevolg van de beleidsontwikkeling. Daarbij ligt overigens in de eerste jaren van de periode 2020 - 2024 het accent op de voorbereiding van het investeringsprogramma.

#### 4.4 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan Woonplus de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie motiveert en verantwoordt.

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

Woonplus verantwoordt en motiveert in voldoende mate de inzet van haar beschikbare vermogen voor de maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. Hiermee voldoet Woonplus aan het ijkpunt voor een 6.

Het Ondernemingsplan “Woonplus kijkt op de toekomst” dateert van 2014. Het plan omvat een beknopte omschrijving van de visie en strategie: excelleren in de kerntaak, vitaliseren van de vastgoedportefeuille en het vergroten van de waardencreatie in een lerende organisatie. Woonplus wordt een vastgoedonderneming genoemd met maatschappelijke verankering in Schiedam, waarbij de kerntaak voorop staat. Er is voldoende eigen vermogen en vanaf 2018 ontstaat financiële ruimte. Een bijstelling van de strategie komt pas in medio 2019 op gang omdat begin 2019 bekend werd dat medio 2019 een bestuurswisseling zou plaatsvinden. Begin 2021 is het Ondernemingsplan 2021 - 2025 “Met ons in de buurt” vastgesteld. Het plan is gebaseerd op de ontwikkelingen in Schiedam. Er worden 5 strategische doelen vertaald naar buurt, huurder en vastgoed met prestatie-indicatoren voor het monitoren gedurende de looptijd van het plan. Het plan is gebaseerd op de gemeentelijke Woonvisie, de Transitievisie Warmte en afspraken over de woonruimteverdeling. Woonplus richt zich op de doelgroep en de lagere middeninkomens van Schiedam zowel in bestaand als nieuwbouw en streeft naar het leveren van een wooncarrière in de eigen buurt, wijk of stad. Deze keuzes zijn helder gebaseerd op analyses en de inzet van het vermogen wordt daarop gebaseerd en gemonitord.

Het aantal woningen in 2030 wordt bepaald op 11.500, waarvan 500 niet-DAEB. Woonplus kampt met een technisch verouderde woningportefeuille met oude portiekflats zonder lift en slechte E-labels in een dichtbebouwd grootstedelijk gebied. Gestreefd wordt naar het landelijk gemiddelde. Het gemiddelde E-label is C in 2020 en vraagt de aanpak van de labels C en D (4400 woningen). De oplossing gaat richting grootschalige sloop/vernieuwbouw en verduurzaming (gemiddeld label B) met een focus op binnen pakketten, brandveiligheid (gashaarden en geisers) en het aansluiten op het Warmtenet. Woonplus zoekt met een forse investering van € 700 miljoen in sloop/vernieuwbouw en verbetering, de randen op van haar financiële mogelijkheden. Een financiële buffer wordt gecreëerd en een doorrekening van scenario's in de meerjarenbegroting met Monte Carlo simulaties<sup>3</sup>. Gesteld wordt, dat er een forse strategische ambitie ligt met een groot belang voor het risicomangementsysteem: vanaf 2021 ingericht volgens de zgn. risicoachtbaan. De risico's en de risicobereidheid zijn in 2020 benoemd en vastgesteld. Daarmee is nu voldaan aan wat ook in het vorige visitatierapport werd vastgesteld dat dit onderdeel verbetering behoefde.

Woonplus wil in het nieuwe ondernemingsplan doorgaan met maximale inzet op de thema's nieuwbouw, verduurzaming en leef kwaliteit. Voor het vitaliseren van de vastgoedportefeuille valt de verkoop van 90 woningen in de periode 2017 - 2019 op naast een aanloop naar aansluiting op het Warmtenet en zonnepanelen en het opstellen van een onderhoudsprogramma per complex in meerjarenperspectief. Woonplus verantwoordt op adequate wijze de inzet van het vermogen en koppelt dat aan het streven naar financiële continuïteit. Duidelijk wordt gemaakt waar het vermogen wordt ingezet en welke maatschappelijke effecten worden beoogd dan wel wat de ambities zijn. Gelet op het oude veelal

<sup>3</sup> De Monte-Carlosimulatie is een simulatietechniek waarbij een fysiek proces niet één keer maar vele malen wordt gesimuleerd, elke keer met andere startcondities. Het resultaat van deze verzameling simulaties is een verdelingsfunctie die het hele gebied van mogelijke uitkomsten weergeeft  
2021213 Visitatierapport Woonplus Schiedam definitief + aanpassing

gestapelde woningbezit staat Woonplus voor een forse opgave. De commissie vindt het mooi om te zien dat bestuur, raad van commissarissen en organisatie zich bewust zijn van de opgave en daarbij horende visie op de vermogensinzet. Samenwerking wordt daarbij niet geschuwd zoals het project Groenord ook laat zien. Er ligt een goede en duidelijke relatie tussen ondernemingsplan, gemeentelijke woonvisie en transitievisie op terrein van de duurzaamheid. Het jaar 2020 wordt bestempeld als een overgangsjaar in het teken van de herijking van het ondernemingsplan. Het overgrote deel van de doelen is voor 2020 gerealiseerd. Zo is met gemeente en Eneco een kosteneffectieve wijkaanpak uitgewerkt, gericht op CO2-neutraliteit in 2050 met 30% van de woningen tot 2030 aangesloten op het Warmtenet. Bij de beoordeling en het toekennen van het pluspunt heeft de commissie zich gehouden aan de visitatieperiode. Met het in 2021 vastgestelde nieuwe ondernemingsplan worden voor de komende jaren ambitieuze doelstellingen neergezet. Terecht vindt de commissie, gelet op de volkshuisvestelijke en maatschappelijke ontwikkelingen in Schiedam, maar zij heeft daar geen oordeel over gegeven.

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

- De actieve wijze waarop, vooral in de tweede helft van de visitatieperiode, de visie op de inzet van het vermogen is herijkt met de doorrekening van scenario's in de meerjarenbegroting;
- De mate waarin het beschikbare vermogen wordt verhoogd door het streven naar een doelmatiger bedrijfsvoering en de gerichte jaarlijkse verkoop van woningen (veelal op volkshuisvestelijke gronden).
- De focus op de doorontwikkeling van de organisatie voor een grotere effectiviteit en betere efficiency waarmee de effectiviteit en slagkracht van de organisatie zijn vergroot;
- De goed gemotiveerde en verantwoorde keuze voor en onderscheid in de inzet van het vermogen voor het investeren in de aansluiting op het Warmtenet op de lange termijn en de no-regret maatregelen voor de duurzaamheid op de kortere termijn;
- De wijze waarop Woonplus haar vermogen effectief heeft ingezet op met name beschikbaarheid, verduurzaming en betaalbaarheid gelet op de aan het begin van de visitatieperiode beperkte financiële ruimte;
- De doorontwikkeling van het risicomanagement in 2020.

#### **4.5 Bewonder- en verwonderpunten**

##### **Bewonderpunten**

- De intensieve doorontwikkeling van organisatie en beleidsvorming sinds het aantreden van de nieuwe bestuurder in 2019;
- De heldere keuze voor verduurzaming in de wijk Groenord door het aardgasvrij te maken.

## 5 Governance

### 5.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- Strategievorming en sturing op prestaties
- Maatschappelijke rol van de raad van commissarissen
- Externe legitimatie en verantwoording.

### 5.2 Korte beschrijving governance-structuur

Woonplus wordt geleid door de directeur-bestuurder. Er wordt toezicht gehouden door een raad van commissarissen bestaande uit 5 leden. De raad van commissarissen kent twee commissies: de remuneratiecommissie en de auditcommissie.

De huurders zijn vertegenwoordigd in de Huurdersbelangenorganisatie Woonplus (HOW). Er zijn daarnaast bewonerscommissies voor verschillende complexen.

Er is een ondernemingsraad met (tijdelijk) 3 leden.

Woonplus heeft daarnaast een Adviesforum, bestaande uit 11 leden. Het adviesforum adviseert de bestuurder over maatschappelijke en volkshuisvestelijke aangelegenheden en geeft daardoor extra verankering in de samenleving.

Als lid van Aedes en de VWT is en voelt Woonplus zich verbonden aan de Governance Code.

### 5.3 Relevante ontwikkelingen

Bij de start van deze visitatieperiode was de oude bestuurder nog in functie. Deze bestuurder had, zo bleek ook uit het vorige visitatierapport, een goed netwerk en een goed relatie met de stakeholders. Als gevolg van het verscherpte toezicht uit de vorige visitatieperiode en de beperkingen die de herziene Woningwet in 2015 aan corporaties oplegde, is gaandeweg echter wel een zekere mate van verkramping ontstaan: in de organisatie en in de samenwerking met bv. de gemeente. De opgave voor de in 2019 nieuw aangetreden bestuurder was dan ook om nieuw elan te brengen: een nieuwe koers die beter is afgestemd op de opgave in Schiedam, meer transparantie, meer openheid, betere samenwerking met de gemeente en versterking van de organisatie (gebiedsgericht, procesgericht, data gestuurd).

### 5.4 Strategievorming en sturing op prestaties

#### 5.4.1 Strategievorming

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.**

Woonplus heeft een actuele lange termijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en deze is zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn.

Bij de start van de visitatieperiode gold het Ondernemingsplan 2014 “Woonplus geijkt op de toekomst”. Het Ondernemingsplan was door vertaald naar jaarplannen, een portefeuilleplan en deelbeleidsplannen. De looptijd van het plan 2014 is niet expliciet aangegeven in het plan. In het jaarplan 2020 is deze gesteld op 2014 - 2023. De nieuwe bestuurder constateerde terecht dat dit, gezien alle ontwikkelingen, een wel erg lange looptijd is. In oktober 2019 is gestart met het opstellen van een nieuw Ondernemingsplan 2021 - 2025 dat de titel “Met ons in de buurt” heeft meegekregen. In 2020 is beleidsmatig voorgesorteerd op het nieuwe plan, dat begin 2021 is vastgesteld. Uiteindelijk dus op de rand van de visitatieperiode. Het Portefeuilleplan 2021 - 2025 is parallel opgesteld. Doordat tegelijkertijd door de gemeente versneld een nieuwe woonvisie is opgesteld, sluiten alle plannen optimaal op elkaar aan.

De lange termijnvisie heeft de corporatie doorvertaald naar te monitoren doelen en activiteiten in de jaarplannen, inclusief de (meerjaren-)begrotingen, de portefeuilleplannen 2015 en 2021 - 2025 en deelbeleidsplannen, zoals het huurbeleid en het risicomanagement.

In de Vastgoed Streefportefeuille 2015 - 2024 is de veranderopgave mede uitgewerkt in een beknopt weergegeven investeringsprogramma. Voor de veranderopgave is gekozen voor een min-max benadering. Het investeringsprogramma beperkt zich tot de aantallen woningen: Daeb 2023 ongeveer 10.500, met ingrepen bestaand in bijna 2.500 woningen, verkoop van 430 woningen en nieuwbouw bijna 300 woningen. Het plan omvat een scenario-analyse op de huur, de kosten en de verkoop.

In het Portefeuilleplan 2021 - 2025 en de Streefportefeuille 2021 - 2025 wordt de wijziging van de vastgoedstrategie als volgt samengevat: beredeneerde Woonplus 5 jaar geleden de vastgoedstrategie nog vanuit een noodzakelijke (financiële) pas op de plaats en strikte focus op de kerntaak, nu is de strategie ontstaan vanuit het uitgangspunt waarde toevoeging aan de stad en haar rol daarin. Mede gebaseerd op de Woonvisie Schiedam: groei als kans voor de stad. Het aanbod van Woonplus behoeft aanpassing qua omvang, samenstelling en kwaliteit om de doelgroep passend te huisvesten. T.o.v. het oude programma betekent het een toename van de sloop- en renovatie aantallen met ca. 50% en een verviervoudiging van de nieuwbouw.

In de streefportefeuille stuurt Woonplus niet op E-label of -index maar op CO<sub>2</sub>-reductie met no-regret maatregelen en op termijn het aansluiten op het Warmtenet vanuit de Maasvlakte naar Rotterdam. In 2021 vindt een integrale opname plaats in de woningen als basis voor het onderhoudsprogramma. Het plan is doorgerekend met een Monte Carlo-analyse om de belangrijkste risico's in beeld te brengen.

De jaarplannen sluiten sterk aan op de ondernemingsplannen. Voor elk primair proces zijn de strategische doelen vertaald in kpi's (kritische prestatie-indicatoren) en kengetallen en aangevuld met subjectieve oordelen van klanten. Daarmee ontstaat een objectief beeld uit de kpi's en een subjectief beeld uit de omgeving. Vanaf 2021 wordt de informatievoorziening centraal georganiseerd, verdergaande kpi's per proces benoemd met een maandelijkse rapportagecyclus.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- De nieuwe koers zoals ontwikkeld in 2019/2020 is gebaseerd op een goede analyse van de actuele situatie en de verwachte ontwikkelingen in Schiedam. Er is onder andere een onderzoek bij betrokken naar de mismatch tussen vraag en aanbod. Het uitgangspunt is geweest wat de stad nodig heeft en daaraan is vervolgens gekoppeld wat Woonplus daaraan kan bijdragen. Beschikbaarheid in het algemeen en inzet voor lage middeninkomens heeft daardoor meer prioriteit gekregen.
- Door (deels) tegelijkertijd te werken aan een herziening van het portefeuilleplan is in samenhang gekeken naar de opgave op gebied van vastgoed en de maatschappelijke opgaven in Schiedam. Er is voorkomen dat in de nieuwe koers mooie ideeën zijn verwoord die in de uitwerking niet realiseerbaar zouden kunnen blijken.
- Er is in de portefeuillestrategie een doorkijk gemaakt naar 2050, zowel in stenen als in geld. Door die doorkijk is er een goed zicht op de transitieopgave richting CO<sub>2</sub> neutraal. Er wordt voorkomen dat nu (grootschalig) geïnvesteerd wordt in complexen die uiteindelijk niet mee zullen kunnen in de energietransitie en waarvoor sloop/nieuwbouw (op termijn) een verstandigere keuze is.
- De doorvertaling naar operationele activiteiten in de jaarplannen en ander beleid, waardoor de monitoring van de realisatie goed mogelijk is.

## 5.4.2 Prestatiesturing

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

Woonplus volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij als zij afwijkingen heeft geconstateerd. In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing) en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing).

Woonplus hanteert de normen van Aw/WSW als uitgangspunt voor de financiële sturing en verantwoording. In het ondernemingsplan 2014 hanteert Woonplus scherpere, interne normen voor de solvabiliteit en de loan to value. In het jaarverslag 2020 wordt teruggevallen op de normen Aw/WSW. In het plan 2021 - 2025 introduceert Woonplus wederom signaleringsgrenzen voor de solvabiliteit, de ICR en de loan to value, de afwijking t.o.v. de normen Aw/WSW is gering.

Woonplus hanteert een maand- en een 4-maands voortgangsrapportage. De maandrapportages leveren beknopt een dashboard en overzichten met kengetallen, beide met puntsgewijze, beknopte toelichtingen. Daarmee wordt een compleet integraal beeld van de voortgang geleverd, afgezet tegen de begroting. De omvang van de tabellen met toelichtingen is in de loop van de visitatieperiode doorontwikkeld. De structuur van jaarplan en jaarverslag komt terug in de beide rapportages. De opzet sluit aan op de aanbevelingen van de vorige visitatiecommissie en draagt bij aan het efficiënt en effectief opstellen van jaarrekening en bestuursverslag. De resultaten zijn afgezet tegen de voornemens in het jaarplan. De strategische doelen zijn in aparte hoofdstukken ingedeeld met een prognose ultimo het jaar, met name voor de liquiditeitsplanning. De 4-maandsrapportage is voorzien van een samenvattend dashboard in tabelvorm, maar niet-voorzien van een samenvatting met de belangrijkste knelpunten met beheersmaatregelen.

De Ondernemingsplannen, het Portefeuilleplan, de Jaarplannen, de (meerjaren-)begrotingen, de 4-maandelijkse voortgangsrapporten en de maandrapportages vormen het monitoringsysteem voor het evalueren en bewaken van de strategie en planvorming op daadwerkelijke realisatie. De corporatie gebruikt dat ook binnen bedrijf, bestuur en raad van commissarissen (volkshuisvestelijk, bedrijfsvoering en financieel). Er zijn concrete voorbeelden van bijsturing op basis van de rapportages, zoals de aanpassing van het verkoopprogramma toen bleek dat de omvang van het Daeb bezit te snel afnam, het opstellen van de maatregelen mix 2018 voor de verduurzaming. Ook corona, het Klimaatakkoord en de Woonagenda Aedes hebben geleid tot bijsturing. De opzet van de sturing is hiermee uitstekend en er is de afgelopen periode hard gewerkt aan het verbeteren van de datakwaliteit. Toch wordt terecht door de bestuurder geconstateerd dat er nog werk aan de winkel is om verdere slagen te maken.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- Het compleet zijn van het monitoring- en rapportagesysteem. Woonplus heeft een effectieve combinatie van maand- met 4-maandsrapportages. Deze volgen de voornemens en prestatie-indicatoren, die zijn geformuleerd in het ondernemingsplan en in het verlengde daarvan de jaarplannen en bewegen daar dus ook in mee;
- De actieve wijze van hanteren van het monitoring- en rapportagesysteem. De rapportages zijn input voor bespreking in het management, het bestuur en in de raad van commissarissen, waar ze standaard op de agenda staan en worden besproken
- De rapportages zijn integraal en helder gestructureerd met voorop een dashboard. De bijsturing vindt actief plaats.



### 5.4.3 Totaal oordeel Strategievorming en sturing op prestaties

#### De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel Strategievorming en sturing op prestaties met een 7,5

Strategievorming en sturing op prestaties	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming	8
Sturing op prestaties	7
<b>Totaaloordeel Strategievorming en sturing op prestaties</b>	<b>7,5</b>

### 5.5 Maatschappelijk oriëntatie raad van commissarissen

#### 5.5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen vormgeeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Met andere woorden hoe geeft de Raad inhoud aan zijn maatschappelijke oriëntatie? Heeft de raad een visie op zijn maatschappelijke oriëntatie en hoe betreft hij het maatschappelijk perspectief bij zijn toezicht op de strategievorming, positionering, besluitvorming, monitoring en verantwoording van de maatschappelijke prestaties door de corporatie in het lokale netwerk?

De aspecten van Governance die door de Aw worden getoetst, worden hierbij buiten beschouwing gelaten. Het oordeel van de Aw betreft de visitatiecommissie wel in haar oordeelvorming.

#### 5.5.2 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De raad van commissarissen is zich aantoonbaar bewust van zijn maatschappelijke oriëntatie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en geeft deze professioneel vorm. In zijn visie op toezicht benoemt de raad dat zijn vanuit zijn maatschappelijke betrokkenheid actief en structureel verantwoording af wil leggen. Daarvoor is een zekere mate van zichtbaarheid, intern en extern, vereist. De raad van commissarissen waakt er wel voor daarbij op de uitvoerende stoel van de bestuurder te gaan zitten. Met de komst van de nieuwe bestuurder wordt de klankbordrol van de raad meer en veel beter ingevuld.

De raad van commissarissen zet een aantal instrumenten in om op de hoogte te zijn en blijven van de maatschappelijke ontwikkelingen. Dat begint met de samenstelling van de raad, waarin gestuurd wordt op een diversiteit in kennis, ervaring en achtergrond. Een van de leden van de raad woont zelf in Schiedam en een van de andere leden komt er professioneel met een zekere regelmaat. Zij brengen de informatie die zij op die manier horen in, maar zijn zich er terdege van bewust dat een enkel geluid niet persé de waarheid is en kunnen dat goed nuanceren.

Er is frequent en consequent contact met de huurdersorganisatie (met bijzondere aandacht voor de wisselingen in de bezetting van de huurdersorganisatie) en de OR. Er is een start gemaakt met professioneel stakeholder management. De raad is vertegenwoordigd bij interne dialoog bijeenkomsten en themabijeenkomsten met organisaties uit de “buitenwereld” zoals de jaarlijkse bijeenkomst met de gemeenteraad en het adviesforum. Ten behoeve van de beoordeling van de bestuurder wordt ook externe feedback gevraagd op het functioneren van de bestuurder.

Er wordt actief nagedacht over verdere versterking van de maatschappelijke oriëntatie, bijvoorbeeld door een jaarlijks stadsgesprek met commissarissen van de bij de stad betrokken organisaties en de gemeente.

De raad van commissarissen is intensief betrokken geweest bij de totstandkoming van het nieuwe ondernemingsplan. Er is een aantal stevige gesprekken gevoerd met de bestuurder over de gewenste koers en er is gestuurd op het maken van de juiste keuzes ten aanzien van de gevolgen van de spanning op de

woningmarkt, de vergrijzing en de kwaliteit van de voorraad. Uit de verslagen van de vergaderingen van de raad blijkt ook dat het toezicht op besluitvorming en verantwoording goed wordt ingevuld.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- De raad van commissarissen vervult een actieve, kritisch stimulerende rol bij de strategievorming en bewaakt daarbij zorgvuldig de balans tussen maatschappelijke opgaven en de (on)mogelijkheden van de corporatie.
- De raad van commissarissen is actief zichtbaar in het netwerk, naast de reguliere contacten met de huurdersorganisatie en OR onder andere door aanwezig te zijn bij interne dialoogbijeenkomsten en bijeenkomsten met externe stakeholders.
- De raad van commissarissen is zich bewust van de nuances en eigen belangen van stakeholders en waakt ervoor op de stoel van de bestuurder te gaan zitten.
- De raad van commissarissen brengt, zoals blijkt uit de notulen van de vergaderingen, nadrukkelijk ook het maatschappelijke perspectief in de besluitvorming.
- De raad van commissarissen is zeer actief in het nadenken over en verder verbeteren van zijn maatschappelijke oriëntatie.

## 5.6 Externe legitimering en verantwoording

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

### 5.6.1 Externe legitimatie

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.**

Woonplus zorgt dat zij zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. Woonplus onderhoudt actief de relatie met haar belanghebbenden. Bij het bepalen van de nieuwe koers voor het nieuwe Ondernemingsplan en het Portefeuilleplan is intensief afgestemd met de gemeente Schiedam die tegelijkertijd haar Woonvisie vernieuwde. Woonvisie en koers Woonplus liggen daardoor op één lijn. De verschillende belanghebbenden zijn betrokken geweest in de vorm van een themabijeenkomst. Dat geldt overigens niet voor alle belanghebbenden die de visitatiecommissie gesproken heeft (enkele aannemers gaven aan niet betrokken te zijn geweest).

Woonplus is gestart met een dialoog met diverse partijen over waar de opgave ligt en wat die inhoudt. Tot nu toe is dat vooral een zaak geweest van Woonplus, maar de afgelopen twee jaar is nadrukkelijk het gesprek gevoerd over de opgave, de mogelijkheden van samenwerking en wat partijen daarin van elkaar mogen verwachten. Doel van alle partijen is om Schiedam sterker te maken.

De nieuwe bestuurder en de (inmiddels overigens vertrokken) wethouder Wonen hebben zich in de periode 2019-2020 ingezet om meer en sneller verbeteringen te realiseren ten aanzien van de volkshuisvesting in Schiedam. Er is een Pact Wonen & Zorg gesloten waarbij samen gewerkt wordt aan het toevoegen van woningen met zorg in Schiedam, Vlaardingen en Maassluis. De bestuurder van Woonplus fungeert als ambassadeur namens de woningcorporaties.

Door verschillende belanghebbenden wordt wel geconstateerd dat de externe samenwerking nog sterk gekoppeld is aan de persoon van de bestuurder. Verdere verankering in de organisatie van Woonplus is een aandachtspunt.

Woonplus kent, zoals hiervoor al benoemd, een Adviesforum (corporatieraad) waarmee zij de buitenwereld naar binnen haalt. In het Adviesforum worden inhoudelijke thema's besproken zoals bijvoorbeeld in 2020

de energietransitie, buurtbeheer en vastgoed met toekomstwaarde. Er wordt gewerkt aan een nieuwe werkwijze die (nog) meer recht doet aan de ambitie van het Adviesforum om een bijdrage te leveren aan de toekomst van Woonplus.

Het overleg met de HOW is nog in ontwikkeling, mede door wisselingen binnen Woonplus en binnen het bestuur van de HOW. Beide partijen zetten zich in om de communicatie en samenwerking te verbeteren.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- De afstemming zoals die heeft plaatsgevonden met de gemeente om te komen tot een optimale aansluiting tussen de koers van Woonplus en de Woonvisie van de gemeente.
- De rol die Woonplus, in het bijzonder de bestuurder, neemt in het Pact Wonen & Zorg.
- De inzet van het Adviesforum om de buitenwereld naar binnen te halen.

### 5.6.2 Openbare verantwoording

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

Woonplus heeft haar Ondernemingsplan gepubliceerd en de koers ook op overzichtelijke wijze op haar website gepresenteerd voor huurders en andere belangstellenden die niet het hele Ondernemingsplan (willen) lezen. De jaarplannen zijn ook terug te vinden op de website.

Woonplus legt verantwoording af via haar jaarverslag dat op de website te vinden is. Er is een beknopte versie waarin de 'highlights' (vaak ook visueel) op toegankelijke en leesbare wijze worden weergegeven. In het jaarverslag wordt op overzichtelijke wijze een samenvatting gegeven van de geleverde prestaties en de mate waarin het jaarplan is gerealiseerd. Daarbij wordt ook eerlijk aangegeven als een doel niet behaald is en wordt duiding gegeven. Een mooi voorbeeld is een tabel waarin voor de verschillende processen (nieuwe huurder, reparatieverzoek, incasso) wordt aangegeven over welke aspecten klanten het meest tevreden zijn en over welke het meest ontevreden.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- De toegankelijke wijze waarop het ondernemingsplan en het jaarverslag worden gepresenteerd aan huurders en andere belangstellenden.
- De overzichtelijke manier waarop een koppeling wordt gelegd tussen de ambities uit het jaarplan en de daadwerkelijke realisatie, waarbij een goede duiding wordt gegeven van de (al dan niet) geleverde prestaties.

#### **De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording met een 7,5.**

Prestatieveld externe legitimatie en verantwoording	Oordeel visitatiecommissie
Externe legitimatie	8
Openbare verantwoording	7
<b>Oordeel</b>	<b>7,5</b>

### 5.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

#### **Bewonderpunten**

- De gedegen opbouw van en samenhang tussen Ondernemingsplan, Portefeuilleplan, jaarplannen, rapportages en jaarverslag.

- De doorkijk naar 2050 in het portefeuilleplan, waardoor er goed zicht is op de (on)mogelijkheden in de huidige voorraad.
- De actieve wijze waarop de raad van commissarissen blijft nadenken over hoe zij zijn maatschappelijke verankering verder kan versterken.
- De wijze waarop Woonplus, in het bijzonder de bestuurder, in de afgelopen 2 jaar een positie heeft ingenomen in het lokale en regionale netwerk om op die wijze Woonplus te verbinden met haar stakeholders.
- De inzet van het Adviesforum.

#### Verwonderpunten

- De externe samenwerking hangt nog sterk aan de bestuurder en is nog onvoldoende verankerd in de organisatie.

### 5.8 Totale beoordeling Governance

**De commissie beoordeelt het perspectief Governance in totaliteit met een 7,7**

Governance	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming en sturing op prestaties	7,5
Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen	8
Externe legitimatie en verantwoording	7,5
<b>Oordeel Governance</b>	<b>7,7</b>

## 6 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's van de visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Waardering netwerk
- Reputatie-Quotiënt
- Definiëring netwerken Pieterjan van Delden
- Prestatiemonitor

## Positionpaper

## **POSITION PAPER WOONPLUS SCHIEDAM**

De vorige visitatie van Woonplus dateert van eind 2016 en is dus bijna vijf jaar geleden. In die periode is uitvoering gegeven aan het ondernemingsplan 'Geijkt op de Toekomst' uit 2014, maar sindsdien heeft de wereld natuurlijk niet stilgestaan. Dat was reden om onze doelen en ambities bij te stellen. Op 1 februari jl. heeft de RvC 'Met ons in de buurt' als ondernemingsplan voor de periode 2021-2025 vastgesteld. Daarin hebben we onze rol en positie binnen Schiedam en ons werkveld bijgesteld. Voor een beschrijving van onze missie en visie en (de uitwerking van) onze maatschappelijke doelen verwijs ik daarnaar. In dit paper beperk ik mij tot waar Woonplus op dit moment staat, zowel qua buiten- als binnenwereld.

### *Woonplus als dé woningcorporatie van Schiedam*

Met 31% van alle woningen en (op 500 na) alle DAEB-woningen in eigendom zijn sociale huisvesting in Schiedam en Woonplus bijna synoniemen. Intensief contact met onze stakeholders is van groot belang juist omdat wij veelal de enige aanbieder zijn en desondanks scherp willen blijven. Bij mijn aantreden op 1 juli 2019 werd mij al snel duidelijk dat het imago in de buitenwereld verbetering behoeft. Dit zat bovenal bij de huurderstevredenheid, maar ook tijdens mijn kennismakingsronde bij de gemeente, zorg- en welzijnspartners etc. werd Woonplus omschreven als een intern gerichte en weinig ambitieuze organisatie. Werk aan de winkel dus! De afgelopen twee jaar hebben we onze stakeholders mede daarom zo goed mogelijk proberen te betrekken in onze visie- en ambitievorming.

Met de gemeente is intensief opgetrokken om de totstandkoming van de gemeentelijke woonvisie en ons ondernemingsplan in lijn met elkaar uit te werken en dat is zonder meer gelukt: onze ondernemings- en portefeuillestrategie passen naadloos in de woonvisie. Onze hernieuwde ambities qua buurtbeheer zijn niet te realiseren zonder goede samenwerking met zorg, welzijn en politie en we zijn -hoewel buurtbeheer 2.0 echt nog nadere uitwerking behoeft- gestart met aanscherping van convenanten. Met Frankenland en Argos Zorggroep ontwikkelen we seniorenwoningen om de Langer Thuis opgave aan te pakken. Hoewel het vast allemaal nog beter kan, beoordeel ik de relatie met onze samenwerkingspartners nu als gezond en vanuit wederzijdse waardering.

Dat merken we ook als het gaat om de prestatieafspraken. Gemeente en Woonplus pakken dit traject professioneel en in harmonie aan, op zowel bestuurlijk als ambtelijk niveau. De huurdersorganisatie (HOW) brengt aandachtspunten in en beoordeelt het resultaat. Daarbij helpt het natuurlijk dat er weinig discussie is over de koers omdat we die recent samen hebben bepaald in de diverse beleidstrajecten. Ook op het gebied van wonen en zorg wordt actief samengewerkt om hierover in de prestatieafspraken bruikbare uitgangspunten op te nemen. Tot begin dit jaar vulde ook de huurdersorganisatie haar rol in de driehoek constructief in. De prestatieafspraken worden opgesteld vanuit de gedachte dat rijksmiddelen voor Nieuwland en Oost beschikbaar zullen komen tijdens de komende kabinetsperiode om de grootstedelijke opgave waarvoor we staan effectief aan te pakken. Met BZK, Aedes en De Vernieuwde Stad is hierover intensief contact.

Voor onze belangrijkste stakeholders, onze huurders, geldt helaas dat in mindere mate sprake is van verbetering van de tevredenheid. Woonplus krijgt veel kritiek te verduren via politiek en (social) media. Zeker in het eerste kwartaal hebben we daarmee te maken gehad. Naar mijn mening zijn we kwetsbaar door een lage huurderstevredenheid in combinatie met het niet breed onderschrijven van onze duurzaamheidsambitie (op basis van de Klimaatwet) in de lokale politiek. Dat heeft geleid tot een negatief sentiment waarin tal van andere klachten (onder meer over de kwaliteit van de woningen) bovenkwamen.

In dit sentiment een positieve verandering brengen is en blijft het hoofdthema voor de komende jaren. Daar zullen we hard voor moeten werken. Hierbij is samenwerking met en ondersteuning door onze huurdersorganisatie HOW (opgericht in 2018) van groot belang. Sinds begin van het jaar hebben bestuur en apparaat, waarin wij veel hadden geïnvesteerd, qua samenstelling grote veranderingen ondergaan die

al snel slechts tijdelijk bleken. Dat maakte de situatie kwetsbaar. (In september is een nieuw bestuur aangetreden waarmee we een vruchtbare en duurzame samenwerkingsrelatie kunnen gaan opbouwen).

### *De binnenwereld van Woonplus*

Op dit ogenblik voeren we binnen Woonplus een reorganisatie door gericht op de start van een nieuwe inrichting van de organisatie op 1 september a.s. De redenen voor deze organisatieaanpassing zijn uitgebreid beschreven in het vastgestelde organisatie- en formatierapport en ik verwijs daar dan ook naar. Een reorganisatie brengt altijd een periode van onzekerheid met zich mee voor de medewerkers, zeker als zoals nu niet iedereen kan blijven. Aangezien het uiteindelijke succes van onze strategie afhangt van de mate waarin we houding en gedrag van de Woonplussers meer weten te richten op de buitenwereld en onze huurders in het bijzonder, pakken we dat actief op zodra duidelijkheid bestaat over wie waar wordt geplaatst in de nieuwe organisatie. In dit kader werken we een verandertraject uit met een startdatum rond 1 september.

Het versterken van onze externe gerichtheid en vergroten van de huurderstevredenheid begint in alle gevallen met bewustwording bij de medewerkers dat dit verbeterpunten zijn. Zo hebben we de afgelopen periode meer aandacht gegeven aan de responspercentages op de KCM-scores voor de belangrijkste primaire processen. De conclusie daarvan is dat Woonplus vooral op het gebied van onderhoud (zowel dagelijks als planmatig) te laag scoort.

Op basis van betere en informatiegestuurde processen voeren we de komende periode verbeteringen door. De nieuwe sturingsfilosofie is hierop geënt. Daarnaast is een goede toegankelijkheid voor huurders essentieel. In juni vorig jaar zijn we gestart met een Klantcontactcentrum (KCC) als onderdeel van het project Contact op Maat. De huurder kiest zelf moment en kanaal waarin hij een reparatieverzoek of vraag bij ons indient. Dat levert ook KPI's op waarmee we gericht aan de verbetering van onze klantprocessen kunnen werken. We werken er bovendien naar toe dat algemene klachten over Woonplus eerst en vooral bij ons binnenkomen en niet al eerder of gelijktijdig bij anderen kenbaar worden gemaakt.

### *Concluderend*

Actueel bevindt Woonplus zich daarmee in een cruciale fase. Er zijn wezenlijke stappen gezet qua strategievorming, externe relaties en digitalisering van processen. We zitten echter middenin een ingrijpende organisatieaanpassing die nodig is ter kwaliteitsverbetering om de verhoogde ambities daadwerkelijk waar te maken. Die richt zich op zowel competenties als cultuur van de organisatie en geldt over de hele linie. De afgelopen periode is al fors ingezet op het op gang brengen van personele mobiliteit in combinatie met een verhoogde nadruk op investering in persoonlijke en professionele ontwikkeling. Daar moeten en zullen we bij Woonplus nog een tijd mee doorgaan.

Als ik de afgelopen twee jaar overzie en kijk waar we nu staan, dan liggen we op koers. Er is behoorlijk wat op gang gebracht en dat was ook nodig. Wij willen bijdragen aan een sterker Schiedam en daartoe hebben we op alle relevante terreinen stappen gezet. Tegelijkertijd zijn we pas net begonnen. Voor behoorlijk wat nieuwe functies op het gebied van programma- en informatiesturing, assetmanagement, buurtbeheer, klantbeleid etc. zullen we extern moeten werven. Dat kost tijd. Door intensief contact met politiek, bewonersorganisaties en huurderscollectieven verbetert ons imago langzaam, maar dit blijft de komende jaren aandachtspunt nummer één.

Juni 2021

Emile Klep  
Directeur-bestuurder  
Woonplus Schiedam



## Factsheet maatschappelijke prestaties



**Factsheet  
maatschappelijke  
prestaties**

**2017 t/m 2020**

# Overzicht prestaties

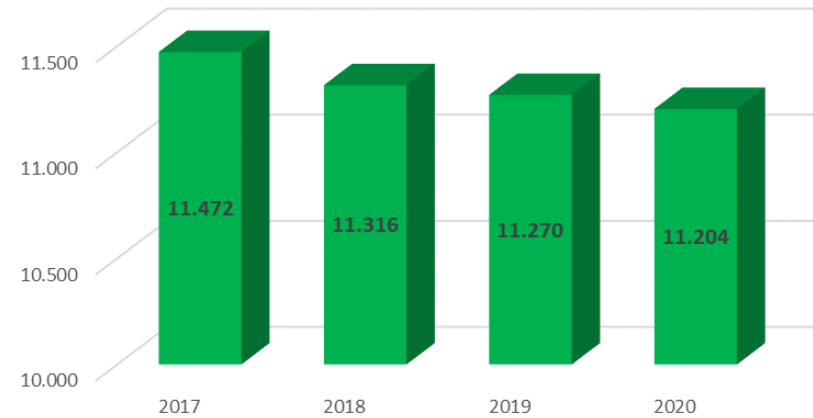
In deze factsheet vindt u wat Woonplus per thema de afgelopen vier jaar heeft gerealiseerd op het gebied van:

- Beschikbaarheid en betaalbaarheid
- Huisvesting van specifieke doelgroepen
- Kwaliteit en duurzaamheid
- Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed

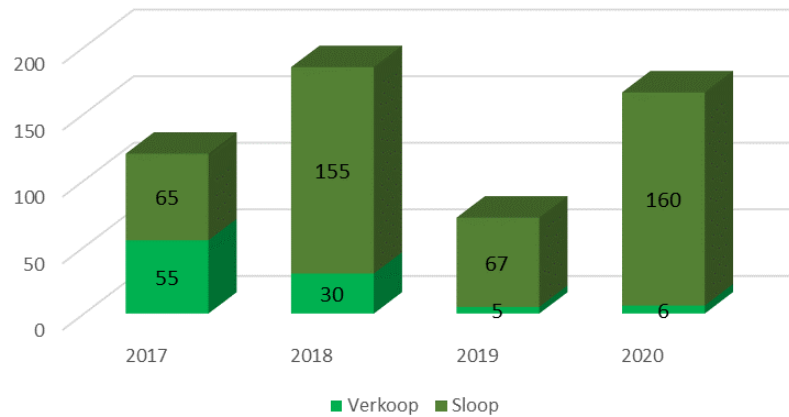


Woonplus blijft investeren in goede, betaalbare en gevarieerde huisvesting. Wij willen onze doelgroep, en de overige inwoners van Schiedam, de mogelijkheid geven om wooncarrière te maken in de eigen buurt, wijk of stad. Zowel in bestaande bouw als in nieuwbouw.

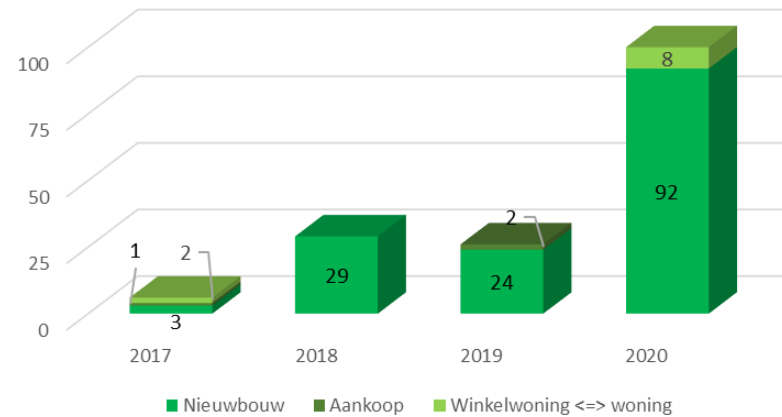
Totaal aantal woongelegenheden



Totale afname bezit



Totale toename bezit

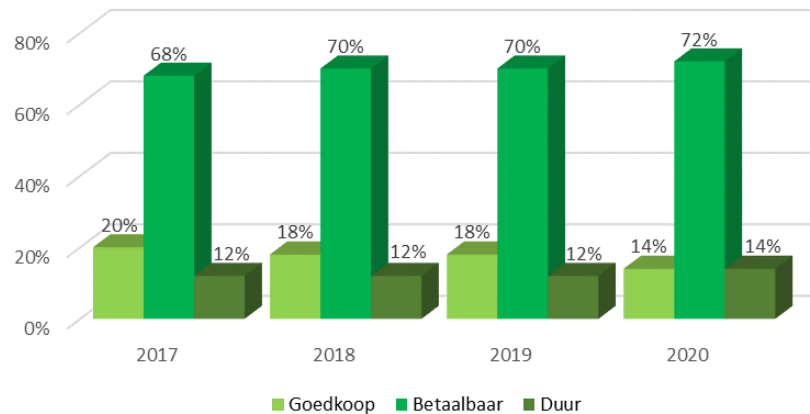


Met ons huurbeleid streven we naar een goede balans tussen betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit van onze woningen.

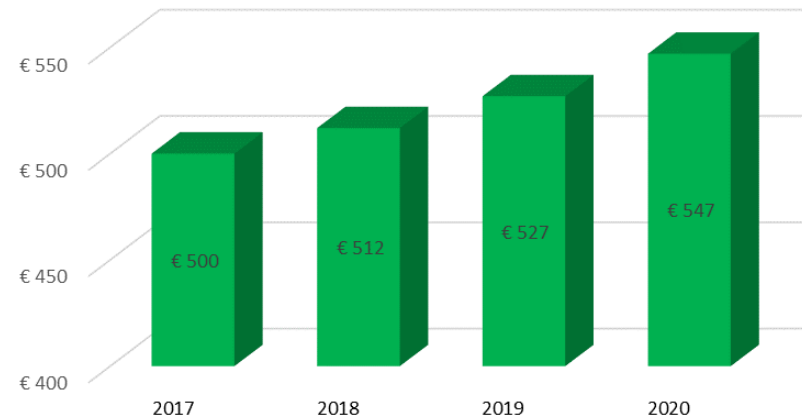
Woonplus neemt verantwoordelijkheid voor en is aanspreekbaar op een goede balans tussen betaalbaarheid, kwaliteit en beschikbaarheid van sociale huurwoningen in Schiedam.



Bezit naar huurprijsklasse

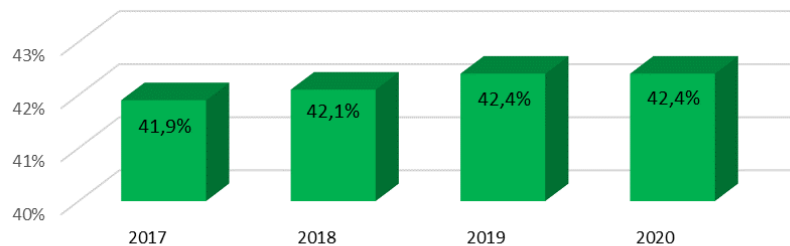


Gemiddelde huurprijs



Onderdeel van de primaire doelgroep van Woonplus zijn klanten die meer nodig hebben dan alleen een dak boven hun hoofd. Woonplus faciliteert op verschillende plaatsen het concept begeleid wonen. Wij geven in dat geval bestaande complexen een herbestemming, zorgen voor de verbouwing en inrichting van algemene ruimten en berekenen de nieuwe bewoners een aangepaste huurprijs.

Aandeel toegankelijke woningen (0-treden)



Aantal woningen voor bijzondere doelgroepen	2017	2018	2019	2020
	85	85	85	85
Toewijzingen aan statushouders	2017	2018	2019	2020
	177	105	23	128

Tot op hoge leeftijd zelfstandig wonen is de norm. De bestaande, oudere woningvoorraad is daar niet op berekend. Hiervoor is in 2019 het Pact Wonen en Zorg Schiedam opgesteld.

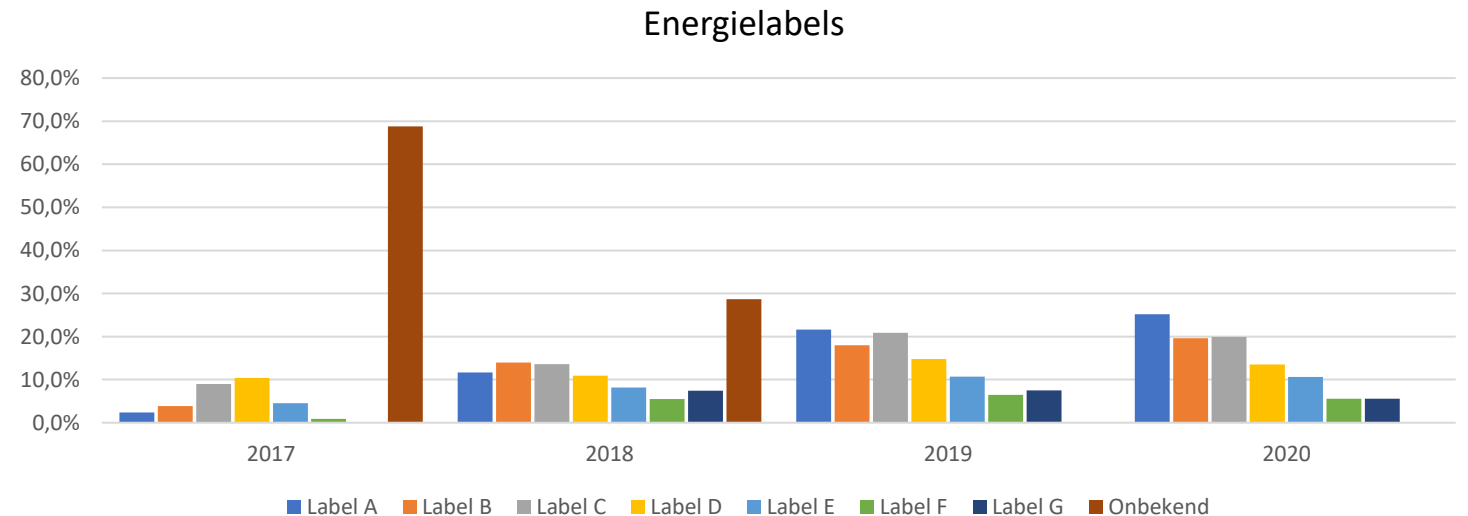
Hierin verklaren de ondertekenaars (Argos Zorggroep, Frankelandgroep, DSW zorgverzekeraar, Zorgkantoor Westland, Schieland Delfland, de gemeente Schiedam en Woonplus) zich gezamenlijk in te zetten voor het vergroten van het aantal woningen waar ouderen met zorg en ondersteuning kunnen wonen. Woonplus voorziet dergelijke woningen op zowel nieuwe beschikbare locaties in de stad als binnen herstructureringslocaties.



De visie van Woonplus op duurzaamheid draait om een duurzame balans tussen mens, woning en woonomgeving. De huurders van Woonplus blijven te allen tijde voorop staan. Het maken en behouden van de juiste match tussen huurder, woning en woonomgeving blijft essentieel. De huurders van Woonplus gaan duurzaamheidsambities eveneens terugzien in het aantal onderhouds-, renovatie- en sloop/nieuwbouwprojecten.



Energie labels	2017	2018	2019	2020
Label A	281	1.321	2.431	2.836
Label B	453	1.582	2.033	2.192
Label C	1.028	1.541	2.353	2.224
Label D	1.197	1.235	1.668	1.509
Label E	518	927	1.207	1.183
Label F	98	617	729	632
Label G	11	840	843	626
Onbekend	7.886	3.253	6	2



Woonplus investeert in een leefbare woonomgeving. Wij doen dit niet op eigen houtje, maar vooral in samenwerking met huurders én andere wijkpartners. Wij stimuleren dat huurders zelf het initiatief nemen, waarbij Woonplus ondersteuning biedt.

We doen ons werk niet alleen, maar met onze belanghouders. Naast allereerst onze huurders is de gemeente Schiedam een essentiële partner. Wij werken intensief samen aan projecten op het gebied van stadsvernieuwing. Voor het versterken van onze wijken zijn ook nauwe banden met zorgpartijen, wijkondersteuningsteams en politie onmisbaar, zeker omdat het aantal kwetsbare huurders in onze woningen blijft groeien. Verwarde mensen, gezinnen met schulden, jonge alleenstaande moeders en daklozen: voor de huisvesting en begeleiding van deze groepen hebben wij goed contact met onze partners en huurdersvertegenwoordigers.







De kern van onze inzet is schone, hele en veilige complexen te realiseren. Onze inzet is er op gericht om overlast en ontruiming te voorkomen (o.a. Wet vroeg signalering en Project Preventie Huisuitzetting). Bovendien zorgen wij ervoor dat dit past binnen de bestaande regelgeving en onze eigen ondernemingsstrategie.

De mobiele huismeesters zijn onze ogen en oren in de wijk. Zij zijn aanspreekpunt voor bewoners, gemeente en de wijkondersteuningsteams.

Met de ondertekening van Projectplan Buurtbemiddeling 2019-2022 hebben de gemeente en Woonplus buurtbemiddeling begin 2019 nieuw leven ingeblazen. Jaarlijks leveren wij er een financiële bijdrage aan. Getrainde vrijwilligers helpen om problemen tussen burens op te lossen en de onderlinge communicatie te verbeteren.

Huisvesting  
specifieke  
doelgroepen

# Factsheet maatschappelijke prestaties

2017 t/m 2020

Kwaliteit  
en  
duurzaamheid

Leefbaarheid en  
maatschappelijk  
vastgoed

Beschikbaarheid  
en  
betaalbaarheid

## Overzicht geraadpleegde personen

De vermelde personen hebben deelgenomen aan een gesprek met de visitatiecommissie

### ***Raad van Toezicht Woonplus***

De heer J. van der Vlist, voorzitter

Mevrouw R.M. Weber

Mevrouw W.L. Gillis-Burleson

De heer H. van Leeuwen

Mevrouw M. Tuinder

### ***Directeur-bestuurder Woonplus***

De heer E. Klep, directeur-bestuurder Woonplus

### ***Ondernemingsraad Woonplus***

De heer H. Flink, voorzitter

De heer I. Hajdin

Mevrouw Y. van Vliet

### ***Managementteam Woonplus***

Mevrouw S. Kapsenberg, manager gebiedsteam

Mevrouw P. Kouwen, manager gebiedsteam,

De heer R. Giesen, manager a.i. financiën en informatisering

Mevrouw E. Busser, manager strategie en portfolio

De heer N. de Vos, manager onderhoud en ontwikkeling

### ***Gemeente Schiedam***

Mevrouw A. Laan, wethouder

Mevrouw I. Tas, senior beleidsadviseur wonen

Mevrouw S. Jacobs, manager projecten stadsontwikkeling

De heer A. Keijzer, woningbouwregisseur

### ***Huurdersbelangenvereniging HOW***

De heer S. Ali, interim-voorzitter

Mevrouw G. Vürun, secretaris

Mevrouw M. Koranchie, backoffice ondersteuner

### ***Schiedams Overleg Bewoners Organisaties (SOBO)***

De heer A. Bons, voorzitter SOBO en voorzitter bewonersvereniging Schiedam Zuid (BVSZ)

Mevrouw N. den Oudenaarde, secretaris en bestuurslid bewonersvereniging Schiedam Oost

De heer T. de Boer, oud-bestuurslid SOBO, tevens oud-voorzitter van de bewonersvereniging Schiedam-Oost (BVSO)

### ***Overige huurders***

Mevrouw Binkhorst, bewonersvereniging Tuindorp

### ***Zorg- en Welzijnsinstellingen***

De heer B. de Koning, directeur Frankelandgroep

De heer E. Wulff, directeur Argos zorggroep

Mevrouw T. van Eijk, Wijk Ondersteuningsteam (WOT)

Mevrouw L. Schild-Riouach, Schuldhulpverlening Stroomopwaarts

***Aannemers en onderhoudsbedrijven***

De heer D. Wagemakers, directeur Hemubo  
De heer S. Willems, directeur Willems Vastgoedonderhoud  
De heer E. van Dongen, directeur Era Contour  
De heer A. Janse, directeur Hoftijzer  
De heer R. van der Bijl, directeur Smits Vastgoedzorg  
Mevrouw W. Scherpenisse, manager klant en markt Smits Vastgoedzorg  
De heer W. Kok, Mainstaete Vastgoedservice Rotterdam  
Mevrouw H. Doets, algemeen directeur Mainstaete Vastgoedservice Rotterdam  
De heer L. Aertgeerts, directeur en eigenaar bij Aertgeerts Bouw B.V.  
De heer P. Kouwenberg, directeur en eigenaar bij Aannemersbedrijf F. Willemse  
Mevrouw M. Thiry, directeur Warmte Eneco

De onderstaande personen hebben geen gesprek gehad met de visitatiecommissie, maar hebben wel een digitale enquête ingevuld.

***Makelaars en taxateurs***

De heer R. Wassenaar, directeur makelaardij Wassenaar

***Zorg- en Welzijnsinstellingen***

Mevrouw F. de Jong, gebiedsmanager Enver  
Mevrouw A. Franken, directeur bestuurder Elckerlyc

***Aannemers en onderhoudsbedrijven***

Mevrouw T. van den Berg, HR-manager Hemubo Almere BV  
De heer E. Suttorp, directeur Breman Woningbeheer Zuidwest B.V.

***Collega corporaties***

Mevrouw M. Kolsteeg, directeur-bestuurder Waterweg Wonen  
De heer F. van Velzen, directeur wonen Maasdelta Groep

***Maaskoepel***

Mevrouw I. Mulder, beleidsadviseur Maaskoepel

***Politie***

De heer F. Bravenboer, wijkagent

## Korte cv's visitatoren

**Jan van der Moolen** (voorzitter) is sinds 1 maart 2013 zelfstandig adviseur op het gebied van volkshuisvesting, woningcorporaties, toezicht- en governance vraagstukken, voorzitter van de RvC van SSH, coördinator van de Erasmus/ESAA opleiding "Besturen met een kernopdracht" en voorzitter van visitatiecommissies bij Cognitum. Daarvoor was hij ruim 15 jaar directeur van het Centraal Fonds Volkshuisvesting, een zelfstandig bestuursorgaan dat belast was met het financiële toezicht op en het saneren van financieel in problemen geraakte woningcorporaties. In zijn carrière daarvoor was hij onder meer werkzaam bij de gemeente Leeuwarden (beleidsmedewerker en hoofd afdeling Volkshuisvesting), bij de Nationale Woningraad (beleidsadviseur, hoofd staf Onderzoek en Ontwikkeling en districtsdirecteur Oost-Nederland), bij het adviesbureau Andersson Elffers Felix en directeur van de corporatie Achtgoed Wonen. Jan van der Moolen heeft na zijn HBS de HEAO gevolgd en daarna rechten en planologie aan de Universiteit van Groningen. Met nevenactiviteiten heeft hij bestuurlijke en toezichthoudende rollen vervuld in diverse sectoren als onderwijs, kinderopvang, cultuur en zorg. Daarnaast was hij bestuurlijk actief in een politieke partij, een omroepvereniging en het Habitat Platform Midden en Oost-Europa. Hij was één van de oprichters van het Tijdschrift voor de Volkshuisvesting en jarenlang hoofdredacteur. Ook was en is hij betrokken bij diverse opleidingen en cursussen, zowel inhoudelijk als bij het opzetten daarvan, is een veel gevraagd inleider en dagvoorzitter en geeft hij jarenlang al gastcolleges aan diverse onderwijs- en opleidingsinstituten. Zijn hobby's zijn muziek, squash en judo.

**Miranda Rovers** (visitator) werkt vanaf 2000 in de volkshuisvesting, afwisselend als organisatieadviseur en (programma)manager. Miranda heeft een groot aantal organisatieveranderingen begeleid, variërend van fusies en reorganisaties tot de implementatie van nieuwe dienstverleningsconcepten, de ontwikkeling van ketensamenwerking en samenwerkingen met partijen op gebied van wonen, zorg en welzijn. Zij is vanaf 2015 actief als commissaris, op dit moment bij LEKSTEDewonen, Het Gooi en Omstreken en bij de Woningbouwvereniging voor Ambtenaren in Arnhem.

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

## Onafhankelijkheidsverklaringen

**Cognitum BV** verklaart hierbij dat de visitatie van **Woonplus** in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Plaats: Strijen

Datum:

Naam, functie, handtekening:

Jan Haagsma



**Jan van der Moolen** verklaart hierbij dat de visitatie van de **Woonplus** in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Jan van der Moolen** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Bussum

Datum:

Naam, handtekening:

Jan van der Moolen



Miranda Rovers verklaart hierbij dat de visitatie van **Woonplus** in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Miranda Rovers** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Utrecht

Datum:

Naam, handtekening:

Miranda Rovers



**Evelien van Kranenburg-Haagsma** verklaart hierbij dat de visitatie van Woonplus in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

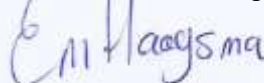
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Evelien van Kranenburg-Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Strijen

Datum:

Naam, handtekening:

Evelien van Kranenburg-Haagsma



## Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10. De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

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

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

### Pluspunten

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

### Minpunten

Als de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader.

De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.



## Werkwijze visitatiecommissie

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

De corporatie start met het aanleveren van de benodigde informatie per perspectief (opgaven, ambities, vermogen en governance). Cognitum verwerkt deze in prestatie-monitoren voor Presteren naar Opgaven en Ambities en voor Presteren naar Vermogen. De concepten worden ter controle en aanvulling voorgelegd aan de corporatie. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een Position paper.

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

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden op de een of andere manier betrokken. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Eventueel wordt dit beeld verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes.

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

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

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

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

## Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

### Governance

- Vorige visitatierapport + bestuurlijke reactie
- Reglementen RvC
- Visie op bestuur en toezicht, Toezichtkader
- Profielschets RvC
- Resultaten Governance inspectie AW
- Agenda's en notulen van RvC vergaderingen incl. zelfevaluaties en themabijeenkomsten 2017 t/m 2020
- Agenda's en notulen van overleggen van de RvC met externe belanghebbenden 2017 t/m 2020

### Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen 2017 t/m 2020
- Ondernemingsplan, beleidsplan en meerjarenplan
- Begrotingen en jaarplannen 2017 t/m 2020
- Documenten strategisch voorraadbeleid
- Diverse beleidsplannen, o.a. over verkoop, inkoop, duurzaamheid en huurbeleid
- Overzicht indeling bezit in energie labels en EI 2017 t/m 2020
- Documenten behorende bij prestatieafspraken met gemeente en huurders 2017 t/m 2020
- Diverse verslagen van overleggen tussen gemeente en corporatie, o.a. over uitvoeren prestatieafspraken
- Woningmarktonderzoeken
- Woonvisie
- Diverse (regionale) convenanten
- Documenten m.b.t. woonruimteverdeelsysteem
- Diverse documenten woningmarkt projecten

### Belanghebbenden

- Verslagen e.d. overleg gemeente Schiedam 2017 t/m 2020
- Samenwerkingsovereenkomst met huurdersvertegenwoordiging
- Agenda's en notulen van overleg tussen corporatie en HBV 2017 t/m 2020
- Aantal adviezen van de HBV + bod
- Agenda's en notulen van overleg tussen bestuurder en OR 2017 t/m 2020
- Bewonersinformatiebladen
- Gegevens Aedes benchmark centrum

### Vermogen

- Jaarrekening 2017 t/m 2020
- dVi 2017 t/m 2020
- Oordeelsbrieven AW 2017 t/m 2021
- Diverse documenten over risicomanagement
- Meerjarenbegroting 2017 t/m 2020
- Begroting 2017 t/m 2020
- Brief AW: oordeel staatssteun passendheid 2017
- Maand, kwartaal, trimester, halfjaarsrapportages, dashboards etc. 2017 t/m 2020
- WSW jaarlijkse beoordeling en borgbaarheid

## Beoordeling samenwerking tripartiteoverleg

		Gemeente		Huurdersorganisatie		Corporaties	
		Uitkomsten	Gemiddeld	Uitkomsten	Gemiddeld	Uitkomsten	Gemiddeld
Initiële condities	Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen te	8,0	7,5	3,0	4,0	8,0	8,2
	Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen op te	7,0		3,0		8,0	
	De overheid (gemeente) neemt het initiatief en voert de regie.	7,0				8,0	
	Andere betrokken partijen (naast de gemeente) nemen voldoende initiatieven.	7,0				7,0	
	Er worden extra middelen (subsidie) beschikbaar gesteld om vraagstukken op te lossen	6,0		6,0		8,0	
	Er is duidelijk sprake van een gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij alle partners	6,5				10,0	
	De samenwerkingsdoelen zijn gezamenlijk bepaald.	8,0				10,0	
	Indien nodig wordt de methodiek gezamenlijk uitgew	8,0				8,0	
	Indien nodig wordt de methodiek effectief uitgewerkt	8,0				8,0	
	Indien nodig worden de werkprocessen gezamenlijk uitgewerkt.	8,0				8,0	
	Indien nodig worden de werkprocessen effectief uitgewerkt.	8,0				8,0	
	Indien nodig worden voorzieningen ter ondersteuning van de praktische samenwerking	8,0				8,0	
	De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over voldoende	8,0				8,0	
	De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over	8,0				8,0	
Niveaubepalende condities	Er is constant aandacht voor het verder ontwikkelen van de samenwerking tussen de partners.	7,0	7,6			8,0	7,2
	In de uitvoering is sprake van een resultaatgericht samenspel tussen de betrokken medewerkers.	8,0		6,0			
	Er is een effectieve structuur van verantwoordelijkheden	8,0		8,0			
	Er is een effectieve structuur van overleg	8,0		6,0			
	Er is bestuurlijke bereidheid om knopen door te hakken.	8,0		6,0			
	Er is bestuurskracht om knopen door te hakken.	8,0		7,5			
	In het samenwerkingsverband wordt effectief feedback gegeven.	7,0		8,0			
	In het samenwerkingsverband wordt op de feedback wordt geacteerd.	7,0		8,0			
Effectuerende condities	In de samenwerking zijn alle relevante partners betrokken.	7,0	7,3	3,0	5,5	8,0	7,5
	De deelnemers aan het overleg weten -indien nodig- elkaar ook buiten het overleg te vinden.	8,0		8,0		8,0	
	Het samenwerkingsverband is vervlochten in de structuren van de organisaties	7,0				6,0	
	Het samenwerkingsverband is vervlochten in de bedrijfsprocessen van de organisaties	7,0				8,0	
Faciliterend	De partijen in het samenwerkingsverband stellen voldoende personele capaciteit beschikbaar.	3,0	5,5	3,0	3,0	3,0	5,5
	De partijen in het samenwerkingsverband stellen voldoende middelen beschikbaar	8,0				8,0	

## Reputatie-Quotient

Emotionele aantrekkelijkheid	7,5
Producten en diensten	6,8
Visie en leiderschap	7,5
Werkomgeving	6,7
Maatschappelijke verantwoordelijkheid	7,8
Financiële performance	6,5

## Definiëring netwerken Pieterjan van Delden

Pieterjan van Delden onderscheidt vier zogenaamde resultaatcondities voor het functioneren van sterke netwerken:

- *De initiële condities:*  
Samenwerkingsenergie komt voort uit een intentionele impuls, een 'gezamenlijk willen' van de partners. Het bestaat uit reflexief gedrag, een beleidsdialoog over samenwerking, maar betekent nog geen realisatie daarvan. Betreft condities als gezamenlijke doelen van de partners en financiële en logistieke voorwaarden.
- *De niveaubepalende condities*  
De energie komt voort uit een activistische impuls, een 'gezamenlijk handelen' door de partners. Dit probleemoplossend optreden werkt direct door in het resultaatniveau van de samenwerking. Gaat om condities als praktisch samenspel van professionals en de daarop gerichte sturing van de keten.
- *De effectuerende condities*  
Dit drukt een verbindende impuls uit, de 'ontmoetingsenergie' die voortkomt uit banden en loyaliteit tussen mensen. Samenwerkingsbelangen krijgen dan voorrang boven deelbelangen, dat geeft samenwerking een diepere doorwerking op langere termijn. Betreft condities als hechte relaties en vertrouwen en onderling aangegane afhankelijkheden.
- *De faciliterende condities*  
Om resultaten te bereiken moeten voldoende middelen (personeel en materieel) beschikbaar worden gesteld door de deelnemende partijen.

### **Uitgebreid overzicht prestaties**

Hierna wordt de prestatie-monitor weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met Woonplus is opgesteld voor het onderdeel presteren naar opgaven en ambities.

De cijfers in de tabellen zijn de cijfers zoals deze door de visitatiecommissie zijn gegeven (en in het rapport per prestatieveld zijn opgenomen en beargumenteerd).

## Prestatiemonitor opgaven & ambities

Deze prestatie-monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2017-2020.



## Woonplus Schiedam

L 2085

Woningmarktregio:  
Midden Holland Rotterdam

## Inleiding

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

De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Woonplus Schiedam de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 6.0.

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

De prestatie-monitor volgt de indeling van '*presteren naar opgaven en ambities*' in de visitatiemethodiek 6.0:

- 1 Beschrijving van de prestatieafspraken
- 2 Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces
- 3 Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken
- 4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven



## Het werkgebied van Woonplus Schiedam

Het bezit van Woonplus Schiedam ligt in de gemeente Schiedam.



	<b>Woningen ultimo 2020</b>
Gemeente Schiedam	11.204
<b>Totaal</b>	<b>11.204</b>

Bron: gegevens corporatie

# 1 Prestatieafspraken

## 1.1 Landelijke afspraken

### *Rijksprioriteiten*

De vier Rijksprioriteiten voor de periode 2017 t/m 2020 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting

### *Sectorafspraken (landelijk)*

#### **Energieakkoord**

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

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

## 1.2 Regionale afspraken

Woonplus Schiedam heeft geen prestatieafspraken op regionaal niveau. Wel worden in Maaskoepelverband regionaal afspraken gemaakt over de woningmarkt. Maaskoepel is de overkoepelende organisatie van woningcorporaties in de regio Rotterdam.

Woonplus Schiedam is deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op regionaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2017	2018	2019	2020
Regioakkoord nieuwe woningmarktafspraken regio Rotterdam (14 gemeenten; 26 woningcorporaties en 1 gemeentelijk woonbedrijf).	*	*		
Woonruimtebemiddeling Maaskoepel				
Convenant aanpak hennepkwekerijen				
Convenant aanpak woonoverlast				
Raamovereenkomst regeling uitstroom zorginstellingen met woonbegeleiding en zorg				

\*) voor 2017 en 2018 zijn er geen afspraken.

### 1.3 Lokale afspraken

Het bezit van Woonplus Schiedam ligt in de gemeente Schiedam.

In deze gemeente zijn prestatieafspraken gemaakt.

Prestatieafspraken met:	Betreft de jaren:			
	2017	2018	2019	2020
Gemeente Schiedam	*			
Gemeente Schiedam en Schiedam Overleg Bewoners Organisaties (SOBO)				
Gemeente Schiedam en Huurdersbelangenorganisatie Woonplus (voorheen SOBO)				

\*de gemeente en Woonplus Schiedam hebben over de periode 2014 t/m 2017 meerjarige prestatieafspraken gemaakt. In deze afspraken zijn jaarschijven ingebouwd, echter de activiteiten richten zich in de meeste gevallen op de jaren vóór 2017.

Woonplus Schiedam is ook deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op lokaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2017	2018	2019	2020
Convenant gegevensuitwisseling				
Convenant gegevensuitwisseling lokaal zorgnetwerk				
Convenant samenwerking aanpak voorkomen van huisuitzettingen				
Pact geclusterd wonen senioren				
Convenant buurtbemiddeling				
Convenant aanpak hennepkwekerijen (zie ook regionaal)				
Convenant aanpak woonoverlast (zie ook regionaal)				

## 2. Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De gemeente en Woonplus Schiedam hebben over de periode 2014 t/m 2017 meerjarige prestatieafspraken gemaakt. In deze afspraken zijn weliswaar jaarschijven ingebouwd, echter de activiteiten richten zich in de meeste gevallen op de jaren vóór 2017. Derhalve zijn deze bij de beschrijving van de realisatie van de afspraken (zie hfst 3) buiten beschouwing gelaten.

**2.1** De compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken: zijn alle lokaal relevante onderwerpen opgenomen, met inachtneming van het regionale en landelijke beleid of ontbreken er essentiële onderwerpen? Zijn de afspraken “SMART”?

2017: de afspraken 2014 t/m 2017 omvatten de relevante onderwerpen met nadruk op de lokale woningmarkt, gebaseerd op de Woonvisie Schiedam 2030. Deze woonvisie is gericht op verbetering van het wonen in Schiedam en wordt gevormd door het overkoepelende thema Sociale Stijging. De afspraken zijn veelal SMART en per afspraak is aangeduid of het een concrete, procedurele of agenderende afspraak is.

2018/2019/2020: de afspraken omvatten de relevante onderwerpen. Er is ook oog voor de regionale samenwerking waarbij wel gestuurd wordt op Schiedams maatwerk. De afspraken zijn veelal SMART. In sommige gevallen is er ook wel sprake van minder “harde” afspraken (voornemens/onderzoeken mogelijkheid/ etc.).

**2.2** De wederkerigheid in de prestatieafspraken: hebben alle betrokken partijen afspraken gemaakt over hun bijdrage aan het realiseren van de afspraken?

2017: de afspraken 2014 t/m 2017 zijn wederkerig. Per partij worden de acties benoemd en ook is er financiële vertaling opgenomen waarin per onderwerp de investering voor zowel Woonplus als de gemeente wordt aangegeven.

2018/2019/2020: de afspraken zijn wederkerig. Per partij (incidenteel ook de huurdersorganisatie) worden de acties benoemd. Ook is er een financiële vertaling opgenomen waarin per onderwerp de investering voor zowel Woonplus als de gemeente wordt aangegeven.

**2.3** De inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen: Welke initiatieven heeft de corporatie genomen bij bijvoorbeeld de vorming van de woonvisie of om partijen tot elkaar te brengen?

2017/2018/2019/2020: Woonplus is nauw betrokken geweest bij de opstelling van de gemeentelijke Woonvisie Schiedam 2030. Partijen hebben in het voortraject daartoe een gezamenlijke woningmarktstrategie opgesteld waarin doelen als een meer aantrekkelijke woningvoorraad en meer aantrekkelijke woonmilieus in Schiedam 2030 zijn geformuleerd.

In 2020 werkte de gemeente in samenspraak met Woonplus aan een nieuwe Woonvisie; Woonplus werkte aan een nieuwe ondernemingsstrategie en partijen hebben afgesproken om beide documenten op elkaar af te stemmen.

**2.4** De betrokkenheid van partijen: zijn andere partijen dan huurders en gemeenten ook betrokken bij het maken van afspraken, zoals zorgpartijen, welzijnswerk?

2017: voor zover bekend zijn er geen andere partijen betrokken bij het maken van de prestatieafspraken.

2018/2019/2020: voor zover bekend zijn er geen andere partijen betrokken bij het maken van de prestatieafspraken.

**2.5** De actualiteit van de prestatieafspraken: zijn de prestatieafspraken actueel en worden ze tijdig geëvalueerd en zo nodig tussentijds geactualiseerd? Sluiten ze (nog) aan bij de uitdagingen of realisatiemogelijkheden?

2017: omdat de afspraken meerdere jaren omvatten (2014 t/m 2017) is de concretisering over met name de laatste jaren minder. Wel wordt er gewerkt met jaarschijven en deze worden ook gemonitord.

2018/2019/2020: de afspraken zijn actueel en er is gekeken naar de voor het betrokken jaar benodigde acties waarbij ook de bijstelling van eerdere afspraken is meegenomen.

**2.6** De andere relevante zaken die inzicht geven in bijvoorbeeld het lokale proces van totstandkoming of de creativiteit van partijen om maatschappelijke doelen te realiseren.

Algemeen: uit de afspraken blijkt een grote mate van samenwerking tussen partijen gericht op een gezamenlijk doel inzake het wonen in Schiedam.

2020: de huurdersorganisatie heeft de prestatieafspraken voor gezien ondertekend en niet voor akkoord.

In 2020 werkte de gemeente in samenspraak met Woonplus aan een nieuwe Woonvisie; Woonplus werkte aan een nieuwe ondernemingsstrategie en partijen hebben afgesproken om beide documenten op elkaar af te stemmen.

### 3. Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

#### 3.1 Indeling van de maatschappelijke prestaties

De afspraken met de gemeente Schiedam zijn in de verschillende jaren verschillend ingedeeld:

Indeling / thema's		
2014 t/m 2017*	2018/2019	2020
-Bestaande en nieuwe voorraad; -Doelgroepen, woonruimte-bemiddeling en overige afspraken.	-Liberalisatie en verkoop; -Aankoop van woningen; -Beschikbaarheid, bereikbaarheid en betaalbaarheid voor de doelgroep; -Huisvesting van specifieke groepen; -Kwaliteit, Nieuwbouw en Energiezuinigheid; -Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed; -Overige afspraken.	-Liberalisatie en verkoop; -Aankoop van woningen; -Beschikbaarheid, bereikbaarheid en betaalbaarheid; -Huisvesting van specifieke doelgroepen; -Kwaliteit, Nieuwbouw en Energiezuinigheid; -Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed; -Overige afspraken.

\* de gemeente en Woonplus Schiedam hebben over de periode 2014 t/m 2017 meerjarige prestatieafspraken gemaakt. In deze afspraken zijn jaarschijven ingebouwd, echter de activiteiten richten zich in de meeste gevallen op de jaren vóór 2017.

Ten behoeve van eenduidigheid in de beschrijving van de realisatie (zie 3.2) worden de afspraken over de jaren 2018 t/m 2020 als volgt weergegeven:

- Beschikbaarheid en betaalbaarheid
- Huisvesting van specifieke doelgroepen
- Kwaliteit en duurzaamheid
- Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed

### 3.2 Realisatie van de afspraken

Per afspraak wordt verwezen naar een tabel in hoofdstuk 5 of wordt in de desbetreffende cel aangegeven hoe met de prestatieafspraken is omgegaan.

<b>Afspraken m.b.t. beschikbaarheid en betaalbaarheid</b>		
<b>2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Geen uitbreiding van de niet-DAEB-portefeuille (1.1)	Niet-DAEB woningen 2016 202 Niet-DAEB woningen 2017 185	✓
Verkoop doelstelling 45 woningen (1.2)	Verkocht 55 woningen (tabel 2)	✗
Met gemeente voorstel voor actualisatie verkoopvijver bespreken (1.3)	Besproken met SOBO en is onderwerp van bespreking met gemeente bij prestatie afspraken. 2018 (monitor 1 <sup>e</sup> kwartaal 2017)	✓
Haalbaarheidsonderzoek project kluswoningen centrum (1.4)	Onderzoek gestart. (monitor 1 <sup>e</sup> kwartaal 2017)	✓
Onderzoek mogelijkheid aankoop in Schiedam (2.2)	Overleg over Harga gaande (monitor 1 <sup>e</sup> kwartaal 2017)	✓
Met gemeente regionaal aandacht vragen voor inzet sociale taak door corporaties (3.1)	Gezamenlijk in traject regionale Woonvisie ingebracht (monitor 1 <sup>e</sup> kwartaal 2017)	✓
Krimp bezit a.g.v. verkoop en sloop (3.2)	55 won. verkocht; 65 gesloopt; aankoop 0; nieuwbouw 3 (tabel 2)	✓
Voor minimaal 95% passend toewijzen (3.4)	97,8% passend toegewezen (tabel 5)	✓
Monitoring effecten huurbeleid Woonplus (3.6)		
<b>2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Geen uitbreiding van de niet-DAEB-portefeuille (1.1)	Niet-DAEB woningen 2017 185 Niet-DAEB woningen 2018 171	✓
Verkoop minimaal 10 en maximaal 50 woningen (1.2)	30 won. verkocht (tabel 2)	✓
Haalbaarheidsonderzoek project kluswoningen centrum (1.3)	Pastorietuin, haalbaarheid gedaan in 2019 afgerond 2020. Wordt 2021 verder uitgewerkt.	✓
Project Harga: aankoop 29 nieuwbouwwoningen t.b.v. sociale verhuur; herbesteding 48 won. t.b.v. huisvesting jongeren met zorgvraag (2.1)	Niet aangekocht; project in voorbereiding (jv 2018)	✗
Terugkoop woningen met terugkoopregeling (2.2)	3 won. teruggekocht (jv 2018)	✓
Maken procesafspraken over bijdrage Woonplus in aandeel soc. huurvoorraad in Schiedam (3.4)	In gesprek met gemeente over datgene wat de stad nodig heeft (jv 2018)	✓
Voor minimaal 95% passend toewijzen (3.5)	97,8% (tabel 5)	✓
Monitoring effecten huurbeleid Woonplus (3.7)	Alleen intern geëvalueerd 2018, ander beleid voorgesteld, aangepast in 2019.	✗/✓
Gezamenlijk onderzoek naar levering maatwerk binnen regionale verordening woonruimtebemiddeling (3.8)	Evaluatie is regionaal opgepakt (Samenwerkingsverband Wonen Regio R'dam), zie ook punt 3.5 2020.	✓
<b>2019</b>	<b>Prestatie</b>	
Geen uitbreiding van de niet-DAEB-portefeuille (1.1)	Niet-DAEB woningen 2018 171 Niet-DAEB woningen 2019 169	✓

Verkoopstop m.u.v. 96 woningen; 2019: verkoop: 8 won (1.2)	5 won. verkocht (tabel 2)	✓
Project Harga: aankoop 21 nieuwbouwwoningen (van 29) (2.1)	Project vertraagd naar 2020 door externe factoren (jv 2019)	X/✓
Terugkoop woningen met terugkoopregeling (2.2)	4 won. teruggekocht (jv 2019)	✓
Onderzoek huurconstructies tgv lage inkomens (3.1)	De afgelopen 2 jaren zijn middels nieuwe wet- en regelgeving allerhande huurverlagingen of -kortingen door de politiek in het leven geroepen om vooral mensen met een inkomensdaling tegemoet te komen.	✓
Gezamenlijk onderzoek naar optimalisatie maatwerk binnen regionale verordening woonruimtebemiddeling (3.6)	Evaluatie is regionaal opgepakt (Samenwerkingsverband Wonen Regio R'dam), zie ook punt 3.5 2020.	✓
Extra investeren in nieuwbouw (3.7)	Voornemen 70 won. opleveren; 24 gerealiseerd (jv 2019); Resterende 56 in 2020 opgeleverd	X
<b>2020</b>	<b>Prestatie</b>	
Geen uitbreiding van de niet-DAEB-portefeuille (1.1)	Niet-DAEB woningen 2019 169 Niet-DAEB woningen 2020 167	✓
Verkoopstop m.u.v. 87 woningen; 2020: verkoop: 8 won (1.2)	6 woningen verkocht	✓
Terugkoop woningen met terugkoopregeling (2.2)	5 woningen teruggekocht	✓
Tenminste 75% van de vrijgekomen huurwoningen met een huurprijs < liberalisatiegrens wordt toegewezen aan primaire doelgroep (huurtoeslaggerechtigden) (3.3)	Zie tabel 5; 96,3% passend toegewezen.	✓
Voornemen: 18% vd vrijkomende soc. huurwoningen toewijzen aan huishoudens inkomen > staatssteungrens (3.4)	Zie tabel 4; 13,9% toegewezen aan huishoudens inkomen > staatssteunreg.	✓
Gezamenlijk onderzoek naar mogelijkheden tot evenwichtige spreiding verschillende doelgroepen (3.4, 3.5)	Heeft een prominente plek gekregen in zowel woonvisie als ondernemingsplan/streefportefeuille. Hoofdstuk 2 ondernemingsplan. Bij gebrek aan voldoende beschikbare woningen voor de secundaire doelgroep (87% primair/13% secundair) is besloten om in overeenstemming met de regionale woningmarktafspraken middels huurbeleid, maar ook door sloop/nieuwbouw de komende jaren deze verhouding meer te bewegen naar 70/30, waardoor de slaagkansen voor de secundaire doelgroep toenemen.	✓
Gezamenlijk onderzoek naar slagingskansen secundaire doelgroep (3.6)	Heeft een prominente plek gekregen in zowel woonvisie als ondernemingsplan/streefportefeuille. Hoofdstuk 2 ondernemingsplan. Bij gebrek aan voldoende beschikbare woningen voor de secundaire doelgroep (87% primair/13% secundair) is besloten om in overeenstemming met de regionale woningmarktafspraken middels huurbeleid, maar ook door sloop/nieuwbouw de komende jaren deze verhouding meer te bewegen naar 70/30,	✓



	waardoor de slaagkansen voor de secundaire doelgroep toenemen.	
Opstellen beleidskader doorberekening investeringen duurzaamheid/verbetering comfort/functionaliteit (3.7, 3.8)	Heeft een prominente plek gekregen in zowel woonvisie als ondernemingsplan/streefportefeuille. Hoofdstuk 2 ondernemingsplan. Bij gebrek aan voldoende beschikbare woningen voor de secundaire doelgroep (87% primair/13% secundair) is besloten om in overeenstemming met de regionale woningmarktafspraken middels huurbeleid, maar ook door sloop/nieuwbouw de komende jaren deze verhouding meer te bewegen naar 70/30, waardoor de slaagkansen voor de secundaire doelgroep toenemen.	✓
<b>Afspraken m.b.t. huisvesting van specifieke doelgroepen</b>		
<b>2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Waar mogelijk bijdragen aan uitstroom na intensieve opvang vanuit tussenvoorziening (4.2)	Afstemming vindt plaats tijdens maandelijks overleg (mon. 1 <sup>e</sup> kw. 2017)	✓
Beschikbaar stellen 5 won. voor tijdelijke opvang (eenouder)gezinnen (4.3)	Afstemming vindt plaats tijdens maandelijks overleg (mon. 1 <sup>e</sup> kw. 2017)	✓
Beschikbaar stellen 15 won. voor tijdelijke opvang 1/2pers. huishoudens met meervoudige zorgvraag	Afstemming vindt plaats tijdens maandelijks overleg (mon. 1 <sup>e</sup> kw. 2017)	✓
Beschikbaar stellen woning tbv huisvesting statushouders (4.6)	177 statushouders gehuisvest (tabel 14)	✓
Inzet woonbegeleider t.b.v. statushouders (4.9)	Gerealiseerd (mon. 1 <sup>e</sup> kw. 2017)	✓
Evaluatie proef huisvesten van studenten (4.11)	Proef is stopgezet. Evaluatie in q4 2017 (mon. 1 <sup>e</sup> kw. 2017)	✓
<b>2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Garant staan voor uitstroom Tussenvoorziening Westvest (4.2)	Middels raamovereenkomst uitstroom zorginstellingen geborgd	✓
Beschikbaar stellen 5 won. voor tijdelijke opvang (eenouder)gezinnen (4.3)	Doorlopende afspraak met Elckerlyk (jv 2018)	✓
Beschikbaar stellen 20 won. voor tijdelijke opvang 1/2pers. huishoudens met meervoudige zorgvraag (plusvoorziening) (4.4)	afpraak met Philadelphia (jv 2018) Kris kras in de stad woningen beschikbaar stellen.	✓
Sluiten samenwerkingsovk huisvesting uitstroom uit maatsch. Opvang of intramuraal instelling (4.5)	Middels raamovereenkomst uitstroom zorginstellingen geborgd.	✓
Beschikbaar stellen 9 won (max 48 plekken) tbv huisvesting jongeren en jonge moeders (4.6)	Doorlopende afspraak Elckerlyk en DOCK (jv 2018)	✓
Participatie in samenwerking rond verwarde personen (4.7)	Doorlopend (jv 2018)	✓
Beschikbaar stellen woning tbv huisvesting statushouders (4.8)	105 statushouders gehuisvest/ 10 gekoppeld (jv 2018/tabel 13)	✓
Faciliteren mogelijkheid voor ouderen om langer zelfstandig thuis te wonen (4.10)	Werkconferentie georganiseerd met deelname van gemeente en belanghouders werkzaam in zorg en welzijn (jv 2018)	✓
<b>2019</b>	<b>Prestatie</b>	
Beschikbaar stellen 5 won. voor tijdelijke opvang (eenouder)gezinnen (4.1)	Middels raamovereenkomst uitstroom zorginstellingen geborgd:	✓
Beschikbaar stellen 20 won. voor tijdelijke opvang 1/2pers. huishoudens met meervoudige zorgvraag (plusvoorziening) (4.2)	Middels raamovereenkomst uitstroom zorginstellingen geborgd:	✓

Sluiten samenwerkingsovk huisvesting uitstroom uit maatsch. Opvang of intramurale instelling (4.3)	Middels raamovereenkomst uitstroom zorginstellingen geborgd	✓
Beschikbaar stellen circa 230 woningen voor bijzondere doelgroepen (4.4)	183 woningen beschikbaar gesteld (jv 2019)	✓
Beschikbaar stellen 9 won (max 48 plekken) tbv huisvesting jongeren en jonge moeders (4.5)	1-2 kamerwoningen in Ambachtenbuurt, Geuzenbuurt en West (Kortlandstraat) en Dreesplein op aanvraag voor vrijgehouden/vrijgemaakt.	✓
Beschikbaar stellen woning tbv huisvesting statushouders (4.8)	23 statushouders gehuisvest/ 29 gekoppeld aan woning (jv 2019/tabel 13)	✓
Inzet woonbegeleider t.b.v. statushouders (4.9)  (Is geen woonbegeleider maar een aanspreekpunt bij W+.)	Aanspreekpunt huisvestingszaken binnen W+ is med. Sociale begeleiding neemt deel aan het uitvoeringsoverleg.	✓
Opstellen meerjaren uitvoeringsprogramma huisvesting senioren (4.10)	Er is onderzoek verricht in 2017/2018 door Woonplus en gemeente. Op basis daarvan is Pact op zorg opgesteld in 2018. In 2019 gestart met onderzoek naar realisatie nieuwbouw Driemaasstede (Woonplus) en Bachplein (gemeente). Deze projecten hebben nu een plek in nog te formaliseren Bestuurlijk Akkoord en MJIB. In 2020 zijn ihkv woonvisie, ondernemingsplan en streefportefeuille meer locaties benoemd voor realisatie seniorenhuisvesting in de komende 10 jaren.	✓
<b>2020</b>	<b>Prestatie</b>	
Verstrekken voorrang stadsvernieuwingsurgente (4.1)	Door directe bemiddeling aantal ca. 70 woningen.	✓
Gezamenlijk onderzoek naar gebruik wisselwoningen (4.3)	Is nu opgenomen in het nog te formaliseren bestuurlijk akkoord en nieuwe streefportefeuille: tijdelijke woningen.	✓
Beschikbaar stellen circa 275 woningen voor bijzondere doelgroepen (4.4)	Middels raamovereenkomst uitstroom zorginstellingen geborgd.	
Beschikbaar stellen 6 won. voor tijdelijke opvang (eenouder)gezinnen (4.5)	Middels raamovereenkomst uitstroom zorginstellingen	✓
Beschikbaar stellen 15 won. voor tijdelijke opvang huishoudens met meervoudige zorgvraag (plusvoorziening) (4.6)	Middels raamovereenkomst uitstroom zorginstellingen geborgd.	
Beschikbaar stellen 82 won. tbv uitstroom zorginstelling (4.7)	Middels raamovereenkomst uitstroom zorginstellingen geborgd: vervanging uitstroom Westvest, realisatie 74 2020.	✓
Beschikbaar stellen woning tbv huisvesting statushouders; invulling 100% gemeentelijk taak (4.11)	123 te realiseren, 128 gerealiseerd (tabel 14)	✓
Inzet woonbegeleider tbv statushouders (4.12)	zie 2019: Aanspreekpunt huisvestingszaken binnen W+ is med. Sociale begeleiding neemt deel aan het uitvoeringsoverleg.	✓
Onderzoek naar pilot verleiding senioren in grote eengezinswon. naar passende won. (4.16)	Koppeling renovatie Wiltonflats (pilot), leeg krijgen (grote) woningen waar niet de doelgroep in zit, vrij krijgen voor grote gezinnen. In 2021 wordt dit beleid vastgesteld. Gebeurt nu wel ad hoc. Pilo is uitgevoerd, wordt in 2021 definitief gevat in nog op te stellen	✓

	doorstroombeleid. Loopt tegen belemmeringen aan o.a. in de toewijzingsfeer (75% toewijzing aan primaire doelgroep)..	
Aanpassen Wiltonflats tbv sen.huisvesting (4.17)	Er is een vernieuwbouwproject voorbereid. Uitvoering start in 2021	✓
Opstellen meerjaren uitvoeringsprogramma geclusterd wonen voor senioren (4.19)	Heeft een belangrijke plek in woonvisie, ondernemingsplan en streefportefeuille. Werkgroep olv gemeente met alle betrokken partijen in wonen en zorg heeft nu de regie in de realisatie.	✓
Onderzoek met zorgpartijen voor project geclusterd wonen voor senioren met zorgvraag (4.20)	Zie voorgaande opmerking en die van 2019.	✓

<b>Afspraken m.b.t. kwaliteit en duurzaamheid</b>		
<b>2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Samenwerking met gemeente in herontwikkeling Wetenschapsbuurt (5.1)	Opgestart (jv 2017)	✓
Samenwerking met gemeente in herontwikkeling Nolensbuurt Parkweg/Schieart (5.2)	Eind 2017 intentieovk getekend (jv 2017)	✓
Samenwerking met gemeente in herontwikkeling Fabriplein (5.3)	Project loopt (jv 2017)	✓
Renovatie 132 won. Nolenslaan (5.4)	Renovatie afgerond (jv 2017)	✓
Onderhoud en verbetering 160 won. Heijermansflat (5.5)	Werkzaamheden in de won. afgerond; schil wordt begin 2018 afgerond (jv 2017)	✓
Verwijdering 395 open verbrandingstoestellen (5.7)	Doelstelling 2017 niet behaald (jv 2017) Doorlopend project, wordt bij mutatie opgepakt en op aanvraag bij zittende huurder. Maar ook bij sloop.	X/✓
Vaststellen ambitie t.a.v. energie en duurzaamheid en deze bespreken met SOBO en gemeente (5.8)	Eind 2016 vastgesteld en met SOBO en gemeente besproken (mon. 1 <sup>e</sup> kw. 2017)	✓
Sturing op reductie CO2 en middels rapportage inzicht verstrekken (5.9)	Sturing geconcretiseerd en rapportage aan gemeente toegestuurd (jv 2017)	✓
Aanvraag STEP-regeling voor 304 won (5.10)	Voor div. projecten aangevraagd (jv 2017)	✓
Voor 33% opname energie-index uitvoeren (5.11)	Uitgevoerd (jv 2017)	✓
2017/2018: >200 won met slechte energie-index onttrekken aan de woningvoorraad (5.12)	2017: 65 gesloopt; 2018: 155 gesloopt (tabel 2)	✓
2017/2018: 103 nieuwe huurwoningen energie-index <0,6 (5.12)	2017: 3 won. opgeleverd (tabel 2) 2018: 29 won. opgeleverd (tabel 2); energie-index: 0,74 gemiddelde ultimo 2020	X X
2017/2018: renovatie 160 won. naar A++; renovatie 332 won. naar B (5.12)	2017: renovatie Beethovenplein 160 won. (A++) (jv 2017) + 132 Nolenslaan (B) (jv 2017); Rest volgt in 2019. (mon. 1 <sup>e</sup> kw. 2017)	✓ X
Overleg over planning projecten in relatie tot wateroverlast en klimaatadaptatie (5.14)	Overleg heeft plaatsgevonden met verschillende betrokkenen, nog geen procesafspraken gemaakt. (mon. 1 <sup>e</sup> kw. 2017)	✓/X
<b>2018</b>	<b>Prestatie</b>	
herontwikkeling Wetenschappersbuurt (oplevering fase A, start fases B, C en D) (5.1)	Uitgevoerd; won. overgedragen aan gemeenten en 29 nieuwbouw fase A opgeleverd (jv 2018)	✓

herontwikkeling Parkweg midden: sluiten herontwikkelingsovk met gemeente (5.2)	Herontwikkelingsovk gesloten op 9 april 2018 (jv 2018)	✓
Herontwikkeling Fabriplein (2018: sloop 72 won. en start nieuwbouw 46 won.) (5.3)	Uitgevoerd door overdracht aan gemeente (jv 2018)	✓
Onderzoek versnelling herontwikkeling Groenord-Zuid (5.4)	Onderzoek uitgevoerd (jv 2018)	✓
Renovatie 66 app Staatsliedenbuurt (5.5)	Planning uitgelopen wordt begin 2019 opgeleverd (jv 2018)	✗
Renovatie 78 app A. Ariënsstraat (5.5)	Planning uitgelopen wordt begin 2019 opgeleverd (jv 2018)	✗
Vorbereiding renovatie 80 app Lorentzlaan (5.6)	Gestart (jv 2018)	✓
Vorbereiding renovatie 44 app De Meesterstr/Nolenslaan (5.7)	Gestart (jv 2018)	✓
Verwijdering 305 open verbrandingstoestellen (verwachting) 5.8)	154 toestellen verwijderd (jv 2018) Doorlopend project, wordt bij mutatie opgepakt en op aanvraag bij zittende huurder. Maar ook bij sloop.	✗/✓
Aanvraag STEP-regeling voor 122 won (5.10)	Aangevraagd (jv 2018)	✓
Afronding opname Energie-index bezit Woonplus (5.11)	Afgerond (tabel 12)	✓
2018/2019: >200 won met slechte energie-index onttrekken aan de woningvoorraad (5.12)	155 won. gesloopt (jv 2018/tabel 2)	✓
2018/2019: 100 nieuwe huurwoningen energie-index <0,6 (5.12)	2018: 29 won. opgeleverd (tabel 2); energie-index: 0,74 gemiddelde ultimo 2020 2019: 24 won. opgeleverd (tabel 2); energie-index: 0,015 gemiddeld ultimo 2020	✗ ✓
Maatregelen aan vastgoed op basis van 'no regret' (5.13)	Toegepast (jv 2018)	✓
Vaststellen maatregelenmix duurzaamheidsinvesteringen (5.14)	Opgesteld maart 2018 (presafspr. 2020)	✓
Maken procesafspraken met gem. inzake klimaatadaptie (5.16)	In afwachting Gemeente. voorrang warmte transitievisie in 2020 door Gemeente vastgesteld , 04-11-2020	✓
<b>2019</b>	<b>Prestatie</b>	
herontwikkeling Wetenschappersbuurt (oplevering fase B, start fase C en overdracht complex D aan gemeente) (5.1)	24 won. opgeleverd; fase C opgestart en fase D overgedragen (jv 2019)	✓
herontwikkeling Parkweg midden: selectie van en contractvorming met marktpartij (5.2)	Selctie plaatsgevonden; contractvorming in Q1 2020 (jv 2019)	✓/✗
Herontwikkeling Fabriplein (start en oplevering nieuwbouw) (5.3)	Gestart; oplevering eind februari 2020 (jv 2019)	✓/✗
Staatsliedenbuurt: start visievorming en intentieovk (5.4)	KAW heeft in 2020 een ruimtelijke visie gemaakt o.a. voor Staatsliedenbuurt. Dit is uiteindelijk onderdeel geworden van woonvisie/streefportefeuille. Is uiteindelijk integraal opgepakt.	✗
Groenord Zuid: start visievorming	Gestart (jv 2019)	✓
Lorentzlaan: uitvoering renovatie 80 app. (5.6)	Gestart oplevering zomer 2020 (jv 2019)	✓/✗
De Meesterstr/Nolenslaan: uitwerking en start uitvoering renovatieplan 44 app (NOM) (5.7)	Geselecteerde partij maakte aanbieding niet waar (pres.afspr. 2020)	✗
Schuttersveld: plan uitwerking fysieke en sociale verbetering (5.8)	In 2019 is besloten om dit plan uit te stellen nadat nieuwe portefeuillestrategie is vastgesteld in 2020 (jv 2019)	✗
Urlusplein: 132 won in combinatie met onderhoud (incl. verwijdering open verbr.toestellen) voorbereiden op mogelijke aansluiting warmtenet (5.9)	Niet uitgevoerd wel investeringsbeslissing genomen (jv 2019)	✗

Verwijdering open verbrandingstoestellen (5.10)	Doorlopend project, wordt bij mutatie opgepakt en op aanvraag bij zittende huurder. Maar ook bij sloop.	✓
2019/2020: >180 won met slechte energie-index onttrekken aan de woningvoorraad (5.12)	67 won. gesloopt (jv 2019/tabel 2)	✗
2019/2020: nieuwbouw 114 won. NOM of BENG (5.12)	2019: 24 won. opgeleverd (tabel 2); energie-index: 0,015 gemiddeld ultimo 2020 2020; 92 won. opgeleverd (tabel 2); energie-index: 0,65 gemiddeld ultimo 2020	✗
Maken procesafspraken met gem. inzake klimaatadaptie (5.15)	zie 2018, projectuitvoering, NEvG Warmtenet, portefeuillestrategie	✓
<b>2020</b>	<b>Prestatie</b>	
Gezamenlijk opstellen businesscase integrale benadering stadsvernieuwing (5.2)	Woonvisie, ondernemingsplan, streefportefeuille SCHIEDAM NODIG nieuwe Vogelaarwijken,	✓
herontwikkeling Wetenschappersbuurt (oplevering fase C, start fase D) (5.2)	Herontwikkeling is volledig opgeleverd in 2020.	✓
herontwikkeling Parkweg midden: selectie van en contractvorming met marktpartij; start werkzaamheden (5.3)	Fase A en B zijn aan de gemeente overgedragen en gesloopt. Nieuwbouw is reeds gestart.	✓
Herontwikkeling Fabriplein (oplevering nieuwbouw: 27 NOM en 19 NOM-ready) (5.4)	Project opgeleverd in 2020.	✓
Staatsliedenbuurt: start visievorming en intentieovk (5.5)	KAW heeft in 2020 een ruimtelijke visie gemaakt o.a. voor Staatsliedenbuurt. Dit is uiteindelijk onderdeel geworden van woonvisie/streefportefeuille. Is uiteindelijk integraal opgepakt	✓
Groen Noord Zuid: start visievorming (5.6)	Is eveneens onderdeel KAW visie. Is als zodanig opgenomen in streefportefeuille	✓
Lorentzlaan: oplevering renovatie 80 app. Volledig NOM (5.7)	Opgeleverd 2020.	✓
De Meesterstr/Nolenslaan: uitwerking en start uitvoering renovatieplan 44 app (NOM of warmtenet-ready) (5.8)	Is mede obv ruimtelijke visie KAW omgezet naar sloop/nieuwbouw. Verwachting Q1 2023	✗
Schuttersveld: plan uitwerking fysieke en sociale verbetering (5.9)	Is n.a.v. nieuwe streefportefeuille in de planning naar achteren verschoven	✗
Urlusplein: 132 won in combinatie met onderhoud (incl. verwijdering open verbr.toestellen) voorbereiden op mogelijke aansluiting warmtenet (5.10)	44 woningen gerealiseerd, rest on hold, voorrang A. v. Raalteplein	✗
Wiltonflats: voorbereiding geschikt maken voor sen.huisvesting (5.11)	uitvoering start begin 4 <sup>e</sup> kwartaal 2021, uitverhuizing vindt nu plaats, 1/3 wil terugkeren, 2/3 leeg en geen terugkeer. Betreft 3 flats, waar binnen de flats de wisselwoningen geregeld wordt. nieuwsbrief	✓
Verwijderen open verbrandingstoestellen uit won. (5.12, 5.13)	Doorlopend project, wordt bij mutatie opgepakt en op aanvraag bij zittende huurder. Maar ook bij sloop.	✓
Inspanning realisatie projectplanning 'Nieuwe Energie voor Groen Noord' (5.15/5.16)	December akkoord door de raad vastgesteld	✓
Inzet energie-toolbox (5.19)	Niet van gekomen. Niet gerealiseerd.	✗

<b>Afspraken m.b.t. leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed</b>		
<b>2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Maken afspraak met gem. over kwaliteitsniveau (semi) openbare ruimte, beheer en toezicht daarop (6.1/6.2)	zie 2018	
Onderzoek naar mogelijkheden toepassen Politie-KeurmerkVeilig Wonen bij renovatie en nieuwbouw (6.3)	zie 2018	
Samenwerking aanpak overlast en overbewoning (6.4/6.6)	Loopt via spreekuren WOT's (mon. 1 <sup>e</sup> kw. 2017)	✓
Inzet mobiele huismeesters (o.a. Wetenschapsbuurt) (6.5)	Ingezet (jv 2017)	✓
Maken afspraken over inschrijven huurders in GBA (6.7)	In dit kader zijn geen afspraken gemaakt. Wel heeft Woonplus een aantal jaren de inschrijving voor huurders geregeld. Maar met de komst van de AVG is dit gestopt en doen huurders dit via Digid.	
Gezamenlijk inzet om huisuitzetting te voorkomen (6.8)	Gezamenlijke aanpak gestart (jv 2017)	✓
Experiment met inzet ambassadeurs (huurders) bij fysieke projecten (6.10)	SOBO en Woonplus Schiedam onderzoeken bijvoorbeeld de inzet van het experiment "flatambassadeurs". De eerste stap is een door SOBO geïnitieerde gezamenlijke afspraak met Waterweg Wonen om van de ervaringen in Vlaardingen te leren. Resultaat onbekend.  Het punt is doorgeschoven naar 2018 (zie 6.8). Het is een punt waar de bewoners aanzet zijn, Hier is door hen geen invulling meer aangegeven	
<b>2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Maken afspraak met gem. over kwaliteitsniveau (semi) openbare ruimte, beheer en toezicht daarop (6.1)	Vanuit leefbaarheid o.a. de aanpak ratten problematiek in diverse wijken. Er is op projectniveau overleg.	✓
Toepassing PolitieKeurmerkVeilig Wonen bij nieuwbouw, renovatie en vervangingsonderhoud (6.2)	Het keurmerk wordt niet zondermeer integraal toegepast. Het is als volgt omschreven: In het Woonplus kwaliteitsbeleid bestaande bouw en nieuwbouw is bij vaststelling van materiaalgebruik rekening gehouden met inbraakpreventie. De gehanteerde materialen zijn conform de eisen van Politiekeurmerk Veilig Wonen (PKVW) en verminderen de kans op inbraak. Woonplus past bij alle geplande nieuwbouw, renovatie en vervangingsonderhoud waar mogelijk de materialen toe die ook in het PKVW worden 'voorgescreven'.	x/✓
Continuering en uitrol pilot ontruimingspreventie (6.5)	Project Preventie Huisuitzetting gecontinueerd (jv 2018)	✓
Samenwerking met gem op het terrein van sociaal isolement (6.6)	Middels verslagen selectie commissie, ook preventie huisuitzetting en WOT en raamovereenkomst uitstroom zorginstellingen en woonbegeleiding	✓
Samenwerking aanpak overlast en overbewoning (6.7)	O.a. middels convenant Woonoverlast (jv 2018)	✓

Met SOBO onderzoek inzet "flatambassadeurs"(6.8)	Door SOBO/HOW geen invulling aangegeven.	X
Participatie in kosten SUWR – urgentieverlening (6.9)	Uitgevoerd (jv 2018)	✓
Uitgaven leefbaarheid: € 1.420.000	functioneel € 1.059.556	✓
<b>2019</b>	<b>Prestatie</b>	
Toepassing PolitiekeurmerkVeilig Wonen bij nieuwbouw, renovatie en vervangingsonderhoud (6.2)	zie 2018	X/✓
Continuering en uitrol pilot ontruimingspreventie (6.4)	Project Preventie Huisuitzetting gecontinueerd (jv 2019)	✓
Onderzoek uitbreiding capaciteit uitbreiding ontruimingspreventie (6.5)	Nu alleen gezinnen met kinderen. Woonplus wil breder trekken, gemeente en WOT hebben daar geen capaciteit voor.	✓
Samenwerking met gem op het terrein van sociaal isolement (6.6)	Zie 2018	✓
Samenwerking aanpak overlast en overbewoning (6.7)	Div. acties uitgezet iom gemeente en andere belanghouders (jv 2019)	✓
Participatie in kosten SUWR – urgentieverlening (6.8)	Uitgevoerd (jv 2019)	✓
Participatie kosten buurtbemiddeling (6.9)	Projectplan buurtbemiddeling opgestart (jv 2019)	✓
Uitgaven leefbaarheid: € 1.420.000	functioneel € 1.485.253	✓
<b>2020</b>	<b>Prestatie</b>	
Toepassing PolitiekeurmerkVeilig Wonen bij nieuwbouw, renovatie en vervangingsonderhoud (6.1)	Zie 2018	X/✓
Gezamenlijke aanpak rattenoverlast (6.2)	Proef Nieuwe Damlaan 2020, geëvalueerd met gemeente en meegenomen naar 2021 en vanaf Q1 wordt in samenwerking met de Gemeente grootschalig ingezet Staatsliedenbuurt, Nolensbuurt, Groennoord-Zuid	✓
Samenwerking met gem op het terrein van sociaal isolement (6.4)	Zie 2018	✓
Onderzoek naar extra inzet aanpak woonfraude (6.6)	Vooroverleg heeft plaatsgevonden, in 2020 is gestart met de voorbereiding van een convenant, verwachting realisatie Q3. In het werkveld wordt reeds samengewerkt.	✓
Vergroten opzet en inzet ontruimingspreventie (6.7)	Zie 2019, 2020 is er een convenant gesloten (PPH is Project Preventie Huisuitzetting)	✓
Participatie in kosten SUWR – urgentieverlening (6.8)	Uitgevoerd (jv 2020),	✓
Uitgaven leefbaarheid: € 1.440.000	functioneel € 1.522.592	✓

## 4. Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

### 4.1 Ambities

De ambities van Woonplus Schiedam gedurende de visitatieperiode is in het volgende document weergegeven:

Ambitiedocument	Betreft de jaren:			
	2017	2018	2019	2020
Woonplus geijkt op de toekomst				

Woonplus Schiedam ziet als vastgoedonderneming met maatschappelijke verankering in Schiedam het blijven bieden van goede, betaalbare huisvesting aan Schiedammers met een krappe beurs als haar missie.

Als sociale verhuurder gelooft Woonplus Schiedam in de kracht van samenwerken.

In haar visie is en blijft er behoefte aan een gevarieerde sociale huursector, die goede en betaalbare woningen biedt aan mensen die om economische redenen niet in staat zijn zelf te voorzien in een huis. Omdat ze een laag inkomen hebben of een bijzondere woonbehoefte, zoals zorg of begeleiding. Woonplus Schiedam ziet de sociale huursector als een waardevol segment op de woningmarkt. Haar kerntaak is het verhuren, beheren, onderhouden en bouwen van goede betaalbare huurwoningen voor de doelgroep. Koop en middel dure huur worden door Woonplus Schiedam niet ontwikkeld.

Bij de realisatie van de missie en visie onderscheidt Woonplus Schiedam drie strategische velden: excelleren in de kerntaak wonen, vitaliseren van de vastgoedportefeuille en vergroten van waardecreatie in een lerende organisatie.

**\*Excelleren in de kerntaak wonen:**

Binnen het veld excelleren in de kerntaak wonen, ligt de focus op het verhuren, beheren, onderhouden en bouwen van sociale huurwoningen. Aandachtsvelden hierbij zijn: dienstverlening afstemmen op de vraag van de klant, digitalisering, persoonlijke begeleiding, zorg voor schone, hele en veilige complexen, zelfredzaamheid, en samenwerking met partners. Hierin wil Woonplus Schiedam excelleren en streven naar tevreden klanten.

**\*Vitaliseren van de vastgoedportefeuille:**

Woonplus Schiedam wil in Schiedam voldoende betaalbare huurwoningen van een goede kwaliteit beschikbaar houden. Bij de vitalisering van de vastgoedportefeuille wordt sterk gestuurd op rendement en risicobeheersing. Er wordt gestreefd naar een vraagbestendige vastgoedportefeuille. Door een combinatie van ingrepen (sloop, nieuwbouw, renovatie en onderhoud) blijven voldoende betaalbare en goede woningen beschikbaar. Daarbij is het vernieuwingsprogramma zo ingericht dat geanticipeerd kan worden op de toekomstige vraag. Vanaf 2018 wordt de investeringsruimte aangewend voor investeringen in kwaliteit of beschikbaarheid of betaalbaarheid afhankelijk van de vraag van de doelgroep. In het kader van rendement wordt gestreefd naar een herkenbare verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de woningen, zowel voor bestaand als te ontwikkelen bezit. Daartoe wordt het portefeuille- en asset management verder geprofessionaliseerd.

**\*Waardecreatie in een lerende organisatie:**

Woonplus Schiedam streeft naar een bedrijfsvoering die optimaal is ingericht op waardecreatie. Er wordt ingezet op een organisatie die continu leert en flexibel inspeelt op nieuwe omstandigheden. De capaciteit wordt optimaal ingezet met een duidelijk accent op processen met directe impact op rendement. Uitgangspunt daarbij is en blijft dat de klanten zo goed en zo snel mogelijk worden



geholpen. Hierbij wordt gezocht naar de optimale balans tussen efficiency en klantgerichtheid. De basis is betrouwbaar zijn en afspraken nakomen.

Als tools worden benoemd digitalisering, intensieve samenwerking met ketenpartners, een bijpassende organisatiestructuur en besturingsfilosofie, het versterken en borgen van een goede reputatie vanuit een sterke en vitale identiteit.

De keuzes die gemaakt worden, worden getoetst aan de financiële kaders. Deze zijn vastgelegd in financiële principes en randvoorwaarden die borgen dat Woonplus Schiedam een financieel gezond bedrijf blijft.

In het ondernemingsplan “Geijkt op de toekomst” worden de strategische velden vertaald naar gedefinieerde doelen.

Bijvoorbeeld:

Onderdeel Excelleren in de kerntaak wonen: bestendiging van de klantwaardering van de inzet en dienstverlening met gemiddeld minimaal een rapportcijfer van 7,5 op de schaal van 1 tot 10.

Onderdeel Vitaliseren vastgoedportefeuille: Tot en met 2023 ingrepen bij 2.683 woningen in de woningvoorraad

Onderdeel Waardecreatie in lerende organisatie: Vertaling van de reputatie in een waardering van minimaal een rapportcijfer van 7,0 op de schaal van 1 tot 10.

De monitoring van de gedefinieerde doelen vindt plaats aan de hand van objectieve kpi's (resultaten), waar mogelijk aangevuld met een subjectieve opinie en waardering door onze klanten (effect).

Jaarlijks worden in het jaarplan de kpi's opnieuw gewogen op basis van de voortgang van de realisatie, de trend richting doelstelling en eventuele nieuwe ontwikkelingen (zowel intern als extern).

Als er aanleiding voor is, worden de kpi's bijgesteld in het jaarplan.

## 4.2 Pluspunten ambities

### A. Pluspunten die de methodiek 6.0 benoemd

Hieronder worden diverse punten weergegeven die de visitatiemethodiek als pluspunten beschouwd:

- compleetheid en onderbouwing van de ambities in relatie tot o.a. de lokale volkshuisvesting, DAEB/niet-DAEB scheiding, portefeuillestrategie, convenanten.
- de hoogte van de ambities in relatie tot de gesignaleerde lokale problematiek en de eigen mogelijkheden. De corporatie zoekt, ook bij beperkte eigen mogelijkheden, bijvoorbeeld toch zeer creatief naar verantwoorde oplossingen voor lokale opgaven.
- het actualiseren  
Ambities en doelstellingen zijn regelmatig geactualiseerd.

# 1. Prestaties van Woonplus Schiedam

**TABEL 1: Het bezit (DAEB + niet-DAEB)**

# = aantal woningen	2017	2018	2019	2020
# Huurwoningen	11.472	11.316	11.270	11.204
# Onzelfstandige wooneenheden	0	0	0	0
# Intramuraal (zorgvastgoed)	0	0	0	0
# Totaal woongelegenheden	11.472	11.316	11.270	11.204
% Eengezinswoningen	11%	11%	11%	13%
% Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	53%	52%	52%	50%
% Meergezinsetagebouw met lift	36%	37%	37%	37%
% Hoogbouw	0%	0%	0%	0%
% Onzelfstandig/intramuraal	0%	0%	0%	0%
# Garages	712	672	662	662
# Maatschappelijk vastgoed	0	0	0	0
# Bedrijfsruimten / winkels DAEB	0	0	0	0
# Bedrijfsruimten / winkels niet-DAEB	121	120	114	106
# Overig bezit	0	0	0	0
# Verhuureenheden ongewogen	12.305	12.108	12.046	11.972

Bronnen: 2017/2018/2019: bezit: dVi; percentages gegevens: corporatie;  
2020: gegevens corporatie.

**TABEL 2: Mutaties in het bezit (DAEB + niet-DAEB)**

	2017	2018	2019	2020
Individueel verkocht	55	30	5	6
Collectief verkocht	0	0	0	0
Gesloopt	65	155	67	160
Nieuwbouw	3	29	24	92
Aankoop	0	0	0	0

Bronnen: 2017: dVi 2017; overige jaren: gegevens corporatie

**TABEL 3: Huurklassen in het bezit (DAEB + niet-DAEB; excl. onzelfstandige eenheden)**

	2017	2018	2019	2020
goedkoop	2.345 (20%)	2.066 (18%)	1.837 (18%)	1.606 (14%)
betaalbaar	7.851 (68%)	7.879 (70%)	7.976 (70%)	7.994 (72%)
duur t/m lib.grens	982 (9%)	921 (8%)	928 (8%)	1.069 (9%)
duur boven lib.grens	294 (3%)	450 (4%)	529 (4%)	535 (5%)
<b>totaal</b>	<b>11.472 (100%)</b>	<b>11.316 (100%)</b>	<b>11.270 (100%)</b>	<b>11.204 (100%)</b>

Bron: 2017: dVi 2017; overige jaren: gegevens corporatie  
DAEB niet-DAEB : uit deze tabel is niet het aantal niet-DAEB woningen af te lezen.

**TABEL 4: Uitvoering Staatssteunregeling (DAEB)**

**Staatssteunnorm (EU-toewijzingsnorm)**

Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot xx. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot xx. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is tot en met 2018 € 710,68; 2019 € 720,42; 2020: € 737,14.

	2017	2018	2019	2020
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	680	680	654	790
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80%)	602 (88,5%)	610 (89,7%)	571 (87,3%)	680 (86,1%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80-90%)	24 (3,5%)	33 (4,9%)	30 (4,6%)	36 (4,5%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 90-100%)	54 (8,0%)	37 (5,4%)	53 (8,1%)	74 (9,4%)
Oordeel Aw	Akk	Akk	Akk	Nog te ontvangen

Bronnen: 2017/2018/2019: dVi; 2020: gegevens corporatie; Oordeelsbrieven Aw staatssteun

**TABEL 5: Uitvoering Passend toewijzen (DAEB)****Passend toewijzen**

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

	2017	2018	2019	2020
Aantal toewijzingen huurtoeslaggerechtigden	503	478	469	520
Passend toegewezen (absoluut # en in % van aantal toewijzingen)	492 (97,8%)	476 (99,6%)	465 (99,1%)	501 (96,3%)
Oordeel Aw	Akk	Akk	Akk	Nog te ontvangen

Bronnen: 2017/2018/2019: dVi; 2020: gegevens corporatie; Oordeelsbrieven Aw

**TABEL 6: Huurverhoging**

	2017	2018	2019	2020
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (incl. huurharmonisatie)	1,9%	2,4%	2,6%	2,6%
Gemiddelde huurverhoging corporatie	0,97%	2,1%	2,3%	2,4%
Gemiddelde huurprijs per huurwoning	€ 500	€ 512	€ 527	€ 547

Bronnen: gemiddelde huurverhoging en huurprijs: gegevens corporatie

**TABEL 7: Huurachterstand en ontruiming (DAEB + niet-DAEB)**

	2017	2018	2019	2020
Norm huurachterstand (%)	1,20%	1,20%	1,20%	1,20%
Huurachterstand in % van de totale jaarhuur (DAEB)	1,38%	1,42%	1,28%	1,40%
Ontruiming n.a.v. huurachterstand	41	29	26	8

Bronnen: norm huurachterstand: gegevens corporatie; 2017: dVi; overige jaren: gegevens corporatie

**TABEL 8: Leeftijd van het bezit (DAEB + niet-DAEB)**

Per categorie in % van totaal	2017	2018	2019	2020
Vooroorlogse woningen	1.104 10%	1.027 9%	1.026 9%	1.023 9%
Jaren 45-59	2.658 23%	2.575 23%	2.542 23%	2.550 23%
Jaren 60-69	3.045 26%	3.039 27%	3.144 28%	2.984 27%
Jaren 70-79	918 8%	905 8%	907 8%	907 8%
Jaren 80-89	1.809 16%	1.805 16%	1.832 16%	1.832 16%
Jaren 90-99	1.291 11%	1.290 11%	1.227 11%	1.226 11%
Jaren 00-09	418 4%	417 4%	342 3%	340 3%
Jaren 10-19	229 2%	258 2%	250 2%	250 2%
Jaren 20-29				92 1%
<b>totaal</b>	<b>11.472</b>	<b>11.316</b>	<b>11.270</b>	<b>11.204</b>

Bronnen: 2017: dVi 2017; overige jaren: gegevens corporatie

**TABEL 09: Onderhoud & verbetering Aedes Benchmark**

	2017	2018	2019	2020
Letter Onderhoud & Verbetering	*	*	C	C
Instandhoudingsindex	A	B	B	B
Technische woningkwaliteit	C	C	C	C
Ervaren woningkwaliteit	*	*	C	C

Bronnen: Aedes Benchmark 2017-2020; \*= geen gegevens beschikbaar

**TABEL 10: Huurdersoordeel Aedes Benchmark**

	2017	2018	2019	2020
Letter Huurdersoordeel	B	B	B	C
Deelscore nieuwe huurders	B	B	B	C
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	B	B	B	C
Deelscore vertrokken huurders	B	A	A	A

Bronnen: Aedes Benchmark 2017-2020

**TABEL 11: Energie-index bezit (DAEB + niet-DAEB)**

Energieprestatie (woningen)	2017	2018	2019	2020
Label A (EI= 0,6-1,2)	281 (2,4%)	1.321 (11,7%)	2.431 (21,6%)	2.836 (25,2%)
Label B (EI= 1,2-1,4)	453 (3,9%)	1.582 (14,0%)	2.033 (18,0%)	2.192 (19,6%)
Label C (EI= 1,4-1,8)	1.028 (9,0%)	1.541 (13,6%)	2.353 (20,9%)	2.224 (19,9%)
Label D (EI= 1,8-2,1)	1.197 (10,4%)	1.235 (10,9%)	1.668 (14,8%)	1.509 (13,5%)
Label E (EI= 2,1-2,4)	518 (4,5%)	927 (8,2%)	1.207 (10,7%)	1.183 (10,6%)
Label F (EI= 2,4-2,7)	98 (0,9%)	617 (5,5%)	729 (6,5%)	632 (5,6%)
Label G (EI > 2,7)	11 (0,1%)	840 (7,4%)	843 (7,5%)	626 (5,6%)
Onbekend	7.886 (68,8%)	3.253 (28,7%)	6 (0%)	2 (0%)

Bronnen: gegevens corporatie

**TABEL 12: Duurzaamheid Aedes Benchmark**

	2017	2018	2019	2020
Letter Duurzaamheid	C	C	C	C
Deelletter energetische prestatie	C	C	C	C
Deelletter CO 2 uitstoot	B	B	B	B

Bronnen: Aedes Benchmark 2017-2020

**TABEL 13: Toewijzingen aan statushouders**

	2017	2018	2019	2020
Toewijzingen aan vergunninghouders	177	105	23	128

Bronnen: 2017: dVi; overige jaren : gegevens corporatie