

# Maatschappelijke visitatie

2018 tot en met 2021

Opdrachtgever: Woonstad Rotterdam

Rotterdam, 6 januari 2023



# Maatschappelijke Visitatie

2018 tot en met 2021

**Opdrachtgever:**

Woonstad Rotterdam

**Visitatiecommissie:**

Maarten Nieland

Robert Kievit

Rixt Bos

Carolien Vermaas

Rotterdam, 6 januari 2023

# Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	6
A. Recensie	7
B. Scorekaart	11
C. Samenvatting	12
D. Korte schets van de corporatie	14
Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief	15
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	16
1.1 Inleiding	17
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	17
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	17
1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	18
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	20
1.6 Beschrijving van de ambities	33
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	34
2 Presteren volgens Belanghebbenden	36
2.1 Inleiding	37
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	37
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	37
2.4 Boodschap	44
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	45
3 Presteren naar Vermogen	47
3.1 Inleiding	48
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	48
3.3 Vermogensinzet	48
4 Governance van maatschappelijk presteren	51
4.1 Inleiding	52
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	52
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	52
4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen	56
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	58
Deel 3: Bijlagen	62
Bijlage 1: Position Paper	63
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	67
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	70
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	71
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	73
Bijlage 6: Bronnenlijst	78
Bijlage 7: Prestatietabel	79
Bijlage 8: Terugkoppeling vanuit belanghebbenden	105

# Voorwoord

## De maatschappelijke visitatie

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

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

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

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

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

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

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

## De visitatieperiode

De voorgaande visitatie van Woonstad Rotterdam is uitgevoerd in 2018, en besloeg de periode 2014 tot en met 2017. Woonstad Rotterdam heeft Ecorys in 2022 opdracht gegeven voor het uitvoeren van de opvolgende maatschappelijke visitatie. Deze maatschappelijke visitatie beslaat de jaren 2018 tot en met 2021.

## De visitatiecommissie

De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit, Rixt Bos en Carolien Vermaas.

## De meetschaal

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

Tabel 1: Meetschaal

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

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

## Leeswijzer

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

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

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

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

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

## Tot slot

De leden van de visitatiecommissie danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Eric Smulders, bestuurssecretaris bij Woonstad Rotterdam, voor de prettige samenwerking.

# **Deel 1:**

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

## A. Recensie

### Een echte Rotterdamse corporatie

Woonstad Rotterdam is als stedelijke woningcorporatie actief in Rotterdam. In deze stad heeft Woonstad Rotterdam 47.328 zelfstandige huurwoningen, waarvan 44.317 sociale huurwoningen. De woningcorporatie bezit hiermee ongeveer een derde van de sociale huurwoningen in de stad. Woonstad heeft bovendien studentenwoningen in eigendom. De betreffende woningen worden verhuurd en beheerd via het bedrijfsonderdeel Stadswonen.

Wat opvalt aan Woonstad Rotterdam is dat de corporatie uitsluitend woningen bezit binnen de gemeente Rotterdam. Van daaruit wordt Woonstad Rotterdam gezien als een echte Rotterdamse corporatie die zich volledig kan richten op volkshuisvestelijke opgaven in de stad.

### De woonvisie van de gemeente heeft de afgelopen jaren ter discussie gestaan

In de door de bestuurders voor deze visitatie opgestelde position paper wordt ingegaan op de opgaven voor Woonstad Rotterdam. De opgaven liggen vooral op het gebied van de beschikbaarheid, de betaalbaarheid en de duurzaamheid van de woningvoorraad en de leefbaarheid in wijken en buurten.

Een bijzonderheid in relatie tot de opgaven die spelen voor Woonstad Rotterdam is dat de woonvisie van de gemeente Rotterdam -waarop de prestatieafspraken zijn gebaseerd- de laatste jaren continu onderwerp van gesprek is geweest. De gemeente Rotterdam heeft in 2016 een woonvisie vastgesteld, waarin een afname van het aantal sociale huurwoningen is voorzien. Daarbij zocht de gemeente naar een 'andere balans' met grotere middeldure en dure woningvoorraad en een kleinere goedkope woningvoorraad. In het verlengde daarvan hebben de huurdersvertegenwoordigingen Klantenraad en Stichting Huurdersbelang Stadswonen (SHS) afgezien van het ondertekenen van de prestatieafspraken voor 2020-2021. De huurdersorganisaties zagen zich genoodzaakt zich terug te trekken, omdat de afspraken in huidige vorm geen duidelijkheid geven over wat de gevolgen zijn voor de sociale huurwoningvoorraad en studentenwoningen in de stad. De Klantenraad heeft de nieuwste prestatieafspraken eveneens niet ondertekend, omdat de Klantenraad zich net als de andere grote huurdersorganisaties in Rotterdam grote zorgen maakt over het tekort aan sociale huurwoningen in de stad.

De huurdersorganisaties van de Rotterdamse woningcorporaties hebben in 2021 om een herziening van de woonvisie gevraagd. Ook de minister wil dat 'de gemeente een nieuw overleg start over de aard en omvang van de sociale huurwoningvoorraad voor het nader tripartiete overleg, aangezien de Woonvisie met het in werking treden van de herziene Woningwet per 1 januari 2022 verouderd is'. De visitatiecommissie hoopt dat de nieuwe visie vanuit de gemeente op de volkshuisvestelijke opgaven in Rotterdam ruimte biedt voor goed gesprek over de gemeenschappelijke bijdrage aan de opgaven en tevens het proces van de prestatieafspraken ten goed komt. Op deze wijze wordt het Woonstad Rotterdam eenvoudiger om passend in te spelen op de opgaven.

### Voorgaande visitatie

Woonstad Rotterdam is in 2018 gevisiteerd over de jaren 2014 tot en met 2017. De toenmalige visitatiecommissie was positief over de maatschappelijke prestaties van Woonstad Rotterdam en zag een duidelijke verbetering. Woonstad Rotterdam scoorde in de vorige visitatie ruim voldoende tot goed. De belanghebbenden gaven met een 6,8 gemiddeld over alle onderdelen de ruim voldoende. Op de andere onderdelen scoorde Woonstad Rotterdam goed. De vorige visitatie van Woonstad Rotterdam is echter volgens een andere systematiek (5.0) uitgevoerd. Daarom kunnen de cijfers niet 1 op 1 vergeleken worden met de huidige visitatie uitkomsten. Wel kan worden

geconcludeerd dat Woonstad Rotterdam de goede punten heeft vastgehouden en op onderdelen zich duidelijk heeft verbeterd. Deze worden hieronder beschreven. Een aandachtspunt was vooral de relatie met de belanghebbenden in het algemeen en de gemeente in het bijzonder.

De toenmalige visitatiecommissie gaf Woonstad Rotterdam enkele aandachtspunten voor de beleidsagenda mee. De belangrijkste daarvan waren:

- Onderzoek de achtergronden die onder de oordelen van de verschillende belanghebbenden liggen, luister aandachtig en neem de tijd om de relatie te verbeteren, met name richting gemeente;
- Verbeter de zichtbaarheid door meer aandacht voor communicatie;
- Benut het innovatief vermogen van de hele organisatie, de klanten en ketenpartners;
- Zoek naar een nieuwe manier van gebiedsgericht communiceren, die aansluit bij de leefwereld van klanten en de perspectieven van belanghebbenden.

De visitatiecommissie concludeert dat Woonstad Rotterdam in de voorbije jaren actief met de aandachtspunten aan de slag is gegaan. De relatie met de gemeente is bijvoorbeeld duidelijk verbeterd en bij het selecteren van de nieuwe bestuurders was het openstaan voor en echt luisteren naar de maatschappelijke omgeving een belangrijk criterium.

Woonstad Rotterdam heeft op het gebied van communicatie eveneens duidelijke stappen gezet. Via een maandelijkse stakeholdersnieuwsbrief, social media-kanalen en zichtbaarheid in de stad geeft men regelmatig inzicht in de inzet voor de stad en de huurders. Op deze laat Woonstad Rotterdam steeds meer een eigen geluid horen in de stad, bijvoorbeeld door het deelnemen aan de woonopstand, het inbrengen de visie op raadsvoorstellen en het actief uitdragen van standpunten.

Het aandachtspunt over het benutten van innovatief vermogen van de organisatie, de klanten en de ketenpartners heeft Woonstad Rotterdam opgepakt door het organiseren van de Woonstad Rotterdam Energy Challenge. Daarbij werd de markt uitgedaagd om met een innovatieve oplossing te komen voor het verduurzamen van sociale huurwoningen die (nog) niet op het warmtenet kunnen worden aangesloten. Bovendien heeft Woonstad Rotterdam door middel van infographics, taalambassadeurs en het meer communiceren op een begrijpelijk niveau gegeven aan een nieuwe manier van gebiedsgericht communiceren die aansluit bij de leefwereld van bewoners. Een speciaal team is verantwoordelijk gemaakt voor het implementeren en uitrollen van toegankelijke communicatie richting bewoners.

De visitatiecommissie waardeert het dat Woonstad Rotterdam actief met de aandachtspunten aan de slag is gegaan. Woonstad Rotterdam heeft veel weten te bereiken. Desalniettemin zijn toch geluiden zijn vanuit enkele belanghebbenden, zoals de Klantenraad, die er op duiden dat verschillende aandachtspunten nog steeds actueel zijn. Het is bijvoorbeeld sterk afhankelijk van het onderwerp of de persoon in kwestie of een proces met belanghebbenden soepel verloopt. Als het niet goed loopt, is een vaak gehoorde klacht dat de medewerker van Woonstad Rotterdam in de verdediging schiet en niet goed meer luistert daardoor.

#### **Huidige visitatie: solide maatschappelijke prestaties, belanghebbenden verwachten meer**

De visitatiecommissie heeft Woonstad Rotterdam tijdens de huidige visitatie leren kennen als een corporatie die hart heeft voor de opgaven in de stad en daar in de volle breedte aan wil werken. De bezichtiging van de woningvoorraad samen met medewerkers van Woonstad Rotterdam heeft de visitatiecommissie een goed beeld gegeven over het belang van bijdragen van Woonstad Rotterdam én de wijze waarop Woonstad Rotterdam de opgaven oppakt. Daarbij viel op dat Woonstad Rotterdam een mix heeft van bijdragen aan de volkshuisvestelijke opgaven én de



opgaven in het sociale domein. Voorbeelden zijn het grootschalig renoveren van woningcomplexen, het realiseren van nieuwbouw met hoogwaardige architectonische kwaliteit en het ondersteunen van een lokale sportclub met een grote maatschappelijke functie.

Daarnaast zijn er zaken waar de visitatiecommissie zich over verwonderd heeft. Hoog over beschouwend, en zeker niet in detail onderzocht gezien de focus van de visitatie, valt het op dat Woonstad Rotterdam plannen goed en in detail uit wil werken voor dat men aan de slag gaat. Deze constatering doet de visitatiecommissie op basis van het planmatig vertalen van strategische doelstellingen naar lagere niveaus in de organisatie en de opmerkingen van belanghebbenden. De plannen zijn opvallend gedetailleerd en uitgedacht. Hoewel er natuurlijk op zich niets mis is met het goed nadenken en plannen van activiteiten rijst bij de visitatiecommissie wel de vraag of deze werkwijze niet ten koste gaat van andere zaken als de slagvaardigheid en het vermogen om flexibel en snel in te springen op actualiteiten. Verschillende belanghebbenden geven bijvoorbeeld aan dat Woonstad Rotterdam moeilijk in beweging komt en overleg stroperig kan verlopen.

De voorgaande opmerkingen nemen niet weg dat de visitatiecommissie een heel positief oordeel heeft over de maatschappelijke prestaties van Woonstad Rotterdam en de rol die zij voor de stad heeft. Als Woonstad Rotterdam namelijk actie onderneemt dan pakt de woningcorporatie de opgaven goed en naar tevredenheid van belanghebbenden op. Over de volkshuisvestelijke prestaties hebben de meeste belanghebbenden daarom geen klachten, hetgeen voor een stad als Rotterdam met aanzienlijke opgaven een fijn gegeven is. Voorbeelden van prestaties die worden gewaardeerd zijn de prestaties ten aanzien van de betaalbaarheid en de duurzaamheid van de woningvoorraad. Tegelijkertijd zien enkele belanghebbenden bij voorkeur meer betrokkenheid bij de leefbaarheid in wijken en buurten. Daarbij wordt door de betreffende belanghebbenden aangegeven dat Woonstad Rotterdam een te nauwe taakopvatting heeft gehad en 'te veel binnen de lijntjes wilde kleuren van de regelgeving'.

De goede uitgangspositie van Woonstad Rotterdam leidt echter bovendien tot een bijzondere wens vanuit de belanghebbenden. Het is de visitatiecommissie namelijk opgevallen dat veel belanghebbenden meer verwachten van Woonstad Rotterdam als het gaat om de positionering en voortrekkersrol. De visitatiecommissie onderschrijft deze wens en mist tegelijk een duidelijke visie van Woonstad Rotterdam om haar belangrijke rol en positie meer in te kleuren. Daarom wil de visitatiecommissie Woonstad Rotterdam aansporen een brede visie te ontwikkelen over wat Woonstad Rotterdam in nauwe samenwerking met de belanghebbenden voor Rotterdam kan betekenen, zowel in de spreekwoordelijke 'stenen' als in de meer zachte factoren in het sociale domein. Daarbij is het aan te bevelen om met de belanghebbenden in gesprek te gaan over wat zij van Woonstad Rotterdam als voortrekker verwachten.

Uiteindelijk komen veel van de prestaties van een woningcorporatie tot uiting in de wijken en buurten. Van daaruit is het belangrijk dat Woonstad Rotterdam de medewerkers weten te faciliteren in het nemen van verantwoordelijkheid op een lager niveau in de organisatie. De medewerkers moeten worden aangespoord om een eigen handelingsruimte in te nemen, waardoor het eenvoudiger wordt om 'klein geluk' structureel te organiseren en te realiseren. Met 'klein geluk' wordt bedoeld dat een initiatief voor bewonersparticipatie net zo waardevol kan zijn als een grootschalige renovatie. Voor dat laatste zijn goede contacten met de bewoners en een structurele aanwezigheid in de wijk belangrijke voorwaarden. Het maakt het ook makkelijker voor de medewerkers van Woonstad Rotterdam om de idealen in de praktijk te brengen. De Klantenraad ervaart bijvoorbeeld een duidelijk verschil in de bestuurlijke visie en de uitvoering in de praktijk.

Desgevraagd geeft het bestuur van Woonstad Rotterdam aan dat zij zich terdege bewust is van de betreffende wensen en daar graag op in wil spelen. In de voorbije jaren is een duidelijke

ontwikkeling ingezet, waarvan de eerste resultaten zichtbaar zijn. Woonstad Rotterdam brengt het Rotterdamse verhaal bijvoorbeeld beter over het voetlicht en bekent steeds meer kleur. Bovendien wordt aangegeven dat Woonstad Rotterdam de medewerkers wil faciliteren om de gevoelde verantwoordelijkheid beter in de praktijk te kunnen brengen.

### Richting de toekomst

Samenvattend is de visitatiecommissie van mening dat Woonstad Rotterdam goede maatschappelijke prestaties levert en een goede uitgangspositie heeft voor de toekomst. Uiteraard kunnen er altijd zaken beter, met name de samenwerking met de belanghebbenden. Om herhaling te voorkomen verwijst de visitatiecommissie naar het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden voor een overzicht van de aanbevelingen vanuit belanghebbenden. De visitatiecommissie zelf wil daar een aantal aandachtspunten voor de beleidsagenda aan toevoegen. Het is overigens heel positief dat Woonstad Rotterdam de punten herkent en gaat werken aan de volging. Dit is al gedeeltelijk tijdens de visitatie in gang gezet. De punten voor de beleidsagenda zijn:

- Geef gevolg aan de oproep van de belanghebbenden om nog duidelijker kleur als echte Rotterdamse corporatie te bekennen. Daarbij is het van belang om met belanghebbenden in gesprek te gaan over de verwachtingen en de bijdragen van Woonstad Rotterdam (als voortrekker) aan de stad. Van daaruit kan de positieve ontwikkeling die is ingezet verder worden versterkt;
- Onderzoek hoe de organisatie de medewerkers kan faciliteren om de verantwoordelijkheden lager in de organisatie te benutten. Op deze wijze kan effectiever invulling gegeven worden aan de opgaven in de wijken en buurten en worden bewoners beter bij initiatieven betrokken;
- Blijf aandacht geven aan de communicatie en wijze waarop invloed op het beleid wordt gegeven aan belanghebbenden. Verschillende belanghebbenden wensen meer betrokkenheid op strategisch niveau;
- Onderzoek de bijdragen van Woonstad Rotterdam aan de leefbaarheid in wijken en buurten en zoek nadrukkelijk samenwerking met maatschappelijke partners. Verschillende belanghebbenden verwachten meer van Woonstad Rotterdam.

## B. Scorekaart

Tabel B.1: Scorekaart

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

Thema 1: beschikbaarheid

Thema 2: betaalbaarheid

Thema 3: duurzaamheid en woningkwaliteit

Thema 4: huisvesting specifieke doelgroepen

Thema 5: leefbaarheid

## C. Samenvatting

Woonstad Rotterdam krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel C.1: Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,8
Presteren volgens Belanghebbenden	7,0
Presteren naar Vermogen	8,0
Governance van maatschappelijk presteren	7,8

### Presteren naar Opgaven en Ambities

**7,8** Woonstad Rotterdam heeft op de verschillende volkshuisvestelijke thema's ruim voldoende tot goed gepresteerd. Woonstad Rotterdam heeft zich nadrukkelijk ingezet om de beschikbaarheids- en betaalbaarheidsopgaven voor haar huurders invulling te geven, onder meer door huurprijzen aan te passen en aanzienlijk meer woningen te realiseren in nieuwbouw, transformatie en renovatie dan afgesproken. Daarbij heeft Woonstad Rotterdam ingezet op het realiseren van woonconcepten in het kader van langer thuis wonen en de huisvesting van kwetsbare doelgroepen.

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Woonstad Rotterdam eveneens als goed. Woonstad Rotterdam heeft passende en goed onderbouwde ambities geformuleerd. De ambities hebben betrekking op de bredere volkshuisvestelijke taak; Woonstad Rotterdam kijkt steeds verder dan alleen de stenen. Tot slot zijn de mogelijkheden in financiële middelen en de organisatie meegenomen en geborgd.

De visitatiecommissie concludeert dat het proces van de prestatieafspraken over het algemeen naar tevredenheid verloopt. Het proces is alleen bemoeilijkt door de (woon)visie van de gemeente, hetgeen heeft geresulteerd in het niet ondertekenen van de laatste prestatieafspraken door de Klantenraad. Indien de inhoud en de kwaliteit van de prestatieafspraken worden beschouwd, kan worden geconcludeerd dat de prestatieafspraken grotendeels de belangrijkste opgaven in de stad omvatten. Tegelijkertijd zijn op verschillende opgaven afspraken gemaakt waar niet direct op te sturen is (zoals het aantal verhuringen).

### Presteren volgens Belanghebbenden

**7,0** De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden met de prestaties van Woonstad Rotterdam. De belanghebbenden zien dat de woningcorporatie zich nadrukkelijk inzet voor de volkshuisvestelijke opgaven, zoals de beschikbaarheid en de kwaliteit van de woningvoorraad. Bovendien levert Woonstad Rotterdam een passende bijdrage aan het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Tegelijkertijd verwachten verschillende belanghebbenden dat Woonstad Rotterdam meer doet aan de leefbaarheid in wijken en buurten.

De belanghebbenden zijn tevens tevreden over de relatie en de communicatie met Woonstad Rotterdam, waarbij meer dan eens wordt gewezen op een positieve ontwikkeling in de voorbije jaren. De invloed op het beleid is echter voor verschillende belanghebbenden voor verbetering vatbaar. Zij wensen bij voorkeur meer strategisch overleg en zien dat Woonstad Rotterdam eigenzinnig kan overkomen.

### Presteren naar Vermogen

8,0

De visitatiecommissie beoordeelt het 'Presteren naar Vermogen' met een goed. Woonstad Rotterdam kan goed haar vermogensinzet beredeneren en neemt daarbij duidelijk de belangen van de huurders mee. Regelmatig worden de plannen getoetst op aansluiting op de actuele ontwikkelingen in de opgaven. Woonstad Rotterdam zet ook goed in op het verruimen van haar vermogensinzet. Uit de jaarlijkse Aedes benchmark blijkt dat de beheerkosten per verhuureenheid van Woonstad Rotterdam onder het landelijk gemiddelde liggen. De toezichthouders hebben geen opmerkingen gemaakt waaruit geconcludeerd kan worden dat de financiële continuïteit van Woonstad Rotterdam in gevaar is.

### Governance van maatschappelijk presteren

7,8

De visitatiecommissie beoordeelt de 'Governance van maatschappelijk presteren' met een goed. Woonstad Rotterdam heeft een heldere visie, waarin strategische doelstellingen zijn vastgelegd. Vervolgens is de visie uitgewerkt naar verschillende plannen, zoals jaar- en programmaplannen. De betreffende plannen worden gestructureerd gemonitord en -indien noodzakelijk- wordt bijgestuurd.

De RvC betreft op actieve en betrokken wijze de maatschappelijke opgaven in haar toezicht. De visitatiecommissie heeft een grote mate van bevlogenheid gevoeld bij de maatschappelijke opgaven. De RvC laat hierdoor zien dat zij zich goed bewust is van haar maatschappelijke rol.

Woonstad Rotterdam betreft belanghebbenden op een passende wijze en op verschillende niveaus bij het beleid van de woningcorporatie. De woningcorporatie maakt bij de openbare verantwoording gebruik van een verscheidenheid aan kanalen en is zichtbaar in de stad.

## D. Korte schets van de corporatie

### Woonstad Rotterdam in Rotterdam

Woonstad Rotterdam is als stedelijke woningcorporatie actief in Rotterdam. In deze stad heeft Woonstad Rotterdam in totaal 47.328 zelfstandige huurwoningen, waarvan 44.317 woningen in het sociale segment. Woonstad Rotterdam bezit hiermee ongeveer een derde van de sociale huurwoningen in de stad. Daarnaast heeft Woonstad Rotterdam nog 4.274 onzelfstandige woningen, ruim 4.000 woningen waar Verkoop onder Voorwaarden op rust, en 4.199 bedrijfsruimten en parkeerplaatsen.

Vanaf 2015 maakt Stadswonen Rotterdam onderdeel uit van de woningportefeuille van Woonstad Rotterdam. Deze deelportefeuille bestaat uit ruim 2.500 zelfstandige en 4.000 onzelfstandige woningen, waarvan 6.340 woningen zich in het sociale segment bevinden. Stadswonen Rotterdam is hiermee de grootste studentenhuusvester van de stad.

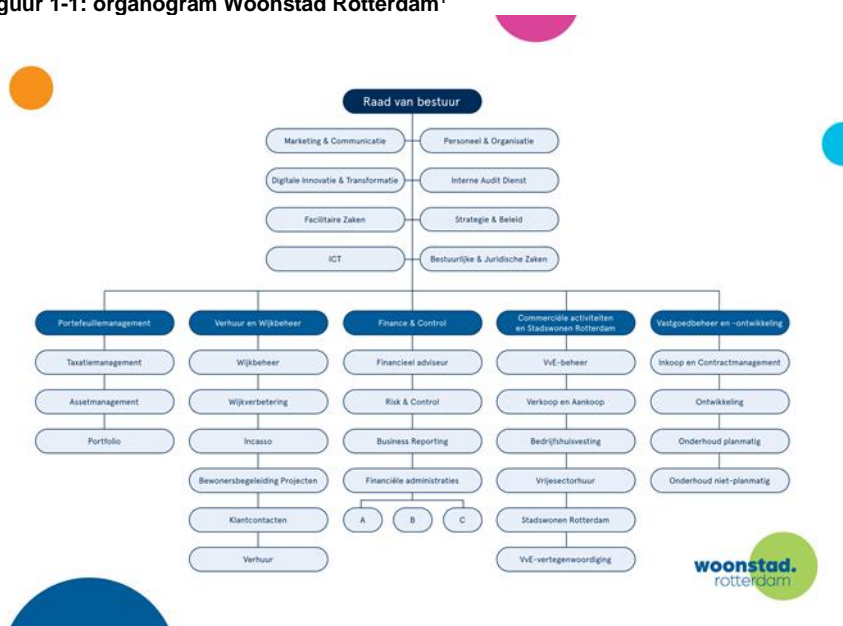
### Organisatiestructuur

De organisatie van Woonstad Rotterdam bestaat eind 2021 uit 559 medewerkers, met een gemiddelde bezetting van 532,9 fte over 2021. De organisatie wordt aangestuurd door een tweehoofdige Raad van Bestuur (RvB). Vervolgens zijn werkzaamheden verdeeld over de verschillende domeinen en afdelingen (zie ook Figuur 1-1).

Het toezicht op het functioneren van de RvB is belegd bij de Raad van Commissarissen (RvC). De RvC bestaat in 2021 uit zes commissarissen.

Woonstad Rotterdam kent verder twee huurdersorganisaties die als kritische gesprekspartners fungeren voor de RvB en de organisatie. Het gaat om de Klantenraad Woonstad Rotterdam (KWSR) voor de huurders van Woonstad Rotterdam en de Stichting Huurdersbelangen Stadswonen (SHS) voor de huurders van Stadswonen.

Figuur 1-1: organogram Woonstad Rotterdam<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Juridische zaken valt inmiddels onder Finance & control.

## **Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief**

# 1 Presteren naar Opgaven en Ambities





## 1.1 Inleiding

Het eerste perspectief van waaruit het presteren van Woonstad Rotterdam wordt beoordeeld is 'Presteren naar Opgaven en Ambities'. De visitatiecommissie beoordeelt de feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar primair in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en de huurdersorganisatie.

## 1.2 Beoordeling door visitatiecommissie

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

Tabel 1.1: Presteren naar Opgaven en Ambities

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
<b>Perspectief 1: Presteren naar Opgaven en Ambities</b>								
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,6	7,9	7,5	7,5	7,8	<b>7,7</b>	75%	<b>7,8</b>
Ambities in relatie tot de opgaven						<b>8,0</b>	25%	

Thema 1: beschikbaarheid

Thema 2: betaalbaarheid

Thema 3: duurzaamheid en woningkwaliteit

Thema 4: huisvesting specifieke doelgroepen

Thema 5: leefbaarheid

## 1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

Woonstad Rotterdam heeft voor de periode 2018 tot en met 2021 prestatieafspraken opgesteld met gemeente Rotterdam en de huurdersorganisatie.

### Prestatieafspraken in gemeente Rotterdam

Woonstad Rotterdam, de gemeente Rotterdam, de Klantenraad en de Huurdersbelang Stadswonen hebben in de visitatieperiode gewerkt aan prestatieafspraken voor 2018, 2019 en 2020-2021. De prestatieafspraken zijn uitgewerkt langs drie hoofdlijnen:

- A. **Meer aantrekkelijke woonmilieus realiseren:** ontwikkeling woningvoorraad, NPRZ, buitenruimte, bedrijfspanden, aantrekken en vasthouden studenten en young potentials en next generation woonwijken;
- B. **Zorgen voor een woningvoorraad met toekomstwaarden:** verduurzaming, aardgasvrij, isolatie, klimaat, groen, circulair, VvE, fundering en brandveiligheid;
- C. **Basis op orde:** betaalbaarheid en beschikbaarheid, middenhuur, preventie huisuitzettingen, woonwagens, toevoeging toegankelijke woningen, woonvormen, woonruimtebemiddeling, zorgvastgoed, bijzondere doelgroepen, en leefbaarheid.

De afspraken voor het bedrijfsonderdeel Stadswonen zijn opgenomen in een aparte bijlage bij de prestatieafspraken. Deze afspraken gaan in op de betaalbaarheid en de beschikbaarheid van de woningvoorraad, het aantrekken en vasthouden van studenten en young potentials, het stimuleren van doorstroming, het verduurzamen van de woningvoorraad en het bevorderen van de leefbaarheid.

Daarnaast zijn er verschillende convenanten en programma's die als kader dienen voor de prestatieafspraken. Het Nationaal Programma Rotterdam Zuid (NPRZ) is hier een belangrijk voorbeeld van. Andere voorbeelden zijn onder meer convenant huisvesting kwetsbare personen, Akkoord studentenhuisvesting, convenant sturen op instroom en intensief beheer in Bloemhof en Hillesluis, SOK expertise centrum maatschappelijke innovatie, en convenant meldpunt preventie huisuitzettingen. De specifieke afspraken vanuit de convenanten en programma's hebben echter grotendeels ook een plek gekregen in de prestatieafspraken.

## 1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

### Proces om te komen tot prestatieafspraken

Woonstad Rotterdam, de gemeente, de Klantenraad en SHS hebben in de visitatieperiode cyclisch de prestatieafspraken opgesteld. De prestatieafspraken komen tot stand aan de hand van een intensief maar gelijkwaardig proces. De huurdersvertegenwoordiging wordt tijdig betrokken en waar nodig begeleid door Woonstad Rotterdam. Woonstad Rotterdam voorziet de huurdersvertegenwoordiging van alle noodzakelijke informatie.

Tegelijkertijd is de woonvisie van de gemeente Rotterdam -waarop de prestatieafspraken zijn gebaseerd- de laatste jaren continu onderwerp van gesprek geweest. De gemeente Rotterdam heeft in 2016 een woonvisie vastgesteld, waarin een afname van het aantal sociale huurwoningen is voorzien. Daarbij zocht de gemeente naar een 'andere balans' met grotere middeldure en dure woningvoorraad en een kleinere goedkope woningvoorraad. In het verlengde daarvan hebben de Klantenraad en SHS afgezien van het ondertekenen van de prestatieafspraken voor 2020-2021. De huurdersorganisaties zagen zich genoodzaakt zich terug te trekken, omdat de afspraken in huidige vorm geen duidelijkheid geven over wat de gevolgen zijn voor de sociale huurwoningvoorraad en studentenwoningen in de stad. De Klantenraad heeft de nieuwste prestatieafspraken eveneens niet ondertekend, omdat de Klantenraad zich net als de andere grote huurdersorganisaties in Rotterdam grote zorgen maakt over het tekort aan sociale huurwoningen in de stad.

De huurdersorganisaties van de Rotterdamse woningcorporaties hebben in 2021 om een herziening van de woonvisie gevraagd. In 2022 heeft de minister, na in de door de Klantenraad Woonstad Rotterdam aangespannen geschilprocedure tussen de gemeente en Woonstad Rotterdam, besloten aan een nieuwe woonvisie gewerkt moet worden. De minister wil dat 'de gemeente een nieuw overleg start over de aard en omvang van de sociale huurwoningvoorraad voor het nader tripartiete overleg, aangezien de Woonvisie met het in werking treden van de herziene Woningwet per 1 januari 2022 verouderd is'. De visitatiecommissie hoopt dat de nieuwe visie vanuit de gemeente op de volkshuisvestelijke opgaven in Rotterdam ruimte biedt voor goed gesprek over de gemeenschappelijke bijdrage aan de opgaven en tevens het proces van de prestatieafspraken ten goed komt.

Daarnaast ziet de visitatiecommissie dat de prestatieafspraken een grote hoeveelheid afspraken bevatten, terwijl verschillende doelstellingen reeds zijn vastgelegd in het eigen beleid. Een beperktere hoeveelheid aan prestatieafspraken kan zorgen voor een overzichtelijker proces. Als laatste merkt de visitatiecommissie op dat alle corporaties in Rotterdam afzonderlijk met de gemeente en hun huurdersvertegenwoordiging prestatieafspraken maken. De keuze om de

afspraken afzonderlijk te maken, zorgen er enerzijds voor dat de afspraken per corporatie specifiekere uitgewerkt kunnen worden en dat de afspraken overzichtelijk blijven. Anderzijds zou een structuur waarin gezamenlijk met alle corporaties en huurdersvertegenwoordigingen stedelijke (kader)afspraken worden gemaakt, bij kunnen dragen aan het inzicht in de bijdragen aan de Rotterdamse opgaven, de invulling hiervan en de samenwerking hierin.

Een punt van aandacht is ook de grote tijdsinspanning van de betrokken partijen en de grote hoeveelheid te verwerken informatie. Wat dit betreft is het proces nog erg afgestemd op de gemeente en de woningcorporatie waar medewerkers arbeidsmatig met het proces te maken krijgen.

### **Kwaliteit van de prestatieafspraken**

De visitatiecommissie concludeert dat de prestatieafspraken de belangrijkste onderwerpen en opgaven in Rotterdam dekken. De prestatieafspraken zijn uitgewerkt langs drie hoofdlijnen, die echter niet verder worden onderbouwd. Om deze reden is de structuur, het waarom en de samenhang van de afspraken niet direct duidelijk. De opgaven voor nieuwbouw, transformatie en renovatie zijn bijvoorbeeld opgenomen in één afspraak, terwijl sprake is van verschillende opgaven die deels ook andere doelstellingen dienen. Daar komt bij dat de afspraken relatief uitgebreid en gedetailleerd zijn uitgewerkt. De visitatiecommissie geeft partijen mee om in de prestatieafspraken meer in te gaan (kwalitatief) op de beoogde impact en outcome, en van daaruit de concretere afspraken (kwantitatief en proces) uit te werken.

Verder valt het de visitatiecommissie op dat de prestatieafspraken in de meeste gevallen, waar passend, concreet en praktisch zijn uitgewerkt. Daarbij is een ontwikkeling zichtbaar in de visitatieperiode, hetgeen tevens wordt aangegeven door de betrokken partijen. Tegelijkertijd is enerzijds weleens sprake van procesafspraken en anderzijds zijn op verschillende thema's afspraken gemaakt met beoogde resultaten waar niet of nauwelijks direct op te sturen is. Een voorbeeld is betreft bijvoorbeeld een afspraak over het aantal verhuringen in verschillende huurprijsklassen. Het aantal verhuringen is echter sterk afhankelijk van het aantal mutaties. De visitatiecommissie geeft de partijen mee om afspraken te maken waar direct op gestuurd kan worden.

De visitatiecommissie ziet dat de prestatieafspraken overzichtelijk zijn en dat de prestatieafspraken zijn uitgewerkt per partij, waardoor het goed volgbaar en duidelijk is wie welke prestatie gaat leveren. Van daaruit is sprake van (enige) wederkerigheid in de prestatieafspraken. De wederkerigheid in de prestatieafspraken heeft zich bovendien ontwikkeld in het laatste jaar van de visitatieperiode. De gemeente Rotterdam heeft Woonstad Rotterdam bijvoorbeeld via een brief uitgenodigd om een bod te doen. In de betreffende brief heeft de gemeente Rotterdam tevens aangegeven welke bijdrage zij zelf verwacht te kunnen doen, hetgeen Woonstad Rotterdam in staat stelt om een passend bod uit te werken.

Tot slot is de visitatiecommissie erg positief over de wijze waarop de prestatieafspraken door Woonstad Rotterdam worden gemonitord. De monitoring is compleet en gaat in op de concrete afspraken. Bovendien wordt de monitoring actief gedeeld en besproken met de huurdersvertegenwoordiging en gemeente.

## 1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

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

### Toelichting op de scoremethodiek

In de voorliggende paragraaf is per thema een beoordeling op één decimaal nauwkeurig weergegeven. De beoordelingen zijn gebaseerd op een gemiddelde van de cijfers die per opgave/prestatieafpraak en daarbij behorende prestatie zijn gegeven in de prestatietabel in bijlage 7. Daarnaast is in de prestatietabel in bijlage 7 voor verschillende opgaven/prestatieafspraken en prestaties een meer uitgebreide toelichting opgenomen dan in paragraaf 1.5.

De visitatiecommissie heeft per opgave/prestatieafpraak en de daarbij behorende prestatie in eerste instantie beoordeeld of de woningcorporatie heeft voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De woningcorporatie voldoet aan het ijkpunt als in belangrijke mate aan de prestatieafspraken is voldaan. De visitatiecommissie heeft vervolgens beoordeeld in hoeverre de woningcorporatie in positieve of in negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Indien de woningcorporatie aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 en bovendien in meerdere of mindere mate voldoet aan de criteria voor pluspunten, dan is de visitatiecommissie gekomen tot een hogere beoordeling dan een 6. De criteria voor pluspunten betreffen bijvoorbeeld het evenaren of overtreffen van de prestatieafspraken, het realiseren van een lagere prestatie in belang van maatschappelijke doelen en het actief handelen in belang van het realiseren van de prestatieafspraken.

Indien de woningcorporatie niet aantoonbaar heeft voldaan het ijkpunt voor een 6, dan heeft de visitatiecommissie de prestatie in principe met een onvoldoende beoordeeld. De mate van onvoldoende is bepaald aan de hand van de criteria voor minpunten. De criteria voor minpunten zijn het niet of onvoldoende voldoen aan de prestatieafspraken en het niet of onvoldoende actief handelen door de woningcorporatie om te voldoen aan de prestatieafspraken. Vervolgens zijn de gemiddelde cijfers per thema voor Woonstad Rotterdam en Stadswonen Rotterdam gewogen naar de verdeling van de woningvoorraad: 90% Woonstad Rotterdam en 10% Stadswonen. Indien de prestatieafspraken voor het bedrijfs onderdeel Stadswonen gelijk zijn aan de prestaties van Woonstad Rotterdam, is de prestatie niet afzonderlijk meegerekend.

### 1.5.1 Thema 1: beschikbaarheid

**7,6** De visitatiecommissie oordeelt dat Woonstad Rotterdam ten aanzien van beschikbaarheid goed heeft gepresteerd. Woonstad Rotterdam heeft nadrukkelijk inzet gepleegd om voldoende woningen beschikbaar te hebben en behouden voor de verschillende doelgroepen: lage inkomens, middeninkomens, studenten en jongeren. In dit kader is onder meer goed ingezet op de ontwikkeling van de woningvoorraad. Ook zijn delen van de woningvoorraad gericht toegewezen aan specifieke doelgroepen.

Rotterdam wordt geconfronteerd met een omvangrijk woningtekort en een druk op de woningvoorraad. Het woningaanbod daalde de afgelopen jaren flink, terwijl het aantal woningzoekenden toenam met 50%. De slaagkans halveerde van 14,6% in 2017 naar 6,7% in 2021. Daarbij is het aantal verhuizingen in Rotterdam laag, waardoor een beperkt aantal woningen vrijkomt voor woningzoekenden. De belangrijkste oorzaken van de verminderde beschikbaarheid zijn de bevolkingsgroei, de toename van het aantal eenpersoonshuishoudens en de achterblijvende nieuwbouwproductie. Bovendien is sprake van een kwalitatieve mismatch: de woning is niet altijd

passend bij het inkomen, gezinnen wonen te klein of senioren te groot in woningen die niet toegankelijk zijn.

Van daaruit heeft Woonstad Rotterdam de opgave om nieuwbouw te realiseren in de stad en daarmee de slaagkans voor woningzoekenden te vergroten. Het aantal beschikbare nieuwbouwlocaties is echter beperkt, de bouwkosten nemen toe en er is sprake van langdurige procedures. Woonstad Rotterdam zet samen met de gemeente Rotterdam in op het versnellen van procedures. Woonstad Rotterdam heeft de ambitie om in de periode tot 2031 tenminste 5.000 betaalbare woningen toe te voegen aan de stad. Woonstad Rotterdam en Stadswonen breiden de woningvoorraad uit met sociale huurwoningen, jongeren- en studentenwoningen en middeldure huurwoningen, eventueel aangevuld met koopwoningen in het middensegment. Het zal vooral gaan daarbij vooral twee- en driekamerwoningen, omdat daaraan de meeste behoefte is.

### Woonstad Rotterdam heeft zich ingezet om de druk op de woningmarkt te verminderen

In de prestatieafspraken zijn, in het kader van de beschikbaarheid van sociale basis huurwoningen<sup>2</sup>, afspraken gemaakt over het aantal nieuwe verhuringen en de woningtoewijzing. Woonstad Rotterdam heeft zich nadrukkelijk ingezet om de beschikbaarheid voor de primaire doelgroep te borgen. Het aantal verhuringen lag tussen de 1.261 en 1.605 per jaar, waarbij tussen de 80% en 85% per jaar werd toegewezen aan de primaire doelgroep. Woonstad Rotterdam heeft zich daarnaast aangesloten bij de lobbycampagne 'Gewoon Wonen', waarin 22 woningcorporaties in de regio Rotterdam, de wooncrisis bovenaan de agenda proberen te houden.



Foto 1: project Malieklos, tevens winnaar Rotterdamse Architectuurprijs 2022

Woonstad Rotterdam heeft zich goed ingezet om de druk op de woningmarkt ruimte te geven, binnen de context waarin zij opereert. De visitatiecommissie kent voor de prestaties twee pluspunten toe, omdat Woonstad Rotterdam zich nadrukkelijk heeft ingezet om de beschikbaarheid te vergroten op de onderdelen waar zij direct op kan sturen, bijvoorbeeld de toewijzing en de lobby richting de gemeente.

### Woonstad Rotterdam heeft de afspraken mb.t. nieuwbouw, transformatie en renovatie overtroffen

In de prestatieafspraken is afgesproken dat Woonstad Rotterdam zich inzet om woningen nieuw te bouwen, te transformeren en te renoveren. Het gaat om 500 woningen per jaar. Woonstad Rotterdam heeft de betreffende afspraak jaarlijks in ruime mate overtroffen. De Coronapandemie heeft in 2020 wel verschillende projecten vertraagd, die vervolgens in 2021 zijn uitgevoerd.

Tabel 1.2: Realisatie nieuwbouw, transformatie en renovatie door Woonstad Rotterdam

	Nieuwbouw	Transformatie	Renovatie	Totaal
2018	80	211	429	720
2019	197	46	418	661
2020	45	-	205	250
2021	88	398	883	1.369
<b>Totaal</b>	<b>410</b>	<b>655</b>	<b>1.935</b>	<b>3.000</b>

<sup>2</sup> Sociaal basis woningen zijn huurwoningen van corporaties in het sociaal basis segment, tot de hoogste aftoppingsgrens.

Woonstad Rotterdam zoekt daarnaast in de eigen woningvoorraad naar mogelijkheden om tot herontwikkeling over te gaan. Daarnaast zoekt Woonstad Rotterdam naar mogelijkheden in woonconcepten en experimenten, zoals bijvoorbeeld een wooncoöperatie in project Odeon. Woonstad Rotterdam wordt echter geconfronteerd met de beperkte beschikbaarheid van bouwlocaties, de stijgende bouwkosten en de beperkte beschikbaarheid van materieel en personeel.

Woonstad Rotterdam heeft in ruime mate voldaan aan de gemaakte afspraken, en nadrukkelijk ingezet om het bestaande bezit uit te breiden en de bestaande voorraad aan te pakken. In 2020 is er vertraging opgelopen, die in 2021 ruimschoots is ingehaald. De visitatiecommissie kent op basis van deze prestaties twee pluspunten toe.

#### **Woonstad Rotterdam heeft zich ingezet voor het in balans brengen van de wijken**

Woonstad Rotterdam heeft afgesproken zich in te zetten om specifieke wijken waar zij bezit heeft in balans te brengen. Dit doet Woonstad Rotterdam onder meer door verkopen, terugkopen, liberaliseren en specifieke inzet ten aanzien van de programma's Kansrijke wijken en Nationaal Programma Rotterdam Zuid (NPRZ).

In de visitatieperiode heeft Woonstad Rotterdam, in overeenstemming met de afspraken, woningen verkocht. Het gaat om 392 reguliere verkopen en 449 wederverkopen<sup>3</sup>. Vanaf 2021 wordt bewust beleid gevoerd om minder woningen te (weder) verkopen. Woonstad Rotterdam streeft vanwege de omvangrijke verduurzamingsopgave naar zo veel mogelijk homogene woningcomplexen<sup>4</sup>. Om deze reden heeft Woonstad Rotterdam in 2021 meer woningen teruggekocht, waarvan een deel in de verhuur is genomen (sociaal en vrije sector). Ook heeft Woonstad Rotterdam in overeenstemming met de opgave woningen geliberaliseerd. In 2018 en 2019 zijn er meer woningen geliberaliseerd, omdat de woningen die hiervoor gelabeld waren sneller muteerden dan verwacht. In 2020 en 2021 zijn juist minder woningen geliberaliseerd, omdat de mutatiegraad afnam.

Tot slot heeft Woonstad Rotterdam zich in de visitatieperiode in overeenstemming met de afspraken ingezet in de programma's Kansrijke wijken en NPRZ. In Rotterdam Zuid is er sprake van een concentratie van sociale huurwoningen. Woonstad Rotterdam werkt aan meer gedifferentieerde woningvoorraad, waardoor meer ruimte gecreëerd wordt voor sociale stijgers en middeninkomens. Een voorbeeld is de verkoop van kluswoningen in de wijk Feijenoord. Het programma Kansrijke wijken was bedoeld om door investeringen in woningen en de openbare ruimte negen wijken rondom het centrum aantrekkelijker te maken voor 'kansrijke gezinnen'. Het Rotterdamse beleid om meer kansrijke gezinnen in de zogenoemde Kansrijke Wijken te krijgen heeft ertoe geleid, dat de bevolking van deze wijken in de periode van 2012-2017 sterker toenam dan in andere Rotterdamse wijken. Het programma Kansrijke wijken is in 2018 beëindigd.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe, omdat Woonstad Rotterdam in ruim voldoende mate invulling heeft gegeven aan het in balans brengen van wijken en buurten. Woonstad Rotterdam heeft in dit kader gericht woningen verkocht, teruggekocht en geliberaliseerd. Daarnaast heeft Woonstad Rotterdam specifieke aanpassingen gedaan in haar woningvoorraad in het kader van de genoemde programma's.

#### **Woonstad Rotterdam werkte aan de beschikbaarheid voor jongeren**

Woonstad Rotterdam heeft een bijdrage geleverd aan de opgaven in de jongerenhuisvesting. De woningcorporatie heeft echter niet kunnen voldoen aan de afspraak om 125 verhuringen tot de

<sup>3</sup> Verkoop van teruggekochte woningen.

<sup>4</sup> Woningcomplexen waarin alle woningen in eigendom zijn van Woonstad Rotterdam.

kwaliteitskortingsgrens te realiseren. Tegelijkertijd is wel voldaan aan de afspraak om 75% van de verhuurde woningen tot de kwaliteitskortingsgrens aan jongeren te verhuren. Woonstad Rotterdam heeft tevens gezocht naar tijdelijke en permanente woonoplossingen om de beschikbaarheid van jongeren te vergroten. Bovendien is de mogelijkheid tot 'huurgewenning' verkend, waarbij de huur in etappes wordt verhoogd.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe voor de ruime mate waarin invulling is gegeven aan de afspraken, en de aanvullende inzet om tot mogelijkheden voor vergroting van de beschikbaarheid voor jongeren te komen.

#### **Woonstad Rotterdam heeft zich ingezet voor de beschikbaarheid voor lage middeninkomens**

Woonstad Rotterdam heeft zich ingezet om woningen beschikbaar te maken en houden voor lage middeninkomens. In 2018 heeft Woonstad Rotterdam 3.500 van haar vrije sector huurwoningen aangewezen voor woningzoekenden met een (laag) middeninkomen. Woonstad Rotterdam heeft in de visitatieperiode iets minder verhuringen gerealiseerd voor lage middeninkomens dan voorzien, vanwege de lage mutatiegraad. Desalniettemin heeft Woonstad Rotterdam in de visitatieperiode 509 niet-DAEB woningen met een huur tot € 900 en 351 woningen met een huurprijs tussen de tweede aftoppingsgrens en de liberalisatiegrens verhuurd aan middeninkomens.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe, omdat Woonstad Rotterdam zich in ruim voldoende mate heeft ingezet ten behoeve van de beschikbaarheid van middeninkomens op de onderdelen waar zij op kan sturen (vergroten beschikbaarheid en toewijzing).

#### **Stadswonen heeft zich ingezet om de beschikbaarheid te vergroten**

Stadswonen heeft in overeenstemming met de prestatieafspraken verschillende prestaties gerealiseerd. Voorbeelden zijn het opstellen van een actieplan studentenhuusvesting, het realiseren van 492 studentenwoningen, en de handhaving van de campuscontracten. Bovendien heeft Stadswonen, met en zonder voorrang, studenten die leraar, verpleger of hulpverlener willen worden aan een kamer geholpen. Als laatste heeft Stadswonen huurders geattendeerd op doorstromingsmogelijkheden naar (vrijesector) huurwoningen en koopwoningen en jaarlijks ongeveer 225 kamers verhuurd via kameracties.

In bijlage 7 is de beoordeling per subopgave voor Stadswonen terug te vinden. De visitatiecommissie kent gemiddeld één pluspunt toe, omdat Stadswonen volledig of in ruime mate heeft voldaan aan de afspraken ten aanzien van de verhuringen en toewijzing aan studenten, en daarbij ook heeft voldaan aan de afspraken omtrent de toewijzing van specifieke doelgroepen (eerstejaars en leraren, hulpverleners en verplegers).



**Foto 2: herontwikkeling Maurits en Jacob naar studentenwoningen in binnenstad**

#### 1.5.2 Thema 2: betaalbaarheid

**7,9**

De visitatiecommissie oordeelt dat Woonstad Rotterdam ten aanzien van betaalbaarheid goed heeft gepresteerd. Woonstad Rotterdam heeft zich goed ingezet om woningen beschikbaar te hebben tot de tweede aftoppingsgrens, aanzienlijk meer dan afgesproken. Daarnaast heeft Woonstad Rotterdam zich in

**overeenstemming met de afspraken huurverhogingen en -verlagingen doorgevoerd. Tot slot heeft Woonstad Rotterdam zich goed ingezet om ontruiming en huurachterstanden sterk te laten dalen.**

De betaalbaarheid van de woningvoorraad in Rotterdam staat onder druk; de woonlasten van veel Rotterdammers omvatten een aanzienlijk deel van de maandelijkse woonlasten. Van daaruit staat betaalbaar wonen hoog op de maatschappelijke agenda. Het huurbeleid van Woonstad Rotterdam spitst zich toe op verschillende doelgroepen, inclusief huurders met een middeninkomen. Daarnaast berekent de woningcorporatie duurzaamheidsmaatregelen niet door aan de zittende huurders, waardoor de woonlasten via de energiebesparing extra worden beperkt.

**Woonstad Rotterdam heeft het aantal woningen tot de tweede aftoppingsgrens laten toenemen**

In het kader van betaalbaarheid is afgesproken dat Woonstad Rotterdam minimaal 30.000 sociale huurwoningen met een huurprijs tot de tweede aftoppingsgrens in haar portefeuille heeft. Woonstad Rotterdam heeft aan deze afspraak voldaan en heeft het aantal zelfstandige woningen tot de tweede aftoppingsgrens in de visitatieperiode laten toenemen; van 34.072 woningen (2018) naar 36.455 woningen (2021).

**De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe voor de ruime mate waarin Woonstad Rotterdam heeft voldaan aan de opgave en de voorraad ook nadrukkelijk heeft uitgebreid.**

**Woonstad Rotterdam heeft de huren in overeenstemming met afspraken aangepast**

Woonstad Rotterdam en Stadswonen hebben in overeenstemming met de prestatieafspraken in 2018, 2019 en 2020 een inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd. Ook kregen huurders met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum geen huurverhoging kregen. In 2021 heeft Woonstad Rotterdam het Sociaal huurakkoord gevolgd en geen huurverhoging doorgevoerd. Daarnaast kregen 3.000 huurders een eenmalig huurverlaging naar de aftoppingsgrens.

Woonstad Rotterdam heeft daarnaast, in overeenstemming met de prestatieafspraken, bij een drastische inkomensdaling van huurders de huur verlaagd tot onder de maximale huurgrens voor huurtoeslag, zodat de zittende huurder aanspraak kon maken op de huurtoeslag. In 2020 nam de opgave als gevolg van de Coronapandemie in omvang toe. Daarnaast heeft Woonstad Rotterdam maatwerk geleverd door middel van een tijdelijke huurverlaging, het treffen van betalingsregelingen en het begeleiden van huurders naar een woning met een lagere huur.

**De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe voor het volledig voldoen aan de afspraken en de inzet om optimaal te presteren; bijvoorbeeld ook in het licht van het sociaal huurakkoord, wat ook aanzienlijke invloed heeft op de kasstromen, gezien de grote aantallen huurders die hiermee geholpen zijn.**

**Woonstad Rotterdam heeft haar huren niet aangepast bij verduurzaming**

Woonstad Rotterdam heeft in overeenstemming met de prestatieafspraken de investeren in het verduurzamen van woningen niet doorgerekend aan de zittende huurders. Daarbovenop heeft Woonstad Rotterdam in 2020 eenmalig geen huren verhoogd voor huurders in een woning met een E-, F- of G-energielabel én een huur boven de kwaliteitskortingsgrens.

**De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgave. Een extra pluspunt wordt toegekend voor de aanvullende inspanning om de huren in 2020 niet te verhogen voor E, F en G-labels.**



### **Woonstad Rotterdam nam maatregelen ter preventie van huisuitzettingen**

In de prestatieafspraken is afgesproken dat Woonstad Rotterdam zich in zal zetten om huisuitzettingen op basis van huurachterstanden terug te dringen. Woonstad Rotterdam zet zich reeds vanaf 2019 actief in op het voorkomen van huisuitzettingen op basis van huurachterstanden. De woningcorporatie treedt vroegtijdig in gesprek met huurders, heeft budgetcoaches en werkt samen andere organisaties. Bovendien wordt slimme data gebruikt voor het tijdig signaleren van de huurachterstanden. Het aantal ontruiming vanwege huurachterstanden is evenals de betalingsachterstanden in de visitatieperiode ten opzichte van het langjarige gemiddelde sterk afgenomen als gevolg van het ingezette beleid.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, voor het volledig voldoen aan de afspraken en de nadrukkelijke inzet om de ontruiming en huurachterstanden ook daadwerkelijk sterk af te laten nemen.

### **Stadswonen heeft ingezet op betaalbaarheid**

In de prestatieafspraken voor het bedrijfs onderdeel Stadswonen zijn afspraken gemaakt over het doorvoeren van een inkomensafhankelijke huurverhoging en de maatregelen bij een drastische inkomensdaling onder huurders. De prestaties zijn gelijk aan die van Woonstad Rotterdam.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de afspraken.

#### 1.5.3 Thema 3: duurzaamheid en woningkwaliteit

**7,5** De visitatiecommissie oordeelt dat Woonstad Rotterdam ten aanzien van duurzaamheid en woningkwaliteit goed heeft gepresteerd. Woonstad Rotterdam heeft zich goed ingezet om woningen in haar bezit aardgasvrij of aardgas-ready op te leveren. Woonstad Rotterdam heeft verder volledig voldaan aan de afspraken ten aanzien van verduurzaming, klimaatadaptatie en brandveiligheid. Twee pluspunten zijn tot slot toegekend voor de inzet ten aanzien van funderingsherstel, waarbij ook particuliere eigenaren worden betrokken, ten behoeve van de opgave.

De klimaatcrisis, het woningtekort en de druk op de betaalbaarheid zorgen ervoor dat Woonstad Rotterdam de opgaven heeft om de kwaliteit van de woningvoorraad te verbeteren en de CO<sub>2</sub>-uitstoot te verlagen. Woonstad Rotterdam zet in op het verbeteren van de technische en de energetische kwaliteit van de woningvoorraad en het aardgasvrij maken van de bestaande woningvoorraad (doorgaans door aansluiten op het Rotterdamse warmtenet). Tegelijkertijd verbetert Woonstad Rotterdam de betaalbaarheid van de woningvoorraad doordat het verduurzamen van de woningvoorraad zorgt voor een afname van de energielasten. Bovendien draagt Woonstad Rotterdam door hergebruik van sloopafval en bouwmaterialen bij aan een circulaire economie en worden maatregelen voor een klimaatadaptieve leefomgeving getroffen. Woonstad Rotterdam vindt het een maatschappelijke verantwoordelijkheid om in duurzaamheid een voortrekkersrol te nemen, want de corporatie is er zowel voor de zittende als voor de toekomstige huurders.

### Woonstad Rotterdam heeft haar energie-index verlaagd van 1,6 naar 1,4

Woonstad Rotterdam voldoet met een energie-index van 1,4 in 2021 vroegtijdig aan de gemaakte prestatieafspraken van een maximale energie-index van 1,4 in 2025. Om daartoe te komen heeft Woonstad Rotterdam onder andere ingezet het isoleren van woningen en het aansluiten van woningen op duurzame warmtebronnen. Daarbij probeert Woonstad Rotterdam bij het renoveren van haar woningen ingrijpende maatregelen te combineren, met als doel de overlast voor huurders zoveel mogelijk te beperken.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgave. Er is iets eerder voldaan aan de afspraken om gemiddeld label 1,4 te halen, tevens heeft Woonstad Rotterdam de 'rode' labels laten afnemen, maar in 2021 nog net niet voldaan aan het streefpercentage van 5%.



Foto 3: renovatie en verduurzaming Prinsessenflats (galerij)

### Woonstad Rotterdam werkt toe naar een CO<sub>2</sub>-neutrale voorraad

Woonstad Rotterdam heeft in het kader van het realiseren van aardgasvrije woningvoorraad ingezet op verschillende maatregelen. In de visitatieperiode zijn 1.685 woningen aardgasvrij opgeleverd en 670 woningen aardgasloos gereed. In 2021 is 19% van de woningvoorraad van Woonstad Rotterdam aardgasvrij. Woonstad Rotterdam levert nieuwbouw en transformatie aardgasvrij op en maakt renovaties waar mogelijk ook aardgasvrij (of hiervoor gereed). Woonstad Rotterdam zet daarnaast in op elektrisch koken bij nieuwbouw, renovatie, transformatie en mutatie, en installeerde zonnepanelen op de daken van 3.051 zelfstandige woningen en 486 onzelfstandige woningen. Ook innovaties op kleinere schaal worden in de praktijk getest; zo werd een pilot uitgevoerd met een kleine windmolen op een woningencomplex en werden winnende projecten in de Woonstad Rotterdam Energie Challenge verder door ontwikkeld.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, omdat Woonstad Rotterdam volledig heeft voldaan aan de afspraken, en in totaal bijna 1.000 woningen meer aardgasvrij of aardgasvrij-ready opgeleverd dan afgesproken. Daarnaast wordt nadrukkelijk ingezet op pilots rondom nieuwe aanpakken en methodieken.

Tot slot werkt Woonstad Rotterdam aan de hand van het programma 'Duurzaamheid: Energietransitie, circulariteit en klimaatadaptatie' aan circulair slopen en bouwen. Om op te schalen is in 2021 een consignatieovereenkomst gesloten met een bedrijf in circulair bouwen en slopen. Woonstad Rotterdam heeft verschillende pilots uitgevoerd, maar het opschalen van de pilots blijkt in de praktijk niet eenvoudig.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgave. Een extra pluspunt wordt toegekend voor de vooruitstrevendheid waarmee Woonstad Rotterdam met het relatief 'nieuwe' onderwerp aan de slag is gegaan en concrete pilots en contracten is gestart.

### Woonstad Rotterdam ondersteunt het verduurzamen van VvE-woningcomplexen

Woonstad Rotterdam kent een belangrijke opgave in het verduurzamen van woningcomplexen met een VvE. Woonstad Rotterdam heeft zich via lobby ingezet om een object gebonden financiering

van VvE's met meer dan 50% aandeel corporatiebezit mogelijk te maken. Woonstad Rotterdam blijft echter bij woningcomplexen met een VvE's zonder meerderheidsbelang eveneens zoeken naar mogelijkheden om een verdere invulling te geven aan de duurzaamheidsopgave. Daarnaast heeft Woonstad Rotterdam in overeenstemming met de afspraken VvE010 ondersteund; een organisatie die kwetsbare VvE's in Rotterdam ondersteunt.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgave.

#### **Woonstad Rotterdam draagt bij aan een klimaatadaptieve leefomgeving**

In de prestatieafspraken is vastgelegd dat Woonstad Rotterdam inzet op klimaatadaptatie om haar woningvoorraad toekomstbestendig te maken. Woonstad Rotterdam heeft in het licht van de opgave gewerkt aan de uitvoering van programma 'Duurzaamheid: Energietransitie, circulariteit en klimaatadaptatie'. De woningcorporatie past bij nieuwbouw- en renovatieprojecten zogenoemde buurtpaspoorten van de gemeente toe. Met de buurtpaspoorten wordt ingeschat wat de klimaatrisico's zijn, en vervolgens afgewogen welke maatregelen nodig zijn. In 2021 heeft Woonstad Rotterdam een Menukaart klimaatadaptieve maatregelen ontwikkeld. Daarnaast zet Woonstad Rotterdam zich via groene daken in voor project '20 hectare groen erbij'.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgave.

#### **Woonstad Rotterdam blijft inzetten op funderingsherstel in haar bezit**

Woonstad Rotterdam heeft zich, overeenstemming met de opgave en de afspraken, ingezet om funderingsproblematiek in de woningvoorraad aan te pakken. In de visitatieperiode heeft Woonstad Rotterdam verschillende projecten afgerond. In 2021 is bij 183 woningen de fundering hersteld en is het herstel bij 256 woningen gestart.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe voor het volledig voldoen aan de opgave, en de aanvullende inzet om ook particuliere eigenaren te ondersteunen met ervaring en kennis, om gezamenlijk aan het herstel te kunnen werken.

#### **Stadswonen werkt aan een duurzame en toekomstbestendige woningvoorraad**

Stadswonen kent vergelijkbare opgaven en afspraken als Woonstad Rotterdam. Het grootste deel van de portefeuille van Stadswonen is aangesloten op de stadsverwarming, en gasloos koken is de norm. De overige woningcomplexen worden bij mutatie of renovatie aardgasloos gemaakt. Daarnaast heeft Stadswonen in overeenstemming met de afspraken renovatieproject GEB-toren opgeleverd. De renovatie van Dijkhove is nog onderwerp van onderzoek. Tot slot heeft Stadswonen ingezet op het vergroten van energiebewustzijn van haar huurders, onder andere via gamification en een energie-battle.



**Foto 4: renovatie en verduurzaming prinsessenflats**

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgaven.

#### **1.5.4 Thema 4: huisvesting specifieke doelgroepen**

**7,5** De visitatiecommissie oordeelt dat Woonstad Rotterdam ten aanzien van huisvesting specifieke doelgroepen goed heeft gepresteerd. Woonstad Rotterdam heeft volledig voldaan aan de gemaakte afspraken ten aanzien van langer zelfstandig thuiswonen en de huisvesting van kwetsbare doelgroepen. Aanvullend heeft

**Woonstad Rotterdam extra inspanningen geleverd in de realisatie van nieuwe woonconcepten voor beide doelgroepen, zoals onder meer de thuisplusflats, inclusieve buurt locatie Welschen 2, en doorstroomlocaties. Stadswonen heeft nog aandacht nodig voor de toegankelijkheid voor studenten met een beperking.**

Woonstad Rotterdam wordt in de stad geconfronteerd met een toenemende kwalitatieve en kwantitatieve vraag vanuit bijzondere doelgroepen. De woningcorporatie heeft de opgave om samen met de gemeente, collega-corporaties en zorg- en welzijnsorganisaties te zorgen voor het huisvesten van statushouders, uitstromers uit maatschappelijke opvang, zorgdoelgroepen en senioren (langer thuis wonen). Van daaruit zet Woonstad Rotterdam onder andere in op passende en vernieuwende woonvormen. Bovendien zet Woonstad Rotterdam in op het versterken van haar signaleringsfunctie en het intensiveren van de samenwerking met netwerkpartners.

**Woonstad Rotterdam heeft zich ingezet voor het huisvesten van kwetsbare doelgroepen**

In de prestatieafspraken zijn afspraken gemaakt over de kwetsbare doelgroepen die dienen te worden gehuisvest door Woonstad Rotterdam. Woonstad Rotterdam heeft in de visitatieperiode in ruime mate voldaan aan de prestatieafspraken om minimaal 800 woningen beschikbaar te stellen voor de betreffende doelgroepen. Woonstad Rotterdam heeft uiteindelijk bijna 1.180 verhuringen aan de doelgroep gerealiseerd. Daarnaast heeft Woonstad Rotterdam woningen verhuurd aan urgente woningzoekenden en statushouders. Als laatste zijn nieuwe (flex)woonvormen gerealiseerd voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen die begeleiding nodig hebben.

Tevens is in de prestatieafspraken afgesproken dat de Rotterdamse woningcorporaties kennen een opgave om het aanbod voor urgente doelgroepen te differentiëren. Woonstad Rotterdam heeft zich in de visitatieperiode dan ook ingezet om nieuwe woonvormen te realiseren voor de kwetsbare doelgroepen. Voorbeelden zijn de voorbereiding en/of realisatie van Beschermd Wonen voorziening in de Filtergebouwen en de Laan van Oud Kralingen. Een ander voorbeeld is de realisatie van een inclusieve buurt in



**Foto 5: project Welschen 2 (rechts)**

Welschen 2 in Overschie, waar Woonstad Rotterdam nauw samenwerkt met een zorgorganisatie. Daarnaast heeft Woonstad Rotterdam een doorstroomvoorziening gerealiseerd in Cité voor de huisvesting van daklozen en tijdelijke huisvesting voor mensen met begeleiding. Vanuit de doorstroomvoorziening stromen de cliënten door naar een zelfstandige woning. Tot slot heeft Woonstad Rotterdam ook bijgedragen aan de pilot Housing First en project 010 voor dakloze jongeren.

Verder heeft Woonstad Rotterdam een verbindende en coördinerende rol gespeeld tussen de gemeente, zorginstellingen en de drie grootste corporaties in de versnelde uitstroom uit de nachtopvang in coronatijd. Mede hierdoor hebben binnen 3 tot 4 maanden meer dan 100 daklozen uit de nachtopvang een zelfstandige woning betrokken.

**De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe voor de invulling van de opgave in de huisvesting van kwetsbare doelgroepen door Woonstad Rotterdam. Er is volledig voldaan aan de opgave, en daarbij heeft Woonstad Rotterdam nadrukkelijk veel aandacht besteed aan het tot stand brengen en daadwerkelijk realiseren van nieuwe woonvormen voor kwetsbare doelgroepen, ook in samenwerking met andere partijen.**

### **Woonstad Rotterdam draagt bij aan langer zelfstandig thuis wonen**

In het kader van langer zelfstandig thuis wonen kent Woonstad Rotterdam de opgave om haar woningen toegankelijk te maken en de woonwensen van ouderen te vertalen naar productmarktcombinaties. Woonstad Rotterdam heeft in de visitatieperiode ingezet op het faciliteren van langer zelfstandig thuis wonen. Van daaruit heeft Woonstad Rotterdam onder andere ingezet op het bevorderen van doorstroming, het bij elkaar brengen van vraag en aanbod van ouderen, woonwensconsulenten, een seniorenmakelaar en een pilot in Prinsenland. Bovendien heeft Woonstad Rotterdam het aanbod toegankelijke woningen door middel van nieuwbouw en renovatie vergroot en toegankelijke woningen met voorrang verhuurd aan ouderen.

Verder is noemenswaardig dat Woonstad Rotterdam samen met de collega-corporaties, de gemeente en zorg- en welzijnspartijen werkt aan woonconcepten die zich bevinden tussen zelfstandig wonen en het verpleeghuis in. In 2021 zijn twee Thuisplusflats met zorg en ondersteuning in de buurt geopend. Daarbij wonen de bewoners zelfstandig, maar heeft de zorg- en welzijnsorganisatie een ruimte in de flat. Bovendien wordt gewerkt met vaste teams en worden in samenwerking met de betreffende organisatie activiteiten georganiseerd. Tot slot heeft Woonstad Rotterdam in overeenstemming met de afspraken aandacht gehad voor de brandveiligheid bij wonen en zorg, onder meer door gasloos koken te realiseren en brandmelders te plaatsen.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe voor het voldoen aan de opgave en de aanvullende inzet om tot de thuisplusflat-concepten te komen, waarbij de samenwerking is opgezocht met zorg- en welzijnspartijen, en de aanpak van de gebouwen integraal (fysiek en sociaal) is opgepakt.

### **Woonstad Rotterdam is het zorgvastgoed conform de afspraken in blijven zetten**

In de prestatieafspraken is vastgelegd dat Woonstad Rotterdam haar zorgvastgoed zal blijven inzetten. Woonstad Rotterdam heeft voldaan aan de afspraken en in 2019, 2020 en 2021 jaarlijks bijna 220 woningen verhuurd aan zorgcliënten.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgave.

### **Stadswonen past maatwerk toe bij vragen van studenten met een functiebeperking**

Op het hoofdthema zijn in de prestatieafspraken geen specifieke afspraken gemaakt voor Stadswonen. Wel zijn in het Akkoord Studentenhuisvesting afspraken gemaakt over toe te passen maatwerk en de toegankelijkheid van woningen voor studenten met een functiebeperking. Stadswonen heeft bij alle verzoeken maatwerkmogelijkheden onderzocht en waar mogelijk aangeboden. Daarnaast heeft Stadswonen nog geen rolstoeltoegankelijke woningen gerealiseerd, vanwege planvormingsfases die al waren afgerond na het opstellen van het Akkoord. Stadswonen geeft aan de komende periode wel nog aandacht nodig te hebben voor dit onderwerp. Aanvullend op de afspraken heeft Stadswonen zich nog wel ingezet voor het huisvesten van jonge statushouders en is een bijdrage geleverd aan project010.



**Foto 6: buurtwinkeltje en buurtbieb Welschen 2**

De visitatiecommissie is van mening dat wordt voldaan aan het ijkpunt, omdat er invulling wordt gegeven aan de gemaakte afspraken, al zijn de resultaten (nog) beperkt. Dit is ook de reden dat er geen pluspunten worden toegekend.

#### 1.5.5 Thema 5: leefbaarheid

**7,8**

**De visitatiecommissie oordeelt dat Woonstad Rotterdam ten aanzien van leefbaarheid goed heeft gepresteerd. Woonstad Rotterdam heeft goed ingezet op de verantwoordelijkheid en betrokkenheid van huurders, de sociale binding in wijken en het wijkgericht werken met samenwerkingspartners. Verder is in overeenstemming met de afspraken invulling gegeven aan de inzet van het leefbaarheidsbudget, de aanpak van woonfraude en -overlast, en de aanpak vroegsignalering.**

Voor Woonstad Rotterdam staat de buurt centraal en zijn de maatschappelijke opgaven uitsluitend op het niveau van de buurt in te vullen. Van daaruit betreft Woonstad Rotterdam huurders in de wijken en buurten en wordt de fysieke aanpak van woningen gecombineerd met sociale maatregelen. Daarbij zoekt Woonstad Rotterdam nieuwe samenwerkingen en samenwerkingsvormen.

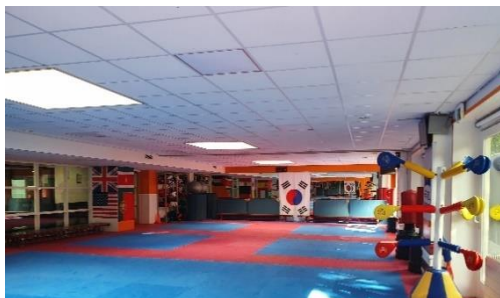
#### **Woonstad Rotterdam heeft woonfraude en -overlast bestreden**

Woonstad Rotterdam kent een opgave om, in samenwerking met partners, woonoverlast en woonfraude actief aan te bestrijden en te voorkomen. Van daaruit zijn afspraken gemaakt met de gemeente over het screenen van nieuwe huurders in kwetsbare wijken en buurten in de stad. De woningcorporatie reageert actief bij het signaleren van woonfraude en zet zich in voor het voorkomen en aanpakken van structurele overlast. Daarnaast wordt met wijkbeheer gestuurd op 'schoon, heel en veilig' en zijn *Skaeve Huse* gebouwd. *Skaeve Huse* is een bijzondere woonvorm bedoeld voor bewoners die zich niet aan een gewone woonomgeving kunnen aanpassen en daardoor mogelijk in een gewone woonomgeving overlast veroorzaken.

In dit kader is in de prestatieafspraken tevens vastgelegd dat Woonstad Rotterdam zich in zal zetten op het tijdig signaleren van (multi)problematiek. Woonstad Rotterdam constateerde dat het tijdig signaleren, het toeleiden naar zorg- en welzijnsinstanties en het bieden van kwalitatief goede zorg en ondersteuning voor de groeiende doelgroep kwetsbare bewoners in verschillende wijken belangrijk is. Vandaaruit investeert Woonstad Rotterdam in de samenwerking met zorg- en welzijnsorganisaties. Woonstad Rotterdam wil van daaruit komen tot één visie op inclusieve wijken en het vergroten van zelfredzaamheid van de groep kwetsbaren in de samenleving.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgave.

#### **Woonstad Rotterdam zet in op verantwoordelijkheid van bewoners voor de leefomgeving**



**Foto 7: ondersteuning maatschappelijke initiatieven in de wijk (Taekwondo- en buurtschool)**

Woonstad Rotterdam heeft in de visitatieperiode, in overeenstemming met de afspraken, ingezet op het versterken en aanjagen van bewonersinitiatieven in relatie tot de leefomgeving. Woonstad Rotterdam heeft bijeenkomsten georganiseerd voor bewoners en op de website de mogelijkheid voor het indienen van initiatieven vereenvoudigd. Daarnaast is in verschillende wijken, buurten en projecten ingezet op bewonersinitiatieven. Mooi, Mooier Middelland (MMM) is hier een voorbeeld van. Woonstad

Rotterdam werkte in MMM samen met bewoners, ondernemers en de gemeente aan het verbeteren van de wijk. Andere voorbeelden zijn regentonnen, de koffiekamer in Ooster, kunstwerk Sash aan de Voorschoterlaan, Muurschildering Feis, monument Rini, bijdrage ontwerpkosten Mariadek, en het plaatsen van planten, bloembakken en bankjes op verschillende locaties.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, voor de nadrukkelijke inspanning die Woonstad Rotterdam heeft geleverd ten aanzien van de verantwoordelijkheid van bewoners, ook aanvullend op de afspraken.

## Woonstad Rotterdam werkt aan de sociale binding binnen wijken



Foto 8: activiteit Prinsessenflats

In de prestatieafspraken is opgenomen dat Woonstad Rotterdam zich in zal zetten om de sociale binding tussen bewoners te bevorderen in de wijk Prinsenland, en in de breedte ook bedrijfstvastgoed in zal zetten voor maatschappelijke initiatieven van bewoners en andere partijen. In de voorbereiding, planvorming en de uitvoering van de aanpak van de Prinsessenflats heeft Woonstad Rotterdam nadrukkelijk ingezet om de sociale binding in samenwerking met bewoners te versterken. Ook de samenwerking rondom de thuisplusflat met zorg- en welzijnspartijen draagt hieraan bij. Tevens zet Woonstad Rotterdam maatschappelijk vastgoed in om maatschappelijke initiatieven die meerwaarde hebben voor de buurt, te vergroten. Een voorbeeld hiervan is een Taekwondo school, die naast een sportieve, ook een maatschappelijke en verbindende rol in de buurt vervult.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe voor de nadrukkelijke inzet die Woonstad Rotterdam heeft gepleegd om de sociale binding in verschillende wijken te versterken, en hierin ook de samenwerking op te zoeken met andere partijen en fysieke maatregelen.

## Next Generation Woonwijken (NGW)

In het kader van NGW is afgesproken dat Woonstad Rotterdam zal inzetten in twee pilots in respectievelijk Oud Charlois en Lage Land/Prins Alexander. Woonstad Rotterdam heeft van daaruit samen met de gemeente en andere partijen gewerkt aan nieuwe manieren van wijkgericht samenwerken, onder andere rondom verschillende transitie en opgaven: energietransitie, klimaatadaptatie, langer thuis wonen, sociaal en mobiliteit. In 2021 heeft Woonstad Rotterdam een boekje 'Wijk van de Toekomst' gepubliceerd, waarin is uitgewerkt hoe Prinsenland Het Lage Land toekomstbestendig worden gemaakt en welke lessen hieruit geleerd zijn op onder meer de businesscases, het netwerk en het uitvoering van projecten. Woonstad Rotterdam heeft niet ingezet in Oud Charlois, vanwege de geringe omvang van het bezit in deze wijk.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe voor de inzet van Woonstad Rotterdam rondom de NGW. Met name vanwege de brede inspanning die in dit kader is gepleegd, de resultaten die behaald zijn, en de samenwerking die in dit kader wordt opgezocht.

## Stadswonen zet zich in voor de leefbaarheid en leefomgeving

De prestatieafspraken voor Stadswonen hebben betrekking op de leefbaarheidsuitgaven en de betrokkenheid van bewoners bij de leefbaarheid van buurten. Stadswonen heeft uiteindelijk jaarlijks iets minder uitgegeven aan leefbaarheid dan voorzien. Noemenswaardig is dat Stadswonen in het kader van een fijn leef- en studieklimaat een vergaande vorm van samenwerking kent met de huurders die zijn verenigd in wooncommissies. De 34 wooncommissies zijn verantwoordelijk voor het beheer; van sociaal beheer tot kleine herstellingen en van klachtenonderhoud tot financieel beheer en verhuur. De wooncommissies zijn zelfstandige verenigingen en hebben regelmatig afstemming met Stadswonen.



Foto 9: sociale binding in studentenhuisvesting Maurits en Jacob



De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe voor het volledig voldoen aan de opgave en de bijzonderheid van de beheerstructuur. De samenwerking met en de verantwoordelijkheid voor de huurders zijn in de ogen van de visitatiecommissie vergaand en uniek.

## 1.6 Beschrijving van de ambities

Woonstad Rotterdam heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren over de visitatieperiode vastgelegd in één ondernemingsplan.

### Ondernemingsstrategie 2018-2020: Mens- en toekomstgericht

Woonstad Rotterdam geeft in haar ondernemingsstrategie aan te werken aan de volgende missie:

**Wij bouwen en beheren goede, mooie en duurzame woningen voor Rotterdammers die aangewezen zijn op de sociale woningmarkt. daarbij hebben we extra aandacht voor kwetsbare bewoners. Ook zetten we ons in voor leefbare wijken waar het prettig wonen en leven is. die maatschappelijke taak voeren we exclusief uit in Rotterdam. Wij dragen bij aan Rotterdam als aantrekkelijke Woonstad Rotterdam, waarin iedereen naar vermogen mee kan doen en kan profiteren van de kansen en mogelijkheden die de stad biedt.**

Woonstad Rotterdam werkt aan deze missie in het licht van de volgende visie en uitdagingen, die Woonstad Rotterdam toelicht aan de hand van haar visie op het wonen en leven in Rotterdam. Centraal hierin staan:

- De mensen maken de stad: variatie in bewoners wat zorgt voor benodigde differentiatie in woningaanbod en dienstverlening;
- De aandacht voor kwetsbare Rotterdammers: extra aandacht voor kwetsbare doelgroepen is nodig omdat de wereld te complex is geworden;
- Een mensvriendelijke, milieuvriendelijke en economisch sterke stad;
- De verbondenheid in de metropool: in regionaalverband wordt gewerkt aan het realiseren van de 'Roadmap next economy', de digitale economie, met haar nieuwe vragen en uitdagingen voor de stad en samenleving;
- De nieuwe samenwerkingsvormen:

In het vervolg van de ondernemingsstrategie worden de doelstellingen onderbouwd en uitgewerkt op de verschillende onderwerpen, waaronder 'de kern van ons bestaan', 'de menselijke maat' en 'duurzaamheid en circulariteit'.

### Ondernemingsstrategie 2022-2024: Fijn leven in Rotterdam

In 2021 is gewerkt aan een nieuwe ondernemingsstrategie voor de periode 2022 tot en met 2024. De ondernemingsstrategie heeft de titel *Fijn leven in Rotterdam*. Woonstad Rotterdam geeft in deze nieuwe strategie aan in te gaan zetten op de verbinding tussen het kortere termijn bewonersbelang en het langere termijn maatschappelijke belang. Woonstad Rotterdam heeft hierbij de volgende drie ambities geformuleerd:

1. Onze bewoners vinden ons een zeer betrouwbare en betrokken huurbaas;
2. In 2030 hebben wij het leven in onze buurten sterk verbeterd, samen met bewoners en partners;
3. Binnen 10 jaar bouwen wij ten minste 5.000 extra betaalbare woningen in Rotterdam, met verlaging van onze totale CO2-uitstoot.

## 1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

**8,0**

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd. Woonstad heeft passende en goed onderbouwde ambities geformuleerd. De ambities gaan over de hele breedte van de volkshuisvestelijk taak, en verder dan de stenen, om een goede bijdrage aan de opgave in Rotterdam te kunnen leveren. Tot slot zijn ook de mogelijkheden in middelen en organisatie meegenomen en geborgd, in de ambities en daaruit voortkomende programma's.

De visitatiecommissie constateert dat Woonstad Rotterdam ambities en doelstellingen heeft geformuleerd die passen bij de opgaven in het werkgebied. Woonstad Rotterdam zoekt voor het formuleren van ambities en doelstellingen continu aansluiting bij de ontwikkelingen in de omgeving. Daarbij wordt gebruik gemaakt van het consulteren van belanghebbenden, het uitvoeren van onderzoeken en analyses en het opstellen van scenario's. De ambities en doelstellingen worden in alle documenten die onderdeel zijn van de strategievorming, zoals de kaderbrief, de jaarplannen en de afdelings- en programmajaarplannen onderbouwd.

Van daaruit zet Woonstad Rotterdam in op de volkshuisvestelijke opgaven in de volle breedte. De woningcorporatie kijkt wonen en leven in Rotterdam vanuit een breder perspectief, waarbij verder wordt gekeken dan de 'stenen'. Woonstad Rotterdam zet zich in voor het realiseren van inclusieve en duurzame wijken en buurten. De aandacht voor inclusiviteit betekent het huisvesten van verschillende doelgroepen in gedifferentieerde wijken, waarbij nadrukkelijk samenwerking wordt gezocht met samenwerkingspartners.

De woningvoorraad is een middel om inclusieve en duurzame wijken en buurten te realiseren. In de portefeuillestrategie heeft Woonstad Rotterdam om deze reden aandacht voor het verduurzamen van de woningvoorraad en het borgen van de beschikbaarheid in de sociale huur, de middenhuur en de betaalbare koop. De ambities met betrekking tot nieuwbouw (5.000 woningen in tien jaar) en duurzaamheid (aardgasvrij) zijn omvangrijk. Bovendien heeft Woonstad Rotterdam aandacht voor de synergie tussen energietransitie, circulariteit en klimaatadaptatie.

De visitatiecommissie concludeert dat de ambities compleet zijn en alle opgaven in Rotterdam dekken. Daarbij is tevens aandacht voor de ontwikkeling van de organisatie. Woonstad Rotterdam heeft verschillende ambities voor meerjarige opgaven uitgewerkt in programma's. Een voorbeeld is het programma Meedoen en invloed van waaruit wordt ingezet op het versterken van de relatie met de huurders als een prettige verhuurder, een buurman, een mede-eigenaar, iemand die luistert, iemand die samen oplossingen bedenkt én behulpzaam en betrouwbaar is. Woonstad Rotterdam heeft van daaruit, meer dan in het verleden, huurders betrokken bij nieuwbouw-, renovatie- en leefbaarheidsprojecten. Woonstad Rotterdam ziet zodoende een steeds bredere rol voor de woningcorporatie. De woningcorporatie is zich ervan bewust dat onder huurders in de wijken en buurten initiatieven kunnen ontstaan die bijdragen aan de doelstellingen van de woningcorporatie.

Een ander voorbeeld is het programma Excellente dienstverlening, waarin Woonstad Rotterdam werkt aan het moderniseren en verbeteren van de dienstverlening. Daarbij wordt gebruik gemaakt van technologische ontwikkelingen zonder de huurders en woningzoekenden die de betreffende ontwikkelingen niet bij kunnen benen uit het oog te verliezen. De kwaliteit van de dienstverlening is echter ook afhankelijk van de medewerkers van Woonstad Rotterdam. Om deze reden heeft Woonstad Rotterdam een cultuurprogramma, waarbij medewerkers door de organisatie mee zijn en worden meegenomen in de kernwaarden van Woonstad Rotterdam. Het cultuurprogramma bestaat onder ander uit inspiratiebijeenkomsten, jobrotation en trainingen.

## 2 Presteren volgens Belanghebbenden



## 2.1 Inleiding

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

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

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

## 2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

De huurdersvertegenwoordiging en de gemeente in het werkgebied zijn via persoonlijke gesprekken bij de maatschappelijke visitatie betrokken. De visitatiecommissie heeft met (een delegatie van) de Klantenraad en de Stichting Huurdersorganisatie Stadswonen (SHS) en de gemeente Rotterdam (bestuurlijk en ambtelijk) gesproken. Daarnaast is een brede groep van overige belanghebbenden geïnterviewd. De visitatiecommissie heeft gesproken met Albeda, Huizer Bouw, Pameijer, Vestia, Woonbron, Havensteder, Smits Vastgoedzorg, Vattenfall, Recht op de stad, Heijmans en NPRZ.

In bijlage 3 is een overzicht met de betrokken belanghebbenden opgenomen.

## 2.3 Beoordeling door belanghebbenden

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

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

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

**Tabel 2.1: Presteren volgens Belanghebbenden**

Thema	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Thema 1: beschikbaarheid	6,0	7,3	7,3	6,8
Thema 2: betaalbaarheid	8,0	7,7	7,0	7,6
Thema 3: duurzaamheid & woningkwaliteit	7,0	8,2	7,4	7,5
Thema 4: huisvesting spec. doelgroepen	Geen cijfer	8,5	7,4	8,0
Thema 5: leefbaarheid	5,0	6,3	7,0	6,1
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	5,5	8,0	7,6	7,0
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Invloed op beleid	6,7	5,7	6,8	6,4
<b>Gemiddeld</b>				<b>7,0</b>

### 2.3.1 Thema 1: beschikbaarheid

**6,8**

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

#### Klantenraad en Stichting Huurdersbelang Stadswonen

De Klantenraad is over het algemeen tevreden over de prestaties van Woonstad Rotterdam ten aanzien van de beschikbaarheid van de woningvoorraad als het gaat om nieuwbouw. De Klantenraad ziet namelijk dat Woonstad Rotterdam al jaren actief nieuwbouw realiseert in Rotterdam, zoals in de wijk Nieuw Kralingen (7,0). Bovendien wordt opgemerkt dat Woonstad Rotterdam goed zicht heeft op de jongere doelgroep en zorgt voor een grotere beschikbaarheid van woningen onder de kwaliteitskortingsgrens voor de doelgroep.

Over de andere aspecten van 'Beschikbaarheid' is de Klantenraad minder tevreden en heerst het gevoel dat Woonstad Rotterdam wellicht meer kan doen (5,0). De Klantenraad geeft aan dat er immers een groot gebrek aan sociale woningen. Daarbij merkt de Klantenraad op dat de huurdersorganisatie onvoldoende inzicht heeft in de cijfers, waardoor een scherp beeld van de beschikbaarheid en de ontwikkeling van de woningvoorraad ontbreekt.

De SHS geeft aan dat de intentie van Woonstad/Stadswonen ten aanzien van de beschikbaarheid van studentenwoningen goed is. Tegelijkertijd wordt opgemerkt dat gezien de omstandigheden meer substantiële aantallen verhuureenheden voor studenten noodzakelijk zijn en ook ziet de SHS graag meer nieuwe projecten op de rol komen. De SHS geeft aan dat het positief is dat Stadswonen zich inmiddels tevens richt op MBO studenten, omdat vanuit die doelgroep eveneens sprake is van een omvangrijke woningbehoefte.

#### Gemeente Rotterdam

De gemeente is tevreden over de prestaties van Woonstad Rotterdam ten aanzien van de beschikbaarheid van de woningvoorraad. De gemeente geeft aan dat Woonstad Rotterdam de mogelijkheden voor het realiseren van nieuwbouw benut, zowel voor wat betreft sociale als middeldure huurwoningen. De gemeente geeft voor de toekomst aan dat Woonstad Rotterdam nog meer middeldure huurwoningen zou mogen realiseren en meer vergezichten voor grotere ontwikkellocaties zou mogen ontwikkelen. De gemeente geeft M4H als voorbeeld. Als laatste daagt de gemeente Woonstad Rotterdam uit om nog creatiever te zijn in het toevoegen van woningen, bijvoorbeeld door middel van het optoppen van woningcomplexen.

### Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden die zicht hebben op de prestaties van Woonstad Rotterdam ten aanzien van de beschikbaarheid zijn over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over de prestaties. Zij zien dat Woonstad Rotterdam een actieve bijdrage heeft geleverd aan de ontwikkeling van de stad en een aanzienlijk aantal nieuwbouwwoningen heeft gerealiseerd. Daarbij wordt opgemerkt dat de woningcorporatie lastige omstandigheden niet schuwt en steeds meer aandacht vraagt voor de opgaven, bijvoorbeeld voor wat betreft de herstructurering van wijken en buurten en de hoogte van grondprijzen. Eén zorgorganisatie geeft aan bij voorkeur meer beschikbaarheid van studio's te willen voor de bijzondere doelgroep die de betreffende organisatie huisvest, terwijl een onderwijsinstelling met name aandacht vraagt voor het realiseren van eenheden voor MBO-studenten.

#### 2.3.2 Thema 2: betaalbaarheid

**7,6**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woonstad Rotterdam ten aanzien van betaalbaarheid met een goed.**

### Klantenraad en Stichting Huurdersbelang Stadswonen

De Klantenraad is tevreden over de prestaties van Woonstad Rotterdam ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad, met name voor wat betreft de keuze om de jaarlijkse huurverhoging te matigen. De Klantenraad merkt op dat Woonstad Rotterdam de 'minst slechte' huurverhoging in Rotterdam heeft en bovendien ruimte geeft voor maatwerk voor individuele huurders. De Klantenraad is daarnaast positief over de wijze waarop de huurdersorganisatie is betrokken bij het bepalen van het uiteindelijke percentage voor de huurverhoging (8,0).

Als aandachtspunt geeft de Klantenraad aan dat Woonstad Rotterdam in verschillende wijken (te) veel woningen liberaliseert, waardoor de betaalbaarheid en de voorraad onder druk kan komen te staan. Bovendien verandert hierdoor de sociale samenhang en leefbaarheid in bepaalde buurten en woningcomplexen in negatieve zin. De liberalisatie van woningen wordt met een 4,0 gewaardeerd.

De SHS geeft aan dat Stadswonen/Woonstad Rotterdam meer zou kunnen doen aan de betaalbaarheid van verhuureenheden. Als aandachtspunt wordt aangegeven dat de focus van Stadswonen ligt op studio's in plaats van op kamers omdat studio's eenvoudiger aan andere doelgroepen te verhuren zijn. Daarbij wordt opgemerkt dat studio's bovendien duurder zijn dan kamers waardoor het met name voor studenten onder de 21 jaar lastig om een studio te huren. Door de verschuiving van kamers naar studio's komt daarom de betaalbaarheid voor de studenten verder onder druk te staan. De SHS vindt het wel positief dat Stadswonen/Woonstad Rotterdam de maximale huurprijs scherp in de gaten houdt.

### Gemeente Rotterdam

De gemeente is tevreden over de prestaties van Woonstad Rotterdam ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad. De gemeente geeft aan dat de woningcorporatie zich richt op de betaalbaarheid in de sociale huursector, waarbij tevens huurprijzen van woningen worden afgetopt. Bovendien is de gemeente positief over het maatwerk voor huurders die worden geconfronteerd met betalingsachterstanden.

### Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden die zicht hebben op de prestaties van Woonstad Rotterdam ten aanzien van de betaalbaarheid zijn over het algemeen tevreden over de prestaties. De overige belanghebbenden zien dat Woonstad Rotterdam zich inzet voor een betaalbare woningvoorraad en

dat de woningcorporatie doet wat men mag verwachten. Desalniettemin zien verschillende belanghebbenden dat de betaalbaarheid steeds meer onder druk komt te staan. Als gevolg daarvan wordt vanuit sommige belanghebbenden aangegeven dat zij graag zien dat Woonstad Rotterdam blijft inzetten op het verduurzamen van woningen om zo de woonlasten laag te houden en -met name voor studenten- inzet op het bieden van extra voorzieningen in woningcomplexen, zoals gemeenschappelijke of fitnessruimten.

### 2.3.3 Thema 3: duurzaamheid & woningkwaliteit

**7,5**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woonstad Rotterdam ten aanzien van duurzaamheid & woningkwaliteit met een goed.**

#### **Klantenraad en Stichting Huurdersbelang Stadswonen**

De Klantenraad is tevreden met de prestaties van Woonstad Rotterdam ten aanzien van de duurzaamheid en kwaliteit van de woningvoorraad. De Klantenraad geeft aan dat Woonstad Rotterdam voorop loopt en de bestaande woningvoorraad verduurzaamt, bijvoorbeeld door middel van het isoleren van woningen, het plaatsen van zonnepanelen en het aanbrengen van groene daken. Tegelijkertijd zou de Klantenraad nog meer lef willen zien, bijvoorbeeld met betrekking tot witte daken en zou de huurdersorganisatie bij voorkeur meer dialoog over en invloed hebben op het beleid met betrekking tot hittestress. Als laatste spreekt de Klantenraad zorgen uit over de interne capaciteit binnen Woonstad Rotterdam, omdat slechts twee medewerkers actief zouden zijn op het thema 'duurzaamheid'. Het inbouwen van iets meer doorzettingskracht op de diverse thema's van duurzaamheid is daarom gewenst.

De SHS is tevreden over de prestaties van Stadswonen/Woonstad Rotterdam ten aanzien van de kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad. De SHS merkt op dat dat woningvoorraad zich als gevolg van kamerverhuur en het monumentale karakter niet snel leent voor verduurzaming, maar dat de woningcorporatie zich daar wel voor inzet. Bij kamers is vaak sprake van slechts 1 energieaansluiting, hetgeen niet bevorderlijk is voor de verhoging van de duurzaamheid. Positief is dat Woonstad Rotterdam na de overname van Stadswonen de kwaliteit sterk heeft verbeterd. Woonstad Rotterdam heeft hierdoor een inhaalslag op het onderhoud gerealiseerd, maar in aantallen woningen kan de inzet volgens SHS nog een tandje hoger.

#### **Gemeente Rotterdam**

De gemeente is zeer tevreden over de prestaties van Woonstad Rotterdam ten aanzien van de duurzaamheid en de kwaliteit van de woningvoorraad. De gemeente geeft aan dat Woonstad Rotterdam voorop loopt en dat de woningcorporatie het beste presteert van de Rotterdamse woningcorporaties. Daarbij stuurt Woonstad Rotterdam actief op klimaat adaptief bouwen bijvoorbeeld bij renovaties. Voor de toekomst zou de gemeente bij voorkeur zien dat Woonstad Rotterdam de aanpak en de kennis nog meer gaat overdragen naar andere woningcorporaties, actiever kansen signaleert op wijk- of buurtniveau en meer inzet op innovatie. Als voorbeeld wordt het aanbrengen van Powernesten genoemd.

#### **Overige belanghebbenden**

De overige belanghebbenden die zicht hebben op de prestaties van Woonstad Rotterdam ten aanzien van de kwaliteit van de woningvoorraad zijn wisselend tevreden over de prestaties. De overige belanghebbenden geven enerzijds aan dat Woonstad Rotterdam zich nadrukkelijk inzet voor het verduurzamen van woningen. Verschillende belanghebbenden noemen de woningcorporatie daarbij zelfs een voorloper. Anderzijds zijn er belanghebbenden die wijzen op de gebrekkige (basis)kwaliteit in verschillende delen van de woningvoorraad. Woonstad Rotterdam



kent een omvangrijke opgave en heeft nog stappen te maken, aldus de betreffende belanghebbenden.

#### 2.3.4 Thema 4: huisvesting specifieke doelgroepen

**8,0**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woonstad Rotterdam ten aanzien van huisvesting specifieke doelgroepen met een goed.**

##### **Klantenraad en Stichting Huurdersbelang Stadswonen**

De Klantenraad vindt het positief dat Woonstad Rotterdam geen segregatie kent en dat de woningcorporatie de verschillende doelgroepen allen wil huisvesten. Daarbij merkt de Klantenraad wel op dat de lage mutatiegraad het huisvesten van specifieke doelgroepen bemoeilijkt. Voor de toekomst zou de Klantenraad bij voorkeur zien dat de doorstroming van ouderen op de woningmarkt wordt bevorderd.

De Klantenraad en SHS hebben te weinig zicht op de details van de prestaties van Stadswonen/Woonstad Rotterdam voor de verschillende doelgroepen en willen zich daarom onthouden van het geven van een cijfer.

##### **Gemeente Rotterdam**

De gemeente is zeer tevreden over de prestaties van Woonstad Rotterdam ten aanzien van het huisvesten van specifieke doelgroepen. De gemeente ziet dat de woningcorporatie voorop loopt en nadrukkelijk de rol neemt bij het huisvesten van de doelgroepen, zoals studenten, jongeren en bijzondere doelgroepen.

##### **Overige belanghebbenden**

De overige belanghebbenden die zicht hebben op de prestaties van Woonstad Rotterdam ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen zijn tevreden over de prestaties. Zij geven aan dat Woonstad Rotterdam aandacht heeft voor alle verschillende doelgroepen en de afspraken die zijn gemaakt nakomt. De Rotterdamse woningcorporaties werken samen aan de knelpunten die zich voordoen bij het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Bovendien wordt opgemerkt dat Woonstad Rotterdam via Stadswonen een belangrijke bijdrage levert aan het huisvesten van studenten en jongeren in de stad.

Eén van de belanghebbenden geeft aan dat Woonstad Rotterdam nog meer prioriteit zou mogen geven aan het huisvesten van dak- en thuislozen via Housing First. Wonen is immers een grondrecht en voor dak- en thuislozen is de urgentie voor een woning het hoogst. Een andere belanghebbenden is van mening dat de samenwerking tussen woningcorporaties en zorg- en welzijnspartijen verbeterd kan worden omdat over en weer sprake is van onbekendheid en onwetendheid.

#### 2.3.5 Thema 5: leefbaarheid

**6,1**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woonstad Rotterdam ten aanzien van leefbaarheid met een voldoende.**

##### **Klantenraad en Stichting Huurdersbelang Stadswonen**

De Klantenraad is niet tevreden over de prestaties van Woonstad Rotterdam ten aanzien van de (sociale) leefbaarheid. De Klantenraad is van mening dat Woonstad Rotterdam hier duidelijk meer in mag betekenen, waarbij wordt gewezen op het oplossen van problemen in samenwerking met de bewoners, wijkpartijen en de huismeester. Daarnaast wordt aangegeven dat bewonersinitiatieven

onvoldoende onder de aandacht worden gebracht bij bewoners tenzij er mee 'gescoord' kan worden. Dan neemt Woonstad Rotterdam het initiatief over en geeft de bewoners het nakijken. Als voorbeeld wijst de Klantenraad op een initiatief voor regentonnen om door middel van de het opvangen van regenwater te besparen op het watergebruik. Woonstad Rotterdam heeft ervoor gekozen om regentonnen te plaatsen zonder dit af te stemmen met de huurders. Het onderwerp wordt dan snel groot gemaakt en gaat voorbij aan het doel en de behoefte van huurders. Acties werken alleen goed als er nauw wordt aangesloten bij de bewonersbehoeften en deze tijdig worden betrokken. Daarnaast kan Woonstad zich duidelijk verbeteren in het aanbieden van ondersteuning bij het aanvragen en uitvoeren van bewonersinitiatieven.

De SHS geeft aan tevreden te zijn over de prestaties van Stadswonen ten aanzien van de leefbaarheid in wijken en buurten. Stadswonen kent een bijzondere beheersstructuur met studenten die zich inzetten voor de leefbaarheid. Bovendien realiseert Stadswonen/Woonstad Rotterdam bij nieuwe projecten ontmoetingsruimten waardoor ontmoetingen ontstaan en voor jongeren de leefbaarheid sterk verbeterd.

#### **Gemeente Rotterdam**

De gemeente is niet tevreden over de prestaties van Woonstad Rotterdam ten aanzien van de leefbaarheid in wijken en buurten. De gemeente is van mening dat Woonstad Rotterdam verder zou mogen gaan dan de directe omgeving van/de openbare ruimte rondom een woningcomplex. De gemeente vindt dat er onvoldoende aandacht is voor het verbeteren van de omgeving met bijvoorbeeld een bankje of speeltoestellen. Voor de toekomst hoopt de gemeente dat Woonstad Rotterdam daar meer voor wil gaan en tevens de wederkerigheid bij de gemeente wil stimuleren.

#### **Overige belanghebbenden**

De overige belanghebbenden die zicht hebben op de prestaties van Woonstad Rotterdam ten aanzien van de leefbaarheid in wijken en buurten zijn wisselend tevreden over de prestaties. De overige belanghebbenden geven enerzijds aan dat Woonstad Rotterdam zichtbaar en actief is in de wijken en buurten. Daarbij wordt opgemerkt dat Woonstad Rotterdam steeds meer aandacht heeft voor participatie van en samenwerking met huurders, onder andere bij nieuwbouw-, herstructurerings- en renovatieprojecten.

Anderzijds wordt aangegeven dat Woonstad Rotterdam meer aandacht zou mogen besteden aan het bevorderen van ontmoetingen en sociale cohesie en meer verbinding zou moeten zoudens met andere organisaties die betrokken zijn bij de leefbaarheid in wijken en buurten. Als voorbeelden worden scholen, wijkteams en bewoners genoemd. De plannen voor het verbeteren van de leefbaarheid moeten worden samenwerking met huurders en de betreffende organisaties worden opgesteld.

#### **2.3.6 Relatie en communicatie**

**7,0**

**De belanghebbenden beoordelen de relatie en de communicatie met Woonstad Rotterdam met een ruim voldoende.**

#### **Klantenraad en Stichting Huurdersbelang Stadswonen**

De Klantenraad is over het algemeen tevreden over de relatie, maar is kritisch over de communicatie met Woonstad Rotterdam. Voor de relatie wordt een 7,0 gegeven, maar voor de communicatie een duidelijke onvoldoende (4,0).

De Klantenraad geeft aan dat sprake is van een prettige en open relatie met het (nieuwe) bestuur van Woonstad Rotterdam. Tegelijkertijd geeft de Klantenraad aan dat er nog veel aandachtspunten

zijn en er op verschillende onderwerpen niet goed wordt gecommuniceerd en gehandeld, waarvan onder andere de VvE-werkgroep last ondervindt. Bovendien is het soms moeilijk om vervolgstappen te regelen of de samenwerking goed te organiseren, hetgeen komt door een gebrek aan communicatie of te langzame communicatie. Daarnaast merkt de Klantenraad op dat verschillende vragen of onderwerpen met heel veel informatie worden beantwoord, waardoor de huurdersorganisatie wordt overspoeld met informatie zonder relevante duiding. Als de Klantenraad dan gaat doorvragen is de communicatie soms stroperig, taai en niet adequaat. Voorbeelden van overvloedige informatie zijn de bespreking van de MJIB, de wensportefeuille, de informatie om tot prestatieafspraken te komen en de ondernemingsstrategie. De Klantenraad mist een korte en bondige duiding van de belangrijkste punten en overwegingen.

Als laatste vraagt de Klantenraad aandacht voor de communicatie met de reguliere huurders: De Klantenraad geeft aan dat veel reguliere huurders over het algemeen minder positief zijn over Woonstad Rotterdam, omdat klachten van huurders niet altijd serieus worden opgepakt door het KCC en de communicatie tussen de woningcorporatie en de huurders regelmatig te wensen over laat. Zeker bij wat ingewikkeldere vragen is dit het geval.

De SHS geeft aan dat de relatie met Stadswonen/Woonstad Rotterdam in de voorbije jaren duidelijk is verbeterd. De SHS heeft met enkele vaste personen contact binnen Woonstad, waarbij sprake is van korte lijnen. De SHS spreekt boven één keer per jaar met het bestuur en vier keer per jaar met de directeur die Stadswonen in de portefeuille heeft. Daarbij wordt aangegeven dat de communicatie beter kan. De communicatie wordt namelijk vaak als formeel ervaren en als er gesproken wordt over geldzaken verloopt de communicatie erg traag, zoals bij het dossier administratiekosten.

Als aandachtspunt voor de toekomst wijst de SHS op het stabiel houden van de relatie, omdat Stadswonen in de afgelopen periode is geconfronteerd met veel personeelwisselingen aan de kant van Stadswonen.

### **Gemeente Rotterdam**

De gemeente is tevreden over de relatie en de communicatie met Woonstad Rotterdam. De gemeente geeft aan dat de relatie zich verder heeft ontwikkeld na wisselingen binnen het bestuur van Woonstad Rotterdam en de recente strategische bijeenkomst met de grootste Rotterdamse woningcorporaties. De communicatie met Woonstad Rotterdam is open en transparant. Als voorbeeld worden de samenwerking met de gemeente met betrekking tot het verduurzamen van de woningvoorraad en de gestructureerde aanpak die met de Rotterdamse woningcorporaties wordt ontwikkeld, genoemd.

### **Overige belanghebbenden**

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de relatie en de communicatie met Woonstad Rotterdam. De belanghebbenden geven aan dat er sprake is van open en transparant overleg en dat samen wordt gewerkt aan de opgaven in de stad. Bovendien geven verschillende belanghebbenden aan dat de relatie met Woonstad Rotterdam zich in de voorbije jaren positief heeft ontwikkeld.

#### *2.3.7 Invloed op beleid*

**6,4**

**De belanghebbenden beoordelen de invloed op het beleid van Woonstad Rotterdam met een voldoende.**

## Klantenraad en Stichting Huurdersbelang Stadswonen

De Klantenraad is tevreden over de invloed op het beleid van Woonstad Rotterdam. De Klantenraad is bijvoorbeeld positief over de invloed op de huurverhoging en de startbesluiten bij renovatieprojecten. Tegelijkertijd wordt opgemerkt dat het beleid van Woonstad Rotterdam over het algemeen erg verkokerd is; er wordt niet integraal naar vraagstukken gekeken.

De SHS geeft aan dat de wijze waarop zij bij beleid wordt betrokken beter kan. De SHS is positief over het feit dat de SHS bij de formele zaken betrokken wordt met als doel een advies te geven. De tijdigheid daarvan kan echter beter zodat SHS beter haar rol kan invullen. De SHS heeft namelijk bij veel adviesaanvragen het gevoel dat het 'point of no return' voorbij is. De SHS heeft hierdoor het gevoel dat men wel aan de 'randen', maar niet over de kern van het besluit kan bijsturen. Als voorbeeld wordt de invoering van het handhaven van de campuscontracten aangehaald. Men wil dus bij voorkeur tijdiger, meer aan de voorkant van het proces, bij de ontwikkeling van het beleid betrokken worden.

## Gemeente Rotterdam

De gemeente is wisselend tevreden over de invloed op het beleid van Woonstad Rotterdam. De gemeente geeft enerzijds aan dat voor wat betreft bijvoorbeeld het verduurzamen van de woningvoorraad sprake is van wederzijdse invloed op het beleid. Woonstad Rotterdam heeft daar een prioriteit en een positie en is bereid zich in te zetten. Anderzijds merkt de gemeente op dat Woonstad Rotterdam met name sterke invloed uitoefent op het gemeentelijke beleid en dat niet of nauwelijks sprake is van een dialoog op opgaven die voor Woonstad Rotterdam minder prioriteit hebben of relevant zijn. Daarbij heeft de gemeente de indruk dat Woonstad Rotterdam de kaarten voor de borst houdt en dat de woningcorporatie de luiken dichttrekt als het over de 'portemonnee' van Woonstad Rotterdam gaat. De gemeente mist dan transparantie over de financieel uitgangspunten of probleempunten. Als voorbeeld wordt de rol van Woonstad Rotterdam bij de particuliere woningvoorraad in verschillende wijken genoemd. Ook vindt de gemeente het jammer dat er vaak te lang over en weer wordt gediscussieerd over uitgangspunten door Woonstad. Uiteindelijk wordt wel overeenstemming bereikt, maar heel soepel gaat het niet.

## Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn wisselend tevreden over de invloed op het beleid van Woonstad Rotterdam. Verschillende overige belanghebbenden zien dat Woonstad Rotterdam hen daadwerkelijk betreft en luistert naar de belangen van de betreffende belanghebbenden, terwijl andere belanghebbenden kritischere geluiden laten horen. Zij geven aan dat Woonstad Rotterdam nadrukkelijk kiest voor een eigen koers en meer eigenzinnig opereert. Daarbij wordt tegelijkertijd aangegeven dat Woonstad Rotterdam zich ontwikkelt naar een woningcorporatie die meer open staat voor de invloed van buitenaf. Voor de toekomst geven verschillende belanghebbenden aan dat zij behoefte hebben aan een meer structurele samenwerking, waarin wordt gewerkt vanuit een gemeenschappelijk belang en een gemeenschappelijke visie.

## 2.4 Boodschap

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden, aan de hand van een aantal open vragen, in staat gesteld om leer- en verbeterpunten en een boodschap aan de corporatie mee te geven. In [bijlage 8](#) is een volledige weergave gegeven van de leer- en verbeterpunten en de boodschappen vanuit belanghebbenden.

### 2.4.1 Goede punten

Samenvattend geven de belanghebbenden mee dat Woonstad Rotterdam een professionele en betrokken woningcorporatie is. De belanghebbenden spreken over het algemeen van een goede

relatie met de woningcorporatie, die zich in de voorbije jaren nadrukkelijk heeft ontwikkeld. Daarbij wordt Woonstad Rotterdam als een betrokken en echte Rotterdamse woningcorporatie beschouwd. Bovendien wordt Woonstad Rotterdam als een voortrekker in Rotterdam gezien op het gebied van de kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad.

#### 2.4.2 *Leer- en verbeterpunten*

Samenvattend geven de belanghebbenden mee dat Woonstad Rotterdam meer vanuit gemeenschappelijkheid zou kunnen opereren door de betrokkenheid van belanghebbenden bij het beleid en de samenwerking met de belanghebbenden te intensiveren. Van daaruit zou Woonstad Rotterdam nog meer zichtbaar kunnen worden. Daarnaast zou Woonstad Rotterdam voor verschillende opgaven als grootste woningcorporatie meer het voortouw kunnen nemen.

#### 2.4.3 *Boodschap of advies*

Samenvattend geven de belanghebbenden mee dat Woonstad Rotterdam de ontwikkeling die is ingezet vooral door moet zetten. Van daaruit zou Woonstad Rotterdam nog meer een sleutelfunctie kunnen vervullen in de belangrijkste opgaven in de stad.

## 2.5 **Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces**

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

### **Klantenraad en Stichting Huurdersbelang Stadswonen**

De Klantenraad is tevreden over het proces om te komen tot prestatieafspraken. De Klantenraad wordt tijdig en goed in het proces meegenomen. Woonstad Rotterdam is open in het geven van alle informatie. Bovendien proberen Woonstad Rotterdam en de gemeente naar de Klantenraad toe te bewegen. Wel wordt aangegeven dat er een behoorlijke tijdsinvestering bij komt kijken en dat er ook veel informatie moet worden verwerkt.

De Klantenraad betreurt het echter dat belangrijke toevoegingen vanuit de Klantenraad -zonder overleg- zijn verwijderd nadat de Klantenraad heeft besloten om de laatste prestatieafspraken niet te ondertekenen.

De SHS geeft aan dat zij het lastig vindt volwaardig te participeren bij het maken van de prestatieafspraken. Voor de bestuursleden van SHS is immers sprake van een relatief korte periode dat zij bij SHS betrokken zijn, omdat zij vanwege het campuscontract maar kort woonachtig zijn bij Stadswonen. Het prestatieafsprakenproces is bovendien lastig te doorgronden in korte tijd.

Bij SHS bestaat over het proces om tot prestatieafspraken te komen de indruk dat door Stadswonen en de gemeente sturend wordt opgetreden. Daarnaast is er gedurende het proces sprake van een sturende houding ten opzichte van SHS door Stadswonen. Hierdoor is het lastig voor SHS om als volwaardige gesprekspartner te kunnen deelnemen. Ten aanzien van de kwaliteit van de afspraken geeft SHS aan dat de bewegingsruimte bij de prestatieafspraken door de woonvisie van de gemeente beperkt lijkt te zijn. Hierdoor is het uitdagend om concrete, realiseerbare doelen te bepalen. De meerwaarde van de prestatieafspraken en de daarop behaalde resultaten is daarom voor SHS en haar doelgroep laag.

## **Gemeente Rotterdam**

De gemeente is tevreden over het proces om te komen tot prestatieafspraken. De prestatieafspraken komen tot stand aan de hand van een gestructureerd proces. De gemeente ziet dat Woonstad Rotterdam met energie bijdraagt aan het proces en het proces van informatie en afstemming voorziet. Bovendien neemt de woningcorporatie een belangrijke positie in tussen de Klantenraad en de gemeente. Het proces heeft voor de gemeente geresulteerd in prestatieafspraken met een goede kwaliteit, waarbij voor de gemeente sprake is van veel deskundige inbreng vanuit Woonstad Rotterdam. Als voorbeeld worden de initiatieven voor de woonpositie van jongeren genoemd. De gemeente is minder tevreden over de mogelijkheid om andere onderwerpen of ideeën in te brengen die niet passen binnen het beleid van Woonstad Rotterdam of niet zijn bedacht voor Woonstad Rotterdam.

### 3 Presteren naar Vermogen



### 3.1 Inleiding

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

### 3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie

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

Tabel 3.1: Presteren naar Vermogen

Perspectief	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
<b>Perspectief 3: Presteren naar Vermogen</b>				
Vermogensinzet	8,0	100%	8,0	

### 3.3 Vermogensinzet

**8,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passende bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de verantwoording en motivering van de vermogensinzet en de wijze waarop de koppeling wordt gelegd met de strategische doelstellingen.

#### Woonstad Rotterdam heeft begrotingen die aansluiten op haar ondernemingsstrategie

Woonstad Rotterdam stelt jaarlijks een jaarplan met daarin opgenomen een (samenvatting van de) voortschrijdende meerjarenbegroting op. Wat opvalt is dat het jaarplan begint met een duidelijke terugkoppeling van de strategische doelstellingen en volkshuisvestelijke opgaven. In het jaarplan voor 2021 wordt bijvoorbeeld in de inleiding uitgebreid ingegaan op de landelijke ontwikkelingen en de maatschappelijke opgaven voor Woonstad Rotterdam zoals benoemd in de strategische doelen. Hierdoor is het voor de lezer goed mogelijk een relatie te leggen tussen opgaven en de keuzen van de vermogensinzet van Woonstad om de opgaven te realiseren.

Wat verder positief opvalt is dat bij het uitwerken van de (meerjaren)begroting gedetailleerd en uitgebreid wordt ingegaan op het vermogens- en kostenbeslag in fte en andere kosten van de zogenoemde 'gewaagde doelen'. Daarnaast wordt aangegeven hoe deze inzet wordt gedekt uit de opbrengsten. Als gevolg hiervan wordt in het jaarplan een directe koppeling gelegd tussen vermogensinzet én de speerpunten van Woonstad Rotterdam. De bijdrage aan de opgaven wordt daarbij helder toegelicht. Voor het gewaagde doel in het meest recente ondernemingsplan 'het zijn



van een betrokken huisbaas' wordt bijvoorbeeld aangegeven dat daarvoor de komende jaren 10 fte wordt ingezet en 1 miljoen aan materiele kosten. Voor het gewaagde doel 'uitbreiden met 3.500 extra woningen' wordt 125 miljoen per jaar uitgetrokken.

### **Woonstad Rotterdam heeft een visie op waardesturing vastgelegd**

Aan de hand van de bestudeerde documentatie en de gesprekken met bestuur, directie en RvC heeft de visitatiecommissie vastgesteld dat Woonstad bij het plannen van haar vermogensinzet een duidelijke koppeling legt met de maatschappelijke belangen van bijvoorbeeld de huurders.

Als basis voor de discussies in het MT dienen de strategie met de gewaagde doelen. De plannen worden integraal doorgesproken in het MT waarbij ook wordt gezien waar de beoogde inzet knelt met bijvoorbeeld financiële normen. Deze discussie leidt tot een soort van totaal overzicht van projecten die langs een toets worden gelegd: "wat willen we gezien de opgaven en wat kunnen we?".

Woonstad voert twee keer per kwartaal een dialoogsessie over de passendheid van de strategie in relatie tot de opgaven. Hierdoor wordt ook de actualiteit van de opgaven goed meegenomen. Indien uit deze analyse blijkt dat de strategie aanpassing behoeft, heeft dit ook gevolgen voor de projecten die Woonstad wil uitvoeren.

### **Woonstad Rotterdam monitort de vrije bestedingsruimte goed**

Woonstad Rotterdam monitort het voldoen aan de door de externe toezichthouders vastgestelde normen voor kasstromen en vermogen aan de hand van haar periodieke rapportages. De financiële sturing is in eerste instantie gericht te voldoen aan de normen van WSW en de Aw. Daarnaast houdt Woonstad haar investeringsruimte goed in het oog om hiermee de strategische doelstellingen te halen en de prestatieafspraken met de gemeente te realiseren.

Voor het weergeven van de financiële continuïteit van Woonstad aan het einde van 2021 gebruikt de commissie de volgende ratio's:

- Loan-to-Value (beleidswaarde): 39 % (norm Aw ≤ 85 %)
- Interest Coverage Ratio (ICR): 3,1 (norm Aw ≥ 1,4)
- Solvabiliteit (beleidswaarde): 51 % (norm Aw ≥ 20 %)

De Loan-to-Value (LTV) is een maatstaf om de schuldenlast van de corporatie in relatie tot de waarde van de woningen te beoordelen. Het is uiteraard gunstiger als tegenover de waarde van de woningen minder hoge leningen staan. Daarom is een lagere LTV beter. De ICR is een maatstaf om te bepalen hoe makkelijk de corporatie in staat is de rentelasten te betalen uit de operationele kasstroom. Het is daarmee een kengetal dat inzicht geeft in de liquiditeit van de corporatie. Een hogere ICR is beter. De solvabiliteit geeft aan of de corporatie op de middellange tot lange termijn haar verplichtingen kan voldoen. Een hogere solvabiliteit is beter.

Uit de beoordeling tijdens de huidige visitatie blijkt dat Woonstad op alle onderdelen ruimschoots aan de normen voldoet. Deze ruimte is echter nodig om de komende jaren intensieve investeringsprogramma's te kunnen doorvoeren. Deze zijn in de meerjarenbegroting ingerekend.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Woonstad Rotterdam goed alert is op het onderkennen en inzetten van eventuele vermogensruimte. Gedurende het jaar worden bijvoorbeeld ontwikkelingen in plannen bijgehouden en wordt nagegaan wat wijzigingen daarin betekenen voor de investeringsruimte. Zoals eerder aangegeven is de extra vermogensruimte echter beperkt.

### **Woonstad heeft geen opmerkingen ontvangen over de financiële continuïteit en scoort een B in de Aedes-benchmark**

De Autoriteit Woningcorporaties (Aw) heeft gedurende de visitatieperiode in de oordeelsbrieven de financiële continuïteit van Woonstad Rotterdam beoordeeld. Er zijn hierbij geen opmerkingen gemaakt waaruit kan worden opgemaakt dat de financiële continuïteit van Woonstad Rotterdam in gevaar is.

Woonstad is deelnemer aan de Aedes-benchmark op het onderdeel Bedrijfslasten. Over het jaar 2021 heeft Woonstad een B-score behaald. In 2020, 2019 en 2018 is een A-score behaald. Een A-score is de hoogst haalbare score, een C- de laagste. De beheerkosten van Woonstad Rotterdam bedroegen in 2018 737 euro per verhuureenheid en in 2021 818 euro per verhuureenheid.

Ondanks de toegenomen kosten per verhuureenheid, zit Woonstad Rotterdam ruim onder het landelijk gemiddelde van 846 euro per verhuureenheid. Uit een door Woonstad periodiek uitgevoerde analyse van de benchmarkresultaten blijkt dat de stijging in de beheerkosten vooral door gestegen verzekeringslasten wordt veroorzaakt. Daarnaast is er een wijziging doorgevoerd in verwerking van een aantal leefbaarheidskosten die nu onder de beheerkosten vallen.

De visitatiecommissie wil zijn waardering uitspreken voor de uitgebreide analyses die Woonstad Rotterdam ieder jaar opstelt naar aanleiding van de Aedes-benchmark. Dit geeft aan dat de corporatie een goed kostenbewustzijn heeft en het nastreven van lage beheerkosten serieus neemt.

## 4 Governance van maatschappelijk presteren



## 4.1 Inleiding

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

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

## 4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

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

Tabel 4.1: Governance van maatschappelijk presteren

Perspectief		Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
<b>Perspectief 4: Governance van maatschappelijke presteren</b>					
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	8,0	8,0	33%	7,8
	Prestatiesturing	8,0			
Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen		8,0	33%		
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie	8,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording	7,0			

## 4.3 Strategievorming en prestatiesturing

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

### 4.3.1 Strategievorming

**8,0**

In methode 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege uitgebreide en gestructureerde wijze waarop Woonstad Rotterdam de visie heeft vertaald naar SMART-geformuleerde doelstellingen, uitgewerkt in jaar- en programmaplannen. Bovendien wordt de visie aan de hand van de relevante ontwikkelingen in de Kaderbrief jaarlijks geactualiseerd.

## Woonstad Rotterdam maakt gebruik van ondernemingsstrategieën

Woonstad Rotterdam heeft een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in ondernemingsstrategieën. In de periode van 2018 tot en met 2021 was één ondernemingsstrategie van kracht en is gewerkt aan een nieuwe ondernemingsstrategie. Woonstad Rotterdam actualiseert de ondernemingsstrategie iedere drie jaar, mede vanwege de continue ontwikkelingen in de wereld om de woningcorporatie heen. De ondernemingsstrategie voor Woonstad Rotterdam is tevens van toepassing op het bedrijfs onderdeel Stadswonen, de studenten- en jongerenhuiverster die in 2015 onderdeel werd van Woonstad Rotterdam.

De ondernemingsstrategie Mens- en toekomstgericht (2018-2020) geeft de keuzes en de ambities van Woonstad Rotterdam weer. De strategie is afgestemd met de Klantenraad, de Stichting Huurdersbelang Stadswonen (SHS), de gemeente Rotterdam en andere belangrijke belanghebbenden van de woningcorporatie. Daarnaast is zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij de gemeentelijke woonvisie en de Roadmap Next Economy. In de ondernemingsstrategie zijn de missie, de visie en de ontwikkelingen vertaald per thema vertaald naar ambities en strategische doelstellingen. De betreffende doelstellingen zijn waar mogelijk SMART geformuleerd. Bovendien wordt voor ieder thema de investering in de komende jaren toegelicht. In de ondernemingsstrategie worden de volgende thema's onderscheiden:

- Kern van ons bestaan: Bewoners;
- Kern van ons bestaan: Vastgoed;
- Menselijke maat: Meedoen en invloed;
- Menselijke maat: Excellente dienstverlening;
- Duurzaamheid en circulariteit;
- Digitale innovatie en transitie;
- Vitale en lerende organisatie.

Woonstad Rotterdam heeft in 2020 de looptijd van de ondernemingsstrategie met één jaar verlengd. Vervolgens is Woonstad Rotterdam in 2021 gestart met het ontwikkelen van een nieuwe ondernemingsstrategie voor de periode van 2022 en daaropvolgende drie jaar: 'Fijn leven in Rotterdam'. De ondernemingsstrategie is wederom tot stand gekomen met de betrokkenheid van de medewerkers, de RvC, de belangrijkste belanghebbenden en actieve Rotterdammers. Daarnaast zijn verschillende inspiratiesessies met gastsprekers georganiseerd om de gedachten over de toekomst van Woonstad Rotterdam aan te scherpen. De nieuwste strategie wordt gekenmerkt door een beweging waarbij de huurders meer centraal staat. Van daaruit wil Woonstad Rotterdam de medewerkers nog meer in staat stellen om de huurders zo goed mogelijk -zonder belemmeringen- te helpen. Om deze reden is de ambitie om in de aansturing van de organisatie meer ruimte te geven aan de medewerkers om, samen met collega's, zelf zaken op te lossen.

Naast de ondernemingsstrategie stelt Woonstad Rotterdam jaarlijks een kaderbrief op. In de kaderbrief worden de (verwachte) ontwikkelingen geschetst en de kaders gegevens voor de begroting en de jaarplannen en de programmajaarplannen. Het uitgangspunt voor de kaderbrief is de ondernemingsstrategie, maar Woonstad Rotterdam onderzoekt -op basis van de ontwikkelingen- tevens alternatieve scenario's. Woonstad Rotterdam heeft voor 2021 een scenario met beheersmaatregelen uitgewerkt, waarin sprake is van dalende inkomsten en toenemende negatieve maatschappelijke effecten. Bovendien vindt twee keer per kwartaal een dialoogsessie plaats over de ontwikkelingen en het -indien noodzakelijk- aanpassen van de doelstellingen of de prioriteiten in de doelstellingen.

### Woonstad Rotterdam heeft uitvoeringsprogramma's uitgewerkt

Woonstad Rotterdam heeft vervolgens per thema uit de ondernemingsstrategie een uitvoeringsprogramma opgesteld. In de uitvoeringsprogramma's worden de ambities verder uitgewerkt. Ieder uitvoeringsprogramma geeft inzicht in de strategische doelstellingen uit de ondernemingsstrategie, de bestaande beleidskaders en instrumenten, de programma's en projecten, de kritische prestatie-indicatoren, de processen, de planning en de begroting, de risico's en de belanghebbenden en de communicatie. Een uitvoeringsprogramma geeft derhalve (per thema) een samenhangend overzicht op basis waarvan gemonitord en gestuurd kan worden.

**Figuur 4-1: Programma's en projecten Duurzaamheid en circulariteit (uitsnede)**

1 ENERGIETRANSITIE	
	<b>In 2021 heeft Woonstad Rotterdam een gemiddelde Energie Index van 1,40.</b>
	<b>Eind 2022 heeft minder dan 5% van onze woningen een 'een rood label'.</b>
A	Aanpak EFG-complexen (EI<2,10)
B	Aanpak CD-complexen (1,40<EI<2,10)
C	Aanpak reguliere VvE-complexen
	<b>In 2040 heeft Woonstad Rotterdam een CO<sub>2</sub> neutrale (=gasloze) vastgoedvoorraad</b>
D	Strategisch Energietransitieplan 2050
F	CO <sub>2</sub> reductie korte en middellange termijn

Bron: Uitvoeringsprogramma Duurzaamheid en circulariteit (2018-2020)

De uitvoeringsprogramma's worden in een bondig standaardformat én in een uitgebreid(er) 'boekje' uitgewerkt. In het boekje zijn zogenaamde projectbladen opgenomen, waarin alle informatie per project is vastgelegd.

### Woonstad Rotterdam heeft jaar- en programmajaarplannen uitgewerkt

Woonstad Rotterdam heeft de thema's uit de ondernemingsplan en de uitvoeringsprogramma's jaarlijks uitgewerkt in jaarplannen. In het jaarplan worden de ontwikkelingen in het betreffende jaar geschetst en worden per thema projecten en kritische prestatie-indicatoren gegeven. In 2020 is besloten om indeling van de jaarplannen aan te passen. In 2020 hebben het bestuur en het managementteam van Woonstad Rotterdam zich gebogen over de actuele stand van zaken van de uitvoering van de ondernemingsstrategie. Terugblikkend constateerden zij dat een substantieel deel van de doelstellingen uit de strategie waren gerealiseerd. Tegelijkertijd werd vastgesteld dat, om alle strategische doelstellingen te halen, er op bepaalde strategische thema's voor een langere periode extra inspanningen moesten worden geleverd. Van daaruit heeft Woonstad Rotterdam in het jaarplan onderscheid gemaakt tussen projecten en programma's. Een programma is meerjarig, omvat samenwerking tussen verschillende domeinen en het einddoel wordt jaarlijks geëvalueerd. Voor de projecten en de programma's zijn doelstellingen geformuleerd. De programma's in het jaarplan 2020 zijn: De klant centraal: Excellente dienstverlening, Menselijke maat: Meedoen en invloed, Duurzaamheid: Energietransitie, circulariteit en klimaatadaptatie en Digitalisering. De huurdersorganisaties zijn bij de verschillende programma's betrokken geweest. Voorbeelden zijn de betrokkenheid bij het vormgeven van een digitaal klantenpanel, de klantreizen in het kader van de excellente dienstverlening en het vormgeven van huurdersparticipatie op wijk-, buurt-, complex- of projectniveau.

#### **Figuur 4-2: Doelstellingen programma De klant centraal: Excellente dienstverlening**

##### **Doelen 2020 en verder**

- 75% van onze bewoners en klanten waardeert de ervaren dienstverlening met een 8 of hoger
- maximaal 15% geeft ons een 5 of lager
- 90% van de klanten waardeert de collega's met een 8 of hoger (2019: 70%)
- 10% van onze contacten gaat via een digitaal selfservice kanaal (2019: 3%)
- first time fix: 70% van de klantvragen wordt in één keer opgelost
- het herhaalverkeer is gemiddeld 1 keer

Bron: Jaarplan 2020

Voor ieder programma zijn doelstellingen geformuleerd en is een programmajaarplan opgesteld. Ieder programma geeft voor het jaarplan de stand van zaken van het programma en de activiteiten. De programmamanager (c.q. verantwoordelijke directeur) zorgt dat per betrokken afdeling de capaciteitsbehoefte, het benodigde budget en de aangeboden producten en diensten in beeld zijn. Ieder programma levert een eigen begroting op. Als laatste zijn jaarplannen per afdeling opgesteld. De betreffende jaarplannen geven inzicht in de bijdrage aan de ondernemingsstrategie, de kritische prestatie-indicatoren voor de verschillende processen, de begroting en de formatie per afdeling.

#### **Woonstad Rotterdam werkt aan een eenvoudigere sturing**

Woonstad Rotterdam heeft een interne veranderopgave ingezet, waarbij de huurder nog meer centraal wordt gesteld. Eén van de ambities is te komen tot eenvoudigere sturing, waarbij medewerkers worden gestimuleerd en gefaciliteerd. Eenvoudiger betekent voor Woonstad Rotterdam: minder omvangrijk, gericht op de essentie, toegankelijker en overzichtelijker. Van daaruit heeft Woonstad Rotterdam besloten om een A3-jaarplanmodel te gaan gebruiken. De A3 methodiek is een methode om de verschillende op één A3 weer te geven en te monitoren. De methodiek zorgt niet alleen voor overzicht en samenhang, het zorgt ook voor betere sturing en het faciliteert het goede gesprek tussen lagen in de organisatie en tussen de organisatieonderdelen.

#### **4.3.2 Sturing op prestaties**

**8,0**

**In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en indien zij afwijkingen heeft geconstateerd bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege uitgebreide en gestructureerde wijze waarop Woonstad Rotterdam de voortgang op de prestaties monitort en -indien nodig- bijstuurt. De woningcorporatie maakt gebruik van een zeer uitgebreid monitorings- en rapportagesysteem met verschillende rapportages die aansluiten bij de structuur die wordt gebruikt bij de strategievorming.**

#### **Woonstad Rotterdam maakt gebruik van verschillende voortgangsrapportages**

Woonstad Rotterdam maakt voor het monitoren van de prestaties gebruik van verschillende rapportages, die allen op een ander niveau van toepassing zijn. Woonstad Rotterdam kent onder andere bestuursrapportages, programmarapportages, afdelingsrapportages en treasuryrapportages. De rapportages worden allen één keer per kwartaal opgesteld. Daarnaast worden er maandrapportages opgesteld. Alle werkzaamheden voor het opstellen van de rapportages zijn vastgelegd in een planning met verantwoordelijkheden; de rapportagegids.

De bestuursrapportages geven inzicht in de ontwikkelingen in het betreffende jaar en de voortgang op de financiële doelstellingen, de kritische prestatie-indicatoren en de doelstellingen uit het jaarplan. De ontwikkelingen worden geschetst aan de hand van een omgevingsanalyse. Voor alle ontwikkelingen wordt direct de betekenis of het gevolg voor Woonstad Rotterdam toegelicht. In de

programma- en afdelingsrapportages worden een toelichting gegeven op de voortgang op de doelstellingen, de (strategische) projecten en de kritische prestatie-indicatoren die zijn vastgelegd in respectievelijk de programma- en de afdelingsjaarplannen. In de verschillende rapportages wordt continu de koppeling gelegd met de bijdragen aan de doelstellingen uit het jaarplan.

**Figuur 4-3: Bijdrage aan jaarplandoelen vanuit het programma Meedoen en Invloed**

relatie	voorbeeld
<p>een betere relatie met bewoners en partners in de wijk</p> <p><b>voortgang Q4-2021</b></p> <p>Om een versterkte rol te spelen ter bevordering van leefbaarheid in wijken is het van belang dat Woonstad investeert in relaties en samenwerkingsverbanden op het niveau van de buurt. Het programma draagt daar op verschillende manieren aan bij, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het tot stand brengen en versterken van samenwerkingsverbanden op strategisch niveau;</li> <li>- De samenwerking met wijknetwerken en het ontsluiten van initiatieven van bewoners;</li> <li>- Het versterken van de interne samenwerking</li> </ul> <p>In Q4 2021 is met name ingezet op het agenderen van en invulling geven aan de wijk en buurt als werkgebied, in het kader van de nieuwe ondernemingsstrategie. Samenwerking met diverse organisaties is in 2021 uitgebreid op wijk- en buurtniveau. Hiermee doen we nieuwe netwerken en inzichten op die van belang zijn om onze rol op wijk- en buurtniveau te versterken. Zo wordt er samengewerkt met EMI op Zuid (Hogeschool van Rotterdam); enerzijds om studenten ervaring op te laten doen in het werkveld en daarnaast om te leren van effectieve buurtaanpakken en het bereiken en betrekken van bewoners daarbij.</p>	

Bron: Programmarapportage Meedoen en Invloed (Q42021).

## 4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

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

### 4.4.1 Maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen

**8,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vorm geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve en betrokken wijze waarop de RvC van Woonstad de maatschappelijke opgaven in haar toezicht betreft. Uit de stukken en het gesprek met de RvC heeft de visitatiecommissie een grote mate van bevlogenheid gevoeld bij de maatschappelijke opgaven. De RvC laat hierdoor zien dat zij zich goed bewust is van haar maatschappelijke rol.

#### De RvC heeft een gedeelde visie op de maatschappelijke rol

De RvC heeft een gedeelde visie op de maatschappelijke rol die is vastgelegd in een toezichtvisie. De toezichtvisie is recent geactualiseerd en vastgesteld. De RvC is zich bewust van het belang van passende visie en probeert de betreffende visie daarom periodiek te herijken. Op deze wijze wordt de toezichtvisie steeds meer toegeschreven naar de lokale omgeving waarin Woonstad Rotterdam opereert. De voorgaande visie was bijvoorbeeld veel generieker van aard. Daarbij kijkt de RvC tevens naar elkaar als team en heeft het afgelopen jaar, in aanloop naar de opgestelde toezichtvisie, een teambuildingsessie gehouden.

De RvC bestaat uit zes actieve leden en kent een verscheidenheid aan ervaring, deskundigheid en achtergronden. De zittingstermijn van de leden kent eveneens een gezonde spreiding van ervaren en nieuwe leden. De RvC kent twee commissies; de audit commissie en de remuneratiecommissie. Naast de inhoudelijke deskundigheid is in het gesprek met de RvC duidelijk geworden dat de RvC een grote mate van bevlogenheid heeft bij de maatschappelijke opgaven in Rotterdam. De



bevlogenheid wordt gevoed door de intrinsieke maatschappelijke betrokkenheid bij Rotterdam en de maatschappelijke taak en rol van Woonstad Rotterdam hierin.

De opleiding of scholing van de individuele leden wordt in overeenstemming met wet- en regelgeving gevolgd en doorgaans afgestemd. Voor de toekomst is het aan te raden om elkaar na een opleiding op de hoogte te stellen van de kennis die is opgedaan. Een andere suggestie die de visitatiecommissie de RvC wil meegeven is de opleiding of scholing in het verslag van de RvC te onderbouwen met het maatschappelijk belang dat de individuele leden daarbij zien en wat men wil bereiken met de opleiding in relatie tot de toezichthoudende rol of de opgaven. De visitatiecommissie heeft in gesprek met de RvC namelijk vastgesteld dat maatschappelijke opgaven wel degelijk aan de basis staan van de keuze voor een opleiding, maar dat dit niet als zodanig wordt verantwoord.

### **De RvC borgt de maatschappelijke opgaven in de strategie**

De RvC van Woonstad heeft een grote betrokkenheid getoond bij het opstellen van de strategische visie en de daarin opgenomen strategische doelstellingen. De RvC is actief met het bestuur en de directie het gesprek aan gegaan waarbij de RvC zelf eveneens onderwerpen heeft aangedragen. De leden van de RvC zijn bovendien aanwezig geweest bij de sessies die met belanghebbenden zijn gehouden over de strategische visie van Woonstad Rotterdam.

Daarnaast vraagt de RvC het bestuur regelmatig voor toelichting op de visie. Bovendien stelt de RvC per vergadering een onderwerp vast waarover de raad zich laat bijpraten. Van daaruit zijn maatschappelijke thema's regelmatig onderwerp van gesprek.

### **De RvC borgt de maatschappelijke opgaven bij investeringsbesluiten**

De RvC neemt investeringsbesluiten in een zogenoemd breed overleg mee waarbij -naast de financiële afwegingen- heel duidelijk de maatschappelijke opgave, de verwachte impact en de risico's worden meegenomen. Daarbij ervaart de RvC een grote bereidheid binnen Woonstad Rotterdam om de commissarissen mee te nemen in de investeringsbesluiten. De betreffende besluiten laten de brede(re) afwegingen echter niet zien en beperken zich tot de besluiten. Een verbeterpunt voor de RvC is om de afwegingen die besproken zijn vast te leggen en van daaruit meer kleuring te geven aan de genomen investeringsbesluiten.

### **De RvC volgt de prestaties in het licht van de maatschappelijke opgaven**

De RvC houdt in eerste instantie via de interne managementrapportages toezicht op het realiseren van de strategische doelstellingen. De RvC geeft daarbij aan dat de informatievoorziening vanuit de organisatie van een hoog niveau is. De rapportages geven samen met de gesprekken met bestuur en de directie een goed beeld van voortgang bij het realiseren van de strategische doelstellingen. De RvC vindt het echter belangrijk dat de raad zich breder laat informeren dan alleen vanuit de interne rapportages en de gesprekken met het bestuur en de directie. Om deze reden laat de RvC zich regelmatig informeren via gesprekken met medewerkers, de OR, de Klantenraad en de SHS. Bovendien bezoeken de leden van de RvC regelmatig renovatie- of nieuwbouwprojecten. De inzichten die daarbij worden opgedaan, bijvoorbeeld in gesprekken met huurders, worden meegenomen in het toezicht.

### **De RvC is betrokken bij het lokale netwerk**

De leden van de RvC hebben een breed netwerk die zij graag inzetten voor Woonstad Rotterdam. De RvC toont een grote betrokkenheid bij en zichtbaarheid in het lokale netwerk. Daarbij wordt continu bewaakt dat niet 'op de stoel van de bestuurders' wordt plaats genomen. Desondanks blijft het een aandachtspunt voor de RvC hoe op een goede wijze balans kan worden gevonden tussen

enerzijds de betrokkenheid en de zichtbaarheid en anderzijds de afstand en de ruimte voor het bestuur.

## 4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

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

### 4.5.1 Externe legitimatie

**8,0**

**In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze de actieve en passende wijze waarop Woonstad Rotterdam belanghebbenden betreft; op strategisch, gebieds-, wijk-, buurt- of projectniveau.**

Woonstad Rotterdam heeft met de nieuwe ondernemingsstrategie een beweging ingezet waarbij meer naar buiten worden getreden, de huurder in het hart van de dienstverlening komt te staan en samenwerking wordt gezocht met de verschillende samenwerkingspartners.

#### **Woonstad Rotterdam werkt samen met de Klantenraad en de SHS**

Woonstad Rotterdam betreft de Klantenraad en de Stichting Huurdersbelang Stadswonen (SHS) bij de opgaven in de stad en de beleidskeuzes die de woningcorporatie maakt. In 2021 is de samenwerking met zowel de Klantenraad als de SHS vastgelegd in samenwerkingsovereenkomsten.

Woonstad Rotterdam bespreekt regelmatig met de Klantenraad over de actuele thema's en de adviesaanvragen die zijn voorgelegd. De Klantenraad heeft verschillende werkgroepen waarin medewerkers van Woonstad Rotterdam participeren: Verhuurbeleid, Duurzaamheid, Dienstverlening en Verenigingen van Eigenaren. De Klantenraad is als volwaardig partij betrokken bij de totstandkoming van de prestatieafspraken en het gemeentelijke Sociale Statuut en werkt daarbij ook samen met huurdersorganisaties van andere corporaties. Bovendien is de Klantenraad betrokken bij het vormgeven van bewonersparticipatie bij (renovatie)projecten en de samenhang tussen ondernemingsstrategie, portefeuillestrategie en de MJIB. De betrokkenheid van de Klantenraad heeft bijvoorbeeld geleid tot aanpassingen in de nieuwe huurvoorwaarden en het wijzigen van de huurverhoging voor de 'middenhuren'. De huurders van het bedrijfs onderdeel Stadswonen Rotterdam zijn georganiseerd in SHS. Woonstad Rotterdam heeft regelmatig formeel en informeel overleg met de SHS, waarbij onder andere gesproken wordt over het huisvesten van bijzondere doelgroepen en het planmatig onderhoud.

Als laatste zoekt Woonstad Rotterdam het kritische geluid bij Recht op de stad. Recht op de stad is een initiatief van bewonersgroepen uit verschillende buurten in Rotterdam en andere betrokken Rotterdamers.

#### **Woonstad Rotterdam werkte aan het programma Meedoen en Invloed**

Woonstad Rotterdam heeft het strategische thema De Menselijke Maat uitgewerkt in twee programma's: Excellente dienstverlening en Meedoen & invloed. Woonstad Rotterdam is als

onderdeel van het programma Meedoen & Invloed gestart met het zoeken naar manieren om het belang van de huurders evenwichtiger te borgen in de bedrijfs- en besluitvormingsprocessen. Woonstad Rotterdam stimuleert *meedoen* door kwetsbare doelgroepen te ondersteunen en bewonersinitiatieven te faciliteren. De *invloed* van huurders gaat over het meepraten, meedenken en meebepalen bij de keuzes van Woonstad Rotterdam, bijvoorbeeld bij nieuwbouw-, renovatie- en leefbaarheidsprojecten. De Klantenraad is betrokken geweest bij het vergroten van de huurdersparticipatie op de verschillende niveaus. Eén ander voorbeeld betreft het project 'Woonstad wijkt uit', waarbij de woningcorporatie met een koffiekar de wijk in is getrokken en in gesprek is gegaan met wijkbewoners. De meningen en ideeën van de wijkbewoners zijn meegenomen in de organisatie, waarna een terugkoppeling heeft plaatsgevonden.

Voor het verbeteren van de dienstverlening heeft Woonstad Rotterdam klantreizen en klantfeedback georganiseerd. De klantreis helpt de woningcorporatie om zich beter in te leven in de behoeften van de huurders. Woonstad Rotterdam heeft bijvoorbeeld klantreizen georganiseerd met huurders die te maken krijgen met planmatig en met statushouders en instromers uit de zorg die als nieuwe huurder een woning toegewezen krijgen. Daarnaast heeft Woonstad Rotterdam ingezet op 'closed loop feedback', waarbij contact wordt opgenomen met huurders die een negatieve of juist zeer positieve beoordeling geven.

De programma's Meedoen & Invloed en Excellente dienstverlening zijn uiteindelijk geïntegreerd in de nieuwe strategie van Woonstad Rotterdam.

#### **Woonstad Rotterdam werkt samen met de gemeente Rotterdam**

Woonstad Rotterdam werkt samen met de gemeente Rotterdam aan de volkshuisvestelijke opgaven in de stad. De samenwerking vindt onder andere plaats aan de hand van de prestatieafspraken met de Rotterdamse woningcorporaties en de huurdersorganisaties. Daarnaast wordt op specifieke thema's of voor specifieke doelgroepen samengewerkt. Voorbeelden zijn:

- de samenwerking met de gemeente Rotterdam en zorgorganisaties met betrekking tot woonzorgconcepten als onderdeel van het Langer Thuis Akkoord;
- de samenwerking met de gemeente Rotterdam, energiemaatschappijen, netbeheerders, vastgoedeigenaren en bewoners met betrekking tot het aanleggen van een warmtenet;

#### **Woonstad Rotterdam werkt samen met maatschappelijke partners**

Woonstad Rotterdam is verbonden aan de stad en zoekt samenwerking met verschillende maatschappelijke partners. De samenwerking wordt vormgegeven op strategisch niveau, op het niveau van een gebied, een wijk of een buurt en op het niveau van een project. Woonstad Rotterdam neemt op strategische niveau bijvoorbeeld deel aan de stuurgroep voor het Plan van aanpak Huisvesting Kwetsbare Personen. Een voorbeeld van samenwerking op gebiedsniveau is de samenwerking met verschillende partners aan Feyenoord XL, terwijl op wijk- en buurtniveau met de gemeente en de politie aan de weerbaarheid in wijken en buurten.

Woonstad Rotterdam is verbonden aan de stad en zoekt samenwerking met verschillende maatschappelijke partners. De samenwerking wordt vormgegeven op strategisch niveau, op het niveau van een gebied, een wijk of een buurt en op het niveau van een project. Woonstad Rotterdam neemt op strategische niveau bijvoorbeeld deel aan de stuurgroep voor het Plan van aanpak Huisvesting Kwetsbare Personen. Een voorbeeld is de samenwerking met verschillende partners aan Feyenoord XL. Een ander voorbeeld heeft betrekking op de weerbaarheid in wijken en buurten, waarbij de samenwerking wordt gezocht met de gemeente en de politie. Woonstad Rotterdam bekijkt per gebied, wijk, buurt of project wat er nodig is en bekijkt welke organisaties

daarin belangrijk zijn. Als van daaruit blijkt dat een meer strategische samenwerking nodig is, dan zoekt Woonstad Rotterdam naar een dergelijke samenwerking.

#### **Woonstad Rotterdam is een actieve partner in NPRZ**

Woonstad Rotterdam is een betrokken en actieve partner in het Nationaal Programma Rotterdam Zuid (NPRZ). Woonstad Rotterdam heeft meer dan één derde van haar woningvoorraad in Rotterdam-Zuid, waarvan 62% in de focuswijken van het NPRZ. Het NPRZ is een samenwerkingsverband dat werkt aan een nieuw en beter perspectief voor Rotterdam Zuid, door te investeren in werk, opleiding en wonen.

#### **Woonstad Rotterdam werkt aan innovatieve oplossingen**

Woonstad Rotterdam zoekt naar innovatieve oplossingen om de betrokkenheid van huurders te versterken. De woningcorporatie werkt bijvoorbeeld met serious gaming. Deze semi-mobiele game bestaat uit een grote landkaart, een complexe real-time digitale database en spelmateriaal per rol. Er zijn 8 verschillende rollen met op de meeste rollen ruimte voor 2 spelers. De spelers krijgen feedback op hun score door middel van een klantscore, maar ook feedback van de huurders die berichten sturen via het digitale systeem. De landkaart met de lichtgevende torens is het centerpiece van de game. Daarbij reflecteert de kleur van een woontoren hoe (on)tevreden de huurders zijn én hoe goed het woningcomplex is onderhouden.

#### **Woonstad Rotterdam koppelt uitkomsten en voortgang terug aan de belanghebbenden**

Uit de gesprekken met de belanghebbenden en de bestudeerde informatie heeft de visitatiecommissie opgemaakt dat Woonstad Rotterdam over het algemeen de belanghebbenden tijdig informeert over hetgeen met de informatie die tijdens de bijeenkomsten is opgehaald gehaald gaat doen en wat de voortgang daarop is. In het geval dat sprake is van gestructureerd overleg vindt dit voor een groot deel plaats via de reguliere overlegmomenten. Daarnaast stelt Woonstad Rotterdam ook aparte documenten op of deelt via een andere wijze de uitkomsten van de gesprekken en bijeenkomsten, zie ook de volgende paragraaf voor voorbeelden daarvan. De belanghebbenden zijn hierdoor goed op de hoogte van hetgeen Woonstad Rotterdam met hun input gaat doen.

#### *4.5.2 Openbare verantwoording*

**7,0**

**In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de verschillende kanalen die Woonstad Rotterdam gebruikt om de prestaties transparant en leesbaar over het voetlicht te brengen.**

De openbare verantwoording vanuit Woonstad Rotterdam vindt plaats via het jaarverslag, de website en verschillende informele kanalen. Het jaarverslag geeft op een gestructureerde en leesbare wijze inzicht in de volkshuisvestelijke prestaties in het betreffende jaar. Het jaarverslag is voor verschillende doelgroepen toegankelijk. Tegelijkertijd kan de openbare verantwoording worden versterkt door in het jaarverslag nadrukkelijker de koppeling te leggen met de ambities uit de ondernemingsstrategie en de prestatieafspraken. De omvangrijke monitoring op de eigen ambities (zie paragraaf 4.3) en de prestatieafspraken (zie paragraaf 1.4) bieden daar de basis voor.

Naast het jaarverslag maakt Woonstad Rotterdam gebruik van de website. Op de website wordt het belangrijkste nieuws gepubliceerd, wordt een toelichting gegeven op de verschillende projecten en wordt ingegaan op de missie, de visie en de strategie van Woonstad Rotterdam. De missie is

tevens uitgewerkt in een korte video, waardoor snel en laagdrempelig wordt overgebracht waar Woonstad Rotterdam voor staat. Het bedrijfsonderdeel Stadswonen heeft een afzonderlijke website waarop geadverteerd wordt met de vrijkomende studentenwoningen en -kamers.

Woonstad Rotterdam is tevens actief op sociale media, zoals Facebook, LinkedIn en YouTube. Op Facebook en LinkedIn worden regelmatig nieuwsberichten geplaatst of wordt gecommuniceerd over verschillende projecten. Op Youtube zijn verschillende video's met klustips, vacatures en andere (praktische) informatie te vinden. Als laatste vindt Woonstad Rotterdam het van belang dat het bestuur (en de directie) zichtbaar en aanspreekbaar zijn in Rotterdam. Zij zijn aanwezig bij publieke bijeenkomsten en in de lokale media. Indien noodzakelijk worden bijvoorbeeld overwegingen toegelicht of volkshuisvestelijke vraagstukken aangekaart.

## Deel 3: Bijlagen



# POSITION PAPER

MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE 2022



Woonstad Rotterdam:

- beheert 61.175 verhuureenheden (waarvan 56.769 woningen) en is daarmee de grootste woningcorporatie in Rotterdam
- daarvan zijn er 6.510 kamers, studio's en appartementen voor studenten en (recent) afgestudeerden van Stadswonen Rotterdam

## WIE WE ZIJN

Woonstad Rotterdam ontstond in 2009 uit een fusie tussen het Woningbedrijf Rotterdam en de Nieuwe Unie. Inclusief rechtsvoorgangers werken wij al meer dan 100 jaar actief aan de volkshuisvesting in Rotterdam. Woonstad Rotterdam werkt uitsluitend in de stad Rotterdam, waar we de grootste huisvester zijn: 1 op de 6 Rotterdammers woont in een woning van Woonstad Rotterdam. Stadswonen, sinds 2015 onderdeel van Woonstad Rotterdam, is dé studentenhuusvester van Rotterdam. Onze missie luidt:

**SAMEN BOUWEN AAN EEN FIJN LEVEN IN ROTTERDAM. VOOR NU EN LATER.**

## ONZE MAATSCHAPPELIJKE OPGAVE: TERUGBLIK 2018-2021

### Belangrijke ontwikkelingen in de maatschappelijke omgeving

De coronacrisis vroeg de laatste twee jaar veel flexibiliteit van onze medewerkers. Ook versnelde de digitalisering van het klantcontact, werd hybride werken de norm en pasten we maatwerk toe voor ondernemers en huurders die in de financiële problemen kwamen. Door de lockdown kwam er meer aandacht voor eenzaamheid en sociale isolatie. Met als gevolg extra inzet voor onze oudere bewoners door o.a. tijd te maken voor een praatje en het verspreiden van flyers met de contactgegevens van welzijnsorganisaties.

De woningnood nam dramatisch toe. Woonstad Rotterdam mengde zich actief in het maatschappelijk debat hierover. We gingen gesprekken aan met Recht op de Stad en waren aanwezig bij de Woonopstand in oktober 2021. Ook het verzet tegen de verhuurdersheffing groeide. Eind 2021 werd bekend dat de verhuurdersheffing eindelijk wordt afgeschaft.



<b>Ondernemingsstrategie</b>	2018-2021 was de uitvoeringsperiode van onze ondernemingsstrategie: Toekomstgericht met een menselijk gezicht.
<b>Beschikbaarheid en betaalbaarheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De wachttijd voor sociale huurwoningen nam fors toe (wachttijden Woonstad Rotterdam in 2021: 34,7 maanden, zonder urgentie 58,6 maanden). De huizenprijzen blijven stijgen en de slaagkans van veel groepen op de woningmarkt daalt. Daarom is nieuwbouw noodzakelijk. We zijn een grote bouwer in Rotterdam: in de periode 2018-2021 hadden we 3.799 bouwstarts.</li> <li>▪ In de afgelopen vier jaar formuleerden we passend beleid, gericht op het bevorderen van beschikbaarheid en betaalbaarheid voor de volgende groepen: jongeren, studenten, senioren en huishoudens die aangewezen zijn op het middensegment.</li> <li>▪ Wij streven naar woonlasten die onze bewoners kunnen betalen. Elk jaar ontzien we bij de jaarlijkse huuraanpassing groepen Rotterdammers die een beperking van de lasten het hardste kunnen gebruiken. Zij krijgen geen of een sterk gematigde huurverhoging. Bij de helft van onze vrije sector huurwoningen vragen we bij een nieuwe verhuring niet meer huur dan € 900 per maand.</li> </ul>
<b>Huisvesten bijzondere doelgroepen en investeren in leefbaarheid</b>	<p>Het aantal urgenten dat gehuisvest moet worden, neemt een steeds groter aandeel in van de beschikbare verhuringen. Het aantal steeg van 216 in 2018 tot 376 in 2021. Met ons programma Meedoen &amp; Invloed droegen we bij aan leefbare wijken en een inclusieve stad. Leefbaarheid in wijken is een lokaal probleem, waarvoor een lokale oplossing moet worden gezocht. De samenwerking met gemeente, bewoners en wijkpartners is hierin cruciaal. Enkele voorbeelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ In woongebouw Cité verhuurden we 30 studio's aan mensen die ambulante begeleiding krijgen in samenwerking met de gemeente, het Leger des Heils en bewonerscommissie Cité.</li> <li>▪ In Overschie (Welschen) bouwden we 320 verouderde woningen om tot 285 moderne woningen, 32 woningen zijn bedoeld voor bewoners die individuele begeleiding nodig hebben. De overige huurders zijn bereid hun kwetsbare burens te ondersteunen. We werken hierbij samen met Pameijer (die het zorgtraject aanbiedt), Wmo Radar en de gemeente.</li> <li>▪ Via de projecten Housing First en Project 010 zijn tientallen daklozen gehuisvest. Woonstad Rotterdam zorgt allereerst voor de huisvesting. Daarna gaan zorgpartijen aan de slag met het oplossen van de financiële en andere problemen.</li> </ul>
<b>Duurzaamheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Duurzaamheid stond al vroeg hoog op onze agenda. We koppelen sinds 2015 honderden woningen per jaar los van het gas. We pakten vooral complexen aan die relatief eenvoudig op het warmtenet zijn aan te sluiten. Nu staan we voor de uitdaging om ook andere woningtypen – die verder weg liggen van het warmtenet – gasloos te maken en aan te sluiten op een alternatieve warmtebron.</li> <li>▪ Van de grootste woningcorporaties heeft Woonstad Rotterdam de meest energiezuinige woningen en de beste Energieprestatie-index. Onze woningen bereikten in 2021 gemiddeld energielabel B. In de Aedes Benchmark kregen we een A-status voor duurzaamheid.</li> <li>▪ We willen voor 2050 de gehele woningvoorraad CO<sub>2</sub>-neutraal maken. Verduurzaming van onze woningen is een integraal onderdeel geworden van onze onderhouds-, renovatie- en investeringsprojecten. In 2019 was 17% van onze woningvoorraad gasloos, in 2021 19%.</li> <li>▪ Pendrecht is een van de vijf pilotgebieden in Rotterdam die van het aardgas af gaan. In 2018 tekenden we een gebiedsovereenkomst met energieleverancier NUON. In totaal renoveren we er 600 woningen, halen ze van het gas af en sluiten ze aan op het warmtenet.</li> </ul>
<b>Kwaliteit van onze woningen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Een goed onderhouden woning is een van de belangrijkste aspecten voor huurders om prettig te wonen. We investeren jaarlijks meer dan € 100 miljoen in onderhoud, zodat onze huurders nu en in de toekomst een fijne woning hebben.</li> <li>▪ Om meer grip te krijgen op de woningkwaliteit brengen we al onze data samen in het Vastgoed Informatie Programma (VIP). Eind 2021 was 80% van onze voorraad gemodelleerd. Zo kunnen we onze meerjarige investerings- en onderhoudsstrategie aanscherpen.</li> <li>▪ Funderingsproblemen zorgen voor een grote opgave in Rotterdam. Wij moeten van minstens 4.500 woningen de fundering herstellen, de helft al binnen enkele jaren. We hebben daarom de afgelopen jaren extra geïnvesteerd in funderingsherstel.</li> <li>▪ Mede door gefocuste aandacht en inzet voor onze klanten op woningkwaliteit steeg de klanttevredenheid en klommen we in de Aedes Benchmark in twee jaar op van de laagste C-score naar een A-score. Het verbeteren van ons verhuurproces speelde hierbij ook een belangrijke rol.</li> </ul>

## VERBETERSUGGESTIES VISITATIE 2014-2017 EN ONDERNOMEN ACTIES

### 1 Neem de tijd om de relatie te verbeteren en de stakeholders te begrijpen

Bij de werving van de nieuwe bestuurders was het openstaan voor en echt luisteren naar de maatschappelijke omgeving een belangrijk aandachtspunt. Verder verbeterde de relatie met de Klantenraad en SHS. We sloten met hen een hernieuwde samenwerkingsovereenkomst.

### 2 Verbeter de zichtbaarheid door meer aandacht voor communicatie

Via een maandelijks stakeholdersnieuwsbrief en onze social media-kanalen laten we wekelijks zien wat onze inzet is voor de stad en huurders. We laten steeds meer ons eigen geluid horen in de stad. We namen deel aan de woonopstand, brengen onze visie in op raadsvoorstellen en dragen onze standpunten actief uit.

### 3 Benut het innovatief vermogen van de hele organisatie, de klanten en ketenpartners

Met de Woonstad Rotterdam Energy Challenge daagden we de markt uit om met een innovatieve oplossing te komen voor het in bestaande staat verduurzamen van sociale huurwoningen die (nog) niet op het warmtenet kunnen worden aangesloten. Met naast technische vernieuwing nadruk op de belangen van bewoners. Op andere vlakken zijn werkbezoeken afgelegd aan derde partijen om van hen te leren en zijn er verschillende pilots uitgevoerd.

### 4 Zoek naar een nieuwe manier van gebiedsgericht communiceren die aansluit bij de leefwereld van bewoners

Een speciaal team is verantwoordelijk gemaakt voor het implementeren en uitrollen van toegankelijke communicatie richting bewoners (met infographics, taalambassadeurs en communiceren in B1).

## WAT KWAM ER MINDER GOED UIT DE VERF?

- De relatie met de Klantenraad en de SHS zit na een periode van strubbelingen sinds 2021 weer in een opwaartse lijn. We hernieuwden onze samenwerking en maakten dat zichtbaar in samenwerkingsovereenkomsten.
- In de vorige ondernemingsstrategie was de ambitie opgenomen om jaarlijks 1,5% van de woningvoorraad te vernieuwen door renovatie, transformatie of sloop/nieuwbouw. Die ambitie is niet gehaald en bleef steken op ongeveer 1 à 1,2%. Corona en andere externe omstandigheden waren hierbij van invloed.
- Hoewel we een steeds scherpere positie innamen in het debat, konden we het college van B&W niet overtuigen om de Woonvisie te actualiseren om zo beter te kunnen inspelen op de snel oplopende tekorten op de woningmarkt. Corporaties en gemeente verschilden van inzicht over de huidige en gewenste omvang van de sociale voorraad in de stad.

## ORGANISATIE EN GOVERNANCE

In de laatste governance-inspectie (2021) constateerde de Aw onder meer dat:

- Woonstad Rotterdam voldoet aan de opzet van de criteria voor good governance. De werking van de governance wordt als positief beoordeeld.
- de verhouding tussen de RvB en de RvC goed is, met wederzijds respect voor ieders rol en gezonde kritische tegenkracht
- de risico-inschatting laag is op alle onderdelen van het beoordelingskader
- Woonstad Rotterdam als werkgever een aantrekkelijke organisatie is die veel aandacht besteedt aan organisatieontwikkeling en organisatiecultuur

## WISSELINGEN IN BESTUUR EN TOEZICHT

- Richard Feenstra nam per 1 september 2019 afscheid als lid van Raad van Bestuur, waar hij sinds 2012 deel van uitmaakte. Per 1 december 2019 is Mohamed el Achkar het nieuwe lid Raad van Bestuur.
- In oktober 2021 nam Maria Molenaar afscheid. Zij was sinds medio 2011 voorzitter van de Raad van Bestuur.
- In november 2021 begon Miriam Hoekstra-van der Deen als nieuwe bestuursvoorzitter.
- De Raad van Commissarissen veranderde ingrijpend van samenstelling in deze periode: 5 van de 6 commissarissen zijn vervangen.

## SAMENWERKING MET DE GEMEENTE ROTTERDAM

- In 2019 tekenden we met andere corporaties en de gemeente Rotterdam de samenwerkingsovereenkomst Wijken in Balans 2019-2030 (BOK), met daarin afspraken over een zo evenwichtig mogelijke verdeling tussen sociale woningen en het midden- en hogere segment.
- In 2021 is gewerkt aan uitgangspunten voor een Rotterdams Sociaal Statuut, waarin de gemeente, corporaties en huurdersorganisaties stadsbreed de rechten en plichten van bewoners bij sloop- en renovatieprojecten willen vastleggen.
- In december 2021 tekenden we de prestatieafspraken voor 2022-2023. Bij de totstandkoming van de prestatieafspraken is bij de betrokken partijen een duidelijke wil aanwezig om de andere partijen te begrijpen. Ook brengt het proces focus aan op de verschillende vraagstukken in de samenwerking. Een belangrijke nieuwe afspraak is dat corporaties 80% van alle sociale woningen tot 2030 mogen bouwen. Tussen 2018-2020 was dit nog geen 50%. Daarnaast spraken we af dat Woonstad Rotterdam de voorkeurspartij is om studentenwoningen bij te bouwen in Rotterdam.
- De Klantenraad heeft de prestatieafspraken voor de tweede keer niet ondertekend, omdat ze het oneens is met de onderliggende Woonvisie. De Stichting Huurdersbelang Stadswonen (SHS) tekende de prestatieafspraken voor 2022-2023 wel mee.

## VOORUITBLIK: 2022 EN VERDER

In 2021 stelden we onze nieuwe ondernemingsstrategie 2022 en verder vast: Fijn leven in Rotterdam.

De komende jaren staan voor ons drie doelen centraal:

- 1 Onze bewoners vinden ons een zeer betrouwbare en betrokken huisbaas: we zetten de bewoner centraal als vertrekpunt van ons handelen.
- 2 In 2030 hebben wij het leven in onze buurten sterk verbeterd, samen met bewoners en partners: we zijn actief op buurtniveau en hebben oog voor verschillende behoeften en wensen.
- 3 Binnen 10 jaar bouwen we ten minste 5.000 extra betaalbare woningen in Rotterdam met verlaging van onze totale CO<sub>2</sub>-uitstoot. We zetten in op het verminderen van de wooncrisis door het bouwen van extra woningen. Deze stevige bouwopgave gaat niet ten koste van ons duurzaamheidsprogramma.

### **Bestuurlijke reactie Woonstad Rotterdam op het visitatierapport 2018-2021**

De medewerkers van Woonstad Rotterdam zetten zich elke dag met hart en ziel in om bij te dragen aan een fijn leven in Rotterdam voor onze huidige en toekomstige bewoners, samen met andere partijen in de stad. De onafhankelijke visitatiecommissie van Ecorys onderzocht hoe we dit hebben gedaan in de periode 2018-2021. Als bestuur en Raad van Commissarissen zijn we blij met de uitkomsten van deze visitatie, die enerzijds onze meerwaarde voor de stad bevestigen en anderzijds stimuleren om ons werk nog beter te doen.

We zijn trots dat de commissie een 'heel positief' oordeel heeft over onze maatschappelijke prestaties en onze rol en betekenis in buurten en wijken. De visitatiecommissie heeft Woonstad leren kennen als een echt Rotterdamse corporatie met hart voor de opgaven in de stad en ziet dat wij duidelijk verder kijken dan alleen 'de stenen': wij staan voor een sociale stad met plek voor iedereen, in inclusieve wijken en buurten. Om dat te bereiken zetten we onze woningvoorraad in en zoeken we altijd naar samenwerking met bewoners en andere partijen. Ook onze belanghebbenden zijn positief over onze prestaties, wat zichtbaar wordt in de scores. Tegelijkertijd wordt duidelijk dat sommige belanghebbenden meer van ons verwachten, bijvoorbeeld op het gebied van de leefbaarheid in wijken en buurten.

#### **De vorige visitatie**

Het vorige visitatierapport, over de periode 2014-2017, was ook positief over onze maatschappelijke prestaties. Aanbevelingen betroffen vooral de relatie en communicatie met belanghebbenden in het algemeen en de gemeente in het bijzonder. De huidige visitatiecommissie waardeert hoe wij deze aandachtspunten hebben opgepakt en ons op onderdelen verder hebben ontwikkeld. Zo is de relatie met de gemeente duidelijk verbeterd.

De visitatiecommissie benadrukt de rol van het nieuwe bestuur hierin. In de visitatieperiode kreeg de Raad van Bestuur een nieuwe samenstelling: eind 2019 een nieuw lid en eind 2021 een nieuwe voorzitter. Een belangrijk criterium bij het selecteren van de nieuwe bestuurders was het openstaan voor, en echt luisteren naar, de maatschappelijke omgeving. We zijn dan ook verheugd dat belanghebbenden meermaals aangeven dat de relatie en communicatie met Woonstad in de afgelopen tijd merkbaar zijn vooruitgegaan en de organisatie meer dan voorheen openstaat voor invloeden van buitenaf.

#### **Relatie met maatschappelijke omgeving blijft aandachtspunt**

Het visitatierapport toont aan dat belanghebbenden tevreden zijn met onze prestaties (hoewel er op enkele punten meer wordt verwacht) en Woonstad een goede uitgangspunt heeft voor de toekomst. Het belangrijkste verbeterpunt betreft nog steeds de relatie, communicatie en samenwerking tussen Woonstad en haar maatschappelijke omgeving. Die is al sterk verbeterd in de afgelopen jaren en belanghebbenden roepen op om deze positieve ontwikkeling door te zetten. Daar werken we hard aan: in onze nieuwe ondernemingsstrategie staan samenwerking en echt en open luisteren naar bewoners en andere belanghebbenden centraal.

Omdat wij niet alleen als huisbaas, maar ook als samenwerkingspartner betrouwbaar en betrokken willen zijn, zijn we blij met de verbeterpunten die belanghebbenden ons meegeven in het rapport. Zo ervaren sommige belanghebbenden onze soms scherpe mening en duidelijke koers als 'eigenzinnig', wat de wens oproept naar meer dialoog en samenwerking vanuit een gemeenschappelijk belang en gezamenlijke visie. In het verlengde hiervan zijn opmerkingen gemaakt over onvoldoende transparantie en beïnvloedingsmogelijkheden bij strategie- en

beleidsvorming. We zijn ons van deze wensen bewust maar weten ook dat we niet altijd alle belanghebbenden tevreden kunnen stellen. Zo merkt de visitatiecommissie op dat de relatie met de gemeente in de afgelopen periode gekleurd werd door af en toe felle discussies over de gemeentelijke woonvisie, discussies waarin Woonstad duidelijk positie koos. En in de relatie met bewoners is het soms moeilijk om een gemeenschappelijk belang te vinden, door de voortdurende spanning tussen de collectieve volkshuisvestelijke opgave in de stad enerzijds en het individuele bewonersbelang anderzijds. Deze spanning is zichtbaar in het visitatierapport: waar sommige belanghebbenden ons oproepen tot nog meer activisme richting de gemeente, stelt de gemeente zelf dat dit juist wel een tandje minder kan.

We nemen de lijst met observaties en leer- en verbeterpunten ter harte en gaan hierover graag met onze belanghebbenden in gesprek.

### **Verbeterpunten pakken we op**

De visitatiecommissie geeft vier aandachtspunten mee voor onze beleidsagenda. In gesprekken met de commissie hebben we al aangegeven dat we ons in deze punten herkennen en ermee aan de slag zijn.

1. *Belanghebbenden roepen op om nog duidelijker kleur te bekennen als Rotterdamse corporatie. Onze omvang en belangrijke positie in de stad maken het logisch dat wij vaker de rol van voortrekker op ons nemen, vanuit een duidelijke visie op wat Woonstad in nauwe samenwerking met belanghebbenden voor Rotterdam kan betekenen.*

Een belangrijk signaal (stand verplicht) dat goed aansluit op de beweging die we momenteel maken met onze nieuwe ondernemingsstrategie. Als echt Rotterdamse corporatie werken we onze visie op de stad verder uit. We gaan de dialoog aan met onze belanghebbenden om duidelijk te krijgen wat zij verwachten van onze rol als voortrekker, zowel op het niveau van de stad als lokaal, in de buurten, en vullen die rol verder in.

2. *Onderzoek hoe de organisatie de medewerkers kan faciliteren om de verantwoordelijkheden lager in de organisatie te benutten. Zodat effectiever invulling kan worden gegeven aan de opgaven in de wijken en buurten en bewoners beter bij initiatieven kunnen worden betrokken.*

Onze strategie vraagt van onze mensen en organisatie dat we bewoners écht centraal zetten bij alles wat we doen. Daarvoor willen we onze medewerkers nog meer in staat stellen om vanuit hun gevoelde betrokkenheid en verantwoordelijkheid, onze bewoners en klanten zo goed mogelijk te helpen. Zonder belemmeringen. Een belangrijke ambitie uit onze ondernemingsstrategie is daarom meer regelruimte voor onze mensen, zodat zij zelf zaken kunnen oplossen, samen met collega's en andere afdelingen. Vertrouwen en eigenaarschap zijn essentiële voorwaarden. Hierbij nemen we de constatering van verschillende belanghebbenden ter harte, dat Woonstad veel tijd besteedt aan het gedetailleerd uitwerken van plannen, wat ten koste kan gaan van slagvaardigheid en flexibiliteit.

3. *Blijf aandacht geven aan de communicatie en de wijze waarop invloed op het beleid wordt gegeven aan belanghebbenden.*

Verschiedende belanghebbenden willen meer worden betrokken bij het proces van strategie- en beleidsvorming. Deze aanbeveling nemen we in de eerste plaats mee bij de verdere uitwerking van ons inspraak- en participatiebeleid. We gaan onze buurten in om oprecht te luisteren, zodat we weten wat daar leeft en speelt. We onderzoeken hoe we de mening en behoeften van bewoners goed kunnen meenemen in de keuzes die we maken en betrekken hen vroegtijdig bij onderhoud en renovatie. We bieden mogelijkheden om mee te praten en mee te doen bij beleid, projecten en ontwikkelingen. Ten tweede onderzoeken we hoe, en op welk moment, we de dialoog aangaan met onze overige belanghebbenden als we beleid formuleren op strategisch, tactisch en operationeel niveau. In het bijzonder de dialoog met

de gemeente, onze Klantenraad en de SHS. Ten slotte werken we onze communicatie en stakeholderdialoog verder uit, om de maatschappelijke omgeving meer te betrekken bij de realisering van de gewaagde doelen uit onze ondernemingsstrategie.

4. *Onderzoek de bijdragen van Woonstad Rotterdam aan de leefbaarheid in wijken en buurten en zoek nadrukkelijk samenwerking met maatschappelijke partners.*

Ook deze aanbeveling sluit goed aan op onze ambities uit de ondernemingsstrategie, waarin de buurt centraal staat. We gaan in de buurten in gesprek over de wensen en verwachtingen op het gebied van leefbaarheid, en zorgen voor heldere communicatie over onze activiteiten en inzet.

**Ten slotte**

De observaties en aanbevelingen in het visitatierapport zijn waardevol en motiveren ons om onze missie in Rotterdam nog beter te verwezenlijken. Over de verbeterpunten gaan we graag verder in gesprek met onze bewoners en andere belanghebbenden, want alleen samen kunnen we écht verschil maken.

De Raad van Commissarissen en het bestuur van Woonstad Rotterdam zijn alle belanghebbenden zeer erkentelijk voor hun bijdrage aan deze visitatie. Een speciaal woord van dank voor de visitatiecommissie van Ecorys, voor de prettige samenwerking en de soepele wijze waarop het visitatieproces is verlopen. Er ligt een mooi rapport waarmee wij graag aan de slag gaan.

Raad van Commissarissen en Raad van Bestuur van Woonstad Rotterdam, 13 december 2022

## Bijlage 3: Geïnterviewde personen

**Tabel 4.2: Woonstad Rotterdam**

Naam	Functie
Mevrouw Hoekstra-van der Deen	Voorzitter Raad van Bestuur
De heer El Achkar	Lid Raad van Bestuur
De heer Fonteijn	Voorzitter RvC
De heer Ebeid	Lid RvC
De heer van de Donk	Lid RvC
Mevrouw Verschoor	Lid RvC
Mevrouw Schippers	Lid RvC
De heer Wieleman	Lid RvC
De heer Heemskerk	Directeur finance & control
De heer Schellen	Directeur portefeuillemanagement
De heer de Waal	Directeur vastgoedbeheer en -ontwikkeling
Mevrouw Vermeeren	Directeur verhuur en wijkbeheer
De heer Smulders	Bestuurssecretaris
De heer Pool	Senior manager strategie en beleid

**Tabel 4.3: Belanghebbenden**

Naam	Functie
<b>Gemeente Rotterdam</b>	
De heer Kurvers	Voormalig Wethouder
Mevrouw van Buul	Directeur stedelijke inrichting
De heer Melchers	Directeur gebiedsontwikkeling
Mevrouw de Groene	Directeur economie en duurzaamheid
<b>Huurders</b>	
Mevrouw Hermans	Voorzitter Klantenraad
Mevrouw van Gils-Vlasveld	Lid Klantenraad
De heer Siman	Lid Klantenraad
Mevrouw Desmet	Adviseur Klantenraad
Mevrouw van het Riet	Lid Stichting huurdersbelang Stadswonen
De heer Nanne	Lid Stichting huurdersbelang Stadswonen
De heer Stammen	Lid Stichting huurdersbelang Stadswonen
<b>Overige belanghebbenden</b>	
De heer Eisaouiyyen	Recht op de stad
De heer Ouwehand	Recht op de stad
Mevrouw Hehanussa	Manager ondersteuning MBO Albeda College
De heer Vreugdenhil	Lid RvB Pameijer
De heer van der Krogt	Directeur Smits Vastgoedzorg
De heer Buijsman	Directeur Huizer Bouw
Mevrouw Zuidwijk	Directeur vastgoed Heijmans
De heer Houwing	Commercieel directeur Heat.nl Vattenfall
Mevrouw van den Berk	Bestuursvoorzitter Havensteder
De heer Sitton	Bestuursvoorzitter Woonbron
De heer Schakenbos	Bestuursvoorzitter Vestia
De heer Pastors	Directeur NPRZ

## Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

### **Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys**

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Woonstad Rotterdam in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, mei 2022

Maarten Nieland  
Director en coördinator maatschappelijke visitaties

### **Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter**

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Woonstad Rotterdam in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, mei 2022

Maarten Nieland

### **Onafhankelijkheidsverklaring secretaris**

Robert Kievit verklaart hierbij dat de visitatie van Woonstad Rotterdam in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, mei 2022

Robert Kievit

### **Onafhankelijkheidsverklaring commissielid**

Rixt Bos verklaart hierbij dat de visitatie van Woonstad Rotterdam in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Rixt Bos heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Rixt Bos geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Rixt Bos geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woonstad Rotterdam.

Rotterdam, mei 2022

Rixt Bos



### **Onafhankelijkheidsverklaring commissielid**

Carolien Vermaas verklaart hierbij dat de visitatie van Woonstad Rotterdam in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Carolien Vermaas heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Carolien Vermaas geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Carolien Vermaas geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woonstad Rotterdam.

Rotterdam, mei 2022

Carolien Vermaas

## Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

## Voorzitter

Maarten Nieland

### Naam, titel, voorletters:

Nieland, Drs., RA, M.

### Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

### Huidige functie:

Director



### Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

### Loopbaan:

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

2012 – 2016 Senior Manager EY, branchgroep Woningcorporaties

2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate

1994 - 2011 Principal Manager PwC

### Profielchets:

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

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

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

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

## Secretaris

Robert Kievit

### Naam, titel, voorletters:

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

### Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

### Huidige functie:

Principal consultant



### Onderwijs:

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

### Loopbaan:

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

### Profielchets:

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

Als senior consultant binnen Ecorys voert Robert verschillende advies- en onderzoeksopdrachten uit op het gebied van woningmarkt, volkshuisvesting en leefbaarheid voor woningcorporaties, gemeenten en ministeries. Daarnaast is hij betrokken bij het uitvoeren van maatschappelijke visitaties. Op basis van zijn achtergrond in de volkshuisvesting en zijn bredere kennis van de woningmarkt levert hij een belangrijke bijdrage aan het doorgronden van woningcorporaties en de volkshuisvestelijke opgaven waar zij voor staan.

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

## Commissielid

Rixt Bos

### Naam, titel, voorletters:

Bos, MSc, R.A.

### Geboorteplaats en –datum:

Hengelo, 9 maart 1993

### Huidige functie:

Consultant



### Onderwijs:

2016 - 2017	Master Urban and Regional Planning, Universiteit van Amsterdam
2015 - 2016	Premaster Spatial, Transport, and Environmental Economics, Vrije Universiteit Amsterdam (7 maanden)
2012 - 2016	Bachelor Sociale Geografie en Planologie, Rijksuniversiteit Groningen
2014 - 2015	Minorvakken buitenland, Lunds Universitet in Zweden (5 maanden)
2005 - 2011	Atheneum, Montessori College Twente

### Loopbaan:

Sinds 2017	Consultant Regions and Cities, Ecorys
April - juni 2017	Afstudeerstagiaire Omgevingswet, Rho Adviseurs voor Leefruimte
Maart - juli 2016	Stagiaire Actieprogramma Slim Ruimtegebruik, Provincie Zuid-Holland

### Profielchets:

Rixt Bos MSc is projectleider voor deze visitatie. Rixt is gespecialiseerd in ruimtelijke vraagstukken en planologie. Recent heeft zij onderzoek gedaan naar de verantwoordelijkheden binnen lokale overheden rond de Omgevingswet in het kader van integraal werken.

Vanuit haar studie en werkervaring heeft Rixt kennis van en ervaring met het organiseren en uitvoeren van onderzoek naar vraagstukken waarin de uiteenlopende invalshoeken en belangen van stakeholders samenkomen. Ze heeft een brede interesse in ruimtelijke vraagstukken in het publieke domein, is analytisch sterk en is in staat om te verbinden.

Deze achtergrond en eigenschappen zet zij als consultant bij Ecorys in bij verscheidene onderzoeks- en adviesopdrachten. Rixt werkt voor woningcorporaties, lokale overheden, regio's en ministeries. Zij voert onder andere onderzoek uit met betrekking tot flexwonen, wooncoöperaties, en wonen & zorg.

## Commissielid

Carolien Vermaas



### Naam, titel, voorletters:

Vermaas, ir MBA, C.D.

### Geboorteplaats en –datum:

Numansdorp, 29 oktober 1973

### Huidige functie:

Senior Adviseur

### Onderwijs:

2005 – 2006	Executive MBA, RSM Rotterdam,
1994 – 1999	TU Delft, faculteit Bouwkunde, master Bouwmanagement en Vastgoedbeheer (momenteel Real Estate & Housing)
1993 – 1994	TU Delft, faculteit Bouwkunde, bachelor
1992 – 1993	HTS Bouwkunde bachelor, Rotterdam
1986 – 1992	VWO, RSG Oud-Beijerland

### Loopbaan:

Sinds 2021	Senior adviseur AAG, waaronder voor Ecorys en diverse zorgorganisaties
2018 – 2021	ZZP-er C Change bij oa Platform 31 en HD projectrealisatie
2012 – 2018	Directeur bij Laurens Wonen (nu Maas Wonen) en directeur vastgoed bij Laurens zorg
2009 – 2012	Manager Bedrijfsvoering, projectontwikkeling en BOG/MOG bij Vidomes
1999 – 2009	Diverse functies bij ING Real Estate, oa director business development en asset manager.

### Profielchets:

Carolien is bouwkundige met een bedrijfskundige aanvulling. Ze is gespecialiseerd in zorg vastgoed en vraagstukken rondom langer thuis wonen. Ze heeft een achtergrond als belegger bij een commerciële organisatie en werkte vervolgens de afgelopen 10 jaar bij diverse woningcorporaties en adviesbureaus. Bij Vidomes was Carolien betrokken bij alle niet-directe corporatie gerelateerde opgaves zoals projectontwikkeling, BOG en MOG, waaronder de zorgportefeuille van Vidomes. Vervolgens heeft ze bij Laurens Wonen in Rotterdam gewerkt. Deze categorale ouderenhuisvester was toen verbonden aan Laurens zorg. Zo heeft ze inhoudelijk veel kennis over ouderenzorg, doelgroepen en vastgoed opgedaan die nu ingezet wordt als adviseur bij AAG en Ecorys.

Momenteel is Carolien als senior adviseur bij AAG nauw betrokken bij strategische vastgoedplannen voor zorgorganisaties, initiatie van nieuwe vastgoedconcepten en projecten, samenwerkingsverbanden. Tevens is ze examinator voor de hogeschool Rotterdam en geeft ze regelmatig (incompany) opleidingen. Voor Ecorys draagt ze bij aan visitaties van diverse woningcorporaties.

## Bijlage 6: Bronnenlijst

Tabel 4.4: Bronnenlijst

Geraadpleegde documentatie	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper 2022 Prestatieafspraken 2018; 2019; 2020-2021 Ondernemingsstrategie + uitvoeringsprogramma's 2018-202; 2022-2024 Jaarplannen 2018; 2019; 2020; 2021 Jaarstukken 2018; 2019; 2020; 2021 Monitoringsdocumentatie prestatieafspraken 2018; 2019; 2020; 2021 Kwartaalrapportages 2018; 2019; 2020; 2021 Beleidsdocumenten over specifieke onderwerpen, o.a.: Langer Thuis, Meedoen en Invloed, vastgoed, verhuur, VSH, wijken, kwetsbare personen; Woonvisie Rotterdam 2030 Lokale, regionale of landelijke convenanten, o.a.: NPRZ, huisvesting kwetsbare doelgroepen, Akkoord studentenhuisvesting, sturen op instroom en intensief beheer in Bloemhof en Hillesluis, SOK expertise centrum maatschappelijke innovatie, ne convenant meldpunt preventie huisuitzettingen.
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Verslagen van overleg met belanghebbenden
Presteren naar Vermogen (PnV)	Oordeels-/beoordelingsbrieven Aw en WSW Aedesbenchmarkcentrum (ABC): kengetallen Jaarplannen 2018; 2019; 2020; 2021 Meerjarenbegrotingen 2019-2024; 2020; 2020-2025 Jaarstukken 2018; 2019; 2020; 2021 Kwartaalrapportages 2018; 2019; 2020; 2021 Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet
Governance van maatschappelijk presteren	Ondernemingsstrategie + uitvoeringsprogramma's 2018-202; 2022-2024 Jaarplannen 2018; 2019; 2020; 2021 Jaarstukken 2018; 2019; 2020; 2021 Kwartaalrapportages 2018; 2019; 2020; 2021 Jaarcyclusrapportages 2018; 2019; 2020; 2021 RvB en MT verslagen en besluitenlijsten 2018; 2019; 2020; 2021 Documenten met betrekking tot toezicht: toezicht visie, zelfevaluatie, en relevante notulen en besluitenlijsten van RvC-vergaderingen

## Bijlage 7: Prestatietabel

### Thema 1: beschikbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<b>Woonstad</b>		
<p><b>Druk op de woningmarkt</b></p> <p>De druk op de woningmarkt in Rotterdam is hoog, en neemt ook in de sociale huursector de afgelopen periode steeds verder toe. In de prestatieafspraken zijn in het kader van de beschikbaarheid van sociale basis<sup>5</sup>huurwoningen afspraken gemaakt over het aantal nieuwe verhuren en de toewijzing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De Rotterdamse woningcorporaties verhuren jaarlijkse minimaal 5.376 sociaal basis woningen (A);</li> <li>• De Rotterdamse woningcorporaties wijzen tenminste 75% van de vrijgekomen huurwoningen met een huurprijs onder de liberalisatiegrens toe aan de primaire doelgroep (B)</li> </ul>	<p><b>Druk op de woningmarkt</b></p> <p>In het kader van de oplopende woningnood heeft Woonstad zich goed ingezet om de beschikbaarheid voor de primaire doelgroep te borgen.</p> <p>Woonstad Rotterdam heeft basis sociaal woningen verhuurd (A) (Rotterdamse woningcorporaties):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: 1.431 (5.350) (monitor PA18)</li> <li>• 2019: 1.316 (4.799) (monitor PA19)</li> <li>• 2020: 1.261 (4.298 ) (monitor PA20-21)</li> <li>• 2021: 1.605 (4.413*) (monitor PA20-21)</li> </ul> <p>Woonstad Rotterdam heeft een aandeel vrijgekomen woningen met een huurprijs tot de liberalisatiegrens, toegewezen aan de primaire doelgroep:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: 85% (JV2018, blz.13) (n.v.t.)</li> <li>• 2019: 80% (JV2019, blz.18) (73,5%)</li> <li>• 2020: 81% (JV2020, blz.7) (75%)</li> <li>• 2021: 82% (JV2021, blz.15) (71%*)</li> </ul> <p>*voorlopige cijfers</p> <p>Woonstad Rotterdam heeft zich daarnaast aangesloten bij de lobbycampagne 'Gewoon Wonen', waarin 22 woningcorporaties in de regio Rotterdam (verenigd in de Maaskoepel), op weg naar de gemeenteraadsverkiezingen de wooncrisis bovenaan de agenda te houden. In dit kader heeft Woonstad Rotterdam onder meer protestborden uitgedeeld bij het landelijk woonprotest (JV 2021, blz.4).</p> <p><i>Woonstad heeft zich goed ingezet om de druk op de woningmarkt ruimte te geven, binnen de context waarin zij opereert. De visitatiecommissie kent voor de prestaties twee pluspunten toe, omdat Woonstad zich nadrukkelijk heeft ingezet om de beschikbaarheid te vergroten op de onderdelen waar zij direct op kan sturen, bijvoorbeeld de toewijzing en de lobby richting de gemeente.</i></p>	8
<p><b>Nieuwbouw, transformatie, renovatie</b></p> <p>In het kader van de gewenste ontwikkeling van de woningvoorraad investeert Woonstad Rotterdam in de visitatieperiode jaarlijks in haar bezit door woningen</p>	<p><b>Nieuwbouw, transformatie, renovatie</b></p> <p>Woonstad heeft jaarlijks nieuwbouw, transformatie en renovatieprojecten opgeleverd, en heeft de afspraken hierin in ruime mate overtroffen, met uitzondering van 2020:</p>	8

<sup>5</sup> Sociaal basis woningen zijn huurwoningen van corporaties in het sociaal basis segment, tot de hoogste aftoppingsgrens



Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>nieuw te bouwen, transformeren en renoveren. Jaarlijks zijn de volgende minimale aantallen afgesproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: 500 woningen (PA 2018, blz.5)</li> <li>• 2019: 500 woningen (PA 2019, blz. 6)</li> <li>• 2020: 500 woningen (PA 2020/2021, blz.5)</li> <li>• 2021: 500 woningen (PA 2020/2021, blz.5)</li> </ul> <p>Tevens zijn er in enkele jaren specifieke afspraken gemaakt. In het kader van gewenste ontwikkeling van de woningvoorraad zal Woonstad Rotterdam in de periode 2015-2020 508 goedkope woningen herontwikkelingen binnen haar eigen bezit. Hiervan zijn in 2018 reeds 240 woningen gerealiseerd in het segment (PA 2018, blz. 6).</p> <p>Bovendien is afgesproken dat Woonstad Rotterdam in het kader van NPRZ tussen 2016 en 2022 in totaal 2.641 woningen in de eigen voorraad aan zal pakken, waarop vermindering van de Verhuurderheffing van toepassing is (PA 2018, blz.9).</p> <p>In het kader van een gewenste ontwikkeling van de woningvoorraad is ook afgesproken dat Woonstad de transformatie van leegstaande BOG panden zonder toekomstperspectief zal transformeren naar woningen (PA 2018, blz.6; 2020/21, blz.7).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: 720 woningen, waarvan 80 nieuwbouw, 211 transformatie en 429 renovaties (JV 2018, blz.20)</li> <li>• 2019: 661 woningen, waarvan 197 nieuwbouw, 46 transformatie en 418 renovaties (JV 2019, blz.21)</li> <li>• 2020: 250 woningen, waarvan 45 nieuwbouwwoningen en 205 renovaties (JV 2020, blz.16)</li> <li>• 2021: 1.369 woningen, waarvan 398 transformaties, 88 nieuwbouw en 883 renovaties (JV 2021, blz. 5/23)</li> </ul> <p>Corona heeft in 2020 verschillende projecten vertraagd, die vervolgens in 2021 zijn uitgevoerd. Verdere uitdagingen ziet Woonstad Rotterdam in de stijgende bouwkosten en de beschikbaarheid van materieel en personeel (JV 2021, blz.22). In 2021 heeft Woonstad tevens in haar nieuwe strategie de ambitie uitgewerkt om de volgende 10 jaar minimaal 5.000 extra betaalbare woningen in Rotterdam te bouwen. In de bestuurlijke overeenkomst Wijken in Balans (BOK) zijn eveneens afspraken gemaakt over 2.000 nieuwbouwwoningen in 2030 (JV 2021, blz.9).</p> <p>De locaties zijn schaars in Rotterdam. Woonstad Rotterdam heeft als statement richting de gemeente afgesproken de woningcorporatie voor ontwikkeling de eigen portefeuille betreft om zo bij nieuwe locaties vanuit de gemeente 'vooraan' te staan (toelichting Woonstad Rotterdam).</p> <p>In sloop-nieuwbouwprojecten betreft Woonstad in een vroeg stadium huurders, om het proces gezamenlijk te doorlopen. Om te zorgen dat dit in de stad op een uniforme wijze gebeurd is in 2021 gewerkt aan een Rotterdams Sociaal Statuut, met rechten en plichten van bewoners bij sloop-renovatie projecten (JV 2021, blz.5).</p> <p>Woonstad Rotterdam heeft in de visitatieperiode in overeenstemming met de afspraak gehandeld en enkele gebouwen getransformeerd. Woonstad heeft in 2018 bijvoorbeeld Kantoor Struis verbouwd naar 25 studio's voor studenten, en 's Gravendijkwal naar 12 studio's (Monitoring PA 2021, blz.5; toelichting Woonstad).</p>	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p><i>Woonstad heeft in ruime mate voldaan aan de gemaakte afspraken, en nadrukkelijk ingezet om het bestaande bezit uit te breiden en de bestaande voorraad aan te pakken. In 2020 is er vertraging opgelopen, die in 2021 ruimschoots is ingehaald. De visitatiecommissie kent op basis van deze prestaties twee pluspunten toe.</i></p>	
<p><b>Woningvoorraad in balans in specifieke wijken</b></p> <p>In de prestatieafspraken is afgesproken dat Woonstad Rotterdam bijdraagt aan het in balans brengen van de woningvoorraad in specifieke wijken en buurten.</p> <p>In het kader van de gewenste ontwikkeling van de woningvoorraad en het in balans brengen van wijken zijn afspraken gemaakt over de jaarlijks te onttrekken woningen in de woningvoorraad middels verkoop. Jaarlijks zijn de volgende aantallen afgesproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: 90 woningen (PA 2018, blz.6)</li> <li>• 2019: 120 woningen (PA 2019, blz.6)</li> <li>• 2020: 55 woningen (PA 2020/2021, blz.5)</li> <li>• 2021: 55 woningen (PA 2020/2021, blz.5)</li> </ul> <p>Ook zijn er afspraken gemaakt over de jaarlijks te onttrekken woningen in de woningvoorraad middels liberalisatie, ten behoeve van de beschikbaarheid in het middensegment. Jaarlijks zijn de volgende aantallen afgesproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: 75 woningen (PA 2018, blz.6)</li> <li>• 2019: 75 woningen (PA 2019, blz.6)</li> </ul>	<p><b>Woningvoorraad in balans in specifieke wijken</b></p> <p>Woonstad Rotterdam invulling gegeven aan opgave om de wijken in balans te brengen (Monitor PA 2019, blz.1; 2021, blz.5).</p> <p>Woonstad heeft woningen verkocht. Over de hele periode gaat het om 72 woningen meer (totaal 392 woningen) dan in de afspraken verwacht (totaal 320 woningen). Jaarlijks ging het om de volgende aantallen verkochte woningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: 145 woningen (JV 2018, blz.)</li> <li>• 2019: 108 woningen (Monitor PA 2019, blz.1)</li> <li>• 2020: 71 woningen (Monitor PA 2021, blz.2)</li> <li>• 2021: 68 woningen (Monitor PA 2021, blz.2)</li> </ul> <p>Naast reguliere verkopen heeft Woonstad ook 'wederverkopen' gedaan. Bij wederverkopen is er sprake van verkoop van teruggekochte woningen. Dit ging jaarlijks om de volgende aantallen woningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: 88 woningen (JV 2018, blz.18)</li> <li>• 2019: 240 woningen (Monitor PA 2019, blz.1)</li> <li>• 2020: 63 woningen (Monitor PA 2021, blz.2)</li> <li>• 2021: 58 woningen (Monitor PA 2021, blz.2)</li> </ul> <p>Daarnaast zijn er in 2021 264 woningen teruggekocht, waarvan 210 woningen weer in de verhuur zijn genomen; 278 sociaal en 32 in de vrije sector (Monitor PA 2021, blz.2). Vanaf 2021 wordt bewust beleid gevoerd om minder (weder) verkopen te doen. Woonstad streeft naar zo veel mogelijk homogene complexen in het kader van de verduurzamingsopgave. Vanuit deze opgave werden ook meer woningen teruggekocht in 2021 (JV 2021, blz.19).</p> <p>Woonstad heeft in totaal 403 woningen geliberaliseerd. Dit is minder dan in de prestatieafspraken afgesproken (460 woningen). Jaarlijks ging het om de volgende aantallen woningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: 135 woningen (Monitor PA 2018, blz.1)</li> <li>• 2019: 90 woningen (Monitor PA 2019, blz.1)</li> <li>• 2020: 63 woningen (Monitor PA 2021, blz.3)</li> </ul>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> <li>2020: 155 woningen (PA 2020/2021, blz.5)</li> <li>2021: 155 woningen (PA 2020/2021, blz.5)</li> </ul> <p>In het kader van <i>NPRZ</i> is tevens afgesproken dat Woonstad binnen de voorraad die valt binnen NPRZ-woningen zal liberaliseren en verkopen om extra ruimte te creëren voor de doelgroep sociale stijgers en middeninkomen (PA 2018, blz. 9). De opgave verschilt per wijk (PA 2019, blz.7):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In de focuswijken Feijenoord, Bloemhof en Hillesluis is een grote concentratie corporatiewoningen in het sociale (basis) segment en te weinig ruimte voor het middeldure en dure segment.</li> <li>In de focuswijken Oud-Charlois, Tarwewijk en Carnisse is een kleiner aandeel corporatiewoningen, maar wel een groot aandeel woningen in het sociale (basis) segment en te weinig ruimte voor het middeldure en dure segment.</li> </ul> <p>In het kader van NPRZ is in 2018 specifiek in de prestatieafspraken opgenomen dat Woonstad in 2018 30 klushuizen realiseert op Feijenoord (Prestatieafspraken 2018, blz. 9).</p> <p>In het kader van <i>Kansrijke Wijken</i> is afgesproken dat Woonstad extra inzet zal plegen om het aantal gezinnen met een midden- of hoger inkomen te vergoten. Dit doet zij onder meer door 20 woningen te verkopen en 50 woningen te liberaliseren in Nieuwe Westen, Middelland, Oude Noorden, Nieuw-Crooswijk en Kralingen (Prestatieafspraken 2018, blz. 8).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021: 115 woningen (Monitor PA 2021, blz.3)</li> </ul> <p>Er wordt nog niet voldaan aan de afgesproken aantallen. In 2018 en 2019 zijn de woningen die gelabeld zijn voor liberalisatie sneller gemuteerd dan de gemiddelde woningvoorraad. In 2020 en 2021 zijn deze woningen juist minder snel gemuteerd (Monitor PA 2021, blz.3; toelichting Woonstad).</p> <p>In de woningvoorraad NPRZ is er sprake van clustering van sociale woningbouw. Door woningen te liberaliseren en te verkopen wordt extra ruimte gecreëerd voor de doelgroep sociale stijgers en middeninkomens. Woonstad Rotterdam geeft hier in haar strategisch voorraadbeleid vorm aan.</p> <p>De voorbereiding van de realisatie van de kluswoningen is in 2018 begonnen, de oplevering voor verkoop vond in 2021 plaats (Monitor PA 2018, blz.2; toelichting Woonstad).</p> <p>Woonstad Rotterdam heeft in 2018 79 woningen verkocht en 44 woningen geliberaliseerd in kansrijke wijken. In 2018 is het in 2014 gestarte programma Kansrijke wijken gestopt omdat de beoogde doelstellingen waren gehaald (Monitor PA 2018, blz.1; toelichting Woonstad)</p> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe, omdat Woonstad in ruim voldoende mate invulling heeft gegeven aan het in balans brengen van wijken en buurten. Woonstad heeft in dit kader gericht woningen verkocht, teruggekocht en geliberaliseerd. Ook heeft Woonstad specifieke aanpassingen gedaan in haar woningvoorraad in het kader van de genoemde programma's.</i></p>	
<p><b>Jongeren</b></p> <p>In het kader van beschikbaarheid voor jongeren zal Woonstad invulling geven aan de opgave van jongerenhuisvesting door (PA 2020/21, blz.13):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verhuringen tot kwaliteitskortingsgrens met voorrang verhuren aan jongeren;</li> <li>Nieuwe en passende woonoplossingen te ontwikkelen.</li> <li>De Rotterdamse woningcorporaties verhuren gezamenlijk jaarlijkse minimaal 582 woningen met een huurprijs onder de kwaliteitskortingsgrens aan jongeren (A);</li> </ul>	<p>Woonstad heeft zich ingezet om jongerenhuisvesting in te vullen, in overeenstemming met de afspraken. Woonstad Rotterdam heeft woningen verhuurd tot de kwaliteitskortingsgrens aan jongeren (tot 23 jaar):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2018: 79 verhuringen (geen afspraak) (toelichting Woonstad)</li> <li>2019: 100 verhuringen (geen afspraak) (toelichting Woonstad)</li> <li>2020: 89 verhuringen (79%) (toelichting Woonstad/Monitor PA 2021, blz.18)</li> <li>2021: 122 verhuringen (94%) (toelichting Woonstad/Monitor PA 2021, blz.18)</li> </ul>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> <li>De Rotterdamse woningcorporaties wijzen tenminste 75% van de vrijgekomen huurwoningen met een huurprijs onder de kwaliteitskortingsgrens toe aan jongeren tot 23 jaar (B).</li> </ul>	<p>In 2020 en 2021 heeft Woonstad daarnaast gewerkt aan de implementatie van huurgewenning (Monitor PA 2021, blz.18). Bovendien heeft Woonstad gezocht naar tijdelijke en permanente woonoplossingen om de beschikbaarheid van jongeren te vergroten. Samen met de gemeente heeft Woonstad de mogelijkheden voor tijdelijke woningen in Nesselande onderzocht, uiteindelijk bleek dit project te intensief en tijdrovend (Monitor PA 2021, blz.18). In 2021 is gebouw Pyramide in Schiebroek opgeknapt door Woonstad, waarbij 109 zelfstandige studio's gerealiseerd zijn voor jongeren tot 23 jaar die niet studeren (JV 2021, blz.16).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe voor de ruime mate waarin invulling is gegeven aan de afspraken, en de aanvullende inzet om tot mogelijkheden voor vergroting van de beschikbaarheid voor jongeren te komen.</i></p>	
<p><b>(Lage) middeninkomens</b></p> <p>In het kader van beschikbaarheid voor lage middeninkomens is afgesproken dat Woonstad Rotterdam zich inzet om per jaar 200 stellen/gezinnen met middeninkomens met voorrang te huisvesten in de niet-DAEB voorraad met een maximale huur van € 900 (PA 2020/21, blz.15).</p> <p>Daarnaast is afgesproken dat Woonstad lage middeninkomens de mogelijkheid blijft geven om te reageren op DAEB-woningen boven de tweede aftoppingsgrens (PA 2020/21, blz.15).</p> <p>Om de beschikbaarheid voor de doelgroep lage middeninkomens te vergroten, zonder dat dit ten kostte gaat voor de lage inkomens, zal Woonstad de ruimte krijgen om 120 niet-DAEB woningen in de middenhuur te ontwikkelen (PA 2020/21, blz.15).</p>	<p><b>Lage middeninkomens</b></p> <p>Woonstad heeft zich ingezet om woningen beschikbaar te maken en houden voor lage middeninkomens. In 2018 heeft Woonstad 3.500 van haar vrije sector huurwoningen aangewezen voor woningzoekenden met een laag middeninkomen (JV 2018, blz.12).</p> <p>Gerealiseerde verhuringen niet-DAEB met een maximale huur van € 900:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2018: 151 verhuringen (toelichting Woonstad)</li> <li>2019: 196 verhuringen (toelichting Woonstad)</li> <li>2020: 83 verhuringen (toelichting Woonstad)</li> <li>2021: 79 verhuringen (toelichting Woonstad)</li> </ul> <p>Gerealiseerde verhuringen onder de liberalisatiegrens aan middeninkomens door Woonstad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2018: 87 verhuringen (laag) (toelichting Woonstad)</li> <li>2019: 89 verhuringen (laag) (toelichting Woonstad)</li> <li>2020: 71 verhuringen (50 laag, 21 hoog)</li> <li>2021: 104 verhuringen (81 laag, 23 hoog) (Monitor PA 2021, blz.22)</li> </ul> <p>In 2020 en 2021 hebben Woonstad en de gemeente plannen uitgewerkt om 120 woningen in het middensegment te ontwikkelen. Het gaat hierbij o.a. om projecten als Kopblok Dakpark, Common Green en herontwikkeling Odeon (Monitor PA 2021, blz.23).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe, omdat Woonstad zich in ruim voldoende mate heeft ingezet ten behoeve van de beschikbaarheid van middeninkomens</i></p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer																														
	<i>op de onderdelen waar zij op kan sturen (vergroten beschikbaarheid en toewijzing).</i>																															
<b>Stadswonen</b>																																
<p><b>Uitbreiding voorraad studentenwoningen</b></p> <p>In het kader van het aantrekken en vasthouden van studenten en young potentials, en het vergroten van de beschikbaarheid, zal Stadswonen Rotterdam in tien jaar vanaf 2018 minimaal 400 studentenwoningen realiseren. Vanaf 2019 is afgesproken 500 studentenwoningen te realiseren in de periode 2019-2025 om bij te dragen aan het aantal beschikbare studentenkamers. Aanvullend wordt er gestreefd naar een aanvullende uitbreiding van 400, tot in totaal 900 woningen door Stadswonen (PA 2018, blz.11; 2019, blz.18; 2020/21, blz.7/23).</p> <p>In 2018 is specifiek afgesproken dat de haalbaarheid van nieuwbouw rond en aan het complex Hoge Wiek wordt onderzocht. Het gaat om de toevoeging van 105 woningen tussen de 25 en 55 m2 voor studenten en net afgestudeerden (PA 2018, blz.24).</p>	<p><b>Uitbreiding voorraad studentenwoningen</b></p> <p>De druk op de beschikbaarheid van studentenwoningen blijft in de visitatieperiode toenemen, en de wachtlijsten lopen op. In 2020 zijn Woonstad/Stadswonen, de gemeente, en de SHS een actieplan Studentenhuisvesting overeengekomen (Monitor PA 2019, blz. 5; 2021, blz.33).</p> <p>Jaarlijks aantal toegevoegde studentenwoningen door Woonstad/Stadswonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: 232 woningen (195 woningen via overdracht vanuit Woonstad, 37 woningen via nieuwbouw) (toelichting Woonstad)</li> <li>• 2019: 158 woningen (17 woningen via nieuwbouw, 141 woningen via aankoop) (toelichting Woonstad)</li> <li>• 2020: 0 woningen (toelichting Woonstad)</li> <li>• 2021: 102 woningen (via nieuwbouw) (toelichting Woonstad)</li> </ul> <p>Vanuit het eigen bezit heeft Woonstad/Stadswonen o.a. de projecten 'Blok Timmer', 's Gravendijkwal 8' 'Oude Binnenweg 95', 'Kortenaer-van Brakel', 'Maurits-Jacobusstraat', 'Schuttersstraat' en de herontwikkeling 'Hoge Wiek' ingezet voor de klantgroep van Stadswonen. Samen met de gemeente is tevens gewerkt aan het project GEBII. In deze samenwerking heeft de gemeente o.a. grond ingebracht (Monitor PA 2021, blz.6).</p> <p>Stadswonen heeft over de breedte in ruim voldoende mate voldaan aan de afspraken rondom de verhuur van sociale huurwoningen. De beschikbaarheid van de woningenvoorraad van Stadswonen heeft jaarlijks geleid tot het volgende aantal verhuringen per huurprijssegment:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tm kwal.kortingsgr.</td> <td>1.319</td> <td>1.356</td> <td>1.730</td> <td>1.637</td> </tr> <tr> <td>Tm lage aftoppingsgr.</td> <td>421</td> <td>344</td> <td>359</td> <td>529</td> </tr> <tr> <td>Tm hoge aftoppingsgr.</td> <td>32</td> <td>44</td> <td>14</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>Tm lib.grens</td> <td>23</td> <td>36</td> <td>63</td> <td>52</td> </tr> <tr> <td><b>Totaal</b></td> <td><b>1.818</b></td> <td><b>1.780</b></td> <td><b>2.166</b></td> <td><b>2.249</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe, omdat Stadswonen goed op weg is om de afgesproken aantallen te behalen. Aan de initiële afspraken in 2018 is in de visitatieperiode reeds voldaan.</i></p>		2018	2019	2020	2021	Tm kwal.kortingsgr.	1.319	1.356	1.730	1.637	Tm lage aftoppingsgr.	421	344	359	529	Tm hoge aftoppingsgr.	32	44	14	31	Tm lib.grens	23	36	63	52	<b>Totaal</b>	<b>1.818</b>	<b>1.780</b>	<b>2.166</b>	<b>2.249</b>	7
	2018	2019	2020	2021																												
Tm kwal.kortingsgr.	1.319	1.356	1.730	1.637																												
Tm lage aftoppingsgr.	421	344	359	529																												
Tm hoge aftoppingsgr.	32	44	14	31																												
Tm lib.grens	23	36	63	52																												
<b>Totaal</b>	<b>1.818</b>	<b>1.780</b>	<b>2.166</b>	<b>2.249</b>																												
<b>Huisvesting leraren, hulpverleners en verplegers</b>	<b>Huisvesting leraren, hulpverleners en verplegers</b>	7																														

Opgaven	Prestaties	Cijfer
In de prestatieafspraken in 2020/21 is afgesproken dat Stadswonen, SHS en de gemeente mogelijkheden verkennen om startende leraren, hulpverleners en verplegers aan woonruimte te helpen (PA 2020/21, blz.23).	<p>Aantal verhuurde eenheden aan student leraren, hulpverleners en verplegers, waarvan aantal met voorrang:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: geen afspraak</li> <li>• 2019: geen afspraak</li> <li>• 2020: 62 kamers, waarvan 4 met voorrang (Monitor PA 2021, blz.34)</li> <li>• 2021: ruim 60 kamers, waarvan 3 met voorrang (Monitor PA 2021, blz.34)</li> </ul> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe omdat invulling is gegeven aan de afspraken.</i></p>	
<p><b>Stimulering doorstroming</b></p> <p>Stadswonen zet zich in om doorstroming te stimuleren. Onder meer door huurders tijdig te wijzen op het belang van inschrijving bij Woonnet Rijnmond, voorrang bij toewijzing van een huurwoning binnen VSH (vanaf 2020), en voorrang bij de verkoop van woningen door Woonstad Rotterdam (PA 2018, blz.24; 2020/21, blz.23).</p>	<p><b>Stimulering doorstroming</b></p> <p>Stadswonen wijst bewoners op het nut en noodzaak van Woonnet Rijnmond, en de mogelijkheden tot doorstroming binnen het bezit via diverse kanalen.</p> <p>Doorstroming naar vrijesector met voorrang:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: geen afspraak</li> <li>• 2019: n.b.</li> <li>• 2020: n.b.</li> <li>• 2021: 13 huurders (Monitor PA 2021, blz.35)</li> </ul> <p>In 2021 zijn daarnaast ook 44 huurders doorgestroomd naar een sociale huurwoning van Woonstad (Monitor PA 2021, blz.35).</p> <p>Doorstroming naar koop met voorrang:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: n.b.</li> <li>• 2019: n.b.</li> <li>• 2020: 8 huurders (Monitor PA 2021, blz.35)</li> <li>• 2021: 22 huurders (Monitor PA 2021, blz.35)</li> </ul> <p>Tevens worden ook woningen verkocht aan huurders van Woonstad Rotterdam (Monitor PA 2021, blz.35). Woonstad Rotterdam brengt via periodieke interne communicatie de mogelijkheid om met voorrang te huren of te komen onder de aandacht (toelichting Woonstad Rotterdam).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe omdat invulling is gegeven aan de afspraken.</i></p>	7
<p><b>Handhaving campuscontracten</b></p> <p>Vanaf 2019 (collegejaar 19/20) start Stadswonen met het handhaven van campuscontracten, om de beschikbaarheid voor nieuwe studenten te waarborgen (PA 2020/21, blz.24).</p>	<p><b>Handhaving campuscontracten</b></p> <p>In overeenstemming met de opgave heeft Stadswonen actief ingezet op het handhaven van campuscontracten vanaf 2019. Onder meer door huurders aan te schrijven en sociaal beheer in te zetten. De invloed op de beschikbaarheid van de handhaving is terug te zien in het groeiende aantal verhuren (Monitor PA 2021, blz.35; JV 2020, blz.9; 2021, blz.16).</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe omdat invulling is gegeven aan de afspraken.</i>	
<b>Voorrangsregeling eerstejaarsstudenten</b> Om studenten eerder aan de stad te binden, is afgesproken dat Stadswonen de jaarlijkse kameractie inzet. Hierbij krijgen eerstejaarsstudenten voorrang bij bepaalde complexen. Jaarlijks helpt Stadswonen op deze wijze minstens 200 eerstejaarsstudenten aan een kamer (PA 2018, blz.23, 2020/21, blz.22)	<b>Voorrangsregeling eerstejaarsstudenten</b> Stadswonen heeft met succes ingezet op de kameracties. Aantal verhuringen aan eerstejaarsstudenten middels voorrangsregeling: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: 235 verhuringen (Monitor PA 2018, blz.3)</li> <li>• 2019: 228 verhuringen (concept terugblik 2019)</li> <li>• 2020: 220 verhuringen (Monitor PA 2021, blz.32)</li> <li>• 2021: 222 verhuringen (Monitor PA 2021, blz.32)</li> </ul> <i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, voor de ruime mate waarin is voldaan aan de afspraken.</i>	8
<b>Beoordeling visitatiecommissie</b> De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Woonstad en Stadswonen ten aanzien van de beschikbaarheid van woningen gemiddeld als goed. Woonstad heeft nadrukkelijk inzet gepleegd om voldoende woningen beschikbaar te hebben en behouden voor de verschillende doelgroepen: lage inkomens, middeninkomens en jongeren. In dit kader is onder meer goed ingezet op de ontwikkeling van de woningvoorraad. Ook zijn delen van de woningvoorraad gericht toegewezen aan specifieke doelgroepen.		
<b>Gemiddelde beoordeling (totaal)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Woonstad (90%)</li> <li>• Stadswonen (10%)</li> </ul>		<b>7,6</b> 7,6 7,2

## Thema 2: betaalbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<b>Woonstad</b>		
<b>Tweede aftoppingsgrens</b> In 2019 en in 2020/2021 is afgesproken dat Woonstad Rotterdam minimaal 30.000 sociale huurwoningen met een huurprijs tot de tweede aftoppingsgrens, waardoor een derde van de benodigde voorraad beschikbaar is en blijft voor de laagste inkomens (PA 2019, blz.7; 2020/21, blz.5)	<b>Tweede aftoppingsgrens</b> Aantal zelfstandige woningen tot de tweede aftoppingsgrens in de portefeuille van Woonstad (excl. Stadswonen): <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: 34.072 woningen (dVi2018)</li> <li>• 2019: 33.948 woningen (dVi2019)</li> <li>• 2020: 33.720 woningen (dVi2020)</li> <li>• 2021: 36.455 woningen (dVi2021)</li> </ul> <i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe voor de ruime mate waarin Woonstad heeft voldaan aan de opgave en de voorraad ook nadrukkelijk heeft uitgebreid.</i>	8
<b>Huuraanpassingen</b> In het kader van betaalbaarheid en beschikbaarheid zal Woonstad een inkomensafhankelijke huurverhoging toepassen (PA 2018, blz.15; 2019, blz.13; 2020/21, blz.14).	<b>Huuraanpassingen</b> In 2018, 2019 en 2020 is in overeenstemming met de opgave inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd (Monitor PA 2018, blz.2; 2019; 2020). In 2021 was er sprake van huurbevriezing, waardoor er geen huurverhoging heeft plaatsgevonden. Dit leverde huurbevriezing op voor 45.000 huurders. Daarnaast is de huur van ruim 3.000 huurders eenmalig verlaagd naar de aftoppingsgrens (Monitor PA 2021, blz.21; JV 2021, blz.20).	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Ook is afgesproken dat Woonstad voor zittende huurders in sociale huurwoningen met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum geen huurverhoging doorvoert (PA 2018, blz.15; 2019, blz.13, 2020/21, blz.14)</p> <p>In het kader van betaalbaarheid is ook afgesproken dat Woonstad, voor een zittende huurder met een drastische inkomensachteruitgang, de huur tot onder de maximale huurgrens voor huurtoeslag verlagen, zodat de zittende huurders aanspraak kunnen maken op huurtoeslag (PA 2018, blz.15, 2019 blz.13, 2020/21, blz.14)</p> <p>Ook is afgesproken dat maatwerk wordt geleverd voor huurders die door een structurele inkomensdaling hun huur niet meer kunnen betalen (PA 2018, blz.16; 2020/21, blz.14).</p>	<p>Bewoners met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum hebben in overeenstemming met de afspraken geen huurverhoging gekregen in de visitatieperiode (Monitor PA 2018, blz.2; 2019, blz.16; 2021, blz.21).</p> <p>Woonstad heeft zich in overeenstemming met de opgave ingezet. Bij inkomensdaling is gekeken naar maatwerk, ook bij BOG en vrije sector huurwoningen. In 2020 is de opgave toegenomen, vanwege corona (Monitor PA 2018, blz.2; 2021, blz.21).</p> <p>Woonstad heeft tevens ingezet op maatwerk, door tijdelijke huurverlaging door te voeren, regelingen te verlengen en/of het begeleiden van huurders naar een woning met een lagere huurprijs (toelichting Woonstad).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe voor het volledig voldoen aan de afspraken en de inzet om optimaal te presteren; bijvoorbeeld ook in het licht van het sociaal huurakkoord, wat ook aanzienlijke invloed heeft op de kasstromen, gezien de grote aantallen huurders die hiermee geholpen zijn.</i></p>	
<p><b>Geen huuraanpassing bij verduurzaming</b></p> <p>In de prestatieafspraken is opgenomen dat Woonstad in principe tussentijds de huur niet verhoogt voor zittende huurders, wanneer de energieprestatie van een woning verbetert (PA 2018, blz.15; 2020/21, blz.14).</p>	<p><b>Geen huuraanpassing bij verduurzaming</b></p> <p>In overeenstemming met de opgave, berekende Woonstad de kosten van verduurzaming in woningen niet door aan de zittende huurders (JV 2020, blz.21; 2021, blz.20).</p> <p>Daarnaast werd er door Woonstad in 2020 bij woningen met een E, F, of G-energielabel en een huur boven de kwaliteitskortingsgrens eenmalig geen huurverhoging doorgevoerd (JV 2020, blz.12).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgave. Een extra pluspunt wordt toegekend voor de aanvullende inspanning om de huren in 2020 niet te verhogen voor E, F en G-labels.</i></p>	8
<p><b>Preventie huisuitzettingen</b></p> <p>Woonstad werkt samen met de gemeente aan het terugdringen van het aantal huisuitzettingen tot 0 (PA 2020/21, blz.16).</p>	<p><b>Preventie huisuitzettingen</b></p> <p>Woonstad zet vanaf 2019 actief in op het voorkomen van huisuitzettingen op basis van huurachterstanden. Het aantal ontruiming op basis van huurachterstanden is in de visitatieperiode ten opzichte van het langjarige gemiddelde sterk afgenomen. In het meldpunt preventie huisuitzettingen is afgesproken dat huurders die lijken te profiteren van de niet-ontruimen afspraak aangezegd kunnen worden (Monitor PA 2021, blz.23). Woonstad</p>	8



Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>gaat in een vroeg stadium van huurachterstand met huurders in gesprek. Waar nodig worden budgetcoaches en andere instanties ingezet (JV 2019, blz.17; 2021, blz.21). Ook helpen slimme data Woonstad om betalingsachterstanden vroegtijdig te signaleren (JV 2018, blz.33; 2020, blz.14).</p> <p>Ontruiming op basis van huurachterstanden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: 113 woningen (JV 2018, blz.16)</li> <li>• 2019: 32 woningen (Monitor PA 2021, blz.23)</li> <li>• 2020: 10 woningen (Monitor PA 2021, blz.23)</li> <li>• 2021: 12 woningen (Monitor PA 2021, blz.23)</li> </ul> <p>Daarnaast is ook het aantal betalingsachterstanden afgenomen (JV 2018; 2019; 2020; 2021, blz.20).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, voor het volledig voldoen aan de afspraken en de nadrukkelijke inzet om de ontruiming en huurachterstanden ook daadwerkelijk sterk af te laten nemen.</i></p>	
<b>Stadswonen</b>		
<p><b>Inkomensafhankelijke huurverhoging</b></p> <p>In het kader van betaalbaarheid zal Stadswonen een inkomensafhankelijke huurverhoging toepassen, ter bevordering van de doorstroming (PA 2018, blz.23; 2019, blz.18; 2020/21, blz.22)</p> <p>Ook is afgesproken dat Stadswonen voor zittende huurders in sociale huurwoningen met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum geen huurverhoging doorvoert (PA 2018, blz.24; 2020/21, blz.22).</p> <p>In het kader van betaalbaarheid zal Stadswonen, voor een zittende huurder met een drastische inkomensachteruitgang, de huur tot onder de maximale huurgrens voor huurtoeslag verlagen, zodat de zittende huurders aanspraak kunnen maken op huurtoeslag (PA 2018, blz.24, 2019 blz.18, 2020/21, blz.22).</p>	<p><b>Inkomensafhankelijke huurverhoging</b></p> <p>In 2018, 2019 en 2020 is een inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd door Stadswonen. In 2021 was dit niet van toepassing vanwege huurbevrozing (Monitor PA 2018, blz.2; 2021, blz.33).</p> <p>Stadswonen heeft zich in overeenstemming met de opgave ingezet (tevens gelijk aan inzet Woonstad). Bij inkomensdaling is gekeken naar maatwerk. In 2020 is de opgave toegenomen, vanwege corona (Monitor PA 2021, blz.33).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgave.</i></p>	7
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie kent gemiddeld een goed toe voor de prestaties van Woonstad en Stadswonen ten aanzien van de betaalbaarheid. Woonstad heeft zich goed ingezet om woningen beschikbaar te hebben tot de tweede aftoppingsgrens, aanzienlijk meer dan afgesproken. Ook heeft Woonstad zich in overeenstemming met de afspraken huurverhogingen en -verlagingen doorgevoerd. Tot slot heeft Woonstad zich goed ingezet om ontruiming en huurachterstanden sterk te laten dalen.</p>		
<p><b>Gemiddelde beoordeling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Woonstad (90%)</li> </ul>		<p><b>7,9</b></p> <p>8,0</p>

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> <li>Stadswonen (10%)</li> </ul>		7,0

### Thema 3: duurzaamheid en woningkwaliteit

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<b>Woonstad</b>		
<p><b>Energie Index</b></p> <p>In het kader van het realiseren van een energiezuinige woningvoorraad, zal Woonstad in 2021 de doelstelling van een gemiddelde Energie Index van 1,4 behalen (incl. Stadswonen). Dit is eerder dan de afgegeven doelstelling van 2025. Daarbij is afgesproken dat Woonstad streeft naar maximaal 5% 'rode'-labels (EFG) in 2022 (PA 2018, blz.12; 2019, blz.12; 2020/21, blz.8,10).</p> <p>Om dit te bereiken zijn ook specifieke afspraken gemaakt over het aanpakken van woningen met een EI &gt;2,1 in de periode 2018 tot en met 2020 door Woonstad.</p>	<p>Woonstad voldoet, vroegtijdig, aan de gemaakte afspraken, door in 2021 gemiddeld label B in haar voorraad te bereiken. Onder meer door isolatie en het aansluiten van woningen op duurzame warmtebronnen (Monitor PA 2021, blz.11). Woonstad krijgt tevens een A-status in de Aedes benchmark op het onderwerp duurzaamheid (JV 2021, blz.6). Woonstad probeert in het aanpakken van haar woningen tevens slimme combinaties te maken tussen de te plegen maatregelen, met als doel de overlast voor huurders zoveel mogelijk te beperken. Zo wordt bijvoorbeeld gewerkt met kant-en-klare oplossingen zoals prefab-tegelwanden (JV 2021, blz.23).</p> <p>Energie Index in bezit Woonstad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2018: 1,61 (PA2018, blz.14)</li> <li>2019: 1,46 (PA2020/21, blz. 10)</li> <li>2020: 1,42 (Monitor PA 2021, blz.10).</li> <li>2021: 1,40 (Monitor PA 2021, blz.10).</li> </ul> <p>Aandeel 'rode' labels in bezit Woonstad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2018: 9,0% (JV 2021, blz.28)</li> <li>2019: 7,5% (JV 2021, blz.28)</li> <li>2020: 7,6% (JV 2021, blz.28)</li> <li>2021: 6,3%* (JV 2021, blz.28)</li> </ul> <p>*door de overgang van meetmethodiek is de data niet up to date, omdat de conversie nog moet plaatsvinden bij de softwareleverancier.</p> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgave. Er is iets eerder voldaan aan de afspraken om gemiddeld label 1,4 te halen, tevens heeft Woonstad de 'rode' labels laten afnemen, maar in 2021 nog net niet voldaan aan het streefpercentage van 5%.</i></p>	7
<p><b>CO2-neutrale voorraad</b></p> <p>In het kader van het realiseren van een energiezuinige woningvoorraad, zal Woonstad zich inzetten om in 2050 een CO2-neutrale voorraad te hebben. Hiervoor zal Woonstad (PA 2018, blz.12; 2019, blz.12; 2020/21, blz.8):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nieuwbouw (vanaf 2019) en transformatie (vanaf 2020) zal gasloos opgeleverd worden;</li> </ul>	<p><b>CO2-neutrale voorraad</b></p> <p>De inzet is in 2020 en 2021 conform de afspraken uitgevoerd (Monitor PA 2021, blz.7).</p> <p>Elektrisch koken wordt doorgevoerd bij nieuwbouw, renovatie, transformatie en mutatie (JV 2020, blz.21; 2021, blz.27).</p> <p>Tevens heeft Woonstad een Energie Challenge georganiseerd in 2019. In 2020 en 2021 zijn de</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het realiseren van transformatiewoningen waarbij gasloos (nog) niet verantwoord is, worden warmte-ready opgeleverd;</li> <li>• De gasaansluiting omzetten naar een elektrische aansluiting bij keukenrenovaties (100% in 2020);</li> <li>• Lokaal energie opwekken m.b.v. zonnepanelen;</li> <li>• Actief vinden en verbinden van innovatieve partners en kansen om ervaring op te doen in het tijdelijk opslaan van energie.</li> </ul> <p>Woonstad zal bijdragen aan Roadmap Next Economy (RNE) door in Prinsenland voor drie complexen (500 woningen) de mogelijkheden te onderzoeken om deze CO2-neutraal te maken (PA 2018, blz.12; 2019, blz.12)</p> <p>In het kader van het aardgasvrij maken van woningen, zal Woonstad een significante bijdrage leveren, middels het aardgasvrij maken van ca. 580 woningen in Pendrecht en ca. 1.150 woningen in Prinsenland/Lage Land vanaf 2020 (looptijd tot na 2021) (PA 2020/21, blz.8).</p> <p>Daarbij is in brede zin afgesproken dat Woonstad zich inzet om jaarlijks 350 woningen aardgasvrij of aardgasvrij-ready op te leveren vanaf 2019 (PA 2019, blz.12; 2020/+21, blz.8.)</p>	<p>winnende projecten verder doorontwikkeld. Het gaat om hybride projecten en 100% aardgasvrij projecten (JV 2020, blz.22; 2021, blz.29).</p> <p>Ook is ingezet op het leggen van zonnepanelen. In 2021 hebben in totaal 3.051 zelfstandige woningen en 486 onzelfstandige woningen zonnepanelen op hun daken liggen. Ook is een pilot uitgevoerd met het plaatsen van een kleine windmolen op een complex (JV 2020, blz.22; 2021, blz.29).</p> <p>Woonstad heeft in 2018 de mogelijkheden tot het CO2-neutraal maken van 500 woningen in 3 complexen onderzocht. Als gevolg van dit onderzoek is gezamenlijk een Europese subsidieaanvraag gedaan. Omdat de subsidie niet is toegekend, was het project financieel niet haalbaar. Woonstad is wel doorgegaan met het zoeken van mogelijkheden om de systeemflats gasloos te maken (Monitor PA 2018, blz.2). In 2021/2022 zijn de Prinsessenflats gasloos opgeleverd (toelichting Woonstad).</p> <p>In 2020 en 2021 heeft Woonstad gewerkt aan het aardgasvrij maken van woningen. Eind 2021 is door de inzet 19% van de woningvoorraad van Woonstad aardgasvrij (Monitoring PA 2021, blz.7).</p> <p>Jaarlijks ging het om de volgende aantallen woningen die zijn aangepakt in het kader van aardgasvrij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: 331 woningen aardgasvrij, 40 woningen aardgasloos gereed (toelichting Woonstad)</li> <li>• 2019: 104 woningen aardgasvrij, geen woningen aardgasloos gereed (capaciteit tekort) (Monitor PA 2019, blz.3; toelichting Woonstad)</li> <li>• 2020: 800 woningen aardgasvrij, 150 woningen aardgasloos gereed, minimale aantallen zijn behaald (JV 2020, blz.20)</li> <li>• 2021: 450 woningen aardgasvrij, 480 woningen aardgasloos gereed (Monitor PA 2021, blz.8)</li> </ul> <p>Specifiek in de wijken Pendrecht en Prinsenland/Lage Land heeft Woonstad samen met collega corporaties, de gemeente en warmtebedrijven, om te onderzoeken wat er mogelijk is in deze pilotgebieden. In 2021 is wel de bouw gestart van 86 aardgasloze woningen (Monitor PA 2021, blz.7; JV 2021, blz.26).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, omdat Woonstad volledig heeft voldaan aan de afspraken, en in totaal bijna 1.000 woningen meer aardgasvrij of</i></p>	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p><i>aardgasvrij-ready opgeleverd dan afgesproken.</i></p> <p><i>Daarnaast wordt nadrukkelijk ingezet op pilots rondom nieuwe aanpakken en methodieken.</i></p>	
<p><b>Verduurzaming VvE's</b></p> <p>Woonstad gaat een voortrekkersrol vervullen in situaties waarin sprake is van een EI&gt;2,1 bij MVE-VvE's en bij VvE's waarbij Woonstad een meerderheidsbelang heeft. In de andere VvE's met een 'hoge' energie index zal Woonstad zich actief inzetten om de VvE te verduurzamen (via het MJOP) (PA 2018, blz.12; 2019, blz.12; 2020/21 blz.8).</p> <p>In 2020/21 is afgesproken dat Woonstad zal samenwerken met VvE010 aan de versterking van buurten, middels de VvE's (PA 2020/21, blz.12).</p>	<p><b>Verduurzaming VvE's</b></p> <p>Woonstad heeft zich ingezet om via lobby om object gebonden financiering van VvE's met meer dan 50% aandeel corporatiebezit mogelijk te maken, hetgeen is gelukt (Monitor PA 2018, blz.2). Dit is gelukt, en er is meer mogelijk (toelichting Woonstad). Daarnaast blijft Woonstad Rotterdam inzet plegen ondanks dat de woningcorporatie niet de enige eigenaar in het woningcomplex is. De woningcorporatie heeft soms geen meerderheidsbelang, terwijl er wel sprake is van een omvangrijke verduurzamingsopgave.</p> <p>In 2018 zijn er samenwerkingsafspraken gemaakt met VvE010, die kwetsbare Rotterdamse VvE's ondersteunt (Monitor PA 2018, blz.2; toelichting Woonstad). De inzet is in 2020 en 2021 conform de afspraken uitgevoerd, waarbij de Rotterdamse corporaties doorlopend VvE010 ondersteunen. (Monitor PA 2021, blz.14; toelichting Woonstad).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgave.</i></p>	7
<p><b>Klimaatadaptatie</b></p> <p>In het kader van een toekomstbestendige woningvoorraad, zal Woonstad Rotterdam middels investerings- en onderhoudswerkzaamheden inzetten op klimaatadaptatie, met inspanningen om klimaat gerelateerd overlast te voorkomen (PA 2020/21, blz. 11).</p> <p>In het kader van '20 hectare groen erbij' is afgesproken dat Woonstad zal in 2020/21 zal bijdragen door onder meer groene maatregelen te treffen bij klimaat adaptieve ingrepen (PA 2020/21, blz.11).</p>	<p><b>Klimaatadaptatie</b></p> <p>Woonstad werkt aan programma Klimaatadaptief, gericht op preventie middels een klimaat-robuste leefomgeving. Bij projecten wordt een risicoscan gedaan op de klimaatrisico's. Vervolgens wordt afgewogen welke maatregelen nodig zijn om schade en overlast te voorkomen. In 2021 heeft Woonstad in dit kader een menukaart met klimaatadaptieve maatregelen ontwikkeld (Monitor PA 2021, blz.12). Ook voert Woonstad tuin-klimaat-checks uit bij mutatie, om eventuele kwetsbare punten te lokaliseren en aan te pakken. Ook hiervoor wordt de menukaart toegepast (Monitor PA 2021, blz.12).</p> <p>In het kader van project '20 hectare groen erbij' heeft Woonstad onder meer ingezet op groene daken. In 2021 zijn bijvoorbeeld 3 grote groene daken aangelegd door Woonstad, waarbij de corporatie experimenteert met verschillende soorten en de effecten (Monitor PA 2021, blz.12).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgave.</i></p>	7
<b>Circulariteit</b>	<b>Circulariteit</b>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Woonstad Rotterdam zal in 2020/21 inzetten op circulariteit, in het geval van nieuwbouw, renovatie, beheer en sloop, met als doel een circulaire bouwcyclus om embodied CO2 terug te dringen (Prestatieafspraken 2020/21, blz. 11).</p> <p>In 2020/21 worden in dit kader door Woonstad de volgende activiteiten uitgevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelen van 4 schaalbare pilotprojecten;</li> <li>• Opzetten van een marktuitleiding om tot een efficiënt en circulair proces met ketenpartners voor hoogwaardig hergebruik te komen.</li> </ul>	<p>Woonstad heeft in 2019 programma circulariteit vastgesteld. Woonstad werkt conform 'leren door te doen' op dit onderwerp. Er wordt onder meer gewerkt aan circulair slopen en het bouwen met herbruikbare en bio-based materialen (JV 2019, blz.45; 2020, blz.22; 2021, blz.29).</p> <p>Woonstad heeft pilots uitgevoerd in het kader van circulair bouwen. De uitgevoerde pilots blijken echter lastig op te schalen, maar hier werkt Woonstad wel naar toe (Monitor PA 2021, blz.13).</p> <p>Woonstad heeft in 2021 een overeenkomst gesloten met een circulaire sloper. De materialen die door dit bedrijf 'geogst' worden, worden vervolgens door Woonstad hergebruikt in projecten of aangeboden op gebruiktebouwmaterialen.com (Monitor PA 2021, blz.13).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgave. Een extra pluspunt wordt toegekend voor de vooruitstrevendheid waarmee Woonstad met het relatief 'nieuwe' onderwerp aan de slag is gegaan en concrete pilots en contracten is gestart.</i></p>	
<p><b>Fundering &amp; brandveiligheid</b></p> <p>In het kader van een toekomstbestendige woningvoorraad, zal Woonstad Rotterdam funderingsproblemen aanpakken in haar bezit in de wijken Nieuw Westen, Cool, Middelland, Oude Noorden, Nieuw-Crooswijk en Kralingen (PA 2018, blz.8).</p> <p>In 2020/21 is hierbij afgesproken dat Woonstad initiatief neemt funderingsherstelprojecten waarbij mandelige particuliere eigenaren betrokken zijn (PA 2020/21, blz.12).</p> <p>In de prestatieafspraken is opgenomen dat Woonstad werkt aan de brandveiligheid van haar vastgoed en haar bewoners (PA 2020/21, blz.12).</p>	<p><b>Fundering</b></p> <p>Woonstad heeft zich ingezet om funderingsproblematieken aan te pakken. Daarnaast neemt Woonstad initiatief in projecten waarbij mandelige particuliere eigenaren betrokken zijn. Woonstad heeft een funderingsloket opgezet, waar burens zich kunnen melden voor informatie en voor het opstarten van een project. Woonstad verleent bij een dergelijke aanvraag medewerking, ook als bepaalde panden nog geen prioriteit hebben. Woonstad investeert en deelt kennis en ervaring, om zo met particulieren gezamenlijk aan herstel te werken (Monitor PA 2021, blz.14; JV 2018, blz.21; 2019, blz.24; 2020, blz.19; 2021, blz.24).</p> <p>De werkzaamheden lopen echter wel vertraging op, vanwege schaarste aan capaciteit bij onderzoeksbureaus en besluitvormingsprocessen bij particulieren. In 2021 heeft Woonstad Rotterdam bij 183 woningen funderingen hersteld (Monitor PA 2021, blz.14; JV 2021, blz.24). In 2021 is daarnaast gestart met funderingsherstel onder 256 panden, die in 2022 worden opgeleverd (Monitor PA 2021, blz.14).</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>Woonstad Rotterdam zet zich in om de veiligheid en de gezondheid van bewoners en omwonenden te garanderen, ook op het gebied van brandveiligheid.</p> <p>Een team specialisten binnen de organisatie van Woonstad pakt de veiligheidsthema's, zoals asbest, loden leidingen en brandveiligheid op. Waar nodig wordt ook samengewerkt met de gemeente, veiligheidsregio en de brandweer Rotterdam Rijnmond. Deze samenwerking is in 2021 geïntensiveerd, waarbij men ook met elkaar kan meedenken in de opgave (Monitor PA 2021, blz.15).</p> <p>In het kader van brandveiligheid zet Woonstad onder meer in op (Monitor PA 2021, blz.15):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scan complexen volgens een vastgestelde prioriteitenlijst op brandveiligheid, en waar nodig direct maatregelen te nemen;</li> <li>• Het plaatsen van rookmelders in alle woningen waar in 2021 de voorbereiding van is gerealiseerd;</li> <li>• Bij mutatie aanbrengen van rookmelders.</li> </ul> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe voor het volledig voldoen aan de opgave, en de aanvullende inzet om ook particuliere eigenaren te ondersteunen met ervaring en kennis, om gezamenlijk aan het herstel te kunnen werken.</i></p>	
<b>Stadswonen</b>		
<p><b>CO2 neutrale voorraad</b></p> <p>In het kader van het realiseren van een energiezuinige woningvoorraad, zal Stadswonen Rotterdam financiële middelen reserveren om een CO2 neutrale woningvoorraad voor 2050 te realiseren (PA 2018, blz.24, 2019, blz.19, 2020/21, blz.24).</p>	<p><i>Zie prestaties CO2 neutrale voorraad onder Woonstad.</i></p>	-
<p><b>Aardgasvrij</b></p> <p>In de prestatieafspraken is afgesproken dat gasloos koken bij Stadswonen vrijwel de norm is, aangezien 60% van de portefeuille is aangesloten op stadsverwarming, en daarmee volledig gasloos is (PA 2020/21, blz.24).</p> <p>Aanvullend wordt bij mutatie vanaf 2017 de keukens aangepast naar gasloos koken, waar technisch mogelijk (PA 2020/21, blz.24).</p>	<p>In 2021 zijn 3 woningen bij mutatie omgezet naar gasloos koken, en zijn 100 woningen aardgasvrij opgeleverd na transformatie (Monitor PA 2021, blz.36)</p> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgave.</i></p>	7
<p><b>Renovatie</b></p> <p>In de prestatieafspraken is afgesproken dat Stadswonen jaarlijks 1 á 2 renovatieprojecten binnen het bezit van Stadswonen realiseert. In 2018 gaat het om de gebouwen Dijkchove en GEB-toren. Onder deze</p>	<p><b>Renovatie</b></p> <p>Stadswonen heeft in 2021/2021 in overeenstemming met de afspraken renovatieproject GEB-toren opgeleverd. De renovatie Dijkckhove is in 2022 nog onderdeel van studie (toelichting Woonstad).</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
investeringsprogramma's vallen 400 woningen in de komende 10 jaar (PA 2018, blz.24).	<i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgave.</i>	
<p><b>Energiebewustzijn bewoners</b></p> <p>In het kader van het realiseren bewustzijn onder bewoners zal Stadswonen Rotterdam huurders uitnodigen om opgeleid te worden tot energiecoach (PA 2018, blz.24, 2019, blz.18).</p> <p>In 2018 en 2020/21 is afgesproken dat Stadswonen een bewustwordingscampagne start (PA 2018, blz.25; 2020/21, blz.24).</p>	<p><b>Energiebewustzijn bewoners</b></p> <p>Stadswonen heeft zich ingezet om het bewustzijn te vergroten. In 2018 is bij 3 panden door middel van bewustwordingsinzet 21% besparing gerealiseerd (Monitor PA 2018, blz.4). In 2019 concludeerde men dat de ingezette 'gamificatie' niet opleverde wat men zou willen in kwantitatieve zin (Monitor PA 2019, blz.5). Er is vervolgens een plan van aanpak opgesteld om in 2020 een energie 'battle' uit te voeren. Ook heeft Stadswonen meegedaan aan de Klimaat Tafels op het thema afvalscheiding in studentencomplexen. In 2021 is het echter nog niet gelukt om de campagne breed tot uitvoering te brengen door een gebrek aan financiële middelen en capaciteit. Wel heeft Stadswonen via verschillende digitale kanalen huurders gewezen op bespaarmogelijkheden. Mede naar aanleiding van de hogere energieprijzen (Monitor PA 2021, blz.37)</p> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgave.</i></p>	7
<p><b>Brandveiligheid</b></p> <p>In het kader van brandveiligheid zal Stadswonen Rotterdam brandveiligheidsstrainingen organiseren en regelmatige huisbezoeken plegen voor het bezien van de brandveiligheid van de woningen (PA 2018, blz.25, 2019, blz.19, 2020/21, blz.25)</p>	<p><b>Brandveiligheid</b></p> <p>Stadswonen heeft zich ingezet om de brandveiligheid te vergroten. Vanwege corona vervielen wel de fysieke oefeningen (in 2020 en 2021), de controles zijn wel doorgegaan. Ook bij mutatie worden gas en elektra gecontroleerd en aangepakt indien nodig (Monitor PA 2021, blz.38).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgave.</i></p>	7
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Woonstad en Stadswonen ten aanzien van duurzaamheid en woningkwaliteit als ruim voldoende. Woonstad heeft zich goed ingezet om woningen in haar bezit aardgasvrij of aardgas-ready op te leveren. Woonstad heeft verder volledig voldaan aan de afspraken ten aanzien van verduurzaming, klimaatadaptatie en brandveiligheid. Twee pluspunten zijn tot slot toegekend voor de inzet ten aanzien van funderingsherstel, waarbij ook particuliere eigenaren worden betrokken, ten behoeve van de opgave.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,5</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Woonstad (90%)</li> <li>Stadswonen (10%)</li> </ul>		7,5
		7,0

#### Thema 4: huisvesting specifieke doelgroepen

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<b>Woonstad</b>		
<p><b>Kwetsbare doelgroepen</b></p> <p>In het kader van het huisvesten van urgente doelgroepen, is afgesproken dat Woonstad naar rato haar bijdrage levert aan de in totaal benodigde woningen. Jaarlijks gaat het om de volgende totale</p>	Woonstad heeft zich nadrukkelijk ingezet om een bijdrage te leveren aan de huisvesting van bijzondere doelgroepen.	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>taakstelling Huisvesting Bijzondere Doelgroepen (HBD) voor Woonstad (PA 2018, blz.17; 2019, blz.14; 2020/21, blz.18):</p> <p>2018: 500 woningen (totale taakstelling alle corporaties)</p> <p>2019: 600 woningen (totale taakstelling alle corporaties)</p> <p>2020: 217 woningen (Monitor PA 2021, blz.27)</p> <p>2021: 212 woningen (Monitor PA 2021, blz.27)</p> <p>In de prestatieafspraken is afgesproken dat partijen zich inzetten om het aanbod voor urgente doelgroepen te differentiëren. In dit kader wordt onder meer een pilot uitgevoerd met Housing First (PA 2020/21, blz.18).</p>	<p>Woonstad heeft jaarlijks urgenten gehuisvest. Jaarlijks ging het om de volgende aantallen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: aandeel Woonstad kleiner dan afgesproken, wel 98% taakstelling vervuld (Monitor PA 2018, blz.2)</li> <li>• 2019: n.b.</li> <li>• 2020: 222 verhuringen (Monitor PA 2021, blz.27)</li> <li>• 2021: 235 verhuringen (Monitor PA 2021, blz.27)</li> </ul> <p>Woonstad heeft jaarlijks bijzondere doelgroepen gehuisvest. Jaarlijks ging het om de volgende aantallen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: 215 personen (JV 2018, blz.14)</li> <li>• 2019: 290 personen (JV 2020, blz.8)</li> <li>• 2020: 296 personen (JV 2021, blz. 14)</li> <li>• 2021: 376 personen (JV 2021, blz. 14)</li> </ul> <p>Daarnaast heeft Woonstad zich jaarlijks ingezet om statushouders te huisvesten. Jaarlijks ging het om de volgende aantallen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: 171 personen (JV 2018, blz.14)</li> <li>• 2019: 74 personen (JV 2019, blz.18)</li> <li>• 2020: 78 personen (JV 2021, blz. 14)</li> </ul> <p>2021: 160 personen (JV 2021, blz. 14)</p> <p>In 2019 heeft Woonstad een kleinschalige woonvoorziening voor begeleid wonen in Laan van Oud-Kralingen opgezet in een voormalig schoolgebouw. Bij een woonvoorziening voor bijzondere doelgroepen zet Woonstad tevens altijd een beheercommissie in, die let op het samenleven van de bewoners en omwonenden (JV 2019, blz.12).</p> <p>In 2021 is Woonstad tevens gestart met het realiseren van 109 tijdelijke woningen in een flexwoonvorm, bedoeld voor een mix van statushouders, jongeren, studenten en bewoners met een lichte zorg/ondersteuningsvraag (JV 2021, blz.34).</p> <p>In woongebouw Cité verhuurt Woonstad sinds 2021 studio's aan bewoners die ambulante begeleiding krijgen. Dit zijn tijdelijke woningen voor deze huurders, ter voorbereiding om weer zelfstandig te kunnen gaan wonen (JV 2021, blz.35). Tevens is er woonruimte voor daklozen gerealiseerd. Na ca 6 tot 9 maanden stromen zij door naar een zelfstandige woning. Een vergelijkbaar concept is gerealiseerd in de Filtergebouwen in Kralingse Esch (JV 2019, blz.12).</p> <p>Ook heeft Woonstad met zorginstelling Pameijer samengewerkt om in transformatieproject in Overschie</p>	



Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>(Welschen 2) 32 woningen te realiseren voor bewoners die individuele begeleiding nodig hebben. In de overige ca 250 woningen komen bewoners die de kwetsbare burens willen ondersteunen. In dit kader is ook een buurtpunt voor de bewoners geopend (JV 2021, blz.35).</p> <p>Tot slot heeft Woonstad ingezet op de versnelde uitstroom uit de nachtopvang in Coronatijd heeft Woonstad een verbindende en coördinerende rol gespeeld tussen enerzijds gemeente en zorginstellingen en de andere drie grote corporaties anderzijds. Mede hierdoor hebben binnen 3 à 4 maanden meer dan 100 daklozen (uit de nachtopvang) een zelfstandige woning kunnen betrekken (toelichting Woonstad).</p> <p>In 2021 is de pilot Housing First afgerond en de werkwijze is naar de reguliere organisatie binnen de gemeente overgedragen en aangescherpt. De woningcorporaties leveren jaarlijks gezamenlijk woningen binnen de taakstelling (50 woningen), die in eerste instantie op naam van de zorginstellingen worden verhuurd (Monitor PA 2021, blz.28). Inzichten vanuit de pilot Housing First zijn ook gebruikt met de uitrol van de woonzorgvisie (Monitor PA 2019, blz.3).</p> <p>Ook heeft Woonstad via project 010 dakloze jongeren van woonruimte voorzien, waarbij de gemeente de woning aanbiedt in combinatie met gericht coaching (JV 2019, blz.33; 2020, blz.8; 2021, blz.35).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe voor de invulling van de opgave in de huisvesting van kwetsbare doelgroepen door Woonstad. Er is volledig voldaan aan de opgave, en daarbij heeft Woonstad nadrukkelijk veel aandacht besteed aan het tot stand brengen en daadwerkelijk realiseren van nieuwe woonvormen voor kwetsbare doelgroepen, ook in samenwerking met andere partijen.</i></p>	
<p><b>Langer thuis</b></p> <p>In de prestatieafspraken is opgenomen dat Woonstad zich inzet om de drie productmarktcombinaties rondom woonwensen voor ouderen in uitvoering te brengen (PA 2020/21, blz.17).</p> <p>In het kader van het toevoegen van toegankelijke woningen, is afgesproken dat Woonstad Rotterdam in 2020/21, jaarlijks 2 complexen renoveert. Daarnaast worden in 2021 51 toegankelijke woningen toegevoegd middels nieuwbouw. Ook worden in 2020/21 minimaal</p>	<p>De inzet is in 2020 en 2021 conform de afspraken uitgevoerd, waarbij is ingezet op het faciliteren van doorstroming en het bij elkaar brengen van vraag en aanbod vanuit ouderen, woonwensconsulenten, een seniorenmakelaar en een pilot in Prinsenland. (Monitor PA 2021, blz.26; toelichting Woonstad).</p> <p>Woonstad zet zich waar mogelijk in om het aanbod toegankelijke woningen te vergroten. Dit doet zij onder meer door nieuwbouw op te leveren, en om bestaande toegankelijke woningen met voorrang te verhuren aan 65+-ers (JV 2021, blz.17).</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>300 bestaande woningen op geplust voor ouderen (PA 2020/21, blz.16).</p> <p>Ook zal Woonstad in 2018 een innovatieve aanpak leveren bij de renovatie van 3 Prinsessenflats in Prinsenland. Het gaat om 495 woningen die geschikt gemaakt worden voor Langer Thuis wonen (PA 2018, blz.19).</p> <p>Daarnaast is afgesproken dat Woonstad scootmobiel ruimten realiseert op basis van binnenkomende aanvragen in 2018 en 2019. In 2020/21 is afgesproken dat Woonstad bij 2 complexen deze stallingen realiseert (PA 2018, blz.18; 2019; 2020/21, blz.16).</p> <p>Tevens is in het kader van langer zelfstandig thuis wonen is afgesproken dat Woonstad in 2018 minimaal 2 en maximaal 6 Vivalib woningen zal realiseren (PA 2018, blz.18) Vivalib woningen zijn ouderenwoningen voorzien van sensoren om langer en comfortabel thuis mogelijk te maken (smart homes) (toelichting Woonstad).</p>	<p>Aantal gerenoveerde complexen in het kader van toegankelijkheid:</p> <p>2018: inzet 3 Prinsessenflats (toelichting Woonstad)  2019: inzet 3 Prinsessenflats (toelichting Woonstad)  2020: inzet 3 Prinsessenflats (toelichting Woonstad)  2021: inzet 3 Prinsessenflats (toelichting Woonstad)</p> <p>Aantal opgeleverde nieuwbouw toegankelijke woningen:</p> <p>2018: geen opgave  2019: geen opgave  2020: geen opgave  2021: 51 woningen (Monitor PA 2021, blz.24; JV 2021, blz.16)</p> <p>Woonstad combineert in projecten de energetische aanpak met het verbeteren van de toegankelijkheid gecombineerd. Voorbeelden hiervan zijn de Prinsessenflats en Korpersteyn (Monitor PA 2021, blz.24).</p> <p>Woonstad heeft tevens de scootmobiel ruimten op aanvraag gerealiseerd (toelichting Woonstad).</p> <p>In 2018 zijn 5 Vivalib woningen gerealiseerd. Deze leverden echter niet de kwalitatieve bijdrage zoals beoogd, waardoor er geen vervolg aan het concept is gegeven. Enkele elementen, zoals comfort woningen, zijn wel behouden in de aanpak elders (toelichting Woonstad).</p> <p>Woonstad zette daarnaast woonconsulenten in, die voorlichting geven en vragen beantwoorden over toegankelijk wonen en doorstroming voor ouderen. Proactief heeft Woonstad daarnaast in Prinsenland en Het Lage Land een woonwensenmagazine verstuurd naar huurders van 65 jaar en ouder in een grote woning (Monitor PA 2021, blz.25; JV 2021, blz.17).</p> <p>Tot slot werkt Woonstad ook samen met andere corporaties, de gemeente en zorgpartijen aan woonconcepten tussen zelfstandig wonen en het verpleeghuis in. In 2021 zijn in dit kader twee Thuisplusflats met zorg en ondersteuning in de buurt geopend, waarin bewoners zelfstandig wonen, maar waarbij de zorgorganisatie een ruimte heeft in de flats en er wordt gewerkt met vaste teams. Ook is er</p>	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Tot slot is in het kader van langer thuis en het realiseren van een veilige woonomgeving in relatie tot wonen met zorg is afgesproken dat Woonstad 1200 woningen omzet tot gasloos koken in Prins Alexander. In 2018 gaat het om 331 woningen (PA 2018, blz.18, 2019, blz 14). Ook worden brandmelders in de woningen geplaatst, en wordt met de brandweer voorlichting gegeven over brandveiligheid en preventie (PA 2018, blz.16).</p>	<p>samenwerking met welzijnsorganisaties om de activiteiten te bevorderen (Monitor PA 2021, blz.25; JV 2021, blz. 17; 35). Eerder in 2019 heeft Woonstad in Overschie een comfortwoning geopend, waarin ouderen zelf kunnen komen kijken wat er allemaal mogelijk is om het leven thuis gemakkelijker en comfortabeler te maken (JV 2019, blz.11).</p> <p>Het programma gasloos koken heeft in 2018 vertraging opgeleverd, en is uiteindelijk in de periode 2019 tot en met 2021 uitgevoerd. De brandmelders zijn in overeenstemming met de opgave geplaatst, in samenwerking met de brandweer (toelichting Woonstad).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe voor het voldoen aan de opgave en de aanvullende inzet om tot de thuisplusflat-concepten te komen, waarbij de samenwerking is opgezocht met zorg- en welzijnspartijen, en de aanpak van de gebouwen integraal (fysiek en sociaal) is opgepakt.</i></p>	
<p><b>Zorgvastgoed</b></p> <p>In de prestatieafspraken is opgenomen dat Woonstad haar zorgvastgoed blijft inzetten (PA 2020/21, blz.18).</p>	<p>De inzet is in 2020 en 2021 conform de afspraken uitgevoerd (Monitor PA 2021, blz.14).</p> <p>Aantal verhuurde woningen aan zorgcliënten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: 45 woningen (JV 2018, blz.14)</li> <li>• 2019: 216 woningen (JV 2019, blz.18)</li> <li>• 2020: 218 woningen (JV 2021, blz. 14)</li> <li>• 2021: 216 woningen (JV 2021, blz. 14)</li> </ul> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgave.</i></p>	7
<b>Stadswonen</b>		
<p><b>Functiebeperking en toegankelijkheid</b></p> <p>Op dit thema zijn er in de prestatieafspraken geen specifieke afspraken gemaakt voor Stadswonen.</p> <p>In het Akkoord Studentenhuisvesting is wel afgesproken dat studentenhuisvesters zoveel mogelijk maatwerk toepassen bij de toewijzing van studentenwoningen aan studenten met een functiebeperking (Akkoord Studentenhuisvesting, p.6).</p> <p>Tevens is afgesproken dat de studentencorporaties bij nieuwbouw en transformaties aandacht hebben voor de</p>	<p>Stadswonen past maatwerk toe bij het toewijzen van studentenwoningen aan studenten met een functiebeperking. In de afgelopen jaren ging dit om twee casussen waarbij Stadswonen actief opzoek is gegaan naar een passende woning en oplossing, en deze ook heeft aangeboden aan de betreffende studenten (toelichting Woonstad).</p> <p>Naast deze twee casussen zijn er ook andere verzoeken geweest met 'lichtere' functiebeperkingen. Afhankelijk van de situatie en of de student huurder van Stadswonen was of niet, is gekeken of er maatwerk voor de student verricht kon worden (toelichting Woonstad).</p>	6

Opgaven	Prestaties	Cijfer
realisatie van woningen die bewoonbaar zijn voor mensen met een rolstoel of rollator (Mivawoningen) (Akkoord Studentenhuisvesting, p.6).	<p>Stadswonen heeft geen rolstoeltoegankelijke woningen opgeleverd in de visitatieperiode. Dit was in de eerdere planvormingsfase (veelal voor de visitatieperiode) nog niet meegenomen. Op dit moment heeft Stadswonen bij de nieuwbouwprojecten wel aandacht voor rolstoeltoegankelijkheid van woningen. De komende periode is er nog wel aandacht nodig om ook daadwerkelijk Miva-woningen in de planvorming vast te leggen (toelichting Woonstad).</p> <p><i>De visitatiecommissie is van mening dat wordt voldaan aan het ijkpunt, omdat er invulling wordt gegeven aan de opgaven, al zijn de resultaten (nog) beperkt. Dit is ook de reden dat er geen pluspunten worden toegekend.</i></p>	
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Woonstad en Stadswonen ten aanzien van de huisvesting van bijzondere doelgroepen als goed. Woonstad heeft volledig voldaan aan de gemaakte afspraken ten aanzien van langer zelfstandig thuiswonen en de huisvesting van kwetsbare doelgroepen. Aanvullend heeft Woonstad extra inspanningen geleverd in de realisatie van nieuwe woonconcepten voor beide doelgroepen, zoals onder meer de thuisplusflats, inclusieve buurt locatie Welschen 2, en doorstroomlocaties. Stadswonen heeft nog aandacht nodig voor de toegankelijkheid voor studenten met een beperking.</p>		
<p><b>Gemiddelde beoordeling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Woonstad (90%)</li> <li>• Stadswonen (10%)</li> </ul>		<p><b>7,5</b></p> <p>7,7</p> <p>6,0</p>

## Thema 5: leefbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><b>Woonstad</b></p>		
<p><b>Woonfraude en -overlast</b></p> <p>In het kader van leefbaarheid zal Woonstad Rotterdam actief woonfraude en woonoverlast met partners bestrijden en proberen te voorkomen (PA 2019, blz.15; 2020/21, blz.19).</p> <p>In de prestatieafspraken is in dit kader tevens opgenomen dat Woonstad zal starten met vroegsignalering, zodat signalen sneller naar boven komen (PA 2020/21, blz.17).</p>	<p><b>Woonfraude en -overlast</b></p> <p>Woonstad legt de nadruk op het voorkomen van woonfraude. In dit kader zijn afspraken gemaakt met de gemeente over de screening van nieuwe huurders op kwetsbare plekken in de stad. Ook reageert Woonstad actief bij het signaleren van Woonfraude (JV 2020, blz.27; 2021, blz.33).</p> <p>Ten aanzien van overlast zet Woonstad in op het voorkomen en aanpakken van structurele overlast. In dit kader wordt samengewerkt met maatschappelijke partners, en wordt steeds meer ingezet op vroegtijdig signaleren (zie ook vroegsignalering). Daarnaast wordt met wijkbeheer gestuurd op schoon heel en veilig. Ook zijn Skaeve Huse gebouwd, met verplichte begeleiding en zorg voor de huurders (JV 2020, blz.27; 2021, blz.33).</p> <p>Woonstad constateerde dat tijdige signalering, toeleiding naar zorg- en welzijnsinstanties, kwalitatief goede zorg en ondersteuning voor de groeiende doelgroep kwetsbare bewoners in sommige wijken</p>	<p>7</p>

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>belangrijk is. Vandaaruit investeert Woonstad in de samenwerking met instanties en organisaties om samen tot één visie te komen op inclusieve wijken, ieders rol daarin en het vergroten van zelfredzaamheid van de groep kwetsbaren in de samenleving. Maar ook investeringen in de openbare ruimte en de kwaliteit van de gebouwde omgeving gelden als basisvoorwaarden voor veerkrachtige wijken (JV 2018, blz.33; 2021, blz.32).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgave.</i></p>	
<p><b>Verantwoordelijkheid bewoners</b></p> <p>In 2019 en 2020/21 zet Woonstad Rotterdam zich verder in door het stimuleren van bewoners om verantwoordelijkheid te nemen voor hun leefomgeving. Ook zet Woonstad in op de inzet van buurtmeesters, huismeesters, wijkagenten en andere functionarissen op het gebied van leedbaarheid (PA 2019, blz.15; 2020/21, blz.20)</p>	<p><b>Verantwoordelijkheid bewoners</b></p> <p>Woonstad heeft in de visitatieperiode ingezet op het versterken en aanjagen van bewonersinitiatieven. Op de website heeft Woonstad het bijvoorbeeld makkelijker gemaakt om initiatieven in te dienen. Ook zijn bijeenkomsten gehouden om bewoners te vragen naar initiatieven en wensen, bijvoorbeeld in Beverwaard en Kralingen-West (JV 2021, blz.33).</p> <p>Ook is in specifieke gebieden en projecten ingezet op bewonersinitiatieven. Mooi, mooier Middelland (MMM) is hier een voorbeeld van. Woonstad werkte in MMM samen met bewoners, ondernemers en de gemeente aan het verbeteren van de wijk, onder meer met regentonnen en herhuisvesting (JV 2019, blz.34; 2020, blz.25). Deze inzet leidde in 2021 tot 37 aanvragen, waarvan 16 toegekend en 14 verdere begeleiding nodig hadden. In Kralingen leverde dit aanvragen voor (bijdragen aan) een muurschildering een fietsenstalling en zonnepanelen op. De aanvragen zijn nog niet in 2021 uitgevoerd. Daarnaast zijn aanvragen voor binnenterrein, bankjes plantjes en bakken en Kunstwerk "Sash" aan de Voorschotenlaan wel uitgevoerd. De eerste opbrengst in de Beverwaard wordt pas in 2022 zichtbaar. Voorbeelden in Middelland, Oude en Nieuwe Westen zijn 1.000 Regentonnen voor Middelland, Mariadek - bijdrage ontwerpkosten plantjes Buurt Bestuurt Essenburg, Muurschildering Feis en Muurschildering Rini.</p> <p>Begin 2021 is Wijkbeheer de pilot zelfbeheer schoonmaak gestart. In 3 complexen wordt onderzocht of en op welke manier de schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimten in complexen door de klant kan worden gedaan, of de klant meer inspraak kan worden gegeven.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In een complex wordt de diepere reden onderzocht waarom bewoners niet zelf schoonmaken.</li> </ul>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In een complex waar bewoners niet tevreden zijn over de schoonmaak wordt i.s.m. klanten (klant bepaalt) het beheermodel vormgegeven</li> <li>• In een derde complex wordt onderzocht op welke manier in een complex waar geen schoonmaak is de schoonmaak kan worden opgestart</li> </ul> <p>Als onderdeel van het project is Woonstad Rotterdam op bezoek geweest bij Bo-ex Utrecht. Het bezoek leert de woningcorporatie dat aansluiten bij intrinsieke motivaties van bewoners van belang is en dat 'opgelegd' zelfbeheer een niet erg reëel scenario is.</p> <p>Daar waar de pilot een focus had op schoonmaak zegt het resultaat eigenlijk meer over de wijze waarop Woonstad Rotterdam de participatie heeft vormgegeven. Bij het eerste complex is gekozen voor een zeer persoonlijk benadering. Alle bewoners zijn bezocht en met een kleine attentie verrast. In dit complex heeft het er toe geleid dat bewoners zelf het initiatief hebben genomen om 70% op te halen om schoonmaak via Woonstad te regelen. In het tweede complex zijn alle bewoners met brieven uitgenodigd voor een bijeenkomst. Er is geen enkele bewoner naar deze bijeenkomst gekomen. Bij het derde complex is er voor gekozen om samen met de bewonerscommissie op een zaterdag met een tentje voor de deur te gaan staan. Er zijn veel bewoners gesproken maar het heeft eigenlijk niet tot een vervolg geleid. Woonstad Rotterdam zal bij moeten nagaan of de vraag aan de medewerkers sociaal beheer wel duidelijk genoeg was. In hoeverre we beter een vaste methodiek hadden moeten toepassen? Is niet te veel vrijheid gegeven? Vandaaruit wordt bekeken hoe en of een vervolg wordt geven aan de pilot (toelichting Woonstad Rotterdam).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, voor de nadrukkelijke inspanning die Woonstad heeft geleverd ten aanzien van de verantwoordelijkheid van bewoners, ook aanvullend op de afspraken.</i></p>	
<p><b>Sociale binding</b></p> <p>In de prestatieafspraken is opgenomen dat Woonstad zich inzet om de sociale binding tussen bewoners in de Prinsessenflats te stimuleren (PA 2020/21, blz.17).</p>	<p><b>Sociale binding</b></p> <p>Woonstad Rotterdam heeft voorafgaand aan de verbouwing van de Prinsessenflats hebben een bewonersonderzoek gedaan. Een van de uitkomsten was dat bewoners elkaar niet altijd kenden en behoefte hadden aan contact. Destijds (in 2019) is de verbindingskamer ingeschakeld om sociale binding tussen de bewoners te stimuleren. (de samenwerking met deze partij liep niet heel lekker). In de tussentijd is Woonstad Rotterdam meer gaan samenwerken met</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>In het kader van leefbaarheid zal Woonstad Rotterdam bedrijfstvastgoed inzetten voor maatschappelijke initiatieven van bewoners en andere partijen om participatie te bevorderen en te faciliteren (PA 2018, blz.20).</p>	<p>zorg en welzijn en is de Prinsessenflats een thuisplusflat. In een thuisplusflat kunnen bewoners zorg en ondersteuning krijgen op het moment dat dit nodig is en dicht bij huis vragen stellen aan een vertrouwd contactpersoon. Eenzaamheid en behoefte aan zorg worden sneller gezien. Tijdens de verbouwing is een ontmoetingsruimte gerealiseerd in de plint van de Madernaflat. Het thuisplusflat team organiseert ook verschillende activiteiten voor bewoners rondom ontmoeten, bewegen en gezondheid.</p> <p>Sinds 2018 is het beleid dat 1 procent van de jaaromzet van de BOG portefeuille geïnvesteerd kan worden in maatschappelijke initiatieven. Denk hierbij aan het verlenen van maatschappelijke huurkorting. Voorbeeld hiervan is Hillesluis Stichting Huis op Zuid met hierin een actieve Taekwondo school welke naast een sportieve ook een maatschappelijke, verbindende, functie vervuld. De school zit in de haarvaten van de wijk en neemt naast de taekwondolessen door al deze extra's een welzijnsfunctie over die de gemeente laat liggen (toelichting Woonstad Rotterdam).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe voor de nadrukkelijke inzet die Woonstad heeft gepleegd om de sociale binding in verschillende wijken te versterken, en hierin ook de samenwerking op te zoeken met andere partijen en fysieke maatregelen.</i></p>	
<p><b>Next Generation Woonwijken</b>  In het kader van Next Generation Woonwijken, zal Woonstad de inzet continueren met twee pilots in Oud Charlois en Lage Land/Prins Alexander (PA 2018, blz.10; 2020/21 blz.7)</p>	<p><b>Next Generation Woonwijken</b>  Samen met de gemeente en andere partijen wordt in dit kader gewerkt aan NGW, aan nieuwe manieren van wijkgericht samenwerken. Verschillende transities worden hiervoor toegepast, zoals energietransitie, klimaatadaptatie en langer thuis (JV 2019, blz.35; 2020, blz.26  2021, blz.32).</p> <p>In 2021 heeft Woonstad het boekje 'Wijk van de Toekomst' gepubliceerd, waarin wordt uitgewerkt hoe Prinsenland, Het Lage Land toekomstbestendig wordt. Hierin kom de ambities van Woonstad ten aanzien van de inclusieve wijken, samenwerking met partners, het versterken van kwetsbare groepen en de aanpak van maatschappelijke uitdagingen als klimaatadaptatie en energietransitie bij elkaar. In het boekje zijn de geleerde lessen voor NGW opgenomen (JV 2021, blz.32).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe voor de inzet van Woonstad rondom de NGW. Met name vanwege de brede inspanning die in dit kader is</i></p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<i>gepleegd, de resultaten die behaald zijn, en de samenwerking die in dit kader wordt opgezocht.</i>		
<b>Stadswonen</b>		
<p><b>Betrokken bewoners t.b.v. leefbaarheid en levendigheid</b></p> <p>In het kader van bewonersbetrokkenheid zal Stadswonen Rotterdam de ondersteuning van de actieve beheerstructuur voortzetten met financiële middelen en begeleiding (PA 2018, blz.25; 2019, blz.19; 2020/21, blz.25).</p> <p>In de afspraken is tevens opgenomen dat middels de inzet op zelfbeheer en bewonersvertegenwoordiging door Stadswonen een bijdrage wordt geleverd aan de levendigheid en leefbaarheid in Rotterdam (PA 2020/21, blz.25).</p>	<p>Om wooncomplexen met een fijn leef- en studieklimaat te realiseren, kent Stadswonen een vergaande vorm van samenwerking met haar huurders in een unieke beheerstructuur. De 34 wooncommissies vloeien voort uit zelfstandige verenigingen die zijn geregistreerd bij de Kamer van Koophandel (toelichting Woonstad).</p> <p>Een wooncommissie is binnen een wooncomplex met meer dan 29 woningen actief namens de bewoners en heeft de volgende taken (toelichting Woonstad):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociaal beheer: bewaken leef- en studieklimaat;</li> <li>• Technisch beheer: behandelen/afhandelen;</li> <li>• Klachtenonderhoud;</li> <li>• Financieel beheer: beheren van fondsen en vaststellen servicekosten, samen met Stadswonen;</li> <li>• Verhuur: inzet om nieuwe huurders voor te (laten) dragen</li> </ul> <p>Een wooncommissie wordt geleid door het dagelijks bestuur, dat bestaat uit een penningmeester, een beheerder en soms ook een assistent-beheerder. De beheerders vormen de schakel tussen de bewoners en Stadswonen en vervullen een signaleringsrol. Daarom overlegt Stadswonen regelmatig met de beheerders van de diverse wooncomplexen (toelichting Woonstad).</p> <p>Wanneer woongebouwen buiten de beheerstructuur vallen, is er eveneens een bewonersvertegenwoordiging: de bewonerscommissie. Stadswonen ondersteunt deze commissies met een periodieke financiële bijdrage, het geven van informatie en door te helpen bij de communicatie. In totaal zijn er vier bewonerscommissies (toelichting Woonstad).</p> <p>In de kleine panden die vooral bewoond worden door leden van een dispuut heeft Stadswonen een aanspreekpunt in de vorm een nestor (toelichting Woonstad).</p> <p>De constructie maakt dat het voor een belangrijk deel hierom is dat binnen het bedrijfs onderdeel (naast verhuur) 'sociaal beheer' eigenstandig is georganiseerd en opereert.</p> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe voor het volledig voldoen aan de opgave en de unieke en ambitieuze aard van de beheerstructuur en de</i></p>	8



Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<i>uitwerking hiervan, voornamelijk de samenwerking met huurders hierin is in de ogen van de visitatiecommissie vergaand en uniek.</i>	
<b>Beoordeling visitatiecommissie</b> De visitatiecommissie beoordeelt de inzet van Woonstad en Stadswonen ten aanzien van de leefbaarheid als goed. Woonstad heeft goed ingezet op de verantwoordelijkheid en betrokkenheid van huurders, de sociale binding in wijken en het wijkgericht werken met samenwerkingspartners. Verder is in overeenstemming met de afspraken invulling gegeven aan de inzet van het leefbaarheidsbudget, de aanpak van woonfraude en -overlast, en de aanpak vroegsignalering.		
<b>Gemiddelde beoordeling</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Woonstad (90%)</li> <li>• Stadswonen (10%)</li> </ul>		<b>7,8</b> 7,8 8,0

## Bijlage 8: Terugkoppeling vanuit belanghebbenden

### Goede punten

De belanghebbenden geven het volgende mee:

#### *Klantenraad en Stichting Huurdersbelang Stadswonen*

- Woonstad Rotterdam heeft een voortrekkersrol voor wat betreft de duurzaamheid van de woningvoorraad;
- De relatie tussen het bestuur van Woonstad Rotterdam en de Klantenraad is open en transparant en is na de bestuurswissel sterk verbeterd.
- De SHS spreekt van een goede relatie, maar geeft aan dat de relatie door de vele personeelsswisselingen binnen Stadswonen lastig stabiel te houden is.

#### *Gemeente Rotterdam*

- Woonstad Rotterdam is echte een Rotterdamse woningcorporatie op Rotterdams grondgebied met grote deskundigheid en uitvoeringskracht;
- Woonstad Rotterdam voert een solide financieel beleid, waardoor men goed door de financiële crisis is gekomen;
- Woonstad Rotterdam neemt mensen goed bij in renovatiebesluiten, gezien het ontbreken van klachten van bewoners over de renovatie bij de gemeente;
- Woonstad Rotterdam is koploper op het gebied van de duurzaamheid van de woningvoorraad en het huisvesten van bijzondere doelgroepen.

#### *Overige belanghebbenden*

- Stadswonen denkt altijd constructief mee en zoekt naar mogelijkheden. Daarbij wordt, binnen de kaders, het welzijn van de mens voorop gezet. Student hebben zodoende de rust gevonden om te studeren;
- Woonstad heeft veel aandacht voor de kwaliteit van nieuwbouw. Daarin zijn ze onderscheidend ten opzichte van andere woningcorporaties. Houd deze kwaliteit vast, ook in relatie tot duurzaamheid;
- Woonstad heeft in de stad als betrouwbare organisatie een goede naam die door de jaren heen goed aan de stad bouwt;
- De samenwerking met Woonstad Rotterdam verloopt goed en is verder ontwikkeld dan de samenwerking met andere corporaties, met name voor wat betreft betrokkenheid en partnerschap;
- Woonstad Rotterdam geeft het gevoel dat de belanghebbenden als serieuze partner wordt gezien, hetgeen prettig is;
- De medewerkers van Woonstad Rotterdam passen bij de woningcorporatie, waardoor sprake is van continuïteit in de samenwerking op verschillende niveaus en binnen verschillende projecten;
- Woonstad Rotterdam heeft ontwikkeling doorgemaakt naar meer openheid naar en samenwerking met medewerkers, huurders en belanghebbenden;
- Woonstad Rotterdam heeft als grootste woningcorporatie een grote betekenis voor de stad Rotterdam. De woningcorporatie heeft goede volkshuisvestelijke prestaties geleverd. Woonstad Rotterdam heeft na de fusie, vanuit een gezonde (financiële) basis, een nadrukkelijke bijdrage geleverd aan de opgaven in de stad;
- De belanghebbende heeft vertrouwen in de ontwikkeling in de houding die Woonstad Rotterdam in gang heeft gezet, waardoor gezamenlijke afspraken beter worden begrepen en daadwerkelijk worden omgezet in acties. Men heeft goede hoop voor de toekomst.
- De beweging die Woonstad Rotterdam heeft ingezet, waarbij ze zich meer naar buiten keren en samenwerking opzoeken verdient lof en ondersteuning. Men hoopt dat de ingeslagen weg de

komende periode verder wordt ingevuld. Een open houding en verbinding zijn de enige weg om aan Rotterdam te kunnen werken;

- Woonstad Rotterdam werkt objectief en integer, vanuit de intrinsieke motivatie om het voor de huurders goed te doen;
- Woonstad Rotterdam heeft een positieve ontwikkeling doorgewerkt; er waait bestuurlijk een nieuwe frisse wind die ontvankelijk is voor samenwerking;
- Woonstad Rotterdam heeft geen uithuiszettingen meer;
- Woonstad Rotterdam heeft een meer activistische houding richting de lokale politiek ontwikkeld. Een voorbeeld is de ondersteuning van het Rotterdamse woonprotest. De positieve ontwikkeling vraagt er om dat Woonstad Rotterdam zich ontvankelijk blijft opstellen, de opgaven blijft erkennen en doorzettingsvermogen toont.
- Woonstad Rotterdam heeft prachtige prestaties geleverd voor wat betreft het vastgoed van de wijken, waarmee de stad echt wordt geholpen. Woonstad Rotterdam mag trots zijn op de prijzen die de woningcorporatie hiervoor heeft gekregen;
- Woonstad Rotterdam is een betrouwbare opdrachtgever.

### Leer- en verbeterpunten

De belanghebbenden geven het volgende mee:

#### *Klantenraad en Stichting Huurdersbelang Stadswonen*

- Woonstad Rotterdam zou meer moeten leren omgaan/aansluiten met/op de leefwereld van de huurders: Ga naast elkaar staan in plaats van tegenover elkaar en 'luisteren is meer dan horen';
- Woonstad Rotterdam zou meer moeten prioriteren: Maak projecten af of start minder projecten;
- Woonstad Rotterdam zou nog meer lef mogen tonen, bijvoorbeeld voor wat betreft duurzaamheidsexperimenten.
- Woonstad zegt dat de klant centraal staat, maar dit wordt niet altijd zo ervaren. Vooral het strak handhaven van de campuscontracten voelt niet prettig in deze krappe woningmarkt. Studenten voelen zich hierdoor niet echt gezien.

#### *Gemeente Rotterdam*

- Woonstad Rotterdam kan en moet als echte Rotterdamse corporatie veel meer het verhaal vertellen over Rotterdam. Neem daar andere partijen in mee en val niet terug op regionale afspraken over woonruimteverdeling of Aedes-richtlijnen. De opgaven in Rotterdam vragen om een specifieke Rotterdamse aanpak. Er is overigens wel een duidelijke verandering zichtbaar waardoor Woonstad het verhaal recentelijk beter uitdraagt.
- Woonstad Rotterdam zou een bredere betrokkenheid van de gemeente bij beleids- en strategievorming moeten organiseren. De gemeente wil meer betrokken worden bij beleidsontwikkeling van de woningcorporatie en vraagt andersom om minder zonder overleg met de gemeente het gesprek met de gemeenteraad aan te gaan. Hierdoor kan er een evenwichtigere samenwerking ontstaan;
- Woonstad Rotterdam en de gemeente zouden in moeten zetten op een verdieping van de samenwerking, bijvoorbeeld door middel van een projectbezoek, een projectbezoek, een opening, een debat of andere vormen;
- Woonstad Rotterdam zou een actievere en bredere rol in wijken en buurten en met betrekking tot het verduurzamen van gespikkeld bezit moeten aannemen. Bovendien zou Woonstad Rotterdam meer de grenzen op moeten zoeken voor wat betreft de voorfinanciering van het warmtenet;
- Woonstad Rotterdam zou nog meer een voorbeeld voor de andere woningcorporaties kunnen zijn. Met name de gehanteerde aanpak en de bereikte resultaten bij de ontwikkeling van het Havenziekenhuis en de Common Green in Nesselande zijn goede voorbeelden om te delen;

- Woonstad Rotterdam zou de aandacht meer moeten verleggen naar het niveau van gebied of wijk, waarbij toegewerkt zou moeten worden naar een optimale mix van woningen en de markt betrokken dient te worden;
- Woonstad Rotterdam zou de kaders van de gemeente meer moeten respecteren.

#### *Overige belanghebbenden*

- Woonstad zou meer naar buiten kunnen treden en zichtbaar kunnen zijn, onder andere naar de wereld van vastgoedontwikkeling en nieuwbouw. Woonstad zou hierin slimme verbindingen en allianties moeten zoeken om verder te kunnen komen met de urgente en complexe opgave;
- Woonstad Rotterdam, de gemeente Rotterdam en Pameijer zouden in gesprek moeten gaan over de gemeenschappelijke behoeften en een gezamenlijke visie op de opgaven. Momenteel liggen de werelden van de drie organisaties te ver uit elkaar;
- De belanghebbende hoopt dat Woonstad Rotterdam een grotere rol zal pakken in het bevorderen van doorstroming van middeninkomens en het behouden van de doelgroep voor de stad. Woonstad Rotterdam heeft de slagkracht en de middelen om de bijdrage te leveren;
- Woonstad Rotterdam zou moeten toegroeien naar meer lokale verankering in de wijken. Deze beweging is ingezet, maar moet nog wel verder ingevuld worden;
- Woonstad Rotterdam zou samenwerking met huurders structureel moeten omarmen en onderdeel van de cultuur en ondernemingsstrategie laten worden. Een verankering van het bewonersgeluid in het beleid, met name in het kader van leefbaarheid en 'Wijken in balans';
- Woonstad Rotterdam zou het grondrecht op huisvesting moeten omarmen en vanuit dat uitgangspunt een structurele oplossing moeten bieden voor dak- en thuislozen in Rotterdam. Woonstad Rotterdam kan hier een voortrekkersrol innemen;
- Woonstad Rotterdam zou nog meer activistisch kunnen worden richting de gemeente;
- Woonstad Rotterdam zou de oprichting van een bewonerscommissies actief moeten stimuleren.
- Woonstad Rotterdam zou meer moeten sturen op differentiatie van haar woningvoorraad en inzicht moeten geven in het liberaliseren en verkopen van woningen;
- Woonstad Rotterdam zou het beleid over leegstandsbeheer kunnen aanscherpen;
- Woonstad Rotterdam zou meer inzicht kunnen geven in kortlopende huurcontracten en de gevolgen daarvan. Het is bijvoorbeeld niet duidelijk wat er met de studenten gebeurt met aflopende contracten van studentenhuisvesting;
- Woonstad Rotterdam zou binnen haar organisatie een bredere groep van boegbeelden moeten organiseren, die voor iedereen in de stad zichtbaar zijn. Bijvoorbeeld voor het sociaal domein of in de wijk. Woonstad Rotterdam heeft momenteel een selecte groep boegbeelden, voornamelijk op bestuurlijk en directieniveau, hetgeen een risico is voor de organisatie. Op verschillende momenten is het passend of goed om een expert of beleidsmedewerker deel te laten nemen aan overleggen, daar waar Woonstad Rotterdam vaak vanuit het bestuur of vanuit directieniveau vertegenwoordigd is;
- Woonstad Rotterdam zou meer programmatisch en integraal moeten gaan werken in een strategische samenwerking met partners. Als strategische partners tijdiger worden betrokken, kan efficiënter en flexibeler worden gewerkt. Een integrale samenwerking zorgt er ook voor dat SROI eenvoudiger opgepakt kan worden en dat de relatie met partners kan worden versterkt.

#### **Boodschap of advies**

De belanghebbenden geven het volgende mee:

#### *Klantenraad en Stichting Huurdersbelang Stadswonen*

- Breng de idealen in de praktijk, want er is sprake van een verschil tussen de bestuurlijke boodschappen en de uitvoering in de praktijk;
- Omarm bewonersinitiatieven maar kaap ze niet: Zet in op co-creatie.

### *Gemeente Rotterdam*

- Vergroot en versnel de kracht in de uitvoering en laat de interne capaciteit daarbij aansluiten. Woonstad Rotterdam heeft te veel projecten voor onvoldoende medewerkers;
- Als Woonstad Rotterdam wil kan ze echt een sleutelfunctie vervullen. Ze hebben namelijk een goede financiële positie, een nieuw bestuur en goede uitgangspunten op het volkshuisvestelijke en maatschappelijke vlak. Ze hebben hierdoor de mogelijkheden anderen op sleeptouw te nemen bij het oppakken van de Rotterdamse opgaven;
- Wees niet te hoogdravend, blijf met de beide benen op de grond staan;
- Draag beter uit wat voor 'mooie' projecten je uitvoert en wat je belang voor de stad is.

### *Overige belanghebbenden*

- Zet in op het realiseren van studentenhuisvesting, met name voor MBO-studenten. De opgave voor het huisvesten van studenten vraagt eigenlijk een regionale denktank, die zoekt naar out-of-the-box oplossingen en samenwerking stimuleert. Bovendien is een gezamenlijke visie van organisaties noodzakelijk. In Nederland zijn reeds sprekende voorbeelden waarin studenten bijvoorbeeld aan senioren huurders gekoppeld worden;
- Eén belanghebbende vraagt zich af in hoeverre Woonstad zich een stad kan voorstellen zonder de begeleiding van een zorg- en welzijnsorganisatie: In hoeverre is Woonstad Rotterdam actief bezig om organisaties aan zich te binden en de organisaties te helpen, om van daaruit gezamenlijk de meerwaarde te vergroten?
- Zet de ontwikkeling en de prestaties door, maar probeer focus te behouden. Woonstad Rotterdam heeft steeds meer aandacht voor de sociale opgaven in de stad, terwijl de opgaven omvangrijk zijn. Om deze reden is het belangrijk om voor wat betreft de sociale opgaven met name samenwerking te zoeken en door te verwijzen. De ambities zijn goed, maar in hoeverre kan Woonstad Rotterdam de ambities duurzaam waarmaken? En in hoeverre is de organisatie voldoende geëquipeerd?
- De belanghebbenden hoopt dat men in Rotterdam maar in ieder geval op Rotterdam Zuid weer naast elkaar gaat staan ten behoeve van de gezamenlijke opgave. Op deze wijze ontstaat er naar de huurders één verhaal, hetgeen belangrijk is voor het vertrouwen in de stad;
- Zet in op differentiatie in de stad, hetgeen gaat helpen om de stad te verbeteren;
- De belanghebbende hoopt dat de ontwikkeling in de samenwerking doorgezet kan worden, naar echt gezamenlijk zoeken naar de gedeelde opgave en de ruimte om elkaar verder te kunnen brengen. Op deze manier kan men echt meerwaarde toevoegen aan de stad. De ontwikkelingen op Rotterdam Zuid en de gesprekken met de gemeente over de woonvisie zijn hier goede voorbeelden van.

## Over Ecorys

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

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO<sub>2</sub>-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO<sub>2</sub>-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

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

ECORYS Nederland B.V.  
Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)  
K.v.K. nr. 24316726

**W [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)**



Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam  
Nederland

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)

**W** [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)

***Sound analysis, inspiring ideas***