

Woonvisie presteert maatschappelijk ruim voldoende tot goed

Onderzoeksrapportage van de maatschappelijke visitatie
van Woonvisie

drs. W. van Olst
drs. M. Nieland
E. Mujkanovic – Stocevic MSc
L. Klaassen MSc

November 2015

Inhoud

Recensie	4
Integrale scorekaart	8
Grafisch overzicht uitkomsten visitatie	10
Samenvatting: Woonvisie presteert maatschappelijk 'ruim voldoende tot goed'	12
Oordeel over maatschappelijk presteren van Woonvisie varieert van 'ruim voldoende tot goed'	12
Inleiding	16
Vier perspectieven voor een objectief, onafhankelijk en deskundig oordeel	17
Aanpak	17
Opbouw van het rapport	18
1 Missie, visie en strategie van Woonvisie	19
<i>Woonvisie</i>	19
<i>Visie en Missie</i>	19
<i>Speerpunten</i>	19
<i>Directie en toezicht</i>	20
2 Woonvisie presteert ruim voldoende naar opgaven en ambities	21
Beschrijving van de opgaven	21
Eindoordeel presteren naar opgaven en ambities is 'ruim voldoende'	23
Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'ruim voldoende'	24
Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'goed'	27
Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'ruim voldoende'	28
(Des-)investeren in vastgoed scoort 'voldoende'	29
Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'ruim voldoende'	31
De ambities van Woonvisie sluiten goed aan op de opgaven	34
3 Woonvisie presteert volgens haar belanghebbenden maatschappelijk goed	36
Aanpak oordeel belanghebbenden	36
Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden is 'goed'	37
Prestaties volgens belanghebbenden scoren 'goed'	37
Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'goed'	38
Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'goed'	40
Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'goed'	41
(Des-)investeren in vastgoed scoort 'goed'	41
Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'ruim voldoende'	43
Relatie en communicatie scoort 'goed'	44
Invloed op beleid scoort 'ruim voldoende'	44
Beoordeling samenwerking	48
4 Presteren naar vermogen scoort 'ruim voldoende'	50
Eindoordeel Presteren naar vermogen en continuïteit is 'ruim voldoende'	50

Financiële continuïteit scoort 'ruim voldoende'	50
Doelmatigheid scoort 'voldoende'	52
Vermogensinzet scoort 'ruim voldoende'	54
5 Governance scoort 'ruim voldoende'	56
Eindoordeel Governance is 'ruim voldoende'	57
Besturing scoort 'ruim voldoende'	57
Intern toezicht scoort 'ruim voldoende'	60
Externe legitimering en verantwoording scoort 'ruim voldoende'	65
A: Onafhankelijkheidsverklaringen EY	68
B: Onafhankelijkheidsverklaringen visitatoren	69
C: CV's visitatoren	71
D: Overzicht gebruikte brondocumenten	75
E: Overzicht interne gesprekken	77
F: Overzicht externe gesprekken	78
G: Toetsing Opgaven.....	79
H: Toetsing Ambities	84
I: Position paper woningcorporatie Woonvisie	86
J: Uitkomsten aanvullende vragen aan belanghebbenden over samenwerking	89
Uitdragen missie en visie scoort 'ruim voldoende'	90
Transparantie beleidskeuzes scoort 'goed'	91
Maken van prestatieafspraken scoort 'goed'	92
Bereidheid tot het voeren van projectoverleg scoort 'voldoende'	92

Recensie

Woonvisie is voor de derde keer gevisiteerd volgens het SVWN-stelsel. De voorgaande visitatie besloeg de jaren 2007 tot en met 2010. Ditmaal is Woonvisie gevisiteerd over de jaren 2011 tot en met 2014.

Terugblik vorige visitatieperiode

In de position paper schetst de bestuurder het beeld van een traditionele en een degelijke corporatie die geen impulsieve beslissingen neemt en er een gedegen financieel beleid op nahoudt. Woonvisie handelt vanuit het besef dat zij werkt voor klanten met een bescheiden inkomen. Daarnaast handelt zij vanuit het besef dat zij graag voor deze groep mensen woningen wil verhuren die in een fijne buurt staan. Woonvisie is actief in vastgoedontwikkeling, investeert in leefbaarheid en in duurzaamheid. Ook vindt Woonvisie de lokale verbondenheid in haar handelen van groot belang.

De visitatiecommissie herkent dit en ziet een gedegen corporatie die graag verder vooruit wil komen en haar maatschappelijke prestaties nog beter wil realiseren. In de visitatie komt nadrukkelijk naar voren dat zij door externe ontwikkelingen genoodzaakt is geweest haar strategische visie te wijzigen. Het herzien van de strategische visie heeft te maken met de gewijzigde wetgeving inzake de staatssteun en de groeiende ambitie van Woonvisie om meer te betekenen voor de sociale woningbouw in de regio. Ondanks deze wijziging wil Woonvisie ervoor zorgen dat zij koerst op het nog scherper aanbieden van passende woningen voor lage inkomens.

Eén van de adviezen van de vorige visitatiecommissie was dat meer betrokkenheid van de Raad van Commissarissen (RvC) en de stakeholders gewenst was. De visitatiecommissie is van mening dat Woonvisie dit advies goed heeft opgevolgd. Woonvisie heeft bijvoorbeeld in de afgelopen jaren de bezetting van de RvC vernieuwd. Dit is een natuurlijk moment geweest voor het bestuur en de RvC om een gezamenlijk gedragen visie te ontwikkelen. De betrokkenheid van de RvC is hierdoor ook toegenomen. Ook de samenstelling van de RvC is evenwichtiger dan voorheen. Er is sprake van een goede relatie tussen de directeur bestuurder en de Governancecode wordt onderschreven.

De visie van Woonvisie komt nu ook meer tot stand na overleg met de stakeholders van Woonvisie. Woonvisie heeft laten zien dat zij in de volle breedte samenwerking met de belanghebbenden in Ridderkerk en Albrandswaard aangaat. Ten opzichte van de vorige visitatieperiode heeft Woonvisie zich goed op de kaart gezet door onder andere meer zichtbaar te zijn in de regio. Binnen het regionale netwerk bestaat grote waardering voor de directeur-bestuurder van Woonvisie. Woonvisie wordt ervaren als een partij die nog meer de samenwerking met andere partijen wil aangaan. Ook op dit punt is daarom het advies opgevolgd.

Woonvisie heeft haar organisatie ook geprofessionaliseerd. Onderdeel van die gewenste professionalisering is het versterken van de strategische kracht van het managementteam. Dit heeft de corporatie gedaan door vakkennis op het MT niveau te positioneren en met de managers nieuwe

ontwikkelafspraken te maken. Ook is de rol van de controller aangescherpt. Deze maakt niet meer standaard deel uit van de MT vergaderingen, maar speelt een belangrijke rol als kritische controller vanuit een meer onafhankelijke positie. De afdeling vastgoed is, versterkt met een projectmanager, met nieuwe ontwikkelingen in de vastgoedportefeuille gestart. Ook door onder andere het werven van een portfoliomanager, het versterken van de beleidskracht bij de afdeling financiën, het versterken van de inzet op de wijkaanpak en de sociale begeleiding bij projectontwikkeling bij de afdeling wonen heeft Woonvisie haar organisatie op een hoger niveau getild.

Tijdens de huidige visitatie heeft Woonvisie goede scores behaald

Sterke punten van de corporatie zijn onder meer haar rol in Ridderkerk en Albrandswaard bij de totstandkoming van het goedkope deel van de sociale woningvoorraad en haar inzet voor de bijzondere doelgroepen en leefbaarheidsprojecten. Deze brede oriëntatie is duidelijk terug te zien in de visitatieperiode. De indruk die de visitatiecommissie heeft is dat Woonvisie naar voren komt als een corporatie die graag pragmatisch te werk gaat. Verder komt Woonvisie naar voren als een fijne corporatie die vanuit een betrekkelijke luxe positie kan opereren, omdat zij een stabiel financieel beleid erop nahoudt.

Voor de bijzondere doelgroepen zet Woonvisie zich goed in. In dit kader is door Woonvisie een nieuw intramuraal zorgcentrum Riederborgh gerealiseerd, ook in het voormalige Groene Kruisgebouw van Ridderkerk heeft Woonvisie acht appartementen voor jonge lichamelijk gehandicapte bewoners gerealiseerd. Zoals in de position paper is opgenomen en ook door de visitatiecommissie wordt onderschreven, sluiten de maatschappelijke prestaties goed aan op haar visie op bijzondere doelgroepen.

De corporatie heeft in de afgelopen jaren in de leefbaarheid en de bewonersparticipatie geïnvesteerd. Vanuit haar visie op prettig wonen en leven heeft zij huismeesters, wijkbeheerders en consultants ingezet. Deze spelen een grote rol bij het oplossen van sociale klachten. Ook de samenwerking met andere partijen zoals gemeente, politie en Sport en Welzijn met als doel problemen in de wijk integraal aan te pakken en op te lossen is een goede zaak. De visitatiecommissie is van mening dat Woonvisie door samenwerking met de stedelijke 'grote' corporaties meer resultaat kan boeken. Woonvisie kan in dit geval bij grote corporaties kijken hoe deze met bepaalde leefbaarheidskwesties omgaan. Op deze wijze kan Woonvisie verder professionaliseren en met de leefbaarheidsvraagstukken efficiënter omgaan.

Woonvisie wil zich de komende jaren blijven profileren in de regio. De visitatiecommissie is van mening dat hierin goede stappen zijn gezet. Uit de gesprekken met de belanghebbenden wordt dit beeld van de visitatiecommissie bevestigd. De belanghebbenden zijn hier zeer tevreden over en willen dat Woonvisie de komende jaren zich hiervoor blijft inzetten.

Woonvisie richt zich met name op klanten met een klein inkomen. Uit de huidige visitatie komt naar voren dat zij dit in de praktijk ook goed waarmaakt. De corporatie heeft zich in de afgelopen jaren



2011 tot en met 2014 voldoende ingezet voor deze doelgroep. Dit heeft zij gedaan door onder andere haar woningvoorraad op peil te houden, en ook door huisuitzettingen te voorkomen.

De visitatiecommissie vindt de wijze waarop Woonvisie met de demografische ontwikkelingen aan de slag is geweest bijzonder. De woningvoorraad van Woonvisie telt te veel goedkope portiekwoningen zonder lift en te weinig geschikte woningen voor senioren, zoals ook in de position paper is opgenomen. Woonvisie heeft in de afgelopen jaren echter veel inspanningen verricht om meer woningen te bouwen of geschikt te maken voor senioren. Wel merkt de visitatiecommissie op dat Woonvisie goed aan de slag is gegaan, maar nog steeds een grote opgave heeft om haar vastgoed te transformeren en op het gewenste niveau te brengen. Daarbij is een goede focus en resultaatgerichtheid van belang.

Wat kan Woonvisie beter doen?

Zoals uit de position paper blijkt, is Woonvisie van mening dat zij de afgelopen jaren heeft laten zien te weten wat de kern van haar opdracht is: zich inzetten voor de sociale doelgroep. De visitatiecommissie onderschrijft dit. Het wordt bovendien ook duidelijk bevestigd door de belanghebbenden. Woonvisie beseft dat zij de samenwerking moet aangaan om de opdracht te realiseren. De visitatiecommissie vindt het dan ook een goede zaak dat Woonvisie de huurdersvertegenwoordiging heeft geholpen zich te organiseren en hun kennis te vergroten. Woonvisie ondersteunt zo de huurdersvertegenwoordiging in de verdere professionalisering, wat ook een logische stap is in het licht van de introductie van de nieuwe woningwet. Wat voor verbetering vatbaar is, is dat zij in de toekomst nog meer het voortouw neemt bij totstandkoming van de prestatieafspraken, met name gaat het hier om de huurdersvertegenwoordiging nog meer en tijdig te informeren over de nieuwe rol van de huurdersvertegenwoordiging.

In de position paper gaat de bestuurder op het onderwerp belanghebbenden in en geeft aan dat dit een belangrijk speerpunt is voor Woonvisie. De visitatiecommissie herkent zich hierin, dit beeld wordt ook bevestigd door de gesprekken met de belanghebbenden van Woonvisie. Wat wel opvalt is dat Woonvisie nog een slag kan maken. Niet alle belanghebbenden ervaren immers de verbeteringen in de samenwerking die anderen weer wel ervaren.

Woonvisie doet er goed aan verder te werken aan de verschuiving van een traditionele en sobere corporatie naar een meer open en transparante corporatie. Woonvisie doet er ook goed aan tijdig met haar belanghebbenden te communiceren over haar verwachtingen en de rol van de belanghebbenden hierin.

Woonvisie doet er bovendien goed aan haar processen te blijven professionaliseren en daar waar nodig deze nog Lean'er te maken.

De visitatiecommissie is van mening dat Woonvisie waar mogelijk meer ondernemingsruimte moet nemen om opgaven te vervullen, dan wel deze op te zoeken en die beweging meer naar buiten te brengen.



Op het gebied van het huisvesten van bijzondere doelgroepen valt het de visitatiecommissie op dat Woonvisie richting haar maatschappelijke partners zoals zorg en welzijnsinstellingen in sommige gevallen een terughoudende positie inneemt. Als er organisaties met een vraag voor bijzondere doelgroepen bij Woonvisie aankloppen, dan gaat zij daarop in. Wat Woonvisie hierin beter kan doen, is op eigen initiatief met zorginstellingen in gesprek gaan over hun behoeften en op deze wijze deze doelgroep proactiever te bedienen.

De Plan, Do, Check en Act cyclus van Woonvisie is goed uitgeschreven in de beleidsstukken. De strategische doelen uit het ondernemingsplan zijn vertaald in concrete tactische doelen, hierbij is ook een tijdsplanning opgenomen. Verbeterpunt voor Woonvisie is dat in de verantwoordingsdocumenten een nog duidelijkere koppeling tot stand komt tussen prestaties en doelstellingen, de doelstellingen en prestaties nog SMART-er geformuleerd worden. Het is ook van belang dat Woonvisie de regie houdt over de totstandkoming van de prestatieafspraken.

Een punt van aandacht betreft het verder verbeteren van de aansluiting tussen de kwartaalrapportages en de doelstellingen in het ondernemingsplan. De concreet geformuleerde doelstellingen in de bedrijfsstrategie geven hiertoe goede mogelijkheden.



Integrale scorekaart

Figuur 1 op de volgende pagina geeft een samenvattend overzicht van de scores van Woonvisie. Figuur 2 toont een grafische samenvatting van de uitkomsten met een kleurcodering. Dit is een speciaal voor de visitatie door EY ontwikkeld model dat wij toevoegen aan het stelsel.



Figuur 1: integrale scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Cijfer	Gemiddelde	Gewicht	Gewogen cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities										
	1	2	3	4	5	6				
Presteren in het licht van de opgaven	7,3	8	7	6,4	6,8		7,0		75%	7,3
Ambities in relatie tot de opgaven	8						8,0		25%	
Presteren volgens Belanghebbenden										
	1	2	3	4	5	6				
Prestaties	7,9	8	8,3	7,6	7,4		7,8		50%	7,5
Relatie en communicatie	7,5						7,5		25%	
Invloed op beleid	6,7						6,7		25%	
Presteren naar Vermogen										
Financiële Continuïteit							7		30%	6,7
Doelmatigheid							6		30%	
Vermogensinzet							7		40%	
Governance										
Besturing	Planning						7	7,0	33%	6,9
	Monitoring						7			
	Bijsturing						7			
Intern toezicht	Functioneren RvC						7	6,7	33%	
	Toetsingskader						6			
	Toepassing Governancecode						7			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						7	7,0	33%	
	Openbare verantwoording						7			

Grafisch overzicht uitkomsten visitatie

Het eindoordeel in figuur 1 is gevormd op basis van de meetschaal van de visitatiemethodiek 5.0. EY heeft als aanvulling op de methodiek een kleurcodering toegepast. Deze komt in het gehele rapport terug in de tabellen met oordelen. De kleurcode geeft middels de stoplichtmethode snel en direct inzicht in de goede en te verbeteren resultaten.

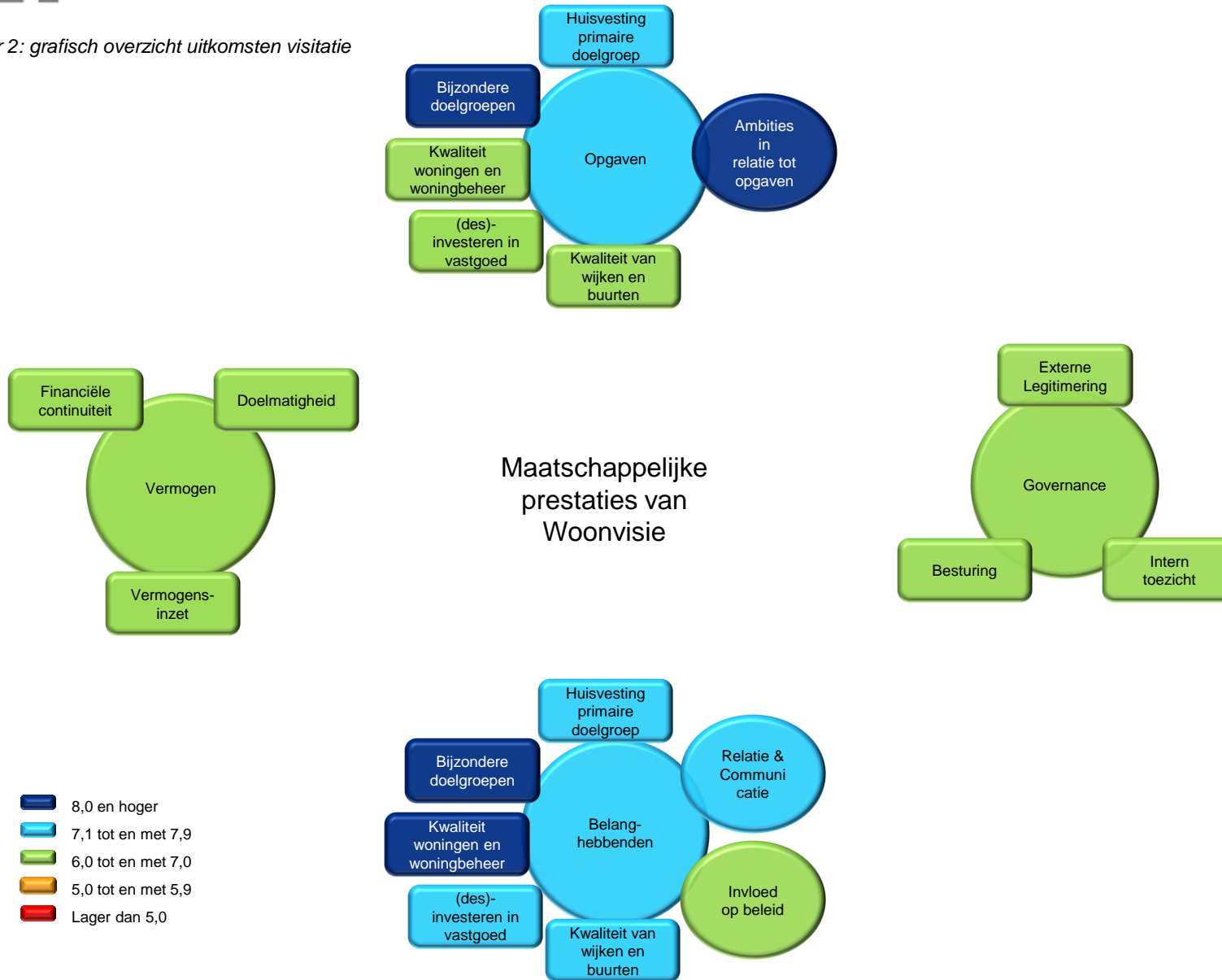
In tabel 1 is de relatie aangegeven tussen de kwalitatieve score, de kwantitatieve score (rapportcijfer) en de toegekende kleurcode. Rood wordt toegekend voor scores lager dan 5,0. Oranje wordt toegekend voor de scores van 5,0 tot en met 5,9. Groen wordt toegekend voor de scores vanaf 6,0 tot en met 7,0. Lichtblauw wordt toegekend bij scores van 7,1 tot en met 7,9. EY heeft er dus voor gekozen pas boven de 7,0 een afwijkende kleur te gebruiken. Hierdoor wordt makkelijk zichtbaar waar de corporatie boven de 7 scoort. De kleur donkerblauw wordt toegekend bij scores van 8,0 en hoger.

Tabel 1: toelichting gehanteerde oordelen en kleurcode

Kwantitatieve score (gelijk aan of hoger)	Score voor toekennen kleurcode
Lager dan 5,0	Rood
5,0 tot en met 5,9	Oranje
6,0 tot en met 7,0	Groen
7,1 tot en met 7,9	Lichtblauw
8,0 en hoger	Donkerblauw

Bron: EY, 2015

Figuur 2: grafisch overzicht uitkomsten visitatie





Samenvatting: Woonvisie presteert maatschappelijk 'ruim voldoende tot goed'

EY Accountants LLP (hierna: EY) geeft vanuit een onafhankelijk en objectief perspectief een oordeel over de maatschappelijke prestaties van Woonvisie over de periode 2011 tot en met 2014. In deze samenvatting presenteert EY haar belangrijkste conclusies.

Oordeel over maatschappelijk presteren van Woonvisie varieert van 'ruim voldoende tot goed'

De volgende tabel bevat het eindoordeel over het maatschappelijk presteren van Woonvisie. Het oordeel is gebaseerd op zowel de toetsing van EY als de mening van de belanghebbenden. In het visitatiestelsel 5.0 wordt geen gemiddeld eindcijfer gegeven voor het maatschappelijk presteren. Dit is een verandering ten opzichte van de voorgaande stelsels.

Tabel S-1: oordelen maatschappelijk presteren Woonvisie

Prestatievelden maatschappelijke visitatiestelsel	Eindcijfer
Presteren naar opgaven en ambities	7,3
Presteren volgens belanghebbenden	7,5
Presteren naar vermogen	6,7
Governance	6,9

Bron: EY, 2015

In de eerste kolom staan de prestatievelden van de maatschappelijke visitatie. Verticaal zijn de onderdelen weergegeven waarop EY het maatschappelijk presteren van de corporatie heeft getoetst.

De maatschappelijke visitatie geeft antwoord op de volgende vragen:

- Hoe presteert Woonvisie in verhouding tot haar *opgaven en ambities*?
- Hoe presteert Woonvisie volgens de *belanghebbenden*?
- Hoe presteert Woonvisie gelet op het beschikbare *vermogen*?
- Hoe presteert Woonvisie op het gebied van *Governance*? In dit onderdeel wordt ook de besturing getoetst, waarbij planning, monitoring en bijsturing zijn onderzocht.

Hierna wordt per onderwerp ons oordeel kort toegelicht.

Presteren naar ambities en opgaven scoort 'ruim voldoende'

EY heeft getoetst of Woonvisie haar opgaven heeft gerealiseerd en of haar zelfstandig geformuleerde ambities aansluiten bij de opgaven. Zelfstandig geformuleerde ambities vloeien niet



direct voort uit een prestatieafspraken met een belanghebbende en zijn in die zin 'zelfstandig geformuleerd'. De score is een 7,3, het bijbehorende oordeel is 'ruim voldoende'.

Over het algemeen realiseert Woonvisie haar opgaven binnen de gestelde normen. Met name op het gebied van huisvesting voor bijzondere doelgroepen scoort de corporatie hoog met een 8. De visitatiecommissie heeft een aantal recente projecten van Woonvisie bezocht, onder andere de Riedertoren. Wat hierbij opviel is dat deze projecten goed aansluiten bij de maatschappelijke rol die Woonvisie wil spelen en lokaal een bijzondere betekenis hebben.

De ambities sluiten in veel gevallen ook aan op een specifieke situatie in de regio. Woonvisie wil bijvoorbeeld samen optrekken in woningmarktafspraken voor de subregio Zuidrand Barendrecht, Albrandswaard, Ridderkerk en Rotterdam-Zuid binnen de stadsregio.

Presteren volgens belanghebbenden scoort 'goed'

De belanghebbendegroepen waarderen de prestaties van Woonvisie gemiddeld met een 7,5. Het onderwerp kwaliteit van de woningen en woningbeheer scoort hierbij het hoogst met een 8,3. De gemeenten zijn het meest tevreden met de volkshuisvestelijke resultaten en waarderen de prestaties met een 8,1. De huurdersvertegenwoordigers zijn ook zeer tevreden over de prestaties van Woonvisie, zij waarderen de prestaties met 8. De overige belanghebbenden waarderen de prestaties met een 7,4.

De gemeenten zijn zeer tevreden over de wijze waarop Woonvisie zich inzet voor de bijzondere doelgroepen. Zij vinden dat Woonvisie meer dan voldoende woningen beschikbaar heeft voor de bijzondere doelgroepen. De huurdersvertegenwoordiging is ook tevreden over de wijze waarop Woonvisie zich inzet voor de bijzondere doelgroepen. Projecten zoals een verpleeg en zorgcentrum en een jong gehandicaptencentrum aan de Kievitsweg worden gewaardeerd door de huurdervertegenwoordiging.

De gemeenten zijn van mening dat Woonvisie zeer actief bezig is met het onderhoud van de woningen. Woonvisie investeert hier ook heel veel in. De gemeenten noemen als een sterk punt de wijze waarop Woonvisie de bedrijven die het onderhoud verzorgen aanstuurt. Ook de huurdersvertegenwoordiging vindt dat over het algemeen de woningen er netjes bij staan. Daarnaast is Woonvisie goed bezig met het verduurzamen van woningen.

Er zijn uiteraard ook kanttekeningen. Woonvisie doet er goed aan te onderzoeken welke belanghebbenden nauw bij haar plannen betrokken moeten worden en deze belanghebbenden ook zodanig te betrekken dat dit beleid in co-making met de belanghouders tot stand komt. Volgens enkele overige belanghebbenden bepaalt Woonvisie te veel zelf wat men in een wijk of voor een specifieke doelgroep wil doen. De belanghebbenden ervaren daarom dat Woonvisie hierin te weinig afstemt met andere partijen. Dit is jammer omdat daardoor vaak de integraliteit ontbreekt bij het aanpakken van de beleidsvraagstukken.

Ondanks de kanttekeningen die door de belanghebbenden zijn geplaatst, zijn belanghebbenden positief over Woonvisie en waarderen de prestaties van de corporatie met hoge cijfers.



Presteren naar vermogen scoort 'ruim voldoende'

EY concludeert dat het eindoordeel op het onderdeel presteren naar vermogen en continuïteit ruim voldoende is. Het bijbehorende cijfer is 6,7.

Woonvisie beschikt over een solide financiële positie die door haar continu wordt bewaakt middels een intern systeem van risicomanagement. Hierbij heeft Woonvisie strategische, tactische en operationele risico's geïdentificeerd. Jaarlijks worden de risico's beoordeeld en wordt ten behoeve van beheersbaarheid bepaald op welke risico's specifieke aanvullende maatregelen moeten worden getroffen.

Woonvisie gaat doelmatig met haar vermogen om en verantwoordt haar vermogensinzet ruim voldoende. Dit blijkt onder meer uit de jaarverslagen. In de jaarverslagen wordt ruim aandacht gegeven aan de kengetallen en de normen ten aanzien van het vermogen. Woonvisie hanteert een actief vermogensbeleid. De corporatie stuurt scherp en doet dat ten dienste van de mensen met een lager inkomen die in- en rondom Ridderkerk willen wonen.

Daarnaast heeft Woonvisie besloten om vanaf 2013 over te gaan tot het sturen en rapporteren op marktwaarde in verhuurde staat. De koppeling tussen resultaten en activiteiten is zo helder geworden. Ook leidt dit er toe dat Woonvisie in de exploitatie van haar complexen beter kan sturen op het gewenste rendement.

Governance scoort 'ruim voldoende'

Op het onderdeel Governance scoort Woonvisie 'ruim voldoende'. Het bijbehorende cijfer is 6,9. EY is van mening dat Woonvisie een adequate Governance structuur heeft. De opzet is zodanig dat de uitgangspunten voor een adequaat functionerend toezicht aanwezig zijn.

De RvC van Woonvisie onderschrijft de Governancecode. De samenstelling van de RvC is passend gezien de opgaven in het werkgebied. Er is bovendien een voldoende open cultuur waarbij ruimte is te discussiëren. De RvC laat zich indien nodig bijstaan door externe deskundigen, zoals een bureau die de zelf evaluaties van de RvC begeleidt.

Woonvisie verantwoordt op ruim voldoende wijze haar maatschappelijke prestaties aan de samenleving. Dit doet zij bijvoorbeeld door de informatie op haar website, haar jaarverslagen en de periodieke stakeholderbijeenkomsten met belanghebbenden.



Woonvisie heeft het prestatieniveau van de voorgaande visitatie over het algemeen vastgehouden of verbeterd

Woonvisie is voor de derde maal gevisiteerd volgens het stelsel van de SVWN. Dit is in 2006 en in 2011 gebeurd. De vorige visitatieperioden besloegen de jaren 2003 tot en met 2006 en de jaren 2007 tot en met 2010. Ditmaal heeft de visitatie de jaren 2011 tot en met 2014 beslagen. Bij de vorige visitatie was geconcludeerd dat Woonvisie 'ruim voldoende' presteerde met een eindcijfer 6,8. In het huidige stelsel wordt geen gemiddeld eindcijfer toegekend, maar de onderdeel scores variëren van 6,7 tot en met 7,5. Bij de voorgaande visitatie was sprake van een andere visitatiesystematiek waarbij de aard en wijze van beoordelen op onderdelen anders was. Om deze reden is afgezien van een gedetailleerde vergelijking met cijfers.



Inleiding

Woningcorporaties hebben maatschappelijk draagvlak nodig om effectief te kunnen opereren. Daarbij staat openheid over het functioneren en presteren van de organisatie voorop. Openheid vergroot het leervermogen van de corporatie en bevordert een goede maatschappelijke discussie. Een maatschappelijke visitatie is een uitstekend middel om de maatschappelijke prestaties van Woonvisie open en transparant te maken.

Sinds 2006 hebben diverse instanties gezamenlijk gewerkt aan het ontwikkelen van een onafhankelijk, extern en gezaghebbend visitatiestelsel. Per 1 juli 2015 is de maatschappelijke visitatie een wettelijke verplichting geworden.

In 2009 is de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) opgericht. De SVWN heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor Woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Onder toezicht van de SVWN wordt door het College van Deskundigen periodiek de actualiteit van het stelsel getoetst en bewaakt. Dit heeft de afgelopen jaren geleid tot een verdere aanscherping van de methodiek, resulterend in de Methodiek Maatschappelijke Visitatie versie 5.0 die per 1 april 2014 is ingevoerd.

De maatschappelijke visitatie bij Woonvisie, die in deze rapportage wordt beschreven, geeft een (gestructureerde) beoordeling over het maatschappelijk presteren van de woningcorporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de belanghebbenden daarin een expliciete rol, zodat ook inzicht wordt gegeven in het presteren volgens hun maatstaven. Bovendien geeft de visitatie informatie en verantwoording aan de belanghebbenden over het presteren van de corporatie. Dit bevordert de gewenste openheid in de sector.

EY benadrukt dat voor de maatschappelijke visitatie weliswaar financiële analyses zijn uitgevoerd om tot een eindoordeel te kunnen komen, maar dat ze voor het oordeel presteren naar vermogen *geen* accountantscontrole heeft toegepast op de aangeleverde cijfers en documenten.

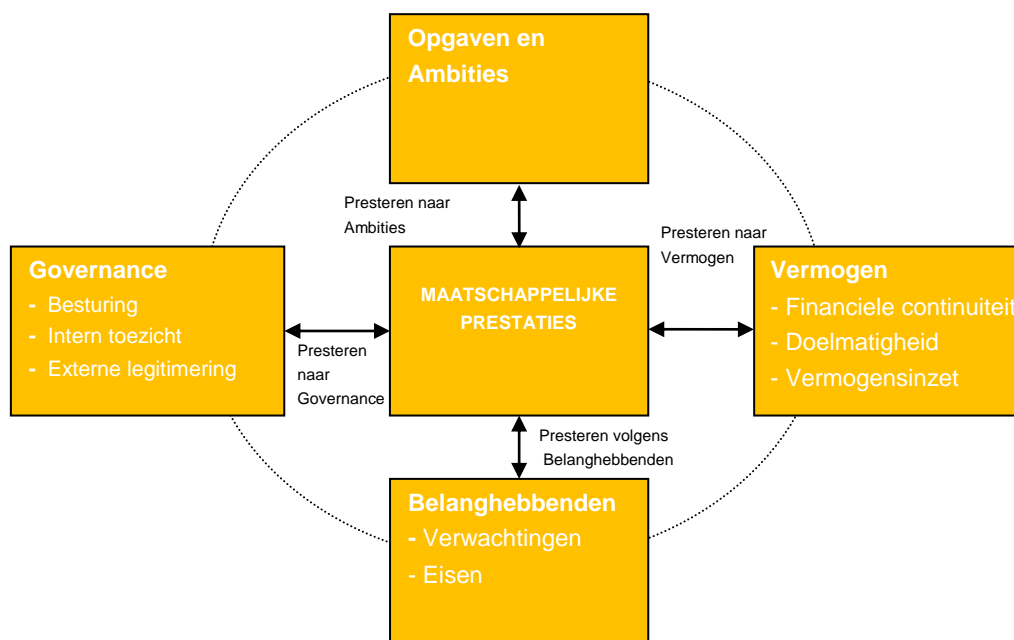
Vier perspectieven voor een objectief, onafhankelijk en deskundig oordeel

De onderwerpen van de visitatie zijn ingedeeld in vier perspectieven. Deze zijn:

- a presteren naar Opgaven en Ambities;
- b presteren volgens de Belanghebbenden;
- c presteren naar Vermogen;
- d presteren naar Governance.

De volgende figuur geeft dit weer.

Figuur I-1: conceptueel analysekader maatschappelijke visitatie



Bron: EY/ SVWN, 2014

Aanpak

EY heeft, op basis van brononderzoek, beschikbare informatie en documenten die door EY zijn opgevraagd bij Woonvisie, een eerste verkenning gemaakt van de corporatie. Op basis van deze verkenning zijn verdiepende gesprekken gevoerd met leden van het management team, RvC en het ondernemingsraad.

Vervolgens heeft EY externe belanghebbenden geraadpleegd om inzicht te krijgen in hun verwachtingen en hun beoordeling van het maatschappelijk presteren van Woonvisie. EY heeft daartoe met deze belanghebbenden een gesprek gevoerd. In bijlage F is een overzicht opgenomen van de partijen waarmee EY heeft gesproken in het kader van de maatschappelijke visitatie.

EY heeft met alle beschikbare gegevens een toetsingskader ontwikkeld waarin de maatschappelijke activiteiten én prestaties van Woonvisie zijn opgenomen. Het toetsingskader is



ook gekoppeld aan onafhankelijke normen en externe referentiekaders. Daardoor kunnen de normen die Woonvisie zelf heeft gesteld en de normen van externe bronnen met elkaar worden vergeleken.

Om een onafhankelijk, deskundig en objectief oordeel over het maatschappelijk presteren van Woonvisie te geven zijn de volgende vragen beantwoord:

- a Hoe presteert Woonvisie in verhouding tot haar opgaven en sluiten haar ambities aan op de opgaven?
- b Hoe presteert Woonvisie volgens de belanghebbenden?
- c Hoe presteert Woonvisie gelet op het beschikbare vermogen?
- d Hoe presteert Woonvisie op het gebied van Governance

EY heeft het visitatierapport eerst in concept opgeleverd en besproken met Woonvisie. Daarna is het visitatierapport ter beoordeling voorgelegd aan de SVWN. De SVWN heeft getoetst of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen. Het rapport is vervolgens definitief opgeleverd.

Opbouw van het rapport

Dit rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 1 beschrijft de missie, visie en strategie van Woonvisie zodat de lezer een goed beeld krijgt van de corporatie en wat deze wil bereiken. Hoofdstuk 2 beschrijft de opgaven van Woonvisie en de mate waarin Woonvisie deze heeft gerealiseerd. In dit hoofdstuk wordt ook ingegaan op de zelfstandig door Woonvisie geformuleerde ambities en in welke mate deze aansluiten op de opgaven. Hoofdstuk 3 vergelijkt enerzijds de prestaties en anderzijds de verwachtingen en oordelen van belanghebbenden. Hoofdstuk 4 geeft een oordeel over het presteren naar vermogen. Hoofdstuk 5 bevat het oordeel over Governance.

EY hecht zeer aan het onafhankelijkheidsbeginsel van de maatschappelijke visitatie. Daarom voert EY geen visitatie uit bij haar accountantsklanten of bij klanten waarmee in de afgelopen twee jaar door EY een zakelijke relatie heeft bestaan.

In bijlage A en B zijn onafhankelijkheidsverklaringen opgenomen. In bijlage C zijn de Cv's van de visitatoren opgenomen. Bijlage D bevat een overzicht van de brondocumenten die Woonvisie ter beschikking heeft gesteld aan EY voor het vormen van een oordeel over het maatschappelijk presteren van Woonvisie. Bijlage E bevat een overzicht van de interne vertegenwoordigers die ten behoeve van de maatschappelijke visitatie zijn geïnterviewd. In bijlage F is een overzicht opgenomen van de betrokken externe belanghebbenden en hun relatie met Woonvisie. Bijlage G en H bevatten de detailuitkomsten van de door EY uitgevoerde toetsing bij Presteren naar Opgaven en ambities. Bijlage I bevat de door Woonvisie geschreven position paper. Bijlage J bevat de reactie van Woonvisie op de uitkomsten.



1 Missie, visie en strategie van Woonvisie

1.01 In dit hoofdstuk wordt kort ingegaan op de achtergrond van Woonvisie. Waar is de corporatie actief en hoe is het bezit samengesteld? Verder wordt ingegaan op de missie en visie van de corporatie om vervolgens te kunnen beschrijven via welke weg men dit wil gaan realiseren. Ten slotte wordt in dit hoofdstuk in het kort de Governancestructuur van Woonvisie belicht.

Woonvisie

1.02 Woonvisie is een middelgrote corporatie met ruim 9.500 verhuureenheden, waarvan 8.850 woningen en daarnaast garages, winkelpanden en maatschappelijk vastgoed. Het maatschappelijk vastgoed bestaat uit twee zorgcentra en kinderdagverblijven. Woonvisie is actief in de gemeenten Ridderkerk en Albrandswaard. In Ridderkerk is Woonvisie de belangrijkste speler op het terrein van wonen en in Albrandswaard geldt dat in de kern Rhoon.

Visie en Missie

1.03 Woonvisie richt zich vooral op klanten met een bescheiden inkomen. Wie bij Woonvisie huurt, woont in de visie van Woonvisie in een fijne buurt in een passende woning. Nu en in de toekomst.

1.04 Woonvisie is lange tijd te kenschetsen geweest als een volkshuisvester met een grote lokale verbondenheid, een gedegen financieel beleid en een traditionele taakopvatting. Haar ambitie lag niet in vernieuwende activiteiten, maar in het gewone zo goed mogelijk doen, liefst beter dan nodig.

1.05 Woonvisie wil haar koers in de komende jaren aanscherpen op drie vlakken: nog scherper sturen op het bieden van passende woningen voor de lage inkomens. De betaalbaarheid wordt daarom een leidend principe in de keuzes van Woonvisie. Daarnaast wil Woonvisie zich meer gaan profileren in de regio door hier haar vermogen meer in te zetten, opgaven op te pakken die anderen (noodgedwongen) laten liggen en meer te investeren in netwerken. Tenslotte wil Woonvisie de klant centraal stellen door haar dienstverlening tijd- en plaats onafhankelijk in te richten.

Speerpunten

1.06 Woonvisie focust op zes ambities, deze worden onderstaand verder toegelicht. De tekst is overgenomen uit de beleidsstukken van Woonvisie en ingekort door EY.

1.07 Woonvisie ziet het als haar kerntaak om woningen te bieden aan mensen die hun woonruimte niet of moeilijk zelf kunnen organiseren, vanwege hun inkomen, zorgvraag of andere



bijzondere eisen. Zij zorgt voor een passende prijsopbouw van haar woning bezit. Daarnaast werkt Woonvisie aan de kwaliteit van haar woningvoorraad door de komende tien jaar 1.500 woningen te vernieuwen door hoog niveau renovatie of sloop/nieuwbouw.

1.08 Woonvisie streeft naar gemengde buurten met een diversiteit aan inkomensgroepen, typen woningen en leefstijlen, waar bewoners zich thuis voelen. Zij heeft oog voor het sociale klimaat.

1.09 Woonvisie realiseert zoveel mogelijk toekomstbestendige woningen die bovenal energiezuinig zijn; enerzijds vanuit de bewustwording van het te zwaar belasten van het milieu en anderzijds van de sterk gestegen energiekosten.

1.10 In de beweging die Woonvisie als organisatie naar buiten toe wil maken, wordt het nog belangrijker dat de klant en de omgeving centraal staan in haar denken en handelen.

1.11 Woonvisie wil een bijdrage kunnen leveren aan de grote volkshuisvestelijke opgaven in de regio. Haar ambitie is een sterke corporatie aan de Zuidrand van Rotterdam te zijn.

1.12 Woonvisie heeft de ambitie om haar organisatie nog verder te professionaliseren en de bedrijfsvoering efficiënter te maken.

Directie en toezicht

1.13 Woonvisie in de huidige vorm en omvang is het resultaat van een Ridderkerkse fusie tussen PWS en het vroegere gemeentelijk woningbedrijf Ridderstede in 1998 en een fusie met Volksbelang in 2011. Woonvisie heeft 79,4 fte in 2014. De directie bestaat uit één directeur-bestuurder, de heer A. van den Bosch. De bevoegdheden van de directie staan vermeld in de statuten. De Raad van Commissarissen (RvC) bestaat uit zes leden. Deze leden oefenen toezicht uit op de directeur-bestuurder en op de algemene gang van zaken binnen Woonvisie. De RvC werkt conform de Governance Code Woningcorporaties.

2 Woonvisie presteert ruim voldoende naar opgaven en ambities

2.01 Dit hoofdstuk beschrijft de opgaven en ambities van Woonvisie. De opgaven worden vervolgens vergeleken met de feitelijke prestaties van Woonvisie. De ambities worden beoordeeld in het licht van de opgaven. Hierdoor wordt duidelijk in hoeverre Woonvisie bijdraagt aan de realisatie van de opgaven.

Beschrijving van de opgaven

2.02 De opgaven van Woonvisie staan beschreven in de prestatieafspraken met de gemeenten Ridderkerk en Albrandswaard, welke weer afgeleid zijn van de regionale woningafspraken. De regionale afspraken betreffen de woonvisie tot 2020 van de gemeenten in de regio Rotterdam en woningcorporaties in de regio. Om het plan uit te voeren en te kunnen bijsturen of verdiepen waar nodig, maken de gemeenten en de woningcorporaties afzonderlijke prestatieafspraken. Deze worden gemonitord en ook regelmatig geëvalueerd.

2.03 De aanleiding voor het opstellen en uitvoeren van de regionale woningafspraken was het feit dat de regio te veel buurten heeft die te veel van hetzelfde bieden, en daardoor kwetsbaar zijn. Een gezonde woningmarkt is dan ook het centrale begrip in de afspraken. Het is de opmaat geweest naar de afspraken die de stadsregio Rotterdam met alle regiogemeenten heeft gemaakt. De belangrijkste doelstellingen van het plan zijn:

- a Maken van een kwaliteitsslag in woningen;
- b 65.000 nieuwbouwwoningen tot 2020 realiseren;
- c Klimaatmaatregelen in de sociale voorraad nemen;
- d Duurzaamheid en energievoorzieningen realiseren;
- e Werken met woonmilieus;
- f Spreiding van de sociale huurwoningen;

2.04 Naar aanleiding van de regionale woningafspraken zijn ook prestatieafspraken Met de gemeenten Ridderkerk en Albrandswaard vastgelegd. De belangrijke doelstellingen van deze prestatieafspraken zijn:

- a Het bijdragen aan een gezonde regionale woningmarkt;
- b Het zodanig ontwikkelen en verdelen van de lokale woningvoorraad dat wordt bijgedragen aan een evenwichtige bevolkingsopbouw;
- c Het zorgdragen van leefbare wijken;
- d Het bijdragen aan een verminderde milieubelasting van het wonen via een vermindering van CO2 uitstoot.

2.05 In het hoofdstuk opgaven zijn de bovengenoemde opgaven van gemeente Ridderkerk en Albrandswaard uitgebreid beschreven. Door de visitatiecommissie wordt ook toegelicht in hoeverre deze opgaven zijn gerealiseerd.

Toelichting methodiek en score toekenning

2.06 Bij het beoordelen van het presteren van Woonvisie naar opgaven en ambities is EY uitgegaan van de volgende prestatievelden:

- a huisvesting van de primaire doelgroep;
- b huisvesting bijzondere doelgroepen;
- c kwaliteit woningen en woningbeheer;
- d (des-)investeren in vastgoed;
- e kwaliteit van wijken en buurten;

2.07 Het eindoordeel is gevormd op basis van de meetschaal van de visitatiemethodiek 5.0. In tabel 2-1 is de relatie aangegeven tussen de kwalitatieve score, de mate van afwijking van de norm en de kwantitatieve score (rapportcijfer).

Tabel 2-1: toelichting gehanteerde oordelen en kleurcode

Kwalitatieve Score	Toelichting	Kwantitatieve score (gelijk aan of hoger)
Zeer slecht	Afwijking meer dan 75 % negatief	1
Slecht	Afwijking van 60 % negatief tot 75 % negatief	2
Zeer onvoldoende	Afwijking van 45 % negatief tot 60 % negatief	3
Ruim onvoldoende	Afwijking van 30 % negatief tot 45 % negatief	4
Onvoldoende	Afwijking van 15 % negatief tot 30 % negatief	5
Voldoende	Afwijking van 5 % negatief tot 15 % negatief	6
Ruim voldoende	Afwijking van 5 % negatief tot 5 % positief	7
Goed	Afwijking van 5 % positief tot 20 % positief	8
Zeer goed	Afwijking van 20 % positief tot 35 % positief	9
Uitmuntend	Afwijking meer dan 35 % positief	10

Bron: SVWN, EY, 2015

2.08 EY heeft als aanvulling op de methodiek een kleurcodering toegepast. Deze komt in het gehele rapport terug in de tabellen met oordelen. De kleurcode geeft middels de stoplichtmethode snel en direct inzicht in de goede en te verbeteren resultaten. Tabel 2-2.1 geeft een overzicht van de gehanteerde kleuren en de bijbehorende score's.

Tabel 2-2: toelichting cijfer en kleurcode

Kwantitatieve score (gelijk aan of hoger)	Score voor toekennen kleurcode
Lager dan 5,0	
5,0 tot en met 5,9	
6,0 tot en met 7,0	
7,1 tot en met 7,9	
8,0 en hoger	

Bron: EY, 2015

2.09 De kleur rood wordt toegekend voor scores lager dan 5,0. De kleur oranje wordt toegekend voor de scores van 5,0 tot en met 5,9. De kleur groen wordt toegekend voor de scores vanaf 6,0 tot en met 7,0.

2.10 De kleur lichtblauw wordt toegekend bij scores van 7,1 tot en met 7,9. EY heeft er dus voor gekozen pas boven de 7,0 een afwijkende kleur te gebruiken. Hierdoor wordt makkelijk zichtbaar waar de corporatie boven de 7 scoort.

2.11 De kleur donkerblauw wordt toegekend bij scores van 8,0 en hoger.

Eindoordeel presteren naar opgaven en ambities is 'ruim voldoende'

2.12 In de volgende tabel staat het eindoordeel voor het presteren naar opgaven en ambities weergegeven.

Tabel 2-2.1: eindoordeel presteren naar opgaven

Onderwerp	Weging	Score
Presteren naar opgaven	75%	7,0
Ambities in relatie tot de opgaven	25%	8,0
Eindoordeel: ruim voldoende		7,3

Bron: EY, 2015

2.13 De volgende tabel bevat de uitsplitsing van 'Presteren naar opgaven'.

Tabel 2-3: eindoordeel presteren naar opgaven

Onderwerp	Score
Huisvesting van de primaire doelgroep	7,3
Huisvesting bijzondere doelgroepen	8,0
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0
(Des-)investeren in vastgoed	6,4
Kwaliteit van wijken en buurten	6,8
Eindoordeel: ruim voldoende	7,0

Bron: EY, 2015

2.14 Uit de tabel blijkt dat Woonvisie ruim voldoende presteert bij het realiseren van de opgaven. De onderdelen huisvesting van de primaire doelgroep en bijzondere doelgroepen scoren het hoogst.

Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'ruim voldoende'

2.15 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Woonvisie op het gebied van huisvesting van de primaire doelgroep. Concreet gaat het om de beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen, de wijze van woningtoewijzing en het bevorderen van doorstroming.

Tabel 2-4: eindoordeel presteren naar huisvesting primaire doelgroep

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
De onderstaande opgaven zijn in dit hoofdstuk toegelicht			
2010-2015	Behouden van betaalbare woningen	Goed	8,0
2010-2015	De sociale woningvoorraad neemt af to 7.500 woningen op 1 januari 2015	Voldoende	6,0
2010-2015	Huisuitzettingen voorkomen	Goed	8,0
2010-2015	Een deel van de geplande nieuwbouw en verkochte eengezinswoningen op de doelgroep middeninkomens afstemmen	Goed	8,0
2010-2015	De omvang van kernvoorraad blijft minimaal gelijk		7,0
De onderstaande opgaven zijn in de bijlage toegelicht			
2010-2015	Voorraad eengezinswoningen op peil houden	Ruim voldoende	7,0
2010-2015	Slaagkansen voor starters en doorstromen vergroten	Goed	8,0
Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel

2010-2015	Toegankelijk maken van woningen	Ruim voldoende	7,0
2010-2015	Woningen bereikbaar maken voor starters	Ruim voldoende	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende			7,3

Bron: EY, 2015

2.16 EY beoordeelt het presteren naar huisvesting primaire doelgroep als 'ruim voldoende'. Woonvisie heeft bij dit prestatieveld een aantal opgaven benoemd en uitgevoerd. In de bijlage zijn deze volledig opgenomen. Onderstaand volgt een toelichting op de realisatie van de opvallendste resultaten.

Behouden van betaalbare woningen

2.17 Met de gemeenten Ridderkerk en Albrandswaard heeft Woonvisie afgesproken dat Woonvisie haar woningen betaalbaar houdt voor huishoudens met een gezinsinkomen lager dan € 33.614, prijspeil 2011.

2.18 Woonvisie heeft een goede invulling gegeven aan deze opgave en scoort daarmee 'goed'. Woonvisie heeft bijvoorbeeld een huurbeleid en een strategisch voorraadbeleid, welke gericht zijn op het behoud van betaalbare woningen voor de huisvesting van de doelgroep met een inkomen onder € 33.614, prijspeil 2011. In het jaar 2011 heeft Woonvisie 92% van haar woningen met een huurprijs onder € 652,52 aan de primaire doelgroep verhuurd. In het jaar 2012 heeft Woonvisie inspanningen verricht en 97% van de woningen onder de huurtoeslaggrens aan de lagere inkomens verhuurd. In het jaar 2013 is dit percentage 98% en in 2014 zijn 97% betaalbare woningen verhuurd.

2.19 De huurverhoging voor de bestaande woningen is in de visitatieperiode inflatievolgend geweest. De corporatie kijkt elk jaar opnieuw naar de streefhuren, en daar waar nodig wordt de huur bijgesteld. Het uitgangspunt dat Woonvisie hanteert, is dat er sprake moet zijn van een juiste verhouding tussen huurprijs en kwaliteit. Hierbij worden de ligging, de uitstraling, mutatiegraad, het aantal reacties op een vrijkomende woning en de kwaliteitsaspecten meegenomen.

De sociale woningvoorraad neemt af tot 7.500 woningen op 1 januari 2015

2.20 Met de gemeente Ridderkerk heeft Woonvisie afgesproken dat de sociale woningvoorraad op 1 januari 2015 afneemt tot 7.500 woningen. De afname kan plaats vinden door middel van sloop van verouderde woningen, renovatie en door verkoop.

2.21 Woonvisie heeft deze opgave 'voldoende' gerealiseerd. De sociale woningvoorraad van Woonvisie in Ridderkerk bedroeg op 1 januari 2015 in totaal 7.519 woningen.

Huisuitzettingen voorkomen

2.22 Met de gemeente Ridderkerk heeft Woonvisie afgesproken de huisuitzettingen laag te houden.



2.23 Woonvisie heeft deze opgave 'goed' gerealiseerd door een actief beleid. De corporatie heeft bijvoorbeeld in de afgelopen jaren huurders tijdig aangemeld bij de schuldhulpverlening bij een achterstand van tenminste twee maanden en maximaal vier maanden.

2.24 Verder heeft de corporatie samen met de gemeente Ridderkerk, de GGD, stichting Vivenz en Conclusion BV een convenant preventie huisuitzetting getekend. Samen met deze partijen probeert Woonvisie door tijdige interventie woningontuimingen op basis van huurachterstand tegen te gaan. In 2014 zijn er 13 ontruimingsvonnissen uitgesproken. In totaal zijn er zes woningen ontruimd, waarvan vijf op grond van huurachterstand, één omdat de huurder onvindbaar was en een keer op grond van overlast.

2.25 Ondanks allerlei inspanningen is de huurachterstand ten opzichte van 2012 in 2013 verder toegenomen. Ten grondslag liggen verschillende oorzaken zoals de aanhoudende crisis, maar ook door de drukte bij Woonvisie waardoor niet daadkrachtig op betalingsachterstanden is ingegrepen. Wel heeft Woonvisie in 2014 heel duidelijk een verbetertraject ingezet en zijn stappen gezet, door bijvoorbeeld efficiëntere inrichting van de bestaande processen. Op deze wijze wordt Woonvisie in staat gesteld eerder in te grijpen.

Een deel van de geplande nieuwbouw en verkochte eengezinswoningen op de doelgroep middeninkomens afstemmen

2.26 Met de gemeente Ridderkerk heeft Woonvisie afgesproken dat een deel van de geplande nieuwbouw en verkochte eengezinswoningen voor de doelgroep middeninkomens beschikbaar wordt gesteld.

2.27 Deze opgave is 'goed' door Woonvisie gerealiseerd. Dit heeft Woonvisie gedaan door bijvoorbeeld actief beleid te hanteren. In haar strategisch voorraadbeleid heeft de corporatie bijvoorbeeld opgenomen dat zij de verkochte eengezinswoningen en nieuwbouw op de doelgroep middeninkomens afstemt. Dit beleid heeft geresulteerd in een toename van de oplevering van koopwoningen en verkoop van huurwoningen. Tussen 2011 en 2014 zijn er in totaal 27 huurwoningen verkocht, en 85 koopwoningen opgeleverd. Een deel van de opgeleverde koopwoningen waren bestemd voor de doelgroep middeninkomens. Een deel van de huurwoningen die verkocht zijn, waren ook afgestemd op deze doelgroep. De afstemming op de doelgroep gebeurt vooral via het prijspeil en een check op de gemiddelde leencapaciteit van de doelgroep. Aan de zittende huurders worden daarnaast ook gunstigere voorwaarden geboden.

De omvang van kernvoorraad blijft minimaal gelijk

2.28 Samen met de gemeente Albrandswaard heeft Woonvisie afgesproken dat de omvang van haar kernvoorraad in Albrandswaard minimaal gelijk blijft.

2.29 Woonvisie heeft deze opgave 'ruim voldoende' gerealiseerd. Op 31 december 2014 had Woonvisie nog steeds 97% van de het totale woningbezit een huur onder de huurtoeslaggrens, betreft het sociale woning voorraad.

Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'goed'

2.30 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Woonvisie op het gebied van huisvesting van doelgroepen die behoefte hebben aan specifieke aanpassingen en voorzieningen. Het betreft zowel nieuwbouw als (aanpassingen aan) bestaand bezit.

Tabel 2-5: eindoordeel presteren naar huisvesting bijzondere doelgroep

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2010-2015	Huisvestingsgebieden voor bijzondere doelgroepen realiseren	Goed	8,0
2010-2015	Nultredenwoningen worden gebouwd op loopafstand van centrumvoorzieningen of in een buurt waar veel senioren wonen.	Goed	8,0
Eindoordeel: goed			8,0

Bron: EY, 2015

2.31 EY beoordeelt het presteren naar Huisvesten bijzondere doelgroepen conform de opgaven als 'goed'.

Huisvestinggebieden voor bijzondere doelgroepen realiseren

2.32 Met de gemeenten Ridderkerk en Albrandswaard heeft Woonvisie afgesproken huisvestingsgebieden voor bijzondere doelgroepen te realiseren.

2.33 Woonvisie heeft deze opgave 'goed' gerealiseerd. De corporatie heeft bijvoorbeeld met de Stichting Pameijer en de Stichting IJsselmonde Oost een samenwerkingsovereenkomst getekend. Met deze stichtingen heeft Woonvisie afgesproken dat zij ieder jaar tien woningen beschikbaar stelt voor de huisvesting van cliënten van deze organisaties. In 2014 deden beide stichtingen een beroep op deze woningen.

2.34 Opvallend is dat door de scheiding van wonen en zorg de vraag vanuit deze organisaties kleiner wordt. In 2013 zijn hierdoor door Woonvisie geen nieuwe woningen aan deze bijzondere doelgroepen verhuurd. Wel heeft Woonvisie in 2013 acht appartementen gerealiseerd voor jonge mensen met een fysieke beperking. In 2012 zijn twee woningen verhuurd en in 2011 zijn geen woningen verhuurd.

Nultredenwoningen worden gebouwd op loopafstand van centrumvoorzieningen of in een buurt waar veel senioren wonen

2.35 Met de gemeente Ridderkerk heeft Woonvisie afgesproken om nultredenwoningen te bouwen op loopafstand of in een buurt waar veel senioren wonen.

2.36 Woonvisie heeft deze opgave 'goed' gerealiseerd. De corporatie heeft bijvoorbeeld in de visitatieperiode seniorenwoningen in de Riedertoren gerealiseerd. Deze toren is gebouwd dichtbij verschillende voorzieningen, bijvoorbeeld het zorgcentrum, een bushalte en een supermarkt.

Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'ruim voldoende'

2.37 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Woonvisie op het gebied van de kwaliteit van nieuwbouwwoningen en kwaliteitsverbetering van bestaande woningen. Daarnaast omvat dit prestatieveld de kwaliteit van de dienstverlening van Woonvisie en haar inspanningen op het gebied van energie en duurzaamheid. Het oordeel is 'ruimvoldoende'.

Tabel 2-6: eindoordeel presteren naar kwaliteit woningen en woningbeheer

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2010-2015	De bestaande voorraad in Albrandswaard waar wenselijk en mogelijk aanpassen/transformeren/herstructureren	Onvoldoende	5,0
2010-2015	Energetische kwaliteit van het woningbezit verhogen.	Goed	8,0
2010-2015	Nieuwbouw realiseren conform eisen van Woonkeur.	Goed	8,0
Eindoordeel: ruim voldoende			7,0

Bron: EY, 2015

De bestaande voorraad waar wenselijk en mogelijk aanpassen/transformeren/herstructureren

2.38 Samen met de gemeente Albrandswaard heeft Woonvisie afgesproken de bestaande voorraad waar wenselijk en mogelijk aan te passen, te transformeren of te herstructureren. Op deze wijze wilde Woonvisie optimaal inspelen op de wensen van de doelgroep van beleid. Deze opgave is echter 'onvoldoende' door Woonvisie gerealiseerd.

2.39 Als verklaring wordt gegeven dat de afspraken meerdere corporaties betroffen en dat niet duidelijk is aangegeven wat de individuele taakstellingen waren. Ook is het samen met de gemeente Albrandswaard concretiseren en monitoren van de afspraken in Albrandswaard nooit goed van de grond gekomen. Wel heeft Woonvisie na de fusie achterstallig onderhoud uitgevoerd om de ergste gebreken weg te werken.

2.40 Daarnaast geeft Woonvisie aan dat het nog niet realiseren van de al geruime tijd geleden geplande herontwikkeling van bijvoorbeeld de Vogelbuurt in Rhoon het gevolg is van de complexiteit van de locatie. Door de herontwikkeling te combineren met eerst het vrijvallen van de locatie van een zorgcentrum of, later, met die van een schoollocatie levert dit weliswaar een beter plan op dan herontwikkeling van alleen de woninglocatie, maar maakt dit de planvorming ook wel veel ingewikkelder. Daarbij komt ook nog dat er een geringe speelruimte is in de voorraad want de sociale voorraad moet op peil blijven.

Energetisch kwaliteit van het woningbezit verhogen

2.41 Woonvisie heeft met de gemeente Ridderkerk afgesproken dat zij energetische kwaliteit van het woningbezit verhoogt en dit uitdrukt in het ECP label. De afspraak is dat in 2020 minimaal 70% van de woningen van Woonvisie een A- of B-label heeft.

2.42 Deze opgave is door Woonvisie proportioneel 'goed' gerealiseerd. De afspraak is dat in 2020 minimaal 70% van de woningen een A- of B-label heeft. Woonvisie heeft naar haar totale bezit gekeken en maatregelen getroffen voor haar gehele bezit om op een hoger energielabel uit te komen. In dit kader ging Woonvisie in 2014 van een gemiddelde energieindex 1,63 (label C) naar een gemiddelde energieindex 1,58 (label C). Woonvisie streeft naar een energieindex van gemiddeld 1,17 (label B). Volgens de visitatiecommissie is Woonvisie hiermee goed op weg om deze afspraak in 2020 voor het gehele bezit te behalen.

Nieuwbouw realiseren conform eisen van Woonkeur.

2.43 Met de gemeente Ridderkerk heeft Woonvisie afgesproken om nieuwbouw te realiseren die voldoet aan de eisen van Woonkeur.

2.44 Woonvisie heeft deze opgave 'goed' gerealiseerd. De corporatie geeft een opdracht aan de architecten woningen te realiseren die voldoen aan de eisen van Woonkeur. In de afgelopen jaren heeft Woonvisie gemonitord in hoeverre haar woningen aan de eisen van Woonkeur voldoen, voor circa 95% is dit het geval.

(Des-)investeren in vastgoed scoort 'voldoende'

2.45 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Woonvisie op het gebied van nieuwbouw, sloop, verkoop en verbetering van bestaand bezit. Het betreft sociaal en maatschappelijk vastgoed. EY beoordeelt het presteren naar (Des-)investeren in vastgoed als 'voldoende'. Onderstaand volgt een toelichting op de realisatie van de opgaven.

Tabel 2-7: eendoordeel presteren naar (des-)investeren in vastgoed

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2010-2015	Gemengd woonmilieu terugbouwen.	Goed	8,0
2010-2015	Jaarlijks afspraken vaststellen en vastleggen	Ruim voldoende	7,0
2010-2015	Woonvisie sloopt of bereidt voor 200 woningen sloop voor	Onvoldoende	5,0
2010-2015	Verkoop eengezinswoningen en appartementen	Ruim voldoende	7,0
2010-2015	Nultreden woningen bouwen	Onvoldoende	5,0
Eendoordeel: voldoende			6,4

Bron: EY, 2015

Gemengd woonmilieu bouwen

2.46 Met de gemeente Ridderkerk heeft Woonvisie afgesproken dat Woonvisie op herontwikkellocaties, ontstaan door sloop van woningen, zoveel mogelijk in een suburbaan en aan de rand van de steden gemengd woonmilieu gaat terugbouwen.

2.47 Deze opgave is 'goed' gerealiseerd door Woonvisie. Woonvisie heeft bijvoorbeeld in Ridderkerk, de Riedertoren gebouwd en in Albrandswaard is het project Kleidijk in Rhoon tot stand
Maatschappelijke visitatie Woonvisie



gebracht. In dit laatste project zijn 20 sociale huurwoningen en 6 middeldure huurwoningen boven de huurtoeslaggrens gebouwd. De woningen zijn zeer aantrekkelijk door de aanwezigheid van speelvoorzieningen, basisscholen, openbaar vervoer en veel groen in de buurt. Hierdoor zijn de woningen uitermate geschikt voor gezinnen. De woningen zijn daarnaast betaalbaar en duurzaam.

2.48 Naast de bovengenoemde projecten verbetert Woonvisie de komende jaren de kwaliteit van ongeveer 1.400 woningen door middel van renovatie of nieuwbouw. De eerste projecten in dit ambitieuze plan zijn reeds in 2014 opgestart. In dit kader vonden de bewoners van het Centrumplan (Ridderkerk) een nieuwe tijdelijke woning. In 2015 is gestart met de sloop en de nieuwbouw van 164 woningen. Ook de trajecten met de bewoners van de Geerlaan, Rembrandtweg en de Gerard Alewijnsstraat zijn gestart voor de herontwikkeling van deze complexen. Ten slotte is in dit kader samen met de zorginstelling Aafje een intentieovereenkomst afgesloten voor de transformatie van zorgcentrum Reyerheem.

Jaarlijks afspraken vaststellen en vastleggen

2.49 Met de gemeente stelt Woonvisie jaarlijks een overzicht op van de woningvoorraad per wijk met de geplande ontwikkelingen.

2.50 Deze afspraak is 'ruim voldoende' gerealiseerd door Woonvisie. Dit blijkt uit de raadstukken, in deze stukken is aangegeven per wijk wat de geplande ontwikkelingen zijn in aantallen.

Woonvisie sloopt of bereidt voor 200 woningen sloop voor

2.51 Met de gemeente Ridderkerk heeft Woonvisie afgesproken dat zij 200 woningen sloopt of voor sloop voorbereidt. Dit gebeurt voor 31 december 2015. Woonvisie doet dit ter voorbereiding op de herontwikkeling van buurten met een groot aantal portiekwoningen zonder lift, verouderde eengezinswoningen en duplexwoningen.

2.52 Deze opgave is 'onvoldoende' gerealiseerd door Woonvisie. In 2011 zijn in totaal 18 woningen gesloopt. In de periode 2012-2014 zijn helemaal geen woningen gesloopt. Wel is Woonvisie in het Centrumplan Ridderkerk in 2015 gestart met het slopen van verouderde woningen. In totaal staan daar 205 woningen op de planning voor sloop in 2015.

Verkoop eengezinswoningen en appartementen

2.53 Samen met de gemeente Ridderkerk heeft Woonvisie afgesproken eengezinswoningen uit de bestaande voorraad in de wijken Bolnes, Ridderkerk Oost, Ridderkerk West en Ridderkerk Centrum te verkopen. Daarnaast is afgesproken dat Woonvisie zoveel mogelijk appartementen en kleinere eengezinswoningen verkoopt.

2.54 Woonvisie heeft de opgave proportioneel 'ruim voldoende' gerealiseerd. De totale verkoopportefeuille van Woonvisie bestaat uit 400 woningen. De daadwerkelijke verkopen omvatten in de afgelopen jaren gemiddeld 10 woningen per jaar.

Nultredenwoningen bouwen

2.55 Met de gemeente Ridderkerk heeft Woonvisie afgesproken dat zij door nieuwbouw of aanpassingen in de bestaande voorraad 350 nultreden woningen realiseert tot 2015.

2.56 Woonvisie heeft deze opgave 'onvoldoende' gerealiseerd. Woonvisie heeft weliswaar op meerdere plekken galerijen/toegangen aangepast en door nieuwbouw woningen toegevoegd aan haar voorraad. De aanpassingen vonden echter vooral plaats aan woongebouwen die Woonvisie al tot de nultredenwoningen rekende

Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'ruim voldoende'

2.57 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Woonvisie op onder andere het gebied van leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast.

Tabel 2-8: eindoordeel presteren naar kwaliteit van wijken en buurten

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2010-2015	Sociale cohesie behouden en versterken	Ruim voldoende	7,0
2010-2015	Aanpak voor de speelterreinen realiseren	Onvoldoende	5,0
2010-2015	Werken aan een schone buurt en een schone woonomgeving	Goed	8,0
2010-2015	Het groenbeheer in het algemeen en het kappen van bomen in het bijzonder realiseren	Ruim voldoende	7,0
2010-2015	Apart convenant afspraken vastleggen voor de screening van de aspirant-huurders	Ruim voldoende	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende			6,8

Bron: EY, 2015

2.58 EY beoordeelt het presteren naar Kwaliteit van wijken en buurten als 'ruim voldoende'. Woonvisie heeft bij dit prestatieveld verschillende opgaven benoemd en uitgevoerd. Onderstaand volgt een toelichting op de opgaven en de realisatie daarvan.

Sociale cohesie behouden en versterken

2.59 Met de gemeente Ridderkerk heeft Woonvisie afgesproken de sociale cohesie in Ridderkerk te behouden en te versterken. Dit uit zich in op te stellen visie wijkleefbaarheid. Woonvisie heeft deze opgave 'ruim voldoende' gerealiseerd. Woonvisie heeft hier invulling aan gegeven door in 2010 te starten met wijkteams van woonconsulenten en huismeesters. Deze ontwikkeling heeft tot verschillende successen geleid. Wijkteams zijn onder andere aan de slag gegaan met een aantal leefbaarheidsprojecten. Voorbeelden daarvan zijn het strenger toezicht houden op onderhoud van de tuinen, portiekopruim-/schoonmaakacties, portiekgesprekken, buurtbemiddeling. Ook is er in samenwerking met scholen een volkstuintje uitgevoerd en zijn buurtontmoetingen gehouden.



2.60 Er zijn overleggen gevoerd met de wijkteams.

2.61 Ook heeft de corporatie op basis van de wijkmonitor een wijkactieplan opgesteld. Het wijkactieplan vormt met de actieplannen van de andere wijkpartners, gemeente, politie en sport en welzijn, het jaarplan van het wijkteam. Het doel is een integrale aanpak van de leefbaarheid. Onderdeel voor dit plan is het realiseren van de actiepunten. In dit kader is men gestart met het project "After Sales". Dit traject is ingezet om bij probleemsituaties vroegtijdig te signaleren en escalatie te voorkomen.

2.62 Ten slotte heeft Woonvisie in het kader van de leefbaarheid het tuinenbeleid actief uitgevoerd. Woonvisie heeft het aantal slecht onderhouden tuinen terug gedrongen. De corporatie oefent hiermee invloed uit op de uitstraling van de wijk en de beleving bewoners.

Aanpak voor de speelterreinen realiseren

2.63 Met de gemeente Ridderkerk is afgesproken dat door Woonvisie in 2012 een plan van aanpak voor de speelterreinen wordt gemaakt. Deze opgave is 'onvoldoende' gerealiseerd door Woonvisie. Dit plan is namelijk door Woonvisie niet gerealiseerd. Wel heeft Woonvisie op enkele plekken in het Centrum van Ridderkerk praktisch gewerkt aan een andere invulling van de speelterreinen. Er is gezocht naar een invulling van het speelterrein die beter past bij de wensen van de omwonenden. Daarvoor zijn individuele en groeps gesprekken gevoerd. Ontmoeting van buurtgenoten was namelijk een minstens zo belangrijk doel. Belanghebbenden van Woonvisie blijken dan ook bijzonder tevreden te zijn over de aandacht die Woonvisie in de visitatieperiode heeft gehad voor het vernieuwen van de speelplaatsen.

Werken aan een schone buurt en een schone woonomgeving

2.64 Met de gemeente Ridderkerk heeft Woonvisie afgesproken dat Woonvisie aan een schone buurt en schone omgeving werkt.

2.65 Deze opgave is 'goed' gerealiseerd door Woonvisie. De corporatie heeft in de afgelopen jaren in de leefbaarheid en de bewonersparticipatie geïnvesteerd. Vanuit haar visie op prettig wonen en leven heeft Woonvisie in 2014 een bedrag van 1,2 miljoen euro uitgegeven. In deze uitgaven zit onder andere de salariskosten van wijkbeheerders en huismeesters en een deel van de salariskosten van de wijkconsulenten.

2.66 De wijkconsulenten spelen een grote rol bij het oplossen van sociale klachten zoals geluidsoverlast, burenruzies en vervuiling van woning en woonomgeving. Uit de enquête die eind 2013 onder de huurders is gehouden, blijkt dat de inzet van de huismeesters, de wijkbeheerders en de consulenten wordt gewaardeerd.

2.67 In Ridderkerk werken vertegenwoordigers van Woonvisie, gemeente, politie en Sport en Welzijn samen in wijkteams met als doel problemen in de wijk integraal aan te pakken en op te lossen. In 2013 leidde de samenwerking tot gezamenlijke jaarplannen voor 2014. In het jaar 2013



is in totaal 1,1 miljoen euro in de leefbaarheid geïnvesteerd. In 2012 investeerde Woonvisie 576.000 euro in leefbaarheid andere maatschappelijke investeringen. En in 2011 543.000 euro.

2.68 Onderstaand volgt een korte toelichting op enkele aansprekende leefbaarheidsprojecten.

2.69 Buurtdag Ridderkerk: medewerkers van Woonvisie, gemeente en Sport en Welzijn verrichtten op deze dag werkzaamheden voor de wijk en ook voor individuele huurders onder andere: high tea, bloemschikken, mobiele wasstraat.

2.70 Portieken in Ridderkerk-Bolnes zijn schoongemaakt en opgeruimd. Om dat zo te houden, zijn de ruimtes onder de trappen dichtgemaakt. Ook in Ridderkerk-Centrum hadden portieken de aandacht.

2.71 Boeletuin Ridderkerk-Bolnes: dit project is in 2012 opgestart. In september is de Boeletuin, een volkstuincomplex voor basisschoolleerlingen, in gebruik genomen.

2.72 In 2013 heeft Woonvisie leerlingen van het Welland college in Rotterdam gevraagd om als afstudeeropdracht een plan van aanpak op te stellen voor achtertuinen in de Wetstraat en Retiefstraat, Ridderkerk-Bolnes.

2.73 In de zomer is gestart met een project via het Buurtnetwerk in Rhoon-Noord. Met een groepje bewoners in deze wijk maakt Woonvisie plannen om de groenvoorziening op te knappen en leefbaarder te maken.

2.74 Het aanvullen van speeltoestellen.

2.75 Samenwerking met wijkdeetteam en zorgpartijen.

2.76 In Slikkerveer is een diner voor 70+ers georganiseerd.

2.77 Met haar samenwerkingspartners sprak Woonvisie af in de toekomst meer met elkaar op te trekken en samen meer activiteiten te ondernemen.

2.78 In 2013 ontwikkelde Woonvisie twee procedures om de kwaliteit van wijken en buurten te verhogen. Deze procedures zijn ook in 2013 ingevoerd. Het gaat om een overlastprocedure en een procedure die omschrijft hoe Woonvisie om gaat met verwaarloosde tuinen.

Groenbeheer en het kappen van bomen realiseren

2.79 Met de gemeente Ridderkerk heeft Woonvisie afgesproken dat in 2012 afspraken worden vastgelegd over het groenbeheer in het algemeen en het kappen van bomen in het bijzonder.

2.80 Woonvisie heeft deze opgave 'ruim voldoende' gerealiseerd. De corporatie heeft met de gemeente afspraken gemaakt. De gemeente heeft een bomenkaart ontwikkeld, waarop aangegeven is welke bomen monumentaal of op een andere manier extra waardevol zijn.



Apart convenant afspraken vastleggen voor de screening van de aspirant-huurders

2.81 Met de gemeente Ridderkerk heeft Woonvisie afgesproken dat gezamenlijk een convenant wordt opgesteld om aspirant huurders te laten screenen door de gemeente als het intakegesprek bij Woonvisie twijfels of vragen oproept, die verband houden met de te verwachten leefwijze.

2.82 Deze opgave is 'ruim voldoende' door Woonvisie gerealiseerd. In samenwerking met de gemeente Ridderkerk is er een overeenkomst met de gemeente, Politie en Woonvisie opgesteld. Woonvisie heeft voor twee wijken potentiële huurders gescreend. Waar nodig wordt actie ondernomen, zoals een aangepaste huurovereenkomst of, in het ergste geval, weigering van de woningtoewijzing.

De ambities van Woonvisie sluiten goed aan op de opgaven

2.83 In deze paragrafen wordt getoetst in welke mate Woonvisie ook eigen ambities en doelstellingen heeft geformuleerd die passen bij de opgaven in het werkgebied. EY beoordeelt het aansluiten van de ambities op de opgaven als 'goed'. Het oordeel wordt onderstaand toegelicht, hierbij worden ook een aantal concrete ambities beschreven.

2.84 Woonvisie heeft in overleg met de belanghebbenden een duidelijke strategische visie met doelstellingen geformuleerd. Deze doelstellingen zijn vertaald naar een groot aantal zelfstandige ambities die aansluiten op de opgaven in het werkgebied¹. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat Woonvisie op de meeste prestatievelden haar ambities heeft geformuleerd.

2.85 Woonvisie heeft haar ambities tijdig en frequent geactualiseerd. Op basis van (markt)omstandigheden stelt Woonvisie waar nodig bij. De bedrijfsstrategie van Woonvisie wordt namelijk jaarlijks vertaald in rapportages en beleidsplannen. Naar de indruk van de visitatiecommissie worden de ambities actief gehanteerd.

2.86 De visitatiecommissie heeft daarnaast ook pluspunten geconstateerd. Omdat Woonvisie de ambities heeft afgestemd op de wensen van de belanghebbenden, dragen de ambities vaak goed bij aan het realiseren van de opgaven. Vaak sluiten de ambities ook aan op een specifieke situatie in de regio (zie 2.89). De signalen vanuit de omgeving worden nauwkeurig gevolgd en er is veel samenwerking met verschillende partijen. Woonvisie houdt hierbij altijd rekening met de eigen mogelijkheden. Er vindt continue bijsturing van plannen plaats, gemotiveerd vanuit financiële noodzaak.

2.87 Samenvattend is de visitatiecommissie van mening dat de ambities van Woonvisie goed aansluiten op de opgaven, zoals onder meer opgenomen in de regionale woningafspraken en prestatieafspraken met de gemeenten Ridderkerk en Albrandswaard. De ambities zijn meestal een directe afgeleide van de bedrijfsstrategie. De ambities worden door goed te luisteren naar de samenleving tijdig geactualiseerd en goed en transparant verantwoord in onder meer het jaarverslag. De eigen ambities sluiten daarom goed aan op de opgaven en de behoefte van de

¹ Zelfstandig geformuleerde ambities vloeien niet direct voort uit een prestatieafpraak met een belanghebbende en zijn in die zin 'zelfstandig' geformuleerd.



belanghebbenden. Er zijn daarom ook geen grote verschillen tussen de zelfstandig geformuleerde ambities en de opgaven in negatieve zin.

2.88 Onderstaand volgen een aantal voorbeelden van concrete ambities en doelen. Een uitgebreider overzicht is opgenomen in de bijlage. Voor een volledig overzicht wordt verwezen naar de jaarverslagen van Woonvisie.

2.89 Woonvisie heeft de ambitie in de regio een grotere rol te spelen. Woonvisie wil samen optrekken in woningmarktafspraken voor de subregio Zuidrand Barendrecht, Albrandswaard, Ridderkerk en Rotterdam-Zuid binnen de stadsregio. In deze woningmarktafspraken gaat het om het behouden van de omvang van de sociale voorraad in Albrandswaard en het inkrimpen ervan in Ridderkerk en is er afstemming over nieuwbouw en herontwikkeling.

2.90 Woonvisie wil zich extra inspannen voor senioren en een belangrijke rol hebben bij het waarmaken van woonzorgzones en strategische allianties aangaan met zorg- en welzijnsinstellingen.

2.91 Woonvisie wil innovatieve oplossingen voor energiebesparing zoals alternatieve energiebronnen zoeken.

2.92 Woonvisie heeft ook ambities ten opzichte van de organisatie. De corporatie wil haar medewerkers tevreden houden door onder andere het bieden van: moderne faciliteiten, goede opleidingsmogelijkheden en passend beloningsstelsel. Daarnaast wil Woonvisie een efficiënte en professionele organisatie zijn, het verbeterpotentieel zit in de werkprocessen van de organisatie met betrekking tot kosten, tijd en klantvriendelijkheid. In de afgelopen jaren heeft Woonvisie functies gerealiseerd ten aanzien van: control, managementinformatie, bestuursondersteuning, portefeuillestrategie en projectontwikkeling. Het doel hiervan is slagvaardig invulling te kunnen geven aan de ambities.



3 Woonvisie presteert volgens haar belanghebbenden maatschappelijk goed

3.01 Dit hoofdstuk beschrijft het maatschappelijk presteren volgens een selectie van belangrijke belanghebbenden van Woonvisie. De verwachtingen en de oordelen van de belanghebbenden nemen een prominente plaats in bij de uiteindelijke oordeelsvorming van de maatschappelijke visitatie.

3.02 Allereerst wordt in dit hoofdstuk de aanpak toegelicht die is gehanteerd om het oordeel van de belanghebbenden in kaart te brengen. Vervolgens wordt het eindoordeel van de belanghebbenden van Woonvisie toegelicht. Als aanvulling op het visitatiestelsel is ook gevraagd naar de wijze waarop de samenwerking is ervaren. Dit wordt aan het eind van het hoofdstuk besproken.

Aanpak oordeel belanghebbenden

3.03 In totaal hebben wij 13 belanghebbendenpartijen van Woonvisie geïnterviewd. Er is gesproken met vertegenwoordigers van de huurders, de gemeenten Ridderkerk en Albrandswaard en overige belanghebbenden waaronder zorg- en welzijnsinstellingen en collega-corporaties. Het overzicht van de belanghebbenden die aan de visitatie hebben meegewerkt is weergegeven in bijlage F.

3.04 Bij het beoordelen van het presteren van Woonvisie volgens de belanghebbenden is EY uitgegaan van de volgende prestatievelden:

- a huisvesting van de primaire doelgroep;
- b huisvesting bijzondere doelgroepen;
- c kwaliteit woningen en woningbeheer;
- d (des-)investeren in vastgoed;
- e kwaliteit van wijken en buurten.

3.05 Daarnaast is ingegaan op de ervaringen ten aanzien van de relatie en de communicatie en de invloed op het beleid.

3.06 De oordelen van de belanghebbenden ten aanzien van de prestatievelden worden achtereenvolgens in dit hoofdstuk besproken.

Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden is 'goed'

3.07 De belanghebbenden beschrijven Woonvisie aan de hand van de volgende kenmerken:

- a maatschappelijk;
- b staat midden in de samenleving;
- c staat voor haar taak;
- d open en transparant;
- e betrouwbaar;

3.08 Uit de omschrijvingen blijkt dat de belanghebbenden voornamelijk woorden met een (zeer) positieve ondertoon gebruiken. De belanghebbenden zijn dan ook over het algemeen (zeer) tevreden over de maatschappelijke prestaties van Woonvisie. Het gemiddelde cijfer is een 7,5. Het bijbehorende kwalitatieve oordeel is 'goed'. Tabel 3-1 bevat een overzicht van de gegeven scores.

Tabel 3-1: eindoordeel Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatie	Huurders	Gemeenten	Overig	Cijfer	Weging	Eind-cijfer
Maatschappelijke prestaties						
huisvesting van de primaire doelgroep	8,0	8,0	7,6	7,9	50%	7,8
huisvesting bijzondere doelgroepen	8,0	9,0	7,0	8,0		
kwaliteit woningen en woningbeheer	8,5	8,5	7,9	8,3		
(des-)investeren in vastgoed	7,5	8,0	7,4	7,6		
kwaliteit van wijken en buurten	8,0	7,0	7,3	7,4		
Relatie en communicatie	8,0	7,8	6,7	7,5	25%	7,5
Invloed op beleid	7,0	6,8	6,2	6,7	25%	6,7
Eindoordeel: goed						7,5

Bron: EY, 2015

3.09 Uit de tabel blijkt dat Woonvisie in de ogen van de belanghebbenden op alle onderdelen ruim voldoende scoort. In de volgende paragrafen worden de scores toegelicht.

Prestaties volgens belanghebbenden scoren 'goed'

3.10 In deze paragrafen wordt ingegaan op de scores op het onderdeel Prestaties. Tabel 3-2 bevat het oordeel van de belanghebbenden per prestatieveld.

Tabel 3-2: eindoordeel Presteren volgens Belanghebbenden onderdeel Prestaties

Prestatie	Score
Huisvesting van de primaire doelgroep	7,9
Huisvesting bijzondere doelgroepen	8,0
Kwaliteit woningen en woningbeheer	8,3
(Des-)investeren in vastgoed	7,6
Kwaliteit van wijken en buurten	7,4
Eindoordeel: goed	7,8

Bron: EY, 2015

3.11 Uit de tabel blijkt dat op bijna alle onderwerpen een 'goed' is gescoord. Het onderwerp 'Kwaliteit woningen en woningbeheer' scoort het hoogst.

3.12 De volgende tabel geeft het oordeel weer over het maatschappelijk presteren van Woonvisie per belanghebbendengroep.

Tabel 3-3: oordeel per belanghebbendengroep prestaties

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	8,0
Gemeente	8,1
Overige belanghebbenden	7,4
Eindoordeel: goed	7,8

Bron: EY, 2015

3.13 De belanghebbendengroepen waarderen de prestaties van Woonvisie gemiddeld met een 7,8. In het vervolg van dit hoofdstuk wordt gedetailleerder ingegaan op de prestaties per prestatieveld van Woonvisie volgens haar belanghebbenden. Indien een belanghebbende onvoldoende zicht heeft op de betreffende prestatie, is logischerwijs geen cijfer gegeven.

Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'goed'

3.14 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Woonvisie op het gebied van huisvesting van de primaire doelgroep. Concreet gaat het om de beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen, de wijze van woningtoewijzing en het bevorderen van doorstroming. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-4: eindoordeel presteren naar Huisvesting primaire doelgroep

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	8,0
Gemeente	8,0
Overige belanghebbenden	7,6
Eindoordeel: goed	7,9

Bron: EY, 2015

3.15 De belanghebbenden beoordelen het presteren naar huisvesting primaire doelgroep als 'goed'.

3.16 De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat Woonvisie op zich voldoende goede en betaalbare woningen heeft voor de primaire doelgroep. Men maakt zich wel zorgen of de woningen betaalbaar blijven op het moment dat deze gesloopt worden en vervangen worden door nieuwbouw. Deze zorg zit met name in de hogere huur die de nieuwe woningen, die na sloop gebouwd worden, krijgen ten opzichte van de gesloopte woning. In dergelijke gevallen vindt de huurdersvertegenwoordiging het van belang dat Woonvisie aan haar huurders een garantie geeft dat de huur wordt gematigd. Naast dit onderwerp, maakt de huurdersvertegenwoordiging zich zorgen over de schaarste van seniorenwoningen. Men vindt dat hier een inhaalslag nodig is, en dit betekent dat Woonvisie in de toekomst meer woningen voor deze doelgroep beschikbaar moet stellen.

3.17 De gemeente Ridderkerk is van mening dat Woonvisie over voldoende goedkope woningen beschikt voor de mensen met een laag inkomen. Er is op zich zelfs een overschot aan betaalbare woningen. Er zijn dan ook regionale afspraken gemaakt om de sociale voorraad in Ridderkerk te verlagen.

3.18 Een kanttekening die de gemeenten plaatsen is dat Woonvisie bij de huisvesting van de statushouders wel erg strikt is. Er wordt in de ogen van de gemeente niet soepel met de regels omgegaan. Dit is volgens de gemeente ook een reden dat Woonvisie ook achterloopt op haar taakstelling. Woonvisie geeft aan dat er verschillen van mening bestaan over de wijze waarop de Syrische statushouders moeten worden opgevangen. Hierdoor is de genoemde vertraging ontstaan.

3.19 Een andere kanttekening die door de gemeenten wordt geplaatst, is bij het onderwerp betaalbaarheid. Net als de huurdersvertegenwoordiging maakt men zich zorgen dat door de nieuwbouw de betaalbaarheid in gedrang komt. Op het onderwerp betaalbaarheid maakt gemeente Albrandswaard zich ook om andere redenen zorgen. Er is sprake van veel eengezinswoningen in deze gemeente. Door de externe ontwikkelingen wordt Woonvisie gedwongen om deze minder betaalbaar te maken. Volgens de gemeente dient Woonvisie in de toekomst echter meer te investeren in verlaging van de woonlasten. Dit om te voorkomen dat de betaalbaarheid in gedrang komt.

3.20 De overige belanghebbenden geven een gemengd oordeel over het feit dat Woonvisie teveel zeer goedkope woningen heeft. Dit wordt soms gewaardeerd en soms als een tekortkoming gezien, waar Woonvisie nog meer inspanning op moet verrichten om de voorraad van dit type woning te verminderen. Gemiddeld resteert een 'goed'.

Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'goed'

3.21 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Woonvisie op het gebied van huisvesting van doelgroepen die behoefte hebben aan specifiek aanpassingen en voorzieningen. Het betreft zowel nieuwbouw als (aanpassingen aan) bestaand bezit. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-5: eindoordeel Huisvesting bijzondere doelgroepen

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	8,0
Gemeente	9,0
Overige belanghebbenden	7,0
Eindoordeel: goed	8,0

Bron: EY, 2015

3.22 De belanghebbenden beoordelen het presteren naar huisvesten bijzondere doelgroepen als 'goed'.

3.23 De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat Woonvisie de ambitie heeft om voor de bijzondere doelgroepen woningen te realiseren en dit ook goed oppakt. Er zijn daarom diverse complexen gerealiseerd zoals een verpleeg en zorgcentrum en een jong gehandicaptencentrum aan de Kievitsweg. Met de projecten Riederborg en Reyerheem is Woonvisie op dit moment voor ouderen met specifieke behoefte/zorg met bezig appartementen te realiseren.

3.24 De gemeenten zijn zeer tevreden op dit onderwerp. Zij vinden dat Woonvisie meer dan voldoende woningen beschikbaar heeft voor bijzondere doelgroepen. Woonvisie zet zich daarom goed in voor deze doelgroep. Men denkt met de gemeenten mee. De nieuwbouwwoningen van Woonvisie zijn standaard geschikt voor ouderen en onder meer rolstoel toegankelijk.

3.25 De overige belanghebbenden geven aan dat er voldoende woningen voor specifieke doelgroepen zijn. Deze woningen hebben ook een goede prijs / kwaliteitverhouding. Wel wordt de kanttekening geplaatst dat door het scheiden van intramurale wonen en zorg een tekort aan geschikte woningen aan het ontstaan is. Dit wordt verergerd door de beperkte doorstroming. Er zijn wel wijken waar Woonvisie service-woningen heeft, maar de wachttijd voor deze woningen bedraagt een half jaar tot twee en half jaar. Voor de doelgroep is dit veel te lang. Woonvisie is wel in overleg met haar stakeholders over deze situatie. Er is daarom door Woonvisie een actieplan ontwikkeld, dat ook de renovatie van deze woningen omvat. Woonvisie kan zich echter actiever en innovatiever opstellen en ook eens out-of-the-box denken om tot oplossingsvoorstellen te komen.

Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'goed'

3.26 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Woonvisie op het gebied van de kwaliteit van nieuwbouwwoningen en kwaliteitsverbetering van bestaande woningen. Daarnaast omvat dit prestatieveld de kwaliteit van de dienstverlening van Woonvisie en haar inspanningen op het gebied van energie en duurzaamheid. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-6: eindoordeel Kwaliteit woningen en woningbeheer

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	8,5
Gemeente	8,5
Overige belanghebbenden	7,9
Eindoordeel: goed	8,3

Bron: EY, 2015

3.27 De belanghebbenden zijn zeer tevreden over het presteren naar kwaliteit woningen en woningbeheer. Zij beoordelen dit als 'goed'.

3.28 De huurdersvertegenwoordiging vindt dat over het algemeen de woningen er goed bij staan. Woonvisie onderhoudt haar woningen goed en de dienstverlening richting huurders is prima te noemen. Daarnaast is Woonvisie goed bezig met het verduurzamen van woningen.

3.29 De gemeenten zijn van mening dat Woonvisie zeer actief bezig is met het onderhoud van de woningen. De woningen van Woonvisie staan er goed bij. Woonvisie investeert hier ook heel veel in. De gemeenten zijn tevreden over de wijze waarop Woonvisie de bedrijven die het onderhoud verzorgen aanstuurt. Hierdoor is er hoge tevredenheid bij de huurders. Er bereiken de gemeente bovendien geen slechte geluiden over de kwaliteit van de woningen.

3.30 De overige belanghebbenden geven aan dat de kwaliteit van de woningen van Woonvisie goed is. Wel plaatsen enkele overige belanghebbenden een kanttekening over het woningbezit van Woonvisie. Volgens de overige belanghebbenden heeft Woonvisie veel gedateerde woningen in haar bezit, met name veel portiek en etagewoningen. Dit type woning sluit minder goed aan op de vergrijzende bevolking. Volgens de belanghebbende ligt hier een belangrijke opgave voor Woonvisie dit type woningen te transformeren en geschikt te maken voor ouderen.

(Des-)investeren in vastgoed scoort 'goed'

3.31 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Woonvisie op het gebied van nieuwbouw, sloop, verkoop en verbetering van bestaand bezit. Het betreft sociaal en maatschappelijk vastgoed. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-7: eindoordeel (Des-)investeren in vastgoed

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,5
Gemeente	8,0
Overige belanghebbenden	7,4
Eindoordeel: goed	7,6

Bron: EY, 2015

3.32 De belanghebbendengroepen beoordelen het presteren naar (Des-)investeren in vastgoed als 'goed'.

3.33 De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat Woonvisie in Ridderkerk meer dan voldoende investeert. Vooral in sloop en renovatie van woningen wordt op dit moment geïnvesteerd. Het resultaat is dat er woningen met slechte kwaliteit worden vervangen door woningen met een goede kwaliteit. Op dit moment is Woonvisie met vier projecten bezig, de huurdersvertegenwoordiging vindt dit een goede zaak.

3.34 De gemeenten zijn ook zeer tevreden over de mate waarin Woonvisie in vastgoed investeert. In Albrandswaard heeft Woonvisie nieuwbouw gerealiseerd als vervanging van enkele jaren geleden gesloopte woningen. In Ridderkerk is Woonvisie ook al gedurende langere tijd aan het renoveren, slopen, en energie en duurzaamheidsmaatregelen aan het treffen. De gemeenten vinden dat Woonvisie hier trots op mag zijn, en de behaalde resultaten richting de belanghebbenden best meer mag communiceren en trots mag uitstralen. Woonvisie is wat dat betreft erg bescheiden.

3.35 Volgens de gemeente Ridderkerk investeert Woonvisie bij projecten ook in het creëren van draagvlak bij bewoners, onder meer door het aanstellen van een sociaal projectleider. Men investeert inmiddels ook weer goed in revitalisering en herstructurering. Wel wordt de kanttekening geplaatst dat Woonvisie bij tijdelijke huisvesting in leeg gekomen woningen in het kader van de Leegstandswet beter moet letten op de vraag wie de tijdelijke nieuwe huurders zijn. De tijdelijke bewoners kunnen vaak de reguliere huur niet betalen en moeten dan de woning weer verlaten. Als het beheer door Villex plaatsvindt, is er geen probleem, omdat Villex de bewoners zelf weer herhuisvest als ze de woningen moeten verlaten. Woonvisie kan zich bij de zelf verhuurde woningen in het kader van de Leegstandswet echter meer aantrekken van de bewoners die op straat komen te staan als zij de reguliere huur niet kunnen betalen. Volgens deze gemeente mag Woonvisie meer aandacht aan besteden.

3.36 Het beeld bij de overige belanghebbenden is ook positief. Alle belanghebbenden zijn op de hoogte van de activiteiten van Woonvisie op dit gebied, ook al zijn zij er zelf recentelijk minder bij betrokken. De belanghebbenden zijn van mening dat Woonvisie verstandige keuzen maakt ten aanzien van renovatie en sloop met vervangende nieuwbouw. Enkele overige belanghebbenden vinden het bezit van Woonvisie vrij eenzijdig doordat de corporatie veel portiekflats in haar bezit
Maatschappelijke visitatie Woonvisie



heeft. De grote opgave voor de komende tijd voor Woonvisie is om meer betaalbare woningen voor senioren te realiseren. Dit is wenselijk als gevolg van vergrijzing en veranderende regelgeving.

Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'ruim voldoende'

3.37 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Woonvisie op het gebied van emancipatie, leefbaarheid en de inzet voor het behouden dan wel creëren van vitale wijken en buurten. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-8: eindoordeel Kwaliteit van wijken en buurten

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	8,0
Gemeente	7,0
Overige belanghebbenden	7,3
Eindoordeel: ruim voldoende	7,4

Bron: EY, 2015

3.38 De belanghebbenden beoordelen het presteren naar Kwaliteit van wijken en buurten als 'ruim voldoende'.

3.39 De huurdersvertegenwoordiging is het meest tevreden op dit punt. Woonvisie heeft in de afgelopen jaren geïnvesteerd in de kwaliteit van haar wijken en buurten. Zo zijn bijvoorbeeld speelplaatsen vernieuwd in samenwerking met de gemeente. De huurdersvertegenwoordiging is ook tevreden over de wijze waarop Woonvisie zich heeft ingezet in wijken in Ridderkerk en Rhoon.

3.40 De gemeenten zijn tevreden over de inspanningen van Woonvisie op dit onderwerp. Woonvisie investeert veel op het gebied van leefbaarheid. De corporatie heeft dan ook een goede focus op de leefbaarheidsvraagstukken die binnen de gemeenten spelen. Mede door de inzet van een sociaal projectleider, de huismeesters en de wijkteams voor de wijk. Dit wordt door de gemeenten zeer gewaardeerd.

3.41 De overige belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden. De leefbaarheid is een belangrijk aspect binnen de Ridderkerkse samenleving. Woonvisie is zich goed bewust van haar verantwoordelijkheid en de taak die zij op dit onderwerp heeft. De corporatie heeft onder ander in de wijken Slikkerveer, Hollandsestraat omgeving en Bolnes veel geïnvesteerd. Ook investeert de corporatie door het aanstellen van de huismeesters. De huismeesters hebben een duidelijk positieve invloed op de kwaliteit van wijken en buurten en worden daarom als waardevol ervaren.

3.42 Een kanttekening die enkele overige belanghebbenden plaatsen is dat de aanpak op het gebied van leefbaarheid nog meer integraal kan worden uitgevoerd. Dit houdt in dat ook aan andere zachtere aspecten dan schoon, heel en veilig aandacht wordt gegeven. Ook vindt men dat

Woonvisie er goed aan doet de samenwerking met experts te intensiveren, waardoor de activiteiten van Woonvisie nog effectiever worden.

Relatie en communicatie scoort 'goed'

3.43 Het onderdeel relatie en communicatie gaat in op de wijze waarop Woonvisie samenwerkt met andere partijen en de mate en effectiviteit van de communicatie. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbendengroep ten aanzien van het onderdeel relatie en communicatie.

Tabel 3-9: oordeel per belanghebbendengroep Relatie en communicatie

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	8,0
Gemeente	7,8
Overige belanghebbenden	6,7
Oordeel: goed	7,5

Bron: EY, 2015

3.44 De huurdersvertegenwoordiging is over het algemeen te spreken over de relatie en communicatie met bestuur en management van Woonvisie. Er vindt acht keer per jaar een overleg plaats. Men ervaart deze overleggen als nuttig en er is de mogelijkheid van te voren met Woonvisie te schakelen over de onderwerpen op de agenda. Op deze wijze ontstaat er een dialoog en er is wederzijds begrip voor elkaars ideeën. De huurdersvertegenwoordiging voelt zich daarom door Woonvisie serieus genomen.

3.45 Ook de gemeenten zijn van mening dat de relatie en communicatie over het algemeen goed is. Woonvisie wordt als een betrouwbare partner gezien die goed en helder communiceert. Er zijn daarom geen onaangename verrassingen.

3.46 De overige belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de relatie en communicatie met Woonvisie. Er is sprake van een zakelijke relatie gebaseerd op vertrouwen, met een open en transparante communicatie. Enkele belanghebbenden met name zorgpartijen ervaren Woonvisie als afstandelijk, afwachtend en niet proactief. Volgens deze groep belanghebbenden kan Woonvisie duidelijker communiceren of men samenwerking met deze groep wenst of juist niet.

Invloed op beleid scoort 'ruim voldoende'

3.47 Bij dit onderdeel wordt vastgesteld of de belanghebbenden tevreden zijn over de invloed die zij hebben op het beleid.

Tabel 3-10: oordeel per belanghebbendengroep Invloed op beleid

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,0
Gemeente	6,8



Overige belanghebbenden	6,2
Oordeel: ruim voldoende	6,7

Bron: EY, 2015

3.48 De huurdersvertegenwoordiging is tevreden over de mate van inspraak die Woonvisie hen biedt. In een redelijk vroeg stadium wordt zij bij het besluitvormingsproces betrokken en wordt inzicht geboden in de mogelijkheden die Woonvisie heeft. De huurdersvertegenwoordiging heeft een professionele insteek en voelt zich hierbij ook serieus genomen door Woonvisie.

3.49 Ondanks dat de huurdersvertegenwoordiging tevreden is over de mate van inspraak die Woonvisie biedt, heeft zij behoefte nog eerder in het proces invloed te hebben en in samenspraak met Woonvisie tot besluiten te komen. Richting de toekomst zou de huurdersvertegenwoordiging het waarderen als Woonvisie het initiatief neemt om over de toekomstige prestatieafspraken te praten. Het gaat hierbij met name over de rol van de huurdersvertegenwoordiging bij het totstandkoming van deze afspraken. Voor de huurdersvertegenwoordiging is deze rol nog onduidelijk. Het zou daarom prettig zijn als Woonvisie hierin het voortouw neemt.

3.50 De gemeenten zijn eveneens van mening dat Woonvisie goed ruimte biedt voor inspraak. Wel is er sprake geweest van een duidelijke ontwikkeling de afgelopen jaren. Woonvisie was in het verleden vooral intern gericht, maar is nu veel meer extern gericht. De gemeenten vinden dit een goede ontwikkeling.

3.51 De overige belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over mate waarin zij invloed op het beleid van Woonvisie kunnen uitoefenen. Enkele belanghebbenden geven echter een onvoldoende op dit onderwerp. Zij vinden dat ze te weinig invloed op het beleid van Woonvisie hebben. De belanghebbenden ervaren dat Woonvisie hierin te weinig afstemt met andere partijen.

3.52 Afstemming is echter wel degelijk gewenst vanwege de toestroom van huurders van buiten Ridderkerk naar Ridderkerk. Deze toestroom is voor de overige belanghebbenden een onderwerp van beleid. Indien de overige belanghebbenden door Woonvisie op de hoogte worden gehouden van de toestroom, kan er makkelijker een (gezamenlijk) beleid worden ontwikkeld om met de toestroom om te gaan in de wijken. Bij het overleg kunnen de gemeente, de politie en enkele andere welzijnsinstellingen betrokken worden.

3.53 Woonvisie doet er goed aan te onderzoeken welke belanghebbenden bij haar plannen betrokken moeten worden en deze belanghebbenden ook bij het beleid betrekken zodat dit beleid in co-making met de belanghouders tot stand komt.

Goede en te verbeteren punten

3.54 De belanghebbenden is ook specifiek gevraagd goede en te verbeteren punten aan te dragen.



Goede punten

- 3.55 De belanghebbenden noemen onder meer de volgende goede punten:
- a Zorgt goed voor huurders en het bezit, Woonvisie is een goed huisvader.
 - b Core business: goede woningen voor de sociale doelgroep.
 - c Manier waarop Woonvisie met de huurdersparticipatie omgaat is goed. Nu is het verplicht, Woonvisie deed dit proactief al.
 - d De huurdersraad wordt serieus genomen, deze wordt bij de besluitvorming betrokken.
 - e Renovatie en nieuwbouw in een korte tijd gerealiseerd.
 - f Goed beleid en daarom financieel boel op orde.
 - g De laatste vier jaar zijn alle speelplaatsen in heel Ridderkerk vernieuwd.
 - h Energiemaatregelen in Ridderkerk, Woonvisie is voorloper hierin.
 - i Meedoen aan pilots leefbaarheid (wonen, zorg, welzijn en vervoer)
 - j Inzet van sociaal projectleider en huismeesters.
 - k Betrouwbaar en degelijk.
 - l Lage bedrijfslasten en goede financiële en maatschappelijke resultaten.

Te verbeteren punten

- 3.56 De belanghebbenden willen graag dat Woonvisie de onderstaande punten verbetert.
- a Leg de nadruk op datgene wat Woonvisie goed doet. Profileer jezelf.
 - b Communicatie in de breedte verbeteren en partijen tijdig informeren.
 - c Stel ook een contactpersoon bij Woonvisie voor de gemeente in (analoog aan de accounthouder voor Woonvisie bij de gemeente).
 - d Eilanden in de organisatie voorkomen, één organisatie creëren, waarbij alle medewerkers van Woonvisie dezelfde taal spreken.
 - e Voordat een brief naar de huurders wordt verstuurd, bijvoorbeeld rondom herontwikkeling en nieuwbouwprojecten, graag gemeente hierover eerst informeren zodat de gemeente de vragen van huurders goed kan beantwoorden.
 - f Geef meer inzicht in de beleidskaders, dit schept duidelijkheid bij de belanghebbende.
 - g Intern flexibeler zijn ten aanzien van de regelgeving.
 - h Leg ook uit waar je tegenaan loopt, de uitdagingen bij je verantwoording.
 - i Laat belanghebbenden gebruikmaken van de signaleerfunctie van huismeesters Nog meer signalen afgeven dat men samen kan kijken naar oplossingen als er problemen zijn. Problemen omtrent: verwarde mensen, bijvoorbeeld als iemand het gas aan laat staan, vereenzaming, kwetsbaar wordt, niet goed gaat, zonder jas in de winter naar buiten gaan.
 - j Meer vernieuwing, modernisering en innovatie is gewenst.



- k Intensiever met elkaar collega corporaties samenwerken. Ga daarmee verder, want dat heeft meerwaarde voor beide partijen. Initiatief van Woonvisie wordt hierbij op prijs gesteld. Bijvoorbeeld samenwerking op het vlak van portefeuille management, personeel uitwisseling. Kennis en kunde bij Woonvisie is groter dan bij collega corporaties.
- l Aanpak overlast is voor Woonvisie lastig, kijk naar collega corporaties in grote steden hoe zij hiermee omgaan en pas dit in Ridderkerk toe.
- m Bewust de maatschappelijke partners opzoeken en bij beleid betrekken, zodat een integrale aanpak ontstaat.
- n Sneller terugkoppeling geven.

Wensen van de belanghebbenden

3.57 De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden ook gevraagd naar een wens. Wat willen de belanghebbenden Woonvisie meegeven om nog beter samen te werken?

3.58 De huurdersvertegenwoordigers willen graag dat Woonvisie haar missie realiseert en haar nieuwe elan en frisse moed vasthoudt. De weg die Woonvisie heeft ingeslagen is goed, de wens van de huurdersvertegenwoordiging is om deze weg verder voort te zetten.

3.59 De gemeenten spreken de wens uit dat Woonvisie doorgaat met de taken die zij uitvoert en een nog stevigere positie inneemt in de regio. Woonvisie dient ook zich zelf meer te profileren door middelen van andere publicaties dan het jaarverslag.

3.60 De volgende wensen worden geuit door de overige belanghebbenden:

- a Communiceer naar je stakeholders over welke rol die je op dat moment wilt en kunt innemen zodat partijen weten wat ze aan je hebben.
- b Zet de huidige lijn door naar buiten je eigen grenzen kijken. Kijk goed waar je eigen belang zit en doe mee met de discussie.
- c Werk samen met de partners zodat nieuwbouw voor zelfstandige ouderen wordt gerealiseerd. De praktijkschool kan eventueel ondersteuning aan ouderen bieden door middel van een boodschappenservice en een uitlaatservice. De school kent de ouders en tevens de sociale doelgroep van Woonvisie redelijk goed. Woonvisie zou hiervan gebruik kunnen maken, om bijvoorbeeld bepaalde doelstellingen te bereiken.
- d Prestatieafspraken moeten eigenlijk gezamenlijk met collega corporaties worden gemaakt. Omdat de corporaties elkaar hierin kunnen aanvullen en er zo een rode lijn ontstaat.
- e Ga vooral door met de samenwerking en kijk wat de meerwaarde kan zijn en denk out of the box. Intensiveer de samenwerking, bijvoorbeeld op betaalbaarheid, asset management. Een centraal kennis centrum met een backoffice waar een aantal corporaties uit kan putten zou wenselijk zijn. Zodat ook belanghebbende hieruit kan putten. Bijvoorbeeld inhuur controller,

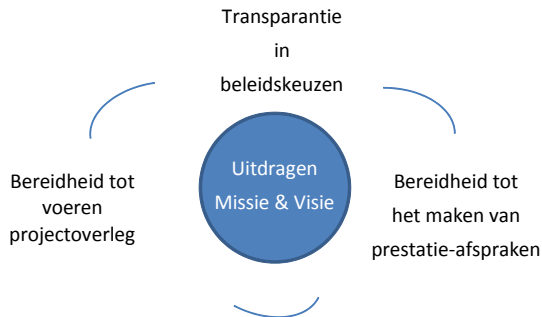


- beleidsmedewerker voor een beperkte tijdsduur in de week. Neem het initiatief hiervoor.
- f Zorg dat de grote vragen voor de toekomst goed in beeld komen en leg een relatie met de gebrekkige doorstroming van de woningen voor de bijzondere doelgroepen.
 - g Kennisuitwisseling is belangrijk. Als zij goede resultaten heeft geboekt mag Woonvisie dit wel delen met de Maaskoepel, hier kan iedereen namelijk van leren. Ook dit geldt overigens voor alle corporaties die actief zijn in het Maaskoepel overleg.
 - h Focus op speerpunten en profileer deze beter. Houdt hierbij wel de verbinding met belanghouders zoals de gemeente en de huurders.
 - i Kijk goed naar de woonquote en focus op de huurders die echt aandacht behoeven.
 - j Ga over op digitale dienstverlening, waarbij zoveel mogelijk diensten via internet aangeboden worden. Tijdsbesteding via face to face contact is dan voorbehouden aan de gevallen waarbij dit echt een meerwaarde heeft of vereist is. Dit zijn de uitzonderingssituaties die extra aandacht behoeven.
 - k Ga verder met de corebusiness daar is Woonvisie immers goed in. Ga meer samenwerken met de maatschappelijk partners, maak gebruik van hun expertise, zodat ook meer tijd overblijft voor de corebusiness. Hierdoor worden financiële en maatschappelijke rendementen hoger.

Beoordeling samenwerking

3.61 Het oordeel op het perspectief Prestaties volgens Belanghebbenden is, conform de vereisten van het visitatiestelsel, gebaseerd op de cijfers die de belanghebbenden in het voorgaande deel toekennen voor de prestatievelen. EY heeft er voor gekozen om in de gesprekken met de belanghebbenden ook gedetailleerder de samenwerking tussen de belanghebbende en medewerkers van Woonvisie te bespreken. Op deze wijze hoopt EY een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de samenwerking. Hierbij is een verkorte versie van de beleidscyclus van woningcorporaties gehanteerd. Figuur 3-1 toont deze onderdelen van de cyclus.

Figuur 3-1: beleidscyclus woningcorporaties



Bron: SEV, 2007

- 3.62 De belanghebbenden is in de gesprekken ook gevraagd naar:
- uitdragen missie en visie;
 - helderheid en transparantie van beleidskeuzes en afwegingen;
 - de bereidheid tot het maken van prestatieafspraken;
 - het bereid zijn tot het voeren van projectoverleg tijdens de samenwerking.

3.63 In de volgende tabel wordt het oordeel van de belanghebbenden op de verschillende onderdelen van de beleidscyclus weergegeven. In bijlage J is een uitgebreide weergave opgenomen van de uitkomsten per onderwerp. Wij benadrukken dat de scores op de bovenstaande onderwerpen geen onderdeel vormen van de formele visitatie.

Tabel 3-11: eindoordeel Presteren volgens belanghebbenden per beleidsveld

Onderwerp	Oordeel
Uitdragen missie en visie	7,2
Beleidskeuzes en afwegingen	7,4
Bereidheid tot het maken van prestatieafspraken	7,5
Bereidheid tot voeren projectoverleg	5,8
Eindoordeel: ruim voldoende	7,0

Bron: EY, 2015

4 Presteren naar vermogen scoort 'ruim voldoende'

4.01 Dit hoofdstuk geeft de resultaten weer van de beoordeling van het presteren naar vermogen. Hiermee kan worden geoordeeld over de mate waarin Woonvisie presteert, afgemeten aan de daarvoor aanwezige financiële middelen en de duurzaamheid van deze prestatie.

4.02 Achtereenvolgens wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

- a Financiële continuïteit;
- b Doelmatigheid;
- c Vermogensinzet.

4.03 Wij merken op dat wij geen accountantscontrole hebben uitgevoerd op de aangereikte financiële- en niet-financiële informatie.

Eindoordeel Presteren naar vermogen en continuïteit is 'ruim voldoende'

4.04 De volgende tabel geeft de opbouw van de eindscore van presteren naar vermogen.

Tabel 4-1: eindoordeel Presteren naar vermogen

Onderwerp	Bevinding	Oordeel	Weging
Financiële continuïteit	Ruim voldoende	7,0	30 %
Doelmatigheid	Voldoende	6,0	30 %
Vermogensinzet	Ruim voldoende	7,0	40 %
Eindoordeel: ruim voldoende		6,7	100%

Bron: EY, 2015

4.05 EY concludeert dat het eindoordeel op het onderdeel presteren naar vermogen en continuïteit 'ruim voldoende' is. Woonvisie beschikt over een solide financiële positie die door haar continu wordt bewaakt middels onder andere een intern systeem van risicomanagement. Woonvisie gaat doelmatig met haar vermogen om en verantwoordt haar vermogensinzet ruim voldoende.

4.06 In de navolgende paragrafen volgt een toelichting per onderdeel.

Financiële continuïteit scoort 'ruim voldoende'

4.07 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of Woonvisie haar financiële continuïteit voldoende heeft geborgd. Dit stelt Woonvisie in staat haar maatschappelijke functie in continuïteit uit te voeren. De minimale eis hiervoor is dat Woonvisie voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen zoals gewenst door het CFV en WSW.



4.08 Woonvisie voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Alles overwegende wordt het eindoordeel 'ruim voldoende'.

4.09 In de volgende paragrafen wordt per onderwerp een toelichting gegeven. Het onderdeel wordt afgesloten met een samenvattende tabel.

Toezichtbrieven continuïteitsoordeel en solvabiliteitsoordeel

4.10 Over de jaren 2010 tot en met 2013 heeft Woonvisie voldaan aan de toezichteisen. In de jaren 2010 en 2011 heeft het CFV een A1 oordeel afgegeven over de financiële continuïteit van Woonvisie en een positief oordeel afgegeven over de solvabiliteit van Woonvisie. In de toezichtbrieven 2013 en 2014, over de jaren 2012 en 2013, geeft het CFV aan dat het uitgevoerde bureauonderzoek bij Woonvisie geen aanleiding geeft tot het doen van nader onderzoek of het plaatsen van opmerkingen.

Interest dekkingsratio

4.11 De interest dekkingsratio (ICR) geeft aan in hoeverre Woonvisie in staat is om vanuit de exploitatie van het bestaande bezit haar verschuldigde interest te betalen. Woonvisie heeft in 2011 de stap gezet naar kasstroomsturing. Woonvisie monitort de ontwikkeling van de kasstromen in de kwartaalrapportage. In de begroting is tevens een kasstroomoverzicht opgenomen.

4.12 Als norm voor de interest dekkingsratio wordt in het visitatiestelsel de norm van het WSW gehanteerd. Deze bedraagt een ICR van minimaal 1,3. De interest dekkingsratio van Woonvisie ligt eind 2013 met 2,69 ruim boven de 1,3 die het stelsel hanteert. De afgelopen vijf jaar varieerde de ICR tussen 1,9 in 2009 en 3,0 in 2012.

Loan to value

4.13 Een kengetal dat de relatie legt tussen de beleidswaarde en het aandeel externe financiering wordt 'Loan to Value' genoemd. Dit betreft de verhouding tussen de leningen en de waarde van het vastgoed, ofwel de mate waarin het vastgoed extern is gefinancierd.

4.14 Als norm geldt binnen het visitatiestelsel de WSW-norm van maximaal 75% op basis van bedrijfswaarde. Lager is in dit geval beter. Gedurende de visitatieperiode lag het kengetal ieder jaar (ver) onder de norm van 75%.

Debt Service Coverage Ratio

4.15 De Debt Service Coverage Ratio (DSCR) geeft aan in welke mate Woonvisie de rente én aflossing uit haar operationele kasstroom kan voldoen. Ten opzichte van de Interest Coverage Ratio die alleen de rente in de berekening betreft zal daarom per definitie een lagere waarde optreden.



4.16 In het visitatiestelsel wordt ook bij dit kengetal aangesloten bij de norm van het WSW. Deze bedraagt 1,0. Gedurende de visitatieperiode lag de DSCR (ver) boven deze norm (is beter).

Toelichting oordeel

4.17 In het voorgaande is vastgesteld of Woonvisie heeft voldaan aan de minimale eisen voor een voldoende. Woonvisie heeft gedurende de visitatieperiode voldaan aan de toezicht eisen en normen. Hierdoor is aan het ijkpunt voor een voldoende voldaan.

4.18 Ten aanzien van de oordelen van WSW en CFV is voor de gehele visitatieperiode geen sprake geweest van door het CFV gesignaleerde risico's voor de financiële continuïteit en wijkt Woonvisie in meer- en mindere mate in positieve zin af van de gestelde normen voor de Interest Coverage Ratio, Loan to Value en Debt Service Coverage Ratio. Deze afwijking is het resultaat van een actief financieel beleid gericht op het voldoen aan de normen van het WSW en CFV, waarvan de verbeterde kasstroomsturing sinds 2011 een voorbeeld is.

4.19 Daarnaast heeft Woonvisie de afgelopen jaren blijvend geïnvesteerd in het intern systeem van risicomanagement. Hierbij heeft Woonvisie strategische, tactische en operationele risico's geïdentificeerd. Jaarlijks worden de risico's beoordeeld en wordt ten behoeve van beheersbaarheid bepaald op welke risico's specifieke aanvullende maatregelen moeten worden getroffen.

4.20 Aangezien Woonvisie een actief financieel beleid voert gericht op het (ruim) voldoen aan de toezichteisen van WSW en CFV, en daarbij bovendien ook risico's worden gemonitord, kent de visitatiecommissie een 7,0 toe.

Tabel 4-2: bevindingen kengetal beoordeling

Onderwerpen financiële continuïteit
Toezichtseisen
Interest Coverage Ratio (oordeel WSW)
Loan to Value (oordeel WSW)
Debt Service Coverage Ratio (DSCR)

Bron: EY, 2015

Doelmatigheid scoort 'voldoende'

4.21 Het doel van de visitatie op dit onderdeel is het vormen van een oordeel over de verhouding tussen de prestaties en de daarvoor gemaakte kosten (efficiëntie). De beoordeling kent dus een financiële en operationele kant. Er wordt beoordeeld of de corporatie efficiënt werkt en actief bijstuurt indien er afwijkingen ten opzichte van het plan worden geconstateerd. Ook wordt beoordeeld of de corporatie een visie en criteria heeft voor de doelmatigheid in haar organisatie.



Score op Cip-indicatoren

4.22 Bij dit onderdeel wordt een vergelijking gemaakt tussen de kengetallen in de CFV-publicatie Corporatie in Perspectief (CiP) van Woonvisie en van de referentiegroep. De referentiegroep voor Woonvisie is Rf05 Gemiddeld profiel.

Netto bedrijfslasten per VHE iets hoger dan gemiddeld

4.23 Uit benchmarkgegevens van het CBC blijkt dat de netto bedrijfslasten per VHE van Woonvisie net boven het gemiddelde liggen.

Ontwikkeling netto bedrijfslasten per VHE hoger dan gemiddeld

4.24 De netto bedrijfslasten per VHE nemen volgens de CFV publicatie Corporatie in Perspectief bij Woonvisie in de periode 2011 – 2013 toe met ongeveer 24,4%. Per saldo is sprake van een sterkere toename dan bij de referentie (6,8%). Woonvisie heeft echter actief op deze situatie bijgestuurd door zich met ingang van 2013 een bezuiniging op de bedrijfskosten voor te nemen, oplopend van € 500.000 in 2014 tot circa € 1,1 miljoen tot en met 2017.

Aantal VHE per fte hoger dan gemiddeld

4.25 Efficiëntie komt ook tot uitdrukking in de omvang van de formatie. Hoe borgt de organisatie dat men qua formatie 'niet te ruim in het jasje zit'? Een goede graadmeter voor de efficiëntie van de corporatie is het aantal VHE per fte. Dit kengetal ligt voor Woonvisie in 2012 op 115, hetgeen boven het sectorale gemiddelde ligt van 95 VHE per fte. Dit betekent dat Woonvisie ruim meer woningen beheert per fte dan de referentie, dit geldt voor het jaar 2012. In het jaar 2013 is een kleine daling zichtbaar. Per einde 2013 is het aantal VHE 110 per fte en per einde 2014 bedraagt het aantal VHE per FTE 122.

Personeelskosten per fte ruim lager dan gemiddeld

4.26 De gemiddelde brutoloonkosten per fte in loondienst zijn beoordeeld voor het jaar 2012. De gemiddelde loonkosten van Woonvisie per fte bedragen € 64.363 per 2012 en zijn daarmee 7,5% lager dan de gemiddelde waarde van € 69.246 bij de referentieccorporaties. Voor het jaar 2013 is een lichte stijging van de personeelskosten geconstateerd, dit is echter ook het geval bij de referentieccorporaties. In 2014 zijn de personeelskosten echter weer gedaald.

Toelichting oordeel

4.27 Woonvisie voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Onderstaand wordt dit oordeel toegelicht.

4.28 Uit het voorgaande is gebleken dat Woonvisie bij het kengetal netto bedrijfslasten per VHE en de ontwikkeling van de netto bedrijfslasten (enigszins) in negatieve zin afwijkt van de referentie. Daarentegen wijkt Woonvisie in positieve zin af van de referentie als het gaat om het aantal VHE dat per fte wordt beheerd en de personeelskosten die door Woonvisie per fte worden gemaakt.

4.29 Naast een kwantitatieve beoordeling van efficiëntie is ook gekeken naar de organisatie-inrichting om zo efficiënt mogelijk te werken en is er gekeken naar het zelfcorrigerende vermogen van de organisatie. Met dit laatste wordt bedoeld op het vermogen van Woonvisie om zelf inefficiënties te signaleren, voorstellen te doen voor verbetering en deze verbetering te monitoren.

4.30 Eind 2013 heeft Woonvisie besloten om haar organisatie aan te passen. De afdeling Bedrijfsvoering en Beleid zijn deels rechtstreeks onder de directie geplaatst en deels bij de afdeling Financiën gevoegd. De functie van adjunct-directeur is komen te vervallen. Deze veranderingen zijn de efficiëntie en slagvaardigheid van Woonvisie ten goede gekomen.

4.31 De visitatiecommissie ziet dat Woonvisie zich in haar strategische visie en begroting 2014 ten doel stelt om scherp te sturen op de bedrijfskosten. In de begrotingen wordt een benchmark op de bedrijfslasten gedaan met referentie corporaties. Mede op basis hiervan heeft Woonvisie besloten om extra te bezuinigen op de bedrijfskosten, met name door middel van minder inhuur van personeel, het vergroten van de efficiency van processen en het schrappen van vacatures.

4.32 Alles overwegende kent de visitatiecommissie het oordeel 'voldoende' toe. Onderstaand volgt een weergave van de score op de kengetallen.

Tabel 4-3: uitkomsten kengetal beoordeling doelmatigheid

Kengetal	Bevinding
<ul style="list-style-type: none"> Netto bedrijfslasten per vhe 	€ 1.427, referentie € 1.359. Dit is 5,0% hoger dan de referentie
<ul style="list-style-type: none"> Ontwikkeling netto bedrijfslasten 	24,4% toename, referentie 6,8 % toename.
<ul style="list-style-type: none"> Aantal VHE per fte 	115, referentie 95. Dit is 21,0% beter.
<ul style="list-style-type: none"> Personeelskosten per fte 	€ 64.363, referentie € 69.246. Dit is 7,5% lager.

Bron: CBC, jaar 2012 en EY, 2015

Vermogensinzet scoort 'ruim voldoende'

4.33 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of de corporatie de inzet van haar vermogen voor het leveren van maatschappelijke prestaties verantwoordt.

4.34 Woonvisie voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het oordeel wordt hierdoor ruim voldoende. In de volgende tabel wordt het eindoordeel gegeven op het onderdeel presteren naar vermogensinzet. Het oordeel en de pluspunten worden daarna toegelicht.

Tabel 4-4: oordeel Presteren naar vermogensinzet

Onderwerp	Bevinding
Presteren naar vermogensinzet	Woonvisie kan de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoorden en motiveren.
Oordeel: ruim voldoende	7,0

Bron: EY, 2015

Pluspunten leiden tot een hoger cijfer

4.35 Woonvisie verantwoordt op een heldere en transparante wijze haar vermogensinzet. Dit blijkt onder meer uit de jaarverslagen. Zij voldoet hierdoor aan het ijkpunt voor een voldoende. De visitatiecommissie heeft ook een aantal pluspunten geconstateerd. Hierdoor wordt het eindcijfer positief beïnvloed. Deze worden in de volgende paragrafen toegelicht.

4.36 Het beleid van Woonvisie is dat het vermogen actief wordt ingezet voor de maatschappelijke ambities in het werkgebied, maar tegelijkertijd wordt ook voorzichtigheid betracht ten aanzien van financiële risico's. Woonvisie maakte in 2012 een verdiepingsslag bij de implementatie van dit beleid door te komen tot een investeringsstatuut met duidelijke normen voor investeringen en voor de beoordeling van de financiële positie.

4.37 Het investeringsprogramma wordt getoetst op financiële en maatschappelijke criteria. Financiële criteria in dat kader zijn de rendementsdoelstellingen van vastgoedinvesteringen en het financiële kader van investeringen op corporatieniveau, inclusief de financierbaarheid.

4.38 Daarnaast besloot Woonvisie om vanaf 2013 over te gaan tot het sturen en rapporteren op marktwaarde in verhuurde staat. Voor Woonvisie was dit een grote omslag, omdat voorheen de historische kostprijs het uitgangspunt was. De koppeling tussen resultaten en activiteiten is op die manier helder geworden. Ook leidt dit er toe dat Woonvisie in de exploitatie van haar complexen beter kan gaan sturen op het gewenste rendement.

4.39 Woonvisie hanteert een beoordelingskader, dat door SEV is opgesteld, bij het nemen van investeringsbeslissingen over maatschappelijk vastgoed. De investering wordt daarbij beoordeeld op vier aspecten: nut en noodzaak, rendement, risico's (onder andere beheersbaarheid) en organisatie (onder andere competenties en voldoende massa). Woonvisie gaat alleen over tot investeren wanneer haar beoordeling op alle vier de aspecten positief is.

4.40 Samenvattend is Woonvisie transparant in de verantwoording van haar vermogenspositie. In haar jaarverslagen wordt ruim aandacht gegeven aan de kengetallen en de normen ten aanzien van het vermogen. Woonvisie hanteert hierbij een actief vermogensbeleid. De corporatie stuurt scherp en doet dat ten dienste van de mensen met een lager inkomen die in- en rondom Ridderkerk willen wonen.

4.41 Alles overwegende kent de visitatiecommissie het oordeel 'ruim voldoende' toe.

5 Governance scoort 'ruim voldoende'

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de wijze waarop Woonvisie de interne besturing, het interne toezicht op haar functioneren en de externe legitimiteit heeft geborgd.

5.01 De toetsing is in drie onderdelen verdeeld:

- a Besturing:
 - i. planning (plan);
 - ii. monitoring (check);
 - iii. bijsturing (act);
- b Intern toezicht:
 - i het functioneren van de RvC;
 - ii het gebruik van een toetsingskader;
 - iii toepassing Governancecode;
- c Externe legitimering en externe verantwoording.

5.02 De interne besturing wordt onderzocht aan de hand van de 'Plan-Do-Check-Act'-cyclus. Hierbij wordt opgemerkt dat het onderdeel 'Do' in de hoofdstukken Ambities en Opgaven aan de orde is geweest.

5.03 Het interne toezicht wordt beoordeeld in het licht van de criteria van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW) en de Governancecode. De externe legitimiteit wordt getoetst door de toetsen hoe Woonvisie zich naar de samenleving verantwoordt en legitimeert.

5.04 EY heeft zich bij het vormen van haar oordeel gebaseerd op de volgende bronnen:

- a De Governancecode.
- b Toepassing Governancecode.
- c Strategische visie 2014-2024.
- d Strategisch Voorraadbeleid Ridderkerk en Albrandswaard, kwartaalrapportages, beleid risicomanagement, huurbeleid.
- e Begrotingen / jaarplannen, meerjarenperspectief 2011-2014.
- f Jaarverslagen 2011-2014.
- g Reglement voor het bestuur.
- h Reglement voor de RvC.
- i Samenstelling, profielschets, rooster van aftreden RvC.
- j Statuten en andere reglementen.
- k De agenda's en verslagen van de RvC-bijeenkomsten en zelf evaluaties van 2011 tot en met december 2014.
- l Een interview met de directeur/bestuurder en de voltallige RvC.
- m Bevindingen uit relevante andere onderdelen van deze visitatie.
- n Verslagen stakeholder bijeenkomsten, stakeholder overzicht.
- o Documenten van de internetsite van Woonvisie.



5.05 Wij merken nadrukkelijk op dat wij geen werkzaamheden hebben verricht om de door de RvC genomen beslissingen te toetsen.

Eindoordeel Governance is 'ruim voldoende'

5.06 In de volgende tabel worden de oordelen gegeven ten aanzien van het presteren op het onderdeel Governance. De onderdelen worden verder uitgewerkt in dit hoofdstuk.

Tabel 5-1: eindoordeel Presteren naar Governance

Onderwerp	Oordeel
Besturing	7,0
Intern toezicht	6,7
Externe legitimering en externe verantwoording	7,0
Oordeel: ruim voldoende	6,9

Bron: EY, 2015

Besturing scoort 'ruim voldoende'

5.07 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of de corporatie professioneel plant, monitort en actief bijstuurt bij afwijkingen.

5.08 Woonvisie voldoet aan de eisen voor een voldoende. Daarnaast heeft visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 'ruim voldoende' op dit onderdeel. In de volgende tabel worden de oordelen en pluspunten nader toegelicht.

Tabel 5-2: oordeel Presteren naar besturing

Onderwerp	Oordeel
Planning 'plan'	7,0
Monitoring 'check'	7,0
Bijsturing 'act'	7,0
Oordeel: ruim voldoende	7,0

Bron: EY, 2015

Planning scoort 'ruim voldoende'

5.09 Bij het onderdeel 'planning' wordt getoetst of Woonvisie een goed in de organisatie en omgeving verankerd professioneel planningsproces heeft.



5.10 Getoetst wordt voor het ijkpunt voor een voldoende of Woonvisie een actuele visie heeft vastgelegd op haar positie en toekomstig functioneren.

5.11 Woonvisie voldoet aan de ijkpunten voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd waardoor het eindcijfer 7,0 wordt toegekend. Onderstaand wordt het oordeel toegelicht.

5.12 Woonvisie heeft haar actuele visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in een drietal strategische visies waarvan de laatste twee voor zowel de tweede helft van de visitatieperiode als richting de toekomst tot 2024 worden gehanteerd. In de strategische visies zijn de doelen van Woonvisie vertaald in zes speerpunten. Per ambitie, waaronder het speerpunt Wonen, is vervolgens vastgelegd welke ontwikkelingen door Woonvisie worden onderkend, wat de corporatie wil bereiken en zijn concrete en meetbare verwachte resultaten door de corporatie geformuleerd.

5.13 Integraal onderdeel van het speerpunt Wonen vormt de nota Strategisch Voorraadbeleid die toegespitst op Ridderkerk en Albrandswaard is geschreven voor de periode tot 2018, respectievelijk 2022 en het huurbeleid. Woonvisie stelde Met de gemeente Ridderkerk de woningbouwstrategie op. Hieraan ging een uitgebreid woonwensenonderzoek onder 1.500 huishoudens vooraf, waarin doelgroepen, woonmilieus en woningtypen centraal stonden. Ieder jaar onderzoekt Woonvisie of haar plannen en de, voorzichtig geformuleerde, plannen voor latere jaren nog aansluiten bij wat van haar gevraagd wordt. Ook het huurbeleid wordt jaarlijks geactualiseerd.

5.14 Daarnaast vindt jaarlijks nadere uitwerking plaats in de financiële begroting. De begroting sluit voldoende aan op de strategische doelen. De ambities en doelen zijn voldoende SMART geformuleerd, zodat zij ook meetbaar zijn en goed gemonitord kunnen worden.

5.15 Uit de aan ons beschikbaar gestelde informatie blijkt dat periodiek actualisatie plaatsvindt van de gestelde doelen en plannen (actualisatie strategisch voorraadbeleid indien dat noodzakelijk is, huurbeleid, financieel meerjarenperspectief in de begroting).

5.16 EY beoordeelt op basis van bovenstaande het presteren naar planning als 'ruim voldoende'.

Monitoring scoort 'ruim voldoende'

5.17 Bij het onderdeel 'Monitoring' wordt getoetst of Woonvisie over een monitoring- en rapportage systeem beschikt waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen volkshuisvestelijke-, financiële- en bedrijfsvoering-prestaties vorderen.

5.18 Woonvisie voldoet aan de ijkpunten voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Onderstaand wordt het oordeel toegelicht.



5.19 De bewaking van de voortgang van de gewenste resultaten vindt plaats door een gestructureerd en helder rapportageproces. Zo wordt door middel van tussentijdse kwartaalrapportages het management, de directeur-bestuurder en de RvC uitgebreid geïnformeerd over de realisatie van de jaarlijkse doelen, de meerjarige doelstellingen, de projecten en begroting. De tussentijdse rapportages zijn gedurende de visitatieperiode op onderdelen gedetailleerder en beter inzichtelijk geworden, onder andere door toepassing van kleurensystematiek. Onder meer aan de hand van de datering van de documentatie en de bespreking van de documenten in de RvC (notulen) hebben wij vastgesteld dat de rapportages tijdig beschikbaar zijn.

5.20 De vertaling van de strategische visie, speerpunten en voorraadbeleid in de kwartaalrapportages is zodanig dat monitoring van de realisatie steeds beter mogelijk is. In de recente kwartaalrapportages wordt 1 op 1 terug gerapporteerd over de actuele ontwikkelingen die van invloed zijn op het beleid, voortgang en realisatie van de per speerpunt gestelde doelen, de financiële resultaten, de voortgang van de realisatie van projecten en de opvolging van de bevindingen van de accountant.

5.21 De monitoring van projecten vindt plaats via de kwartaalrapportages en de individuele projectbesluiten.

5.22 Uit de vastlegging van de notulen van de vergadering van de RvC blijkt dat met voldoende inhoud wordt gesproken over de voortgang van de strategische visie en de realisatie van de financiële begroting.

5.23 Werkzaamheden op het gebied van de administratieve organisatie en interne controle vinden structureel plaats. Ook worden er periodieke audits uitgevoerd die moeten borgen dat de informatievoorziening juist, volledig en tijdig is. Diverse processen passeren hierbij de revue. De rapportage wordt besproken met het bestuur en de auditcommissie. De eventuele verbeteringsvoorstellen worden overgenomen en uitgevoerd. Over de voortgang wordt in de kwartaalrapportages gerapporteerd.

5.24 Voorts zijn de jaarlijkse managementletter en het jaarlijkse accountantsverslag belangrijke externe bronnen om de voortgang te beoordelen van de interne beheersing. Naast deze meer financieel gerichte rapportages gebruiken management en RvC ook rapportages van de externe toezichthouders (CFV en WSW) en informatie van externe bronnen zoals benchmarkgegevens.

5.25 Door Woonvisie is een beleidsplan risicomanagement opgesteld. De verantwoordelijkheid voor de beheersing van risico's is belegd bij de bestuurder en de leden van het management team. In de kwartaalrapportages, een separate jaarlijkse risico management rapportage en in het jaarverslag wordt gerapporteerd over de voortgang in het bewaken van risico's en te nemen en genomen beheersmaatregelen.

5.26 EY stelt vast dat Woonvisie haar prestaties adequaat monitort. Er is bovendien sprake van een integrale monitoring die ook risico's in de rapportages betreft. Het oordeel op presteren naar monitoring is daarom 'ruim voldoende'.

Bijsturing scoort 'ruim voldoende'

- 5.27 Bij het onderdeel 'bijsturing' wordt getoetst of Woonvisie actief bijstuurt indien er afwijkingen ten opzichte van de gestelde doelen worden gerealiseerd.
- 5.28 Woonvisie voldoet aan de ijkpunten voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd waardoor het eindcijfer 7 wordt toegekend. Onderstaand wordt het oordeel toegelicht.
- 5.29 Woonvisie stuurt bij afwijkingen tijdig en adequaat bij. Dit blijkt onder meer uit de kwartaalrapportages. Bij een afwijking wordt zonodig de doelstelling aangepast en wordt een duidelijke reden gegeven voor de afwijking en de eventuele aanpassing van de doelstelling.
- 5.30 Op een hoger strategisch niveau vindt ook aanpassing van de strategische visie en doelstellingen plaats naar aanleiding van de consultatie van belanghouders. Voorbeelden zijn de actualisatie van de strategische visie en het strategische voorraadbeleid als gevolg van de economische crisis, de verscherpte wet- en regelgeving en een op slot zittende woningmarkt naar aanleiding van hiervoor genoemde actualisatie worden gemonitord en verantwoord in de kwartaalrapportages en jaarverslagen.
- 5.31 De commissie heeft besloten een pluspunt toe te kennen omdat Woonvisie bij haar bijsturing grondig te werk gaat en een goede koppeling maakt bij de aanpassingen die als gevolg van de bijsturing nodig zijn in bijvoorbeeld prognoses en kasstroomoverzichten.
- 5.32 Alles overwegende kent EY daarom het oordeel 'ruim voldoende' toe.

Intern toezicht scoort 'ruim voldoende'

5.33 Bij dit onderdeel worden de uitgangspunten van het functioneren van de RvC, het gehanteerde toetsingskader van de RvC en de mate waarin de Governancecode wordt toegepast, getoetst. In de volgende tabel worden de oordelen gegeven op bovenstaande onderdelen. De onderdelen worden verder uitgewerkt in deze paragraaf.

Tabel 5-3: eindoordeel Presteren intern toezicht

Onderwerp	Oordeel
Functioneren RvC	7,0
(Actueel) toetsingskader	6,0
Toepassen/naleven Governancecode	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende	6,7

Bron: EY, 2015

Functioneren RvC scoort 'ruim voldoende'

5.34 Bij dit onderdeel wordt de samenstelling van de RvC, de rolopvatting als toezichthouder en de mate en wijze van zelfreflectie onder de loep genomen.

Tabel 5-4: eindoordeel Functioneren RvC

Onderwerp	Oordeel
Samenstelling	7,0
Rolopvatting	7,0
Zelfreflectie	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende	7,0

Bron: EY, 2015

Samenstelling scoort 'ruim voldoende'

5.35 Woonvisie voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 7. Het oordeel en de pluspunten worden onderstaand toegelicht.

5.36 De samenstelling van de RvC is evenwichtig, gelet op de volkshuisvestelijke taak van Woonvisie en de verschillende expertises die nodig zijn om toezicht te kunnen uitoefenen. De RvC bestaat momenteel uit zes personen. Tijdens de visitatietermijn heeft de RvC besloten de omvang van de RvC terug te brengen van acht naar zes personen. Dit is trapsgewijs gedaan. Op verzoek van de voltallige RvC is een lid bij het verlopen van zijn formele zittingsperiode in november 2013 gevraagd nog voor een jaar aan de RvC verbonden te blijven als adviseur zonder stemrecht. Deze aanstelling is per november 2014 beëindigd. Daarnaast heeft een lid haar werkzaamheden voor de RvC per 1 april 2014 neergelegd.

5.37 Er is een rooster van aftreden opgenomen op de website welke tevens helder toegelicht wordt in de personalia in het jaarverslag. De informatie over de commissarissen is op heldere wijze opgenomen bij de andere informatie over de RvC op de website.

5.38 De profielschets voor leden van de RvC is duidelijk en wordt periodiek, maar in ieder geval bij (her) benoemingen geactualiseerd. De werving en selectie tijdens de visitatieperiode heeft buiten de bekende kring plaatsgevonden met ondersteuning van een extern bureau. Van te voren is een profielschets opgesteld en geactualiseerd die aansluit bij de toekomst van Woonvisie.

5.39 Woonvisie kent nog geen formeel inwerk / introductieprogramma voor nieuwe leden. Nieuwe leden krijgen wel een informatie set waarin alle benodigde stukken aanwezig zijn en daarnaast wordt een rondrit gemaakt langs het bezit en belanghouders.

5.40 Wat betreft permanente educatie van de RvC leden is het voor de leden, na toestemming van de voorzitter en bestuurder, mogelijk om intensievere cursussen of zelfs universitaire opleidingen te volgen. Men speelt hiermee goed in op de gewijzigde eisen ten aanzien van zelfeducatie. De voorzitter bewaakt de opleidingsinspanningen en de behaalde PE-punten van de leden.



5.41 Op basis van bovenstaande stelt EY vast dat sprake is van een adequate samenstelling, waarbij voldoende gespreide en elkaar aanvullende expertise voorhanden is. Bij iedere benoeming wordt de profielschets geactualiseerd waardoor een adequate samenstelling blijvend wordt geborgd. De RvC heeft ruim voldoende aandacht voor kennisbevordering. EY kent daarom het oordeel 'ruim voldoende' toe.

Rolopvatting scoort 'ruim voldoende'

5.42 Woonvisie voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 'ruim voldoende'. Het oordeel en de pluspunten worden onderstaand toegelicht.

5.43 Uit de beoordeling van de notulen en het interview met de directeur-bestuur en de RvC komt naar voren dat de RvC zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord, haar rollen goed invult en de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid bewaart. De relatie tussen de RvC en directeur-bestuurder is voldoende open, zakelijk en professioneel om elkaar aan te spreken.

5.44 Naast de formele overlegmomenten, in de RvC vergaderingen, organiseert Woonvisie ook discussie bijeenkomsten voor commissarissen waarin gediscussieerd wordt over de ontwikkeling van het intern toezicht in de sector en het functioneren van de RvC. Daarnaast zijn leden van de RvC aanwezig bij stakeholderbijeenkomsten, naast het bestuur, management en een afvaardiging vanuit bijvoorbeeld de gemeente. Deze bijeenkomsten zijn specifiek gericht op projecten en plannen van Woonvisie. Op deze wijze krijgen met name ook commissarissen expliciet kennis van achtergronden en onderbouwing van plannen, spreken met direct betrokkenen en/of ervaringsdeskundigen. Tenslotte bezoekt de RvC raadscommissie vergaderingen die bij de gemeente worden gehouden. De informatie leidt tot een betere invulling van de toezichthoudende rol.

5.45 De visitatiecommissie heeft uit de verslagen van de RvC, en de bespreking met vijf van de zes leden nadrukkelijk opgemaakt dat er sprake is van een open cultuur waarin afwijkende meningen gehoord worden en kritische vragen kunnen worden gesteld. Uit de verslagen (met name van de discussie bijeenkomst) blijkt ook dat er voldoende met elkaar de discussie wordt aangegaan. Een specifiek positief punt betreft het klankbord moment dat de RvC heeft ingevoerd voor de leden onderling, voorafgaande aan de RvC vergaderingen.

5.46 De RvC laat in haar functioneren en documentatie zien op actieve en gedegen wijze de toezichtrol in te vullen. De RvC geeft zelf mede structuur aan de informatie die ze wenst voor het eigen functioneren middels een toezicht- en toetsingskader dat zij hanteert en vraagt daarbij zowel om interne- als om externe informatie.

5.47 Zoals ook op andere plaatsen in dit hoofdstuk weergegeven is er periodiek contact met de huurdersraad, OR, stakeholders in de regio, het management en ook de externe accountant.



Daarnaast heeft de RvC ook periodiek overleg met de manager Financiën en Bedrijfsvoering, Vastgoed en overige key functionarissen.

5.48 Woonvisie heeft veel aandacht voor transparantie met veel stukken, ook op de website. In 2011 heeft een governance sessie plaatsgevonden binnen de RvC met ondersteuning van een extern bureau.

5.49 Uit de verslaglegging in de RvC-notulen blijkt een 'goede' invulling van de werkgeversrol. Gedurende de visitatie periode is Woonvisie bestuurd door drie directeur-bestuurders, waarvan de tweede directeur-bestuurder als interim bestuurder is aangesteld. De RvC is verantwoordelijk geweest voor de werving en selectie van de derde en huidige directeur-bestuurder. De RvC heeft hiertoe een selectiecommissie opgericht bestaande uit drie van haar leden. Daarnaast is besloten om een werving- en selectiebureau in te schakelen voor het opstellen van het (functie)profiel en de uiteindelijke selectieprocedure van de nieuwe directeur-bestuurder. Ook heeft de RvC de directeur-bestuurder gewezen op de in hun ogen overmatige beloning van een aantal personeelsleden.

5.50 Uit de bespreking met de RvC en de notulen van de RvC vergaderingen blijkt een actieve rol van de RvC met oog voor een goede klankbordfunctie. In dit kader wordt er tussen de voorzitter en vice-voorzitter van de RvC en de directeur-bestuurder voor overleg gehouden op nadering van een RvC vergadering en ervaart de RvC een pro actieve houding van de directeur-bestuurder als het gaat om het vragen van advies.

5.51 Uit het geheel van de indrukken tijdens de visitatie komt de conclusie naar voren dat de RvC cultuur en omgangsvormen heeft gerealiseerd waardoor een open, goede en zakelijke sfeer bestaat met veel aandacht voor inhoud met daarbij de juiste aandacht voor de verschillende rollen.

5.52 Op basis van vorenstaande komt EY tot de conclusie dat sprake is van een adequate rolopvatting. EY kent daarom het oordeel 'ruim voldoende' toe.

Zelfreflectie scoort 'ruim voldoende'

5.53 Woonvisie voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende, daarnaast is een pluspunt geconstateerd. Het oordeel wordt onderstaand toegelicht.

5.54 In de visitatieperiode is de zelfevaluatie uitgebreid aan de orde geweest. In 2011, 2013 en 2014 heeft een zelfevaluatie plaatsgevonden. In verband met de wisselingen in samenstelling van de RvC in 2012 heeft over 2012 geen formele zelfevaluatie plaatsgevonden. Uitgangspunt bij de wisselingen was dat de nieuwe en oude leden elkaar zouden aanvullen in competenties en inhoudelijke kennis. De competentieanalyse van de vier zittende leden heeft de basis gevormd voor de werving. Dit traject was intensief en zorgvuldig en heeft Woonvisie opgevat als een evaluatie van het eigen functioneren van de RvC.

5.55 In 2014 heeft de RvC in een tweetal sessies, waarvan de eerste met externe begeleiding, voor het laatst een zelfevaluatie uitgevoerd. Bij deze evaluatie was ook de directeur-bestuurder aanwezig. Op basis van notulen hebben wij vastgesteld dat de zelfevaluatie met voldoende



intensiteit en een actieve houding heeft plaatsgevonden. De zelfevaluatie was met name gericht op het toekomstig functioneren van de RvC in het licht van de nieuwe directeur-bestuurder en de aangepaste organisatie. De zelfevaluatie omvat de relevante onderdelen van inhoud tot cultuur en gedrag en de harde en zachte aspecten. De RvC heeft door de extra evaluatie aangetoond de zelfreflectie serieus te nemen. EY kent hierom een pluspunt toe.

5.56 Op basis van bovenstaande gegeven kent de visitatiecommissie het oordeel 'ruim voldoende' toe.

(Actueel) toetsingskader scoort 'voldoende'

5.57 Woonvisie voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Het eindoordeel is daarom 'voldoende'. Het oordeel wordt onderstaand toegelicht.

5.58 In de praktijk van het toezicht blijkt uit de beraadslagingen en besluitvorming door de RvC dat de RvC een uitgewerkt (toetsings)kader hanteert dat actief actueel gehouden wordt. De visitatiecommissie heeft verder vastgesteld dat het toetsingskader goed aansluit op belangrijke beleidsnotities zoals de strategische visie, het huurbeleid en het strategisch voorraadbeleid van Woonvisie. Uit de verslagen van de RvC blijkt bovendien dat het toetsingskader ook wordt gebruikt bij het goedkeuren van voorstellen en beleidsdocumenten.

5.59 Het belangrijkste verbeterpunt betreft hier dat in de verslaglegging nog beter geëxpliciteerd zou kunnen worden vastgelegd op welke wijze de uiteindelijke besluitvorming gebaseerd is op het kader. Daarnaast is het verder integreren van het toetsingskader in de beleidsnotities van Woonvisie nog een aandachtspunt.

5.60 Uit bovenstaande blijkt dat er sprake is van een actueel toetsingskader dat actief wordt gehanteerd. EY kent daarom het oordeel 'voldoende' toe.

Toepassing/naleving Governancecode scoort 'ruim voldoende'

5.61 In deze paragraaf wordt beoordeeld of Woonvisie de Governancecode juist toepast en worden eventuele afwijkingen daarop getoetst. Op basis van de toetsing voldoet Woonvisie aan het ijkpunt voor een voldoende en heeft de visitatiecommissie pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 'ruim voldoende'. Het oordeel wordt onderstaand toegelicht.

5.62 De RvC van Woonvisie onderschrijft de landelijk gehanteerde Governancecode, het integriteitsbeleid van Woonvisie en de klokkenluidersregeling.

5.63 De RvC gaat op een duidelijke actieve wijze om met de Governancecode. Zo heeft in 2011 een governance-sessie plaatsgevonden binnen de RvC met ondersteuning van een extern bureau. De statuten, reglementen alsmede de beschrijving van de governance structuur, het integriteitsbeleid, de klokkenluidersregeling, samenstelling van de RvC, profielschets van de RvC leden, rooster van aftreden en jaarverslagen zijn gepubliceerd op de website van de corporatie.



5.64 In de jaarverslaggeving en op de website geeft Woonvisie aan dat de Governancecode wordt nageleefd. Eventuele afwijkingen worden toegelicht. De RvC meent vanaf 2013 volledig conform de code te functioneren. Zij agendeert de aansluiting op de code ook in haar vergaderingen.

5.65 In de jaarverslagen over 2011 en 2012 wordt door de RvC melding gemaakt van afwijking van de governance code voor wat betreft de benoeming van de directeur-bestuurder. De toenmalige directeur-bestuurder heeft een aanstelling voor onbepaalde tijd gekregen. De RvC heeft hierbij aangegeven zich wel te houden aan de strekking van deze codebepaling, die inhoudt dat de RvC ten minste eenmaal in de vier jaar beoordeelt of de directeur-bestuurder ook voor de toekomst de juiste persoon is om Woonvisie te besturen. Daarbij betreft de RvC zowel de jaarlijkse beoordelingen van de directeur-bestuurder als de strategische ambities van Woonvisie. De toenmalige directeur-bestuurder is uiteindelijk in 2014 opgevolgd door de huidige directeur-bestuurder, die tevens een aanstelling voor onbepaalde tijd heeft gekregen. EY heeft vastgesteld dat de jaarlijkse beoordeling van het functioneren van de directeur-bestuurder door de RvC is opgenomen in zijn arbeidsvoorwaarden.

5.66 EY kent het oordeel 'ruim voldoende' toe.

Externe legitimering en verantwoording scoort 'ruim voldoende'

5.67 Bij dit onderdeel wordt getoetst of Woonvisie voldoet aan de vereisten die de Governancecode en de Overlegwet stellen aan de wijze waarop belanghebbenden het beleid van de corporatie kunnen beïnvloeden.

5.68 Woonvisie voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 'ruim voldoende'. Het oordeel en de pluspunten worden onderstaand toegelicht.

Tabel 5-5: oordeel Externe legitimatie

Onderwerp	Oordeel
Externe legitimering	7,0
Openbare verantwoording	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende	7,0

Bron: EY, 2015

Externe legitimering scoort 'ruim voldoende'

5.69 Ten aanzien van het toetsingsonderdeel 'Externe legitimering' voldoet Woonvisie aan het ijkpunt voor een voldoende. EY vindt dat Woonvisie 'ruim voldoende' presteert om de volgende redenen.



5.70 Woonvisie heeft een actuele visie op wie haar belanghebbenden zijn. Woonvisie is bovendien een actieve samenwerkingspartner binnen het samenwerkingsverband 'Maaskoepel'. Woonvisie heeft in de tweede helft van de visitatieperiode, steeds meer toenadering gezocht tot de gemeente Ridderkerk. De directeur-bestuurder, management en RvC zijn hierbij zichtbaarder voor gemeenteraad en het College van B&W. Deze zichtbaarheid leidt tot een betere samenwerking bij beleidsvorming. Door de gemeente is de verbetering in de samenwerking en zichtbaarheid bevestigd tijdens het interview in het kader van het onderdeel 'Presteren volgens Belanghebbenden'.

5.71 Woonvisie betreft de huurdersvertegenwoordiging bij de beleidsvorming. De RvC heeft daarnaast scholing aangeboden aan de huurdersvertegenwoordiging om met het oog op de ontwikkelingen in de wet- en regelgeving een kwaliteitsverbetering in de participatie van de huurders te realiseren. In het gesprek met de huurdersvertegenwoordiging is dit bevestigd. De huurdersvertegenwoordiging is bovendien goed te spreken over de mate van inspraak.

5.72 Woonvisie heeft wel een aandachtspunt als het gaat om het betrekken van enkele overige belanghouders bij haar plannen, het communiceren van haar plannen en met name het communiceren over de bijstelling van plannen. Uit de interviews met de belanghebbenden blijkt dat niet iedere overige belanghebbende even goed op de hoogte is van wat de plannen van Woonvisie met de betreffende belanghebbende zijn. Ook wordt in dergelijke gevallen de verantwoording in de samenwerking niet altijd als volledig en tijdig ervaren.

5.73 Positief is dat de belanghebbenden vooral willen dat Woonvisie haar maatschappelijke taak blijft oppakken. Dit duidt op een stevige legitimering van de positie en rol van Woonvisie binnen Ridderkerk.

5.74 EY kent het oordeel 'ruim voldoende' toe.

Openbare verantwoording scoort 'ruim voldoende'

5.75 Woonvisie voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten vastgesteld. Het oordeel wordt hierdoor 'ruim voldoende'. Onderstaand wordt het oordeel toegelicht.

5.76 Woonvisie publiceert haar doelstellingen en prestaties op de website. Zo is de strategische visie 2014-2024 op de website te vinden en worden daarin per speerpunt belangrijke ontwikkelingen geschetst. Daarnaast zijn de jaarverslagen beschikbaar op de website. In de jaarverslagen wordt ruim voldoende verantwoording afgelegd over de uitgevoerde projecten en andere prestaties. De verantwoording legt een duidelijke relatie met de oorspronkelijke speerpunten en is begrijpelijk.

5.77 Woonvisie houdt een overzicht met stakeholders en partners bij. Hierin wordt de aard van de relatie met de betreffende stakeholder beschreven (strategisch, tactisch of operationeel) en wordt het thema van de betreffende relatie beschreven. Afhankelijk van de aard van de relatie Maatschappelijke visitatie Woonvisie



wordt deze beheerd door de directeur-bestuurder, management of een vaktechnische medewerker. Het overzicht wordt met de buitenwereld gedeeld door deze te publiceren op de website.

5.78 Woonvisie gaat onder andere de dialoog met belanghouders aan door het organiseren van stakeholderbijeenkomsten. Ook de RvC is daarbij aanwezig. Daarnaast stelt Woonvisie op periodieke basis bewonersbladen samen die zij publiceert op de website. Verslagen van stakeholderbijeenkomsten worden tevens op de website van Woonvisie geplaatst.

5.79 De uiteindelijke gerealiseerde prestaties worden vervolgens door Woonvisie in haar jaarverslagen en op de website gepubliceerd.

5.80 Woonvisie heeft in de visitatieperiode een medewerker aangenomen die specifiek verantwoordelijk is voor de communicatie bij herontwikkeling en renovatieprojecten. Deze zogenoemde sociaal projectleider is gekoppeld aan de herontwikkel-/renovatieprojecten en verzorgt de communicatie daarvan richting de belanghebbenden zoals huurders, omwonenden en klankbordgroepen. Hierdoor wordt sindsdien vooral beter naar buiten getreden en beter verantwoording afgelegd over de projecten van Woonvisie.

5.81 Uit bovenstaande blijkt dat er sprake is van een gedegen en openbare verantwoording. Woonvisie geeft duidelijk blijk van het doorgronden van het belang van openbare verantwoording richting de samenleving.

5.82 EY kent daarom het oordeel 'ruim voldoende' toe.



A: Onafhankelijkheidsverklaringen EY

Onafhankelijkheidsverklaring bureau

EY Accountants LLP verklaart hierbij dat de visitatie van Woonvisie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. EY Accountants LLP heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft EY Accountants LLP geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal EY Accountants LLP geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woonvisie.

Drs. W. van Olst
Partner

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'W. van Olst', written over a light blue horizontal line.

Arnhem, november 2015



B: Onafhankelijkheidsverklaringen visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring van de heer drs W. van Olst

Wichert van Olst verklaart hierbij dat de visitatie van Woonvisie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Wichert van Olst heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Wichert van Olst geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Wichert van Olst geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woonvisie.

Drs W. van Olst
Partner

Arnhem, november 2015

Onafhankelijkheidsverklaring van de heer drs M. Nieland

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Woonvisie in 2015 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 adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Maarten Nieland geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woonvisie.

Drs M. Nieland
Senior manager

Rotterdam, november 2015



Onafhankelijkheidsverklaring van mevrouw E. Mujkanovic-Stocevic MSc

Edna Mujkanovic-Stocevic verklaart hierbij dat de visitatie van Woonvisie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Edna Mujkanovic-Stocevic heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Edna Mujkanovic-Stocevic geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Edna Mujkanovic-Stocevic geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woonvisie.

E. Mujkanovic-Stocevic MSc
Manager

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'E. Mujkanovic-Stocevic', with a horizontal line extending to the right.

Den Haag, november 2015

Onafhankelijkheidsverklaring van de heer L.M. Klaassen MSc

Leon Klaassen verklaart hierbij dat de visitatie van Woonvisie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Leon Klaassen heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Leon Klaassen geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Leon Klaassen geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woonvisie.

L.M. Klaassen MSc
Senior Advisor

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L.M. Klaassen', with a large, sweeping horizontal stroke underneath.

Den Haag, november 2015



C: CV's visitatoren

Personalia

drs. W. van Olst RA (1966)

Opleiding

- Vrije Universiteit, Post Doctoraal Accountancy
- Universiteit van Amsterdam, Bedrijfseconomie

Ervaring

September 2009 - heden	EY , Voorzitter branchegroep Woningcorporaties
Januari 2000 - heden	EY , Partner in auditpraktijk
September 1989 – December 2010	EY , Van assistent tot senior manager

Selectie referenties sector Woningcorporaties

Voorzitter branchegroep Woningcorporaties

- Eindverantwoordelijk voor strategie en beleid van EY in woningcorporatiesector
- Vertegenwoordiger van EY in de woningcorporatiesector en bij de brancheorganisaties
- Auteur van visiedocument woningcorporaties 2020

Partner in de auditpraktijk

- Eindverantwoordelijk voor vele jaarrekeningcontroles van woningcorporaties
- Eindverantwoordelijk voor vele adviesopdrachten bij woningcorporaties



Personalia

drs. M. Nieland RA (1968)

Opleiding

- Vrije Universiteit, Post Doctoraal Accountancy
- Vrije Universiteit Bedrijfseconomie

Ervaring

September 2012 - heden	EY , Senior Manager
April 2011 – maart 2012	Deloitte Real Estate Advisory , Senior Manager
Juni 1998 – maart 2011	PricewaterhouseCoopers, Advisory N.V. , Principal Manager

Selectie referenties sector Woningcorporaties

Maatschappelijke Visitaties Woningcorporaties (2005 – heden)

- Namens PwC vanaf 2005 tot april 2011 en namens EY sinds 2012 betrokken en verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het visitatiestelsel (in samenwerking met SEV, Aedes en vanaf 2009 de SVWN)
- Projectleider bij alle door EY uitgevoerde visitaties
- Projectleider bij alle door PwC tot maart 2011 uitgevoerde visitaties
- Meer dan 350 gesprekken gevoerd met belanghebbenden (gemeenten, huurders, zorg- en welzijn, onderwijs)

WoonBench (2005 – 2011)

- Programmamanager WoonBench (2008 – maart 2011)
- Deelprojectleider Financiële bouwsteen (2005 – 2009)

Strategie en organisatieontwikkeling

- Mede-auteur 'Visiedocument woningcorporaties 2020'
- Diverse corporaties

Doelmatigheid / formatiebenchmarking

- Diverse corporaties

Fusiebegeleiding en haalbaarheidsonderzoeken fusie

- Diverse corporaties



Personalia

E. Mujkanovic – Stocevic MSc (1982)

Opleiding

- Universiteit Leiden, Master of Science en Management publieke sector

Ervaring

April 2012 – heden	EY , Manager
September 2007 – April 2012	Haute Equipe , Financieel Adviseur
Januari 2009 – April 2012	Rijksgebouwendienst , Senior audit & procesoptimalisatie

Selectie referenties

- Procesoptimalisatie bij diverse corporaties
- Risicomanagement bij diverse corporaties
- Financiële en niet-financiële audits bij woningcorporaties en andere publieke instellingen
- Inrichting financiële en operationele besturing bij diverse corporaties
- Inrichting Planning- en Controlfunctie bij diverse corporaties



Personalia

L.M. Klaassen MSc (1985)

Opleiding

- Universiteit Leiden, Master of Science, Management van de publieke sector
- Universiteit Leiden, Bachelor of Science, Bestuurskunde / Economie

Ervaring

September 2013 - heden	EY , Senior Adviseur
Januari 2009 - Augustus 2013	Haute Equipe , Medior Financieel Adviseur
Oktober 2012 - augustus 2013	Gemeente Rotterdam , Interne Auditor

Selectie referenties sector Woningcorporaties

- Fusiebegeleiding bij woningcorporaties
- Procesmanagement bij diverse corporaties en andere publieke instellingen
- Subsidie- en project management bij diverse corporaties en andere publieke instellingen
- Financiële en niet-financiële audits bij woningcorporaties en andere publieke instellingen
- Financiële en operationele besturing bij diverse corporaties en andere publieke instellingen
- Planning- en Control functie bij diverse corporaties en andere publieke instellingen



D: Overzicht gebruikte brondocumenten

Onderstaand is een overzicht opgenomen van de belangrijkste tijdens de visitatie gebruikte documenten.

Presteren naar Opgaven en Ambities
Jaarverslagen 2011 tot en met 2014
Kwartaalrapportages 2011-2014
Huurbeleid 2011 tot en met 2014
Duurzaamheidsbeleid
Strategisch voorraadbeleid Ridderkerk en Albrandswaard
Marktanalyse Ridderkerk en Albrandswaard
Prestatieafspraken Ridderkerk en Albrandswaard
Coalitieakkoord Ridderkerk en Albrandswaard
Regionale woningafspraken
Strategische visies
Beleid verkoop bestaande voorraad

Presteren volgens Belanghebbenden
Belanghoudersregister

Presteren naar Vermogen
Jaarverslagen 2011 tot en met 2014
Kwartaalrapportages 2011-2014
Meerjarenbegrotingen en financiële mjp
Managementletters 2011-2014
Risicomanagement
Beleid maatschappelijk en commercieel vastgoed
WSW staten 2011-2014
WSW en CFV oordeelsbrieven
CiP 2010, 2011 en 2012
CBC-rapportages

Presteren naar Governance
De Governancecode
Documenten van de internetsite van Woonvisie
Strategische visie 2014-2024
Strategisch Voorraadbeleid Ridderkerk en Albrandswaard, kwartaalrapportages, beleid risicomanagement, huurbeleid
Toepassing Governancecode
Begrotingen / jaarplannen, meerjarenperspectief 2011-2014
Jaarverslagen 2011-2014
Samenstelling, profielschets, rooster van aftreden RvC
Verslagen stakeholder bijeenkomsten, stakeholder overzicht



Reglement voor het bestuur
Reglement voor de RvC
Statuten en andere reglementen
De agenda's en verslagen van de RvC-bijeenkomsten en zelf evaluaties van 2011 tot en met december 2014
Een interview met de directeur/bestuurder en de RvC
Bevindingen uit relevante andere onderdelen van deze visitatie



E: Overzicht interne gesprekken

Met de volgende functionarissen van Woonvisie en de RvC is in het kader van de visitatie een gesprek gehouden.

Naam	Functie
De heer. A. van den Bosch	Bestuurder
De heer P. Kranenburg	Manager bedrijfsvoering
De heer R. van de Polder	Teammanager Woonservice
Mevrouw A. Jetzes	Manager Vastgoed
De heer T. Beishuizen	Voorzitter RvC
De heer R. Schallenberg	Lid RvC
De heer N. van den Berg	Lid RvC
De heer J. de Blok	Lid RvC
Mevrouw I. de Jong	Lid RvC

F: Overzicht externe gesprekken

Met de volgende belanghebbenden is in het kader van de visitatie een gesprek gehouden.

Belanghebbendengroep	Organisatie	Gesprekspartner	Functie
Huurders	Bewonersraad de Progressie	De heer J. Lagendijk De heer B. Noorlander	Voorzitter Lid
Gemeenten	Ridderkerk	De heer Smit Mevrouw E. van Pagee	Wethouder Beleidsadviseur
	Albrandswaard	De heer Goedknecht Mevrouw E. van Pagee	Wethouder Beleidsadviseur
Overige belanghebbenden	Karaat	Mevrouw S. Rollema	Directeur
	Maaskoepel	De heer L. Bartelse	Directeur bestuurder
	Maxima college	De heer M. Eeuwijk	Directeur
	Woningbouwvereniging Poortugaal	De heer R. Kouters	Directeur bestuurder
	Patrimonium Barendrecht	Mevrouw M. van Leeuwen	Bestuurder
	Politie Rotterdam Rijnmond	Mevrouw L. Verheul	Operationeel expert
	Stichting Aafje	Mevrouw M. Balvert	Regiomanager
	Havensteder	De heer P. van Lieshout	Directeur Wonen
	Rhiant	De heer C. Oostindie	Directeur bestuurder
	Riederborgh	De heer J. van Dijke	Bestuurder
	Stichting Sport en Welzijn	De heer T. Theelen	Directeur

G: Toetsing Opgaven

Nr	Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Oordeel	Cijfer
1	Huisvesting van primaire doelgroep	Behouden van betaalbare woningen.	2010-2015	Prestatieafspraken 2010-2015, Woonvisie Gemeente Ridderkerk / Samenwerkingsafspraken Albrandswaard 2010+	Jaarverslagen 2011-2014 en kwartaalrapportages 2011-2014	Samen met de gemeenten Ridderkerk en Albrandswaard heeft Woonvisie afgesproken dat Woonvisie haar woningen betaalbaar houdt voor huishoudens onder € 33.614, prijspeil 2011. Woonvisie heeft goed invulling gegeven aan deze opgave en deze met een 'goed' resultaat gerealiseerd. Woonvisie heeft een huurbeleid, welke gericht is op het behoud van zoveel betaalbare woningen als nodig is voor de huisvesting van de doelgroep. Daarnaast heeft de corporatie in haar woningvoorraad voldoende betaalbare woningen. Bijvoorbeeld in het jaar 2011 zijn door Woonvisie 92% betaalbare woningen met een huurprijs onder € 652,52 aan de primaire doelgroep verhuurd. Het gaat hier om huishoudens met een inkomen onder € 33.614. In het jaar 2012 heeft Woonvisie inspanningen verricht en 97 % van de woningen onder de huurtoeslaggrens aan de lagere inkomens verhuurd. In het jaar 2013 is het percentage 98% en in 2014 is het percentage 97%. De huurverhoging voor de bestaande woningen is in de visitatieperiode inflatievolgend geweest. Gemiddeld wordt een huurverhoging van 1,3% door Woonvisie gehanteerd. Woonvisie bekijkt elk jaar de streefhuren opnieuw daar waar nodig worden deze huren bijgesteld. Het uitgangspunt dat Woonvisie hanteert, is dat een juiste verhouding tussen huurprijs en kwaliteit. Hierbij wordt de ligging, de uitstraling, mutatiegraad, het aantal reacties op een vrijkomende woning en de kwaliteitsaspecten meegenomen.	Goed	8
2	Huisvesting van primaire doelgroep	De sociale woningvoorraad neemt af tot 7.500 woningen op 1 januari 2015. Afname vindt plaats door sloop van verouderde woningen, renovatie en door verkoop.	2010-2015	Prestatieafspraken 2010-2015, Woonvisie Gemeente Ridderkerk	Jaarverslagen 2011-2014 en kwartaalrapportages 2011-2014	Samen met de gemeente Ridderkerk heeft Woonvisie afgesproken dat de sociale woningvoorraad op 1 januari 2015 afneemt tot 7.500 woningen. De afname kan plaats vinden door middel van sloop van verouderde woningen, renovatie en door verkoop. Woonvisie heeft deze opgave niet 'voldoende' gerealiseerd. De sociale woningvoorraad van Woonvisie in Ridderkerk bedroeg op 1 januari 2015 in totaal 7.519 woningen.	Voldoende	6
3	Huisvesting van primaire doelgroep	Voorraad eengezinswoningen op peil houden. Op 2011 was de voorraad 3.000 eengezinswoningen.	2010-2015	Prestatieafspraken 2010-2015, Woonvisie Gemeente Ridderkerk	Strategisch voorraad beleid 2011-2022	Woonvisie heeft de opgave ruim voldoende gerealiseerd. Het huidige aantal eengezinswoningen is voldoende voor de doelgroep. Woonvisie is bezig om differentiatie ten behoeve van midden- en hogere inkomens te brengen om de uitstroom van deze huishoudens naar elders te doorbreken. Woonvisie is op verschillende herontwikkellocaties in verschillende prijsklassen en in huur en koop eengezinswoningen te realiseren.	Ruim voldoende	7
4	Huisvesting van primaire doelgroep	Woonvisie stemt een deel van de geplande nieuwbouw en verkochte eengezinswoningen op de doelgroep middeninkomens.	2010-2015	Prestatieafspraken 2010-2015, Woonvisie Gemeente Ridderkerk	Jaarverslagen 2011-2014 en kwartaalrapportages 2011-2014 en strategisch voorraad beleid 2011-2022	Samen met de gemeente Ridderkerk heeft Woonvisie afgesproken dat een deel van de geplande nieuwbouw en verkochte eengezinswoningen voor de doelgroep middeninkomens beschikbaar wordt gesteld. Deze opgave is 'goed' door Woonvisie gerealiseerd. Woonvisie heeft voert actief beleid en spant zich voldoende in om aan deze opgave nu en in de toekomst te voldoen. Woonvisie heeft bijvoorbeeld tussen 2011 en 2014 in totaal 27 huurwoningen verkocht, en 85 koopwoningen opgeleverd. Een deel van de opgeleverde koopwoningen is bestemd voor de doelgroep middeninkomens. Een deel van de huurwoningen die verkocht zijn, waren ook afgestemd voor deze doelgroep. De afstemming op de doelgroep gebeurt vooral via het prijspeil en een check op de gemiddelde leencapaciteit van de doelgroep. Aan zittende huurders worden gunstiger voorwaarden geboden. Daarnaast heeft de corporatie in haar strategisch voorraad beleid opgenomen dat zij de verkochte eengezinswoningen en nieuwbouw op de doelgroep middeninkomens afstemt.	Goed	8
5	Huisvesting van primaire doelgroep	Woonvisie monitort de toewijzing van vrijkomende woningen op de slaagkansen van starters en doorstromers binnen de Ridderkerkse woningmarkt en gaat zo nodig tot labeling over om het gewenste evenwicht in deze slaagkansen te behouden.	2010-2015	Prestatieafspraken 2010-2015, Woonvisie Gemeente Ridderkerk	Jaarverslagen 2011-2014 en kwartaalrapportages 2011-2014	Deze opgave is goed gerealiseerd. De slaagkansen van starters en doorstromers zijn in de afgelopen jaren en nog steeds in evenwicht. Daarom heeft geen labeling plaatsgevonden. Woonvisie heeft wel voor de specifieke doelgroepen als senioren en beperkt, voor lage inkomens woningen gelabeld. Labeling van vrijkomende woningen sluit andere woningzoekenden (dan de doelgroep) uit.	Goed	8

Nr	Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Oordeel	Cijfer
6	Huisvesting van primaire doelgroep	Voore 1 juli 2011 afspraken maken over het toegankelijk maken van woningen, waaronder de definiering, aantallen en toewijzing.	2010-2015	Prestatieafspraken 2010-2015, Woonvisie Gemeente Ridderkerk	Jaarverslagen 2011-2014 en kwartaalrapportages 2011-2014	Woonvisie heeft de opgave ruim voldoende gerealiseerd. De corporatie heeft in haar strategisch voorraad beleid invulling gegeven aan deze opgave. Woonvisie zet bij nieuwbouw en renovatie in op levensloopbestendige woonwensenneutraal bouwen. Op macroniveau heeft Woonvisie geen afspraken gemaakt. Wel heeft Woonvisie afspraken gemaakt over het ophogen van galerijen aan de Rijnsingel en de Spuistraat, het strategisch voorraadbeleid is besproken en op dit moment wordt door Woonvisie overlegd over het realiseren van scootmobielruimten bij verschillende woongebouwen.	Ruim voldoende	7
7	Huisvesting van primaire doelgroep	Woningen beter bereikbaar maken voor starters.	2010-2015	Prestatieafspraken 2010-2015, Woonvisie Gemeente Ridderkerk / Samenwerkingsafspraken Albrandswaard 2010+	Jaarverslagen 2011-2014 en kwartaalrapportages 2011-2014	Woonvisie heeft de opgave ruim voldoende gerealiseerd. De corporatie heeft in afgelopen jaren aandacht gehad voor de huisvesting van starters en in haar woningvoorraad voldoende woningen beschikbaar gehad voor starters. Ook in haar strategisch voorraad beleid heeft de corporatie deze doelgroep opgenomen. Deze opgave is bereikt door het informatiepakket van de gemeente te ontvangen, die achttienjarigen in Ridderkerk ontvangen het inschrijfformulier toe te voegen. Woonvisie heeft gemerkt dat jongeren zich pas gaan inschrijven op het moment dat ze ouderlijk huis willen verlaten oriënteren op de mogelijkheden, hierdoor wordt de wachttijd verlengd. In de afgelopen jaren lag de slaagkans van starters op de huurwoningmarkt hoog. In 2014 stonden starters gemiddeld 38 maanden, in 2013 44 maanden, in 2012 36 maanden. De toename van de wachttijd is te wijten door de herhuisvesting van bewoners uit Centrumplan fase 1.	Ruim voldoende	7
8	Huisvesting van primaire doelgroep	De omvang van kernvoorraad blijft minimaal gelijk.	2010-2015	Samenwerkingsafspraken Albrandswaard 2010+	Jaarverslagen 2011-2014 en kwartaalrapportages 2011-2014	Woonvisie heeft de opgave ruim voldoende gerealiseerd. De corporatie had in Albrandswaard 776 woningen in haar bezit en in 2014 750. Ruim 97 % van de woningvoorraad heeft een huurprijs onder 665 euro, prijspeil 2012.	Ruim voldoende	7
9	Huisvesting van primaire doelgroep	Huisuitzettingen zo laag mogelijk houden.	2010-2015	Prestatieafspraken 2010-2015, Woonvisie Gemeente Ridderkerk	Jaarverslagen 2011-2014 en kwartaalrapportages 2011-2014	Samen met de gemeente Ridderkerk heeft Woonvisie afgesproken huisuitzettingen laag te houden. Woonvisie heeft deze opgave 'goed' gerealiseerd. De corporatie heeft in de afgelopen jaren huurders tijdig aangemeld bij de schuldhulpverlening bij een achterstand van tenminste twee maanden en maximaal vier maanden. Verder heeft Woonvisie samen met de gemeente Ridderkerk de GGD, stichting Vivenz en Conlusion BV een convenant preventie huisuitzetting getekend. Samen met deze partijen probeert Woonvisie door tijdige interventie woningontuimingen op basis van huurachterstand tegen te gaan. In 2014 werden 13 ontruimingsvonnissen gehaald. In totaal zijn er zes woningen ontruimd, waarvan vijf op grond van huurachterstand, één omdat de huurder onvindbaar was en een keer op grond van overlast. De huurachterstand is ten opzichte van 2012 in 2013 verder toegenomen, ten grondslag liggen verschillende oorzaken zoals de aanhoudende crisis maar ook door de drukte bij Woonvisie waardoor niet daadkrachtig op betalingsachterstanden is ingegrepen. Wel heeft Woonvisie in 2014 heel duidelijk verbetertraject ingezet.	Goed	8
10	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	Huisvestingbieden voor bijzondere doelgroepen.	2010-2015	Prestatieafspraken 2010-2015, Woonvisie Gemeente Ridderkerk / Samenwerkingsafspraken Albrandswaard 2010+	Jaarverslagen 2011-2014 en kwartaalrapportages 2011-2014	Woonvisie heeft de opgave ruim voldoende gerealiseerd. De corporatie heeft met Stichting Pameijer en Stichting IJsselmonde Oost een samenwerkingsovereenkomst, waarbij Woonvisie ieder jaar tien woningen beschikbaar stelt voor huisvesting van cliënten van deze organisaties. In 2014 deed Stichting Pameijer een beroep op drie woningen en Stichting IJsselmonde Oost op geen. Door de scheiding van wonen en zorg wordt de vraag vanuit deze organisaties kleiner. Woonvisie speelt ook in op de vraag om woningen over te zetten op naam van de cliënt, die hiermee zelfstandig huurder wordt. In 2013 zijn geen woningen verhuurd. Wel zijn in 2013 acht appartementen gerealiseerd voor jonge mensen met een fysieke beperking. In 2012 zijn twee woningen verhuurd. In 2011 zijn geen woningen verhuurd.	Goed	8

Nr	Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Oordeel	Cijfer
11	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	Nultredenwoningen worden gebouwd op loopafstand van centrumvoorzieningen of in een buurt waar veel senioren wonen.	2010-2015	Prestatieafspraken 2010-2015, Woonvisie Gemeente Ridderkerk	Strategisch voorraad beleid 2011-2022	Samen met de gemeente Ridderkerk heeft Woonvisie afgesproken om nultredenwoningen te bouwen op loopafstand of in een buurt waar veel senioren wonen. Woonvisie heeft deze opgave 'ruim voldoende' gerealiseerd. In de visitatieperiode heeft Woonvisie seniorenwoningen in de Riedertoren gerealiseerd. Deze toren is dichtbij voorzieningen, zoals bijvoorbeeld het zorgcentrum, dichtbij een bushalte en dichtbij een supermarkt. In het Centrumplan (herontwikkeling in Ridderkerk) laat Woonvisie het snel realiseren van seniorenwoningen enigszins voorgaan op de gunstigste locatie. Bij latere renovatie- en herontwikkelingsprojecten speelt afstand tot voorzieningen zeker een grote rol.	Goed	8
12	Kwaliteit woningen en woningbeheer	De bestaande voorraad waar wenselijk en mogelijk aanpassen/transformereren/herstructureren om optimaal in te spelen op de wensen van de doelgroep van beleid.	2010-2015	Samenwerkingsafspraken Albrandswaard 2010+	Jaarverslagen 2011-2014 en kwartaalrapportages 2011-2014	De opgave is niet gerealiseerd. Concretisering en monitoring van de afspraken in Albrandswaard is nooit goed van de grond gekomen.	Onvoldoende	5
13	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Woonvisie streeft naar om energetische kwaliteit van het woningbezit te realiseren uitgedrukt in het ECP label. In 2020 heeft Woonvisie minimaal 70% van dit woningbezit een A- of B-label.	2010-2015	Prestatieafspraken 2010-2015, Woonvisie Gemeente Ridderkerk	Jaarverslagen 2011-2014 en kwartaalrapportages 2011-2014	Woonvisie heeft met de gemeente Ridderkerk afgesproken energetische kwaliteit van het woningbezit te realiseren, dit uitgedrukt in het ECP label. In 2020 heeft Woonvisie minimaal 70% van dit woningbezit een A- of B-label. Deze opgave is door Woonvisie proportioneel 'voldoende' gerealiseerd. In 2014 ging Woonvisie van een gemiddelde energieindex 1,63 (label C) naar een gemiddelde energieindex 1,58 (label C). Woonvisie streeft naar een energieindex van gemiddeld 1,17 (label B) in 2024.	Goed	8
14	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Nieuwbouw realiseren conform eisen van Woonkeur.	2010-2015	Prestatieafspraken 2010-2015, Woonvisie Gemeente Ridderkerk	Jaarverslagen 2011-2014 en kwartaalrapportages 2011-2014	Woonvisie heeft deze opgave 'voldoende' gerealiseerd. De corporatie geeft aan de architecten die voor haar woningen bouwen de opdracht woningen te realiseren die voldoen aan de eisen van Woonkeur. In afgelopen jaren heeft Woonvisie zelf beoordeeld in hoeverre haar woningen aan de eisen van Woonkeur voldoen, voor circa 95% is dit het geval.	Goed	8
15	(Des-) investeren in vastgoed	Woonvisie gaat op herontwikkellocaties, ontstaan door sloop van woningen, zoveel mogelijk in een suburbaan gemengd woonmilieu terugbouwen.	2010-2015	Prestatieafspraken 2010-2015, Woonvisie Gemeente Ridderkerk	Jaarverslagen 2011-2014 en kwartaalrapportages 2011-2014	Samen met de gemeente Ridderkerk heeft Woonvisie afgesproken dat Woonvisie op herontwikkellocaties, ontstaan door sloop van woningen, zoveel mogelijk in een suburbaan gemengd woonmilieu gaat terugbouwen. Deze opgave is door Woonvisie 'goed' gerealiseerd. Woonvisie heeft in Ridderkerk het Riedertoren gebouwd en in Albrandswaard het project Kleidijk tot stand gebracht. In de komende jaren verbetert Woonvisie de kwaliteit van ongeveer 1.400 woningen door renovatie of nieuwbouw. De eerste projecten in dit ambitieuze plan zijn in 2014 opgestart. In dit kader vonden de bewoners van het Centrumplan (Ridderkerk) een nieuwe tijdelijke woning, in 2015 is gestart met de sloop en de nieuwbouw van 164 woningen. Ook de trajecten met de bewoners van de Geerlaan, Rembrandtweg en de Gerard Alewijnstraat zijn gestart voor de herontwikkeling van deze complexen. Met zorginstelling Aafje is een intentieovereenkomst afgesloten voor de transformatie van zorgcentrum Reyerheem.	Goed	8
16	(Des-) investeren in vastgoed	Woonvisie stelt jaarlijks samen met de gemeente afspraken op. In een overzicht wordt opgenomen de woningvoorraad per wijk met de geplande ontwikkelingen in aantallen.	2010-2015	Prestatieafspraken 2010-2015, Woonvisie Gemeente Ridderkerk	Raadstukken gemeente Ridderkerk	Goed gerealiseerd, samen met de gemeente wordt deze afspraak gerealiseerd.	Ruim voldoende	7

Nr	Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Oordeel	Cijfer
17	(Des-) investeren in vastgoed	Woonvisie sloop of bereidt voor 200 woningen sloop voor. Dit gebeurt voor 31 december 2015. Woonvisie doet dit ter voorbereiding op de herontwikkeling van buurten met een groot aantal portiekwoningen zonder lift, verouderde eengezinswoningen en duplexwoningen.	2010-2015	Prestatieafspraken 2010-2015, Woonvisie Gemeente Ridderkerk	Jaarverslagen 2011-2014 en kwartaalrapportages 2011-2014	Samen met de gemeente Ridderkerk heeft Woonvisie afgesproken dat zij 200 woningen sloop of voor sloop voorbereidt. Dit gebeurt voor 31 december 2015. Woonvisie doet dit ter voorbereiding op de herontwikkeling van buurten met een groot aantal portiekwoningen zonder lift, verouderde eengezinswoningen en duplexwoningen. Deze opgave is door Woonvisie onvoldoende gerealiseerd. In 2011 zijn er totaal 18 woningen gesloopt. In 2012-2014 zijn er geen woningen gesloopt. De sloop in het kader van het Centrumplan Ridderkerk is gestart in 2015.	Onvoldoende	5
18	(Des-) investeren in vastgoed	Woonvisie verkoopt eengezinswoningen uit de bestaande voorraad in de wijken Bolnes, Ridderkerk Oost, Ridderkerk West en Ridderkerk Centrum. Daarnaast verkoopt woonvisie appartementen en kleinere eengezinswoningen.	2010-2015	Prestatieafspraken 2010-2015, Woonvisie Gemeente Ridderkerk	Jaarverslagen 2011-2014 en kwartaalrapportages 2011-2014 en strategisch voorraad beleid 2011-2022	Samen met de gemeente Ridderkerk heeft Woonvisie afgesproken eengezinswoningen uit de bestaande voorraad in de wijken Bolnes, Ridderkerk Oost, Ridderkerk West en Ridderkerk Centrum te verkopen. Daarnaast is afgesproken dat Woonvisie zoveel mogelijk appartementen en kleinere eengezinswoningen verkoopt. Woonvisie heeft de opgave proportioneel gerealiseerd. De totale verkoopportefeuille van Woonvisie bestaat uit 400 woningen. De daadwerkelijke verkopen omvatten in de afgelopen jaren gemiddeld 10 woningen per jaar.	Ruim voldoende	7
19	(Des-) investeren in vastgoed	Door nieuwbouw of aanpassingen in de bestaande voorraad nultreden woningen realiseren. Woonvisie realiseert tot 2015 350 nultredenwoningen.	2010-2015	Prestatieafspraken 2010-2015, Woonvisie Gemeente Ridderkerk	Jaarverslagen 2011-2014 en kwartaalrapportages 2011-2014 en strategisch voorraad beleid 2011-2022	Samen met de gemeente Ridderkerk heeft Woonvisie afgesproken dat zij door nieuwbouw of aanpassingen in de bestaande voorraad nultreden woningen realiseert. Woonvisie realiseert 350 nultredenwoningen tot het jaar 2015. Woonvisie heeft deze opgave 'onvoldoende' gerealiseerd. Wel heeft Woonvisie op meerdere plekken galerijen/toegangen aangepast en ook door nieuwbouw woningen toegevoegd, de aanpassingen vonden vooral plaats aan woongebouwen die Woonvisie al tot de nultredenwoningen rekenden.	Onvoldoende	5
20	Kwaliteit wijken en buurten	Woonvisie werkt haar ambitie om de sociale cohesie te behouden en te versterken uit in te op te stellen visie wijkleefbaarheid.	2010-2015	Prestatieafspraken 2010-2015, Woonvisie Gemeente Ridderkerk	Jaarverslagen 2011-2014 en kwartaalrapportages 2011-2014	Samen met de gemeente Ridderkerk heeft Woonvisie afgesproken om de sociale cohesie in Ridderkerk te behouden en te versterken. Dit uit zich in op te stellen visie wijkleefbaarheid. Woonvisie heeft deze opgave 'ruim voldoende' gerealiseerd. In 2010 is Woonvisie gestart met wijkteams van woonconsulenten, huismeesters en opzichters. Deze ontwikkeling is in 2011 tot en met heden doorgezet en de wijkteams zijn onder andere aan de slag gegaan met verschillende leefbaarheidsprojecten. Verder heeft de corporatie heeft op basis van de wijkmonitor een wijkactieplan opgesteld. Het wijkactieplan vormt samen met de actieplannen van de andere wijkpartners, gemeente, politie en sport en welzijn, het jaarplan van het wijkteam. Voor centrum zijn de volgende actiepunten uit jaarplan 2014 gerealiseerd: In april gestart met het "After Sales" traject om probleem situaties vroegtijdig te signaleren en escalatie te voorkomen. Het tuinenbeleid actief uitgevoerd. Daarom heeft Woonvisie het aantal slecht onderhouden tuinen terug gedrongen. Daardoor oefent Woonvisie invloed uit op de uitstraling van de wijk en de beleving bewoners. Ten slotte heeft Woonvisie actief deel genomen aan de wijkteams en overleggen.	Ruim voldoende	7
21	Kwaliteit wijken en buurten	Concreet plan in 2012 maken voor de speeltereinen.	2010-2015	Prestatieafspraken 2010-2015, Woonvisie Gemeente Ridderkerk	Jaarverslagen 2011-2014 en kwartaalrapportages 2011-2014	Woonvisie heeft de opgave niet voldoende gerealiseerd.	Onvoldoende	5

Nr	Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Oordeel	Cijfer
22	Kwaliteit wijken en buurten	Werken aan een schone buurt en een schone woonomgeving.	2010-2015	Prestatieafspraken 2010-2015, Woonvisie Gemeente Ridderkerk	Jaarverslagen 2011-2014 en kwartaalrapportages 2011-2014 en wijkactieplannen Ridderkerk en Albrandswaard	<p>Woonvisie heeft de opgave goed gerealiseerd. De corporatie heeft in de afgelopen jaren in leefbaarheid en bewonersparticipatie geïnvesteerd. Vanuit haar visie op prettig wonen en leven heeft Woonvisie in 2014 een bedrag van 1,2 miljoen euro uitgegeven. In deze uitgaven zit onder andere de salariskosten van wijkbeheerders en huismeesters en een deel van de salariskosten van de consultants wijken vormen. Uit de enquête die eind 2013 onder de huurders is gehouden, blijkt dat de aanwezigheid van huismeesters en wijkbeheerders wordt gewaardeerd. De consultant wijken speelt een grote rol bij het oplossen van sociale klachten zoals geluidsoverlast, burenruzies en vervuiling van woning en woonomgeving. In Ridderkerk werken vertegenwoordigers van Woonvisie, gemeente, politie en Sport en Welzijn samen in wijkteams met als doel problemen in de wijk integraal aan te pakken en op te lossen. In 2013 leidde de samenwerking tot gezamenlijke jaarplannen voor 2014. In 2013 is 1,1 miljoen in leefbaarheid geïnvesteerd. De meest aansprekende leefbaarheidsprojecten in 2013 zijn:</p> <p>Daadwerkelijk in de buurt (Ridderkerk): medewerkers van Woonvisie, gemeente en Sport en Welzijn verrichten op deze dag werkzaamheden voor de wijk en ook voor individuele huurders (onder andere: high tea, bloemschikken, mobiele wasstraat).</p> <p>Portieken in Ridderkerk-Bolnes zijn schoongemaakt en opgeruimd. Om dat zo te houden, zijn de ruimtes onder de trappen dichtgemaakt.</p> <p>Ook in Ridderkerk-Centrum hadden portieken de aandacht.</p> <p>Boeletuin Ridderkerk-Bolnes: dit project is in 2012 opgestart. In september is de Boeletuin, een volkstuincomplex voor basisschoolleerlingen, in gebruik genomen.</p> <p>In 2013 vroegen Woonvisie leerlingen van het Welland college in Rotterdam om als afstudeeropdracht een plan van aanpak op te stellen voor achtertuinen in de De Wetstraat en Retiefstraat (Ridderkerk-Bolnes).</p> <p>In de zomer is gestart met een project via het Buurtnetwerk in Rhoon-Noord. Met een groepje bewoners in deze wijk maken we plannen om de groenvoorziening op te knappen en leefbaarder te maken. Het aanvullen van speeltoestellen. Samenwerkingen met wijkideeteam en zorgpartijen. De entree van Ridderkerk-West gaf Woonvisie een fleurig aanzien door dertig lantaarnpalen te voorzien van hanging baskets. In Slikkerveer werd een diner voor 70+ers georganiseerd. Met haar samenwerkingspartners sprak Woonvisie af in de toekomst meer met elkaar op te trekken en samen meer activiteiten te ondernemen. In 2013 ontwikkelden Woonvisie twee procedures en voerden deze in: een overlastprocedure en een procedure die omschrijft hoe zij om gaat met verwaarloosde tuinen. Lokaal Zorgnetwerk Mensen die kampen met veel en ingewikkelde problemen, zijn vaak geneigd zorg te mijden. De hulpverlening moet hen vaak zelf benaderen. Om deze mensen goed te helpen is snelle en intensieve samenwerking tussen verschillende instanties in hun directe leefomgeving noodzakelijk. Het Lokaal Zorgnetwerk zorgt hiervoor. In 2013 besloot de gemeente Ridderkerk afscheid te nemen van de GGD als voorzitter van het Lokaal Zorgnetwerk en de taak volledig in eigen beheer te nemen.</p>	Goed	8
23	Kwaliteit wijken en buurten	In 2012 afspraken tot stand brengen over het groenbeheer in het algemeen en het kappen van bomen in het bijzonder.	2010-2015	Prestatieafspraken 2010-2015, Woonvisie Gemeente Ridderkerk	Jaarverslagen 2011-2014 en kwartaalrapportages 2011-2014	<p>Woonvisie heeft de opgave ruim voldoende gerealiseerd. De corporatie heeft met de gemeente afspraken gemaakt. De gemeente heeft een bomenkaart ontwikkeld, waarop aangegeven is welke bomen monumentaal of op een andere manier extra waardevol zijn. Op Woonvisiegrond staan deze bomen niet. De gemaakte afspraken zijn dus weinig bijzondere procesafspraken over wel of niet een kapvergunning aan moeten vragen en op welk moment dan eventueel.</p>	Ruim voldoende	7
24	Kwaliteit wijken en buurten	Apart convenant afspraken vastleggen om aspirant-huurders te laten screenen door de gemeente als het intakegesprek bij Woonvisie twijfels /vragen oproept, die verband houden met de te verwachten leefwijze.	2010-2015	Prestatieafspraken 2010-2015, Woonvisie Gemeente Ridderkerk	Jaarverslagen 2011-2014 en kwartaalrapportages 2011-2014	<p>Samen met de gemeente Ridderkerk heeft Woonvisie afgesproken dat gezamenlijk een convenant wordt opgesteld om aspirant huurders te laten screenen door de gemeente als het intakegesprek bij Woonvisie twijfels of vragen oproept, die verband houden met de te verwachten leefwijze.</p> <p>Deze opgave is 'ruim voldoende' door Woonvisie gerealiseerd. Samen met de gemeente Ridderkerk is er een overeenkomst met de gemeente, Politie en Woonvisie opgesteld. Woonvisie heeft voor twee wijken potentiële huurders gescreend. Waar nodig wordt actie ondernomen, zoals een aangepaste huurovereenkomst of, in het ergste geval, weigering van de woningtoewijzing.</p>	Ruim voldoende	7

H: Toetsing Ambities

Prestatieveld	Nr.	Onderdeel	Ambitie
Ambities	1	Huisvesting van primaire doelgroep	Mensen in kwetsbare posities voldoende passende woningen bieden
Ambities	2	Huisvesting van primaire doelgroep	Aan jongeren en jonge gezinnen aantrekkelijke woningen in aantrekkelijke buurten aanbieden
Ambities	3	Huisvesting van primaire doelgroep	Blijven investeren in woningen voor midden- en hogere inkomens
Ambities	4	Huisvesting van primaire doelgroep	Gevarieerd woningbestand aanbieden
Ambities	5	Huisvesting van primaire doelgroep	Keuzevrijheid en maatwerk aanbieden
Ambities	6	Huisvesting van primaire doelgroep	Woonruimteverdeling gaat over naar Woonnet Rijnmond Niet direct een eigen er/of een lokale ambitie, maar een logisch gevolg van hoe de woonruimteverdeling in de regio georganiseerd is. Wij hebben lange tijd een eigen uitvoeringssysteem gehad met dezelfde regels en een, in onze ogen, betere kwaliteit. Inmiddels is iedereen behalve wij op het regionale systeem aangesloten én is het regionale systeem geheel vernieuwd.
Ambities	7	Huisvesting van primaire doelgroep	Diensten aan de behoeften van de klanten aanpassen
Ambities	8	Huisvesting van primaire doelgroep	Appartementen met lift vormen een toekomstbestendig product voor meerdere doelgroepen (ouderen en starters). In de periode 2012-2022 neemt in Ridderkerk: - het aandeel appartementen zonder lift af van 25% naar 12% (afname 50%) - het aandeel appartementen met lift toe van 36% naar 52% (toename 40%)
Ambities	9	Huisvesting van primaire doelgroep	Samen optrekken in woningmarktafspraken voor de subregio Zuidrand (Barendrecht, Albrandswaard, Ridderkerk en Rotterdam-Zuid) binnen de stadsregio. In deze woningmarktafspraken gaat het om het behouden van de omvang van de sociale voorraad in Albrandswaard en het inkrimpen ervan in Ridderkerk en is de afstemming over nieuwbouw en herontwikkeling. Ook in het tot stand komen van de nieuwe regionale verordening woonruimtebemiddeling, die in 2015 ingaat, hebben zowel de gemeenten als de corporaties een rol.
Ambities	10	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	Extra inspanssen voor senioren en een belangrijke rol in het waarmaken van woonzorgzones spelen
Ambities	11	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	Strategische allianties aangaan met zorg- en welzijnsinstellingen
Ambities	12	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	Voor de doelgroep met een zorgvraag breiden we het aandeel woningen dat rolstoeltoe- en doorgankelijk is in Ridderkerk uit van 16% in 2012 naar 33% in 2022 en in Albrandswaard van 13% naar 18%.
Ambities	13	Kwaliteit woningen en woningbeheer	In 2013 starten met bewonerscommissies en Progressie met het ontwikkelen van een nieuw participatiemodel, actief meedenken van huurders en een brede vertegenwoordiging van huurders zijn de speerpunten.
Ambities	14	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Innovatieve oplossingen voor energiebesparing, zoals alternatieve energiebronnen zoeken.
Ambities	15	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Duurzaam bouwen, zodat de woningen in de toekomst met zo min mogelijk investeringen aantrekkelijk blijven voor de veranderende wens van de klant

Prestatieveld	Nr.	Onderdeel	Ambitie
Ambities	16	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Een evenwichtige prijs-/kwaliteitverhouding. Dit betekent dat: - het aandeel woningen met een huurprijs tot € 550 afneemt van 86% naar 69% in 2022 - het aandeel woningen tot € 665 toeneemt van 12% naar 21% in 2022 - het duurdere huursegment vanaf € 665, voor de middeninkomens, toeneemt van 2% naar 10% in 2022
Ambities	17	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Met investeringen in de woningvoorraad voor een lager energieverbruik zorgen, wat direct ten goede komt aan de huurders. Waar in 2011 nog 18% van de woningen label A/B heeft, is dit in 2022 70%. Woonvisie wordt daarin gesteund door (deelname van) haar huurders.
Ambities	18	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Jaarlijks de kwaliteit meten van de dienstverlening met het KWH Huurlabel. Hierop minimaal een 7,5 scoren én verbeteren.
Ambities	19	(Des-) investeren in vastgoed	De eerste paal voor 26 woningen aan de Kleidijk (Albrandswaard) slaan
Ambities	20	(Des-) investeren in vastgoed	De planontwikkeling voor 160 nieuwe woningen in Ridderkerk-Centrum is gereed, de herhuisvesting ligt op schema voor start bouw in 2016
Ambities	21	(Des-) investeren in vastgoed	Er is een startdocument voor hoog niveau renovatie of sloop/nieuwbouw van de projecten Geerlaan (Ridderkerk-Centrum) en G. Alewijnzstraat (Rijsoord)
Ambities	22	(Des-) investeren in vastgoed	Beleid voor maatschappelijk vastgoed (en onze samenwerking/communicatie hiervoor) Woonvisie is eigenaar van onder andere zorgcentra, zorgwoningen, een kerkgebouw en een wijkvoorzieningscentrum. In 2012 is beleid voor maatschappelijk vastgoed en zorgvastgoed bijgesteld
Ambities	23	(Des-) investeren in vastgoed	Er is een startdocument voor de aanpak van ouderencomplexen Reyerheem en Noordhave (Ridderkerk)
Ambities	24	Kwaliteit wijken en buurten	Investeren in buurten, daarin samenwerken met andere organisaties
Ambities	25	Kwaliteit wijken en buurten	Signalen uit de buurt gebruiken bij het maken van onze keuzes
Ambities	26	Kwaliteit wijken en buurten	Optreden tegen mensen die het woonplezier van anderen verstoren
Ambities	27	Kwaliteit wijken en buurten	Het concreet en toepasbaar maken van de inzet op de wijk vraagt allereerst een goede analyse en monitoring. Woonvisie voert daarom de volgende punten door: - in 2013 een nulmeting uitgevoerd van de leefbaarheid in haar buurten en wijken, waarbij zij gericht kijkt naar thema's als schoon, heel en veilig; - met input van deze meting met maatschappelijke partners op het terrein van wonen, welzijn en zorg in 2014 gezamenlijke opgaven en doelstellingen per wijk benoemen
Ambities	28	Kwaliteit wijken en buurten	Op dit moment heeft 50% van woningen het Politiekeurmerk Veilig Wonen. Eind 2014 heeft 70% woningen dit keurmerk
Ambities	29	Overige ambities	Ambitie om een grotere rol te gaan spelen in de regio.
Ambities	30	Overige ambities	Ambities t.a.v. de organisatie documenten: strategische visie/ondernemingsplan. Ambities: 1. Tevreden medewerkers. Moderne faciliteiten, goede opleidingsmogelijkheden, passend beloningsstelsel. 2. Efficiënte organisatie. Er zit verbeterpotentieel in de werkprocessen van de organisatie m.b.t. kosten, tijd en klantvriendelijkheid. 3. Professionele organisatie. In de afgelopen jaren zijn er functies bijgekomen t.a.v. control, managementinformatie, bestuursondersteuning, portefeuillestrategie en projectontwikkeling. Doel is slagvaardig invulling te kunnen geven aan de ambities. Overigens heeft juist dit punt ook een link met de schaalgrootte van de organisatie en dus de groeiambitie. 4. Financiële continuïteit (niet direct een organisatie-ambitie).



I: Position paper woningcorporatie Woonvisie

Wie is Woonvisie?

Woonvisie is een middelgrote corporatie met ruim 9.500 verhuureenheden, 8.850 woningen en daarnaast garages, winkelpanden en maatschappelijk vastgoed. Het maatschappelijk vastgoed bestaat uit twee zorgcentra en kinderdagverblijven. Woonvisie is actief in de gemeenten Ridderkerk en Albrandswaard. In Ridderkerk is Woonvisie de belangrijkste speler op het terrein van wonen en in Albrandswaard geldt dat in de kern Rhoon. Ruim 75 medewerkers zetten zich in voor het wonen van onze klanten.

De geschiedenis van onze corporatie gaat bijna 100 jaar terug naar de oprichting van Patrimoniums Woningstichting in 1918 en van de Algemene Woningbouwvereniging Volksbelang Rhoon in 1920. Woonvisie in de huidige vorm en omvang is het resultaat van een Ridderkerks fusie tussen PWS en het vroegere gemeentelijk woningbedrijf Ridderstede in 1998 en een fusie met Volksbelang in 2011.

Missie/visie

Woonvisie richt zich vooral op klanten met een bescheiden inkomen. Wie bij ons huurt, woont in een fijne buurt in een passende woning. Nu en in de toekomst.

Kenschets en resultaten

Woonvisie is lange tijd te kenschetsen geweest als een volkshuisvester met een grote lokale verbondenheid, een gedegen financieel beleid en een traditionele taakopvatting. Onze ambitie lag niet in vernieuwende activiteiten, maar in het gewone zo goed mogelijk doen, liefst beter dan nodig. Wij denken dat dat terug te zien is in onze resultaten van de afgelopen jaren.

Woningbezit

Demografische en sociaal-economische ontwikkelingen hebben ertoe geleid dat de woningvoorraad niet meer aansloot op de vraag en de bevolkingssamenstelling. Ridderkerk telde en telt te veel goedkope portiekwoningen zonder lift en te weinig geschikte woningen voor senioren. In de afgelopen vijftien jaar heeft de voorraad al een forse transformatie ondergaan. In verschillende wijken vervingen we in totaal meer dan 1.000 woningen en realiseerden we nieuwbouw voor verschillende doelgroepen en in verschillende prijsklassen. Deze transformatieopgave is nog niet afgerond. Voor nog eens 1.300 woningen in Ridderkerk en 200 in Albrandswaard ontwikkelden we vanaf 2011 herontwikkel- of renovatieplannen en inmiddels zijn we met vier projecten, Ridderkerk-Centrum, Gerard Alewijnszstraat/Ds. Sleeswijk Visserstraat, Geerlaan en Rembrandtweg, daadwerkelijk aan de slag.

Onze zorg voor het woningbezit betreft niet alleen transformatie, maar vanzelfsprekend ook onderhoud en kwaliteit. Het onderhoudsniveau van onze woningen ligt hoog. Onze klanten zijn daarover meer dan tevreden. Daarbovenop verbeter(d)en we grote aantallen woningen door het treffen van energie- en veiligheidsmaatregelen. Zo maken we ons woningbezit duurzamer en zorgen we voor lagere woonlasten voor onze klanten. Onze ambitie daarin ligt hoger dan wat sectorbreed is afgesproken.

Lokaal betrokken

Onze lokale betrokkenheid komt tot uiting in de kennis die we hebben van de lokale opgaven, onze positie in het netwerk van maatschappelijke partners en in onze aanwezigheid in buurten en wijken. We hebben kunnen realiseren wat we gerealiseerd hebben door de vanzelfsprekendheid waarmee wij in onze omgeving samenwerkingspartner zijn en ons verantwoordelijk voelen voor het wonen.

Een belangrijke en zichtbare pijler onder onze lokale betrokkenheid wordt gevormd door de



huismeesters en wijkbeheerders. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor de klanten en signaleren als eerste risico's en kansen. Binnen dit deel van de organisatie is een beweging ingezet van traditioneel huismeesterschap naar wijkbeheer, wat niet alleen een breder werkterrein omvat, maar ook een grotere sociale component heeft.

Regio

De lokale verbondenheid gaat samen met een ons meer en meer bewust zijn van de opgaven in regionaal verband. In Rotterdam-Zuid zijn de problemen groot. En juist ook in deze regio zijn de verschillen in financiële mogelijkheden van de corporaties aanzienlijk. Onze insteek is steeds geweest om een sterke corporatie te zijn en blijven aan de zuidrand van Rotterdam. In de afgelopen jaren heeft dat geresulteerd in de fusie met Volksbelang en hechtere contacten binnen het BAR-gebied (Barendrecht, Albrandswaard, Ridderkerk).

Klanten en dienstverlening

Wij bedienen onze klanten op een redelijk traditionele manier. Dat geldt voor onze directe dienstverlening en voor participatie in ons beleid. We werken klantvriendelijk en ontzorgend. Onze klanten zijn (dan ook) gemiddeld tevreden. Tegelijkertijd merken we dat deze traditionele aanpak steeds minder aansluit bij de wensen van een groeiende groep klanten.

Bijzondere doelgroepen

Wij zijn trots op wat we, met en voor lokale partners, gerealiseerd hebben voor bijzondere doelgroepen. In gemeenten als Ridderkerk en Albrandswaard gaat het dan vaak om ouderen met een zorgvraag. We realiseerden een nieuw intramuraal zorgcentrum Riederborgh en transformeren de komende jaren Reyerheem, dat als intramuraal verzorgingshuis niet meer voldoet aan de eisen van de tijd, tot een modern woonzorggebouw. In het voormalige Groene Kruisgebouw van Ridderkerk creëerden we acht appartementen voor (jonge) lichamelijk gehandicapte bewoners.

Financiële positie

Gedegen financieel beleid heeft ervoor gezorgd dat Woonvisie altijd een gezonde organisatie met voldoende investeringskracht is geweest. Hierdoor konden alle nodige vastgoed- en andere opgaven uitgevoerd worden. Het is eerder de vraag geweest of het vermogen voldoende ondernemend is ingezet.

Omslag

Het woord transformatie is niet alleen van toepassing op onze woningvoorraad, maar zeer zeker ook op de sector en op onze organisatie. Het imago van de corporatiesector heeft te lijden gehad onder een beperkt aantal excessen. Daarop wordt vanuit de politiek gereageerd met de Herziene Woningwet, een wet die de sector dwingt meer te focussen op onze kerntaken.

Dit leidt voor ons niet tot grote veranderingen in onze koers. Want alhoewel aspecten van de wetgeving ons belemmeren in onze opgaven en ambities sluit de ontwikkeling aan bij de beweging die wij als corporatie al ingezet hadden. Een beweging op drie vlakken.

We koersen nog scherper op het bieden van passende woningen voor lage inkomens. De betaalbaarheid wordt een leidend principe in onze keuzes. Dat zal zijn weerslag hebben op, vooral, onze voorraadstrategie en ons huurbeleid, maar ook op de keuzemogelijkheden van de woningzoekenden. Klanten begeleiden naar een in alle opzichten passende woning wordt de uitdaging. De scherpere focus op de betaalbaarheid van het wonen zal middeninkomens minder kansen bieden.

We profileren ons daarnaast meer in de regio. Wij zijn sterk en willen dat ook blijven in lokale verbondenheid en het realiseren van prettige woonbuurten voor onze klanten. Tegelijkertijd sturen we meer vanuit de regionale in plaats van de lokale opgaven. Het is ons doel ons vermogen hiervoor optimaal in te zetten, opgaven op te pakken die anderen (noodgedwongen) laten liggen en meer te investeren in netwerken.



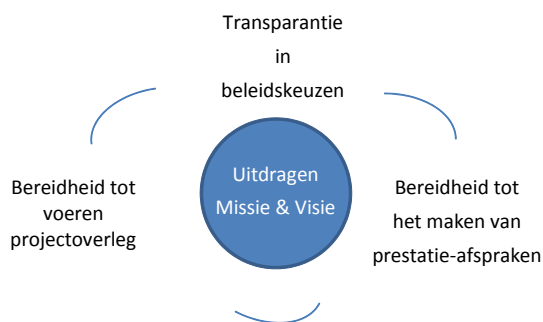
De derde omslag is de omslag naar het centraal stellen van de klant. Dat blijkt niet eenvoudig. Nog te vaak moet de klant zich voegen naar onze eisen en werkwijze. We werken aan een goede basis om dit te veranderen door onze dienstverlening tijd- en plaatsonafhankelijk in te richten. We bieden klanten zo meerdere kanalen om met ons te communiceren, zaken te regelen en hun invloed uit te oefenen.

De omslag in de organisatie is in gang gezet. De nog scherpere focus op de kerntaken zal ertoe leiden dat we werkzaamheden elders onderbrengen, door uitbesteding of door met onze samenwerkingspartners kritisch te kijken naar overlappen. We nemen onze processen onder de loep om te bezien of ze eenvoudiger, efficiënter en meer klantgestuurd kunnen worden ingericht. Want als we onze klanten meer ruimte willen geven, betekent dat vooral dat onze organisatie flexibeler moet worden.

J: Uitkomsten aanvullende vragen aan belanghebbenden over samenwerking

Het oordeel op het perspectief Prestaties volgens Belanghebbenden is, conform de vereisten van het visitatiestelsel, gebaseerd op de cijfers die de belanghebbenden in het voorgaande deel toekennen voor de prestatievelden. EY heeft er voor gekozen om in de gesprekken met de belanghebbenden ook gedetailleerder de samenwerking tussen de belanghebbende en medewerkers van Woonvisie te bespreken. Hierbij is een verkorte versie van de beleidscyclus van woningcorporaties gehanteerd. Figuur J-1 toont deze onderdelen van de cyclus.

Figuur J-1: beleidscyclus woningcorporaties



Bron: SEV, 2007

De belanghebbenden is in de gesprekken ook gevraagd naar:

- a uitdragen missie en visie;
- b helderheid en transparantie van beleidskeuzes en afwegingen;
- c de bereidheid tot het maken van prestatieafspraken;
- d het bereid zijn tot het voeren van projectoverleg tijdens de samenwerking.

In de volgende tabel wordt het oordeel van de belanghebbenden op de verschillende onderdelen van de beleidscyclus weergegeven.

Tabel J-1: eindoordeel Presteren volgens belanghebbenden per beleidsveld

Onderwerp	Oordeel
Uitdragen missie en visie	7,2
Beleidskeuzes en afwegingen	7,5
Bereidheid tot het maken van prestatieafspraken	7,5
Bereidheid tot voeren projectoverleg	5,8
Eindoordeel: ruim voldoende	7,0

Bron: EY, 2015

Uitdragen missie en visie scoort 'ruim voldoende'

Dit onderdeel gaat in op de mate waarin de missie en visie van Woonvisie overeenstemmen met de verwachtingen van belanghebbenden. Er is ook gevraagd naar de wijze waarop Woonvisie deze missie en visie uitdraagt. Als Woonvisie immers duidelijke keuzen heeft gemaakt in wat zij wil bereiken, voor wie zij er wil zijn en dit ook goed uitdraagt, bevordert dit de samenwerking met de belanghebbenden.

Het gemiddelde rapportcijfer voor het uitdragen van de missie en visie van Woonvisie is een 7. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbendengroep ten aanzien van het onderdeel missie en visie.

Tabel J-2: oordeel per belanghebbendengroep onderdeel Missie en visie

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,0
Gemeente	8,0
Overige belanghebbenden	6,6
Oordeel: ruim voldoende	7,2

Bron: EY, 2015

De huurdersvertegenwoordiging is van mening dat Woonvisie haar missie en visie naar haar belanghebbenden goed uitdraagt. De toekomstvisie wordt ook waargemaakt. In de gesprekken met de belanghebbenden is Woonvisie duidelijk waar men naar toe wil. Wel is de huurdersvertegenwoordiging van mening dat ook andere medewerkers van Woonvisie dit meer mogen uitstralen. Deze mogen bovendien trotser zijn op datgene wat ze doen.

De gemeenten zijn van mening dat Woonvisie duidelijk uitstraalt wat zij wil bereiken. Woonvisie gaat bijvoorbeeld goed aan de slag met de wijzigingen in de Woningwet zoals over de betaalbaarheid van woningen in relatie tot de financiën van de corporatie. Naar anderen toe is het uitdragen van missie en visie minder. Men kan zich daarom zeker beter profileren naar de brede

samenleving. Er zijn echter ook geen verrassingen in negatieve zin. Woonvisie is een corporatie die zich verbonden voelt aan Ridderkerk. Dit komt in haar missie en visie duidelijk naar voren.

De overige belanghebbenden geven aan dat Woonvisie over het algemeen goed uitdraagt wat zij wil bereiken en wat zij van de samenwerking met andere partijen verwacht. Wel wordt de kanttekening geplaatst dat men soms te bescheiden is en duidelijker stelling mag innemen.

Transparantie beleidskeuzes scoort 'goed'

Het onderdeel beleidskeuzes gaat in op de wijze waarop Woonvisie een gedegen afweging maakt bij het stellen van prioriteiten op haar prestatievelden en de mate waarin Woonvisie erin slaagt de uitgedragen prioritering te realiseren. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbende ten aanzien van het onderdeel beleidskeuzes.

Tabel J-3: oordeel per belanghebbendengroep Beleidskeuzes

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	8,0
Gemeente	7,5
Overige belanghebbenden	6,9
Oordeel: goed	7,5

Bron: EY, 2015

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat Woonvisie transparant is bij de uitleg van haar projectkeuzes en deze ook goed uitlegt. De corporatie is daarbij heel open en toegankelijk. Beslissingen worden dan ook open en transparant besproken.

De gemeenten geven aan dat Woonvisie over haar beleidskeuzes voldoende transparant is. Woonvisie legt namelijk altijd transparant de keuzes die zij wil maken uit. De gemeenten zijn hierdoor goed op de hoogte van de achtergronden van beleids- en praktische keuzes van Woonvisie.

Woonvisie is dus over het algemeen transparant bij het uitleggen van haar beleidskeuzes naar de gemeente toe. Een uitzondering was echter het project 'Het Zand'. De stopzetting kwam als een onaangename verrassing voor de gemeente Ridderkerk. Onduidelijk is bijvoorbeeld wat de rol van de RvC was bij het stopzetten van dit project. De RvC kan daarom beter uitdragen wat haar visie en intentie is ten aanzien van samenwerking. Voor de gemeente is de relatie tussen RvC en bestuurder nog een onzekere variabele. Ook vindt de gemeente Ridderkerk dat Woonvisie naar andere belanghebbenden transparanter kan opereren.

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen zeer te spreken over de mate van transparantie in beleidskeuzes door Woonvisie. De beleidskeuzes zijn gebaseerd op een goede

argumentatie, waardoor de belanghebbenden begrijpen waarom Woonvisie een project wel of niet gaat uitvoeren.

Maken van prestatieafspraken scoort 'goed'

Dit onderdeel gaat in op het oordeel van de belanghebbenden over de wijze waarop Woonvisie zich inspant om prestatieafspraken te maken en in welke mate Woonvisie de gemaakte afspraken naleeft. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbende ten aanzien van de onderdelen van prestatieafspraken.

Tabel J-4: oordeel per belanghebbendengroep Prestatieafspraken

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,5
Gemeente	8,0
Overige belanghebbenden	6,9
Oordeel: goed	7,5

Bron: EY, 2015

Woonvisie is bereid om afspraken te maken met de huurdersvertegenwoordiging.

De gemeenten geven aan dat Woonvisie een corporatie is die zich wil vastleggen en zich op deze wijze committeert aan de belanghebbenden. Woonvisie is proactief bij het opstellen van de afspraken, maar in de uitwerking van de afspraken gaandeweg een project is een zetje nodig om Woonvisie tot actie te brengen. Bijvoorbeeld tijdens het project Kleidijk in Rhoon was dit het geval.

De gemeente Albrandswaard is van mening dat de veranderde regelgeving Woonvisie aarzelend kan maken. De gemeente ervaart dat daarom niet alle gemaakte afspraken door Woonvisie worden nagekomen. Ook ervaart de gemeente een soort terughoudendheid, met name blijkt dit uit het feit dat Woonvisie lang nodig heeft om tot een beslissing te komen.

De overige belanghebbenden zijn ook goed te spreken over de mate waarin Woonvisie bereid is te komen tot prestatieafspraken of een convenant en over de mate waarin zij de inhoud daarvan waarmaakt. Wel ervaren enkele belanghebbenden dat Woonvisie zelf meer het initiatief kan nemen bij het maken van de afspraken.

Bereidheid tot het voeren van projectoverleg scoort 'voldoende'

Dit onderdeel gaat in op de mate waarin Woonvisie bereid is op alle relevante aspecten van de samenwerking te overleggen tijdens de samenwerking.

Tabel J-5: oordeel belanghebbendengroep bereidheid voeren projectoverleg

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	6,0
Gemeente	6,0
Overige belanghebbenden	5,4
Oordeel: voldoende	5,8

Bron: EY, 2015

De huurdersvertegenwoordiging is tevreden over de bereidheid van Woonvisie om tijdens projectoverleg de projecten of de voortgang van de afspraken gedetailleerd te bespreken. De corporatie legt hierdoor voldoende verantwoording af door wederzijdse evaluatie van de afspraken. De huurdersvertegenwoordiging vindt wel dat Woonvisie meer proactief zelf informatie mag verstrekken in het geval dat een project of een onderwerp waarbij de huurdersvertegenwoordiging betrokken moet worden van belang is.

De gemeente Ridderkerk geeft aan dat Woonvisie goed verantwoording aflegt tijdens de samenwerking. De prestatieafspraken worden goed gemonitord en Woonvisie informeert zelfs de raadscommissie samen met de wethouder. Een uitzondering in de kwaliteit van de verantwoording was het project Het Zand. Hier was de verantwoording onvolledig en niet tijdig.

De overige belanghebbenden zijn minder tevreden over dit onderwerp. Enkele overige belanghebbenden zijn tevreden, andere juist niet. Als positief voorbeeld wordt het stopzetten van Het Zand in Ridderkerk aangehaald. Enkele overige belanghebbende vinden dat Woonvisie hiermee een verstandige keuze heeft gemaakt en ook goed uitgelegd heeft wat de achtergronden waren waarom met het project is gestopt. Hierdoor komt Woonvisie bij deze overige belanghebbenden over als een betrouwbare partner.

Enkele overige belanghebbenden geven echter Woonvisie voor dit onderdeel een onvoldoende. Zij vinden dat Woonvisie verantwoording aflegt via de jaarrekening, maar ervaren dit niet als voldoende. Er is veel meer behoefte aan rechtstreekse afstemming en overleg. Ook vindt één belanghebbende het van belang dat Woonvisie bij samenwerking met andere partijen richting alle belanghouders goed communiceert wat de overwegingen zijn om samen te werken en als dit niet doorgaat wat hier achter zit. Op deze wijze is Woonvisie richting haar belanghebbenden transparanter.