

Visitatierapport

stichting Rhiant
2013-2016



16 januari 2018

Visitatiecommissie

Jan Haagsma, voorzitter

Evert Bartlema, visitor

Jan Wachtmeester, secretaris

Voorwoord

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

Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt sinds januari 2007 dat zij zich tenminste één keer per vier jaar laten visiteren. Sinds begin 2015 is het een wettelijke verplichting geworden. De visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden ofwel het vermogen van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Visitaties zijn niet vorm vrij en moeten voldoen aan kwaliteitsvereisten. De stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Deze visitatie is dan ook uitgevoerd volgens de voorgeschreven visitatiemethodiek (op het moment van uitvoeren van de visitatie was dit versie 5.0) van deze stichting. Cognitum is het bedrijf dat deze visitatie heeft uitgevoerd.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van de stichting Rhiant over de periode 2013 t/m 2016.

Inhoud

Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2 Recensie	7
1.3 Integrale scorekaart 2013-2016	9
1.4 Samenvatting	9
1.5 SWOT diagram	10
2 Stichting Rhiant	11
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	13
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	14
3.1 Beoordelingskader	14
3.2 Opgaven in het werkgebied van Rhiant	14
3.3 Relevante ontwikkelingen	14
3.4 Beoordeling prestaties	15
3.5 Beoordeling van de ambities	21
3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	22
3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties	23
4 Presteren volgens belanghebbenden	24
4.1 Beoordelingskader	24
4.2 Werkwijze	24
4.3 Belanghebbenden in het werkgebied	24
4.4 Belanghebbenden over Rhiant	26
4.5 Rhiant's reputatie	30
4.6 Waardering van het tripartite overleg	31
4.7 Bewonderpunten en verwonderpunten	32
5 Presteren naar Vermogen	33
5.1 Beoordelingskader	33
5.2 Relevante ontwikkelingen	33
5.3 Financiële continuïteit	33
5.4 Doelmatigheid	34
5.5 Vermogensinzet	35
5.6 Bewonder- en verwonderpunten	36
5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen	36

6	Governance	38
6.1	Beoordelingskader	38
6.2	Relevante ontwikkelingen	38
6.3	Besturing	38
6.4	Intern toezicht	41
6.5	Externe legitimering en verantwoording	44
6.6	Bewonder- en verwonderpunten	46
6.7	Totale beoordeling Governance	46
7	Bijlagen	47
	Position paper	48
	Factsheet maatschappelijke prestaties	55
	Reputatie Quotiënt Model Rhiant	63
	Waardering netwerk Rhiant	64
	Overzicht geïnterviewde personen	65
	Korte cv's visitatoren	67
	Onafhankelijkheidsverklaringen	68
	Meetschaal	70
	Werkwijze visitatiecommissie	73
	Bronnenoverzicht	75
	Prestatiemonitor	77

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

In 2013 is Rhiant gevisiteerd over de periode 2009 t/m 2012. Het totale eindcijfer bedroeg een 6,9 (de visitatie werd uitgevoerd door middel van de visitatiemethodiek 4.0).

De onderdelen presteren naar ambities, presteren naar opgaven, presteren naar belanghebbenden en governance leverden Rhiant in 2013 mooie beoordelingen op. Daar waren geen concrete verbeterpunten aangegeven. Wel werden opmerkingen gemaakt bij presteren naar vermogen, daar kon Rhiant zich verbeteren.

Presteren naar vermogen volgens visitatierapport 2013

Rhiant heeft veel gepresteerd sinds de vorige visitatie, kijkend naar de manier waarop zij haar vermogen heeft ingezet om haar doelen en ambities te realiseren. Rhiant heeft, zo schrijft de visitatiecommissie, 'een grote ontwikkeling doorgemaakt op het vlak van financiële planning- en controlcyclus en het treasurymanagement. Maar gezien de grote investeringen in deze periode had de planning & controlcyclus toch wel eerder op orde mogen zijn'. De commissie schrijft verder dat andere middelen, zoals besparing op bedrijfslasten, meer verkoop en huurverhoging zijn relatief laat ingezet. Rhiant is door het CFV gevraagd voor de begroting 2014 een verbeterplan op te stellen.

Uitvoering 2013-2016

Rhiant heeft direct na de afronding van de vorige visitatie actief beleid ontwikkeld en uitgevoerd op het punt van verkoop, bedrijfslasten en huurbeleid. Dat beleid lag in lijn met het verbeterplan dat door het CFV in 2013 was gevraagd, gelet op de grote (investerings-)ambities in relatie tot de vermogenspositie. Het verbeterplan werd zodanig voortvarend opgepakt dat monitoring door het CFV met ingang van 2014 niet meer noodzakelijk werd geacht.

In de afgelopen jaren is het risicomanagement verder geprofessionaliseerd (door het benoemen van strategische, tactische en operationele risico's en het benoemen van beheermaatregelen), is het toetsingskader verbeterd (door onder andere in het investeringsstatuut strenge normen te benoemen) en zijn de financiële resultaten van de uitgevoerde acties gemonitord in een dashboard waarin alle voor WSW en Aw relevante parameters zijn ondergebracht. De vermogenspositie van Rhiant heeft zich als gevolg van de genomen maatregelen zodanig positief ontwikkeld, dat Rhiant inmiddels weer extra inzet kon plannen op verduurzaming van de voorraad en er weer mogelijkheden voor projectontwikkeling zijn ontstaan. Ook konden de streefhuurniveaus zodanig worden aangepast dat het aanbod betaalbare woningen zal worden uitgebreid.

De huidige visitatiecommissie constateert dan ook dat Rhiant adequaat met de opmerkingen uit de vorige visitatie aan de slag is gegaan in de afgelopen visitatieperiode. Terecht is de meeste aandacht uitgegaan naar de verbetering van de financiële positie. Met positieve resultaten, zoals in dit visitatierapport te lezen valt.

1.2 Recensie

Klaar voor de toekomst

In de visitatieperiode heeft Rhiant een grote ontwikkeling doorgemaakt. Er heeft een ingrijpende reorganisatie plaatsgevonden en er zijn grote stappen gezet in de bedrijfsvoering. Zoals de bestuurder



zelf ook opmerkt is Rhiant in de visitatieperiode vooral intern gericht geweest. Naast de reorganisatie en het doorvoeren van kostenbesparingen zijn alle activiteiten uitgevoerd die voortvloeien uit de nieuwe Woningwet en is ook nog een nieuw strategisch personeelsplan opgesteld. Voor een kleine organisatie als Rhiant een bijzondere prestatie!

Inmiddels staat er een frisse en energieke organisatie klaar om in de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht een grote bijdrage te leveren aan de volkshuisvesting. Rhiant heeft ook volop ambities op dat gebied.

Position paper

In de position paper beschrijft de bestuurder Rhiant als een kleinschalige en benaderbare organisatie die dicht bij de gemeenschap staat. De commissie herkent Rhiant in dit beeld. Rhiant is belangrijk voor de volkshuisvesting in Hendrik-Ido-Ambacht en is vol ambitie om ook te laten zien dat zij die rol kan invullen.

Rhiant hecht aan een goede relatie met haar belanghebbenden en investeert daar ook in. De commissie heeft in de gesprekken vastgesteld dat de belanghebbenden veel waardering hebben voor Rhiant en de wijze waarop zij betrokken worden bij de keuzes van Rhiant. Ook voor de belanghebbenden is Rhiant een toegankelijke organisatie.

In de position paper beschrijft de bestuurder alle acties die zijn ondernomen om financieel gezond te blijven. Voor de medewerkers in organisatie is dit een zware belasting geweest. Het resultaat mag er echter zijn.

Degelijke partner

Zonder uitzondering geven de belanghebbenden aan dat Rhiant een goede partner is om zaken mee te doen. Er is een grote bereidheid om mee te werken aan oplossingen voor problemen. Rhiant houdt daarbij de haalbaarheid en financiële mogelijkheden goed in de gaten en stapt niet in ondoordachte avonturen.

Gedreven organisatie

Tijdens de visitatie heeft de visitatiecommissie Rhiant leren kennen als een gedreven organisatie. Enthousiaste en gedreven mensen die zich volop inzetten om er toe te doen voor de volkshuisvesting in Hendrik-Ido-Ambacht, maar vooral om van belang te zijn voor haar huurders. De commissie heeft deze gedrevenheid op alle niveaus in de organisatie waargenomen, bij de medewerkers, het managementteam, de bestuurder en de raad van commissarissen, maar ook bij de huurders en de ondernemingsraad. De commissie ziet dit als een grote kracht van Rhiant.

Nieuwe zakelijkheid

De ontwikkeling van Rhiant in de visitatieperiode kan worden gekenschetst als "op weg naar een nieuwe zakelijkheid". Aandacht voor het verhogen van de efficiency, geld gebruiken voor het eigenlijke doel zal permanent een plaats hebben naast de aandacht voor het realiseren van volkshuisvestelijke doelstellingen. De nieuwe zakelijkheid is noodzakelijk om maximaal doelstellingen op het gebied van de volkshuisvesting te kunnen blijven realiseren. De commissie constateert dat dit besef diep in de organisatie is doorgedrongen. Rhiant is een relatief kleine organisatie, wat risico's met zich brengt. Met een slim organisatiemodel waarbij Rhiant werkt met een flexibele schil rond de vaste eigen organisatie, lukt het Rhiant om de zakelijkheid niet ten koste te laten gaan van de ontwikkelkracht van de organisatie. Ook de wijze waarop het onderhoud, inclusief de klantcontactfunctie is uitbesteed, is een voorbeeld van slim organiseren, waar de visitatiecommissie met bewondering kennis van heeft genomen.

Samenwerken: strategische noodzaak

Samenwerken lijkt het sleutelwoord voor de toekomst van Rhiant. Samenwerken met collega corporaties (onder andere in het verband van Drechtsteden), gemeente en instellingen, om invulling te geven aan de volkshuisvestelijke vraagstukken. Maar het geldt ook voor het samenwerken met particuliere partijen, zoals in gang is gezet rond het onderhoud. De vraagstukken waar Rhiant mee te maken heeft, vereisen goede samenwerkingsrelaties met diverse partners, omdat deze vraagstukken te complex zijn en te veel belangen en aspecten kennen om alleen aan te kunnen pakken. De omvang van Rhiant is in de ogen van de commissie een extra argument om samenwerking als strategische noodzaak in te vullen.

De samenwerking geldt niet alleen extern, ook intern is goede samenwerking in de ogen van de commissie het sleutelwoord voor de toekomst. De inrichting van een plattere organisatie met daaromheen een kring van flexibele krachten staat of valt met goede samenwerking, communicatie en afstemming. Hierbij is steeds aandacht nodig of de spankracht van de medewerkers niet te zwaar wordt belast. Zowel de directeur-bestuurder als de raad van commissarissen onderkennen dit.

Verbeter- en aandachtspunten

- Zet de ingezette lijn van 'nieuwe zakelijkheid' met kracht door, zorg voor continue aandacht voor de efficiency en effectiviteit van de organisatie. Blijf slim organiseren.
- Beschouw samenwerking als strategische pijler voor het functioneren van Rhiant. Investeer daarom in de samenwerking met anderen, maar houdt de eigen positie en identiteit daarbij wel in de gaten.
- Breng meer structuur en regelmaat aan in de contacten van de raad van commissarissen met zowel de huurdersorganisatie als de ondernemingsraad. Het is zaak om een toekomstbestendige basis te leggen onder de huidige op vertrouwen gebaseerde relatie.

1.3 Integrale scorekaart 2013-2016

Presteren naar opgaven en ambities									
	prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties in het licht van de opgaven	6,5	7,5	7,5	7,0	7,5	-	7,2	75%	6,9
Ambities in relatie tot de Opgaven							6,0	25%	
Presteren volgens belanghebbenden									
	prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties	7,3	7,1	7,1	6,5	7,1	-	7,0	50%	7,2
Relatie en communicatie							7,6	25%	
Invloed op beleid							7,1	25%	
Presteren naar vermogen									
								Weging	eindcijfer
Financiële continuïteit							6	30%	6,4
Doelmatigheid							6	30%	
Vermogensinzet							7	40%	
Governance									
						gemiddelde	Weging	eindcijfer	
Besturing	Plan				7,0		7,0	33%	6,8
	Check				7				
	Act				7				
Intern toezicht	Functioneren RvC				7,7		6,9	33%	
	Toetsingskader				7				
	Toepassing governancecode				6				
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie				7		6,5	33%	
	Openbare verantwoording				6				

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 5.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

1.4 Samenvatting

De visitatie van Rhiant over de periode 2013-2016 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 5.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats op 3 en 4 oktober 2017. Rhiant heeft ruim 1.800 woningen en is actief in de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht.

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

Presteren naar Opgaven en Ambities: ruim voldoende

De visitatiecommissie beoordeelt het 'Presteren naar Opgaven en Ambitie' door Rhiant met een 6,9. Dit wil zeggen dat Rhiant ruim voldoet aan de opgaven en dat haar ambities in lijn zijn met die opgaven. Rhiant voldoet aan alle gestelde opgaven. De kwaliteit van de dienstverlening en de leefbaarheid krijgen een hoge beoordeling.

Presteren volgens belanghebbenden: ruim voldoende

De belanghebbenden geven Rhiant gemiddeld een 7,0, een ruime voldoende. De belanghebbenden geven een ruime voldoende voor de maatschappelijke prestaties, waarbij de huurders iets minder positief zijn dan de gemeente en de overige belanghebbenden. De commissie vestigt graag de aandacht op de 10 die de zorgpartijen geven voor de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer. De belanghebbenden zijn meer dan tevreden over de relatie en de wijze van communicatie van Rhiant en geven daar meer dan een ruime voldoende voor.

Rhiant krijgt ook een ruime voldoende voor de tevredenheid van de belanghebbenden met de mate van invloed op het beleid van Rhiant.

Presteren naar vermogen: voldoende

Rhiant scoort een 6,4 voor het Presteren naar Vermogen. De financiële continuïteit en de doelmatigheid beoordeelt de commissie als voldoende. De vermogensinzet beoordeelt de commissie als ruim voldoende.

Governance: ruim voldoende

De governance beoordeelt de commissie met een 6,8. De besturing wordt als ruim voldoende beoordeeld. Ook het interne toezicht en de externe legitimering en verantwoording worden als ruim voldoende beoordeeld. Bijzondere waardering heeft de commissie voor de wijze van functioneren van de raad van commissarissen waar naast de formele vereisten de cultuur die de raad uitstraalt om haar werk goed te willen doen en kritisch naar elkaar en zichzelf te blijven door de commissie als zeer positief wordt beoordeeld.

1.5 SWOT diagram

<u>Sterk</u> • Geworteld in de Ambachtse gemeenschap • Lef om ingrijpende stappen te nemen (zoals outsourcing onderhoud) • Beheer van relaties, korte lijnen • Beleidsmatig zeer compleet • Inzet van stagiaires en werkstudenten	<u>Zwak</u> • Kwetsbaarheid van de organisatie (geringe omvang) • Inhoudelijkheid van de relatie met de huurdersraad • Door omvang beperktere mogelijkheden tot functiescheiding
<u>Kans</u> • Sterkere samenwerking met andere corporaties in de regio • Meer combinaties van wonen en zorg in 1 complex zoals Sophiastaete • Door verbetering financiële situatie meer mogelijkheden voor verduurzaming	<u>Bedreiging</u> • (Administratieve) druk vanuit governance • Structurele druk op bedrijfslasten door inhuur externen

2 Stichting Rhiant

Rhiant is een corporatie in Hendrik-Ido-Ambacht en stoelt op de schouders van 2 voorgangers: de Stichting Woningbeheer Algemeen Belang en Woningstichting Hendrik-Ido-Ambacht. De eerste oprichting was reeds in 1915. Alle woningen van Rhiant bevinden zich in Hendrik-Ido-Ambacht.

Het werkgebied van Rhiant:



Hendrik-Ido-Ambacht is een dorp en gemeente in de provincie Zuid-Holland. Hendrik-Ido-Ambacht ligt, behalve voor wat betreft de Crezéepolder, in de Zwijndrechtse Waard, een deel van IJsselmonde. Er wonen iets meer dan 30.000 mensen in de gemeente. De gemeente Hendrik-Ido-Ambacht heeft een woningvoorraad van 11.148 woningen. Hiervan is circa 69% een koopwoning, 5% is een particuliere huurwoning en circa 26% is bestemd voor de sociale verhuur. Van deze sociale voorraad heeft Rhiant ongeveer 63% in haar bezit. Het bezit van Rhiant bestaat voor ongeveer 52% uit eengezinswoningen, 7% is een meergezinswoning zonder lift en de overige 41% is een meergezinswoning met lift. In de prestatie-monitor Opgaven en Ambities (opgenomen in de bijlagen) is meer informatie opgenomen over het woningbezit van Rhiant.

Hendrik-Ido-Ambacht heeft een kleine oude kern en verder een jonge woningvoorraad, voornamelijk eengezinswoningen. De gemeente is erg groen en kent, mede door de gunstige ligging aan A16 en A15 en door de nabijheid van stadsregio Rotterdam, instroom van mensen van buiten de regio. Door nieuwbouwlocatie De Volgerlanden is Hendrik-Ido-Ambacht een echte groeigemeente: de afgelopen jaren groeide de gemeente van circa 25.000 naar ongeveer 30.000 inwoners.

In Hendrik-Ido-Ambacht zijn drie woningcorporaties actief. Naast Rhiant zijn dat Trivire (verhuurt ruim 14.000 woningen in Dordrecht, Zwijndrecht en Hendrik-Ido-Ambacht. Hiervan liggen er 300 woningen in Hendrik-Ido-Ambacht) en Woonkracht10 (verhuurt ruim 11.000 woningen in Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Alblasserdam en Papendrecht. Hiervan liggen er bijna 600 in Hendrik-Ido-Ambacht). Rhiant werkt samen met alle andere corporaties in de regio Drechtsteden. Op dat niveau is onder andere de woonruimteverdeling afgesproken en zijn er Prestatie Afspraken Lange Termijn (PALT) tussen de gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties.

De regio Drechtsteden vormt een karakteristiek gebied in de delta van de grote rivieren. Veel aan de rivier gebonden activiteiten, van scheepvaart en scheepswerven tot handel, weg- en waterbouw en baggeractiviteiten. De zes gemeenten die de regio Drechtsteden vormen zijn Alblasserdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht. De gemeenten groeien naar elkaar toe en krijgen steeds meer gezamenlijke belangen, veel economische activiteiten zijn met elkaar verweven. De wegen over land en water zorgen voor een goede bereikbaarheid van het gebied, maar vragen ook om gezamenlijke aanpak van milieubelasting.

Rhiant wordt bestuurd door een eenhoofdig bestuur. Het interne toezicht wordt uitgeoefend door een raad van commissarissen die uit vier leden bestaat. Twee hiervan zijn op voordracht van de huurders benoemd.

De huurders van Rhiant zijn verenigd in Stichting Huurdersraad Rhiant. In 2016 is een nieuwe samenwerkingsovereenkomst tussen beide partijen getekend op basis waarvan het overleg plaatsvindt. Ongeveer 6 keer per jaar vindt bestuurlijk overleg plaats. Een keer per jaar is er ook overleg met de raad van commissarissen van Rhiant. De Huurdersraad bestond anno 2016 uit 7 leden.

De medewerkers, directeur-bestuurder en interne toezichthouders van Rhiant werken samen aan het realiseren van de missie en visie van Rhiant:

‘Wij zijn Sociaal en Verantwoord. Dit houdt voor ons het volgende in:

Sociaal: wij zijn er voor betaalbare en leefbare huisvesting van mensen die hier gezien hun financiële en/of sociale omstandigheden op zijn aangewezen. Het zijn Diensten van Algemeen Economisch Belang (DAEB-bezit).

Verantwoord: wij moeten dit effectief en efficiënt realiseren. Daartoe zijn wij slank en doelgericht, willen we continu verbeteren en gaan we voor tevreden belanghouders, medewerkers en belanghebbenden. Om de klantwaarde te verhogen, geven we invulling aan duurzaamheid en is verspilling ongewenst.’

(citaat uit Strategische Visie 2015-2020, sociaal en verantwoord)

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven van de corporatie. Onder externe opgaven worden verstaan:

“alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc.”

Ook beoordeelt de visitatiecommissie de ambities in het licht van de opgaven: passen de ambities bij de externe opgaven?

3.2 Opgaven in het werkgebied van Rhiant

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Rhiant gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2013 tot en met 2016. In de visitatieperiode had Rhiant prestatieafspraken op het niveau van de Drechtsteden (Prestatieafspraken Lange Termijn (PALT) 2010-2020 tussen gemeenten en corporaties in de regio Drechtsteden) en de vertaling daarvan naar Hendrik-Ido-Ambacht (Werkafspraken gemeente Hendrik-Ido-Ambacht – Rhiant 2012-2015). De eigen ambities van Rhiant zijn neergelegd in het ondernemingsplan 2012-2015 – Vakkundig, verbonden & vertrouwd, en de Strategische Visie 2015-2020 – sociaal en verantwoord.

In de bijlagen is de Prestatiemonitor opgaven en ambities opgenomen, hierin zijn alle afspraken, ambities en prestaties opgenomen.

3.3 Relevante ontwikkelingen

Zoals alle corporaties heeft ook Rhiant in de visitatieperiode de gevolgen ondervonden van de wijzigende wet- en regelgeving: de inperking van de kerntaak van woningcorporaties, passend toewijzen en de oplopende verhuurderheffing. Dit betekende een beperking van de financiële speelruimte. De gemeente Hendrik-Ido-Ambacht maakt onderdeel uit van de regio Drechtsteden. In de gemeente in nu ongeveer 20% van de woningen sociale huur. De andere gemeenten willen dat aandeel graag vergroot zien, terwijl de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht haar aantrekkelijke, groene woonklimaat gehandhaafd wil zien. Dat zal in de nabije toekomst wellicht spanning opleveren. Op dit moment wordt de regionale woonvisie op het niveau van de Drechtsteden naar de lokale situatie vertaald.

3.4 Beoordeling prestaties

3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Rhiant heeft net als elke andere woningcorporatie met de wetgeving op het gebied van woningtoewijzing te maken (passend toewijzen, toewijzen binnen EU norm en huisvesten van statushouders). Met de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht zijn daarnaast nog afspraken gemaakt over het beschikbaar stellen van woningen voor arbeidsmigranten.
- In de visitatieperiode heeft Rhiant elk jaar meer dan 90% van de nieuw te verhuren woningen toegewezen binnen de EU-inkomensnorm (respectievelijk 95%, 94%, 95% en 94%).
- Met ingang van 2016 gelden de nieuwe regels voor het passend toewijzen. Rhiant wijst conform die regels toe.
- Rhiant heeft voldaan aan de afspraken met betrekking tot het huisvesten van statushouders (in totaal 36 woningen in de visitatieperiode).
- Het specifiek huisvesten van arbeidsmigranten heeft zich tijdens de visitatieperiode niet voor gedaan.

Daarmee zijn de prestaties van Rhiant min of meer gelijk aan de opgaven en beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een ruim voldoende.

Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Rhiant heeft zich, net als alle andere woningcorporaties, te houden aan het huurbeleid van de rijksoverheid. Via de PALT zijn afspraken gemaakt over de omvang van de sociale voorraad.
- In 2013 en 2014 heeft Rhiant, gezien haar financiële situatie, steeds de maximale huurverhoging toegepast. In 2015 en 2016 is dit losgelaten en zijn gematigder huurverhogingen doorgevoerd.
- Door de bouw van de nieuwe wijk Volgerlanden is het aantal woningen in Hendrik-Ido-Ambacht fors toegenomen terwijl het aantal woningen van Rhiant is afgenomen door met name verkoop (1.914 in 2013 tegenover 1.787 in 2016). Hierdoor is het aandeel sociale huurwoningen in Hendrik-Ido-Ambacht fors afgenomen. Hierdoor is de PALT afspraak om het aandeel van Rhiant in de sociale huur minimaal gelijk te houden, niet gehaald (15% in plaats van 18%) voor de periode 2013 en 2014. In de nieuwe PALT afspraken 2015-2025 zijn hier geen concrete getallen meer over opgenomen.
- De absolute daling van het aantal sociale woningen van Rhiant is uiteraard wel gevolg van Rhiant keuzes. Dat past niet helemaal in de afspraken zoals die gemaakt zijn.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Rhiant de opgaven in belangrijke mate evenaren.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningtoewijzing en doorstroming	7
betalbaarheid	6
Oordeel	6,5

3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte en personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Rhiant heeft geen specifieke afspraken gemaakt over de huisvesting van ouderen in het algemeen. Wel heeft Rhiant diverse complexen in haar bezit en opgeleverd in de visitatieperiode voor mensen met een beperking, inclusief ouderen. Vandaar dat beide onderdelen hier samen zijn genomen en beoordeeld.
- De realisatie van Sophiastaete is een prachtige prestatie, zeker voor een kleinere corporatie als Rhiant. In dit complex zijn 24 woningen voor dementerende ouderen opgenomen, naast 68 woonzorgappartementen en een gezondheidscentrum. In het complex zijn ook 'gewone' woningen gesitueerd, zodat bijvoorbeeld de partners van de dementerende in hetzelfde complex kunnen wonen. De toewijzing van de zorgappartementen vindt plaats door zorginstelling De Blije Borgh.
- Naast Sophiastaete heeft Rhiant meerdere complexen zoals Emmastaete (met 48 woonzorg-appartementen). Rhiant voldoet aan de opgave.
- Rhiant is samen met De Blije Borgh en Woonkracht 10 initiatiefnemer om een braakliggende locatie tegenover de locatie van De Blije Borg te gaan herontwikkelen en daar een nieuw wijk-zorg-punt te realiseren.

De prestaties van Rhiant overtreffen de opgave en zijn daarmee goed. De realisatie van Sophiastate is een grote prestatie.

Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- De afspraak dat Rhiant een woonvoorziening zou treffen voor de stichting Anderdak (jongvolwassenen met een beperking) in het centrumgebied Godewijck / De Schoof is in goed overleg niet gerealiseerd en overgenomen door Trivire om te realiseren in de Volgerlanden.
- Rhiant heeft een kleine hospice gerealiseerd (met 4 plaatsen).
- Een andere afspraak was, indien nodig, woningen beschikbaar te stellen in relatie tot de uitvoering van het convenant gespreide huisvesting en zorg voor bijzondere groepen. Dit heeft echter niet gehoeven.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Rhiant de opgaven evenaren.

Prestatieveld huisvesten specifieke doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften / bewoners met beperkingen overige personen	8 7
Oordeel	7,5

3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen afspraken of ambities over de kwaliteit van de woningvoorraad anders dan met betrekking tot de duurzaamheid. Dat onderdeel wordt echter beoordeeld verderop in deze paragraaf.

Kwaliteit dienstverlening

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er zijn geen prestatieafspraken over de kwaliteit van de dienstverlening gemaakt in de visitatieperiode. De ambities van Rhiant betreffen de waardering van de diverse klantcontacten tussen Rhiant en huurders. Zij gaat voor minimaal een 7.
- Rhiant doet niet mee aan het onderdeel huurdersoordeel van de Aedes Benchmark omdat zij niet voldoende waarnemingen konden aanleveren. In 2017 doen zij overigens wel weer mee.
- In de balanced score card wordt met ingang van 2015 gerapporteerd over de klantwaardering. Dit wordt gemeten via Tevreden.nl
Klantwaardering bij intake-interviews in 2016 is een 8, in 2015 is hierover nog geen cijfer beschikbaar.
Klantwaardering voor de service bij de uitvoering van reparaties is in 2015 een 7,7; in 2016 is dat ook een 7,7.
Klantwaardering voor de service bij de uitvoering van mutaties is in 2015 een 7,7; in 2016 is een 7,9.
- In de Net Promotor Score scoorde Rhiant beter dan het corporatie gemiddelde (Rhiant +18 t.o.v. de gemiddelde van -6).
- Al met al scoort Rhiant beter dan de door haar gestelde doelen.

Alles overziend concludeert de visitatiecommissie dat prestaties de ambities overtreffen en scoort Rhiant goed.

Energie en duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- De afspraak tussen de landelijke partijen is dat het bezit van corporaties in 2021 gemiddeld label B zal hebben. De gemeente Hendrik-Ido-Ambacht heeft met de corporaties echter de afspraak gemaakt dat dit pas het geval zal zijn in 2025.
- Rhiant heeft zelf besloten wel in 2020 aan de landelijke afspraak van gemiddeld label B te willen voldoen.
- Het gemiddelde label van het bezit van Rhiant is in de visitatieperiode gestegen van D naar C. Dat is in ieder geval 'groen', maar nog niet voldoende. De Energie-Index is gedaald van 1,84 naar 1,76.
- Rhiant zal de komende jaren nog aanzienlijke stappen zetten om de afgesproken verduurzaming van haar portefeuille te realiseren. Rhiant heeft laten zien dat zij dit ook daadwerkelijk van plan is en heeft in 2016 een nieuw duurzaamheidsbeleid geformuleerd (met 9 onderscheiden programma's, waarin een versnelling van de ingrepen is geformuleerd en waarvoor in de jaren 2017-2020 20 miljoen is uitgetrokken).

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Rhiant op dit gebied gelijk zijn aan de opgaven.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	-
kwaliteit van dienstverlening	8
energie en duurzaamheid	7
Oordeel	7,5

3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed

Nieuwbouw

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Met de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht zijn geen concrete afspraken gemaakt over nieuwbouwprojecten.
- In 2013 heeft Rhiant haar laatste project in de Volgerlanden opgeleverd: het project Sophiastaete met woonzorgappartementen, appartementen voor dementerenden, 'gewone' woningen en een zorgcentrum. Dit was conform de afspraken. Voor Rhiant was een enorm project waar vele jaren intensief aan gewerkt is en dat veel waardering heeft geogst bij en na de oplevering in 2013.
- Het geplande project voor jongvolwassenen in het centrumgebied Godewijck / De Schoof is in overleg met alle partijen doorgegeven aan Trivire die dit project in de Volgerlanden heeft gerealiseerd.
- Overige benoemde projecten in de werkafspraken met de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht zijn nog niet veel verder gekomen.

Daarmee zijn de prestaties van Rhiant gelijk aan de opgaven en beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een ruim voldoende.

Sloop, samenvoeging

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overweging tot dit oordeel:

- In de periode tot 2015 wordt in de PALT-afspraken gesproken over de sloop van 48 woningen. Dit betreft het toevoegen van de 48 woningen aan de herontwikkeling van het centrumgebied Godewijck / De Schoof. Dit project is echter in goed overleg met de gemeente geheel veranderd en Rhiant heeft zich hieruit terug getrokken. Derhalve zijn de 48 woningen niet gesloopt, maar opgeknapt en verkocht.

Daarmee zijn de prestaties van Rhiant gelijk aan de opgaven en beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een ruim voldoende.

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Rhiant had met de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht afspraken over renovatie/groot onderhoud. De eigen ambitie van Rhiant was om de locatie bij het centrumgebied Godewijck / De Schoof aan te pakken nadat sloop niet aan de orde bleek en de renovatie van 64 woningen in de wijk Overkerk.
- Beide projecten zijn conform plan uitgevoerd.

Daarmee zijn de prestaties van Rhiant gelijk aan de opgaven en beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een ruim voldoende.

Maatschappelijk vastgoed

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Rhiant heeft geen concrete prestatieafspraken gemaakt over maatschappelijk vastgoed. Haar eigen ambitie is dat ontmoetingsruimten bijdragen aan de saamhorigheid tussen bewoners en leefbaarheid in de wijken.
- Rhiant had al 2 ontmoetingsruimten (Emmastaete en Zalmhaven) en heeft een 3^e ontmoetingsruimte in de Sophiastaete gerealiseerd in 2013.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Rhiant op dit gebied gelijk zijn aan de eigen ambities.

Verkoop

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- In de PALT-afspraken werd als indicatie voor de te verkopen woningen 35 ingeschat (tot en met 2015). De eigen ambitie van Rhiant lag echter hoger door de financiële kwetsbaarheid van Rhiant. Het verbeterplan ging boven de afspraken zoals gemaakt in PALT.
- De ambitie van Rhiant was om in de periode 2013-2016 meer woningen te verkopen in verband met het verbeterplan. Zodra dat gerealiseerd was (eind 2015) is Rhiant ook weer met de verkoop gestopt.
- De totale ambitie in de visitatieperiode was de verkoop van 146 woningen. Rhiant heeft er in totaal 161 verkocht.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Rhiant op dit gebied gelijk zijn aan de ambities vanwege het verbeterplan. Zodra het financieel weer mogelijk was is aansluiting gezocht bij de opgaven en het verkoopprogramma stopgezet.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
nieuwbouw	7
sloop / samenvoeging	7
verbeteren bestaand bezit	7
maatschappelijk vastgoed	7
verkoop	7
Oordeel	7,0

3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid / wijk- en buurtbeheer

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Het bevorderen van de leefbaarheid is niet vastgelegd in afspraken. Wel heeft Rhiant zelf hier een ambitie bij. Zij zet zich in voor leefbare buurten en wijken. En alhoewel de rijksoverheid hier niet of nauwelijks een taak ziet weggelegd voor corporaties, beantwoordt Rhiant wel aan de ambities door in te blijven zetten op de verbetering van de leefbaarheid.
- Rhiant werkt met leefbaarheidsambassadeurs; huurders die een oogje in het zeil houden en als contactpersoon kunnen fungeren tussen huurders en Rhiant. Dit wordt door beide partijen zeer gewaardeerd. De visitatiecommissie vindt dit een bijzonder slimme en effectieve manier om bewoners te betrekken bij het beheer en de leefbaarheid.
- De twee medewerkers van Rhiant die zich met sociaal beheer bezighouden zijn actief in het netwerk van maatschappelijke organisaties.
- In het project Sophiastaete heeft Rhiant een grote bijdrage aan de leefbaarheid geleverd door de realisatie van een ontmoetingsruimte en het financieren van ict-voorzieningen.

Daarmee overtreffen de prestaties van Rhiant de ambities en beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een 8.

Aanpak overlast**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- Rhiant werkt op verschillende manier mee aan het voorkomen en oplossen van overlast in buurten en wijken. Er zijn geen prestatieafspraken over dit onderwerp gemaakt.
- Rhiant neemt deel aan het project buurtbemiddeling.
- Rhiant werkt mee aan het sociaal wijkteam en levert cases en informatie daarvoor aan.
- Rhiant neemt deel aan het hennepconvenant.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Rhiant op dit gebied gelijk zijn aan de opgaven en/of ambities.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid /	8
wijk- en buurtbeheer	
aanpak overlast	7
Oordeel	7,5

3.4.6 Overige opgaven en prestaties**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.**

Er zijn geen overige opgaven en prestaties die niet elders aan de orde zijn gekomen en wel beoordeeld zouden moeten worden.

3.5 Beoordeling van de ambities**3.5.1 Beschrijving van de ambitie**

De ambities van Rhiant in de visitatieperiode liggen vast in het ondernemingsplan 2012-2015 en de Strategische Visie 2015-2020 en zijn laatstelijk als volgt verwoordt:

‘De strategische visie is gebaseerd op onze missie: wij zijn Sociaal en Verantwoord. Dit houdt voor ons het volgende in:

Sociaal: wij zijn er voor betaalbare en leefbare huisvesting van mensen die hier gezien hun financiële en/of sociale omstandigheden op zijn aangewezen. Het zijn Diensten van Algemeen Economisch Belang (DAEB-bezit).

Verantwoord: wij moeten dit effectief en efficiënt realiseren. Daartoe zijn wij slank en doelgericht, willen we continu verbeteren en gaan we voor tevreden belanghouders, medewerkers en belanghebbenden. Om de klantwaarde te verhogen, geven we invulling aan duurzaamheid en is verspilling ongewenst.’

In het Ondernemingsplan 2012-2015 waren door Rhiant 3 speerpunten geformuleerd: leefbaarheid, partnerschap en participatie en de ontwikkeling van maatschappelijk vastgoed. In de Strategische Visie 2015-2020 zijn dit betaalbaarheid, duurzaamheid en leefbaarheid.

3.5.2 Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Rhiant met een 6.

Rhiant heeft in het Ondernemingsplan, de Strategische Visie en de jaarplannen haar eigen ambities en doelstellingen geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties. De ambities passen grotendeels bij de externe opgaven in het werkgebied. De corporatie voldoet daarmee aan het ijkpunt voor een 6.

In de visitatieperiode is door Rhiant op een consistente manier is gewerkt aan de drie in het Ondernemingsplan 2012-2015 geformuleerde speerpunten: partnerschap (zorgvuldig en intensief contact met het lokale netwerk), participatie (opzetten digitaal klantenpanel), leefbaarheid (door middel van huismeester, leefbaarheidsambassadeurs, bewonersinitiatievenfonds, nauwe samenwerking met sociaal wijkteam en wijkagent). Ook de drie hoofddoelstellingen uit de Strategische Visie 2015-2020 zijn consistent opgepakt: betaalbaarheid via het aanpassen van het huurbeleid en stoppen met verkopen, leefbaarheid via voortzetten van de eerder genoemde inzet, duurzaamheid door middel van het opstellen van een nieuwe duurzaamheidsvisie met versnelling van maatregelen.

Opvallend voor de visitatiecommissie is het effect van het ingrijpen van het CFV bij Rhiant op de volkshuisvestelijke prestaties en daarmee de realisatie van de ambities. Rhiant heeft bijvoorbeeld fors meer woningen moeten verkopen dan gewenst werd geacht, de duurzaamheidsambitie en afspraken vergden meer investeringen dan in de visitatieperiode gepleegd konden worden en de doorgevoerde maximale huurverhogingen hebben de betaalbaarheid geen goed gedaan. Anders gezegd; als het verbeterplan er niet was geweest, had Rhiant beter op deze terreinen kunnen presteren. Nu de financiën volgens alle normen weer op orde zijn, kan en moet Rhiant weer aan deze inhoudelijke doelstellingen werken. Want daar liggen wel de opgaven in het werkgebied.

3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Realisatie van Sophiastaete: een groot en inhoudelijk complex project voor een corporatie met de omvang van Rhiant
- De inzet van Rhiant op het gebied van leefbaarheid en duurzaamheid (in positieve afwijking van de lokale afspraken).

3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 6,9 op presteren naar opgaven en ambities.

Bij het eindcijfer tellen de prestaties in relatie tot de opgaven mee voor 75% en de ambities in relatie tot de opgaven voor 25%.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Beoordeling visitatiecommissie	
	prestaties in relatie tot opgaven	ambities in relatie tot opgaven
huisvesten primaire doelgroep	6,5	
huisvesten specifieke doelgroepen	7,5	
kwaliteit woningen en woningbeheer	7,5	
(des)investeren in vastgoed	7,0	
kwaliteit wijken en buurten	7,5	
overige / andere prestaties	-	
Oordeel	7,2	6
Gewogen oordeel		6,9

4 Presteren volgens belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

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

- de mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Bij voorkeur op basis van de indeling naar prestatievelden.
- de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

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

4.2 Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt 3 categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg is tussen de corporatie en de visitatiecommissie afgesproken met welke partijen een gesprek zou plaatsvinden. Tevens is besproken welke partijen alleen door middel van een schriftelijke enquête bevraagd zouden gaan worden. In de bijlagen is een overzicht opgenomen van de partijen waarmee de visitatiecommissie 'face-to-face' heeft gesproken en welke partijen alleen de schriftelijke enquête hebben ingevuld.

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

De beoordeling van de prestaties van de corporaties door de belanghebbenden is zowel op de gesprekken als op de schriftelijke enquête gebaseerd en betreft uitsluitend de visie van de desbetreffende belanghebbende, niet van de visitatiecommissie.

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

4.3 Belanghebbenden in het werkgebied

Rhiant is werkzaam in de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevraagd. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

Gemeente Hendrik-Ido-Ambacht

Alle woningen van Rhiant liggen in de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht. In hoofdstuk 2 is een schets van deze gemeente gegeven.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer F. van der Velde, wethouder en mevrouw A. Spek, ambtenaar.

Stichting Huurdersraad Rhiant

Met de Stichting Huurdersraad Rhiant heeft Rhiant regelmatig overleg. In de samenwerkings-overeenkomst (2016) is opgenomen dat de samenwerking de volgende doelen heeft: het optimaliseren van de kwaliteit van het wonen, het bevorderen van een goede relatie tussen huurders en verhuurder, het laten aansluiten van het door de verhuurder te voeren beleid bij de behoefte van (toekomstige) huurders en het bevorderen van een goede verhouding tussen de hoogte van de huur en de kwaliteit van woning en woonomgeving.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de dames A. Besse, secretaris en I. Smit, penningmeester.

Maatschappelijke instellingen

- De Blijde Borg
Al negenenveertig jaar vormt De Blijde Borgh het hart van de ouderenzorg in Hendrik-Ido-Ambacht. De Blijde Borgh is Ambacht, Ambacht is De Blijde Borgh. De Blijde Borgh is opgericht in 1968 als zorgorganisatie met een uitgebreid aanbod aan diensten op het gebied van Wonen, Zorg, Diensten en Ontspanning. De Blijde Borgh kent momenteel vijf locaties: hoofdlocatie De Blijde Borg en vier nevenlocaties: Alewijnsflat, Emmastaete, Sophiastaete en ontmoetingscentrum Wielstaete.
- Sociaal Wijkteam Ambacht
Vanaf 1 januari 2015 is het Sociaal Wijkteam Ambacht er voor alle inwoners van 18 jaar en ouder. Men kan daar terecht met vragen of problemen op het gebied hulpverlening, ondersteuning, welzijn, zorg, werk en inkomen.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw G. Noordhoek (Sociaal Wijkteam) en de heer H. Hendriks (De Blijde Borg).

Collega-corporaties

- Woonkracht10, verhuurt ruim 11.000 woningen in Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Alblasserdam en Papendrecht. Hiervan liggen er bijna 600 in Hendrik-Ido-Ambacht
- Trivire, verhuurt ruim 14.000 woningen in Dordrecht, Zwijndrecht en Hendrik-Ido-Ambacht Woonkracht10.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de dames T. van Rood (Trivire) en A. Sprokkereef (Woonkracht10).

4.4 Belanghebbenden over Rhiant

4.4.1 Typering van Rhiant

Aan de belanghebbenden is gevraagd Rhiant in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Rhiant wordt vooral getypeerd als betrouwbaar, betrokken en goed.



4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Rhiant

Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

De huisvesting van de primaire doelgroep wordt in totaal met een 7,3 beoordeeld. Hoog scoort de gemeente met een 8. Ook de huurdersraad scoort ruim voldoende met een 7,3. De individuele huurders scoren hier gemiddeld lager, maar de de cijfers lopen uiteen van een 2 tot een 10. Voor die uiteenlopende scores is niet echt een aanwijsbare reden aangetroffen. De overige belanghebbenden geven hetzelfde beeld te zien als de huurdersraad en de gemeente: ruim voldoende. Rhiant presteert blijkbaar zoals men verwacht van Rhiant.

Het huisvesten van specifieke doelgroepen geeft een zelfde beeld te zien bij de gemeente en de huurders als bij huisvesten van de primaire doelgroep. Men is daar tevreden over. De overige belanghebbenden scoren echter beduidend lager. Een van de geïnterviewde zorgpartijen (Stichting Adviesraad Gehandicaptenbeleid) geeft hier Rhiant een onvoldoende voor, maar er wordt tegelijkertijd bij aangegeven dat dit niet Rhiant te verwijten valt (niet ruim kunnen bouwen voor mensen met een laag inkomen). Deze onvoldoende brengt het gemiddelde naar beneden.

De kwaliteit van de woningen en het woningbeheer scoort gemiddeld ruim voldoende. De gemeente naar verhouding laag, terwijl hier de overige belanghebbenden (en dan met name de zorgpartijen) erg

tevreden over zijn. Ook hier zijn de individuele huurders kritischer dan de huurdersraad. De gemeente scoort lager omdat zij van mening zijn dat Rhiant meer aan duurzaamheid had kunnen doen. Het (des)investeren in vastgoed scoort bij de gemeente, de huurdersraad en de overige belanghebbenden ruim voldoende. Er heerst tevredenheid over de nieuwbouwprojecten die zijn uitgevoerd. Bij de individuele huurders minder. Hier is niet direct een aanwijsbare reden voor gebleken. Tot slot de kwaliteit van wijken en buurten. De gemeente is hier zeer positief over (een 8), de huurders als totale groep, geeft wel een voldoende maar ook hier zijn de individuele huurders kritischer dan de huurdersraad. De gemeente gaf aan dat Rhiant goed mee denkt over de huisvesting van statushouders en het effect daarvan op een buurt. Leefbaarheid voor iedereen staat goed op de agenda bij Rhiant.

Tevredenheid over de relatie en communicatie

Zowel de huurders (ruim voldoende), de huurdersraad (goed) als de gemeente (goed) zijn positief over de relatie en communicatie met Rhiant. Er zijn in het dorp korte lijnen, men weet elkaar snel te vinden als er problemen zijn.

Tevredenheid over de invloed op beleid

De huurdersraad zou graag eerder bij discussie betrokken willen worden. Het tripartite overleg kan ook nog wel verbeterd worden. Maar toch zijn huurders tevreden over de mate van invloed; zij scoren een ruime voldoende. Hetzelfde geldt voor de overige belanghebbenden. De gemeente geeft een 8. Zij kan goed met Rhiant zaken doen, Rhiant is een serieuze en goede partij waar het gaat om het samenstellen en uitvoeren van de prestatieafspraken.

4.4.3 Totaal overzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

In onderstaande tabellen zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend.

In de eerste tabel is weergegeven hoe de huurders Rhiant beoordelen met cijfers. In de eerste kolom de individuele huurders die lid zijn van het huurderspanel en de 2e kolom de huurdersraad, het officiële overleg orgaan.

	Prestatievelden	Individuele huurders	Huurdersraad Rhiant	gemiddelde cijfers categorie huurders
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>n = 21</i>	<i>n = 3</i>	<i>n = 24</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	1. huisvesting primaire doelgroep	6,6	7,3	6,7
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	6,8	7,0	6,8
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	6,4	7,3	6,5
	4. (des)investeren vastgoed	6,1	6,7	6,2
	5. kwaliteit wijken en buurten	6,1	6,7	6,2
	6. overige / andere prestaties	-	-	-
	gemiddelde	6,4	7,0	6,5

De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie	6,9	7,3	6,5	
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	6,4	7,3	6,9	

In de tweede tabel is een uitsplitsing gemaakt van de categorie overige belanghebbenden (niet zijn de gemeente en de huurders). Dit betreft in het geval van Rhiant zorgpartijen, collega-corporaties en overige.

	Prestatievelden	Zorgpartijen	Collega-corporaties	Overige	gemiddelde cijfer categorie overige belanghebbenden
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>n = 2</i>	<i>n = 5</i>	<i>n = 1</i>	<i>n = 8</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	1. huisvesting primaire doelgroep	7,5	7,2	-	7,3
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	4,0	7,0	-	6,5
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	10,0	7,4	7,0	7,7
	4. (des)investeren vastgoed	8,0	7,0	7,0	7,2
	5. kwaliteit wijken en buurten	6,5	7,2	7,0	7,0
	6. overige / andere prestaties	-	-	-	
	gemiddelde	6,9	7,2	7,0	7,1
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		7,5	8,0	8,0	7,9
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		6,0	6,8	8,0	6,8

In het werkgebied van Rhiant is sprake van 1 gemeente, vandaar dat de resultaten niet in een aparte tabel zijn weergegeven.

	Prestatievelden	Huurders	Gemeente	Overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer categorie
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>n = 24</i>	<i>n = 2</i>	<i>n = 8</i>	<i>n = 34</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	1. huisvesting primaire doelgroep	6,7	8,0	7,3	7,3
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	6,8	8,0	6,5	7,1
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	6,5	6,0	7,7	7,1
	4. (des)investeren vastgoed	6,2	7,0	7,2	6,5
	5. kwaliteit wijken en buurten	6,2	8,0	7,0	7,1
	6. overige / andere prestaties	-	-	-	-
	gemiddelde	6,5	7,4	7,1	7,0
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		6,9	8,0	7,9	7,6
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		6,5	8,0	6,8	7,1

4.4.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

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

Huurders

- meer doen voor middeninkomens
- huurdersraad eerder informeren
- meer inspraak huurdersraad
- betere service
- duurzaamheid
- luxer onderhoud
- mensen serieus nemen
- keukenvernieuwing uitvoeren
- huurwoningen betaalbaarder
- geen hondenoverlast in flats
- bewoners serieus nemen
- bewoners aanspreken waar het een zootje is
- beter luisteren
- terugkoppeling na een conflict
- beter bereikbaar
- bomen weg halen
- huur verlagen
- keuken vervangen

- meer aandacht voor overlast
- eerder overleg met huurdersraad
- reparaties uitvoeren
- consequenter beleid met tuinen
- afschaffen serviceabonnement maar opnemen in huur
- niet negatief staan tov bewonerscommissies
- beter onderhoud
- meer controle
- meer duurzaamheidsmaatregelen toepassen
- meer nieuwbouw senioren
- klachten serieus nemen
- samenwerking met Kwaatsteniet
- bereken werkelijke kosten energie
- betere communicatie

Overige belanghebbenden

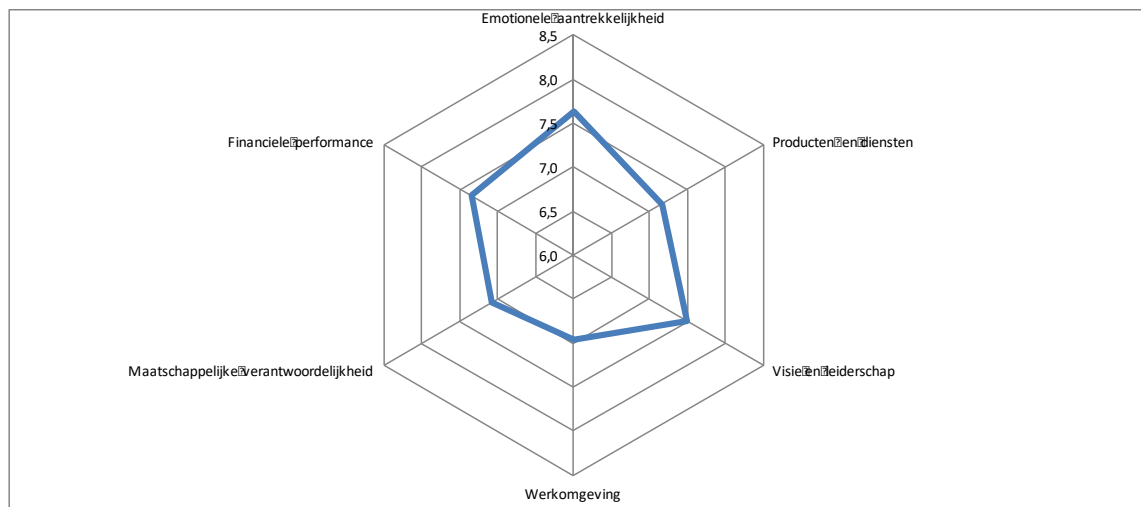
- steeds weer afvragen: zelf doen of samen met anderen?
- echt samenwerken
- meer lobbyen bij overheid voor huisvesting gehandicapten
- gebouwenonderhoud verbeteren, kost nu veel meer tijd
- ook naar regionale opgave kijken
- zelf initiatieven nemen en grenzen opzoeken
- combinatie zoeken private en publieke investeringen

4.5 Rhiant's reputatie

In de voorgaande paragraaf staan drie thema's centraal, namelijk de prestaties, de mate van invloed van de belanghebbenden op de corporatie en relatie en wijze van communicatie. Er zijn natuurlijk meer elementen die het algemene oordeel van de belanghebbenden over de corporatie bepalen. Daarom heeft de visitatiecommissie, naast de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over Rhiant. Dit beeld is opgebouwd uit de 19 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

De reputatie van Rhiant wordt gemiddeld met een 7,3 beoordeeld. Dat is een cijfer dat weergeeft dat Rhiant een prima reputatie heeft.

In onderstaande figuur is te zien hoe de score is opgebouwd op de zes dimensies van het Reputatie Quotiënt Model.



In de bijlagen is het overzicht opgenomen van alle scores op de 19 elementen waaruit het Reputatie Quotiënt Model bestaat. De laagste score is een 6,6, men ziet Rhiant niet beter presteren dan anderen. Ook scoort innovatiekracht met een 6,8 lager dan het gemiddelde. Men heeft groot vertrouwen en een goed gevoel bij Rhiant. Al met een zeer goede uitkomst voor Rhiant. Een score om trots op te zijn!

4.6 Waardering van het tripartite overleg

Rhiant is deelnemer in het tripartite overleg samen met de gemeente en de huurders-vertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het tripartite overleg is in de enquête ook gevraagd hun waardering te geven aan deze samenwerking, gericht op alle drie de partijen in plaats van alleen Rhiant. Dit maakt de beoordeling van Rhiant door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk van meer factoren afhankelijk dan alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners. Het bestuur en management van Rhiant heeft zelf ook de samenwerking beoordeeld. Zo ontstaat een evenwichtig beeld. In de enquête is hiervoor gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"¹.

Het gemiddelde oordeel van de drie partijen is een 6,2. Voldoende dus, maar het houdt blijkbaar niet over. De huurders scoren het laagst met een gemiddelde van 5,5, Rhiant een 6,4 en de gemeente een 7,4. Er is blijkbaar nog wel wat werk te doen om het beeld over dit overleg meer gelijk te krijgen. Daar ligt een opgave voor de komende jaren.

De gemeente ziet dat vooral zichzelf en Rhiant moeten investeren in de kennis en betrokkenheid van de huurders. De huurders hebben sterk het gevoel dat zij informatie missen en niet vroeg genoeg bij het overleg betrokken worden. Rhiant zou graag vanuit het overleg meer willen sturen op resultaten. Er wordt nog onvoldoende gezamenlijke doelen benoemd. Ook de gemeente zou meer ambities mogen

¹ Sterke Netwerken, Pieterjan van Delden, Uitgeverij Van Gennep BV, 2009, zie voor een nadere toelichting in de bijlagen.

uitten. Rhiant wil zelf vooral aan de verbetering van het overleg bijdragen door verwachtingen duidelijker uit te spreken.

Naar oordeel van de visitatiecommissie zou de gemeente nadrukkelijker de regie moeten pakken en sturen op het overleg, zowel qua structuur en voorbereiding als op de inhoudelijke resultaten.

4.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunt

- Rhiant heeft een goede reputatie bij haar belanghebbenden!

Verwonderpunt

- De grote verschillen in de waardering tussen de drie deelnemende partijen over het tripartite overleg.

5 Presteren naar Vermogen

5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Rhiant voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De commissie oordeelt over de financiële continuïteit (houdt men het maatschappelijk vermogen voldoende op peil), de doelmatigheid (werkt men aan een sobere bedrijfsvoering) en een verantwoorde inzet van vermogen.

5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Dat heeft ook zijn weerslag gehad op de financiële positie en perspectieven. Begin 2012 deed het Vestia-debacle zich voor, gevolgd door een saneringsheffing. In 2013 werd de verhuurderheffing geïntroduceerd. Met de vaststelling van de Woningwet medio 2015 werden ook nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding DAEB en niet-DAEB).

5.3 Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt in hoeverre en hoe Rhiant haar financiële positie als maatschappelijke onderneming duurzaam op peil houdt. Daartoe heeft de commissie gesprekken gevoerd met de bestuurder, het managementteam en leden van de raad van commissarissen en kennisgenomen van de beschikbare cijfers van het CFV en later Autoriteit woningcorporaties, en het WSW. Ook is gebruik gemaakt van de beschikbare gegevens bij het Aedes Benchmark Centrum (ABC), waaronder de meest recente CiP-rapportage.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Financiële continuïteit wil zeggen dat de corporatie haar maatschappelijk vermogen in voldoende mate duurzaam op peil houdt. Dit wordt beoordeeld aan de hand van de interne en externe toezichteisen voor vermogen en kasstromen. Rhiant voldoet aan de normen van de kengetallen en daarmee aan de eisen voor een 6.

In het eerste jaar van de visitatieperiode (2013) heeft Rhiant een verbeterplan moeten opstellen. Het CFV achtte het risico aanwezig dat de financiële continuïteit van Rhiant in gevaar kon komen. Aanleiding was een door Rhiant ingediende begroting (dPi) waarin de ambities, ondanks de nieuwe verhuurderheffing, bewust nog niet waren bijgesteld. Hoewel de scenario's voor bijstelling al wel beschikbaar waren en besproken werden. Het in juli 2013 opgestelde verbeterplan bestond uit verschillende maatregelen: het outsourcen van het onderhoud, het naar beneden brengen van de bedrijfslasten, het verkopen van bestaand bezit, het uitstellen van projecten en optimaliseren van het huurbeleid. Het CFV constateerde al snel dat het verbeterplan goed werd uitgevoerd en stopte begin 2014 alweer met de monitoring daarvan.

De visitatiecommissie constateert dat de financiële continuïteit gedurende de visitatieperiode niet in gevaar is geweest. Dit blijkt ook uit de kengetallen (zie tabel). Rhiant opereerde gedurende de gehele visitatieperiode en bij alle ratio's binnen de normen die door de externe toezichthouders zijn gesteld.

In onderstaande tabel zijn de scores op de diverse parameters opgenomen.

Ratio's	2013	2014	2015	2016
Solvabiliteit (norm WSW is > 20%)	34%	38%	57%*	62%*
Interest Coverage Rate (norm WSW is > 1,4)	1,7	1,9	2,0	2,1
Loan to value (norm WSW is < 75%)	54%	51%	50%	55%
Debt Service Coverage Ratio (norm WSW is > 1)	1,0	1,1	1,1	1,1

* In 2015 en 2016 op basis van marktwaarde

5.4 Doelmatigheid

Bij het onderdeel doelmatigheid wordt beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Deze beoordeling heeft plaatsgevonden op basis van managementdocumenten, benchmarkgegevens en interviews met de bestuurder, raad van commissarissen en management.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Rhiant heeft in 2015 en 2016 hogere bedrijfslasten dan het sector gemiddelde. De visitatiecommissie geeft evenwel geen onvoldoende omdat Rhiant gedurende de visitatieperiode de verlaging van de bedrijfslasten zeer serieus genomen heeft en consistent heeft gewerkt aan het efficiënter maken van de eigen organisatie. In dat kader heeft Rhiant onder andere besloten tot het outsourcen van het complete onderhoudswerk aan aannemerij De Kwaasteniet. De visitatiecommissie beschouwt dit als een ingrijpende en moedige aanpak. De onderhoudslasten zijn hierdoor substantieel gedaald, terwijl de klantwaardering er, voor zover kan worden beoordeeld, niet onder lijdt.

Rhiant heeft tevens een ingrijpende reorganisatie uitgevoerd. Dat heeft geleid tot een bedrijfsvoering die volgens de commissie voldoende sober en doelmatig is ten opzichte van vergelijkbare corporaties.

Voor de netto bedrijfslasten van Rhiant zijn drie reeksen cijfers beschikbaar. Allereerst de reeks vergelijkende cijfers uit de Aedes Benchmark over de jaren 2013 t/m 2016 (geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten). In 2013 waren deze bij Rhiant € 1.290 per vhe, in 2014 € 1.127 (referentie corporaties € 951), in 2015 € 1.162 (referentie € 904) en in 2016 € 936 per vhe (referentie € 854).

Ook de door de Aw gehanteerde cijferreeks (netto bedrijfslasten per gewogen vhe) gaf voor de jaren 2013, 2014 en 2015 een verontrustend beeld: respectievelijk € 1.499, € 1.751 en € 1.632. Deze cijfers lagen boven de signaleringsnorm van de Aw (in 2015: € 1.600 per vhe; het sectorgemiddelde was in 2015 € 1.195). Op grond hiervan is Rhiant door de Aw met klem verzocht om aan verlaging van de bedrijfslasten te werken (Oordeelsbrief 2016).

Naar aanleiding van de benchmark en het Aw-verzoek heeft Rhiant nog eens goed naar de samenstelling van de cijfers gekeken. Daarbij is, op afspraak van Aedes, PwC betrokken. Geconstateerd is dat een deel van de bedrijfslasten aan onderhoud moest worden toegeschreven. Dit leidde tot een bijstelling van de bedrijfslastenberekening, waardoor de uitkomst in 2016 lager lag dan in voorgaande

jaren. Tevens zijn de lasten over de voorgaande jaren op grond hiervan herrekend. Zo ontstaat over 2013-2016 een ander beeld: de netto bedrijfslasten zijn dan in 2013 € 1.061, in 2014 € 925, in 2015 € 970 en in 2016 €936.

Alles overziende is de visitatiecommissie van mening dat de herberekende reeks van cijfers voor de netto bedrijfslasten gehanteerd kan worden voor het oordeel over doelmatigheid.

In de navolgende tabel illustreren we de ontwikkeling van de bedrijfslasten met enkele cijfers:

	netto bedrijfslasten		vhe per fte		personeelskosten/fte	
	Rhiant (herberekening)	referentie	Rhiant	referentie	Rhiant	referentie
2013	€ 1.061	€ 1.337	96	97	€ 80.400	€ 71.600
2014	€ 925	€ 951	101	109	€ 82.316	€ 76.113
2015	€ 970	€ 904	113	112	n.b.	n.b.
2016	€ 936	€ 854	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.

NB1 Vanaf 2014 wordt gewerkt met een aangepaste definitie. Het gaat vanaf dat jaar om de geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten. Daardoor is het cijfer van de referentie in 2014 ineens een stuk lager.

NB2 De referentiegroep is 'Gemiddeld profiel (Rf05)'.

Uit de tabel valt af te leiden dat de bedrijfslasten in de afgelopen jaren daadwerkelijk zijn terug gebracht. Ook het aantal vhe per fte is toegenomen (vrijwel gelijk aan de ontwikkeling in de referentiegroep). De personeelskosten per fte zijn nog wel iets hoger dan de referentie.

5.5 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt, met aandacht voor inzet van het beschikbare vermogen, inclusief verantwoording en motivering, en het uitvoeren van evaluaties.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Rhiant voldoet aan de norm voor een 6: zij verantwoordt en motiveert de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties. Zowel in het Ondernemingsplan 2012-2015 als in de Strategische Visie 2015-2020 is Rhiant duidelijk over de inzet van haar financiële middelen: enerzijds moet hard worden gewerkt om de financiële continuïteit te waarborgen, anderzijds wordt maximaal geprobeerd voldoende middelen te generen voor de volkshuisvestelijke taak.

In het eerste jaar van deze visitatieperiode werd Rhiant in zekere zin teruggefloten door het CFV: de ambities waren met het oog op de aanstaande verhuurderheffing te weinig bijgesteld. Omdat Rhiant geen verdergaande verplichtingen was aangegaan, kon een aantal projecten eenvoudig worden getemporiseerd. Tevens is direct gereageerd met een aanpassing in het huurbeleid en is een reeds verkend verkoopscenario direct in gang gezet. Rhiant is over deze aangepaste strategie duidelijk geweest naar haar externe partners. Ook voor het CFV was snel duidelijk dat hiermee op langere termijn voldoende vermogensherstel werd gerealiseerd.

Rhiant heeft, zodra dit mogelijk was zonder vermogensherstel op langere termijn aan te tasten, de strategie ook weer aangepast ten gunste van meer gewenst volkshuisvestelijk beleid: eind 2015 is gestopt met verkopen; tevens is het beleid van maximale huurverhogingen weer losgelaten.

In aanvulling op het bovenstaande heeft Rhiant vrijwel gedurende de gehele visitatieperiode sterk ingezet op het verminderen van de bedrijfslasten, teneinde zoveel mogelijk van de beschikbare middelen in te kunnen zetten voor de volkshuisvestelijke opgave.

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

- Rhiant is uitermate open en duidelijk geweest over haar financiële strategie: wat kan en doet Rhiant wel, en wat doet zij niet. Het is niet mooier gemaakt dan het is.
- In korte tijd is het financiële perspectief van Rhiant sterk verbeterd en staat de corporatie er goed voor. Er wordt weer gekeken naar projecten om in te investeren.

5.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Rhiant vaart bewust scherp aan de wind: er is vooral tot kort voor de visitatieperiode flink geïnvesteerd in nieuwbouw. De ambities zijn onder druk van het CFV enigszins bijgesteld toen de verhuurderheffing werd geïntroduceerd, maar zijn - zodra dit vanuit oogpunt van financiële continuïteit weer kon, ook vrij snel weer - ten gunste van de volkshuisvestelijke doelstellingen - bijgesteld.
- Rhiant heeft lef gehad om het onderhoud in zijn totaliteit uit te gaan besteden. Daarmee loopt Rhiant in corporatieland duidelijk voorop.
- De organisatie maakt slim gebruik van een flexibele schil, d.w.z. medewerkers die niet in vaste dienst zijn maar wel goed bekend met Rhiant en inzetbaar op specifieke vraagstukken en momenten. Hiermee kan het aantal fte aan vast personeel redelijk beperkt worden gehouden, terwijl wel op veel onderscheiden dossiers expertise bij de hand is.
- Ook de consistente inzet van stagiaires en werkstudenten dwingt respect af. Soms kost dit tijd, maar op langere termijn rendeert dit ongetwijfeld, afgezien van de directe maatschappelijke meerwaarde hiervan.

Verwonderpunten

- De wijze waarop in 2012 een begroting 2013 zonder bijstellingen is ingediend bij het CFV verwondert de commissie. Hoewel er meerdere scenario's beschikbaar waren voor de begroting 2013 is het financieel slechtste scenario ingediend (in overleg met het CFV om de gevolgen van de verhuurdersheffing zichtbaar te maken). Dat dit vervolgens leidt tot het moeten opstellen van een verbeterplan begrijpt de commissie inhoudelijk, maar bevreemdt de commissie vanuit het eerder overleg met het CFV. Rhiant kon de koers vervolgens snel bijstellen omdat er andere scenario's beschikbaar waren.
- Ook bevreemdt het de commissie dat er pas zo laat onderzoek is gedaan naar de verhoudingsgewijs hoge bedrijfslasten (en erg lage onderhoudslasten). Pas in de loop van 2016 is een eerste herrekening gemaakt.

5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 6,4:

(waarbij de financiële continuïteit en doelmatigheid beide 30% van de totale score bepalen en de vermogensinzet 40%).

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
financiële continuïteit	6
doelmatigheid	6
vermogensinzet	7
Oordeel	6,4

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- de besturing
- het interne toezicht
- de externe legitimering en externe verantwoording.

6.2 Relevante ontwikkelingen

Met de vaststelling van de nieuwe Woningwet per 1 juli 2015 zijn op gebied van de governance en de verhouding met belanghebbenden nieuwe pijlpalen geslagen. Ook is in 2015 een nieuwe governancecode van kracht geworden.

6.3 Besturing

Besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act (Do is al beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden). De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie.

6.3.1 Plan

Het ijkpunt "Plan" is opgebouwd uit de onderdelen "visie" en "vertaling doelen"

Visie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Rhiant voldoet aan de minimale eis voor een 6: er is een actuele visie vastgelegd op de eigen positie en het toekomstig functioneren. In de visitatieperiode zijn 2 plannen aan de orde: allereerst het Ondernemingsplan 2012-2015 –vakking, verbonden & vertrouwd, gevolgd door de Strategische Visie 2015-2020 – sociaal & verantwoord.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- Bij het opstellen van de Strategische Visie is een weloverwogen en brede aanpak gevolgd: eerst zijn alle ontwikkelingen en trends beschreven, vervolgens is een sterkte-zwakte analyse gemaakt. Belanghebbenden en medewerkers zijn gevraagd hun prioriteiten aan te geven. Op basis daarvan is bepaald welke vraagstukken voor Rhiant van belang zijn en hoe deze opgepakt gaan worden. In een aantal scenario's is getoetst of en hoe de visie stand houdt wanneer omstandigheden wijzigen.
- De plannen met de inhoudelijke koers en ambities sluiten goed aan op elkaar in de tijd.

Vertaling doelen**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Rhiant voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden, op een wijze die goed te monitoren is.

Het Ondernemingsplan / Strategische Visie wordt jaarlijks vertaald in de begroting en in een jaarplan voor het komende jaar. Hier worden de doelstellingen uit het Ondernemingsplan / Strategische Visie en het strategische voorraad beleid concreet zichtbaar gemaakt. De doelstellingen zijn vertaald naar goed te monitoren operationele activiteiten.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- De doelstellingen en activiteiten sluiten naadloos aan op de begroting.
- De operationele activiteiten zijn in belangrijke mate SMART geformuleerd.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 7,0:

Besturing / plan	Beoordeling visitatiecommissie
visie	7
vertaling doelen	7
Oordeel	7,0

6.3.2 Check**Monitoring en rapportagesysteem****De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Rhiant beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (financieel en inhoudelijk) vorderen. Daarmee voldoet Rhiant aan de minimale vereisten voor een 6.

Rhiant kent een systeem van kwartaalrapportages. In de kwartaalrapportages is een balanced score card opgenomen over de hoofddoelstellingen (financieel en volkshuisvestelijk), een beschrijving van de risico's, een financiële rapportage en een kasstroomoverzicht. De kwartaalrapportages worden zowel in het managementteam als in de raad van commissarissen besproken.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- De kwartaalrapportages zijn in 2015 op een veel compactere manier opgezet, waardoor op meer overzichtelijke wijze verslag wordt gedaan van de geleverde prestaties. Deze omslag is niet ten koste gegaan van de compleetheid van de verstrekte informatie.

6.3.3 Act

Sturing bij afwijkingen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Rhiant voldoet aan het ijkpunt voor een 6: de corporatie stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd, in eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren, in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen.

In 2013 heeft Rhiant een verbeterplan moeten opstellen aangezien het CFV niet gerust was over de investeringsruimte van Rhiant op de langere termijn. Het verbeterplan (zie ook paragraaf 5.3 en 5.5) is door Rhiant strak en consequent uitgevoerd: er zijn in relatief korte tijd veel woningen verkocht waardoor de kasstromen verbeterden, maar ook werd besloten tot een rigoureuze ingreep om structureel de bedrijfslasten te verlagen: het onderhoud werd buiten de organisatie gezet en ondergebracht bij een aannemer.

Rhiant had deze maatregelen al in voorbereiding naar aanleiding van scenario-analyses op het moment dat het CFV met haar oordeel kwam. Het oordeel van het CFV was gebaseerd op het slechte scenario in de analyses van de corporatie, zodat feitelijk de ongerustheid van het CFV enigszins overtrokken is overgekomen bij Rhiant, dat negatieve scenario zou het immers toch niet worden, omdat men maatregelen in voorbereiding had. Rhiant was hierdoor in staat snel en adequaat te reageren op het verzoek een verbeterplan op te stellen. De reeds voorgenomen maatregelen werden vervat in het verbeterplan. De commissie is onder de indruk van de snelheid waarmee Rhiant de voorgenomen maatregelen tot uitvoering heeft gebracht. Ook is adequaat gereageerd toen duidelijk werd dat het vermogensherstel weer duurzaam was: vanuit helder gemotiveerde volkshuisvestelijke overwegingen zijn de verkoopdoelstellingen direct naar beneden bijgesteld en is het huurbeleid meteen gematigd. Op grond hiervan kent de commissie één pluspunt toe.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld besturing met een 7,0:

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
plan	7,0
check	7
act	7
Oordeel	7,0

6.4 Intern toezicht

Het intern toezicht wordt door de visitatiecommissie aan de hand van de volgende drie meetpunten beoordeeld:

- het functioneren van de raad van commissarissen: dit wordt beoordeeld aan de hand van de criteria van de Vereniging Toezicht Woningcorporaties voor goed toezicht, waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad van commissarissen haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score
- het gebruik van een toetsingskader
- het naleven van de Governancecode.

6.4.1 Functioneren raad van commissarissen

Het functioneren van de raad van commissarissen wordt op drie onderdelen beoordeeld: samenstelling, rolopvatting en zelfreflectie van de raad van commissarissen.

Samenstelling van de raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Rhiant voldoet aan de eisen voor een 6, omdat de raad van commissarissen een profielschets kent die past bij de corporatie, leden openbaar werft en aandacht besteedt aan deskundigheidsbevordering.

In de visitatieperiode is tweemaal een nieuw lid geworven. Dit is openbaar gebeurd. In 2014 zijn de statuten aangepast en is vastgelegd dat er minimaal 4 in plaats van 5 leden in de raad van commissarissen dienen te zitten. In 2016 zijn de statuten nogmaals herzien; in dat kader is het minimum aantal leden op 3 gesteld en het maximum op 5. De raad vond deze omvang beter bij de omvang van de corporatie passen. Eind 2016 bestond de raad uit 4 commissarissen.

Er is een profielschets die past bij de corporatie. De leden van de raad zijn lid van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW). In het jaarverslag 2016 is een overzicht opgenomen van de behaalde PE-punten per commissaris.

De visitatiecommissie voegt een pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- De raad van commissarissen heeft in het jaarverslag een uitgebreid overzicht opgenomen van de behaalde PE-punten, waarbij wordt vermeld welke cursussen zijn gevolgd en bij welke organisatie. Dit maakt het zeer transparant hoe de raad van commissarissen zijn deskundigheid bijhoudt en vergroot.
- De raad heeft bij de werving van nieuwe commissarissen goed gelet op de gewenste profielen en is qua achtergronden en persoonlijkheden mede daardoor divers samengesteld.

Rolopvatting

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De raad van commissarissen is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. Hiermee voldoet Rhiant aan de minimale eisen voor een 6.

In de jaarverslagen legt de raad van commissarissen op heldere wijze verantwoording af over de wijze waarop hij aan de verschillende rollen invulling geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat de verschillende rollen actief worden vervuld. Zo wordt in het kader van de toezichtsrol expliciet aandacht besteed aan de informatiepositie van de raad. In het kader van de werkgeversrol is een nieuw beoordelingssysteem ontwikkeld, waarbij zowel behaalde resultaten als competenties van de bestuurder aan bod komen. In het jaarverslag wordt zelfs kort uiteengezet hoe de raad de bestuurder in het verslagjaar heeft beoordeeld. De visitatiecommissie is onder de indruk van deze transparantie. De klankbordrol wordt tenslotte actief ingevuld door o.a. jaarlijks een strategiebijeenkomst te organiseren. In de opgestelde toezichtvisie is deze activiteit ook vastgelegd; de raad houdt tenminste eenmaal per jaar zo'n bijeenkomst.

Net voor de zomer van 2017 heeft Rhiant een governance inspectie ondergaan door de Aw. Het rapport bevestigt in belangrijke mate het positieve beeld dat de visitatiecommissie heeft opgedaan: 'Uit het onderzoek komt het beeld naar voren dat de RvC zich bewust is van zijn rollen, de verschillende rollen in voldoende mate invult en daarbij een juiste balans weet te vinden tussen afstand en betrokkenheid. Uit de stukken en de gesprekken met zowel het bestuur als de RvC komt het beeld naar voren dat er sprake is van een goede verstandhouding tussen bestuur en RvC. De dialoog tussen beiden vindt plaats op basis van vertrouwen. Alles is bespreekbaar in een open, zakelijke en professionele cultuur waarin ruimte is voor afwijkende meningen en waarin discussies plaatsvinden op basis van goede argumenten.'

De visitatiecommissie verbaast zich wel over het beperkte formele contact dat met de huurdersorganisatie wordt onderhouden (eenmaal per jaar een gesprek tussen de huurdersorganisatie en de twee huurderscommissarissen). Hoewel de commissie ook constateert dat meer formeel contact door de huurdersorganisatie zelf eigenlijk niet wordt geambieerd, heeft de raad hierin een eigen verantwoordelijkheid. Dat geldt feitelijk ook voor het contact met de ondernemingsraad: er is slechts één formele ontmoeting per jaar. Omdat de organisatie klein is en de lijnen kort, geven zowel de commissarissen als de leden van de ondernemingsraad aan niet direct behoefte te hebben aan meer contact. Men ziet elkaar bij diverse gelegenheden en eenieder heeft het volste vertrouwen dat als het nodig is er snel contact gelegd kan worden.

De visitatiecommissie vraagt zich af er op deze punten een verband is met de relatief lage score die de raad van commissarissen krijgt in het onderzoek van Board Research van de Rijksuniversiteit Groningen op de vraag in welke mate de belangen van de klanten en de belangen van de werknemers worden meegenomen in de afwegingen van de raad.

De visitatiecommissie kent alles afwegende een pluspunt toe op basis van de volgende constatering:

- Het positieve beeld dat zowel door de Aw als door de visitatiecommissie is geconstateerd met betrekking tot de actieve invulling van de onderscheiden rollen.

Zelfreflectie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 9.

Rhiant voldoet aan de eisen voor een 6 omdat de raad minstens 1 keer per jaar zowel het eigen functioneren collectief als dat van de individuele leden van de raad van commissarissen onder de loep neemt. In de afgelopen visitatieperiode heeft elk jaar een zelfevaluatie plaatsgevonden.

Rhiant hanteerde daarbij tot en met 2015 een 3-jaarscyclus: jaar 1 in besloten kring, jaar 2 samen met bestuurder en jaar 3 onder externe begeleiding. Met ingang van 2016 is overgegaan naar om het jaar een externe begeleider, conform de nieuwe Woningwet. Tijdens de visitatieperiode heeft de raad zich bij de zelfevaluatie twee keer extern laten begeleiden (2014 en 2016). De bestuurder was bij drie van de zelfevaluaties gedeeltelijk of geheel aanwezig.

De visitatiecommissie kent drie pluspunten toe op basis van de volgende overwegingen:

- De raad van commissarissen hanteerde gedurende de visitatieperiode een overdacht en strak schema van zelfevaluaties, waar zij zich ook aan hield.
- Er wordt elke keer een verslag gemaakt, dat uitgebreid is, op allerlei aspecten ingaat en ook nadrukkelijk de relatie legt met vorige zelfevaluaties.
- De zelfevaluaties ademen nadrukkelijk de sfeer uit van: 'we willen leren met elkaar'. Bijzonder is daarenboven dat de commissarissen tijdens de zelfevaluatie ook expliciet aandacht besteden aan de teamrollen. Zo is tijdens de zelfevaluatie van 2015 gewerkt met een Belbin-schema, op basis waarvan is beoordeeld in welke mate de commissarissen complementair aan elkaar zijn.
- De raad van commissarissen heeft extra inzicht in zijn functioneren opgehaald door in 2016 mee te doen aan een benchmarkonderzoek van de Rijksuniversiteit Groningen (Board Research), die de scores van de raad op diverse gedragsmatige en governance onderwerpen plaatst naast de scores van een groot aantal andere raden.
- De hoge mate van betrokkenheid en toegewijd zijn aan de rol als toezichthouder van de leden van de raad van commissarissen die in het gesprekken is gebleken. De raad van commissarissen kent diverse persoonlijkheden, die elkaar vinden en versterken in de rollen die de raad vervult, maar ook het zelfkritisch vermogen van de raad als geheel vergroot. Dit heeft bij de commissie indruk gemaakt.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de raad van commissarissen met een 7,7:

Functioneren raad van commissarissen	Beoordeling visitatiecommissie
samenstelling	7
rolopvatting	7
zelfreflectie	9
Oordeel	7,7

6.4.2 Toetsingskader

Actueel toetsingskader

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Rhiant voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de raad van commissarissen een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven.

Rhiant heeft, net als elke andere woningcorporatie, wet- en regelgeving waar zij zich aan moet houden. Alle in dat kader verplichte reglementen zijn opgesteld en actueel. Ook is een actuele visie op besturen

en toezicht opgesteld. Als toetsingskader zijn de gangbare documenten benoemd, zoals de strategische visie, de meerjarenbegroting en de jaarplannen. In de jaarplannen worden concrete, toetsbare activiteiten worden genoemd.

De commissie kent een pluspunt toe voor:

- Rhiant heeft, als kleinere corporatie, voortvarend gewerkt aan het opstellen van een grote hoeveelheid nieuwe en vernieuwde documenten die voldoen aan de nieuwe Woningwet. Alle reglementen, investerings-, treasury- en reguliere statuten zijn tijdig aangepast.
- Rhiant heeft een uitgebreid risicobeheersingssysteem opgezet en gebruikt dit systeem actief en legt op basis hiervan ook in de kwartaalrapportages en het jaarverslag verantwoording aflegt.

6.4.3 Governancecode

Naleving Governancecode

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Rhiant leeft de Governancecode na, zij past de bepalingen uit de code toe in de hele visitatieperiode. Daarmee voldoet Rhiant aan de vereisten voor een 6.

De corporatie leeft de Governance code na, past de bepalingen toe en indien zij op toegestane punten afwijkt meldt zij dat in het jaarverslag. De afwijkingen betreffen op basis van de Governancecode 2011 de zittingstermijn van de leden van de raad van commissarissen (in de statuten was tot 2014 twee keer herbenoemen mogelijk i.p.v. een keer) en de benoemingstermijn van de bestuurder (onbepaalde tijd i.p.v. benoemen per 4 jaar). Bij de statutenwijziging van 2014 is de zittingstermijn van de leden van de raad van commissarissen aangepast conform de Governancecode. Overigens zijn er geen commissarissen meer dan een keer herbenoemd.

Zowel de raad van commissarissen als de bestuurder vielen tot en met 2015 onder het overgangsrecht van de WNT. Van deze afwijkingen van de Governancecode wordt in het jaarverslag telkens netjes melding gedaan.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatievelde intern toezicht met een 6,9:

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
functioneren raad van commissarissen	7,7
Toetsingskader	7
Governancecode	6
Oordeel	6,9

6.5 Externe legitimering en verantwoording

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

6.5.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Rhiant voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. Daarmee voldoet zij aan het ijkpunt voor een 6.

Met de Huurdersraad Rhiant vindt regelmatig overleg plaats. Zij zijn tevreden over hoe Rhiant met hen omgaat en hen bij de beleidsvorming betreft. Op regionaal niveau (waar ook de prestatieafspraken worden gemaakt) vindt geen overleg (meer) met de huurders plaats. Dit wordt door de Huurdersraad niet echt als een gemis gezien. Lokaal zijn er goede contacten tussen gemeente, corporatie en Huurdersraad.

Rhiant organiseert jaarlijks een uitgebreide stakeholdersbijeenkomst. In het jaarverslag van Rhiant wordt uitgebreid weergegeven wie Rhiant als belanghebbenden ziet, hoe vaak zij met hen spreekt en over welke thema's dat dan gaat. De belanghebbenden van Rhiant ontvangen regelmatig de relatienieuwsbrief.

De visitatiecommissie ziet aanleiding voor een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- Rhiant is actief in het betrekken van haar belanghebbenden bij het beleid van Rhiant, onder andere door het gebruik van een huurderspanel, waarin de deelnemers een aantal keren per jaar vragen voorgelegd krijgen.
- In 2016 zijn zelfs alle huurders via een digitale enquête bevraagd over de dienstverlening.

6.5.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Rhiant voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht.

De jaarverslagen van Rhiant zijn overzichtelijk, goed te lezen en compleet. De jaarverslagen zijn in te zien voor iedereen via de website. In de overleggen die Rhiant met haar belanghebbenden voert wordt ook regelmatig teruggekeken op behaalde resultaten.

De jaarverslagen zijn zeer uitgebreid. Voor de overzichtelijkheid zou het wenselijk zijn om, net als bij de kwartaalrapportages is gebeurd, de omvang enigszins terug te brengen.

De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie en openbare verantwoording met een 6,5:

Prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording	Beoordeling visitatiecommissie
externe legitimatie	7
openbare verantwoording	6

Oordeel

6,5

6.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De vermindering van het aantal commissarissen
- De kwaliteit van de zelfevaluaties
- De zelfreflectie, niet alleen bij de evaluaties, maar ook ingebed in het gehele functioneren van de raad
- De compleetheid van de toezichtdocumenten
- Het consequent uitvoeren van tevredenheidsonderzoeken uit naar de kwaliteit van de door de klanten ervaren dienstverlening. Ook bij de uitbesteding van het onderhoud is dit doorgezet.

Verwonderpunten

- Het overleg tussen de raad van commissarissen en de huurdersraad beperkt zich tot één formele bijeenkomst per jaar, waarbij dan de twee 'huurderscommissarissen' aanschuiven. Beide gremia zijn hiermee duidelijk tevreden zo is de commissie gebleken. De visitatiecommissie zou een actiever onderhouden van de contacten meer passend vinden. Dit kan door meer structuur in de informele contacten te brengen.
- De huurdersraad zou meer gebruik kunnen maken van de aangeboden mogelijkheden voor ondersteuning en deskundigheidsbevordering, waardoor het belang van zijn inbreng toeneemt.
- De raad van commissarissen overlegt ook slechts één keer per jaar formeel met de ondernemingsraad. Ook in dit geval tot volle tevredenheid van alle betrokkenen. Ook hier is de commissie van mening dat het contact actiever en gestructureerder onderhouden zou kunnen worden.

6.7 Totale beoordeling Governance

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatievelde Governance in totaliteit met een 6,8:

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
besturing	7,0
intern toezicht	6,9
externe legitimatie en verantwoording	6,5
Oordeel	6,8

7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Reputatie Quotiënt Model Rhiant
- Waardering netwerk Rhiant
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties

Position paper

Position paper Rhiant visitatie 2013-2016

Wie zijn wij?

Rhiant beheert ruim 1.800 woningen in de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht. Dit is een groeigemeente ten opzichte van de andere gemeenten in de Drechtsteden. Hendrik-Ido-Ambacht is daarnaast een groene en waterrijke gemeente waar het fijn wonen en werken is. De gemeente is uitstekend bereikbaar via waterbus, A15 en A16. Met bijna 30.000 inwoners, in de buurt van de grote stadsagglomeratie Rotterdam, is het een mooi en stabiel werkgebied voor een corporatie. De gemeente Hendrik-Ido-Ambacht heeft een woningvoorraad van 11.148 woningen. Hiervan is circa 69% een koopwoning, 5% is een particuliere huurwoning en circa 26% is bestemd voor de sociale verhuur. Van deze sociale voorraad heeft Rhiant ongeveer 63% in haar bezit. Het bezit van Rhiant bestaat voor ongeveer 52% uit eengezinswoningen, 7% is een meergezinswoning zonder lift en de overige 41% is een meergezinswoning met lift.

Onze belanghouders kenmerken ons in de vorige visitatieperiode als volgt:

Een corporatie met een eigen stijl, verbonden met de lokale gemeenschap.

Rhiant heeft een veel sterker profiel gekregen als dé corporatie van Hendrik-Ido-Ambacht. Het Ambachtse karakter van Rhiant wordt zelfs als haar belangrijkste kenmerk beschouwd, waardoor zij als kleine corporatie de voornaamste lokale partner is geworden.

De kleinschaligheid en benaderbaarheid maken dat Rhiant dicht bij de lokale gemeenschap staat. Belanghebbenden herkennen Rhiant als een toegankelijke organisatie met korte lijnen. Rhiant wil er zijn voor de kwetsbare doelgroepen. De ingezette stijl van samenwerken wordt gewaardeerd en mag Rhiant voortzetten.

Missie

De strategische visie is gebaseerd op onze missie: wij zijn Sociaal en Verantwoord. Dit houdt voor ons het volgende in:

Sociaal: wij zijn er voor betaalbare en leefbare huisvesting van mensen die hier gezien hun financiële en/of sociale omstandigheden op zijn aangewezen. Het zijn Diensten van Algemeen Economisch Belang (DAEB-bezit).

Verantwoord: wij moeten dit effectief en efficiënt realiseren. Daartoe zijn wij slank en doelgericht, willen we continu verbeteren en gaan we voor tevreden klanten, medewerkers en belanghouders. Om de klantwaarde te verhogen, geven we invulling aan duurzaamheid en is verspilling ongewenst.

Rhiant sociaal en verantwoord: goed en betaalbaar wonen !

Woningbestand

Het woningbestand van Rhiant bestond op 31 december 2016 uit 1.815 woningen. Deze voorraad van zelfstandige en onzelfstandige woningen is als volgt onderverdeeld.

483	etagewoningen met lift
129	etagewoningen zonder lift
93	Seniorenwoningen
188	Seniorenappartementen
922	Eengezinswoningen

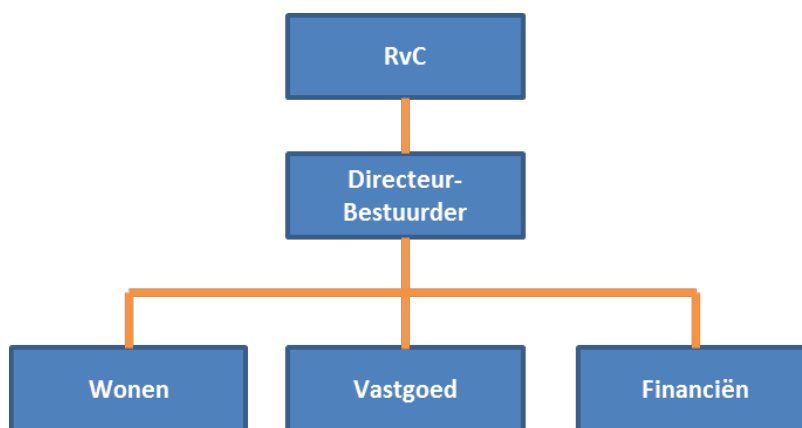
De zelfstandige woningen bevinden zich op dit moment in de volgende huurprijs-categorieën:

Huurcategorie	Eengezins-woning	Meergezins-woning	Totaal	Gemiddelde huidige huur
< € 409,93	67	32	99	380,25
> € 409,93 < € 628,77	533	682	1215	520,49
> € 628,77 < € 710,68	285	102	387	670,64
> € 710,68	71	15	86	839,34
Totaal	916	874	1.790	559,35
Gemiddeld % van maximale huur	73,6%	78,6%	75,7%	

Bovenstaande tabel is gebaseerd op de inkomensgrenzen over het jaar 2016 met de huurprijzen van 31 december 2016.

Organisatie

De organisatie ziet er als volgt uit:



Rhiant vindt het belangrijk een goede werkgever te zijn. De ambities van Rhiant worden waargemaakt dankzij de kwaliteit van onze medewerkers. We bieden medewerkers ruimte voor eigen initiatief en verantwoordelijkheid. We vragen van onze medewerkers:

- Klantgerichtheid
- Initiatief
- Resultaatgerichtheid.

Rhiant heeft een strategisch personeelsplan opgesteld. Daarbij kijken we langer vooruit en hebben we meer oog voor instroom, doorstroom en uitstroom. Daarmee sorteren we voor op de toekomst; belangrijk voor de continuïteit van de organisatie en voor de medewerkers. Belangrijke punten hierbij zijn:

- het verhogen van het werk- en denkniveau
- meer werkplezier
- betere coaching door leidinggevenden

In 2014 is een organisatie-aanpassing doorgevoerd met als doel te komen tot een slankere organisatie en lagere bedrijfskosten. In 2016 heeft dit een vervolg gekregen en zijn we van 18,58 fte door natuurlijk verloop teruggegaan naar 16,42 fte.

De RvC bestaat uit 4 leden, waarvan er twee op voordracht van de Huurdersraad zijn aangesteld. De leden zijn lid van VTW (Vereniging van Toezichthouders Woningcorporaties).

Rhiant is lid van Aedes, de branche-organisatie van woningcorporaties.

Opgaven en ambities

Onze opgaven en ambities zijn vastgelegd in de volgende stukken;

- Prestatie Afspraken Lange Termijn (PALT) Drechtsteden: corporaties, huurdersraden gemeenten
- Werkafspraken 2012-2015 met gemeente Hendrik-Ido-Ambacht
- Ondernemingsplan 2012-2015
- Strategische visie 2015-2020
- Jaarplannen
- Strategisch Voorraadbeleid

OPGAVEN

De belangrijkste opgaven in deze periode waren voor Rhiant:

- Vergroten sociale samenhang en veiligheid
- Intensievere samenwerking met plaatselijke zorg- en welzijnsorganisaties
- Ontwikkelen maatschappelijk vastgoed
- Optimaliseren vastgoedsturing en financiën
- Aandacht voor middeninkomens

Door het invoeren van de verhuurdersheffing en daaruit voortvloeiende kwetsbare financiële positie maakten dat bestuur en RvC besloten hebben om de projectontwikkeling slechts voort te zetten als daarvoor aantoonbare financiële ruimte was. Vooralsnog werd de projectontwikkeling wel in het meerjaren beeld opgenomen. Dat leidde in 2013 tot de verplichting van het CFV een verbeterplan op te stellen. In het plan hebben we gesteld dit te bereiken door verkoop, verlagen onderhoudslasten en besparen op bedrijfslasten.

In 2015 hebben we nieuwe visie vastgesteld met als belangrijkste opgave:

Rhiant zet zich in voor betaalbaarheid door gematigd huurbeleid en door verduurzamen door het aanbrengen van energiebesparende maatregelen, waaronder het gebruik van zonnepanelen een verlaging van de woonlasten bereikt.

Daarnaast zien we door de vergrijzing, het scheiden van wonen en zorg en de bezuinigingen bij zorg- en welzijnsorganisaties dat corporaties steeds meer te maken krijgen met de zorg- en de welzijnsproblematiek van bewoners. Om onze bewoners woon- en leefkwaliteit te kunnen bieden zoeken wij de samenwerking met de zorg- en welzijnsorganisaties in Hendrik-Ido-Ambacht en streven we naar gedifferentieerde wijken.

ACTIES

- Verkoop 156 woningen , uitvoeren van renovaties Hendrik en Dorp, nieuwbouw Sophiastaete, Collectief Particulier Opdrachtgeverschap aan de Onderdijk gefaciliteerd, Duurzaamheidsplan opstellen, huurprijzen aangepast vanwege Passend Toewijzen, jaarlijkse huurverhogingen gematigd, servicekosten verlaagd, mogelijkheden geboden aan huisvesting van middeninkomens middels Koopgarant en startersrenteregeling, bijdrage leveren in de leefbaarheid van wijken door een actieve rol te spelen in het wijk- en buurtgericht werken en samen werken met de maatschappelijke partners , pilot "inloopwoning" Banckertplein, deelname aan buurtbemiddeling, faciliteren leefbaarheidsambassadeurs, beschikbaar stellen middelen via bewonersinitiatievenfonds, besluit afbouw VOV (verkoop onder voorwaarden) portefeuille van 150 naar maximaal 50 woningen)
- Ten aanzien van de organisatie: besparing bedrijfslasten, uitvoeren reorganisatie, afbouw bedrijfseigenregelingen, verhuur deel kantoor, uitbesteden onderhoud, nieuwe website (met

klantenportaal voor onze huurders), frequent uitgeven relatienieuwsbrief, risicomangement geprofessionaliseerd,

- Woningwet: geïmplementeerd inclusief al bijbehorende documenten.

RESULTAAT

Op hoofdlijnen heeft dit Rhiant de volgende resultaten opgeleverd:

- Onze financiële positie is sterk verbeterd (verkoop woningen, verlaging bedrijfslasten)
- Betaalbaarheid woningvoorraad verbeterd (lagere huurverhoging, aanpassen huurprijzen voor Passend Toewijzen, servicekosten verlaagd)
- Duurzaamheid verbeterd: duurzaamheidsdoelstellingen (o.a. isoleren van woningen, toepassen van LED verlichting in oprichten energie BV voor WKO installatie),
- Dienstverlening aangepast (website)
- Goede klanttevredenheid
- Rol belanghouders vergroot (relatienieuwsbrief, belanghoudersoverleg)
- CPO Project Onderdijk
- Bijdrage aan leefbare wijken
- Portefeuille voor middeninkomens (VOV)
- Organisatie is "Woningwetproof"

Belanghebbenden

ONTWIKKELINGEN

De waardering van belanghebbenden lag bij de vorige visitatie op een hoog niveau. We hebben een goede relatie met gemeente, huurdersorganisatie en zorg- en welzijnspartijen.

Als enthousiaste maatschappelijke vastgoedonderneming in Hendrik-Ido-Ambacht zoeken we steeds naar nieuwe mogelijkheden om onze prestaties voor de samenleving te verbeteren: dat betekent dat we goed luisteren naar wat huurders en andere belanghouders willen. Als opgaven hebben we gesteld dat we in nauw contact willen staan met onze belanghouders. Door dagelijks met open oren en ogen in de maatschappij te staan, weten we wat er leeft, welke behoeften er zijn en zijn wij makkelijk toegankelijk voor partijen die met ons willen samenwerken. Ook door actief verkennende gesprekken aan te gaan met andere maatschappelijke organisaties en ons actiever in lokale netwerken te begeven, zullen belanghouders ons steeds meer herkennen als maatschappij gedreven corporatie en zullen we in de toekomst steeds meer kunnen toegroeien naar de rol van maatschappelijk partner.

ACTIES

- Nieuwe lokale prestatie afspraken opgesteld
- Nieuwe regionale prestatieafspraken opgesteld
- Extra dienstverlening geïntroduceerd: verhuisservice
- Belanghouders bijeenkomst gehouden
- Uitgeven relatienieuwsbrieven en bewonersbladen
- Digipanel gerealiseerd
- Nieuwe samenwerkingsovereenkomst met Huurdersraad
- Pilot: inloop Banckertplein

RESULTAAT

- Tevreden belanghouders
- Goede samenwerking met Huurdersraad
- Nieuwe prestatieafspraken met regio en lokaal
- Goede dienstverlening aan huurders

- Gedragen strategische visie door input belanghouders
- Bijdrage belanghouders in formulering kernwaarden en kerntakendiscussie
- Bijdrage belanghouders ideeën om ouderen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen
- Bijdrage belanghouders ideeën over duurzaamheid

Vermogen

OPGAVE

Een belangrijke opgave is het behouden van een gezonde financiële positie. Geconfronteerd met de verhuurdersheffing, de heffingen van het Centraal Fonds Volkshuisvesting en de strengere regelgeving van het WSW waar het de borging betreft, heeft Rhiant zich als doel gesteld om haar financiële positie te verbeteren. De afgelopen periode hebben verkoop en de maximale huurverhogingen liquiditeit gebracht. Naar de toekomst toe wil Rhiant deze instrumenten gericht inzetten, gezien het betaalbaarheidsvraagstuk, de verhuuropgave, de leefbaarheid en de herontwikkelingsmogelijkheden.

Het CFV heeft in 2013 Rhiant verzocht om een verbeterplan op te stellen. Dit verzoek van het CFV heeft ertoe geleid dat Rhiant nogmaals met een kritische blik naar haar strategie, bedrijfsvoering en financiële situatie heeft gekeken. Het verbeterplan laat zien op welke wijze Rhiant haar financiële positie wil versterken en bestaat uit een beschrijving van de visie, strategie en het beleid van Rhiant, alsmede een aangepaste begroting en een uitgebreide toelichting daarop. Een deel van de maatregelen die in het plan worden beschreven, is reeds geïnitieerd voordat het CFV Rhiant heeft verzocht om het verbeterplan op te stellen. Destijds zijn niet alle maatregelen ingerekend. Dit is destijds bewust gedaan om te laten zien dat de verhuurdersheffing een hele forse impact heeft op de bedrijfshuishouding. Dit is ook de reden geweest dat het CFV opmerkingen heeft gemaakt en heeft verzocht om een verbeterplan. Ook de wijze waarop het CFV de beoordeling doet, rekenkundig gezien, leek het of Rhiant in de problemen zou komen. Dit was echter niet het geval. Zoals ook blijkt uit het verbeterplan. Op basis van deze reeds genomen maatregelen en de aanvullende maatregelen zoals beschreven in dit verbeterplan, constateert Rhiant dat er sprake is van een solide financiële positie.

ACTIES

- Managementrapportages verbeterd
- Verkoop woningen
- Aantal woningen VOV is en wordt structureel teruggebracht tot een vastgesteld maximum
- Aanbevelingen uit managementletters uitgevoerd
- Leningen afgelost met de gelden verkregen uit de verkoop
- Bedrijfslasten verlaagd
- Risicomanagement professionaliseren en toepassen
- Verbeterplan CFV uitvoeren
- Nieuwe reglementen opgesteld die voldoen aan de nieuwe Woningwet
- Waardering woningen tegen marktwaarde

RESULTAAT

Op hoofdlijnen heeft Rhiant het volgende gerealiseerd:

- Monitoring CFV in 2013 is na een halfjaar ingetrokken nadat Rhiant heeft laten zien dat het verbeterplan volgt en uitvoert
- Financiële positie is verbeterd, Rhiant voldoet meerjarig aan alle financiële ratio's
- Rhiant is een corporatie geworden die financiële continuïteit kan bieden door het volgen van het verbeterplan

- Nu contouren woningwet bekend zijn kunnen de middelen ingezet worden voor de volkshuisvesting
- Oordeelsbrieven AW en WSW financial en businessrisks zijn beiden positief beoordeeld
- Alle reglementen voldoen aan nieuwe Woningwet
- Scheidingsvoorstel gereed
- Risico's zijn beter in beeld en beheersmaatregelen getroffen
- Helder financieel dashboard t.b.v. bewaking grenzen en aangepast aan woningwet
- Van managementletters: processen uitbesteding onderhoud verbeterd, brondata (m2, energielabels etc) verbeterd, controle huurmutaties en woningtoewijzing aan de doelgroep verbeterd)

Governance

OPGAVE

De governance van Rhiant heeft de laatste jaren veel aandacht gekregen. De RvC van Rhiant is een betrokken raad die daar strikt op heeft gestuurd. De leden houden elkaar scherp op de rol van toezichthouder, werkgever en zijn klankbord voor de bestuurder. Integriteit staat bij de raad hoog in het vaandel, evenals transparantie en zelfreflectie.

De raad ziet een open en constructieve relatie met de bestuurder als uitgangspunt voor zijn werk. De RvC heeft oog en oor voor huurders en belanghebbenden én voor de medewerkers van Rhiant. De RvC wil functioneren als team, waarbij ieders deskundigheid, vaardigheden en eigen benadering de kracht van de RvC als geheel versterkt. Daarbij blijft ieder lid ook apart verantwoordelijk voor het gehele reilen en zeilen van Rhiant.

Rhiant wil voldoen aan de governancecode, de vereisten uit de Woningwet en handelen binnen het beoordelingskader.

ACTIES

- Houden zelfevaluaties
- Meer aandacht voor permanente educatie RvC
- Intern risicobeheersings- en controlesysteem opnieuw vastgesteld
- Fraude-risico geactualiseerd
- Jaarlijkse gesprekken gevoerd met OR, huurdersraad, wethouder, controller, vertrouwenspersoon om over een brede informatievoorziening te kunnen beschikken
- Organisatie rondom vergaderingen RvC aangepast (o.a. overleg vooraf aan de vergadering zonder de bestuurder en verbeterde vastlegging van besluiten en verslaglegging)
- Analyse bedrijfslasten uitgevoerd
- Nieuw beoordelingssysteem bestuurder vastgesteld

RESULTAAT

Op hoofdlijnen heeft Rhiant het volgende gerealiseerd:

- Alle reglementen voldoen aan de nieuwe woningwet
- Toezichtvisie en profiel RvC geactualiseerd
- Risicomanagement verder door ontwikkeld
- Beoordelingssysteem aangepast aan Woningwet
- Vastlegging besluitvorming eenduidig geborgd.

Factsheet maatschappelijke prestaties

Factsheet

Maatschappelijke prestaties 2013-2016



Rhiant is de enige in Hendrik-Ido-Ambacht gevestigde corporatie. We zijn een kleine actieve klantgerichte corporatie. Onze missie is:

Rhiant sociaal en verantwoord, goed en betaalbaar wonen.

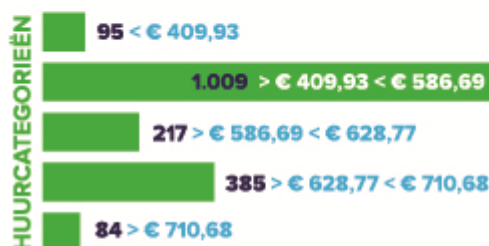
*Dit doen we met 18 medewerkers zo effectief en efficiënt mogelijk.
Rhiant beheert ruim 1.800 verhuureenheden.*

1. Huisvesting van de primaire doelgroep

Beschikbaarheid

Wij hebben de afgelopen vier jaar **463** nieuwe huurders ontvangen. Door verkopen in 2014 en 2015 is het aantal verhuringen afgenomen ten opzichte van de voorgaande jaren. Eind 2015 heeft Rhiant besloten geen sociale huurwoningen meer te verkopen om zo de beschikbaarheid van betaalbare woningen te laten toenemen (o.a. vanwege de toename in de vraag naar woningen voor statushouders). In 2016 is het aantal reguliere mutaties hierdoor weer gestegen.

Betaalbaarheid



Wij zetten ons in voor goed en betaalbaar wonen en hebben een gedifferentieerd woningbezit.



Aanpassen huurprijzen

Om de woningen bereikbaar te houden voor de doelgroep heeft Rhiant begin 2016 haar streefhuurbeleid aangepast. Vanwege passend toewijzen mogen mensen die recht hebben op huurtoeslag alleen nog maar een woning huren tot de aftoppingsgrenzen. Van een deel van onze woningen toppen we de huren af op deze grenzen om deze beschikbaar te houden voor huurtoeslaggerechtigden.

Toewijzing woningen

Ook zorgen we ervoor dat ruim 90% van de sociale huurwoningen onder de liberalisatiegrens van € 710,68 (prijspeil 2016) worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot € 35.739. Dit is voorgeschreven in Europese richtlijnen.

2013: 95%

2014: 94%

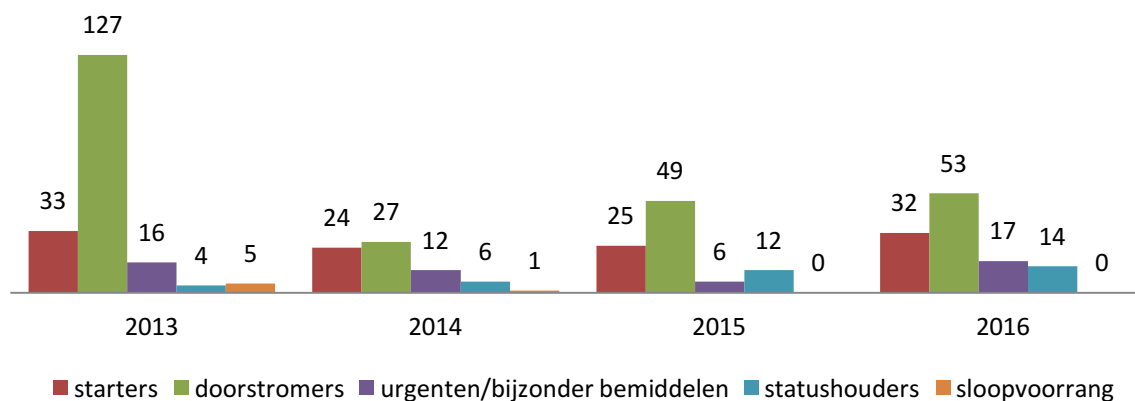
2015: 94%

2016: 94%

2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Woningtoewijzingen aan bijzondere doelgroepen

Rhiant zet zich actief in voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Uitgangspunt in de Drechtsteden is dat de corporaties en gemeenten solidair zijn naar elkaar rondom de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Hierbij is er aandacht voor concentratie van kwetsbare doelgroepen.



Wonen met zorg

Naast verhuringen in ons reguliere woningbezit hebben we ook een aantal complexen voor begeleid wonen die zorgorganisatie Eleos van ons huurt. En hebben we specifieke aandacht voor wonen met zorg. In 2013 hebben we met de oplevering van Sophiastaete 68 woon-zorgappartementen toegevoegd en 24 intramurale plekken voor dementerenden. Daarnaast overleggen we in diverse vormen met gemeente en zorgpartijen om activiteiten en behoeftes met elkaar af te stemmen.



Oplevering Sophiastaete

Rhiant heeft de volgende complexen waarin zorg wordt verleend:

- Emmastaete, totaal 48 woon-zorgappartementen.
- Sophiastaete, totaal 68 woon-zorgappartementen.
- Sophiastaete, 24 plaatsen intramuraal voor dementerenden.
- Sophiastaete, gezondheidscentrum.
- Hospice De Cirkel, 4 plaatsen, een plaatsvervangend thuis waar ongeneeslijk zieken met een levensverwachting korter dan drie maanden te gast zijn om te sterven.
- Eleos, G. Pijsenhof, 18 woningen voor GGZ-patiënten met begeleid wonen.
- Eleos, Olykamp, 4 plaatsen voor GGZ patiënten.

3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Strategisch voorraadbeleid en meerjaren onderhoud

Het strategisch voorraadbeleid is de sturing voor ons vastgoed vastgesteld. In 2012 is deze vastgesteld en is in 2014 herijkt. In 2014 is in opdracht van Rhiant een conditiemeting op elementniveau uitgevoerd. De conditiescore geeft per bouwdeel een cijfer tussen 1 (zeer goed) en 6 (zeer slecht). De uitkomst van deze conditiemeting is gebruikt als input voor het opstellen van de Meer Jaren Onderhouds Begroting (MJOB). De basis voor uitvoering van planmatig onderhoud is deze opgestelde en goedgekeurde MJOB. Sinds 2014 is het onderhoud uitbesteed aan Aannemersbedrijf De Kwaasteniet.

Duurzaamheid

Naast regulier onderhoud om het bezit kwalitatief goed te houden investeren we daarnaast in duurzaamheid. In Sophiastaete hebben we een WKO installatie opgeleverd en daarvoor heeft Rhiant een energie BV opgericht. Hierbij maken we gebruik van aardwarmte om het complex te verwarmen en kunnen we 's zomers ook gebruik maken van koeling.



Daarnaast hebben we in de periode 2013 t/m 2016 in het totaal aan ongeveer 250 woningen werkzaamheden verricht om de woningen energetisch te verbeteren. Door de afgesproken doelstelling om in 2020 alle woningen op gemiddeld label B te krijgen hebben we in 2016 een nieuw duurzaamheidsbeleidsplan opgesteld. Hierin staan onze ambities om versnelling aan te brengen in de duurzaamheidsingrepen. Dat betekent dat Rhiant in 2017 tot en 2020 20 miljoen gaat investeren in het verduurzamen van de woning. Dit levert onze huurders een forse besparing op in de woonlasten.

4. (Des) investeringen in vastgoed

Verkoop woningen

Rhiant is in 2013 gestart met verkoop, primair om financiële redenen om zo te kunnen blijven investeren in haar bezit. Daarnaast levert deze verkoop een bijdrage aan het bedienen van de middeninkomens. Om verkoop voor meer mensen mogelijk te maken heeft Rhiant woningen via verkoop onder voorwaarden aangeboden en later gekozen om kopers de mogelijkheid te bieden te kopen met een startersrenteregeling van Finance Ideas. Er zijn +/- 600 woningen (eengezinswoningen en appartementen) aangewezen voor de verkoop, met als doel om ongeveer 30 woningen per jaar te verkopen. Gemiddeld hebben we in 2013, 2014 en 2015 50 woningen per jaar verkocht.

Daarnaast hebben in 2014 project Hendrik opgeleverd. Deze appartementen hebben een stevige renovatie ondergaan en zijn vervolgens zeer succesvol als starterswoningen verkocht. En hebben we in 2014 in Overkerk de woningen grondig gerenoveerd in bewoonde staat.



Project Hendrik voor en na renovatie



Project Overkerk voor en na renovatie

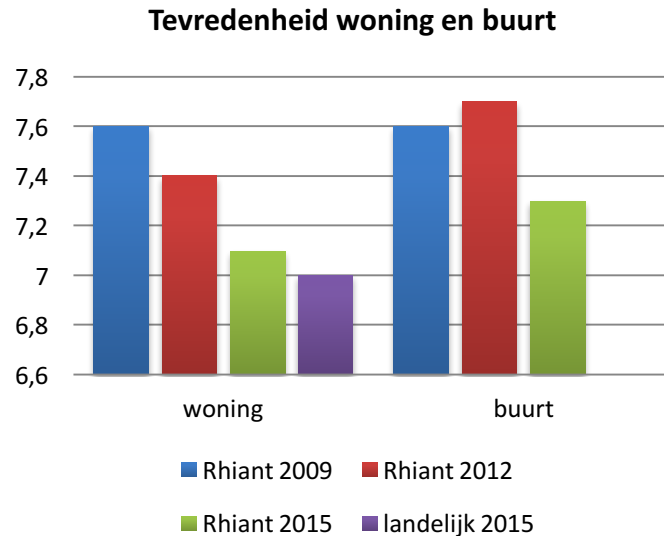
5. Kwaliteit van wijken en buurten

Algemeen

Een prettige woonomgeving is ieders verantwoordelijkheid. Rhiant zet zich samen met haar huurders en andere organisaties zoals de gemeente, politie en jeugdwerkers in voor leefbare buurten en complexen. Rhiant zet zich vooral in voor schoon, heel en veilige complexen. Hiervoor houden we toezicht op onze complexen. Om problematische situaties te signaleren en sneller de juiste aanpak te organiseren werken we samen onder andere met wijkagenten en met jongerenwerk.

Bewonerstevredenheidsonderzoek

Rhiant heeft in 2015 een Bewonerstevredenheidsonderzoek laten uitvoeren met de volgende resultaten:



Hierbij valt op dat de tevredenheid over de woning en buurt terugloopt. Dit is een belangrijk punt van aandacht.

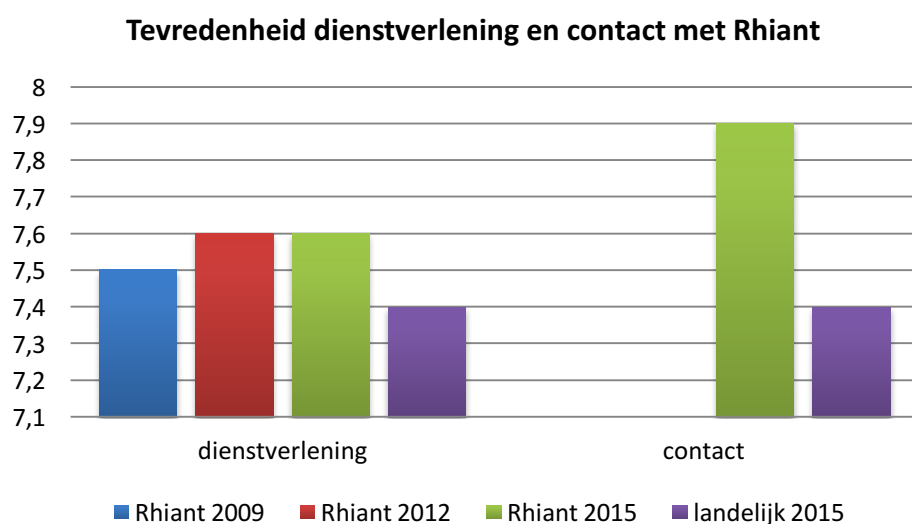
Overige resultaten kwaliteit van wijken en buurten

- In 2013 heeft de visie op participatie opgesteld
- Rhiant beschikt over een aantal actieve bewoners, de leefbaarheidsambassadeurs. Zijn “werkzaam” in onze wooncomplexen en actief betrokken bij de leefbaarheid van hun woonomgeving. Zij spreken medehuurlers aan, ruimen afval op of denken actief mee.
- De klankbordgroepen van het Banckertplein en IJdenhove/van Assendelftgaarde komen regelmatig bijeen en adviseren en denken mee in het complexbeheer
- Rhiant heeft een huismeester aangesteld in een aantal wooncomplexen. Naast het verhelpen van eenvoudige storingen en het verrichten van kleine reparaties in en om de woongebouwen, houdt hij toezicht op de juiste naleving van gedragsregels en voorschriften door huurders en derden. Ook heeft hij regelmatig contact met huurders, vuilinzamelaar HVC en de Dienst Toezicht die ingezet wordt door de gemeente.
- Contact met Sociaal Wijkteam: Door veranderingen binnen het sociaal domein hebben de meeste gemeenten nu sociale teams. Ook Hendrik-Ido-Ambacht heeft sinds begin 2015 een sociaal wijkteam. Het team werkt volgens de methode ‘Eén gezin, één plan, één regisseur’.
- In 2015 is een nieuw convenant Buurtbemiddeling opgesteld. Onze jaarlijkse bijdrage is € 4500,-. Betrokkenen bij burenruzies verwijzen wij zoveel mogelijk door naar Buurtbemiddeling.
- Wij vinden het belangrijk dat onze huurders prettig wonen, dat de verhoudingen tussen burenen goed zijn en dat de wijk schoon, heel en veilig is. Bewoners van de wijk weten het beste wat daar nog aan ontbreekt en wat de leefbaarheid rondom de woning kan verbeteren. Rhiant stelt hiervoor budget beschikbaar uit het Bewonersinitiatievenfonds. Hiermee wil Rhiant initiatieven die de leefbaarheid bevorderen in de woonomgeving van haar woongebouwen stimuleren.

6. Overige resultaten

NPS

De Net Promoter Score (NPS) is een eenvoudige manier om de klantenloyaliteit van een organisatie te meten. Om de Net Promoter Score vast te stellen wordt de respondent gevraagd in welke mate hij/zij een bepaalde organisatie, product of dienst aan anderen (vrienden, collega's en familie) zou aanbevelen. "Hoe waarschijnlijk is het dat u Rhiant zou aanbevelen bij vrienden of bekenden?" De score van Rhiant is 18. Dat is een mooi resultaat. De gemiddelde NPS score lag (volgens Aedes) vorig jaar namelijk binnen de corporatiesector op -6. Een NPS van +18 betekent dat we 18% meer promotors hebben dan dat we detractors (de mensen met negatieve emoties) hebben. Daar mogen we trots op zijn! In onderstaande grafiek is daarnaast te zien hoe huurders onze dienstverlening beoordelen.



Overige zaken die we hebben gerealiseerd van 2013 t/m 2016 zijn onder andere

- Aanpassing van de website en het lanceren van een klantportaal waarin huurders zelf digitaal transacties kunnen doen of informatie kunnen opvragen
- Verhuisservice geïntroduceerd: iedere bewoner die verhuist of bij ons een nieuwe woning huurt kan gratis gebruik maken van een verhuisbus
- Relatienieuwsbrieven geïntroduceerd om onze relaties te informeren over onze activiteiten
- Digitaal klantenpanel geïntroduceerd om vaker de mening van onze huurder te horen.

Reputatie Quotiënt Model Rhiant

Emotionele aantrekkelijkheid		
Sympathie	7,8	7,6
Waardering en respect	7,1	
Vertrouwen	8,0	
Producten en diensten		
Staat garant voor haar producten en diensten	7,7	7,2
Kwaliteit	7,2	
Innovatief	6,8	
Prijs / waardeverhouding	7,0	
Visie en leiderschap		
Sterk leiderschap	7,5	7,5
Inspirerende visie	7,8	
Herkent en benut marktkansen	7,2	
Werkomgeving		
Goed georganiseerd	6,9	7,0
Aantrekkelijke werkgever	6,9	
Goed gekwalificeerd personeel	7,1	
Maatschappelijke verantwoordelijkheid		
Ondersteunt goede doelen	6,9	7,1
Milieubewust	7,5	
Hoge standaard voor omgang met personeel	6,9	
Financiële performance		
Financiën op orde	7,8	7,3
Presteert beter dan collega corporaties	6,6	
Goede vooruitzichten voor de toekomst	7,6	

Waardering netwerk Rhiant

De belanghebbenden zijn ook gevraagd hun waardering te geven aan het netwerk waarin ook Rhiant participeert. De (resultaten van de) samenwerking zijn van meer factoren afhankelijk dan alleen de prestaties van de corporatie, maar van de inbreng en bijdrage van alle partners. Hierbij is gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken".

Van Delden maakt een onderscheid in:

- *initiële condities*: condities die de samenwerking op gang brengen, maar weinig effect hebben op de resultaten
- *niveaubepalende condities*: condities die de omvang van het resultaat van de samenwerking bepalen
- *effectuerende condities*: condities die de diepere doorwerking en het maatschappelijk effect van de samenwerking bepalen
- *faciliterende condities*: condities die het samenwerkingsresultaat beperken of verruimen.

De uitkomsten van de vragen in de enquête zijn gebruikt om in de gesprekken met de belanghebbenden hierop te reflecteren en te verdiepen.

Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen op te lossen	6,7
De overheid voert neemt het initiatief en voert de regie	5,6
Er worden extra middelen (subsidie) beschikbaar gesteld om vraagstukken op te lossen	4,5
Er is duidelijk sprake van een gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij alle partners	6,5
De samenwerkingsdoelen zijn gezamenlijk bepaald	6,3
Indien nodig worden de methodiek en werkprocessen gezamenlijk effectief uitgewerkt	6,4
Indien nodig worden voorzieningen ter ondersteuning van de praktische samenwerking gerealiseerd	5,7
De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over voldoende pionierskwaliteiten	6,7
Er is constant aandacht voor het verder ontwikkelen van de samenwerking tussen de partners	6,3
In de uitvoering is sprake van een resultaatgericht samenspel tussen de betrokken medewerkers	6,1
Er is een effectieve structuur van verantwoordelijkheden en overleg	5,9
Er is bestuurlijke bereidheid en bestuurskracht om knopen door te hakken	6,8
In het samenwerkingsverband wordt effectief feedback gegeven en op de feedback wordt geacteerd	5,9
In de samenwerking zijn alle relevante partners betrokken	7,1
Er is een krachtige ketenregie en ketenmanagement	6,0
Het samenwerkingsverband is vervlochten in de organisatie en de bedrijfsprocessen van de organisaties	6,5
Totaal	6,2

Overzicht geïnterviewde personen

Mondelinge interviews hebben plaatsgevonden met:

raad van commissarissen

mevrouw H. Olde Bijvanck
de heer H. van der Velde, voorzitter
de heer D. Vermaas
de heer G. van der Haar

bestuurder

de heer C. Oostindie

managementteam

mevrouw F. van de Brink, manager Wonen
de heer K. Herweijer, adviseur
de heer H. Drogts, manager Financiën, a.i.
de heer A. van der Stelt, manager Financiën

ondernemingsraad

de heer J. Verschoor, voorzitter
de heer K. Herweijer

medewerkers

mevrouw M. Vos, medewerker leefbaarheid, sociaal beheer
mevrouw S. Hardenbol, medewerker afdeling financiën
de heer J. Wols, medewerker afdeling financiën

gemeente Hendrik-Ido-Ambacht

de heer F. van de Velde, wethouder
mevrouw A. Spek, ambtenaar

stichting Huurdersraad Rhiant

mevrouw B. Besse, secretaris
mevrouw I. Smit, penningmeester

collega-corporaties

mevrouw T. van Rood, directeur-bestuurder Trivire
mevrouw A. Sprokkereef, Woonkracht10

zorginstellingen

de heer H. Hendriks, directeur-bestuur De Blije Borg
mevrouw G. Noordhoek, coördinator Sociaal Wijkteam

co-producenten

de heer W. Vervelde, directeur en eigenaar aannemersbedrijf De Kwaastaniet

de heer E. Stam, bedrijfsleider aannemersbedrijf De Kwaasteniet

Alleen schriftelijke enquêtes zijn verkregen van:

21 individuele huurders

de heer D. Gerlof, directeur Woonbron Dordrecht

de heer C. van Verk, directeur-bestuurder Stichting Woonkeus Drechtsteden

mevrouw L. Marchesini, directeur-bestuurder Tablis Wonen

mevrouw T. Veldhuisen, Stichting adviesraad Gehandicapten

Korte cv's visitatoren

Jan Haagsma (voorzitter) is organisatieadviseur met een lange ervaring in een breed scala aan organisatievraagstukken. Voor hij zich als zelfstandig organisatieadviseur vestigde, was hij partner bij Andersson Elffers Felix (AEF) te Utrecht. Hij is deskundig op het gebied van strategie- en beleidsontwikkeling, kwaliteitssystemen -onderzoek en -management, methoden en technieken van (organisatie-)onderzoek en evaluatieonderzoek, analyse van (werk)processen en vraagstukken met betrekking tot organisatie(inrichting en -ontwikkeling), werkwijze, sturing. Hij heeft ruime ervaring in het leiden van complexe (verander)projecten. Daarnaast is hij directeur-bestuurder van Cognitum en lid van de Raad van Toezicht van het Servicepunt Thuiswonen.

Evert Bartlema (lid) is directeur van 'Samenwerking', een kleine woningcoöperatie met 1.100 monumentale verhuureenheden in Amsterdam-Zuid. Daarnaast is hij commissaris bij Vestia. Hij heeft een lange ervaring in de corporatiesector, onder andere als vestigingsdirecteur bij Rochdale, manager bij de Alliantie in Hilversum en stafmedewerker bij de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties. Hij was tevens 8 jaar bestuurder in het Amsterdamse stadsdeel Westerpark, met onder andere wonen en welzijn in zijn portefeuille.

Jan Wachtmeester (secretaris) werkt als visitator / secretaris voor Cognitum en heeft al vele visitaties uitgevoerd. Daarnaast is hij bestuurssecretaris van woningcorporatie Woonkwartier in West-Brabant. Hiervoor werkte hij bij Stad & Natuur Almere, een natuur- en milieueducatiecentrum in Almere, als organisatieadviseur bij Andersson Elffers Felix bv in Utrecht, een organisatieadviesbureau dat zich vooral richt op de non-profit sector. Jan opereerde daar vooral in de woningbouwsector en volkshuisvesting. Daarvoor was hij geruime tijd directiesecretaris en hoofd van de afdeling stafdiensten van de woningcorporatie De Alliantie Flevoland, een van de werkmaatschappijen van de Alliantie. In de jaren '90 is Jan wethouder geweest in de gemeente Almere.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **Rhiant** in 2017 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Plaats: Utrecht

Datum: 1 augustus 2017

Naam, functie, handtekening:

Ido Smits, directeur-bestuurder Cognitum



Jan Haagsma verklaart hierbij dat de visitatie van **Rhiant** in 2017 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan Haagsma heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Geldermalsen

Datum: 1 augustus 2017

Naam, handtekening:

Jan Haagsma



Evert Bartlema verklaart hierbij dat de visitatie van **Rhiant** in 2017 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Evert Bartlema heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Amsterdam

Datum: 3 augustus 2017

Naam, handtekening:

Evert Bartlema



Jan Wachtmeester verklaart hierbij dat de visitatie van **Rhiant** in 2017 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan Wachtmeester heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan Wachtmeester** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

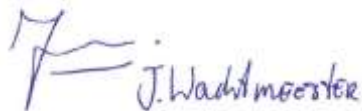
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan Wachtmeester** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Almere

Datum: 1 augustus 2017

Naam, handtekening:

Jan Wachtmeester



Meetschaal

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

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

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

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Plus- en minpunten

De beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gedaan met bovengenoemde meetschaal met rapportcijfers. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet.

Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten

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

Pluspunten zijn gebaseerd op (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- de mate van verantwoording
D.w.z. hoe compleet gedocumenteerd, hoe goed/uitgebreid is de onderbouwing met bijv. analyses, scenario's etc.
- de actieve wijze van handelen en/of hanteren van beleid, rapportages of spelregels
Hoe actief gebruikt de corporatie bijvoorbeeld het geformuleerde beleid in de besluitvorming, hoe actief wordt de Governancecode daadwerkelijk nageleefd etc.
- de mate van aansluiting op andere onderdelen van het perspectief en/of op de andere perspectieven, waarbij onderlinge relaties aantoonbaar en traceerbaar zijn

Bijvoorbeeld aansluiting van financiële planning op de opgaven of van de sturing bij afwijkingen op de visie en doelen.

- de frequente of mate van actualiseren
Bijvoorbeeld: is de frequentie van rapportages afgestemd op de urgentie van sturing en/of mogelijke risico's, wordt het betreffende beleid (voldoende/heel) snel geactualiseerd, indien nodig etc.
- de mate van toespitsing op de doelgroepen en belanghebbenden
Zijn de visie en doelen vertaald voor de doelgroepen in begrijpelijke publicaties, houdt de RvC zodanig regelmatig contact met OR, MT, huurdersorganisaties dat ze optimaal voeding heeft met wat er leeft etc.

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat altijd een onvoldoende op. De mate van onvoldoende (net onvoldoende (5), ruim onvoldoende (4), zeer onvoldoende (3) of een (zeer) slechte score (1 of 2) wordt bepaald aan de hand van (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- het niet voldoen aan resp. ontbreken van essentiële onderdelen van het betreffende meetpunt
Bijvoorbeeld geen verantwoording van de inzet voor maatschappelijke prestaties
- het niet actief hanteren of niet aantoonbaar toepassen
Bijvoorbeeld ambities of andere vormen van beleid die louter op papier aanwezig zijn en nergens worden gebruikt.
- het niet of niet onvoldoende aansluiten op c.q. ontbreken van essentiële samenhang tussen beleidsdocumenten, rapportages, spelregels etc.
Bijvoorbeeld geen relatie tussen operationele activiteiten en visie, geen relatie tussen aanpassing van projecten en de financiële planning.
- geen of onvoldoende actualisering
Bijvoorbeeld een volstrekt verouderde, niet actuele visie.
- het ontbreken van evaluaties of verwerken van de resultaten daarvan
Bijvoorbeeld de RvC heeft in de afgelopen jaren nooit een zelfevaluatie o.l.v. derden uitgevoerd.

Niet alle criteria zijn op alle meetpunten van toepassing. Wel geldt in het algemeen dat de actieve wijze van handelen of hanteren en/of de grote mate van compleetheid en kwaliteit van de onderbouwing en de verantwoording van documenten, visies etc. zwaar wegen in de positieve oordeelsvorming danwel (zeer) negatief wegen bij het ontbreken daarvan.

Voor de visitatiecommissie vormen bovengenoemde criteria voor plus- en minpunten een referentiekader voor een hogere of lagere waardering dan het ijkpunt. Zij zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering.

Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt ook bovengenoemde meetschaal gehanteerd, waarbij in het beoordelingskader aan de cijfers een kwantificering van de mogelijke marges is gekoppeld.

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

Werkwijze visitatiecommissie

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

Cognitum start met het vullen van de prestatie-monitoren op alle prestatievelden (opgaven, ambities, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper. Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

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

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Dit beeld wordt verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes. De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

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

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

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

verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

De publicatie vindt plaats nadat de corporatie haar schriftelijke bestuurlijke reactie op de visitatie heeft gegeven.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Statuten, 2016
- Bestuursreglement, 2016
- Investeringsstatuut 2013-2016
- Treasurystatuut 2013-2016
- Reglement financieel beleid en beheer, 2016
- Verbindingenstatuut, 2016
- Klokkenluidersregeling, 2016
- Integriteitsregeling, 2011
- Visie op bestuur en toezicht, 2016
- Reglement raad van commissarissen, 2016
- Reglement auditcommissie, 2016
- Reglement selectie- en remuneratiecommissie, 2016
- Profielschets raad van commissarissen, z.d.
- Rooster van aftreden, 2017
- Agenda's en verslagen vergaderingen raad van commissarissen, 2013-2016
- Verslagen zelfevaluatie raad van commissarissen 2013 t/m 2016
- Reglement Klachtenbehandeling Woonruimteverdeling Drechtsteden
- klachtenregeling geschillencommissie Zuid-Holland-Zuid, 2014
- Visitatierapport 2009-2012
- Rapport Aw n.a.v. Governance inspectie, mei 2017

Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen en –rekeningen 2013 t/m 2016

Opgaven

- Woonvisie Drechtsteden 2010-2020
- Woningmarktonderzoek Drechtsteden 2016-2031, Rigo, 2017
- Prestatieafspraken Lange Termijn Drechtsteden 2010-2020
- Prestatieafspraken Lange Termijn Drechtsteden 2015-2025
- Werkafspraken Rhiant – gemeente Hendrik-Ido-Ambacht 2012-2015
- Uitkomsten raming toekomstige doelgroep in relatie tot herijking vastgoedstrategie, Atrive, 2016
- Notitie middeninkomens en hoge inkomens huur Hendrik-Ido-Ambacht, Atrive, 2016
- Dienstverleningsovereenkomst 2017 tussen de Drechtse woningcorporaties en de dienst DG&J over het leveren van adviezen met betrekking tot urgenties
- Convenant gezamenlijke aanpak hennepkwekerijen, 2016
- Beschikbaarheidsmonitor PALT, 2016

Ambities

- Ondernemingsplan 2012-2015
- Strategische Visie 2015-2020
- Jaarplannen 2013-2016
- Social Mediabeleid
- Persbeleid

- Communicatiebeleid
- Strategisch Voorraad beleid 2012, herijking 2014
- Resultaatgerichte samenwerkingsovereenkomst inzake het uitbesteden van het totale onderhoud, Rhiant en De Kwaasteniet, 2014

Belanghebbenden

- Verslagen bestuurlijk overleg met gemeente Hendrik-Ido-Ambacht, 2013-2016
- Verslagen bestuurlijk voortgangsoverleg Drechtsteden, 2013-2016
- Verslagen Stuurgroep PALT, 2013-2016
- Samenwerkingsovereenkomst Huurdersraad – Rhiant, 2011 en 2016
- Verslagen bestuurlijk overleg met Huurdersraad, 2013-2016
- Diverse adviezen van de Huurdersraad
- Uitkomsten bewonerstevredenheidsonderzoek (uitgevoerd door Huurdersraad), 2015
- Bewonersblad De Schakel, 2013-2016
- Verslagen overlegvergaderingen bestuurder Rhiant en Ondernemingsraad, 2013-2016

Vermogen

- Jaarverslagen en jaarrekeningen 2013 t/m 2016
- (meerjaren)Begrotingen 2013 t/m 2016
- Financiële Meerjarenbegroting 2017-2026, 2018-2027
- Corporatie in Perspectief over 2013 t/m 2015
- Accountantsverslagen 2013 t/m 2016
- Managementrapportages 2013 t/m 2016
- Kwartaalrapportages 2013 t/m 2016
- Toezichtbrieven CFV, 2013 t/m 2015
- Verbeterplan Rhiant, 2013
- Oordeelsbrief Aw, 2016
- Risicomanagementbeleid, 2012
- Evaluatie Samenwerkingsovereenkomst onderhoud, 2017

Prestatiemonitor

Voor het onderdeel Opgaven en Ambities is een prestatimonitor opgesteld. Deze geeft per beoordelingsonderdeel van de visitatiemethodiek inzicht in de geleverde prestaties van de corporatie.

Prestatiemonitor

Deze prestatie-monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2013-2016.



Stichting Rhiant

Hendrik-Ido-Ambacht

L0439

Corporaties met gemiddeld profiel (Rf05)

Woningmarktregio Drechtsteden Hoekse Waard

Inleiding

In de prestatiemonitor van Rhiant wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van Rhiant.

De prestatiemonitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Rhiant de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 5.0.

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

De prestatiemonitor volgt de hoofdindeling van '*presteren naar opgaven en ambities*' in de visitatiemethodiek 5.0:

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

Uit de ervaring van de afgelopen 6 jaar van Cognitum is gebleken dat het verzamelen van afspraken en prestaties voor veel corporaties geen eenvoudige zaak is. Deze prestatiemonitor biedt corporaties een goede houvast om gaande de visitatieperiode de nodige informatie te verzamelen en gestructureerd vast te leggen. Het vormt zo de verbinding tussen de huidige en de volgende visitatie.

Het bezit van Rhiant

# = aantal woningen	2013	2014	2015	2016
# huurwoningen	1.914	1.829	1.789	1.787
# onzelfstandige wooneenheden	28	28	28	28
# totaal woongelegenheden	1.942	1.857	1.817	1.815
% eengezinswoningen	52%	52%	51%	50%
% meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	7%	4%	4%	4%
% meergezinsetagebouw met lift	14%	15%	15%	15%
% hoogbouw	26%	27%	27%	27%
% onzelfstandig	1,4	1,5	1,5	1,5
# garages	24	22	22	18
# bedrijfsruimten / winkels DAEB	0	0	0	0
# bedrijfsruimten / winkels niet DAEB	10	10	10	10
# overig bezit	2	2	2	6
# verhuureenheden ongewogen	1.978	1.891	1.851	1.849

Bron: CiP 2013, 2014, 2015, Rhiant jaarcijfers

Het werkgebied van Rhiant



Rhiant heeft alleen woningen in de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht.

Opgaven en ambities

Tijdens de visitatieperiode golden prestatieafspraken tussen de gemeenten en de corporaties in de regio Drechtsteden en tussen Rhiant en de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht in het bijzonder:

- Werkafspraken gemeente Hendrik-Ido-Ambacht – Rhiant 2012 - 2015
- Prestatieafspraken Lange Termijn (PALT) tussen gemeenten en corporaties in de Drechtsteden, 2010-2020

Prestatieafspraken tussen de gemeente en woningcorporatie:

In welk jaar zijn er prestatieafspraken?	2013	2014	2015	2016
Gemeente Hendrik-Ido-Ambacht				
Gemeenten Drechtsteden				

Ambities van Rhiant

De ambities van Rhiant in de visitatieperiode zijn opgenomen in

- Ondernemingsplan 2012-2015 – Vakkundig, verbonden & vertrouwd
- Strategische Visie 2015-2020 - sociaal en verantwoord

Elk jaar wordt een jaarplan opgesteld.

Prestatieveld 1: huisvesting van de primaire doelgroep

Dit prestatieveld bestaat uit 2 hoofdonderwerpen: de woningtoewijzing en doorstroming en de betaalbaarheid.

1a: Woningtoewijzing en doorstroming

Bij het onderdeel woningtoewijzing en doorstroming beoordeelt de visitatiecommissie in ieder geval of

- de corporatie voldoet aan de EU toewijzingsnorm
- de corporatie voldoet aan het passend toewijzen volgens de Woningwet
- en of de corporatie zijn deel van de huisvesting van vergunninghouders adequaat in vult.

Indien er lokale of regionale afspraken zijn over de woningtoewijzing (bijvoorbeeld over slaagkansen of wachttijden) dan wordt dit ook beoordeeld evenals andere afspraken die betrekking hebben op woningtoewijzing en doorstroming.

EU-toewijzingsnorm

EU-toewijzingsnorm

Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90 procent van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot €39.874. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot €35.739. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is net als het afgelopen jaar €710,68.

De prestaties van Rhiant zijn:

	2013	2014	2015	2016
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	170	69	93	113
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm	162 95%	65 94%	88 95%	109 94%

bron: CiP 2015, jaarverslag 2016

Passend toewijzen

Passend toewijzen

Vanaf 2016 geldt het passend toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Deze huishoudens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag (€586,68 voor huishoudens van één of twee personen, €628,76 voor huishoudens met meer personen). In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken.

De prestaties van Rhiant zijn:

	2013	2014	2015	2016
Aantal toewijzingen	173	71	182	116
Passend toegewezen (m.i.v. 2016)	110 64%	60 85%	90 50%	% niet bekend, wel door accountant

	getoetst en akkoord bevonde n.
--	--

bron: CiP 2015, jaarverslag 2016

Leegstand en mutatie

De prestaties van Rhiant zijn:

	2013	2014	2015	2016
gemiddelde mutatiegraad	6,4%	6,2%	5,0%	6,8%

Bron: CiP 2013, 2014 en 2015

Verhuur aan specifieke doelgroepen

Werkafspraken gemeente Hendrik-Ido-Ambacht 2012-2015:

15. Bijzondere woonvormen

- c. Beschikbaar stellen van woningen voor de huisvesting van statushouders ten behoeve van de verplicht opgelegde taakstelling.
- d. Beschikbaar stellen van woningen voor arbeidsmigranten.

De prestaties van Rhiant zijn:

	2013	2014	2015	2016
# woningen voor huishoudens met urgentie	16	12	6	17
# woningen voor statushouders	4	6	12	14
# woningen voor sloop voorrang	5	1	0	0
# woningen voor arbeidsmigranten	0	0	0	0

bron: jaarverslag 2013, 2016

1b: Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid

De opgave / afspraak is:

De corporatie moet minimaal voldoen aan het huurbeleid van de Rijksoverheid.

Toelichting: huurprijsbeleid

De maximale huursomstijging wil zeggen dat de gemiddelde huurprijs van de zelfstandige woningen van een woningcorporatie op 1 juli van dat jaar niet hoger mag zijn dan de gemiddelde huurprijs van de zelfstandige woningen per 30 juni van dat jaar, vermeerderd met de maximale huursomstijging.

Voor de berekening van de gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen van een corporatie per 1 juli 2011 blijven de volgende huurverhogingen buiten beschouwing:

- de huurverhogingen van geliberaliseerde huurovereenkomsten;
- de huurprijzen van nieuwe verhuringen (eerste verhuring van een woning of opvolgende verhuring bij verhuizing van de huurder);

- de huurverhogingen als gevolg van woningverbetering/renovatie.

Voor de berekening van de gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen van een corporatie per 1 juli 2012 blijven ook de volgende huurverhogingen buiten beschouwing:

- de huurverhogingen voor huishoudens met een inkomen boven de EU-norm.

Huurbeleid Rhiant:
 2013 en 2014: maximale huurverhogingen en benutting inkomensafhankelijk.
 In 2015 en 2016: Bij het vaststellen van de huurverhoging zocht Rhiant naar een balans tussen het betaalbaar houden van de woningvoorraad en financiële continuïteit van de organisatie. Rhiant matigde de huurverhoging voor de laagste inkomensgroep en voerde de inkomensafhankelijke huurverhoging uit voor de midden- en hoge inkomens. De Huurdersraad heeft erop aangedrongen in het kader van de betaalbaarheid ook de inkomensafhankelijke huurverhoging te beperken. Voor de middeninkomens heeft Rhiant daarom besloten niet de maximaal toegestane inkomensafhankelijke huurverhoging door te voeren.

De prestaties van Rhiant zijn:

	2013	2014	2015	2016
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (exclusief huurharmonisatie)	4%	4%	2,5%	2,1%
gemiddelde huurverhoging corporatie	4% + iah	4% + iah	1% + iah (niet max)	0,6% + iah (niet max)
gemiddelde huur per huurwoning DAEB	€494	€545	€549	€582
gemiddelde huurniveau landelijk	€479	€498	€507	n.b.
huur als % van maximaal toegestane huur DAEB	71%	74%	87%	89%

bron: jaarverslag 2013, 2014, 2015, 2016, CiP 2015, 2014, 2013

Kernvoorraadbeleid

Prestatieafspraken Lange Termijn 2010-2020: Sociale voorraad 2010-2015:

Aandeel Rhiant in totale sociale voorraad huur & koop in Hendrik-Ido-Ambacht:

2010: 26%, in 2020 24%

Aandeel Rhiant in totale sociale huur in Hendrik-Ido-Ambacht:

2010: 20%, in 2020 18%

Prestatieafspraken Lange Termijn 2015-2025: Sociale voorraad 2010-2015:

De PALT afspraak voor onze gemeente over de ontwikkeling van de sociale voorraad is ten minste 0.

Dit betekent dat de voorraad ieder geval niet afneemt in aantal.

In de nieuwe PALT afspraken staan hier geen cijfers over. Rhiant heeft 1787 woningen van de 11.630 woningen die in HIA staan = 15% (percentage is veel lager dan voorheen door bouw Volgerlanden, totaal aantal woning Rhiant iets afgenomen / aantal woningen HIA enorm toegenomen). Van de sociale voorraad in HIA bezit Rhiant 63% van de woningen.

De prestaties van Rhiant zijn:

Bron: CiP 2015, jaarverslag 2016

	2013	2014	2015	2016
# goedkope woningen	150	96	103	99
# betaalbare woningen	1310	1186	1218	1.215
# duur DAEB	411	459	388	387
# duur niet DAEB	43	88	80	86

Aanpak huurachterstanden

De prestaties van Rhiant zijn:

	2013	2014	2015	2016
norm huurachterstand				
huurachterstand	0,8%	0,8%	0,7%	0,7%
ontruiming n.a.v. huurachterstand	4	0	5	1

bron: jaarverslag 2016

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesten primaire doelgroep

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2013-2016 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningtoewijzing en doorstroming	7
betaalbaarheid	6
Oordeel	6,5

Prestatieveld 2: huisvesting van bijzondere doelgroepen

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte, personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk) en overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

2a: Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Rhiant heeft anno 2016 de volgende complexen waarin zorg wordt verleend:

- Emmastaete, totaal 48 woonzorgappartementen.
- Sophiastaete, totaal 68 woonzorgappartementen.
- Sophiastaete, zorgvastgoed met 24 plaatsen voor dementerenden.
- Sophiastaete, gezondheidscentrum.
- Hospice De Cirkel, 4 plaatsen, een plaatsvervangend thuis waar ongeneeslijk zieken met een levensverwachting korter dan drie maanden te gast zijn om te sterven.
- Eleos, G. Pijnsenhof, 18 woningen voor GGZ-patiënten met begeleid wonen.
- Eleos, Olykamp, 4 plaatsen voor GGZ-patiënten.

2b: Personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk)

Werkafspraken gemeente Hendrik-Ido-Ambacht 2012-2015:

15. Bijzondere woonvormen

Rhiant en de gemeente willen ruimte bieden voor bijzondere woonvormen/doelgroepen. In 2012-2015 wordt daarom gewerkt aan een aantal projecten:

- a. Het verzoek van bijzondere woonvorm Stichting Anderdak wordt door Rhiant meegenomen in het project centrumgebied Godewijk/de Schoof. Rhiant en stichting Anderdak verkennen de haalbaarheid van de ontwikkeling van een bijzondere woonvorm voor jongvolwassenen (18-38 jaar) met een beperking door een verstandelijke en/of fysieke handicap.

In het gebied Godewijk/de Schoof is dit niet doorgegaan. Rhiant heeft het initiatief kunnen doorleggen aan Trivire. Qua planning paste het beter in de Volgerlanden

Rhiant heeft anno 2016 de volgende complexen waarin zorg wordt verleend:

- Emmastaete, totaal 48 woonzorgappartementen.
- Sophiastaete, totaal 68 woonzorgappartementen.
- Sophiastaete, zorgvastgoed met 24 plaatsen voor dementerenden.
- Sophiastaete, gezondheidscentrum.
- Hospice De Cirkel, 4 plaatsen, een plaatsvervangend thuis waar ongeneeslijk zieken met een levensverwachting korter dan drie maanden te gast zijn om te sterven.
- Eleos, G. Pijnsenhof, 18 woningen voor GGZ-patiënten met begeleid wonen.
- Eleos, Olykamp, 4 plaatsen voor GGZ-patiënten.

2c: Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Werkafspraken gemeente Hendrik-Ido-Ambacht 2012-2015:

15. Bijzondere woonvormen

Rhiant en de gemeente willen ruimte bieden voor bijzondere woonvormen/doelgroepen. In 2012-2015 wordt daarom gewerkt aan een aantal projecten:

- b. Beschikbaar stellen van een woning voor tijdelijke opvang van daders/verdachten bij

huiselijk geweld binnen de wettelijke kaders (Convenant Gespreide huisvesting en zorg voor bijzondere groepen).

Er zijn geen woningen hiervoor beschikbaar gesteld.

Dreigende Daklozen Protocol

Sinds begin 2015 heeft de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht een Sociaal Wijkteam. Naast de nog lopende casussen, heeft Rhiant in 2016 weer 14 nieuwe zaken aangemeld. Hierbij valt op dat er steeds vaker sprake is van meervoudige problematiek die langdurende en meer specialistische hulpverlening vereist.

In 2015 heeft Rhiant 41 zaken aangemeld.

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesting van bijzondere doelgroepen

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2013-2016 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten bijzondere doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften / bewoners met beperkingen	8
overige personen	7
Oordeel	7,5

Prestatieveld 3: Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: woningkwaliteit, kwaliteit van de dienstverlening en energie en duurzaamheid.

De visitatiecommissie beoordeelt in ieder geval de ontwikkeling van de prijs-kwaliteitverhouding van het bezit, de ontwikkeling van de uitgaven voor het reguliere onderhoud (klachten, mutatie en planmatig onderhoud) en de prestaties op het gebied van energiemaatregelen en duurzaamheid, zoals het gemiddelde energielabel.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt door de visitatiecommissie beoordeeld aan de hand van de KWH-rapportages (of andere normeringen).

Indien er andere afspraken zijn gemaakt, worden deze uiteraard ook door de visitatiecommissie beoordeeld.

3a: Woningkwaliteit

Leeftijd

De prestaties van Rhiant zijn:

	2013	2014	2015	2016
vooorlogse woningen	-	-	-	-
jaren 45-59	19%	16%	16%	15%
jaren 60-70	21%	22%	22%	22%
jaren 70-80	12%	12%	12%	12%
jaren 80-90	14%	14%	14%	12%
jaren 90-00	15%	16%	16%	17%
jaren 00-10	14%	15%	15%	16%
jaren 10-20	6%	6%	6%	6%

bron: CiP 2013, 2014 en 2015

Energielabels

De prestaties van Rhiant zijn:

	2013	2014	2015	2016
gemiddelde energielabel	D	D	D	C
realisatie EI	1,84	1,81	1,88	1,76

bron: jaarverslag 2016, Shaere 2015, 2014, 2013

In 2015 is door de Rijksoverheid het 'Nader voorschrift' ingevoerd. De energieprestatie van een corporatiewoning wordt niet meer met een energielabel aangeduid maar met een energie-index (EI). Met deze EI wordt vervolgens het aantal wws-punten bepaald.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prestaties van Rhiant zijn:

	2013	2014	2015	2016
gem. # punten wws huurwoningen DAEB	141	141	149	147

gem. # punten wws huurwoningen niet DAEB	114	146	212	183
gem. # puntprijs huurwoningen DAEB	€3,46	€3,80	€3,68	€3,81
gem. # puntprijs huurwoningen niet DAEB	€7,32	€5,34	€4,22	€4,45
gem. huur van maximaal toegestane huur DAEB	71%	74%	87%	89%

Bron: CiP over 2013, 2014 en 2015

Onderhoud van de woningen

De prestaties van Rhiant zijn:

uitgaven per vhe	2013	2014	2015	2016
klachtenonderhoud	€322	€231	€128	€162
mutatieonderhoud	€90	€99	€55	€110
planmatig onderhoud	€413	€317	€531	€632
totaal onderhoud	€825	€647	€714	€904

Bron: CiP 2015

Planmatig onderhoud 2013

De uitgevoerde werkzaamheden in 2013 bestonden vooral uit schilderwerk en houtrotherstel en het onderhoud en vervangen van technische installaties. Totaal is hier €1.014.998 aan uitgegeven.

Planmatig onderhoud 2014

De uitgevoerde werkzaamheden in 2014 bestonden vooral uit schilderwerk en houtrotherstel, het vervangen van technische installaties en het herstellen van verzakte bestrating. Totaal is hier €697.714 aan uitgegeven.

Planmatig Onderhoud 2015

De uitgevoerde werkzaamheden in 2015 bestonden vooral uit schilderwerk, het vervangen van collectieve cv-ketels en onderhoud aan en vervangen van technische installaties. Totaal is hier €984.624 aan uitgegeven.

Planmatig onderhoud 2016

De uitgevoerde werkzaamheden in 2016 bestonden vooral uit schilderwerk, het vervangen van individuele cv-ketels en onderhoud aan en vervangen van technische installaties. Totaal is hier €845.473 aan uitgegeven.

De prestaties van Rhiant zijn:

Instandhouding	2015	2015 NL
Instandhoudingsindex*	109	100
Index investeringen woningverbetering	243	100
Index reparatieonderhoud	73	100
Index planmatig onderhoud	62	100
Index mutatieonderhoud	50	100

Bron: Aedes Benchmark Centrum over 2015

* de index zijn de investeringen gedeeld door de referentie investeringen.

3b: Kwaliteit van de dienstverlening

De ambities van Rhiant zijn om op een aantal processen (intake-interviews nieuwe huurders), service bij reparatieonderhoud en service bij mutatieonderhoud) minimaal een 7 te scoren. Met ingang van 2015 wordt dit gemeten via tevreden.nl

De prestaties van Rhiant zijn:

	2013	2014	2015	2016
Klantwaardering intake			-	8
Klantwaardering service reparatie-onderhoud			7,7	7,7
Klantwaardering mutatieonderhoud			7,7	7,9

bron:

3c: Energie en duurzaamheid

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

Besparingsdoelstellingen

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

Prestatieafspraken Lange Termijn 2015-2025: duurzaamheid en milieu

Het woningbezit van Rhiant heeft op dit moment voor meer dan de helft een label D tot en met G. De te realiseren sprong in energielabel is daarmee aanzienlijk te noemen en voor Rhiant een belangrijk speerpunt. Voor woningen met een levensduur korter dan 10 jaar zullen aan het einde van de levensduur ingrepen plaatsvinden waardoor het energielabel naar groenlabel wordt gebracht. Het beleid is er verder op gericht conform PALT alle woningen met een levensduur van meer dan 10 jaar naar label B of C te brengen. Rhiant investeert in 2016 €162.000,- in duurzaamheid. Het gaat om werkzaamheden bij mutatie zoals isolatie, dubbel glas en dergelijke. Gezien het aantal mutaties is het tempo waarmee de doelstellingen uit PALT gehaald kunnen worden daarmee te beperkt. Daarom is Rhiant ook bezig met een onderzoek naar de mogelijkheden om marktpartijen te laten investeren in verduurzaming van het bezit. De gemeente wacht de uitkomsten van dit onderzoek af.

De prestaties van Rhiant zijn:

	2013	2014	2015	2016
gemiddelde energielabel	D	D	D	C
realisatie EI	1,84	1,81	1,88	1,76

bron: jaarverslag 2016, Shaere 2015, 2014, 2013

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2013-2016 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	-
kwaliteit van dienstverlening	8
energie en duurzaamheid	7
Oordeel	7,5

Prestatieveld 4: (Des)investeren in vastgoed

Dit prestatieveld bestaat uit 5 hoofdonderwerpen: nieuwbouw, sloop/samenvoeging, verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud), maatschappelijk vastgoed en verkoop.

4a: Nieuwbouw

Werkafspraken gemeente Hendrik-Ido-Ambacht 2012-2015:

Nummer 10:

Rhiant en de gemeente werken in de periode 2012-2015 samen aan de volgende projecten:

- a. Locatie Godewijck/Centrumgebied De Schoof.
- b. Plan Veersedijk (voorheen ontwikkeling 6 dijkwoningen) .
- c. Locatie onderdijk.
- d. Locatie Monuta
- e. Bevorderen bouwproductie locatie Volgerlanden.
- f. Plan Dorp

Op projectniveau zullen inhoudelijke afspraken gemaakt worden over de samenwerking.

De prestaties van Rhiant zijn:

	2013	2014	2015	2016
# gerealiseerde nieuwbouw huur totaal	66	-	-	-
# gerealiseerde nieuwbouw overige (niet) woningen	5	-	-	-
# gerealiseerde nieuwbouw koop	-	-	-	-
totaal	71	-	-	-

bron: jaarverslagen 2013 t/m 2016, CiP 2015

Opleveringen in 2013:

In april 2013 is het project Sophiastaete opgeleverd. Het omvangrijke complex vormt een deel van de parkwand aan de noordwest zijde van het Sophiapark. Voor alle functies geldt een huursituatie. Het gebouw bestaat uit de volgende functies:

- Gezondheidscentrum met apotheek (begane grond, 1204 m2 BVO)
- Kinderopvang (begane grond, 1107 m2 BVO)
- Welzijnsruimte / sociaal restaurant (begane grond, 276 m2 BVO)
- Individuele en collectieve bergingen (begane grond, 192 m2 BVO)
- Technische ruimte t.b.v. WKO-installatie (begane grond, 31 m2 BVO)
- Zorgpost t.b.v. bewoners in het complex met een zorgindicatie (1e verdieping, 58 m2 BVO)
- 4 woongroepen kleinschalig wonen PG (1e verdieping, totaal 24 bewoners en 1438 m2 BVO)
- Daktuin t.b.v. de woongroepen (1e verdieping, 310 m2)
- Appartementen sociaal (1e t/m 4e verdieping, totaal 49 stuks, gemiddeld 88 m2 GBO)
- Appartementen vrije sector (1e t/m 4e verdieping, totaal 13 stuks, gemiddeld 120 m2 GBO)

De appartementen hebben het label 'verzorgd wonen' en worden toegewezen aan huurders met een zorgindicatie. De appartementen voldoen aan Woonkeur en zijn voorzien van verschillende domotica-toepassingen. Zo zijn de appartementen voorzien van een videofoon-installatie, een zorg-oproep installatie met een geavanceerde dekt-installatie voor het zorgpersoneel, een geïntegreerde zonweringbediening, plintverlichting en een met afstandsbediening te openen voordeur die voorzien is van het politiekeurmerk veilig wonen. De zorg en de welzijnsdiensten in het complex worden geleverd door zorgorganisatie De Blije Borgh te Hendrik-Ido-Ambacht.

Bij de ontwikkeling van het project is veel aandacht besteed aan duurzaamheid. In dat kader is onder andere gekozen voor een zogenaamde WKO installatie (warmte- en koude opslag in de bodem). Met dit systeem wordt middels twee bronnen in de bodem gebruik gemaakt van de warmte van grondwater, om daarmee het gebouw te verwarmen. In de zomer wordt de warmte van het gebouw opgeslagen in de bodem, om vervolgens 's winters weer te kunnen gebruiken. Het bijkomend effect van onttrekken van warmte aan het gebouw is dat het in het gebouw afkoelt. Dit wordt 's zomers als bijzonder prettig ervaren.

De warmwatervoorziening van de woningen en de woongroepen is ook aan het WKO systeem gekoppeld en dat middels zogenaamde booster warmte- pompboilers. Dit is een uniek systeem wat, zelfs wereldwijd, voor het eerst in project Sophiastaete is toegepast. Verder wordt er middels een zogenaamd 'energiedak' extra warmte opgevangen om in de bodem op te slaan en om te gebruiken voor het warmwater- circuit.

De ruimte op het dak wordt benut om photovoltage panelen (PV-panelen) te plaatsen. Hiermee wordt een deel van de elektriciteitsvoorziening van het gebouw opgewekt. Van het ministerie van Infra- structuur en Milieu hebben we voor dit project een Groenverklaring ontvangen.

4b: Sloop / samenvoeging

Prestatieafspraken Lange Termijn 2010-2020: Woningbouwprogramma sociale sector 2010-2015:
Sloop -48
Ontwikkeling sociale voorraad (huur en koop) -48 (verkoop als MGE)

In de visitatieperiode zijn geen woningen gesloopt.

4c: Verbetering bestaand woningbezit (renovatie / groot onderhoud)

Dit betreft niet het reguliere onderhoud (klachten-, mutatie- en planmatig onderhoud).

In de visitatieperiode had WS Leusden geen ambities c.q. afspraken m.b.t. renovatie / groot onderhoud, behoudens planmatig onderhoud en labelverbetering (zie elders).

Renovaties in 2014:

Het project 'Hendrik' bevindt zich op de locatie Graaf Willemlaan / Tessel- schadestraat in Hendrik-Ido-Ambacht en betreft de renovatie en verkoop van 48 portiek-etage woningen. Tot medio 2012 was deze locatie bestemd voor de uitbreiding van winkelcentrum De Schoof en voor nieuwbouwwoningen en zouden de bestaande 48 woningen worden gesloopt. Het plan voor de uitbreiding van De Schoof, waarvan de gemeente de trekker is, staat onder druk en zal, indien het doorgang vindt, fors kleiner zijn dan aanvankelijk gepland. Hierdoor is de noodzaak om het complex van 48 woningen van Rhiant aan het plangebied toe te voegen vervallen en heeft Rhiant een andere keuze gemaakt. Rhiant is niet meer betrokken bij de uitbreidingsplannen rond de Schoof.

De renovatie en verkoop is in 2013 gestart en in 2014 opgeleverd. Het project is een groot succes geworden. Ruim voor de oplevering zijn alle 48 woningen verkocht. Dit koopsegment is vanwege de lage prijs voor een grote groep betaalbaar. De netto woonlasten zijn gelijk of zelfs iets lager dan de gemiddelde huurprijs van een sociale woning. Samen met de gunstige ligging (ruimtelijke kwaliteit en dicht bij de voorzieningen) hebben vooral veel jongeren besloten een woning te kopen. Een aantal van de kopers heeft gebruik gemaakt van de Starters Rente Regeling (SRR). Hiermee worden de maandlasten voor de koper verlaagd en kunnen mensen met een vrij laag inkomen ook een woning in project Hendrik kopen. De laatste woningen zijn op 26 juni 2014 opgeleverd.

Renovaties in 2015 en 2016:

In de wijk Overkerk zijn 64 woningen gerenoveerd. De renovatie bestond uit het uitvoeren van onderhoud en het uitvoeren van energiebesparende maatregelen tegen een huurverhoging. Het project wordt in maart 2016 afgerond.

Het uitgevoerde onderhoud bestond uit het repareren van houten begane grond vloeren en het vervangen van keukens, badkamers en toiletten waar nodig. Verder werd elke woning voorzien van kunststof gevelkozijnen, bodem-isolatie en een mechanisch afzuigstelsel met ventielen in keuken, kelder, toilet en badkamer.

Tegen betaling van een maandelijkse huurverhoging konden bewoners kiezen voor plaatsing van HR++ glas, dakisolatie en spouwisolatie. Van de 64 huurders heeft 70% meegedaan. Het energielabel van deze woning steeg gemiddeld van E/F naar B/C.

Het budget voor de renovatie van de wijk, inclusief kosten voor isolatie bedroeg € 2.723.437 inclusief BTW.

4d: Maatschappelijk vastgoed

Ontmoetingsruimten

Met de oplevering van woon-zorgcomplex Sophiastaete in 2013 is een nieuwe ontmoetingsruimte gerealiseerd. Net als in het woon-zorgwooncomplex Emmastaete en Zalmhaven kunnen bewoners elkaar in die ruimtes ontmoeten en aan diverse activiteiten deelnemen. Rhiant is van mening dat de saamhorigheid en leefbaarheid in de wijk wordt versterkt naarmate de bewoners elkaar beter leren kennen.

4e: Verkoop

Prestatieafspraken Lange Termijn 2010-2020: Woningbouwprogramma sociale sector 2010-2015:

Verkoop (indicatie) -35

Ontwikkeling sociale voorraad (huur en koop) -48 (verkoop als MGE)

De prestaties van Rhiant zijn:

	2013	2014	2015	2016
ambitie te verkopen woningen	45	69	32	0
# huurwoningen verkocht	44	77	40	-

bron: CiP 2015, jaarverslag 2015, 2016

Oordelen van de visitatiecommissie over (des)investeringen in vastgoed

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2013-2016 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
nieuwbouw	7
sloop / samenvoeging	7
verbeteren bestaand bezit	7
maatschappelijk vastgoed	7
verkoop	7
Oordeel	7,0

Prestatieveld 5: Kwaliteit van wijken en buurten

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast.

5a: Leefbaarheid

Een prettige woonomgeving is ieders verantwoordelijkheid. Rhiant zet zich samen met haar huurders en andere organisaties zoals de gemeente, BOA's, politie en jeugdwerkers in voor leefbare buurten en complexen.

Jaarverslag 2016:

Rhiant zet zich in voor schone, hele en veilige wooncomplexen. Hiervoor houden we toezicht op onze complexen. De leefbaarheid binnen de complexen Banckertplein, Pruylenburg, Van Assendelftgaarde en IJdenhove vroeg in 2016 meer aandacht dan de andere complexen.

Om problematische situaties te signaleren en sneller de juiste aanpak te organiseren werken we samen met onder andere wijk- agenten, buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA's) en jongerenwerkers. Ook de complexen Emmastaete en Sophiastae- te vragen meer aandacht door de diverse specifieke voorzieningen en de periodieke controle daarop.

De huismeester is actief in onze meergezinswooncomplexen. Naast het verhelpen van eenvoudige technische storingen en het verrichten van kleine reparaties, houdt hij daar ook toezicht op de naleving van gedragsregels en voorschriften. Ook heeft hij regelmatig contact met huurders, huisvuil inzamelbedrijf HVC en de BOA's.

Jaarverslag 2015:

Rhiant zet zich in voor schoon, heel en veilige complexen. Hiervoor houden we toezicht op onze complexen. De leefbaarheid binnen de complexen Banckertplein, Pruylenburg, Van Assendelftgaarde en IJdenhove vraagt in 2015 meer aandacht dan de andere complexen. Om problematische situaties te signaleren en sneller de juiste aanpak te organiseren werken we samen onder andere met wijkagenten en met jongerenwerk. Ook de complexen Emmastaete en Sophiastaete vragen meer aandacht door de diverse specifieke voorzieningen en het toezicht daarop. Vanwege ontevredenheid over de uitvoer van schoonmaak in onze complexen zijn we in 2015 gewisseld van schoonmaakbedrijf. Sinds februari 2015 voert Fris Facilitair het gehele schoonmaakprogramma uit binnen onze wooncomplexen.

Wij vinden het belangrijk dat onze huurders prettig wonen, dat de verhoudingen tus- sen burens goed zijn en dat de wijk schoon, heel en veilig is. Bewoners van de wijk we- ten het beste wat daaraan ontbreekt en wat de leefbaarheid rondom de woning kan verbeteren. Rhiant stelt hiervoor budget beschikbaar uit het Bewonersinitiatieven- fonds. Hiermee wil Rhiant initiatieven die de leefbaarheid bevorderen in de woonomgeving van haar woongebouwen stimuleren.

Onderstaande bewonersgroepen ontvingen in 2016 een bijdrage uit dit fonds voor de activiteiten die zij organiseerden:

Bewoners van het seniorencomplex aan het Banckertplein deden een verzoek om het atrium op te leuken tijdens de kerstperiode.

Bewoners van het seniorencomplex aan De Hoge Bogerd onderhouden het groen bij de hoofdentree. Voor aanschaf van gereedschap en meststro en ontvingen zij een bijdrage.

De bewonersgroep 'Banckertplein Samen' organiseerde in december kinderactiviteiten en een kerstbijeenkomst op het centrale plein.

Onderstaande bewonersgroepen ontvingen in 2015 een bijdrage uit dit fonds voor de activiteiten die zij organiseerden:

- Om de onderlinge contacten te verstrekken, organiseerden bewoners van de Prinses Irenestraat begin januari een bijeenkomst.
- De bewonersgroep 'Banckertplein Samen' organiseerde in augustus kinderactiviteiten in het nabijgelegen recreatiepark Sandelingen-Ambacht en op het centrale plein een kerstbijeenkomst.
- Bewoners van de Margrietstraat organiseerden diverse activiteiten en jong en oud. Tijdens de Landelijke Burendag 2015 was het een gezellige drukte in de Margrietstraat.

De prestaties van Rhiant zijn:

	2013	2014	2015	2016
uitgaven leefbaarheid – sociale activiteiten (€/woning)	70	85	78	
uitgaven leefbaarheid – fysieke activiteiten (€/woning)	7	5	12	

bron: CiP over 2013, 2014 en 2015

Werkafspraken gemeente Hendrik-Ido-Ambacht 2012-2015:

24.

In 2012-2015 wordt er een community art project gerealiseerd in de Zalm met een kunstenaar. De gemeente en Rhiant faciliteren dit project. Rhiant stelt €10.000 ter beschikking voor dit kunstproject. De uiteindelijke uitvoering wordt door de bewoners van de Zalm gedaan.

Rhiant heeft deze bijdrage geleverd (daar is een enorme iPad voor in de algemene ruimte van Sophiastaete voor aangeschaft).

5.b Wijk- en buurtbeheer

Werkafspraken gemeente Hendrik-Ido-Ambacht 2012-2015:

Leefbaarheid van wijken en buurten heeft de aandacht van zowel gemeente als Rhiant. De gemeente heeft in een pilot ervaringen opgedaan met wijk en buurtgericht werken. De ervaringen hebben geleid tot de ambitie om wijk- en buurtgericht werken verder in te voeren. Begin 2012 is er een intentieovereenkomst wijkgericht samenwerken opgesteld en ondertekend door alle betrokken partijen.

5c: Aanpak overlast

Rhiant doet mee aan het Convenant gezamenlijke aanpak van Hennepkwekerijen, 2016. Dit zijn meer informatie- en procesafspraken

Jaarverslag 2016:

Geluidsoverlast, vervuiling rond de woning en directe woonomgeving blijven een grote ergernis voor veel bewoners. De problematiek van huurders is steeds complexer en er is vaker sprake van terugkerend ongewenst woongedrag van dezelfde huurders.

Ruim 6% van onze huurders was betrokken bij psychosociale en/of overlastproblematiek. Hiervan had 23% problemen met huurachterstand. Veel meldingen over leefbaarheid en veiligheid konden we direct afhandelen door de huurder te adviseren of door te verwijzen. Complexere situaties hebben een integrale aanpak nodig met gespecialiseerde partijen.

Buurtbemiddeling

Betrokkenen bij burenruzies verwijzen wij zoveel mogelijk door naar Buurtbemiddeling. We hebben in 2016 zelf drie huurders aangemeld bij Buurtbemiddeling. Onze jaarlijkse bijdrage voor 2016 was € 4500,-. Betrokken partijen hebben de behoefte om nieuwe prestatieafspraken te maken.

Jaarverslag 2015:

Geluidsoverlast, vervuiling rond de woning en directe woonomgeving blijven een grote ergernis voor veel bewoners. De problematiek van huurders is steeds complexer en er is vaker sprake van terugkerend ongewenst woongedrag van dezelfde huurders.

Ruim 6% van onze huurders was betrokken bij psychosociale en/of overlastproblematiek. Hiervan had 23% problemen met huurachterstand. Veel meldingen over leefbaarheid en veiligheid konden we direct afhandelen door de huurder te adviseren of door te verwijzen. Complexere situaties hebben een integrale aanpak nodig met gespecialiseerde partijen.

Buurtbemiddeling

In 2015 is een nieuw convenant Buurtbemiddeling opgesteld. Onze jaarlijkse bijdrage is € 4500,-. Betrokkenen bij burenruzies verwijzen wij zoveel mogelijk door naar Buurtbemiddeling. Zelf hebben we in 2015 vier huurders aangemeld bij buurtbemiddeling.

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit wijken en buurten

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2013-2016 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid /	8
wijk- en buurtbeheer	
aanpak overlast	7
Oordeel	7,5

6 Overige / andere prestaties

De visitatiemethodiek geeft de ruimte om nog andere maatschappelijke prestaties te beoordelen, die niet onder de eerder 5 genoemde prestatievelden te rangschikken zijn.