



## Visitatierapport

**Rhiant**

**2009 - 2012**



*Utrecht, 9 december 2013*

### **Colofon**

Raeflex  
Catharijnesingel 56  
3511 GE Utrecht  
E: [w.dewater@raeflex.nl](mailto:w.dewater@raeflex.nl)  
W: [www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)

### **Visitatiecommissie**

De heer drs. A.H. Grashof (voorzitter)  
De heer prof. dr. A. Godfroj  
Mevrouw drs. M. Snippe (secretaris)



## Voorwoord

Sinds 1 januari 2007 is in de AedesCode opgenomen dat alle leden zich verplichten zich eens in de vier jaar te laten visiteren. Visitaties geven inzicht in de prestaties van de corporaties. Behalve de prestaties geeft de visitatie ook inzicht in de checks en balances van de corporatie onder het hoofdstuk Governance. Met de visitatie legt de corporatie verantwoording af aan de omgeving. Visitatierapporten zijn openbaar.

Raeflex voert al sinds 2002 visitaties uit voor woningcorporaties. Wij zien visitaties als een beoordelingsinstrument over het maatschappelijk presteren van individuele woningcorporaties, en als instrument om de prestaties in de toekomst te verbeteren. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die dus niet bij Raeflex in dienst zijn. Bij visitaties wordt gekeken naar de prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar en naar de borging van de prestaties voor de toekomst. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Wilma de Water  
directeur

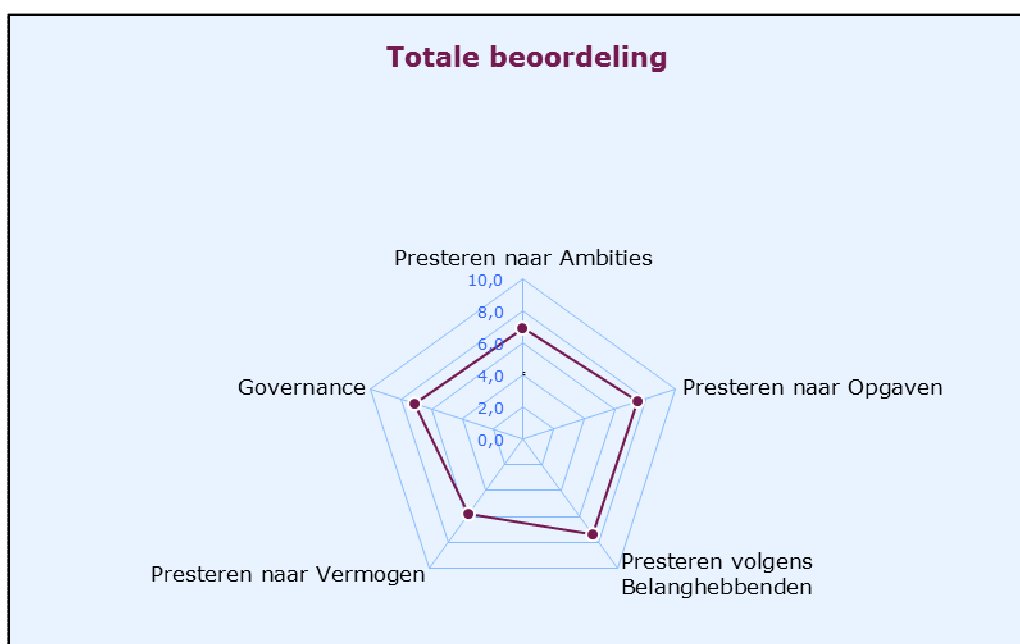


## Samenvatting en recensie

### Samenvatting

In februari 2013 heeft Rhiant te Hendrik-Ido-Ambacht opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 4.0-versie van Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2010) en vond plaats tussen juli en december 2013. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 16 september 2013.

**Rhiant wordt gewaardeerd met het eindcijfer 6,9.**



Totale beoordeling	
Verplichte velden	Cijfer
Presteren naar Ambities	6,9
Presteren naar Opgaven	7,5
Presteren volgens Belanghebbenden	7,4
Presteren naar Vermogen	5,8
Governance	7,1
<b>Gemiddelde score</b>	<b>6,9</b>

De commissie komt tot de conclusie dat Rhiant gemiddeld ruim voldoende presteert. Specifiek scoort Rhiant meer dan ruim voldoende voor de perspectieven Presteren naar Opgaven en Presteren volgens Belanghebbenden. Rhiant heeft de opgaven op het vlak van de prestatievelden huisvesting van de primaire doelgroep en de kwaliteit van wijken en buurten goed opgepakt. In lijn daarvan wordt Rhiant goed gewaardeerd door haar belanghebbenden voor deze twee prestatievelden. Het perspectief Presteren naar Vermogen vraagt extra aandacht om aan de norm van een 7 te voldoen.

### **Presteren naar Ambities**

De commissie beoordeelt het Presteren naar Ambities met een 6,9.

Rhiant heeft zich hoge ambities gesteld als het gaat om de huisvesting van bijzondere doelgroepen in Hendrik-Ido-Ambacht en haar bijdrage aan een levensloopbestendige woningvoorraad in de gemeente. Met haar nieuwbouwprestaties heeft Rhiant de eerste stappen gezet naar een levensloopbestendige vastgoedportefeuille die aansluit bij de behoeften van de huurder. Rhiant heeft ook duidelijke ambities op het vlak van leefbaarheid, klanttevredenheid over woningen en dienstverlening. Zij heeft haar doelstellingen op dat gebied gerealiseerd. Rhiant heeft een actieve rol in het werkgebied. De corporatie heeft onder meer een coördinator sociaal beheer benoemd, waardoor wijkbeheer plaatsvindt in iedere wijk waarin zij bezit heeft. De corporatie neemt maatregelen om het energieverbruik van huurders te beperken en zo de woonlasten te verlagen. Met een bijgestelde aanpak heeft Rhiant zich zichtbaar ontwikkeld op het gebied van energiebesparingen.

Rhiant heeft – kijkend naar de financiële ruimte – gedaan wat zij kon als het gaat om het (des-)investeren in vastgoed. Haar prestaties hebben vooral betrekking op de realisatie van de nieuwbouwambities. De oorspronkelijke ambities op het vlak van verkoop en sloop zijn in de loop van de visitatieperiode enkele malen bijgesteld, onder meer als antwoord op de gewijzigde omstandigheden. De prestaties op het vlak van verkoop en sloop blijven achter op de oorspronkelijk gestelde ambities. De frequent bijgestelde voornemens op dat vlak, wekken de indruk dat Rhiant in het eerste deel van de beoordelingsperiode onvoldoende controle heeft gehad over haar beleid en prestaties.

### **Presteren naar Opgaven**

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 7,5.

Rhiant heeft de opgaven op het vlak van de huisvesting van bijzondere doelgroepen, (des-)investeren in vastgoed en de kwaliteit van wijken en buurten goed gerealiseerd. De gevraagde rol op het vlak van zorg en huisvesting van bijzondere doelgroepen heeft Rhiant volledig omarmd in haar ambities. Zij heeft niet alleen bijgedragen aan de opgaven voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen in de sociale sector, maar is nog een stap verder gegaan door ook in de vrije sector bij te dragen aan verzorgd wonen.

Met investeringen in nieuwbouw heeft Rhiant gezorgd voor een eerste differentiatie en kwaliteitsverbetering in het woningaanbod. Daarmee sluit zij aan bij de behoeften van de doelgroepen. In de Vinex-wijk De Volgerlanden heeft zij, gezien de corporatiegrootte, een buitenproportioneel aandeel van de nieuwbouwoopgave in de Volgerlanden OntwikkelingsCombinatie (VOC) voor haar rekening genomen. De corporatie heeft haar rol als Ambachtse corporatie daarmee echt waargemaakt. De sloopopgaven heeft Rhiant niet gerealiseerd. Om financieel-economische redenen zijn deze opgaven deels omgezet naar renovatie- en verkoopplannen; deels zijn de plannen uitgesteld.

In het kader van kwaliteit van wijken en buurten is Rhiant herkenbaar als betrokken partij die altijd bereid is zich in te zetten voor leefbaarheid. Haar prestaties gaan verder dan de gestelde opgaven in het werkgebied.

Tot slot heeft Rhiant naar verwachting invulling gegeven aan de opgaven op het vlak van kwaliteit van woningen en woningbeheer. Deze opgaven zijn samen te vatten in de doelstelling een duurzame, klimaat- en toekomstbestendige woningvoorraad te realiseren. Rhiant heeft in de gerealiseerde nieuwbouw volgens opgave gestuurd op de duurzaamheids- en kwaliteitseisen. Daarnaast heeft zij actief beleid gevoerd op het vlak van energiebesparingen en woonlastenverlaging. Zij heeft de door de gemeente gewenste ontwikkelingen aan het einde van de visitatieperiode zichtbaar ingezet.

### **Presteren volgens Belanghebbenden**

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Rhiant met een 7,4.

De belanghebbenden waarderen vooral de prestaties voor het prestatieveld 'huisvesting doelgroepen die specifieke aanpassingen vereisen'. Ook de (des-)investeringen in het vastgoed worden als ruim voldoende tot goed beoordeeld.

Rhiant wordt gezien als een Ambachtse corporatie. Een kleine, lokale corporatie met sterke verbinding met het werkgebied. Een corporatie die met overtuiging de doelen wil realiseren en hiervoor weerstanden wil overbruggen. Voor de gemeente is Rhiant een actieve corporatie met duidelijke prioriteiten. Zij ziet in Rhiant een goede partner als het gaat om wijk- en buurtgericht werken. Rhiant komt met initiatieven en de rol van de corporatie wordt gewaardeerd. Voor zorg- en welzijnsorganisaties steekt Rhiant positief af ten opzichte van andere corporaties als het gaat om de huisvesting van de bijzondere doelgroepen en de kwaliteit van woningen en woningbeheer. Rhiant wordt getypeerd als een zeer sociaal ingestelde organisatie, met oog voor de bijzondere doelgroepen. Zo wordt de ontwikkeling van de woonzorgcentra en de samenwerking van Rhiant met andere partijen goed gewaardeerd. De zorg- en welzijnspartijen zien wel dat er nog meer ruimte is op het vlak van (des-)investeringen in het vastgoed, dan tot nog toe is benut.

De huurdersraad ziet Rhiant wisselend presteren. De kwaliteit van de ondernomen projecten is hoog. Tegelijkertijd zien zij ook dat nieuwbouw vooruit wordt geschoven. Men is van mening dat de woningkwaliteit over de totale woningvoorraad wisselend is. De huurders waarderen de inzet op het vlak van leefbaarheid. Zij zien Rhiant als een zeer sociaal ingestelde corporatie, die eveneens oog heeft voor de bijzondere doelgroepen. Zij vinden de prestaties van Rhiant op dat vlak sterk.

### **Presteren naar Vermogen**

De commissie beoordeelt het Presteren naar Vermogen met een 5,8.

Rhiant heeft veel gepresteerd, kijkend naar de manier waarop zij haar vermogen inzet om haar doelen en ambities te realiseren. Rhiant kiest nadrukkelijk voor Hendrik-Ido-Ambacht. Zij heeft stevig ingezet op wonen en zorg en een aantal nieuwbouwlocaties, die de gemeente en de lokale zorgorganisaties van belang vinden. Gedurende de visitatieperiode was er geen sprake van een overmaat aan middelen. Rhiant heeft een grote ontwikkeling doorgemaakt op het vlak van de financiële planning- en controlcyclus en het treasurymanagement. Dat is een positief punt, maar gezien de grote investeringen in deze periode had de planning- en controlcyclus toch wel eerder op orde mogen zijn. Zij heeft de afgelopen jaren veel geleend.

Andere middelen, zoals (reguliere) verkoop, verlagen van de bedrijfslasten en huurverhoging, zijn relatief laat ingezet om de financiering te continueren. Rhiant heeft nu een bredere kijk ontwikkeld op de mogelijkheden om haar vermogen te verruimen.

Over het geheel genomen heeft Rhiant gedurende de visitatieperiode een gunstig beeld gehad van haar eigen vermogenspositie. Uit de laatste ontwikkelingen, zoals het CFV-oordeel, blijkt dat Rhiant met de gedane investeringen de grens van de financiële mogelijkheden heeft bereikt. Rhiant is zich ervan bewust dat de bedrijfslasten omlaag moeten. Inmiddels worden de noodzakelijke maatregelen genomen om de doelmatigheid te verbeteren.

## **Governance**

De commissie beoordeelt de Governance met een 7,1.

Het functioneren van de raad van commissarissen (RvC) is goed. Er is sprake van een open cultuur, waarin afwijkende meningen gehoord kunnen worden. Zelfreflectie staat jaarlijks op de agenda, waarbij niet alleen de raad als geheel wordt beoordeeld, maar ook de individuele raadsleden. De rol naar de directeur-bestuurder is regelmatig en gefundeerd besproken. De RvC en de bestuurder hebben inmiddels een goed en gefundeerd toetsingskader, dat ook feitelijk gebruikt wordt. De Governancecode wordt serieus genomen. De kritische en deskundige rol van de RvC heeft naar de stellige indruk van de visitatiecommissie bijgedragen aan de snelheid waarmee de governance de afgelopen jaren verbeterd is.

De besturing vraagt nog aandacht. De planmatigheid van het beleid en daarmee ook de monitoring en bijsturing waren aan het begin van de visitatieperiode nog niet op orde. Rhiant heeft daar naar aanleiding van de voorgaande visitatie hard aan gewerkt. De vertaalslag van strategie naar praktijk is in de loop van de visitatieperiode steeds concreter geworden. Doelstellingen worden steeds concreter geformuleerd, waardoor de koppeling tussen de strategie en de maatschappelijke en organisatorische prestaties transparanter is geworden. Rhiant is sterk gericht op het onderzoeken en volgen van prestaties en ontwikkelingen. Wat betreft de bijsturende acties is het voor de commissie, uit de vastlegging van besluiten, niet altijd transparant en duidelijk geworden hoe en welke afwegingen zijn gemaakt om bij te sturen, in relatie tot de strategische visie en doelstellingen van Rhiant.

Rhiant heeft in de visitatieperiode veel werk gemaakt van communicatie met haar belanghebbenden. Er is twee keer een belanghebbendenoverleg geweest, maar ook los daarvan wordt ruimschoots met de belanghebbenden gecommuniceerd. De corporatie vraagt zichzelf af of dit voldoende geformaliseerd is. De belanghebbenden geven aan dat de lijnen kort zijn en dit goed functioneert. Rhiant heeft veel moeite gedaan de bij de vorige visitatie gesuggereerde verbeteringen te realiseren. Vooral in het eerste belanghebbendenoverleg is hier veel aandacht aan besteed.



## Recensie

### *Rhiant: een Ambachtse corporatie*

Rhiant is stevig geworteld in het werkgebied en wordt gezien als een echte Ambachtse corporatie. Een kleine en lokaal georiënteerde corporatie, die zich richt op de huisvesting van de primaire doelgroep en specifiek ook de doelgroepen met een bijzondere behoefte.

Rhiant is een ambitieuze corporatie, die zich niet alleen beperkt tot de opgaven. Vol overgave en energie neemt zij het initiatief om de opgaven boven verwachting te realiseren. Rhiant is ondernemend en initiatiefrijk, durft risico's aan te gaan en toont de nodige overtuiging om de doelstellingen te behalen en eventuele weerstanden te overbruggen. Dit heeft geleid tot goede prestaties, maar heeft ook een zeer groot beslag gelegd op de financiële middelen van de corporatie.

### *Een corporatie met een eigen stijl, verbonden met de lokale gemeenschap*

Rhiant heeft in de afgelopen visitatieperiode een veel sterker profiel gekregen als de 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. De bestuurder en ook de medewerkers treden de uitdagingen met enthousiasme tegemoet en veel onderwerpen zijn bespreekbaar. Rhiant wil er zijn voor de kwetsbare doelgroepen. De ingezette stijl van samenwerken wordt gewaardeerd en mag Rhiant voortzetten. Verbetering is nog mogelijk in de transparantie over besluiten die om bepaalde redenen niet worden opgepakt, bijvoorbeeld omdat het niet past in het beleid van Rhiant. De keerzijde van kleinschaligheid is dat het een organisatie kwetsbaar maakt. Een vraag die uit de visitatie naar voren komt, is in hoeverre en op welke manier het huidige ambitieniveau op langere termijn is vol te houden.

### *Organisatie in ontwikkeling*

Het interne toezicht heeft een flinke groei doorgemaakt. Waar in het verleden behoefte was aan een scherpere roldefinitie, is hierover in de afgelopen jaren helderheid geschapen. De RvC is een betrokken raad en heeft een belangrijke stuwende rol gespeeld in de verdere professionalisering van het intern toezicht. De leden houden elkaar scherp op de rol van toezichthouder, werkgever en klankbord voor de bestuurder. Integriteit staat bij de raad hoog in het vaandel, evenals transparantie en zelfreflectie. Deze openheid kan verder overgedragen worden naar de organisatie. De cyclus van plannen, doen, controleren en bijsturen is sterk verbeterd. Rhiant heeft het roer op dat vlak omgegooid. Waar bij de start van de visitatieperiode diverse zaken nog geregeld moesten worden, zijn die aan het einde in grote lijnen op orde. Het besturingsproces is duidelijk sterker geworden.

Vraagstukken die belangrijk zijn voor Rhiant zijn het verhogen van de efficiëntie en het verlagen van het kostenniveau. Daarnaast zal zij zich moeten heroriënteren op de ambities en opgaven. Waar zij voorheen vele opgaven kon aanpakken, is nu meer selectiviteit geboden. Kosten-/batenafwegingen zijn daarin belangrijk. Verbinding en lokale verbondenheid zijn de kracht van Rhiant, waarmee zij ook de komende uitdagingen kan aangaan.



# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Samenvatting en recensie</b>	<b>5</b>
<b>Inhoud</b>	<b>11</b>
<b>1 Rhiant en het werkgebied</b>	<b>13</b>
1.1 De visitatie	13
1.2 Rhiant	13
1.3 Het werkgebied	14
1.4 Leeswijzer	15
<b>2 Presteren naar Ambities</b>	<b>17</b>
2.1 Missie en ambities	17
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Ambities	20
2.3 Conclusies en motivatie	20
<b>3 Presteren naar Opgaven</b>	<b>25</b>
3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied	25
3.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	27
3.3 Conclusies en motivatie	27
<b>4 Presteren volgens Belanghebbenden</b>	<b>31</b>
4.1 De belanghebbenden van Rhiant	31
4.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren volgens Belanghebbenden	32
4.3 Conclusies en motivatie	32
<b>5 Presteren naar Vermogen</b>	<b>37</b>
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	37
5.2 Conclusies en motivatie	37
<b>6 Governance</b>	<b>43</b>
6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	43
6.2 Conclusies en motivatie	43
<b>7 Integrale scorekaart</b>	<b>47</b>
<b>Bijlage 1 Verantwoording visitatie</b>	<b>49</b>
<b>Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen</b>	<b>53</b>
<b>Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie</b>	<b>63</b>
<b>Bijlage 4 Definities</b>	<b>65</b>
<b>Bijlage 5 Overzicht prestaties, ambities en opgaven</b>	<b>69</b>
<b>Bijlage 6 Checklist Governancecode</b>	<b>89</b>



# 1 Rhiant en het werkgebied

## 1.1 De visitatie

In februari 2013 heeft Rhiant te Hendrik-Ido-Ambacht opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 4.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2010) en vond plaats tussen juli en december 2013. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 16 september 2013.

De visitatiecommissie bestond uit de heer drs. A.H. Grashof (voorzitter), de heer prof. dr. A. Godfroj en mevrouw drs. M. Snippe (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren was voor woningcorporatie Rhiant de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren om te leren van het verleden: wat doet Rhiant goed en waar liggen de verbetermogelijkheden? Ook wilde Rhiant weten hoe de verbeteringen sinds de vorige visitatie worden beoordeeld. Op basis van alle door Rhiant verzamelde informatie en de Zelfevaluatie voerde de visitatiecommissie gesprekken met interne en externe belanghebbenden. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport dat in concept werd opgeleverd aan Rhiant, waarna hoor- en wederhoor plaats vond. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd. De visitatie betreft de periode 2009 tot en met 2012. De commissie heeft in haar oordeel de totale visitatieperiode beoordeeld. De gegeven cijfers zijn een gewogen gemiddelde van de gehele visitatieperiode. Waar nodig, naar oordeel van de commissie, is het oordeel over de laatste jaren van de visitatieperiode zwaarder meegewogen.

Voor de beoordelingen hanteert Raeflex een 10-puntsschaal. Het oordeel 7 geeft aan dat de prestatie gelijk is aan de norm. De wijze van beoordeling wordt verder toegelicht in bijlage 3.

## 1.2 Rhiant

Rhiant is opgericht in 1999, als voortzetting van Stichting Woningbeheer Algemeen Belang en Woningstichting Hendrik-Ido-Ambacht. Woningcorporatie Rhiant beheert 1.877 woningen (beheer/eigendom, ultimo 2012). Rhiant heeft statutair als werkgebied Zuid-Holland Zuid, maar is in de praktijk werkzaam in de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht. Deze gemeente telt op 1 januari 2012 28.257 inwoners, (Bron: CBS). De gemeente Hendrik-Ido-Ambacht heeft nauwe samenwerkingsverbanden met de gemeenten Dordrecht, Zwijndrecht, Papendrecht, Alblasterdam en Sliedrecht. Rhiant werkt met de corporaties uit deze gemeenten samen. Dit zijn Trivire (circa 14.100 woningen in beheer), Woonkracht10 (circa 11.300 woningen in beheer), Woonbron (circa 37.600 woningen in beheer) en Tablis (circa 4.600 woningen in beheer).

Belangrijkste belanghebbenden zijn naast de gemeente(n) en de collega corporaties, ook de zorg- en welzijnspartijen in het werkgebied. Bij Rhiant werken 23 medewerkers; in totaal 20,7 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. De raad van commissarissen (RvC) bestaat uit vijf leden. Twee leden hebben zitting in de RvC op voordracht van de huurders.

### 1.3 Het werkgebied

Rhiant is werkzaam in Hendrik-Ido-Ambacht, Zuid-Holland. Dit werkgebied kenmerkt zich als een dichtbevolkte, stedelijke omgeving. Hendrik-Ido-Ambacht is een groeigemeente ten opzichte van de andere gemeenten in de Drechtsteden. Gemeente Hendrik-Ido-Ambacht heeft een woningvoorraad van 11.148 woningen. Hiervan is circa 69 procent een koopwoning, 5 procent is particuliere huurwoning en circa 26 procent is bestemd voor de sociale verhuur. Het overgrote deel van de woningvoorraad betreft eengezinswoningen (circa 80 procent) (Bron: regiorapportage 2012, CFV). Onderscheiden naar bouwperiode, is de totale woningvoorraad in de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht als volgt opgebouwd:

Tot 1945	1945 - 1959	1960 - 1969	1970 - 1979	1980 - 1989	1990 - 1999	2000 en later
5,1%	6,7%	19,8%	13,2%	16,6%	9,7%	28,9%

Tabel 1: opbouw woningvoorraad naar bouwperiode (Bron: Regiorapportage 2012, CFV)

De kenmerken van de huurwoningvoorraad in de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht naar huurprijsklasse en woningtype zijn als volgt:

Totaal aantal huurwoningen	<i>Goedkoop</i> (maandhuur tot € 361,66)	<i>Betaalbaar</i> (maandhuur € 361,66 tot € 554,76)	<i>Duur tot huurtoeslaggrens</i> (maandhuur van € 554,76 tot € 652,52)	<i>Duur boven huurtoeslaggrens</i> (maandhuur vanaf € 652,52)
2.873	10,2 %	77,0 %	11,2 %	1,6 %

Tabel 2: huurwoningvoorraad naar huurprijsklasse in % (Bron: Regiorapportage 2012, CFV)

Totaal aantal huurwoningen	Eengezins	Meergezins (t/m 4 lagen) zonder lift	Meegezins (t/m 4 lagen) met lift	Meergezins hoogbouw
2.873	47,7%	7,4%	16,9%	28,0%

Tabel 3: Huurwoningvoorraad naar woningtype in % (Bron: Regiorapportage 2012, CFV)

Het Centraal Fonds deelt deze corporatie in de categorie 5 in, dat wil zeggen een corporatie met een gemiddeld profiel. Wanneer Rhiant wordt vergeleken met de referentiegroep zijn dit corporaties uit deze categorie. Er zijn 124 corporaties (verslagjaar 2012) in deze categorie.

## 1.4 Leeswijzer

Dit rapport is ingedeeld naar de onderdelen waarop de woningcorporatie is beoordeeld. Daarbij zijn de vastgestelde onderdelen:

- Presteren naar Ambities (hoofdstuk 2);
- Presteren naar Opgaven (hoofdstuk 3);
- Presteren volgens Belanghebbenden (hoofdstuk 4);
- Presteren naar Vermogen (hoofdstuk 5);
- Governance (hoofdstuk 6).

Ieder hoofdstuk geeft de beoordeling weer waarna de motivatie van het cijfer wordt gegeven.

Voor de leesbaarheid van het rapport is ervoor gekozen om in hoofdstuk 7, tot slot, een cijfermatig overzicht (integrale scorekaart) te geven van alle beoordelingen. In bijlage 5 worden alle beschrijvingen van de doelstellingen, opgaven en de gegevens over de prestaties in tabelvorm weergegeven. Deze tabel vormt de onderlegger voor de beoordelingen.





## 2 Presteren naar Ambities

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van Rhiant in relatie tot de ambities.

### 2.1 Missie en ambities

Rhiant heeft in een aantal documenten haar missie en ambities verwoord. Gedurende de visitatieperiode hebben hierin eveneens een aantal bijstellingen plaatsgevonden. Onderstaande volgt een samenvatting van de voornemens van Rhiant.

#### *Ondernemingsplan 2009-2011*

In het ondernemingsplan 2009-2011 geeft Rhiant aan dat zij zich wil voorbereiden op een markt waarin blijvende aandacht is voor de primaire doelgroep, corporaties een brede huisvestingstaak op zich nemen en er behoefte is aan lokaal verankerde partijen.

In dat kader heeft Rhiant de volgende missie geformuleerd:

'Rhiant is een inventieve en enthousiaste maatschappelijk ondernemer die op eigen wijze haar klanten bedient op het brede gebied van het lokale wonen en maatschappelijk vastgoed.'

De speerpunten van het ondernemingsplan zijn de onderstaande.

- 1. Klant:** Rhiant wil huidige en toekomstige klanten tevreden houden. Zij wil dan ook actief kennis blijven vergaren over huidige en toekomstige klanten. Ook wil zij aandacht schenken aan een structurele communicatie naar klanten en belanghebbenden. Daarnaast heeft Rhiant de ambitie om haar klanten meer keuzevrijheid te bieden in bijvoorbeeld eigendomsvormen en kwaliteit van afwerking op basis van woonwensen. In het kader van de klanttevredenheid heeft Rhiant de ambitie om aanvullende gemak- en welzijnsdiensten aan te bieden. Tot slot streeft zij ernaar om bewoners actiever te betrekken bij beleid en beheer, onder meer door de Huurdersraad actiever te betrekken bij totstandkoming van beleid.
- 2. Maatschappij:** Rhiant is voornemens om ten aanzien van de betaalbaarheid meer aansluiting te zoeken bij het begrip woonlasten. Ook wil Rhiant vroegtijdig inspelen op mogelijke leefbaarheidsvraagstukken, met onder meer (kostendekkende) wijkbeheerders in alle wijken, veilig hang- en sluitwerk en voortzetting van buurtbemiddeling. Tot slot heeft Rhiant het voornemen om bewust maatregelen te nemen die de belasting van het milieu verminderen.
- 3. Markt:** Rhiant wil als lid van samenwerkingsverband De Alliantie Drechtsteden een gezamenlijk energiebeleid opstellen. Als lid van het NV Stadsherstel Drechtsteden wil Rhiant bijdragen aan opknappen van slecht onderhouden Rijksmonumenten. Daarnaast wil Rhiant positie verwerven in de vrije sector verhuur, door luxe (zorg-)woningen te bouwen met een groot dienstenaanbod waaruit klanten kunnen kiezen.

**4. Vastgoed/product:** ten aanzien van haar woningvoorraad heeft Rhiant het streven om in de toekomst minimaal 1.800 woningen in portefeuille te houden, zodat zij groot genoeg blijft om haar maatschappelijke doelen te kunnen realiseren. Om de kwaliteit van haar woningen op peil te houden, gaat Rhiant bij nieuwbouw van zorgwoningen de criteria van Woonkeur en haar eigen Programma van Eisen toepassen. In dat kader wil Rhiant eveneens aandacht besteden aan energiebesparingsmogelijkheden voor klanten. Rhiant ziet voor zichzelf een rol weggelegd in de versterking van de leefbaarheid in wijken en buurten door bij te dragen aan een verscheidenheid van voorzieningen. In het kader van Wonen-zorg-welzijn, heeft Rhiant het voornemen om een actieve rol te spelen in de Woonzorgalliantie (een samenwerking tussen diverse aanbieders van wonen, zorg en welzijn). De Woonzorgalliantie heeft de doelstelling een sluitend aanbod van wonen, zorg en dienstverlening te bieden in de woonzorgzones voor bewoners van onder andere Hendrik-Ido-Ambacht. Ook wil Rhiant bijdragen aan een levensloopbestendig Hendrik-Ido-Ambacht, door levensloopbestendige woningen te realiseren in de wijken en buurten Oostendam, De Volgerlanden en Van Godewijck. Daarnaast wil Rhiant bijdragen aan de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Tot slot wil Rhiant, in het samenwerkingsverband Woonzorgalliantie, het concept 'verzorgd' wonen verder introduceren in het bestaande bezit van Rhiant.

*Ondernemingsplan 2012-2015: Vakkundig, verbonden & vertrouwd*

Tijdens de visitatieperiode heeft Rhiant een nieuw ondernemingsplan 2012-2015 geschreven. Belangrijke uitgangspunten voor dit ondernemingsplan zijn de economische crisis en de daaruit voortkomende bezuinigingen en extra heffingen geweest. Centraal in deze ondernemingsperiode staat de onderstaande missie:

*'Rhiant lokaal, wijken leefbaar, samen winnaar.'*

Samengevat wil Rhiant haar lokale verankering in Hendrik-Ido-Ambacht versterken door gezamenlijk met haar belanghouders de leefbaarheid in de wijken en zorg en welzijn van de burgers verder te verbeteren.

Om dat te realiseren heeft Rhiant voor deze beleidsperiode drie speerpunten benoemd. Deze zijn:

- 1. Leefbaarheid:** De aandacht gaat in deze beleidsperiode vooral uit naar het vergroten van de sociale samenhang en veiligheid in de gebieden waarin Rhiant bezit heeft.
- 2. Partnerschap en participatie:** Om de vitaliteit en levendigheid van Hendrik-Ido-Ambacht te behouden gaat Rhiant onderzoeken wat de mogelijkheden zijn en in welke vorm er actief invulling kan worden gegeven aan partnerschap en participatie. Rhiant wil werken aan een intensievere samenwerking met de plaatselijke zorg- en welzijnsorganisaties, op strategisch en operationeel niveau.
- 3. Ontwikkeling maatschappelijk vastgoed:** Rhiant wil van toegevoegde waarde zijn voor Hendrik-Ido-Ambacht en haar lokale positie verstevigen. Hiervoor bepaalt zij in dialoog met haar belanghebbenden op welke wijze dit vorm krijgt. Rhiant wil vastgoedpartner zijn wanneer andere partijen hiermee ondersteund kunnen worden om de leefbaarheid en het welzijn van de bewoners te bevorderen.

Om bovengenoemde speerpunten te realiseren, wil Rhiant werken aan een nieuwe vorm van zakelijkheid. Een optimalisatie en verdere professionalisering van de vastgoedsturing en financiën horen daarbij: geld verdienen waar dat kan om investeringsruimte te hebben voor investeringen in vastgoed en leefbaarheid waar dat nuttig is.

### *Strategisch voorraadbeleid 2009 en 2012*

Het strategisch voorraadbeleid 2009 en 2012 zijn integraal onderdeel van de ondernemingsplannen. Hierin schetst Rhiant haar portefeuillestrategie en daarmee haar ambities op het vlak van haar vastgoedportefeuille. De centrale ambitie die uit het strategisch voorraadbeleid (hierna: SVB) blijkt, is dat Rhiant de woningvoorraad meer af wil stemmen op de klantbehoeften. Van een vrij eenzijdige woningvoorraad wil Rhiant werken aan meer gedifferentieerde woonmilieus. Zij wil met haar vastgoed eveneens bijdragen aan het zo lang mogelijk zelfstandig wonen van huurders. Rhiant wil daarmee inspelen op de vergrijzing en wil doorstroming op gang krijgen om daarmee met de bestaande bouw woonruimte voor starters en jongeren beschikbaar te krijgen. De concretisering van deze ambitie leidt in het SVB 2012 tot een vrij ingrijpende herstructurering van de portefeuille in de aankomende tien tot vijftien jaar.

De voorgenomen activiteiten in het SVB moet leiden tot twee grote veranderingen in de woningvoorraad: een verjonging van de voorraad en het vergroten van het aandeel levensloopbestendige producten in de voorraad. Ook wil zij met het oprichten van bijzondere woonzorgvormen in samenwerking met zorg- en welzijnspartners bijdragen aan het zo lang mogelijk zelfstandig wonen.

In zowel SVB 2009 als SVB 2012 wordt een huurprijsbeleid geschetst om de verdien capaciteit te verhogen. Zij heeft het voornemen om de huurstelling van haar woningen te optimaliseren en daarbij goed te blijven letten op de betaalbaarheid.

Vanaf het SVB 2012 heeft Rhiant naast het bovengenoemde ook de ambitie om aanbod voor middeninkomens te realiseren. Zij wil woningen met voldoende kwaliteit boven de huurliberalisatiegrens aanbieden en werken met een flexibel huurprijzenbeleid waarbij huur afhankelijk is van het inkomen. Daarnaast wil Rhiant haar vastgoedportefeuille verduurzamen, door in ongeveer 43 procent van haar woningen isolatiemaatregelen te treffen. Al in 2010 is Rhiant gestart met een energieproject om energiebesparende maatregelen door te voeren in complexen met een laag energielabel. Nagestreefd resultaat is dat de aangepakte woningen een energielabel D of hoger hebben.

### *Beleidsplan Wonen Zorg Welzijn, 2004-2008*

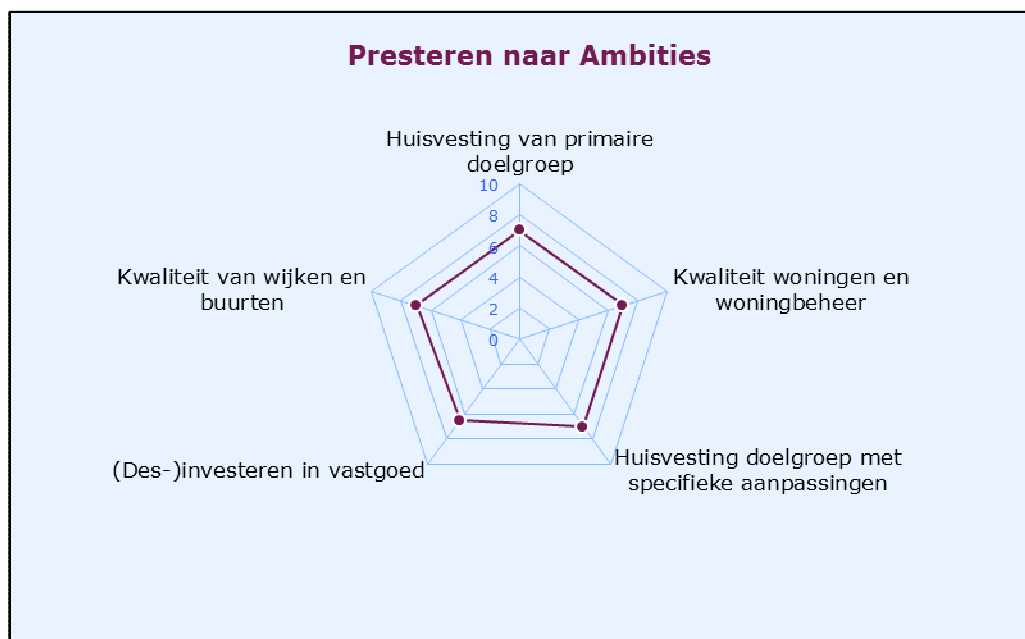
Het beleidsplan Wonen Zorg Welzijn 2004-2008 valt weliswaar buiten de visitatieperiode, maar is nog steeds integraal onderdeel van de ambities van Rhiant. In dit beleidsplan schetst Rhiant de ambitie om met programma's bij te dragen aan een prettige woonsituatie, waardoor mensen langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Deze programma's richten zich op:

- nieuwbouw multifunctionele woon-zorg-welzijn gebouwen;
- opwaardering bestaande woningvoorraad;
- organisatie van en bemiddeling naar diensten wonen, zorg, welzijn;

- bijdrage aan oprichting en beheer wijkwelzijnscentra;
- het stimuleren en gebruik maken van domotica en internettoepassingen;
- opzet integraal wijkbeheer.

De prestaties, zoals door Rhiant geleverd, worden beoordeeld in het licht van de door Rhiant vastgestelde ambities, ingedeeld volgens de vijf meetpunten van de methodiek. In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

## 2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Ambities



Presteren naar Ambities	
Prestatievelden	Cijfer
Huisvesting van primaire doelgroep	7,0
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	7,0
(Des-)investeren in vastgoed	6,5
Kwaliteit van wijken en buurten	7,0
<b>Gemiddelde score</b>	<b>6,9</b>

## 2.3 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt het Presteren naar Ambities met een 6,9. Rhiant presteert ruim voldoende op bijna alle prestatievelden. Op het prestatieveld (des-)investeren in vastgoed, presteert Rhiant voldoende. De prestaties blijven op het vlak van (des-)investeren in vastgoed enigszins achter op de gestelde ambities.

### Huisvesting van primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

De ambities van Rhiant voor dit prestatieveld hebben allereerst betrekking op de beschikbaarheid van woningen voor de primaire doelgroep.

De prestaties sluiten aan bij de voorgenomen ambities. Rhiant heeft de hele visitatieperiode minimaal 1.800 woningen in haar kernvoorraad gehad. Ook heeft zij het voornemen (vanaf 2010) om minimaal 80 procent van haar woningen beschikbaar te hebben voor de BBSH-doelgroep, gerealiseerd. Daarbij is zichtbaar dat Rhiant volgens voornemens, zoals gesteld in 2010, heeft toegewezen: vanaf 2011 heeft Rhiant minimaal 90 procent van alle verhuringen gedaan aan huurders met een inkomen onder de 34.085 euro (zie ook bijlage 5). Daarmee voldoet Rhiant aan het voornemen om conform Europese wet- en regelgeving te verhuren en zodoende huur-inkomensverhoudingen in balans te houden.

Naast beschikbaarheid heeft Rhiant vanaf de start van de visitatieperiode het voornemen om een differentiatie te realiseren in haar woningvoorraad, zodat dit beter aansluit bij de behoeften van de huurder. Levensloopbestendigheid, meer eengezinswoningen en etagewoningen met lift staan daarbij centraal. Een ontwikkeling naar de door Rhiant voorgenomen verhoudingen van woningtypen in de vastgoedportefeuille is in de visitatieperiode nog niet zichtbaar geworden: de verhoudingen tussen de door Rhiant onderscheiden woningtypen is aan het einde van de visitatieperiode gelijk aan de start van de visitatieperiode. Echter, met de oplevering van 62 appartementen 'verzorgd wonen' in Sophiastaete in 2013, heeft Rhiant een zichtbare stap in de gewenste richting gezet. Bovendien is zichtbaar dat Rhiant in haar nieuwbouwactiviteiten stuurt op de voorgenomen ambitie, door vooral te richten op levensloopbestendigheid. Behalve de voorgenomen verandering van opbouw in woningtypen, is ook de voorgenomen verjonging van het woningbezit nu nog niet zichtbaar. Wel zijn voorbereidingen getroffen in de vorm van te realiseren nieuwbouw in De Volgerlanden. Rhiant heeft niet expliciet de ambitie om eigen woningbezit onder bewoners te bevorderen. Ingegeven door het strategisch voorraadbeleid en financiële behoeften, heeft zij wel het voornemen om betaalbare koopwoningen te creëren voor de middeninkomens. Rhiant heeft dit voornemen meer dan waar gemaakt, door nieuwbouw en verkoop van MGE woningen en verkoop van bestaande woningen door middel van Koopgarant<sup>1</sup> (zie ook bijlage 5). Tot slot heeft Rhiant in het kader van het prestatieveld Huisvesting primaire doelgroep zich voorgenomen om meer aandacht te schenken aan woonlasten voor huurders. Rhiant heeft in dat kader de voorgenomen verhoging van het gebruik van de serviceabonnements gerealiseerd: ruim de helft van de huurders maakt gebruik van dit product (zie ook bijlage 5). Daarnaast ziet de commissie dat Rhiant zichtbaar werk maakt van energie en duurzaamheid en het sturen op de verlaging van de servicekosten.

### **Kwaliteit woningen en woningbeheer**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

In het kader van dit prestatieveld heeft Rhiant zich vooral gericht op klanttevredenheid. Rhiant heeft zich daartoe concrete doelen gesteld voor klanttevredenheid over de woning, de dienstverlening en specifieke onderhoudsprocessen (zie ook bijlage 5). Rhiant heeft haar ambities op het vlak van tevredenheid over de dienstverlening ruim voldoende gerealiseerd.

---

<sup>1</sup> MGE-woningen en Koopgarant: Maatschappelijk Gebonden Eigendom en Koopgarant zijn vormen van eigenwoningbezit in de sociale sector.

Waar het voornemen een minimale score van 7 was voor kwaliteit van dienstverlening, is Rhiant in de visitatieperiode bij het bewonerstevredenheidsonderzoek op dat punt beoordeeld met gemiddeld een 7,5 en gemiddeld een 7,6. Hetzelfde beeld is zichtbaar voor de specifieke onderhoudsprocessen waarvoor Rhiant de klanttevredenheid meet. Hoewel klanttevredenheid over de woning eveneens ruim voldoende te noemen is in het kader van de ambities, laten vertrekkende huurders een kritischer beeld zien. Namelijk dat zij deze net rond de 7,0 beoordelen (zie ook bijlage 5).

Naast klanttevredenheid heeft Rhiant voor het prestatieveld Kwaliteit van woningen en woningbeheer ambities gesteld op het vlak van energie en duurzaamheid. Uit het strategisch voorraadbeleid van 2009 blijkt dat ongeveer 60 procent van de woningen van Rhiant een F- of G-label heeft, wat op erg energie-onzuinige woningen wijst. Rhiant heeft, met dit als achtergrond, allereerst de ambitie om in lijn met het 'Convenant energiebesparing corporatiesector' te presteren. In 2009 heeft Rhiant hierbij een energiebeleidsplan uitgewerkt. Vanaf 2012 heeft Rhiant daaraan toegevoegd dat zij wil sturen op de verduurzaming van de vastgoedportefeuille, door middel van het treffen van isolatiemaatregelen in 43 procent van haar woningen. Rhiant stuurt daarbij op minimaal een energielabel D voor alle woningen in beheer (bron: Ondernemingsplan 2012-2015 en Strategisch Voorraadbeleid 2012). De prestaties in de gasbesparingen zijn gedurende de visitatieperiode achtergebleven op de ambities. Rhiant heeft er voor gekozen om bewoners in woningen met energielabel D of lager aan te schrijven en hen een keuze te bieden voor wel of niet deelnemen aan het energiebesparende onderhoud aan de woningen. Het percentage deelnemers bleef fors achter op de inschatting van Rhiant. Wel is zichtbaar dat Rhiant met een bijgestelde aanpak, waarbij zij zelf meer investeert, vanaf 2010 een zichtbare ontwikkeling in de gewenste richting heeft ingezet voor wat betreft de CO<sub>2</sub>-reductie. Ook blijkt dat het percentage woningen met een A-label is toegenomen van 4 naar 12 procent, onder meer door nieuwbouw (zie ook bijlage 5).

Een derde pijler betreft de kwaliteit van de woningen. Rhiant heeft het voornemen om dit op peil te houden. Dit houdt enerzijds in dat de conditie en onderhoudstoestand van de bestaande woningen voldoen aan het onderhoudsniveau BASIS. Anderzijds wil Rhiant kwaliteit op peil houden door een verjonging van haar bezit en door bij nieuwbouw te werken met de criteria van Woonkeur, een eigen Programma van Eisen en energiebesparingsmogelijkheden. De commissie ziet dat Rhiant aan al deze voornemens heeft voldaan. Dit is vooral zichtbaar in de oplevering van de 392 nieuwbouwwoningen, waarbij is gewerkt met de gestelde criteria.

### **Huisvesting doelgroepen die specifieke aanpassingen of voorzieningen vereisen**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Rhiant heeft zichzelf vanaf het begin van de visitatieperiode hoge ambities gesteld op het vlak van de huisvesting van bijzondere doelgroepen in Hendrik-Ido-Ambacht. Een levensloopbestendig Hendrik-Ido-Ambacht waarin mensen zoveel mogelijk zelfstandig kunnen wonen, heeft een prominente plek gekregen in de ambities van Rhiant.

De bijdrage van Rhiant richt zich vooral op het realiseren van woonzorgzones, levensloopbestendige woningen (in onder andere de wijken Oostendam en De Volgerlanden), het beschikbaar stellen van woningen voor huisvesting van ouderen en het verder introduceren van het concept 'verzorgd' in het bestaande bezit in het samenwerkingsverband Woonzorgalliantie.

Kijkend naar de prestaties van Rhiant, stelt de commissie vast dat zij haar ambities ruim voldoende heeft waargemaakt. De corporatie heeft gedurende de visitatieperiode twee omvangrijke woonzorg-projecten opgeleverd waarmee de doelgroepen met een zorgindicatie kunnen worden gehuisvest. De percentages levensloopbestendige woningen en woningen voor verzorgd wonen zijn hiermee sterk verhoogd in lijn met de lange termijn ambities uit het SVB 2012 (zie ook bijlage 5). Rhiant heeft in vergelijking met het landelijk gemiddelde relatief veel ouderen- en gehandicaptenwoningen en toegankelijke woningen in bezit. Naast de voorgenomen ambities heeft Rhiant bovendien met veel inzet een hospice weten te realiseren en resultaten geboekt in het kader van luxe vrije sectorhuurwoningen met zorgdiensten (zie ook bijlage 5). Met bovengenoemde prestaties heeft Rhiant haar hoge ambities ruim voldoende weten te realiseren.

### **(Des-)investeren in vastgoed**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6,5.

Voor wat betreft het prestatieveld (des-)investeren in vastgoed heeft Rhiant vooral gepresteerd op het vlak van nieuwbouw. Zij heeft gedurende de visitatieperiode veel geïnvesteerd en dit heeft er toe geleid dat er 392 woningen zijn opgeleverd. In relatie tot de gestelde ambities zoals blijkt uit het SVB 2009 is dit ruim voldoende te noemen. Een belangrijk project is in dat kader De Volgerlanden, gerealiseerd door de Volgerlanden OntwikkelingsCombinatie (VOC). Rhiant heeft, gezien haar omvang, een fors deel van de nieuwbouwambities voor haar rekening genomen.

Naast nieuwbouw heeft Rhiant in het SVB 2009 ambities geformuleerd voor verkoop van bestaande woningen middels Koopgarant. De realisatie van deze oorspronkelijke ambitie kent een enigszins grillig karakter door de frequente bijstellingen van de verkoopplannen in de jaarplannen. De eerste ambitie was om 134 bestaande woningen te verkopen in de periode 2010-2020. In de begroting 2010 is de verkoopambitie uit het SVB 2009 naar beneden bijgesteld (zie ook bijlage 5). Dat betekent in de periode 2010-2012 een verkoopambitie van 8 woningen per jaar. Tot slot heeft Rhiant in 2012 nogmaals haar verkoopbeleid bijgesteld en heeft zij vanaf 2013 de ambitie om gemiddeld 30 bestaande woningen per jaar te verkopen. De daadwerkelijke realisatie laat zien dat de verkoop van woningen in 2010 beter is geweest dan in het jaarplan voorzien was. In de andere jaren zijn de verkopen enigszins achtergebleven op de (bijgestelde) ambities. De verkoopprestaties kunnen, met bijgestelde jaarplannen als kader, als voldoende worden beoordeeld.

De ambities op het vlak van sloop zijn gedurende de visitatieperiode niet gerealiseerd. Rhiant heeft geen woningen gesloopt. Zij heeft dit in iedere jaarbegroting uitgesteld, gezien de ontwikkelingen in de markt.

Samengevat heeft Rhiant - kijkend naar de financiële ruimte - gedaan wat zij kon. Zij heeft aanzienlijk geïnvesteerd in nieuwbouw en planmatig onderhoud. Daarbij zijn eveneens risico's genomen in termen van onrendabele nieuwbouw. Dit heeft er onder andere toe geleid dat Rhiant nu de grenzen van haar financiële mogelijkheden heeft bereikt en een verbeterplan noodzakelijk is.

## **Kwaliteit van wijken en buurten**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Rhiant wil in samenwerking met gemeente en bewoners de woonomgeving schoon, heel en veilig houden. Doelstelling is vroegtijdig in te spelen op mogelijke leefbaarheidsvraagstukken. Rhiant wil daarmee de bewonerstevredenheid over de leefbaarheid op goed niveau houden. Rhiant wil ook bijdragen aan voldoende voorzieningen, om daarmee bij te dragen aan leefbare wijken en buurten. Concreet wil zij diverse instrumenten inzetten om preventief te kunnen optreden op het vlak van leefbaarheid. Deze voornemens zijn grotendeels gerealiseerd. Door indiensttreding van een coördinator sociaal beheer en veiligheid, is een belangrijke professionalisering gerealiseerd op het vlak van leefbaarheid. Rhiant heeft bovendien meer inzicht verkregen in eventuele problematiek, door middel van een nieuw klantinformatiesysteem. In het wijkbeheer heeft Rhiant duidelijke prioriteiten gesteld, door zich te richten op complexen en wijken die meer dan gemiddeld aandacht vragen. Een voorbeeld hiervan is de start van een klankbordgroep voor complex Banckertplein. Bewoners worden hiermee in de gelegenheid gesteld om met medewerkers van politie en Rhiant overleg te voeren over leefbaarheidsproblematieken (bron: Jaarverslag 2010). Hoewel het voornemen om in iedere wijk een wijkbeheerder aan te stellen niet is gerealiseerd, heeft Rhiant in 2012 complex- en wijkbeheerders benoemd, die complexen en wijken scherp in de gaten houden (bron: Jaarverslag 2012). Samengevat toont Rhiant met haar werkwijze aandacht te hebben voor het wijkbeheer in iedere wijk waar zij bezit heeft. Gedurende de visitatieperiode heeft Rhiant diverse investeringen gedaan om activiteiten van bewoners te ondersteunen, de woonomgeving aantrekkelijk te houden en om veilig hang- en sluitwerk in de woningen te realiseren. Dit uit zich in een tevredenheid over de leefbaarheid conform voorgenomen ambitie (zie ook bijlage 5).



## 3 Presteren naar Opgaven

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van Rhiant in relatie tot de externe opgaven die zich in het werkgebied, en voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen.

### 3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied

#### *Prestatie Afspraken Lange Termijn 2010-2020*

De opgaven in het werkgebied van Rhiant blijken uit de Prestatie Afspraken Lange Termijn 2010-2020 (PALT), zoals overeengekomen tussen corporaties en gemeenten in de Drechtsteden. In de PALT gaat het om regionale, strategische opgaven. In het verlengde van de PALT worden er jaarlijks concrete werkafspraken met de gemeente gemaakt. Uit de PALT en werkafspraken blijken een aantal opgaven in de regio Drechtsteden.

De centrale opgave is een regio met meer kwaliteit. Belangrijker dan het realiseren van de kwantitatieve opgave is het behalen van de kwalitatieve opgave in de regio. Dit houdt concreet in dat corporaties in de Drechtsteden bijdragen aan drie centrale doelen:

1. Een gedifferentieerd woningaanbod, waarin voor alle bevolkingsgroepen daadwerkelijk iets te kiezen valt, ten aanzien van zowel woningtype, prijsklasse als woonmilieu;
  - a. Het aandeel sociaal in de woningvoorraad wordt teruggebracht naar een aandeel dat beter past bij de behoefte en vraag van de brede doelgroep onder de inwoners van de Drechtsteden;
  - b. Realiseren van nieuwe sociale huur- en koopwoningen in de grote uitleglocaties, zoals De Volgerlanden;
  - c. Handhaven van sociale huurwoningen in wijken met een beperkte hoeveelheid ervan;
  - d. Extra aandacht voor passende huisvesting van bijzondere doelgroepen.
2. Een duurzame, klimaat- en toekomstbestendige woningvoorraad;
  - a. In wijken met veel goedkope, relatief slechte en verouderde woningen worden sociale huurwoningen gesloopt en vervangen door nieuwbouw;
  - b. Alle nieuwbouw wordt conform GPR Gebouw<sup>2</sup> gerealiseerd;
  - c. Alle nieuwbouwwoningen voldoen aan de tot 2020 stapsgewijs aan te scherpe eisen ten aanzien van energie en duurzaamheid. Er wordt gestreefd naar energie neutrale nieuwbouw in 2020.
  - d. Conform het Convenant Energiebesparing Corporatiesector worden afspraken gemaakt over verbeteren energiezuinigheid van de voorraad, toepassen restwarmte en innovatieve projecten.
3. Er voor zorgen dat in elke wijk de leefbaarheid op peil is in een schone, hele en veilige woonsituatie met bijbehorend voorzieningenniveau.
  - a. Inzetten van wijkbeheer voor schone, hele, veilige wijken;
  - b. Zorgen voor voldoende zorg- en welzijnsvoorzieningen;

---

<sup>2</sup> GPR Gebouw meet duurzaamheidsprestaties voor bestaande bouw, nieuwbouw en grootschalige renovatie van woningen.

- c. Verbeterprocessen starten vanuit een wijk waar eerst de leefbaarheid op orde is gebracht;
- d. Versterken kwaliteiten van bestaande wijken door gerichte ingrepen in de corporatievoorraad en/of openbare ruimte.

Voor iedere centrale doelstelling zijn specifieke afspraken vastgelegd in de PALT. Hierbij valt te denken aan afspraken over de woonruimteverdeling, minimale besparingen in het energieverbruik in bestaande voorraad, kwaliteitseisen bij nieuwbouw, het aanwijzen van een nieuwbouwlocatie voor collectief particulier opdrachtgeverschap (CPO), de ontwikkeling van een wijkontwikkelingsvisie voor herstructureringsgebieden als Strip-Schoof-Cascade en tot slot hoe om te gaan met huisvestingsaanvragen van zorginstellingen bij corporaties. De algemene, op de totale regio van toepassing zijnde afspraken zijn in de PALT verder uitgewerkt naar opgaven voor zowel specifieke gemeenten als specifieke corporaties. Concreet voor Rhiant zijn afspraken gemaakt met betrekking tot het woningbouwprogramma, de te realiseren ontwikkeling in het aandeel sociale woningvoorraad in de gemeente, de kwaliteit van nieuwbouw, de levensloopbestendigheid van woningen, de realisatie woonservicezone, de spreiding en huisvesting van bijzondere doelgroepen en tot slot collectief particulier opdrachtgeverschap. Deze doelstellingen zijn opgenomen in bijlage 5 onder de relevante prestatievelen.

#### *Werkafspraken Rhiant en gemeente Hendrik-Ido-Ambacht*

In het verlengde van de PALT maken de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht en Rhiant jaarlijks werkafspraken. Deels regelen deze werkafspraken de overlegstructuur en het proces voor belanghebbendenoverleg. Daarnaast worden in de werkafspraken nog concretere afspraken gemaakt. In deze afspraken is onder meer vastgelegd dat er een structuurvisie door de gemeente wordt ontwikkeld, welke rol Rhiant heeft bij herontwikkeling en dat door Rhiant wordt overwogen woonwagens in beheer te nemen. Ook staat hierin de samenwerking tussen gemeente, corporatie en zorgpartijen uitgewerkt voor de realisatie van het Wonen, Zorg en Beleidsplan en de realisatie van bijzondere woonvormen (zoals woonzorgzones in de Volgerlanden en rondom winkelcentrum De Schoof) en het energiebeleid. Tot slot staat een vraag ten aanzien van de minimale kernvoorraad van Rhiant op de agenda. Ook deze afspraken staan onder de relevante prestatievelen verwerkt in bijlage 5.

#### *Overige convenanten en afspraken*

Naast deze centraal staande afspraken, heeft Rhiant afspraken gemaakt in een aantal aanvullende convenanten en overeenkomsten.

#### *Convenant gespreide huisvesting doelgroepen 2008-2010*

In dit convenant komen zorgorganisatie, gemeenten en corporaties in de regio Drechtsteden overeen dat zij gezamenlijke verantwoordelijkheid nemen om knelpunten in de zorg en huisvesting van bijzondere groepen op te lossen. Voor Rhiant houdt dit onder meer in dat een voldoende deel van de bestaande en nieuwbouw woningvoorraad wordt bestemd voor bijzondere doelgroepen. Ook werkt zij bij afspraken over woonruimteverdeling volgens de doelstellingen voor de gespreide huisvesting van doelgroepen en zoekt zij proactief de samenwerking met zorginstellingen.

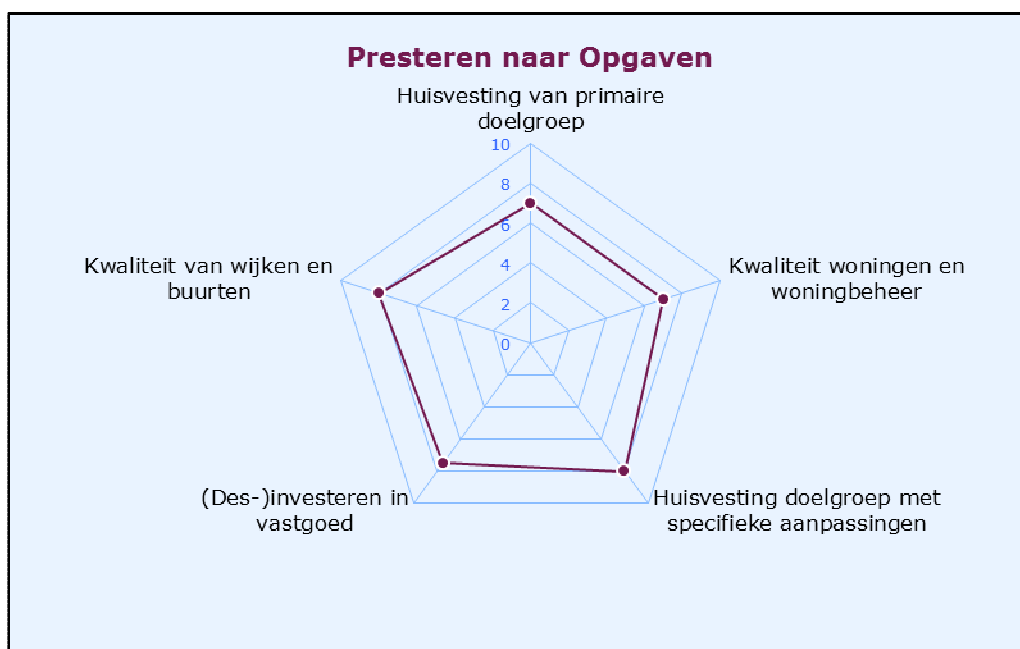
### Richtlijnen uitvoering woonruimteverdeling

In overeenstemming met de PALT werken de corporaties in de regio Drechtsteden gezamenlijk aan passende woonruimteverdeling. Ieder jaar leggen zij in richtlijnen vast hoe zij de taken op het gebied van woonruimteverdeling invulling willen geven.

### Intentieovereenkomst wijkgericht werken (2012)

Rhiant, de gemeente en een aantal andere woningcorporaties, welzijnsorganisaties en politie zijn een intentieovereenkomst wijkgericht werken overeengekomen. Doelstelling is een samenwerking te realiseren tussen deze partners en bewoners. Men wil de leefbaarheid in de wijken versterken. Dit, door te werken aan leefbaarheid en veiligheid, woongenot, het verminderen van jongerenoverlast, het versterken van sociale cohesie en het bevorderen van het zelf-organiserend vermogen van de wijk.

## 3.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven	
Prestatievelden	Cijfer
Huisvesting van primaire doelgroep	7,0
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	8,0
(Des-)investeren in vastgoed	7,5
Kwaliteit van wijken en buurten	8,0
<b>Gemiddelde score</b>	<b>7,5</b>

## 3.3 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 7,5.

Rhiant presteert in het kader van de opgaven goed als het gaat om de Huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen, (des-)investeren in vastgoed en de kwaliteit van wijken en buurten.

Zij presteert ruim voldoende op het vlak van de huisvesting van de primaire doelgroep en de kwaliteit van woningen en woningbeheer.

### **Huisvesting van primaire doelgroep**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

In het kader van het prestatieveld huisvesting van de primaire doelgroep heeft de opgave vooral betrekking op voldoende beschikbaarheid en betaalbaarheid en een betere aansluiting bij de behoefte en vraag van de brede doelgroepen in de regio. Concreet vraagt dit om een inspanning om levensloopbestendige woningen te realiseren en producten voor de middeninkomens te ontwikkelen en aan te bieden. Ook vereist deze opgave een realisatie van nieuwe, kwalitatief hoogwaardige, sociale huur- en koopwoningen.

Rhiant heeft ruim voldoende gepresteerd op dat vlak. Rhiant heeft voldoende woningen beschikbaar voor de primaire doelgroep, deze zijn betaalbaar gebleven. Rhiant wijst toe volgens de Europese regelgeving en de richtlijnen Woonruimteverdeling. Rhiant maakt gebruik van de 10 procent ruimte voor verhuur aan woningzoekenden met een inkomen hoger dan 34.085 euro (prijspeil 2012), maar verhuurt in de praktijk bijna al haar woningen aan de doelgroep met een inkomen onder dat niveau. Rhiant is daarmee een belangrijke speler in het bedienen van de sociale doelgroepen in de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht. Zij heeft haar rol als Ambachtse corporatie ingezet om een differentiatie en kwaliteitsverbetering in het woningaanbod te realiseren in aansluiting met de behoeften van de doelgroepen. Rhiant heeft nieuwe sociale huur- en koopwoningen gerealiseerd en bovendien levensloopbestendigheid centraal gesteld in de ontwikkeling van haar vastgoedportefeuille. Daarnaast heeft Rhiant de verwachte resultaten geleverd voor de doelgroep middeninkomens. Tijdens de visitatieperiode zijn 19 bestaande woningen verkocht met een Koopgarant-constructie. Bovendien heeft Rhiant vanaf 2010 77 extra woningen gelabeld voor verkoop middels Koopgarant, waarmee ook deze beschikbaar zijn voor de doelgroep middeninkomens. Tot slot heeft Rhiant de forse opgave in de wijk Volgerlanden gerealiseerd, door in het samenwerkingsverband VOC de nog resterende sociale koopwoningen in dit project volgens plan te realiseren en te verkopen (zie ook bijlage 5).

### **Kwaliteit woningen en woningbeheer**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

De opgaven in het prestatieveld kwaliteit van woningen en woningbeheer zijn samen te vatten in de doelstelling een duurzame, klimaat- en toekomstbestendige woningvoorraad te realiseren. Hiervoor worden eisen gesteld aan de kwaliteit en duurzaamheid van nieuw te bouwen woningen. Hoewel in de praktijk nog geen invulling is gegeven aan deze specifieke eisen, heeft Rhiant bij nieuwbouw van bijvoorbeeld het project Sophiastaete zichtbaar rekening gehouden met kwaliteit en duurzaamheid. In dit project is onder andere gekozen voor een WKO-installatie (warmte- en koude opslag in de bodem). De ruimte op het dak wordt ook benut om panelen te plaatsen waarmee een deel van de elektriciteitsvoorziening van het gebouw wordt opgewekt (zie ook bijlage 5).

Ook zijn opgaven geformuleerd voor energie en duurzaamheid van bestaande woningen. Door Rhiant en in de PALT afspraken wordt daarbij het 'Convenant Energiebesparing corporatiesector' gevolgd. Daarnaast zijn afspraken gemaakt om gebruikersgedrag te beïnvloeden middels bewustwordings- en voorlichtingsacties. Rhiant heeft de prestaties in het kader van 'Convenant Energiebesparing corporatiesector' niet weten te realiseren. De voorgenomen gasbesparingen zijn nog niet gerealiseerd. Dit wordt verklaard uit te weinig interesse van de huurders. Desondanks heeft Rhiant een grote ontwikkeling in de juiste richting in gang weten te zetten met de investeringen in energieprojecten. Daarnaast werkt Rhiant zichtbaar aan bewustzijn over energieverbruik. In de communicatie, bijvoorbeeld met het bewonersblad, wordt structureel aandacht aan het onderwerp besteed. Tot slot heeft Rhiant het Energieloket geopend voor haar huurders. Bewoners kunnen hiermee via internet bijhouden wat ze verbruiken aan energie en hoe ze kunnen besparen en wat dit per saldo oplevert (zie ook bijlage 5).

### **Huisvesting doelgroepen die specifieke aanpassingen of voorzieningen vereisen**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

In de PALT is afgesproken dat er voldoende zorg- en welzijnsvoorzieningen moeten zijn in de regio en dat de huisvesting van de bijzondere doelgroepen gespreid plaatsvindt. Corporaties hebben een rol in de realisatie van zorg en huisvesting voor bijzondere doelgroepen. Rhiant heeft deze rol volledig omarmd in haar ambities en de opgaven goed waargemaakt.

Rhiant heeft de twee woonzorgzones gerealiseerd conform opgave. Zo heeft zij in 2009 de nieuwe wijk Oostendam afgerond. Het centrum van de wijk is een woonzorgzone. Van de 47 seniorenappartementen zijn er 30 toegewezen voor het verzorgd wonen, de zorg wordt in deze woningen geleverd door De Blije Borgh. In 2012 heeft Rhiant de woonzorgzone Sophiastaete in De Volgerlanden gerealiseerd. Een deel van de woonruimte in deze woonzorgzone is bestemd voor verzorgd wonen (sociaal en vrije sector) en groepswoonruimte. Rhiant heeft daarmee niet alleen bijgedragen aan de huisvesting van bijzondere doelgroepen in de sociale sector, maar is daarin nog een stap verder gegaan door ook in de vrije sector bij te dragen aan verzorgd wonen. Ook heeft Rhiant conform werkafspraken gehoor gegeven aan het verzoek om invulling te geven aan bijzondere woonvormen voor Eleos. Daar waar verzoeken ondanks meerdere pogingen niet realiseerbaar bleken, is besloten hier geen opvolging aan te geven (zie ook bijlage 5). Rhiant heeft maximale inspanningen geleverd wat betreft de huisvesting van bijzondere doelgroepen.

### **(Des-)investeren in vastgoed**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,5.

De opgaven voor wat betreft (des-)investeringen in vastgoed betreft vooral de nieuwbouwoopgave in de vinexwijk De Volgerlanden. Rhiant heeft hierin, gezien de corporatiegrootte, een groot aandeel van de nieuwbouwoopgave in de VOC voor haar rekening genomen. Deze opgave heeft zij geheel volgens plan waar weten te maken, gedurende de visitatieperiode heeft Rhiant de nog te realiseren 392 woningen opgeleverd (zie ook bijlage 5). Dit is een goede prestatie, waarvoor Rhiant veel heeft moeten investeren tot op de grens van haar financiële mogelijkheden.

De verkoopopgaven heeft Rhiant gerealiseerd conform opgaven: er zijn in de visitatieperiode 19 woningen uit de bestaande voorraad door middel van Koopgarant verkocht (zie ook bijlage 5). Rhiant heeft daarmee ruim voldoende gepresteerd.

De sloopplannen zoals vastgesteld in de opgave, zijn niet door Rhiant gerealiseerd. Deze zijn diverse malen in de visitatieperiode uitgesteld. Inmiddels zijn de sloopplannen om financieel-economische redenen deels omgezet naar renovatie- en verkoopplannen en deels zijn deze plannen uitgesteld. De desinvesteringen van Rhiant zijn daarmee achter gebleven in relatie tot de opgaven in het werkgebied. Tot slot heeft Rhiant de opgaven voor wat betreft maatschappelijk vastgoed goed gerealiseerd, door de eerder genoemde woon-zorgcomplexen op te leveren én zich daarnaast in te spannen voor een hospice welke Rhiant nu in bezit heeft. (zie ook bijlage 5)

### **Kwaliteit van wijken en buurten**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

Rhiant gaat in haar ambities op het vlak van kwaliteit van wijken en buurten verder dan de gestelde opgaven in het werkgebied. Waar leefbaarheid bij de start van de visitatieperiode niet hoog op de agenda leek te staan in het werkgebied, is hier gedurende de visitatieperiode steeds meer aandacht aan besteed en heeft het onderwerp verder vorm en inhoud gekregen. Als corporatie heeft zij dan ook veel inspanningen verricht op dit vlak. Zij is heel herkenbaar voor de buurt- en wijkgemeenschappen als betrokken partij die altijd bereid is om zich in te zetten voor leefbaarheid.

Met hoge eigen ambities in vergelijking met de opgaven, heeft Rhiant dan ook goed gepresteerd als het gaat om kwaliteit van wijken en buurten. Zoals overeengekomen met de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht, heeft Rhiant in 2010 een coördinator sociaal beheer en veiligheid aangesteld, waarmee het onderwerp leefbaarheid verder geprofessionaliseerd is. Bovendien zijn twee medewerkers van Rhiant actief bij wijkteams. Deze wijkteams richten zich onder andere op het verminderen van de jongerenoverlast (zie ook bijlage 5). Voor een corporatie als Rhiant is dit een forse bijdrage: een substantieel deel van haar personeel wordt ingezet om de kwaliteit van wijken en buurten op peil te houden. Daarnaast heeft Rhiant volgens werkafspraken haar bewoners in staat gesteld om hun woningen te beveiligen, door veilig hang- en sluitwerk aan te bieden (zie ook bijlage 5).

Naast deze overeengekomen opgaven heeft Rhiant, vanuit haar eigen ambities, nog meer prestaties geleverd op het vlak van kwaliteit van wijken en buurten. Inmiddels is er een stuurgroep leefbaarheid in Hendrik-Ido-Ambacht actief. De stuurgroep richt zich op een verdere versterking van de samenwerking op het gebied van leefbaarheid en veiligheid in de gemeente. De stuurgroep werkt conform de Intentieovereenkomst Wijkgericht Samenwerken.

## 4 Presteren volgens Belanghebbenden

Belanghebbenden van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kunnen er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. Dit hoofdstuk gaat over het oordeel dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Rhiant.

### 4.1 De belanghebbenden van Rhiant

#### *Huurdersorganisatie*

De huurders zijn vertegenwoordigd in de Huurdersraad van Rhiant. De Huurdersraad overlegt op beleidsniveau met Rhiant. Een samenwerkingsovereenkomst vormt de basis en is het kader voor de samenwerking. In 2012 heeft vier keer overleg plaatsgevonden tussen de Huurdersraad en de directeur-bestuurder. Naast de formele overlegmomenten is de Huurdersraad betrokken door middel van informeel overleg. Eens per jaar is er een overleg met de raad van commissarissen en ook wordt de Huurdersraad betrokken bij het belanghebbendenoverleg van Rhiant. Thema's die worden besproken met de Huurdersraad zijn onder meer leefbaarheid, strategie, huurbeleid en financiën. Jaarlijks evalueren Rhiant en de Huurdersraad de samenwerking met een enquête die wordt uitgezet onder de leden van de Huurdersraad.

Naast de Huurdersraad hebben bewoners de gelegenheid om zich in de wijk te verenigen in bewonerscommissies op wijkniveau of een klankbordgroep op complexniveau. Aan de klankbordgroep worden thema's voorgelegd die betrekking hebben op de directe leefomgeving van onze bewoners.

#### *Gemeente(n)*

Rhiant werkt in de regio Drechtsteden samen met andere corporaties (Woonkracht10, Trivire, Tablis Wonen en Woonbron) en gemeenten. Op dit regionale niveau zijn samen prestatieafspraken gesloten in de PALT. Rhiant heeft een rol in de werkgroep PALT. De partijen bedienen in afstemming met elkaar de markt. Vier keer per jaar vindt er een Drechtstedenoverleg plaats over de gemaakte prestatieafspraken. Op lokaal niveau werken Rhiant en de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht met werkafspraken in het verlengde van de PALT. Vier keer per jaar vindt er een bestuurlijk overleg plaats en een keer per jaar vindt er overleg in de raadscommissies plaats. Tot slot wordt de gemeente bij het belanghebbendenoverleg betrokken. Thema's zijn onder andere leefbaarheid, maatschappelijk vastgoed, de structuurvisie.

#### *Zorg- en Welzijnspartijen*

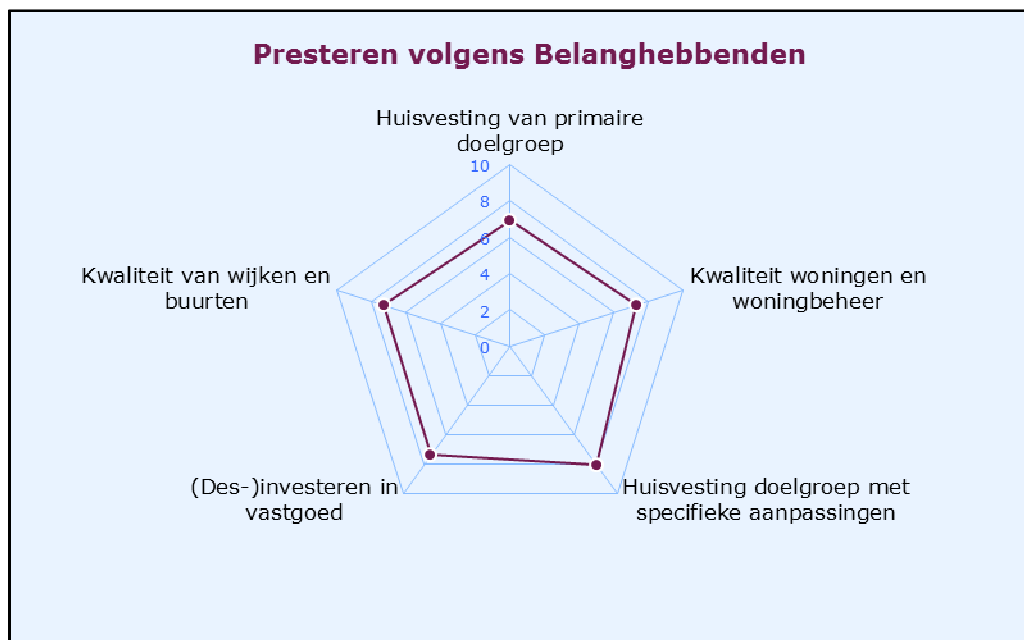
Rhiant heeft nauwe samenwerkingsverbanden met enkele zorg- en welzijnspartijen in de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht. Hierbij valt te denken aan Zorgorganisatie De Blije Borgh, Stichting Ambacht Samen, Eleos en A3Welzijn (deze laatste organisatie is inmiddels opgeheven). Rhiant heeft een duidelijke ambitie met de zorg- en welzijnspartijen. De lokale samenwerking wil zij graag intensiveren.

Met de zorg- en welzijnspartijen heeft Rhiant onder meer een hospice en twee woonzorgcomplexen gerealiseerd, waarin de samenwerking in (woon) diensten voor bewoners tot uiting komt. Verder zijn samenwerkingsafspraken overeengekomen in onder meer een intentieovereenkomst Wijkgericht werken (2012) en het convenant Zorg voor elkaar (2008).

#### Overige partijen

Sinds 2000 neemt de Volgerlanden Ontwikkeling Combinatie (VOC) namens de samenwerkende woningcorporaties uit Hendrik-Ido-Ambacht en Zwijndrecht (Rhiant, Woonkracht 10, Trivire) de ontwikkeling van circa 1.800 huurwoningen voor haar rekening. Ook bouwt de VOC diverse koopwoningen. Dit project wordt gerealiseerd in de VINEX-locatie De Volgerlanden, gelegen in Hendrik-Ido-Ambacht.

## 4.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren volgens Belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden	
Prestatievelden	Cijfer
Huisvesting van primaire doelgroep	6,9
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,3
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	8,1
(Des-)investeren in vastgoed	7,4
Kwaliteit van wijken en buurten	7,3
<b>Gemiddelde score</b>	<b>7,4</b>

## 4.3 Conclusies en motivatie

Gemiddeld scoort Rhiant een 7,4 op het Presteren volgens Belanghebbenden. De belanghebbenden waarderen vooral de prestaties voor het prestatieveld huisvesting doelgroep die specifieke aanpassingen vereisen.



Ook de (des-)investeringen in het vastgoed worden als ruim voldoende tot goed beoordeeld.

### **Huisvesting van primaire doelgroep**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 6,9.

In het algemeen zijn de belanghebbenden van mening dat Rhiant ruim voldoende presteert op het vlak van het prestatieveld huisvesting van de primaire doelgroep. Rhiant is er in de basis voor verhuur aan de sociale doelgroepen, waarbij zij zich primair richt op de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht. Rhiant wordt in dit kader gezien als een echte Ambachtse corporatie. Aandachtspunt dat wordt gegeven is de huisvesting van jongeren en dan vooral de echte sociale doelgroep zoals deze werd benoemd. De tijdens de visitatie gesproken collega-corporatie heeft een positief beeld van Rhiant en is van mening dat zij goed heeft gepresteerd voor dit prestatieveld. Rhiant doet haar best voor de huurders. Dit, in de uitzonderingspositie die Hendrik-Ido-Ambacht inneemt voor wat betreft de woningmarkt: een woningmarkt met een relatief hoge gemiddelde WOZ-waarde<sup>3</sup> en relatief weinig woningen beschikbaar in het DAEB<sup>4</sup>-segment. In deze markt met daarbij het gemeentelijk beleid voor het midden en hogere segment, is het een uitdaging om de sociale huisvesting op de kaart te houden. Dit krijgt Rhiant goed onder de aandacht en in de VOC heeft Rhiant een grote bijdrage geleverd om het maximale er uit te halen als het gaat om sociale huur.

De huurdersraad laat een kritischer geluid horen. Zij hebben zorgen over de voorgenomen verkopen. Het is een fors aantal woningen dat voor verkoop is aangemerkt. Bovendien betreft het de goedkopere woningen die voor de primaire doelgroep bestemd zijn. Zij hebben de indruk dat het aantal woningen dat beschikbaar komt voor de doelgroep steeds geringer wordt.

### **Kwaliteit woningen en woningbeheer**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,3.

Rhiant presteert voor wat betreft de kwaliteit van woningen en woningbeheer ruim voldoende volgens de belanghebbenden. De gemeente waardeert de inspanningen van Rhiant op dit vlak goed. Zij zien Rhiant als een actieve corporatie met duidelijke prioriteiten. Rhiant weet aan welke eisen haar woningen moeten voldoen en de inspanningen om de energielasten van bewoners te beperken worden gewaardeerd. Ook de zorg- en welzijnspartijen waarderen de prestaties goed. De huurders waar zij als zorg- en welzijnspartijen mee te maken hebben, zijn over het algemeen tevreden. De woningen zijn van goede kwaliteit en worden goed beoordeeld. Er wordt adequaat gereageerd op verzoeken van bewoners en de woningen worden goed onderhouden. Rhiant steekt voor hen wat dat betreft boven andere woningcorporaties uit. De huurdersraad waardeert de prestaties van Rhiant op dit prestatieveld als voldoende. Het onderhoud is over het algemeen ruim voldoende en men is goed te spreken over de onderhoudsdienst. Echter, men is van mening dat de woningkwaliteit over de totale woningvoorraad wisselend is. De woningen in de oude dorpskern worden gezien als woningen van minder hoge kwaliteit. De nieuwbouwwoningen hebben een goede kwaliteit, gezien de hoge eisen die aan deze woningen worden gesteld.

---

<sup>3</sup> Waardering onroerende zaken, een grondslag voor belastingheffing.

<sup>4</sup> DAEB: Diensten van Algemeen Economisch Belang.

## **Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen of voorzieningen**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 8,1.

De prestaties op het prestatieveld huisvesting van doelgroepen die specifieke aanpassingen of voorzieningen vereisen worden over het algemeen als goed beoordeeld. De gemeente is vooral te spreken over de ontwikkeling van de woonzorgcentra en de samenwerking die Rhiant heeft met De Blijde Borgh. Het realiseren van de prestaties voor de bijzondere doelgroepen heeft een rechte rug en doorzettingsvermogen van Rhiant gevraagd. Dit heeft zij getoond, wat vruchten heeft afgeworpen. Daar waar bepaalde ontwikkelingen niet tot resultaten hebben geleid, heeft dat niet aan Rhiant gelegen. In het verlengde daarvan waardeert ook de collega-corporatie dat Rhiant de discussie niet schuwt. Zij ziet dat Rhiant de samenwerking met diverse partners aangaat en bovendien prestaties weet te leveren, bijvoorbeeld op het vlak van woningen geschikt voor senioren. Ook de huurders typeren Rhiant als een zeer sociaal ingestelde corporatie, met oog voor de bijzondere doelgroepen. Zij vinden de prestaties van Rhiant op dat vlak sterk. Concreet voorbeeld dat gewaardeerd wordt is Sophiastaete. De zorg- en welzijnspartijen waarderen de prestaties goed tot zeer goed. Ondanks de vele weerstand die de huisvesting van bijzondere doelgroepen op kan roepen, toont Rhiant zich in staat om hier adequaat mee om te gaan en daarmee prestaties te leveren.

## **(Des-)investeren in vastgoed**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,4.

De prestaties voor het (des-)investeren in vastgoed worden ruim voldoende tot goed beoordeeld. Voor belanghebbenden is het zichtbaar dat Rhiant zeer actief is op het vlak van nieuwbouw. Haar grote rol in De Volgerlanden wordt gezien en gewaardeerd door de collega corporaties die in de VOC De Volgerlanden participeren. De gemeente is over de hele linie positief. Rhiant heeft, ondanks weerstand (bijvoorbeeld in het kader van het project Oostendam), voet bij stuk weten te houden. Dit heeft geleid tot mooie prestaties, waar de meeste partijen zeer tevreden over zijn. De gemeente ziet Rhiant als een kleine, lokale corporatie, met een sterke verbinding in het gebied. Een corporatie dat durf heeft om met overtuiging de doelen te realiseren en daarmee weerstand te overbruggen. De zorg- en welzijnspartijen zijn eveneens zeer te spreken over de prestaties. De afgelopen jaren is meegedacht en ook daadwerkelijk ontwikkeld. Deze partijen zien wel dat er nog meer ruimte is op het vlak van (des-)investeringen in het vastgoed, dan tot nog toe is gerealiseerd. De huurdersraad ziet Rhiant wisselend presteren. De kwaliteit van de ondernomen projecten is hoog, als voorbeeld hiervoor zien zij het project Hendrik (renovatie en verkoop van etagewoningen). Daarentegen zien zij ook dat nieuwbouw nu vooruit wordt geschoven. Rhiant staat voor hen op dit moment stil voor wat betreft de nieuwbouw.

## **Kwaliteit van wijken en buurten**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,3.

In het algemeen waarderen de belanghebbenden de prestaties op het vlak van het prestatieveld kwaliteit van wijken en buurten als ruim voldoende.

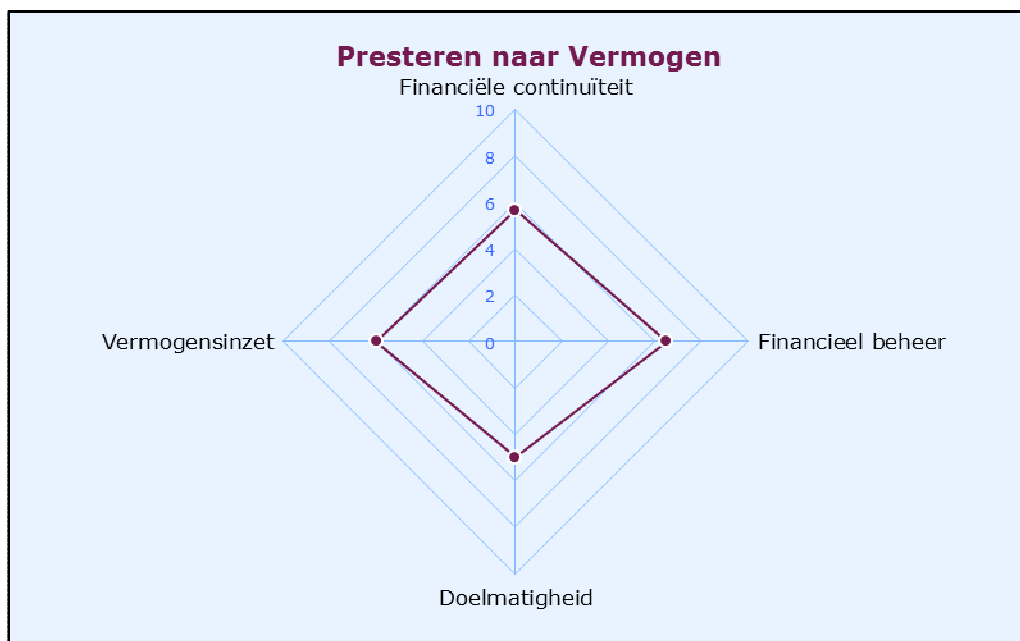
De huurders waarderen het dat er een leefbaarheidsmedewerker is aangetrokken en dat Rhiant heeft geïnvesteerd in een buurtbus. Zij zien ook dat Rhiant veel overleg heeft met alle welzijnsorganisaties. De veiligheid is in bijvoorbeeld De Volgerlanden goed geregeld. Men heeft echter weinig beeld in hoeverre dit voor alle wijken geldt. De gemeente noemt Rhiant een mooie en dankbare partner als het gaat om wijk- en buurtgericht werken. Rhiant komt met initiatieven en de rol van de corporatie wordt wat dat betreft gewaardeerd. De zorg- en welzijnspartijen tot slot waarderen de prestaties van Rhiant goed. Zij zien Rhiant als een zeer ruimhartige corporatie als het gaat om de kwaliteit van wijken en buurten. Rhiant doet mee en denkt in veel initiatieven mee. Zij ondersteunt in de wijken en buurten met kennis en inzichten. Wel zeggen zij dat er de aankomende jaren een uitdaging ligt om deze rol vol te kunnen houden.



## 5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Rhiant, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van financiële continuïteit, financieel beheer, doelmatigheid en de vermogensinzet.

### 5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen			
Prestatievelden	Cijfer	Cijfer	Weging
Financiële continuïteit		<b>5,7</b>	<b>20%</b>
- Vermogenspositie	6,0		
- Liquiditeit	6,0		
- Integrale kasstroomsturing	5,0		
Financieel beheer		<b>6,5</b>	<b>20%</b>
- Planning en controlcyclus	6,0		
- Treasurymanagement	7,0		
Doelmatigheid		<b>5,0</b>	<b>20%</b>
Vermogensinzet		<b>6,0</b>	<b>40%</b>
- Visie	6,0		
- Mogelijkheden	5,0		
- Maximalisatie	7,0		
<b>Gemiddelde score</b>		<b>5,8</b>	

### 5.2 Conclusies en motivatie

#### Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5,7. Bij het beoordelen van de financiële continuïteit gaat het er om dat de corporatie waarborgen heeft dat zij langdurig in staat is om haar maatschappelijke functie uit te oefenen.

## **Vermogenspositie**

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een 6,0.

Rhiant heeft gedurende de visitatieperiode over het geheel genomen altijd een gunstig beeld gehad van de eigen vermogenspositie. Zij is hierin bevestigd door ieder jaar een continuïteitsoordeel A(1) van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) te krijgen. In 2012, aan het einde van de visitatieperiode, is duidelijk geworden dat stevige bijsturing op de vermogenspositie noodzakelijk is. Ondanks dat zij alle jaren het beste continuïteitsoordeel heeft afgegeven, heeft het CFV in oktober 2012 met een nuanceringsbrief duidelijk gemaakt dat het afgegeven continuïteitsoordeel bij ongewijzigd beleid onder druk staat. Er is inmiddels een verbeterplan, dat ten tijde van de uitvoering van deze visitatie onderwerp van gesprek is tussen Rhiant en het CFV. Tot en met 2012 stuurt Rhiant op een vermogensdoelstelling op basis van de waarderingsgrondslag historische kostprijs. In de interne besluitvorming over investeringsvoorstellen is wel de bedrijfswaarde van de totale vastgoedportefeuille betrokken. Hierbij is als ondergrens voor de solvabiliteit minimaal 20 procent aangehouden. Vanaf de begrotingen 2012 en 2013 werkt Rhiant met een doelstelling op basis van de bedrijfswaarde. Besluitvorming over grote investeringen is gedurende de visitatieperiode aangescherpt en voorzien van risicoanalyses, zoals blijkt uit de onderbouwing en behandeling van het financierings- en investeringsvoorstel voort het Zorgcluster en Hospice. Daarbij is op basis van het WSW kasstroommodel, de noodzakelijke financiering met vreemd vermogen in kaart gebracht. De omvangrijke financiering met vreemd vermogen heeft ertoe geleid dat de grens van de financiële mogelijkheden is bereikt. Rhiant ziet de noodzaak voor een stevige bijsturing en deze is inmiddels ingezet. Het begin 2013 ingediende verbeterplan is door het CFV geaccepteerd en leidt tot vermogensherstel in de aankomende jaren. Over het geheel bezien voldoet Rhiant voldoende, zij het niet ruim, aan de norm.

## **Middelen (liquiditeit)**

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een 6,0.

Rhiant presteert voldoende als het gaat om de beschikbare middelen. De liquiditeit van Rhiant is gedurende de visitatieperiode nooit beneden de maat geweest. Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) heeft Rhiant ieder jaar binnen de visitatieperiode kredietwaardig verklaard. Rhiant heeft de afgelopen jaren veel geleend, vooral om de nieuwbouwprestaties te kunnen realiseren. Andere middelen zoals (reguliere) verkoop, bezuinigen op bedrijfskosten, huurverhogingen, zijn relatief laat ingezet om de financiering te continueren. Het WSW maakt in 2012 duidelijk dat het dringend nodig is om, conform de voornemens van Rhiant zelf, de rentedragende schuld jaarlijks met 3 procent te verminderen. Zij stelt daarin ook dat er de komende jaren minder ruimte is om investeringen met vreemd vermogen te financieren. Rhiant heeft aan het einde van de visitatieperiode nog een klein faciliteringsvolume beschikbaar van het WSW. Rhiant beschikt dus nog over voldoende middelen, maar heeft voor een aantal jaren beperkte ruimte voor financiering met vreemd vermogen.

## **Kasstroom**

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een 5,0.

Rhiant heeft gedurende de visitatieperiode meerjaren- en jaarbegrotingen gemaakt. Vanaf 2009 zijn de kasstroomoverzichten van Rhiant hierin opgenomen.

In de begrotingen van 2012 wordt duidelijk dat Rhiant actief stuurt op de kasstromen en rendement. In het treasurystatuut (2012), wordt in de randvoorwaarden gesteld dat Rhiant blijvend wil voldoen aan de door het WSW gestelde eisen en daarop strakker gaat sturen. Rhiant voldoet in 2012 aan de eisen die worden gesteld aan de loan-to-value (maximaal 50 procent) en de rentedekkingsgraad (minimaal 1,3). De kasstromen zijn op zichzelf toereikend en voldoen aan de normen. Maar hiervoor zijn in de laatste jaren ingrijpende maatregelen nodig geweest zoals het uitstellen van investeringen en het fors uitbreiden van de verkoopvijver om verkoopopbrengsten te verhogen. Rhiant heeft, in het licht van de grote investeringen, pas laat beleid ingezet op integrale kasstroomsturing onder andere door ook actief op operationele en portfoliokasstromen te gaan sturen. Inmiddels is daar de grens van de eigen mogelijkheden in zicht gekomen. Aan het eind van de onderzochte periode zijn de marges zo smal geworden dat opgaven en ambities in de tijd vooruit geschoven moeten worden.

### **Financieel beheer**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,5. Bij het beoordelen van het financieel beheer gaat het er om dat de corporatie haar plannen financieel goed heeft doorgerekend en dat de corporatie die financiële planning regelmatig checkt en eventueel bijstelt.

### **Financiële planning- en controlcyclus**

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een 6,0.

In de afgelopen jaren heeft Rhiant zich hierin stevig ontwikkeld. De planning- en controlcyclus is gedurende de visitatieperiode steeds verder verstevigd en uitgebreid. De financiële planning komt voort uit het ondernemingsplan. Rhiant maakt hierbij meerjaren- en jarenbegrotingen, en vertaalt dit door naar een strategisch voorraadbeleid. Bij de begrotingen maakt Rhiant diverse scenario's, welke worden besproken in het managementteam en in de RvC. Deze vertaalslag van strategische doelen naar financiële plannen is gedurende de visitatieperiode steeds verder aangescherpt en transparanter geworden. Er wordt gemonitord met behulp van kwartaalrapportages, waarin transparant wordt gemaakt wat de resultaten zijn ten opzichte van de gestelde doelen. Kritische succesfactoren maken daar onderdeel van uit. De kwartaalrapportages zijn aan het einde van de visitatieperiode op orde en tijdig beschikbaar voor het management en besproken met de RvC. Vanuit de grote investeringen die Rhiant op haar schouders heeft genomen in relatie tot de omvang van de corporatie, had een gedegen planning- en controlcyclus in vroegtijdiger stadium op orde mogen zijn. Het oordeel is dat Rhiant voldoende heeft gepresteerd als het gaat om de planning- en controlcyclus.

### **Treasury**

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een 7,0. Bij treasury gaat het om het vermogensbeheer van de corporatie.

Ook voor wat betreft treasurymanagement heeft Rhiant een grote ontwikkeling doorgemaakt.

Vanaf de start van de visitatieperiode heeft Rhiant de kasstromen voor de komende 10 jaren met de daaruit voortvloeiende investeringsbehoefte in beeld gebracht. Minimaal drie keer per jaar wordt een treasuryrapportage opgemaakt voor de vergaderingen van de treasurycommissie. De RvC heeft in 2012 haar akkoord gegeven op een actueel treasurystatuut. In dit statuut staat uitgewerkt hoe besluiten worden genomen, welke doelstellingen en randvoorwaarden er worden gesteld aan onder meer beleggen, liquiditeitenbeheer en financiering. Het huidige treasurystatuut en het functioneren van het bestuur, management en de Auditcommissie voldoen goed aan de norm.

### Doelmatigheid

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5,0.

Kerngegevens	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten per vhe	1.501	1.329	1.393
Toename netto bedrijfslasten	1,3%	5,2%	4,0%
Aantal vhe per fte	88	93	88
Personeelskosten per fte	74.120	66.414	64.267

Bron: CFV, *Corporatie in Perspectief 2012*

De bedrijfsvoering is nog maar recentelijk een thema waarop gestuurd wordt door het management. In de voorliggende jaren stuurde Rhiant vooral op aansluiting bij de eigen begroting. De feitelijke bedrijfslasten zijn op verschillende punten hoger dan bij de referentiegroep. Specifiek steken de personeelskosten per fulltime eenheid (fte) en de netto bedrijfslasten per verhuureenheid ongunstig af bij de referentiegroep. Het aantal verhuureenheden per fte is gelijk aan het landelijk gemiddelde. Wel maakt Rhiant in de visitatieperiode doelmatigheidskeuzes als het gaat om nieuwbouw in het algemeen en participatie in de VOC in het bijzonder. Bedrijfsvoering en rendement zijn sinds 2012 een nadrukkelijk thema geworden. Vanaf dat moment wordt gestuurd op een forse besparing in de bedrijfslasten en het rendement uit bijvoorbeeld huurwoningen. Rhiant toont zich bewust dat de bedrijfslasten omlaag moeten. Inmiddels worden de noodzakelijke maatregelen genomen om de doelmatigheid over de hele linie flink te verbeteren en speelt doelmatigheid een grote rol in het beleid.

### Vermogensinzet

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Kijkend naar de inzet van het vermogen om de doelen en ambities te realiseren heeft Rhiant veel gepresteerd. Dat is zonder meer een 8 waard. Een minpunt is dat door een betere financiële beheersing meer bereikt had kunnen worden.

### Visie op vermogensinzet

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een 6,0.

Rhiant kiest nadrukkelijk voor Hendrik-Ido-Ambacht en heeft stevig ingezet op wonen en zorg en nieuwbouwlocaties die de gemeente en de lokale zorgorganisaties van belang vinden.



Daarbij heeft naar de indruk van de commissie in de beginperiode de besluitvorming niet sterk plaatsgevonden vanuit een eigen onderbouwde financieel economische visie en asset managementbeleid, terwijl toch forse investeringen zijn gedaan. De corporatie heeft op dit terrein, naar aanleiding van de vorige visitatie en mede gedwongen door omstandigheden, een stevige verbetering gemaakt. Inmiddels heeft Rhiant verschillende toetsingskaders die de visie weergegeven als het gaat om investeringen/inzet van middelen. Deze kaders helpen de corporatie om doelmatige investeringsbeslissingen te nemen. Enkele voorbeelden zijn het investeringsstatuut, een afwegingsmodel maatschappelijk vastgoed en de visie op leefbaarheid. De criteria spelen nu een rol in de besluitvorming.

### **Mogelijkheden verruiming vermogen**

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een 5,0.

In het zoeken naar de mogelijkheden om het vermogen te verruimen, vaart Rhiant vooral op informatie van het WSW, de treasuryadviseur, banken en kennis via netwerken. Om haar vermogen te verruimen, heeft Rhiant in het begin van de visitatieperiode de oriëntatie gehad op de verkoop van bestaand bezit en het aantrekken van leningen. De visitatiecommissie heeft in de visitatieperiode geen andere mogelijkheden om het vermogen te verruimen aangetroffen. Rhiant heeft inmiddels een bredere kijk ontwikkeld om haar vermogen te verruimen. Dit is uitgewerkt in het treasurystatuut en het verbeterplan voor het CFV. Behalve het verkoopprogramma is nu het structureel verlagen van de bedrijfslasten toegevoegd als mogelijkheid om de financiële positie van Rhiant te versterken.

### **Maximalisatie inzet vermogen**

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een 7,0.

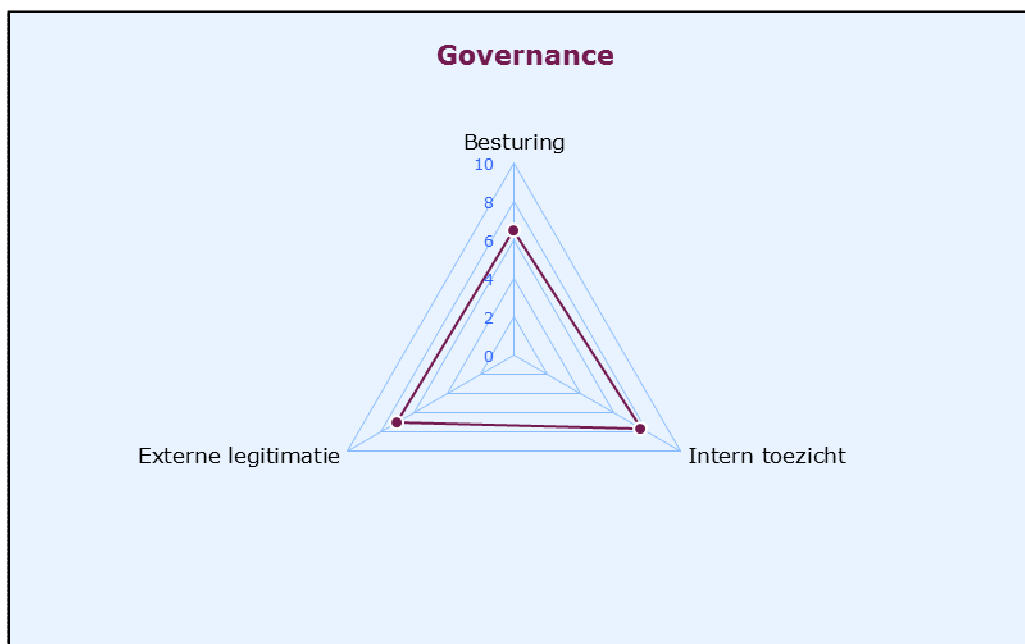
Rhiant heeft het vermogen vooral ingezet voor nieuwbouw van sociale huur- en koopwoningen en de realisatie van woonzorgzones als Emmastaete en Sophiastaete. Gedurende de visitatieperiode is er geen sprake geweest van een overmaat aan middelen. Rhiant heeft grote maatschappelijke prestaties kunnen leveren. Maar omdat daarmee de grens van haar investeringscapaciteit is bereikt en een verbeterplan nodig bleek, is de ruimte om de nabije toekomst de gewenste prestaties te kunnen leveren beperkt. Rhiant staat nu voor de uitdaging om de eigen investeringscapaciteit te verruimen, om haar maatschappelijke prestaties te kunnen blijven leveren.



## 6 Governance

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie.

### 6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance		
Prestatievelden	Cijfer	Cijfer
Besturing		<b>6,5</b>
- Plan	6,5	
- Check	7,0	
- Act	6,0	
Intern toezicht		<b>7,7</b>
- Functioneren RvC	8,0	
- Toetsingskader	8,0	
- Toepassing Governancecode	7,0	
Externe legitimatie		<b>7,0</b>
<b>Gemiddelde score</b>		<b>7,1</b>

### 6.2 Conclusies en motivatie

#### Besturing

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,5.

Naar aanleiding van onder meer de vorige visitatie heeft Rhiant geconcludeerd dat er nog veel verbeterd moest worden op het vlak van planmatigheid van beleid. In het verlengde daarvan vroeg ook de monitoring en bijsturing de aandacht van Rhiant.

### *Plan*

Rhiant beschikt over ondernemingsplannen. In de ontwikkeling van het ondernemingsplan 2009-2012 is nadrukkelijk aandacht besteed aan het betrekken van belanghebbenden. In december 2009 vindt het eerste belanghebbendenoverleg van Rhiant plaats, waarin de pijlers van het nieuwe ondernemingsplan worden voorgelegd aan de belanghebbenden. In 2011 vindt een tweede belanghebbendenoverleg van deze visitatieperiode plaats. Bij de planvorming betreft Rhiant eveneens achtergrondinformatie op landelijk, regionaal en lokaal niveau en verricht zij in samenwerking met onder andere collega-corporaties marktonderzoeken. Voor het ondernemingsplan van 2012-2015 heeft Rhiant actief het gesprek gevoerd bij huurders en is een vragenlijst onder belanghebbenden uitgezet. De Huurdersraad is tijdens de ontwikkeling van het ondernemingsplan gevraagd om input. Jaarlijks vinden strategische sessies plaats met de raad van commissarissen en ook worden strategische stukken ter goedkeuring aan de raad van commissarissen voorgelegd. Het strategische ondernemingsplan is uitgewerkt naar jaarplannen met concreet te ondernemen acties, kritische succesfactoren en prestatie-indicatoren. De vertaalslag is in de loop van de visitatieperiode steeds concreter geworden, waaruit steeds duidelijker de concrete doelstellingen blijken alsook de koppeling met de strategie en de voorgenomen maatschappelijke en organisatorische prestaties. Rhiant is sterk gericht op onderzoeken en volgen van prestaties en ontwikkelingen. Eens per drie jaar verricht zij bewonerstevredenheidsonderzoeken en regelmatig voert zij kwaliteitsenquêtes uit onder haar bewoners. De commissie constateert dat Rhiant naar aanleiding van de vorige visitatie goed heeft gewerkt aan de verbetering van de planmatige aanpak van het beleid.

### *Check*

In de kwartaalrapportages controleert Rhiant de voortgang in relatie tot de gestelde prestatie-indicatoren. In de jaarverslagen legt Rhiant verantwoording af over de voorgenomen en gerealiseerde prestaties. Daarin verantwoordt zij ook afwijkingen. Ook de jaarverslagen zijn gedurende de visitatieperiode concreter en transparanter geworden, doordat de koppeling tussen strategie, doelstellingen en prestaties steeds duidelijker te maken is.

### *Act*

Aan de hand van de periodieke controles herijkt Rhiant periodiek haar plannen en begrotingen. Een voorbeeld hiervan is het verkoopprogramma, de sloopvoornemens. Hierop heeft Rhiant gedurende de visitatieperiode bijgestuurd. Zij richt zich daarbij vooral op haar jaarplannen en -begrotingen. De bijsturingen zijn onderwerp van gesprek tussen de raad van commissarissen en de directeur-bestuurder. Rhiant is duidelijk in wat zij wil en communiceert dit ook in de geplande overleggen en de nieuwsbrieven. Wat betreft de bijsturende acties is het voor de commissie, uit de vastlegging van besluiten, niet altijd transparant en duidelijk geworden hoe en welke afwegingen zijn gemaakt om bij te sturen, in relatie tot de strategische visie en doelstellingen van Rhiant.

### **Intern toezicht**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,7.

### *Functioneren van de RvC*

De RvC functioneert goed. Zij bestaat op dit moment uit vijf leden.

Twee leden zijn benoemd op voordracht door de Huurdersraad. Uit de verslagen van de vergaderingen van de RvC en uit de gesprekken blijkt dat er sprake is van een open cultuur waarin afwijkende meningen gehoord worden. Kritische vragen en verschillen van mening kunnen op tafel komen. Voor een adequate zelfreflectie vindt er jaarlijks een zelfevaluatie plaats, in 2009, 2010 en 2011 is de zelfevaluatie begeleid door een externe partij. Naast een algemene evaluatie van de rol en het functioneren van de raad, is daarin ook aandacht voor het functioneren van ieder individueel lid. Integriteit en belangenverstrengeling zijn expliciete onderwerpen van gesprek in de raad en met de directeur-bestuurder. Ten aanzien van integriteit heeft de RvC besloten dat leden een verklaring van goed gedrag dienen te overleggen. De raad toont zich bewust van haar rol en geeft hier op passende wijze invulling aan. De rol naar de directeur-bestuurder is regelmatig en gefundeerd besproken. De raad is met haar samenstelling voldoende toegerust om evenwichtig toezicht te houden op het bestuur. Zij heeft zelfstandig toegang tot bronnen om zich te laten informeren. De RvC wordt op de hoogte gehouden door diverse vaste stukken zoals een kwartaalrapportage en een balanced score card. Ook spreekt de RvC jaarlijks met de OR en Huurdersraad en is de raad ook aanwezig bij vergaderingen met belanghebbenden. De remuneratiecommissie van de Raad maakt jaarlijks planningsafspraken met de bestuurder en houdt voortgangs- en beoordelingsgesprekken. Op deze wijze worden de competenties van de bestuurder in relatie tot de opgaven beoordeeld, worden prestatieafspraken gemaakt en waar nodig bijgestuurd op het functioneren. De RvC werft actief nieuwe leden buiten de eigen kring (bijvoorbeeld door het plaatsen van advertenties).

#### *Toetsingskader*

De RvC en de bestuurder hanteren inmiddels een goed en gefundeerd toetsingskader, dat ook feitelijk gebruikt wordt. De RvC kan onder meer haar toezicht uitvoeren door middel van het toezien en volgen van de jaarplannen, de kwartaalrapportages en de resultaten zoals opgenomen in de balanced score card. Het strategisch voorraadbeleid is een belangrijk onderwerp van deze monitoring. Besluiten over onder meer het verkoopprogramma en sloop- en nieuwbouwplannen worden aan de RvC ter goedkeuring voorgelegd. De RvC maakt in haar rol onder meer gebruik van het treasurystatuut, investeringsstatuut een afwegingsmodel maatschappelijk vastgoed en het risicomanagementbeleid. Bij de begrotingen maakt Rhiant diverse scenario's, welke worden besproken in het managementteam en in de RvC.

#### *Governancecode*

De Governancecode wordt serieus genomen. Alle bepalingen van deze code worden nageleefd behoudens de benoeming van de bestuurder voor een periode van vier jaar. (zie ook bijlage 6). Deze afwijking wordt uitgelegd in het jaarverslag. De kritische en deskundige rol van de RvC heeft naar de stellige indruk van de visitatiecommissie bijgedragen aan de snelheid waarmee de governance de afgelopen jaren verbeterd is. Rhiant sluit in de honorering van haar bestuurder en de toezichthouders aan bij de Sectorbrede beloningscode, zoals per 1 juli 2010 in werking getreden.

## Externe legitimatie

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Rhiant voldoet in ruim voldoende mate aan de eisen die de Governancecode stelt aan de beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden. Zij vindt het hebben van een goed imago en sterk draagvlak in de lokale gemeenschap zeer belangrijk. Rhiant heeft in dat kader gedurende de visitatieperiode hard gewerkt aan haar communicatie, ook naar aanleiding van de verbeteruggesties uit de vorige visitatie. Tijdens de visitatieperiode hebben twee belanghebbendenoverleggen plaatsgevonden, waarvan verslag is uitgebracht. In het eerste belanghebbendenoverleg is nadrukkelijk aandacht geschonken aan de rapportage van de vorige visitatie. De visitatierapportage is eveneens in te zien op de website van Rhiant. Er vindt naast het belanghebbendenoverleg ook overleg plaats met de belanghebbenden in diverse lokale en regionale bestuurdersoverleggen. Met de huurdersraad vindt overleg plaats in overeenstemming met de overlegwet. De huurdersraad ontvangt de vastgestelde jaarrekening, het jaarverslag, de strategie en het beleid. Zij krijgt daarbij de ruimte om advies uit te brengen. Andere belanghebbenden krijgen de jaarrekening en het jaarverslag ter informatie toegestuurd. De vraag om te reageren is wordt nog niet expliciet gesteld. De corporatie vraagt zichzelf af of de communicatie voldoende geformaliseerd is. De belanghebbenden geven echter aan dat de lijnen kort zijn en dat de communicatie over het algemeen goed functioneert.

## 7 Integrale scorekaart

Perspectief	Prestatievelden*						Gemiddeld cijfer over prestatievelden	Gewicht	Gewogen cijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
<b>Presteren naar Ambities</b>									
Prestaties in het licht van de eigen ambities	7,0	7,0	7,0	6,5	7,0		6,9	1,0	<b>6,9</b>
<b>Presteren naar Opgaven</b>									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	7,0	8,0	7,5	8,0		7,5	nvt	<b>7,5</b>
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>									
Prestaties naar het oordeel van de belanghebbenden	6,9	7,3	8,1	7,4	7,3		7,4	nvt	<b>7,4</b>
<b>Presteren naar Vermogen</b>									
Financiële continuïteit	Vermogenspositie					6,0	5,7	20%	<b>5,8</b>
	Liquiditeit					6,0			
	Integrale kasstroomsturing					5,0			
Financieel beheer	Planning en controlcyclus					6,0	6,5	20%	
	Treasurymanagement					7,0			
Doelmatigheid					5,0	5,0	20%		
Vermogensinzet	Visie					6,0	6,0	40%	
	Mogelijkheden					5,0			
	Maximalisatie					7,0			
<b>Governance</b>									
Besturing	Plan					6,5	6,5	33%	<b>7,1</b>
	Check					7,0			
	Act					6,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					8,0	7,7	33%	
	Toetsingskader					8,0			
	Toepassing Governancecode					7,0			
Externe legitimatie					7,0	7,0	33%		
<b>Geïntegreerd eindoordeel</b>									<b>6,9</b>
<b>* Prestatievelden</b>									
<b>1</b> Huisvesting van primaire doelgroep					<b>4</b> (Des-)investeren in vastgoed				
<b>2</b> Kwaliteit woningen en woningbeheer					<b>5</b> Kwaliteit van wijken en buurten				
<b>3</b> Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen					<b>6</b> Overige/andere prestaties				





## Bijlage 1 Verantwoording visitatie

### Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief / ratio	Documenten
Presteren naar Ambities	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondernemingsplan 2009 – 2011</li> <li>• Ondernemingsplan 2012 – 2015</li> <li>• Factsheet Energiebesparende maatregelen</li> <li>• Jaarplan 2012</li> <li>• Strategisch Voorraadbeleid 2009</li> <li>• Strategisch Voorraadbeleid 2012</li> <li>• Visie op leefbaarheid</li> <li>• Afwegingsmodel Maatschappelijk Vastgoed 2012</li> <li>• Bedrijfscode Rhiant</li> <li>• Integriteitscode voor opdrachtnemers</li> <li>• Inkoop- en aanbestedingsbeleid</li> <li>• Energiebeleid</li> <li>• Communicatiebeleid 2012-2015</li> <li>• Communicatiestrategie 2012-2015</li> <li>• Social media beleid</li> <li>• Risicomanagementbeleid</li> <li>• Beleidsplan asbest</li> <li>• Verslag MT conferentie 7 juni 2012</li> <li>• Woningmarktanalyse: ABF rapport 2012</li> <li>• Omgevingsanalyse en positionering Rhiant 2011</li> <li>• Verkoopbeleid 2012</li> <li>• Memo offertes herijking verkoopbeleid</li> <li>• Memo bij verkoopbeleid 2012</li> <li>• SVB potentiële verkoopcomplexen</li> <li>• Procedure verkoop woningen huurders</li> <li>• Procedure verkoop woningen mutaties</li> <li>• MVO: 33 indicatoren en eisen</li> <li>• MVO: overzicht 13 indicatoren Rhiant</li> <li>• MVO: memo voor MT maart 2012</li> <li>• MVO: memo voor MT september 2012</li> <li>• MVO: onderliggende documenten matrix</li> <li>• Sponsorbeleid Rhiant</li> <li>• Meerjarenbegroting onderhoud</li> <li>• Samenwerkingsovereenkomst 'Jongeren in de buitenruimte'</li> <li>• Vraag 7.1 Aanpassing energiebeleid</li> <li>• Samenvatting CIP 2009 – 2010 – 2011 – 2012</li> <li>• Jaarverslag buurtbemiddeling 2009 – 2010 – 2011 – 2012</li> <li>• Vertaling van strategie naar Kritische Succesfactoren en Prestatie-indicatoren</li> </ul>
Presteren naar Opgaven	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkafspraken gemeente Hendrik-Ido-Ambacht 2009</li> <li>• Werkafspraken gemeente Hendrik-Ido-Ambacht 2010</li> <li>• Werkafspraken gemeente Hendrik-Ido-Ambacht 2011</li> <li>• Werkafspraken gemeente Hendrik-Ido-Ambacht 2012-2015</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samenwerkingsovereenkomst Huurdersraad</li> <li>• Structuurvisie gemeente Hendrik-Ido-Ambacht</li> <li>• Prestatie Afspraken Lange Termijn Drechtsteden 2010-2020</li> <li>• Convenant gegevensuitwisseling OGGZ Zuid-Holland-Zuid</li> <li>• Intentieovereenkomst Wijkgericht Samenwerken</li> <li>• Convenant Informatie uitwisseling aanpak georganiseerde hennepsteelt</li> <li>• Richtlijnen Uitvoering Woonruimteverdeling Woonkeus</li> <li>• Convenant Energiebesparing Corporatiesector 2008</li> <li>• Convenant Gespreide huisvesting en zorg voor bijzondere groepen</li> <li>• Oprichtingsakte NV Stadsherstel</li> <li>• Beleidsplan wonen zorg welzijn</li> </ul>
Presteren volgens Belanghebbenden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belanghebbendenoverzicht</li> <li>• Verslag belanghebbendenoverleg 1 december 2009</li> <li>• Verslag belanghebbendenoverleg 15 juni 2011</li> <li>• Bewonerstevredenheidsonderzoek rapportage 2009</li> <li>• Bewonerstevredenheidsonderzoek rapportage 2012</li> <li>• Bewonerstevredenheidsonderzoek aanbevelingen 2012</li> <li>• Belangrijkste uitkomsten vragenlijst belanghebbenden 2010</li> <li>• Evaluatie werkafspraken gemeente Hendrik-Ido-Ambacht 2010</li> <li>• Actiepunten 2009 Visitatie, MTO en KTO</li> <li>• Relatienieuwsbrieven 2010 – 2011 – 2012</li> <li>• Ingevulde vragenlijsten ter voorbereiding op visitatiegesprekken</li> </ul>
Presteren naar Vermogen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuïteitsbrief CFV 2009 – 2010 – 2011 – 2012</li> <li>• Solvabiliteitsbrief CFV 2009 – 2010 – 2011 – 2012</li> <li>• Jaarverslag 2009 – 2010 – 2011 – 2012</li> <li>• Begroting 2009 en meerjarenbegroting t/m 2018</li> <li>• Begroting 2010 en meerjarenbegroting t/m 2019</li> <li>• Begroting 2011 en meerjarenbegroting t/m 2020</li> <li>• Begroting 2012 en meerjarenbegroting t/m 2021</li> <li>• Kwartaalrapportages 2009 – 2010 – 2011 – 2012</li> <li>• Jaarverslag verhuur 2009 – 2010 – 2011 – 2012</li> <li>• Interne Controle memorandum 2009 – 2010 – 2011 – 2012</li> <li>• Beoordeling WSW 2009 – 2010 – 2011 – 2012</li> <li>• Treasury rapportage WSW 2009 – 2010 – 2011 – 2012</li> <li>• Nuancering continuïteitsoordeel 2012</li> <li>• Structuur verbeterplan Rhiant dd. 10juli2013 definitief</li> <li>• Memo gespreksverslag CFV op nov. 2012</li> </ul>
Governance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenda RvC vergaderingen 2009 – 2010 – 2011 – 2012</li> <li>• Notulen RvC vergaderingen 2009 – 2010 – 2011 – 2012</li> <li>• Notulen Auditcommissie 2012</li> <li>• Zelfevaluatie RvC 2010 – 2012</li> <li>• Governancecode woningcorporaties</li> <li>• Investeringsstatuut</li> <li>• Klokkenluidersregeling</li> <li>• Profielschets RvC</li> <li>• Reglement Auditcommissie</li> <li>• Reglement directie</li> <li>• Reglement RvC</li> <li>• Reglement remuneratiecommissie</li> <li>• Rooster van aftreden RvC</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Statuten stichting Rhiant</li> <li>• Treasurystatuut</li> <li>• Verbindingenstatuut</li> <li>• Agenda vergaderingen Auditcommissie 2012</li> <li>• Integriteitscode voor opdrachtnemers</li> </ul>
--	---

## Geïnterviewde personen

### Raad van commissarissen

- De heer Van der Velde
- Mevrouw Olde Bijvank
- Mevrouw Van Herk
- De heer Vermaas

### Directeur/bestuurder

- De heer Oostindie

### Managementteam

- Mevrouw Van der Vlies
- De heer Van der Stelt
- Mevrouw Van der Lans
- De heer Herweijer
- De heer Singewald

### Zorg- en welzijnspartijen

- De heer Van der Weijde (Ambacht Samen)
- De heer Hendriksen (De Blije Borgh)

### Gemeente Hendrik-Ido-Ambacht

- De heer Van der Velde (wethouder ruimtelijke ordening en wonen)
- De heer Van Oosterhout (hoofd Beleid en Ontwikkeling)

### Woningcorporatie

- De heer Meijering (Woonkracht10)



## **Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen**

Raeflex werkt met een netwerk van onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven. Een brede managementervaring en veel kennis en expertise op de gebieden financieel, bestuurlijk, volkshuisvesting, wonen en zorg, management, organisatieontwikkeling of corporate communicatie is bij onze visitatoren aanwezig. Raeflex hanteert een gedragscode voor alle visitatoren en secretarissen. Naast onze visitatiemethodiek borgen onze visitatoren de kwaliteit van onze visitaties. Daarnaast verklaart Raeflex zelf ook onafhankelijk te zijn ten opzichte van de corporatie.

## Voorzitter

### Drs. A.H. Grashof (Alex)



#### Korte kennismaking

Corporaties zijn boeiende organisaties door hun hybride karakter en de belangrijke huisvestingsopgaven die ze hebben. Kort na het afronden van mijn studie, ben ik als wetenschappelijk medewerker bestuurskunde bij het ministerie van VROM betrokken geraakt bij de corporatiesector. Zo heb ik ondermeer onderzoek gedaan naar de verzelfstandiging van corporaties, in de tijd van staatssecretaris Heerma. Daarna heb ik bij diverse woningcorporaties gewerkt, meestal in strategische functies: als manager, beleidsmedewerker en directielid. Daarbij heb ik me onder andere bezig gehouden met het ontwikkelen van strategisch vastgoedbeleid. Nu werk ik als adviseur aan vraagstukken als vastgoedbeleid, strategische (her)oriëntaties, het opstellen van ondernemingsplannen en het ontwikkelen en verbeteren van organisaties. Als visitator neem ik dan ook een brede kennis van de volkshuisvestingssector mee.

#### Visitaties

Corporaties hebben in mijn optiek een grote verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat het wonen in wijken goed loopt en dat er beschikbare en betaalbare woningen zijn om grote groepen mensen in te laten wonen. Een professionele organisatie is belangrijk, om dat goed te regelen. Visitaties brengen de prestaties van corporaties in verschillende werk- en marktomstandigheden in beeld. Ik heb een brede ervaring als algemeen commissielid en voorzitter bij visitaties. Als visitator richt ik mij vooral op het presteren volgens belanghebbenden, het presteren naar vermogen en de governance. Bij governance gaat het om de kwaliteit van het toezicht, maar ook om de aansturing. Welke koers zet een corporatie uit en is zij in staat om bij veranderende omstandigheden op tijd bij te schakelen? Visitaties kunnen behalve als verantwoordingsinstrument, ook een belangrijke bijdrage leveren in de strategische heroriëntatie van corporaties. De informatie die vanuit een visitatie naar voren komt, kan helpen bij het opnieuw bepalen van de ondernemingskoers.

#### Reeds gevisiteerd

- 2008 BetuwsWonen en CWL Woningbeheer (Preview), Culemborg
- 2009 Algemene Woningbouwvereniging Monnickendam, Monnickendam
- 2010 Heuvelrug Wonen, Doorn
- 2010 SIB Woonservice, Veenendaal
- 2010 Stichting Beter Wonen, IJsselmuiden
- 2010 Woningbouwvereniging Brederode, Bloemendaal
- 2010 Woongoed Flakkee, Middelharnis
- 2011 Stichting De Huismeesters, Groningen
- 2011 Stichting Poort6, Gorinchem
- 2011 Stichting Woningbeheer Born-Grevenbicht, Born-Grevenbicht
- 2011 Wonen Midden-Delfland, Maasland
- 2011 Woningbouwvereniging Goed Wonen, Benschop

- 2011 Woningbouwvereniging Lopik, Lopik
- 2012 Casade, Waalwijk
- 2012 Woningstichting Gouderak, Gouderak
- 2012 Bo-Ex, Utrecht
- 2012 Harmonisch Wonen, Lelystad
- 2013 Rhiant, Hendrik-Ido-Ambacht
- 2013 Woonwaard, Alkmaar
- 2013 Woningstichting Wuta, Nigtevecht

#### Specifieke deskundigheid

- Brede inhoudelijke oriëntatie op de volkshuisvesting, vanuit verschillende posities, rollen en adviestrajecten
- Kennis van vastgoedmanagement en organisatieontwikkeling
- Mede-ontwikkelaar van de concepten 'Kopen naar Wens' en 'Slimmer Kopen'

#### Kort CV

- Geboren in 1966
- Opleiding: Bestuurskunde en Vastgoedmanagement
- 1991-1993 Wetenschappelijk medewerker betrokken bij ministerie VROM
- 1993-1998 Diverse functies bij woningcorporaties
- 1998-2001 Accountmanager en projectleider bij Aedes
- 2001-2008 Consultancyfuncties bij diverse organisaties
- 2008-heden Vennoot, Senior Adviseur Woonlab

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/alex-grashof/13/199/15>

**Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie**

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Rhiant te Hendrik-Ido-Ambacht

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2013 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : de heer drs. A.H. Grashof

Geboortedatum : 10 mei 1966

Handtekening : 

Datum : 18 februari 2013



## **Algemeen commissielid**

### **Prof. dr. A.J.A. Godfroij (Arnold)**



#### Korte kennismaking

In de afgelopen 22 jaar heb ik mij als hoogleraar Bedrijfskunde hoofdzakelijk bezig gehouden met strategisch management en samenwerkingsvraagstukken. Ik ben sinds 2010 met emeritaat. Ik heb mij onder meer gericht op samenwerking tussen organisaties, binnen en tussen sectoren. Voorbeelden zijn vormen van samenwerken tussen zorg en welzijn en gemeentes, maar ook samenwerking tussen bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties. Daarnaast heb ik me op verschillende terreinen bezig gehouden met de corporatiesector, als toezichthouder, in onderwijs en met onderzoek. Zo heb ik diverse publicaties geschreven over de governance, de besturing, van corporaties en over het volkshuisvestingsstelsel; bijvoorbeeld over het volkshuisvestingsbeleid van kopen en huren. Ook heb ik diverse studenten begeleid bij hun afstudeerprojecten, gericht op het functioneren van corporaties. Ik heb niet alleen als hoogleraar gewerkt, maar ook ervaring in het 'werkveld' opgedaan, als organisatieadviseur. Daardoor heb ik zowel wetenschappelijke als praktische ervaring in strategisch management.

#### Visitaties

Als visitator breng ik een brede kennis van het werken van corporaties mee. Daaronder schaar ik ook kennis uit de praktijk als voorzitter van de raad van commissarissen van twee corporaties. Mijn aandacht richt zich bij visitaties onder meer op het presteren naar vermogen. Vanuit mijn financiële kennis kan ik deze prestaties goed beoordelen. Ik let daarnaast sterk op de governancekant. Daarbij kijk ik zowel naar de formele kant, de regels en procedures, als naar de besturing en de kwaliteit van het toezicht. Breed dus. Uiteraard zijn ook de andere onderdelen bij het visitatietraject van groot belang. Visitatie levert een breed beeld op van het functioneren van een corporatie. De beide functies van een visitatie, zowel het afleggen van maatschappelijke verantwoording, als de mogelijkheid die het instrument biedt om te leren en te verbeteren, zijn voor mij twee kanten van dezelfde medaille. Het afleggen van verantwoording over de maatschappelijke prestaties legt immers ook de verbeterpunten van een corporatie bloot.

#### Reeds gevisiteerd

- 2005 Woningstichting Union, Oud-Beijerland
- 2006 Nieuw Friesland Wonen, Leeuwarden
- 2007 Huis & Erf, Schijndel
- 2008 Woningstichting Aert Swaens, Veldhoven
- 2009 IntermarisHoeksteen, Hoorn
- 2009 Wooncompagnie, Hoorn
- 2009 Woonwaard, Alkmaar
- 2010 Beter Wonen, Almelo
- 2010 Rondom Wonen, Pijnacker
- 2010 Woningstichting Buitenlust, Oegstgeest

2013 Rhiant, Hendrik-Ido-Ambacht

#### Specifieke deskundigheid

- Brede kennis van strategisch management en samenwerkingsvraagstukken
- Diverse publicaties op het terrein van de volkshuisvesting
- Actief als toezichthouder in diverse toezichthoudende functies vanaf 1994 bij woningcorporaties en een zorginstelling
- Lid geweest van twee commissies van toezicht bij bijzondere leerstoelen, de leerstoel Strategische Allianties en Innovatie van beleid in de intramurale gezondheidszorg

#### Kort CV

- Geboren in 1947
- Opleiding: Sociologie, gepromoveerd tot Doctor in de Sociale Wetenschappen aan de Universiteit van Tilburg
- 1970-1987 Wetenschappelijk medewerker aan de Katholieke Hogeschool in Tilburg, Faculteit der Sociale Wetenschappen
- 1996-2000 Parttime organisatieadviseur bij Boer&Croon
- 1987-2010 Hoogleraar Strategisch Management aan de Radboud Universiteit Nijmegen, Faculteit der Managementwetenschappen

#### Nevenfuncties

- 2011-heden Voorzitter raad van commissarissen bij Woningcorporatie te Oosterpoort
- 2012-heden Voorzitter raad van toezicht van RIBW (Regionale Instelling voor Beschermd Wonen)

**Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie**

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Rhiant te Hendrik-Ido-Ambacht

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2013 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : de heer prof.dr. A.J.A. Godfroj

Geboortedatum : 16 juni 1947

Handtekening : 

Datum : 21 febr. 2013

## Secretaris

### Drs. M. Snippe (Marjolijn)



#### Korte kennismaking

Als afgestudeerd arbeids- en organisatiepsycholoog houd ik me in mijn werk bij BDO vooral bezig met HR-consultancy. Mijn klanten zijn woningcorporaties. Ik adviseer bijvoorbeeld bij fusies over het afstemmen van arbeidsvoorwaarden van medewerkers van de fusiepartners. Ook doe ik opdrachten waarbij ik adviseer over de inrichting van werkprocessen en het afstemmen van personeelsfuncties daarop. Daarnaast richt ik me op het inzichtelijk maken van maatschappelijk rendement van projecten. Een voorbeeld daarvan is een project gericht op wonen, welzijn en zorg. Ik ga in gesprek over de doelstellingen van het project, de effecten daarvan en de wijze waarop dat gemeten kan worden. Ook doe ik opdrachten op het gebied van integriteit. Sinds 2011 ben ik secretaris bij Raeflex.

#### Visitaties

Als secretaris neem ik een brede kennis over het werken van woningcorporaties mee. Gezien mijn werkervaring, ben ik het meest thuis in de governance. Daarnaast heb ik een brede focus op het Presteren naar Ambities en het Presteren naar Opgaven. De gesprekken met belanghebbenden geven een goed beeld van de prestaties van corporaties en de wijze waarop zij in hun contacten met belanghebbenden staan. De dynamiek in die gesprekken is boeiend. Visitaties kunnen een belangrijke functie vervullen in het presteren van corporaties. Visitatiecommissies kijken met andermans ogen naar de activiteiten van de afgelopen vier jaar. Daardoor wordt inzichtelijk wat corporaties zich hebben voorgenomen en hoe zich dat heeft vertaald in resultaten. Vervolgens kunnen corporaties daarover in gesprek gaan met hun belanghebbenden. Visitaties hebben dan niet alleen een verantwoordingsfunctie, maar kunnen zo als leerinstrument dienen.

#### Reeds gevisiteerd

2011 Destion, Gennep  
2012 Casade, Waalwijk  
2013 Rhiant, Hendrik-Ido-Ambacht

#### Specifieke deskundigheid

- Kennis van het interne functioneren van corporaties
- Advisering op het inzichtelijk maken van maatschappelijk rendement van corporaties

#### Kort CV

- Geboren in 1983
- Opleiding: Arbeids- en organisatiepsychologie
- 2007-heden Consultant bij BDO Consultants

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/marjolijn-snippe/6/441/860>

**Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie**

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Rhiant te Hendrik-Ido-Ambacht

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2013 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : mevrouw drs. M. Snippe

Geboortedatum : 16-06-1983

Handtekening : 

Datum : 16-06-2013



Catharijnesingel 56  
3511 GE UTRECHT  
Postbus 8068  
3503 RB UTRECHT  
Tel. (030) 230 31 50  
www.raeflex.nl  
secretariaat@raeflex.nl

#### ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : Rhiant

Jaar visitatie : 2013

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden.

Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitgevoerd voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken. In de komende twee jaar zal Raeflex geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Rhiant op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Naam : mevrouw drs. W.M.R. de Water

Functie : directeur Raeflex B.V.

Datum : 15 november 2013

Handtekening :

## Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 4.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vijf prestatievelden te weten:

1. Presteren naar Ambities;
2. Presteren naar Opgaven;
3. Presteren volgens Belanghebbenden;
4. Presteren naar Vermogen;
5. Governance.

Op het onderdeel Presteren naar Vermogen telt elk onderdeel voor 20% behalve de vermogensinzet, die voor 40% telt. Bij alle andere onderdelen telt elk prestatieveld even zwaar mee. De visitatiecommissie kan ervoor kiezen een bepaald gewicht aan een cijfer toe te kennen, indien zij daarvoor een gefundeerde aanleiding ziet. De vier prestatievelden en governance bepalen het eindcijfer van de corporatie.

Het is aan de commissie om het oordeel cijfermatig nader te specificeren. Bij de beschrijvingen van de cijfers hanteren we een uniforme formulering. De cijfers worden als volgt verwoord:

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	zeer slecht	Er is vrijwel 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%





## Bijlage 4 Definities

### Aftoppingsgrenzen

Huurprijsgrenzen die gelden als maximum waarbinnen mensen met een laag inkomen in aanmerking komen voor huurtoeslag. De aftoppingsgrenzen verschillen per leeftijd en per huishoudensgrootte.

### Balanced Scorecard

De Balanced Scorecard is een veel gebruikte techniek voor strategisch management en het behalen van langetermijndoelstellingen binnen organisaties.

### Bedrijfslasten

De netto bedrijfslasten bestaan uit de bruto bedrijfslasten verminderd met de ontvangen vergoedingen voor geleverde diensten, de overige bedrijfsopbrengsten en de geactiveerde productie voor het eigen bedrijf.

De bruto bedrijfslasten bestaan uit lonen en salarissen, de sociale lasten en pensioenlasten en de overige bedrijfslasten. De bruto bedrijfslasten zijn gelijk aan de variabele exploitatielasten minus de onderhoudslasten.

### Bedrijfswaarde

De bedrijfswaarde is gelijk aan de contante waarde van de toekomstige inkomsten verminderd met de contante waarde van de toekomstige uitgaven over de restant levensduur van het bezit. De bedrijfswaarde laat de verdien capaciteit zien van het bezit voor de resterende levensduur.

### Continuïteitsoordeel

De corporaties kunnen de volgende oordelen ontvangen:

- A1 Het volkshuisvestelijk vermogen ultimo 2014 ligt tussen het risicobedrag plus VPB-beklemming en de bovengrens. Dit betekent dat de voorgenomen activiteiten in financieel opzicht passen bij de vermogenspositie van de corporatie.
- A2 Het volkshuisvestelijk vermogen ligt gedurende de eerste drie prognosejaren tussen het risicobedrag plus VPB-beklemming en de bovengrens. In de laatste twee prognosejaren kan de uitvoering van de voorgenomen activiteiten de financiële positie in gevaar brengen, doch deze activiteiten zijn nog stuurbaar, indien verslechterde (markt)omstandigheden hiertoe aanleiding geven. Eventueel uitstel of afstel van activiteiten zal geen grote financiële gevolgen met zich meebrengen.
- B1 Het volkshuisvestelijk vermogen is in 2012 lager dan het risicobedrag plus VPB-beklemming. Daarna wordt weer een balans gevonden tussen activiteiten en vermogenspositie.
- B2 Het volkshuisvestelijk vermogen is lager dan het risicobedrag, waarbij de voorgenomen activiteiten de financiële continuïteit op korte termijn (de eerste drie prognosejaren) in gevaar brengen.
- C Het volkshuisvestelijk vermogen is in 2014 hoger dan de vastgestelde bovengrens. In dat geval is sprake van onvoldoende inzet van vermogen.

Naast bovenvermelde oordelen kan het Fonds ook tot een oordeelsonthouding besluiten.

## **Eigen vermogen**

Het eigen vermogen in de jaarrekening van corporaties is het saldo van afzonderlijk gewaardeerde groepen van activa en de afzonderlijk gewaardeerde groepen van schulden, voorzieningen en overlopende posten. Bij woningcorporaties bestaat het eigen vermogen overwegend uit overige reserves en eventueel een herwaarderingsreserve of andere wettelijke reserves.

## **Leningenportefeuille**

De nominale waarde van langlopende leningen is de waarde die genoemd is van de leningen.

De rentabiliteitswaarde is de actuele waarde van de lening, dat wil zeggen de contante waarde van de toekomstige rentebetalingen en aflossingen, rekening houdend met de disconteringsvoet.

## **Netto bedrijfslasten**

De netto bedrijfslasten bestaan uit de bruto bedrijfslasten (variabele exploitatielasten minus onderhoud en de aan het onderhoud toegerekende personeelskosten), verminderd met de ontvangen vergoedingen voor geleverde diensten en de overige bedrijfsopbrengsten en de geactiveerde productie voor het eigen bedrijf. Deze bedragen zijn afgeleid uit de opgaven van de corporatie uit de enkelvoudige winst- en verliesrekening.

## **Netto kasstroom**

De netto kasstroom wordt berekend door de netto variabele lasten in mindering te brengen op de huuropbrengsten. De variabele lasten betreffen de lonen en salarissen, sociale lasten en pensioenlasten, de onderhoudslasten en de overige bedrijfslasten. De variabele lasten worden vervolgens verminderd met de overige bedrijfsopbrengsten, de geactiveerde productie voor het eigen bedrijf en de ontvangen vergoedingen voor geleverde diensten en vormen daarmee de netto variabele lasten.

## **Onderhoudskosten**

Deze kosten zijn opgebouwd uit de kosten voor klachtenonderhoud, mutatieonderhoud en planmatig onderhoud. Daarnaast zijn er kosten voor woningverbetering.

## **Rentedekkingsgraad**

De rentedekkingsgraad geeft aan hoe vaak uit de operationele kasstromen de verschuldigde rente aan verschaffers van vreemd vermogen kan worden betaald. Met andere woorden, hoe hoger de ratio, des te kleiner is het risico dat de corporatie de renteverplichtingen niet na kan komen.

## **Rentelasten op leningenportefeuille**

De rentelasten van een corporatie zijn zowel afhankelijk van de omvang van de leningenportefeuille als van de rentevoet van door de corporatie aangetrokken leningen. Bij het weergegeven percentage rentelasten op de leningenportefeuille zijn zowel de langlopende leningen als de rentedragende kortlopende schulden meegenomen in de berekening.

## Schuldverdienratio

De schuldverdienratio geeft de verhouding tussen de netto kasstroom (exclusief verkopen) en de langlopende schulden weer. Hierdoor is zichtbaar in hoeveel jaar de langlopende leningen uit de netto kasstroom zouden kunnen worden afgelost.

## Solvabiliteit

Het eigen vermogen in procenten van het totale vermogen (balanstotaal) ultimo het boekjaar.

## Vermogensovermaat

De vermogensovermaat is het verschil tussen het gecorrigeerd weerstandsvermogen en het minimaal noodzakelijk weerstandsvermogen gebaseerd op het per corporatie door het Fonds vastgestelde risicoprofiel.

## Volkshuisvestelijk vermogen

Het volkshuisvestelijk vermogen bestaat uit het eigen vermogen op basis van een (nadere) waardering van alle balansposten plus de overige voorzieningen, de voorziening onderhoud en de egalisatierekening en minus de immateriële vaste activa. Met deze benaming wordt tot uitdrukking gebracht dat dit het vermogen van de woningcorporatie is op basis van een waardering, waaraan de veronderstelling van continuïteit in de maatschappelijke functie van de woningcorporatie ten grondslag ligt.

## Volkshuisvestelijk vermogen (prognose)

Het betreft hier het volkshuisvestelijk vermogen in beeld gebracht voor het genoemde prognosejaar, rekening houdend met de voorgenomen activiteiten.

## Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde

Om tot een uniformering van de bedrijfswaardeberekening te komen die het mogelijk maakt corporaties onderling goed met elkaar te vergelijken, is de volkshuisvestelijke exploitatiewaarde ontwikkeld. De volkshuisvestelijke exploitatiewaarde komt op basis van zeven processtappen tot stand. Deze stappen zijn:

1. Moment van disconteren: kasstromen worden verspreid over het jaar gerealiseerd. Bij discontering wordt er een aanname gedaan voor alle kasstromen;
2. Verkoopportefeuille bij het continuïteitsoordeel wordt rekening gehouden met toekomstige verkoopopbrengsten i.t.t. de berekening van de solvabiliteit;
3. Parameters voor huurstijging, huurderiving, stijging van de onderhoudskosten en overige exploitatie-uitgaven;
4. Resterende economische levensduur van het vastgoed;
5. Restwaarde van de woningen aan het einde van de exploitatietermijn;
6. Lastenniveau voor de woongelegenheden;
7. Heffing. Het gaat hier om bijzondere projectsteun ten behoeve van de 40 wijken. Uitgangspunt is dat in 2008 voor 75 miljoen euro aan extra financiële ruimte beschikbaar is voor activiteiten voor de wijkactieplannen.

## **WMO**

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning zorgt ervoor dat mensen met beperkingen door ouderdom of handicap of een chronisch psychisch probleem zelfstandig kunnen blijven wonen en participeren in de samenleving. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de WMO.

## **WOZ-waarde**

Waarde van de woning zoals deze door de gemeente wordt gehanteerd voor de berekening van de onroerende zaak belasting. De WOZ-waarde wordt jaarlijks vastgesteld.

*(bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting, Naarden, 2010)*

## Bijlage 5 Overzicht prestaties, ambities en opgaven\*

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012	Cijfer																																							
<p><b>Huisvesting van primaire doelgroep</b></p> <p><b>1. Kernvoorraad Rhiant:</b></p> <table border="1" data-bbox="170 523 707 807"> <thead> <tr> <th>Omschrijving</th> <th>2012</th> <th>2011</th> <th>2010</th> <th>2009</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Goedkoop</td> <td>166 (8,8%)</td> <td>243 (11,2%)</td> <td>211 (11,2%)</td> <td>206 (11%)</td> </tr> <tr> <td>Betaalbaar</td> <td>1405 (74,9%)</td> <td>1422 (76,6%)</td> <td>1444 (76,6%)</td> <td>1437 (76,6%)</td> </tr> <tr> <td>Duur</td> <td>306 (16,3%)</td> <td>216 (12,2%)</td> <td>231 (12,4%)</td> <td>232 (12,2%)</td> </tr> <tr> <td><b>Totaal</b></td> <td><b>1877</b></td> <td><b>1881</b></td> <td><b>1886</b></td> <td><b>1875</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: jaarverslagen 2009-2012</i></p> <p>Minimaal 80% van de woningen is beschikbaar voor de BBSH-doelgroep (<i>Bron: kwartaalrapportages 2010 en 2011</i>).</p> <p>Rhiant heeft in 2008 en 2009 een appartement beschikbaar gesteld om gemeubileerd te verhuren (voor bijvoorbeeld personen die in scheiding liggen). De evaluatie van de gemeubileerde verhuur heeft in 2009 plaatsgevonden. Dit heeft tot de conclusie geleid, dat aan een dergelijk woonaanbod geen behoefte is in de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht, waarna het is opgeheven. Daarnaast heeft Rhiant een financieel haalbaarheidsonderzoek uitgevoerd naar de overname van woonwagens en standplaatsen van de gemeente. Dit bleek niet haalbaar te zijn. (<i>Bron: Jaarverslag 2012</i>).</p> <p>Rhiant heeft geen aanvraag ontvangen voor de tijdelijke opvang voor daders van huiselijk geweld. Statushouders: prestatie conform opgaven en ambities (taakstelling ligt bij gemeente, Rhiant is uitvoerende partij). (Specificatie onder het kopje 'Sociale stijging en emancipatie').</p>	Omschrijving	2012	2011	2010	2009	Goedkoop	166 (8,8%)	243 (11,2%)	211 (11,2%)	206 (11%)	Betaalbaar	1405 (74,9%)	1422 (76,6%)	1444 (76,6%)	1437 (76,6%)	Duur	306 (16,3%)	216 (12,2%)	231 (12,4%)	232 (12,2%)	<b>Totaal</b>	<b>1877</b>	<b>1881</b>	<b>1886</b>	<b>1875</b>	<p><b>1. Kernvoorraad Rhiant</b></p> <p>Op regionaal niveau worden er afspraken gemaakt met gemeenten en corporaties over de minimale voorraad. Rhiant heeft in het Ondernemingsplan 2009-2011 en in het Ondernemingsplan 2012-2015 zichzelf tot doel gesteld een minimale kernvoorraad te behouden van 1.800 woningen (<i>Bron: ondernemingsplan 2009-2011 en 2012-2015</i>). In de werkafspraken met de gemeente 2012-2015 is wel afgesproken dat we binnen de regionale kaders en op basis van de lokale behoefte de minimale kernvoorraad voor de komende jaren vaststellen en afspraken maken over de realisatie hiervan. (<i>Bron: PALT 2010-2020 en Werkafspraken 2012-2015</i>).</p> <p>In 2010 en 2011 is in de kwartaalrapportage gemeten of minimaal 80% van de woningvoorraad beschikbaar is voor de BBSH-groep (<i>Bron: kwartaalrapportages 2010 en 2011</i>).</p>	<p>7,0</p>	<p><b>1. Kernvoorraad Rhiant</b></p> <p>In PALT 2010-2020 is op basis van opgaven met betrekking tot de kernvoorraad het volgende afgesproken voor de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht (er wordt geen onderscheid gemaakt naar goedkoop, betaalbaar en duur):</p> <table border="1" data-bbox="1413 639 1928 759"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Gemeente H.I.-Ambacht</th> <th colspan="2">Sociale voorraad (huur+koop)</th> <th colspan="2">Sociale huur</th> </tr> <tr> <th>2010</th> <th>2020</th> <th>2010</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aandeel</td> <td>26%</td> <td>24%</td> <td>20%</td> <td>18%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Daarnaast heeft Rhiant de volgende opgaven ten aanzien van de primaire doelgroep:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2009 proefproject gemeubileerde verhuur gericht op mensen die op korte termijn en voor bepaalde tijd een woning zoeken</li> <li>- 2009 verkennen van de mogelijkheden om de woonwagens en standplaatsen aan de Roelof Duijckstraat in eigendom en beheer van de gemeente over te nemen.</li> <li>- 2009-2015 beschikbaar stellen van een woning voor tijdelijke opvang van daders/verdachten bij huiselijk geweld</li> <li>- 2009-2015 beschikbaar stellen van woningen voor de huisvesting van statushouders (<i>Bron: werkafspraken gemeente 2009, 2010, 2011, 2012-2015</i>)</li> </ul>	Gemeente H.I.-Ambacht	Sociale voorraad (huur+koop)		Sociale huur		2010	2020	2010	2020	Aandeel	26%	24%	20%	18%	<p>7,0</p>
Omschrijving	2012	2011	2010	2009																																							
Goedkoop	166 (8,8%)	243 (11,2%)	211 (11,2%)	206 (11%)																																							
Betaalbaar	1405 (74,9%)	1422 (76,6%)	1444 (76,6%)	1437 (76,6%)																																							
Duur	306 (16,3%)	216 (12,2%)	231 (12,4%)	232 (12,2%)																																							
<b>Totaal</b>	<b>1877</b>	<b>1881</b>	<b>1886</b>	<b>1875</b>																																							
Gemeente H.I.-Ambacht	Sociale voorraad (huur+koop)		Sociale huur																																								
	2010	2020	2010	2020																																							
Aandeel	26%	24%	20%	18%																																							

2. Differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau					2. Differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau					2. Differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau																		
<b>Aantal verhuureenheid en (vhe)</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<p>In het strategisch voorraadbeleid 2009 is de portefeuillestrategie voor de komende jaren besproken. Nieuwbouw is gewenst in de segmenten eengezinswoning en etagewoning met lift. Levensloopbestendigheid is een belangrijke voorwaarde.</p> <p>In het strategisch voorraadbeleid 2012 hebben we onze sterke en zwakke producten beschreven. Ook in dit strategisch voorraadbeleid is de ambitie besproken om meer levensloopbestendige producten te ontwikkelen. Ook is daarin de ambitie geformuleerd om ons woningbezit te verjongen en het aandeel woningen van vóór 1975 verminderen, aangezien deze woningen een lager uitrustingsniveau kennen. In het verkoopbeleid 2012 is dit ook meegenomen. Op deze manier wordt gestreefd naar een gedifferentieerd aanbod qua woningtype en uitrustingsniveau. De volgende wensportefeuille voor de lange termijn is beschreven in het Strategisch Voorraadbeleid 2012:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Woningtype</th> <th>Wensportefeuille Rhiant</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Eengezinswoning</td> <td>900 (47%)</td> </tr> <tr> <td>Etagewoning met lift (portiek)</td> <td>210 (11%)</td> </tr> <tr> <td>Etagewoning zonder lift (galerij)</td> <td>100 (5%)</td> </tr> <tr> <td>Seniorenflat zonder buitenruimte</td> <td>100 (5%)</td> </tr> <tr> <td>Seniorenflat met buitenruimte</td> <td>350 (18%)</td> </tr> <tr> <td>Grondgebonden seniorenwoning</td> <td>250 (13%)</td> </tr> </tbody> </table> <p>(Bron: Strategisch Voorraadbeleid 2012 en Verkoopbeleid 2012)</p>					Woningtype	Wensportefeuille Rhiant	Eengezinswoning	900 (47%)	Etagewoning met lift (portiek)	210 (11%)	Etagewoning zonder lift (galerij)	100 (5%)	Seniorenflat zonder buitenruimte	100 (5%)	Seniorenflat met buitenruimte	350 (18%)	Grondgebonden seniorenwoning	250 (13%)	<p>Vanuit PALT 2010-2020 en de werkafspraken heeft Rhiant de opgave om gedifferentieerd aanbod te ontwikkelen. Dit is niet verder gespecificeerd in de PALT. Rhiant heeft deze opgave vertaald in het Strategisch Voorraadbeleid.</p> <p>Daarnaast is met de gemeente afgesproken om te zoeken naar producten voor de middeninkomens (inkomens tot €43.000,-) (Bron: PALT 2010-2020 en werkafspraken 2012-2015).</p>				
Woningtype	Wensportefeuille Rhiant																											
Eengezinswoning	900 (47%)																											
Etagewoning met lift (portiek)	210 (11%)																											
Etagewoning zonder lift (galerij)	100 (5%)																											
Seniorenflat zonder buitenruimte	100 (5%)																											
Seniorenflat met buitenruimte	350 (18%)																											
Grondgebonden seniorenwoning	250 (13%)																											
Aantal woningen exclusief MGE	1.877	1.881	1.886	1.875																								
Aantal MGE woningen	136	140	140	133																								
Koopgarant	19	17	11	0																								
Overige vhe: garages	64	64	64	64																								
Overige vhe: bedrijfsruimten	15	9	11	9																								
<b>Bouwjaarklassen</b>																												
<1969	778 41,5 %	777 41,3%	778 41,3%	778 41,5%																								
1970-1989	511 27,2 %	520 27,6%	519 27,5%	530 28,3%																								
1990-heden	588 31,3 %	584 31,1%	589 31,2%	567 30,2%																								
<b>Woningtypen</b>																												
Eengezinswoningen	980 52,2 %	984 52,3%	989 52,4%	978 52,2%																								
Etagewoningen met lift	483 25,8 %	483 25,7%	483 25,6%	483 25,8%																								
Etagewoningen zonder lift	177 9,4 %	177 9,4%	177 9,4%	177 9,4%																								
Seniorenwoningen	237 12,6 %	237 12,6%	237 12,6%	237 12,6%																								
<b>WWS punten</b>																												
Woningen WWS-punten <142	1.078 57,4 %	1.059 56,3 %	1.084 57,5 %	1311 69,9 %																								
Woningen WWS-punten >142 (niet-DAEB)	799 42,6 %	822 43,7 %	802 42,5 %	564 30,1 %																								

Wanneer we de wensportefeuille van Rhiant (rechts) tegen de prestaties aanleggen (zie boven), valt op dat waar we 36% (5+18+13%) seniorenwoningen wensen, we in 2012 een percentage van 12,6 realiseren. In 2013 is hier de Sophiastaete bijgekomen (verzorgd wonen).

De MGE woningen en Koopgarant woningen (zoals beschreven in de tabel) zijn o.a. bestemd voor de middeninkomens. In de kwartaalrapportages wordt sinds 2012 gemeten of we voldoende woningen d.m.v. Koopgarant verkopen aan de middeninkomens en of we 5% van de 10% beleidsruimte beschikbaar stellen voor de middeninkomens. De eerste doelstelling is alleen in het derde kwartaal niet behaald. De tweede doelstelling is in alle kwartalen behaald (Bron: kwartaalrapportages 2012).

### 3. Passend toewijzen en tegengaan woonfraude

Verhuurd Europ. regelgeving	2012	2011	2010	2009
Aantal verhuringen inkomen < 34.085	93 (92%)	93 (98%)	100 (70%)	172 (71%)
Zorgwoningen	3 (3%)	Niet gemeten		
Aantal verhuringen met inkomen > 34.085	3 (3%)	1 (1%)	42 (30%)	70 (29%)
Huur > 664,66 (niet DAEB) → inkomen > 34.085	2 (2%)	1 (1%)		

Bron: Kwartaalrapportages 4<sup>e</sup> kwartaal 2009-2012

In 2010 en 2011 is in de kwartaalrapportage gemeten of de toewijzing maximaal 5% naar beneden afwijkt van het % BBSH ingeschrevenen. De doelstelling om bij de toewijzing maximaal 5% naar beneden af te wijken van het % BBSH-ingeschrevenen is in alle kwartalen behaald (Bron: kwartaalrapportages 2010 en 2011).

Meldingen m.b.t. woonfraude worden sinds 2011 vastgelegd in het Klant Informatie Systeem:

	2012	2011
Meldingen	9	10

### 3. Passend toewijzen en tegengaan woonfraude

In 2010 en 2011 is in de kwartaalrapportage gemeten of de toewijzing maximaal 5% naar beneden afwijkt van het % BBSH ingeschrevenen (Bron: kwartaalrapportages 2010 en 2011).

In het Strategische Voorraadbeleid 2012 staan de regels met betrekking tot toewijzing beschreven (zie de opgaven) (Bron: Strategisch Voorraadbeleid 2012). De accountant controleert de uitvoering.

Rhiant heeft geen vastgesteld beleid m.b.t. woonfraude. De werkzaamheden vallen onder de taakomschrijving van de coördinator verhuur & leefbaarheid. Onderzoek naar mogelijke woonfraude vindt plaats n.a.v. melding van omwonenden, derden (politie, deurwaarder of

### 3. Passend toewijzen en tegengaan woonfraude

De gemeenten en corporaties in de Drechtsteden hebben regionale afspraken gemaakt over het toewijzen van woningen, conform de Europese regelgeving. (Bron: PALT 2010-2020).

Europa heeft regels gesteld aan de toewijzing van huurwoningen aan mensen met een inkomen van meer dan € 34.229 bruto per jaar (prijsspeil 1-1-2013). Alle corporaties moeten hieraan voldoen. De nieuwe toewijzingsnorm is ingegaan op 1 januari 2011 en geldt voor vrijwel alle nieuwe verhuringen. Volgens de voorwaarden van de Europese Commissie (EC) is staatssteun voor corporaties onder meer mogelijk voor de bouw en verhuur van woningen met een maximale huur van € 681,02 (prijsspeil 1-1-2013). Dat is de grens tot waar huurtoeslag mogelijk is. Ten minste 90% van de vrijkomende woningen met een huur tot deze grens moet worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder de €34.229,- (prijsspeil 1-1-2013). Het doel van deze wetgeving is 'scheefwonen' tegen te gaan.

Woonfraude vastgesteld	7	6
Ontruiming	1	0
<i>Bron: Klantinformatiesysteem Rhiant</i>		

#### 4. Keuzevrijheid voor de doelgroep

Rhiant hanteert bij het toewijzen voor de doelgroep weinig criteria wat leidt tot een grotere keuzevrijheid. Voor bepaalde complexen worden criteria met betrekking tot leeftijd en gezinssamenstelling gesteld. Rhiant biedt een aantal woningen aan boven de huurtoeslaggrens. Bij deze woningen wordt een inkomenscriteria gehanteerd van een inkomen > € 34.085 (prijspeil 2012).

	2012	2011	2010	2009
Woningen beschikbaar gesteld voor de doelgroep	99 (98%)	92 (99%)	Niet gemeten, omdat alle woningen bereikbaar waren voor elk inkomen.	

*Bron: Jaarverslagen verhuur 2009, 2010, 2011 en 2012*

Verder heeft Rhiant de volgende prestaties geleverd op het gebied van keuzevrijheid:

- Sociale koopwoningen gebouwd: zie onder kopje 'bevorderen eigen woningbezit'.
- Nieuwbouwwoningen voldoen aan de kwaliteitseisen volgens GPR
- Het woon-zorgcomplex in de Volgerlanden (Sophiastaete) is gerealiseerd.
- De bijzondere groepen worden gespreid over de verschillende gemeenten, ook Rhiant heeft woningen beschikbaar gesteld: zie onder het kopje 'huisvesting bijzondere groepen met specifieke huisvestings-behoeften' en onder het kopje 'bijzondere contractvormen'.

#### 5. Immigranten /statushouders

Aantal gehuisveste statushouders	
2012	8
2011	21 (incl. generaal pardon)
2010	8
2009	Niet bekend
<b>Totaal</b>	<b>37</b>

zorginstelling) of signalen van sociaal beheer/incasso of medewerkers TD. Doel is de woonfraude op te lossen zonder ontruiming.

#### 4. Keuzevrijheid voor de doelgroep

In het ONP 2009 – 2011 stelt Rhiant de ambitie de klant centraler te zetten door meer keuzevrijheid te bieden en de wensen van de klant beter in kaart te brengen (*Bron: ONP 2009-2011*).

Het grootste gedeelte van de woningen van Rhiant wordt aangeboden aan de doelgroep (inkomen < € 34.085 prijspeil 2012) Er wordt gestuurd op de 90% norm (toetsing accountant).

#### 5. Immigranten /statushouders

Rhiant ziet het als haar taak om statushouders te huisvesten. Het is de ambitie van Rhiant om deze doelgroep te huisvesten.

#### 4. Keuzevrijheid voor de doelgroep

De gemeenten en corporaties in de Drechtsteden hebben regionale afspraken gemaakt over de spreiding, aantallen en toewijzing van de sociale voorraad om de keuzevrijheid voor de doelgroep te waarborgen. Het gaat hierbij om:

1. Nieuwbouw in sociale voorraad (koop en huur) zoveel mogelijk toewijzen aan de brede doelgroep.
2. Kwaliteit nieuwbouw volgens GPR en andere kwaliteitsnormen
3. Realisatie van een zorgcluster in de Volgerlanden
4. Spreiding bijzondere doelgroepen volgens Convenant.
5. Locatie aanwijzen voor particulier opdrachtgeverschap (*Bron: PALT 2010-2020*).

#### 5. Immigranten /statushouders

In PALT 2010-2020 staat de opgave beschreven voor de corporaties om statushouders te huisvesten. De taakstelling voor het aantal te huisvesten statushouders ligt echter bij de gemeente en moet uitgevoerd worden door de verschillende corporaties die actief zijn in de gemeente. In de periode 2009-2012 had de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht de taakstelling om 57 statushouders te huisvesten.



<p><b>6. Huurprijsbeleid</b></p> <p>Nieuwbouw en mutatiewoningen worden conform beleid verhuurd (<i>Bron: verslagen Interne Controle</i>).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicator</th> <th>2012</th> <th>2011</th> <th>2010</th> <th>2009</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gemiddeld aantal punten woningwaardering</td> <td>135</td> <td>134</td> <td>130</td> <td>131</td> </tr> <tr> <td>Gemiddelde puntprijs x 1€</td> <td>3,38</td> <td>3,35</td> <td>3,27</td> <td>3,28</td> </tr> <tr> <td>Huur in % van maximaal toegestane huur</td> <td>Niet bij CiP beke nd</td> <td>71,5</td> <td>72,7</td> <td>73,6</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: CiP 2009-2012</i></p>	Indicator	2012	2011	2010	2009	Gemiddeld aantal punten woningwaardering	135	134	130	131	Gemiddelde puntprijs x 1€	3,38	3,35	3,27	3,28	Huur in % van maximaal toegestane huur	Niet bij CiP beke nd	71,5	72,7	73,6	<p><b>6. Huurprijsbeleid</b></p> <p>In het Strategische Voorraadbeleid 2009 zijn de huren als volgt geharmoniseerd:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Maatregel</th> <th>VHE's</th> <th>Streefhuur percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alleen trendmatig verhogen</td> <td>62</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Huurprijs bevroren</td> <td>171</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Streefhuur bepalen (alleen) bij mutatie</td> <td>1.047</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>467</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>145</td> <td>85%</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: Strategisch Voorraadbeleid 2009</i></p> <p>In het Strategisch Voorraadbeleid 2012 zijn per complex streefhuren bepaald (Zie Strategisch Voorraadbeleid 2012).</p>	Maatregel	VHE's	Streefhuur percentage	Alleen trendmatig verhogen	62	-	Huurprijs bevroren	171	-	Streefhuur bepalen (alleen) bij mutatie	1.047	75%		467	80%		145	85%	<p><b>6. Huurprijsbeleid</b></p> <p>Rhiant draagt primair zorg voor de huisvesting van de doelgroep door middel van betaalbare woningen (<i>Bron: PALT 2010-2020 en werkafspraken gemeente</i>)</p>
Indicator	2012	2011	2010	2009																																				
Gemiddeld aantal punten woningwaardering	135	134	130	131																																				
Gemiddelde puntprijs x 1€	3,38	3,35	3,27	3,28																																				
Huur in % van maximaal toegestane huur	Niet bij CiP beke nd	71,5	72,7	73,6																																				
Maatregel	VHE's	Streefhuur percentage																																						
Alleen trendmatig verhogen	62	-																																						
Huurprijs bevroren	171	-																																						
Streefhuur bepalen (alleen) bij mutatie	1.047	75%																																						
	467	80%																																						
	145	85%																																						
<p><b>7. Huur-inkomensverhouding</b></p> <p>Woningen worden geadverteerd conform de richtlijnen uitvoering Woonruimteverdeling. Er wordt een inkomenscriterium van €34.085 (prijspeil 2012) gehanteerd om te voldoen aan de Europese richtlijnen. Wel wordt er gebruik gemaakt van de 10% ruimte voor verhuren aan woningzoekenden met een hoger inkomen. Zie hiervoor de tabel onder het kopje 'passend toewijzen en tegengaan woonfraude' (<i>Bron: verslagen Interne Controle en jaarverslagen verhuur</i>).</p>	<p><b>7. Huur-inkomensverhouding</b></p> <p>Het toewijzingsbeleid van Rhiant staat beschreven in het Strategisch Voorraadbeleid en is conform Europese, landelijke en regionale wetten regelgeving. Door middel van toewijzing wil Rhiant erop sturen dat de huur- en inkomensverhouding van huurders in balans blijft.</p>	<p><b>7. Huur-inkomensverhouding</b></p> <p>De corporaties in de Drechtsteden hebben richtlijnen opgesteld met betrekking tot de woningtoewijzing conform de Europese richtlijnen. 90% van de woningen moet toegewezen worden aan huurders met een inkomen onder €34.085,- Deze wet- en regelgeving is onder andere bedoeld om 'scheefwonen' tegen te gaan en zo te zorgen dat de huur-inkomensverhouding in balans is. (prijspeil 2012) (<i>Bron: Richtlijnen Uitvoering Woonruimteverdeling</i>).</p>																																						
<p><b>8. Overige woonlasten</b></p> <p>Huurders van Rhiant kunnen vrijwillig deelnemen aan het serviceabonnement voor onderhoud á €5,- per maand. Het serviceabonnement is een populair product van Rhiant. In onderstaande tabel is te zien hoeveel huurders hier gebruik van maken.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2012</th> <th>2011</th> <th>2010</th> <th>2009</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Service-abonnement</td> <td>1100 (57%)</td> <td>900 (47%)</td> <td>731 (37%)</td> <td>500 (28%)</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: jaarverslagen 2009, 2010, 2011 en 2012</i></p> <p>Daarnaast is er een glasverzekering (€1,36), dakgoten- (prijs verschilt per complex) en ontstoppingsfonds (€1,50). In 2010 heeft Rhiant het Energieloket ontwikkeld, om de huurders kosteloos inzicht te geven hoe ze kunnen besparen op hun woonlasten. De prestaties op het gebied van isolatie staan beschreven onder het 'Energie en duurzaamheid'.</p>		2012	2011	2010	2009	Service-abonnement	1100 (57%)	900 (47%)	731 (37%)	500 (28%)	<p><b>8. Overige woonlasten</b></p> <p>In het Ondernemingsplan 2009-2011 staat beschreven dat Rhiant inzicht wil krijgen in de woonlastenontwikkeling van huurders. In het Ondernemingsplan 2012-2015 heeft Rhiant de ambitie geformuleerd om aandacht te hebben voor de woonlasten van huurders, onder andere door isolerende maatregelen te treffen en de servicekosten te verlagen. Rhiant is actief bezig om met name stook- en servicekosten voor huurders te kunnen verlagen (<i>Bron: Ondernemingsplan 2009-2011 en 2012-2015</i>).</p>	<p><b>8. Overige woonlasten</b></p> <p>Er zijn geen opgaven geformuleerd voor Rhiant ten opzichte van de overige woonlasten.</p>																												
	2012	2011	2010	2009																																				
Service-abonnement	1100 (57%)	900 (47%)	731 (37%)	500 (28%)																																				

<p>Het aandacht hebben voor woonlasten heeft concreet geleid tot het sturen op een verlaging van servicekosten. In 2013 is bijvoorbeeld een fors voordeliger schoonmaakcontract afgesloten voor onze appartementencomplexen, wat leidt tot een verlaging van servicekosten. Overige prestaties zullen in de komende jaren 2013-2015 zichtbaar worden.</p>																											
<p><b>9. Verkoop woningen/tussenvormen</b></p> <table border="1" data-bbox="168 486 696 758"> <thead> <tr> <th>Jaartal</th> <th>Aantal verkochte MGE woningen (nieuwbouw)</th> <th>Aantal verkochte Koopgarant woningen (bestaande woningen)</th> <th>Totaal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>0</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>50</td> <td>11</td> <td>61</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>69</td> <td>n.v.t.</td> <td>69</td> </tr> <tr> <td><b>Totaal</b></td> <td><b>119</b></td> <td><b>19</b></td> <td><b>138</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: Jaarverslag 2009-2010-2011-2012</i></p> <p><u>Koopgarant woningen</u> Rhiant heeft in 2010: 11 woningen, in 2011: 5 woningen en in 2012: 3 woningen verkocht door middel van Koopgarant. De prestatie is dus conform opgave.</p> <p><u>MGE woningen</u> In 2009 heeft Rhiant 69 MGE woningen verkocht. In 2010 heeft Rhiant 50 MGE woningen verkocht. In 2011 en 2012 beiden 0. Inclusief de MGE-woningen die voor 2009 (2007 en 2008) zijn opgeleverd en verkocht heeft Rhiant haar aandeel van 30% (135 woningen) gerealiseerd. Prestatie is dus conform ambitie/opgave.</p>	Jaartal	Aantal verkochte MGE woningen (nieuwbouw)	Aantal verkochte Koopgarant woningen (bestaande woningen)	Totaal	2012	0	3	3	2011	0	5	5	2010	50	11	61	2009	69	n.v.t.	69	<b>Totaal</b>	<b>119</b>	<b>19</b>	<b>138</b>	<p><b>9. Verkoop woningen/tussenvormen</b></p> <p>Rhiant heeft geen ambitie om het 'eigen woningbezit onder de bewoners van Hendrik-Ido-Ambacht te bevorderen'. Verkoop is meer een resultante van o.a. portefeuillestrategie, doelgroepen- en kwaliteitsbeleid en financiën. In het SVB 2012 heeft Rhiant de ambitie gesteld om voldoende betaalbare koopwoningen te creëren, door middel van MGE, Koopgarant of andere constructies, voor bijvoorbeeld de middeninkomens.</p> <p>Sinds 2013 is de ambitie van Rhiant om circa 30 – 40 woningen per jaar te verkopen.) In het SVB 2012 is een relatie gelegd tussen het behouden van een positieve kasstroom en de verkoop van woningen. In september 2012 en vervolgens na het bekend worden van het nieuwe regeerakkoord zijn de verkoopplannen fors opgeschaald. Hiertoe is eind 2012/begin 2013 een onderzoek uitgevoerd op de volgende vragen te beantwoorden: "wat verkopen we, aan wie en hoe verkopen we? Daarvoor is de "verkoopvijver" uitgebreid. Vanaf 2013 zet Rhiant tevens de Starters Renteregeling in om de verkoop te bevorderen (<i>Bron: Memo bij verkoopbeleid 2012</i>) en om onder andere de middeninkomens te bedienen. In 2013 hebben de inkomens boven de € 43.000 een huurverhoging gekregen van 6,5%. Aangezien de uitkomsten van dit onderzoek en de eerste verkoopresultaten buiten de visitatieperiode vallen, zijn deze niet genoemd in de zelfevaluatie. Verkoopbeleid: (zie doc.nrs: 1.21 t/m 1.26)</p>	<p><b>9. Verkoop woningen/tussenvormen</b></p> <p><u>Koopgarant woningen</u> In PALT 2010-2020 staat de opgave van Rhiant om 35 (indicatief) bestaande huurwoningen te verkopen in de periode 2010-2020 (ongeveer 4 woningen per jaar). In de werkafspraken met de gemeente staat ook beschreven dat Rhiant op zoek gaat naar producten voor de middeninkomens. Verkoop van sociale huurwoningen (met of zonder tussenvorm) is een product dat ingezet kan worden om de middeninkomens te bedienen. In PALT of de werkafspraken is niet gespecificeerd wat voor producten het zouden moeten zijn (<i>Bron: PALT 2010-2020/werkafspraken</i>).</p> <p>In de werkafspraken met de gemeente 2010/2011 staat de opgave om 77 woningen (complex 307) te labelen voor verkoop en aan te bieden aan de huidige huurders in de Koopgarantconstructie. Bij mutatie worden deze woningen verkocht door middel van Koopgarant.</p> <p><u>MGE woningen</u> De VOC bouwt in totaal 1.800 woningen: 900 huur en 900 koop, waarvan 50% = 450 woningen in de sociale koop en de overige 450 in vrije sector koop. Van de totale opgave sociale koopwoningen van 450 woningen, zijn er t/m 2010 302 woningen gebouwd en verkocht zodat er in de rest van de (PALT)periode 2011-2020 nog een opgave is om 148 woningen te bouwen. Dit is zowel een nieuwbouw- als een verkoopopgave. Rhiant participeert samen met Woonkracht10 en Trivire in de VOC. Rhiant heeft een aandeel van 30% van de 450 sociale koopwoningen (=135 woningen) (<i>Bron: PALT 2010-2020/werkafspraken gemeente</i>).</p>	
Jaartal	Aantal verkochte MGE woningen (nieuwbouw)	Aantal verkochte Koopgarant woningen (bestaande woningen)	Totaal																								
2012	0	3	3																								
2011	0	5	5																								
2010	50	11	61																								
2009	69	n.v.t.	69																								
<b>Totaal</b>	<b>119</b>	<b>19</b>	<b>138</b>																								
<p><b>Kwaliteit woningen en woningbeheer</b></p>		<p><b>7,0</b></p>	<p><b>7,0</b></p>																								
<p><b>1. Prijs-kwaliteitsverhouding</b></p> <p>Prestaties die reeds zijn gerealiseerd op het gebied van prijs-kwaliteitsverhouding zijn de volgende:</p> <p><u>Aanpassen en differentiëren van de streefhuurpercentages</u></p>	<p><b>1. Prijs-kwaliteitsverhouding</b></p> <p>Rhiant heeft in haar Ondernemingsplan 2012-2015 de volgende ambitie gesteld: We willen voor onze huurders een gedifferentieerde portefeuille hebben met een goede prijs-/kwaliteitsverhouding. Dit is gespecificeerd in de volgende deelresultaten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er is vergeleken met 2010 beduidend meer variatie in prijs-/kwaliteit aangebracht (bij zowel bestaande</li> </ul>																										

Maatregel	VHE's	Streefhuur percentage
Alleen trendmatig verhogen	62	-
Huurprijns bevroren	171	-
Streefhuur bepalen (alleen) bij mutatie	1.047	75%
	467	80%
	145	85%

Bron: Strategisch Voorraadbeleid 2009

In het Strategisch Voorraadbeleid 2012 zijn per complex streefhuren bepaald.

#### Aandacht voor de woonlasten van huurders

Huurders van Rhiant kunnen vrijwillig deelnemen aan het serviceabonnement voor onderhoud á €5,- per maand. Het serviceabonnement is een populair product van Rhiant. In onderstaande tabel is te zien hoeveel huurders hier gebruik van maken.

	2012	2011	2010	2009
Service-abonnement	1100 (57%)	900 (47%)	731 (37%)	500 (28%)

Bron: jaarverslagen 2009, 2010, 2011 en 2012

Daarnaast is er een glasverzekering (€1,36), dakgoten- (prijs verschilt per complex) en ontstoppingsfonds (€1,50). In 2010 heeft Rhiant het Energieloket ontwikkeld, om de huurders kosteloos inzicht te geven hoe ze kunnen besparen op hun woonlasten.

De prestaties op het gebied van isolatie staan beschreven onder het 'Energie en duurzaamheid'.

Het aandacht hebben voor woonlasten heeft concreet geleid tot het sturen op een verlaging van servicekosten. In 2013 is bijvoorbeeld een fors voordeliger schoonmaakcontract afgesloten voor onze appartementencomplexen, wat leidt tot een verlaging van servicekosten. Overige prestaties zullen in de komende jaren 2013-2015 zichtbaar worden.

Er is nieuwbouw ontwikkeld

bouw als nieuwbouw), door middel van de streefhuurpercentages de differentiëren zoals uitgewerkt in het SVB.

- Alle woningen voldoen aan de in het SVB genoemde kwaliteit.
- Er is aandacht voor woonlasten van huurders
- Er is nieuw vastgoed ontwikkeld
- Er is gebouwd met collectief opdrachtgeverschap.

Jaartal	Gereali-seerde nieuwbouw sociale huur	Gereali-seerde nieuwbouw sociale koop	Gereali-seerde nieuwbouw vrije verkoop	Totaal
2012	-	-	-	0
2011	-	-	-	0
2010	27	50	1	78
2009	140	69	105	314
<b>Totaal</b>	<b>167</b>	<b>119</b>	<b>106</b>	<b>392</b>
<i>Bron: Jaarrekening 2009, 2010, 2011 en 2012</i>				

2. Conditie en onderhoudstoestand																
<p>De woningportefeuille is, gebaseerd op de bouwjaren, redelijk gelijkmatig opgebouwd. De conditie en onderhoudstoestand van de bestaande complexen is voldoende. De kwaliteit van het onderhoud is gericht op het onderhoudsniveau: BASIS. Er wordt door Rhiant geen conditiemeting uitgevoerd. BASIS houdt voor Rhiant in dat de technische staat van de woningen in orde is en de klanttevredenheid op dit onderdeel minimaal een 7. Zoals in het SVB 2012, op blz. 90 is aangegeven, zal met het oog op de huidige bouwkundige kwaliteit en datgene wat al in de MJOB is opgenomen, voor alle complexen geen extra bouwkundige kwaliteit worden toegevoegd. Het algemene onderhoudsniveau van de woningen is BASIS. In het strategisch voorraadbeleid 2012 is per complex aangegeven wat het onderhoudsniveau is. Om de conditie en onderhoudstoestand in stand te houden is een meerjarenbegroting onderhoud opgesteld. De conditie van oudere woningen blijft een aandachtspunt (<i>Bron: SVB 2012</i>).</p> <p>In onderstaande tabel wordt weergegeven hoe het aandeel woningen vóór 1975 zich heeft ontwikkeld (Verjonging woningbezit):</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Totaal woningen</th> <th>Woningen vóór 1975 gebouwd</th> <th>Woningen vanaf 1975 gebouwd</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01-01-2009</td> <td>1787 (100%)</td> <td>932 (52,2%)</td> <td>855 (47,8%)</td> </tr> <tr> <td>31-12-2012</td> <td>1877 (100%)</td> <td>930 (49,6%)</td> <td>947 (50,4%)</td> </tr> </tbody> </table> <p>Rhiant heeft de afgelopen jaren veel nieuwbouwwoningen opgeleverd. De onderhoudstoestand van deze woningen is goed conform de normen van kwaliteitsnormen van</p>						Totaal woningen	Woningen vóór 1975 gebouwd	Woningen vanaf 1975 gebouwd	01-01-2009	1787 (100%)	932 (52,2%)	855 (47,8%)	31-12-2012	1877 (100%)	930 (49,6%)	947 (50,4%)
	Totaal woningen	Woningen vóór 1975 gebouwd	Woningen vanaf 1975 gebouwd													
01-01-2009	1787 (100%)	932 (52,2%)	855 (47,8%)													
31-12-2012	1877 (100%)	930 (49,6%)	947 (50,4%)													

2. Conditie en onderhoudstoestand				
<p>Wat betreft de onderhoudstoestand en conditie van het woningbezit, heeft Rhiant de volgende ambities gesteld in het SVB 2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verjongen van bezit: nieuwbouw heeft een hoge bouwtechnische kwaliteit.</li> <li>- Aandeel woningen vóór 1975 verminderen: deze woningen hebben een relatief slechte bouwtechnische kwaliteit.</li> <li>- Verduurzamen van onze vastgoedportefeuille</li> <li>- Als aanvulling kan nog genoemd worden dat Rhiant de ambitie heeft om haar woningen <i>asbestveilig</i> te maken. Rhiant heeft daartoe in haar bezit een asbestinventarisatie uitgevoerd en asbestbeleid opgesteld (document 1.17).</li> </ul>				

2. Conditie en onderhoudstoestand				
<p>Regionaal zijn er normen bepaald ten aanzien van kwaliteit, energie, duurzaamheid, toekomstwaarde en gezondheid van bewoners, tussen gemeenten en woningcorporaties in de Drechtsteden op basis van GPR voor nieuwbouw. Gemeenten binnen PALT zijn in 2010 licentiehouder geworden van GPR Gebouw. Ook corporaties maken er sindsdien gebruik van. Zij moeten voor alle te bouwen woningen minimaal 35 punten scoren, met een individuele score van minimaal een 6. De beoordelingspunten zijn: Energie, Milieu, Gezondheid, Gebruikskwaliteit en Toekomstwaarde (<i>Bron: PALT 2010-2020</i>).</p>				

<p>nieuwbouw. Bij nieuwbouwwoningen wordt gekozen voor duurzame en energiezuinige materialen. De bouwkwaliteit is hoog (zie ook onder energie en duurzaamheid).</p> <p>Asbestsanering vindt plaats conform ambities (asbestbeleid). Uit een in 2011 uitgevoerd onderzoek van Search is gebleken dat in geen enkele woning van Rhiant "niet-hechtgebonden asbest aanwezig is.</p> <p>In de visitatieperiode zijn er geen nieuwbouwprojecten ingediend welke aan GPR zijn getoetst. Zo is de Sophiastaete getoetst aan de checklist Duurzaam Bouwen en de lijst Kwaliteitseisen nieuwbouw-woningen ( Bron: PALT 2010-2020, hfdst. 5 en 6)</p>													
<p><b>3. Tevredenheid over de woning</b></p> <p>In het bewonerstevredenheidsonderzoek wordt de tevredenheid over de woning gemeten. In 2009 was dit gemiddeld een 7,6 en in 2012 een 7,4 (Bron: BTO 2009 en 2012).</p> <p>Ook zijn er bij de geschillencommissie al meerdere jaren geen klachten binnen gekomen over de woning (Bron: Jaarverslag 2009, 2010, 2011 en 2012).</p>	<p><b>3. Tevredenheid over de woning</b></p> <p>Rhiant vindt het belangrijk dat huurders tevreden zijn met hun woning en woonomgeving. Driejaarlijks wordt dit gemeten door middel van het bewonerstevredenheidsonderzoek. Daarnaast voert Rhiant verhuisenquêtes met vertrekkende huurders. In het ONP-2012-2015 is vastgesteld dat gestreefd wordt naar een gemiddelde bewonerstevredenheid van 7,5. Dit gemiddelde is als kritische succes factor (KSF) opgenomen in de Balanced Score Card. (Bron: ONP 2009-2011 en 2012-2015).</p>	<p><b>3. Tevredenheid over de woning</b></p> <p>Er zijn geen opgaven geformuleerd met betrekking tot de tevredenheid van huurders over hun woning en woonomgeving.</p>											
<p><b>4. Tevredenheid over dienstverlening</b></p> <p><u>Bewonertevredenheidsonderzoek</u> Rhiant meet driejaarlijks de tevredenheid over de dienstverlening door een bewonertevredenheidsonderzoek uit te voeren. In 2009 scoorde Rhiant gemiddeld een 7,5 op de kwaliteit van de dienstverlening. In 2012 was dit gemiddelde 7,6 (Bron: BTO 2009 en 2012).</p> <p><u>Overige onderzoeken</u> In de periode 2009-2012 zijn de gemiddelde cijfers voor de enquête mutatieonderhoud, enquête dagelijks onderhoud eigen technische dienst en enquête dagelijks onderhoud externe aannemers als volgt:</p> <table border="1" data-bbox="174 1257 696 1350"> <thead> <tr> <th></th> <th>2012</th> <th>2011</th> <th>2010</th> <th>2009</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mutatie-onderhoud</td> <td>7,5</td> <td>7,9</td> <td>7,5</td> <td>7,5</td> </tr> </tbody> </table>		2012	2011	2010	2009	Mutatie-onderhoud	7,5	7,9	7,5	7,5	<p><b>4. Tevredenheid over dienstverlening</b></p> <p>Rhiant vindt het belangrijk om de kwaliteit van de dienstverlening continu te meten. <u>Bewonertevredenheidsonderzoek</u> Allereerst wordt dit gedaan door middel van het driejaarlijkse bewonertevredenheidsonderzoek. In het ONP 2012-2015 staat de ambitie om de dienstverlening waar mogelijk te verbeteren, en in geen geval onder de 7 te scoren in het onderzoek. Uit deze onderzoeken worden actiepunten geformuleerd voor de komende jaren.</p> <p><u>Overige onderzoeken</u> Daarnaast worden er diverse enquêtes uitgevoerd onder de huurders, namelijk de enquête mutatieonderhoud, enquête dagelijks onderhoud eigen technische dienst, enquête dagelijks onderhoud externe aannemers, verhuis enquête en nieuwe huurder enquête. De resultaten van deze enquêtes worden verwerkt in de kwartaalrapportages en deels in de Balanced Score Card (zie kwartaalrapportages). In de BSC zijn op dit gebied 3 ambities gekoppeld aan een cijfer: - Waardering klant van service Rhiant bij uitgevoerde</p>	<p><b>4. Tevredenheid over dienstverlening</b></p> <p>Er zijn geen opgaven geformuleerd voor Rhiant met betrekking tot de tevredenheid van haar huurders over de dienstverlening.</p>	
	2012	2011	2010	2009									
Mutatie-onderhoud	7,5	7,9	7,5	7,5									

<table border="1"> <tr> <td>Dagelijks onderhoud eigen TD</td> <td>8,1</td> <td>8,0</td> <td>7,8</td> <td>7,8</td> </tr> <tr> <td>Dagelijks onderhoud externe aannemers</td> <td>7,2</td> <td>7,8</td> <td>7,5</td> <td>7,6</td> </tr> </table> <p><i>Bron: jaarverslagen 2009, 2010, 2011 en 2012</i></p> <p>Uit de bovenstaande tabel en de kwartaalrapportages is op te maken dat de ambitie 'Waardering klant van service Rhiant bij uitgevoerde reparaties is minimaal een 7' en de ambitie 'Waardering klant van service Rhiant bij mutatieonderhoud is minimaal een 7' is behaald (<i>Bron: kwartaalrapportages 2009, 2010, 2011 en 2012</i>).</p> <p>In de periode 2009-2012 is het gemiddelde cijfer voor de nieuwe huurder enquête als volgt:</p> <table border="1"> <tr> <th>2012</th> <th>2011</th> <th>2010</th> <th>2009</th> </tr> <tr> <td>7,7</td> <td>7,5</td> <td>7,6</td> <td>7,7</td> </tr> </table> <p>Uit de bovenstaande tabel en de kwartaalrapportages is op te maken dat de ambitie 'Waardering klant van service Rhiant bij intake-interviews is minimaal een 7' is behaald. In de periode 2009-2012 zijn de gemiddelde cijfers voor de verhuisenquête als volgt:</p> <table border="1"> <tr> <th></th> <th>2012</th> <th>2011</th> <th>2010</th> <th>2009</th> </tr> <tr> <td>Woning</td> <td>6,8</td> <td>6,8</td> <td>7,1</td> <td>6,7</td> </tr> <tr> <td>Omgeving</td> <td>7,6</td> <td>7,0</td> <td>7,2</td> <td>7,4</td> </tr> <tr> <td>Service</td> <td>7,7</td> <td>7,6</td> <td>7,5</td> <td>7,9</td> </tr> </table> <p><i>Bron: kwartaalrapportages 2009, 2010, 2011 en 2012</i></p>	Dagelijks onderhoud eigen TD	8,1	8,0	7,8	7,8	Dagelijks onderhoud externe aannemers	7,2	7,8	7,5	7,6	2012	2011	2010	2009	7,7	7,5	7,6	7,7		2012	2011	2010	2009	Woning	6,8	6,8	7,1	6,7	Omgeving	7,6	7,0	7,2	7,4	Service	7,7	7,6	7,5	7,9	<p>reparaties is minimaal een 7 (onderdeel enquête dagelijks onderhoud eigen technische dienst)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Waardering klant van service Rhiant bij mutatieonderhoud is minimaal een 7 (onderdeel enquête mutatieonderhoud)</li> <li>- Waardering klant van service Rhiant bij intake-interviews is minimaal een 7 (onderdeel enquête nieuwe huurder)</li> </ul> <p>Wanneer uit de resultaten blijkt dat een aanpassing van beleid gewenst is, wordt dit aangegeven in de Balanced Score Card en worden er door het MT acties uitgezet.</p>	
Dagelijks onderhoud eigen TD	8,1	8,0	7,8	7,8																																				
Dagelijks onderhoud externe aannemers	7,2	7,8	7,5	7,6																																				
2012	2011	2010	2009																																					
7,7	7,5	7,6	7,7																																					
	2012	2011	2010	2009																																				
Woning	6,8	6,8	7,1	6,7																																				
Omgeving	7,6	7,0	7,2	7,4																																				
Service	7,7	7,6	7,5	7,9																																				
<p><b>5. Voldoen aan energienormen/label</b></p> <table border="1"> <tr> <th>Jaartal</th> <th>Co2 reductie m3</th> <th>Co2 reductie %</th> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>57.984</td> <td>1.7</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>30.000</td> <td>0.9</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>20.552</td> <td>0.6</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>Niet gemeten</td> <td>Niet gemeten</td> </tr> </table> <p><i>Bron: factsheet energiebesparende maatregelen</i></p> <p>Prestatie Co2 reductie is dus niet conform ambitie en</p>	Jaartal	Co2 reductie m3	Co2 reductie %	2012	57.984	1.7	2011	30.000	0.9	2010	20.552	0.6	2009	Niet gemeten	Niet gemeten	<p><b>5. Voldoen aan energienormen/label</b></p> <p>Op het gebied van energielabels zijn we bezig met een inhaalslag. In 2010 zijn we gestart met energieprojecten: energiebesparende maatregelen doorvoeren in complexen met een laag energielabel (<i>Bron: SVB 2012</i>). De ambitie is om de Co2 uitstoot met 2% per jaar te verminderen voor de bestaande woningen en huurders te voorzien van energieadviezen op maat (<i>Bron: energiebeleidsplan</i>).</p>	<p><b>5. Voldoen aan energienormen/label</b></p> <p>In het 'Convenant energiebesparing corporatiesector' zijn de opgaven voor Rhiant geformuleerd met betrekking tot energie en duurzaamheid. Zo is het de opgave om de Co2 uitstoot met 2% per jaar te reduceren voor de bestaande woningen en is de EPC-eis voor nieuwbouwwoningen aangescherpt (<i>Bron: Energieconvenant woningcorporaties</i>). In PALT 2010-2020 (hoofdstuk 6) staan kernstrategieën en opgaven beschreven voor Rhiant ten aanzien van energie en duurzaamheid. Zo staat er de opgave om de Co2 met 2% te reduceren. De andere twee opgaven in PALT</p>																							
Jaartal	Co2 reductie m3	Co2 reductie %																																						
2012	57.984	1.7																																						
2011	30.000	0.9																																						
2010	20.552	0.6																																						
2009	Niet gemeten	Niet gemeten																																						

<p>opgaven.</p> <p>Daarnaast hebben alle woningen van Rhiant een energielabel, opgesteld in samenwerking met een extern adviesbureau.</p> <p>Rhiant heeft regelmatig isolatieprojecten om de huidige woningen te verbeteren en daarmee de Co2 reductie te verlagen. Of de Co2 daadwerkelijk wordt gereduceerd heeft ook te maken met het woongedrag van de huurder, vandaar dat de investeringen als prestatie zijn opgenomen. De investeringen in de periode 2009-2012 in energieprojecten zijn als volgt:</p> <table border="1" data-bbox="168 555 663 671"> <thead> <tr> <th>Jaartal</th> <th>Investering in €</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>679.815,-</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>171.731,-</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>215.703,-</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>Geen kosten geboekt</td> </tr> </tbody> </table>	Jaartal	Investering in €	2012	679.815,-	2011	171.731,-	2010	215.703,-	2009	Geen kosten geboekt		<p>hebben betrekking op beleid en uitvoering duurzaamheid (Bron: PALT 2010-2020).</p>	
Jaartal	Investering in €												
2012	679.815,-												
2011	171.731,-												
2010	215.703,-												
2009	Geen kosten geboekt												
<p><b>6. Beleid en uitvoering duurzaamheid</b></p> <p>Nieuwbouwprojecten en isolatieprojecten worden conform beleid uitgevoerd. Zo voldoen de projecten aan de kwaliteitseisen die zijn opgesteld. Toekomstige nieuwbouwwoningen moeten voldoen aan de GPR normen. Rhiant heeft daarnaast in de openbare ruimten van de complexen led-verlichting aangebracht en zonnepanelen aangebracht op het eigen kantoorpand. In het project Sophiastaete is veel aandacht besteed aan duurzaamheid. Van AgentschapNL heeft Rhiant hiervoor een groenverklaring ontvangen. De onderdelen hiervan zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- WKO installatie met open bronnen en twee warmtepompen (verwarming en koeling gebouw).</li> <li>- Booster warmtepompboiler per woning (warmwatervoorziening)</li> <li>- EnergieDak (invangen van warmte voor het laden van de warme bron.</li> <li>- PV panelen (opwekking elektriciteit)</li> <li>- FSC hout</li> <li>- Gescheiden vuil- en schoonwater riool (schoonwater loost op open water)</li> </ul> <p>Sophiastaete is dan ook een innovatief project.</p> <p>In de visitatieperiode zijn er geen nieuwbouwprojecten ingediend welke aan GPR zijn getoetst, omdat deze toets toen nog niet bestond. De Sophiastaete is bijvoorbeeld getoetst aan de checklist Duurzaam Bouwen en de lijst Kwaliteitseisen Nieuwbouwwoningen (Bron: PALT 2010-2020).</p> <p>Daarnaast besteedt Rhiant structureel aandacht aan de</p>	<p><b>6. Beleid en uitvoering duurzaamheid</b></p> <p>Rhiant heeft beleid vastgesteld conform het 'Convenant energiebesparing corporatiesector'. Het energiebeleidsplan legt een duidelijke basis voor de concrete aanpak van energiebesparing en de toepassing van duurzame energie binnen de activiteiten van Rhiant. Ambities die Rhiant heeft gesteld zijn voor de nieuwbouw:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stapsgewijze aanscherping van de EPC-eis conform het 'Convenant energiebesparing corporatiesector'</li> <li>- Voorkeur voor aansluiting op restwarmte of warmtepompen</li> <li>- Ontwikkelen van innovatieve projecten (Bron: energiebeleidsplan).</li> </ul>	<p><b>6. Beleid en uitvoering duurzaamheid</b></p> <p>In het 'Convenant energiebesparing corporatiesector' zijn de opgaven voor Rhiant geformuleerd met betrekking tot duurzaamheid. Zo is de EPC-eis voor nieuwbouwwoningen aangescherpt. Er wordt gestreefd naar een energiebesparing in de bestaande voorraad van ten minste 24 PJ van 2008 tot 2020 (Bron: Energieconvenant woningcorporaties).</p> <p>In PALT 2010-2020 (hoofdstuk 6) staan kernstrategieën en opgaven beschreven voor Rhiant ten aanzien van duurzaamheid. Corporaties en gemeenten streven er bijvoorbeeld ten er naar om door middel van bewustwording- en voorlichtingscampagnes het gebruikersgedrag van bewoners te beïnvloeden. Ook is er de opgave om samen met gemeenten innovatieve projecten te ontwikkelen. Daarnaast is de opgaven om wanneer het haalbaar is bij nieuwbouwprojecten wordt aangesloten op restwarmte en warmtepompen (marktconform). Voor nieuwbouwwoningen is er ook de opgaven om te voldoen aan de GPR normen.</p> <p>Regionaal zijn er normen bepaald ten aanzien van kwaliteit, energie, duurzaamheid, toekomstwaarde en gezondheid van bewoners, tussen gemeenten en woningcorporaties in de Drechtsteden op basis van GPR voor nieuwbouw. Gemeenten binnen PALT zijn in 2010 licentiehouder geworden van GPR Gebouw. Ook corporaties maken er sindsdien gebruik van. Zij moeten voor alle te bouwen woningen minimaal 35 punten scoren, met een individuele score van minimaal een 6. De beoordelingspunten zijn: Energie, Milieu,</p>											

<p>bewustwording van huurders ten aanzien van duurzaamheid, door middel van het Energieloket, artikelen in het bewonersblad en brochures per wijk ten aanzien van isolatie.</p>		<p>Gezondheid, Gebruikskwaliteit en Toekomstwaarde (Bron: PALT 2010-2020).</p>																
<p><b>7. Maatschappelijk verantwoord ondernemen</b></p> <p>Naast de bovengenoemde prestaties kunnen nog de volgende prestaties genoemd worden op het gebied van energie en duurzaamheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rhiant heeft het energieloket ontwikkeld (zie 'overige woonlasten') om het bewustzijn rondom energiebesparing te stimuleren en hen te informeren over de mogelijkheden.</li> </ul>	<p><b>7. Maatschappelijk verantwoord ondernemen</b></p> <p>Duurzaamheid is een onderdeel van het ruimere begrip Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO). In het ONP 2009-2011 heeft Rhiant de volgende ambities gesteld op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Klantbewustzijn vergroten als het gaat om energiebesparing.</li> <li>- Opstellen energieprogramma en klanten informeren over de mogelijkheden van energiebesparing.</li> </ul> <p>Rhiant heeft ook haar ambities uitgesproken in het ONP 2012-2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stimuleren groene stroom bij huurders</li> <li>- Gebruik maken van windenergie en zonnepanelen</li> <li>- Energie neutrale woningen ontwikkelen</li> </ul> <p>(Bron: Ondernemingsplan 2012-2015)</p>	<p><b>7. Maatschappelijk verantwoord ondernemen</b></p> <p>Er zijn geen opgaven geformuleerd.</p>																
<p><b>Huisvesting doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften</b></p>		<p><b>7,0</b></p>	<p><b>8,0</b></p>															
<p><b>1. Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte</b></p> <p>In onderstaande tabel staat het aandeel ouderen- en gehandicaptenwoningen en toegankelijke woningen ten opzichte van het totale woningaanbod. Achter het percentage staat het landelijk gemiddelde.</p> <table border="1" data-bbox="174 1007 703 1214"> <thead> <tr> <th>Jaartal</th> <th>Aandeel ouderen- en gehandicaptenwoningen</th> <th>Aandeel toegankelijke woningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>17,2% (15,6%)</td> <td>38,1% (29,4%)</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>17,1% (15,5%)</td> <td>38,0% (29%)</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>17,3% (15,0%)</td> <td>38,5% (28,0%)</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>14,3% (15,0%)</td> <td>24,4% (27,7%)</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: CIP 2009-2012</p> <p>Rhiant heeft in de wijk Oostendam (bij de Schoof) een woon-zorgcomplex, genaamd Emmastaete (voor mensen met een zorgindicatie) ontwikkeld (Bron: Jaarverslag 2009).</p> <p>In 2012 is een woonzorgzone in de Volgerlanden ontwikkeld, genaamd Sophiastaete (apotheek,</p>	Jaartal	Aandeel ouderen- en gehandicaptenwoningen	Aandeel toegankelijke woningen	2012	17,2% (15,6%)	38,1% (29,4%)	2011	17,1% (15,5%)	38,0% (29%)	2010	17,3% (15,0%)	38,5% (28,0%)	2009	14,3% (15,0%)	24,4% (27,7%)	<p><b>1. Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte</b></p> <p>In het ondernemingsplan 2009-2011 wordt verwezen naar de ambitie uit het beleidsplan wonen, zorg en welzijn uit 2004 om drie woonzorgzones te realiseren en bij nieuwbouwprojecten ook levensloopbestendige woningen te realiseren.</p> <p>In het Ondernemingsplan 2012-2015 wordt verwezen naar het 'Convenant gespreide huisvesting en zorg voor bijzondere doelgroepen'. Hier staat onder andere de opgave om een voldoende deel van de bestaande en nieuwbouw woningvoorraad te bestemmen voor bijzondere groepen met zorgbehoeften. Dit is door Rhiant verder gespecificeerd in het SVB (Bron: Convenant gespreide huisvesting en zorg voor bijzondere groepen).</p> <p>In het SVB 2012 heeft Rhiant de strategische doelstelling voor ogen het aandeel geschikte woningen voor oudere huishoudensgroepen uit te breiden. De volgende percentages worden nagestreefd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- levensloopbestendige woningen: 9%</li> <li>- bijzondere doelgroepen: 6%</li> <li>- verzorgd wonen: 2%</li> </ul>	<p><b>1. Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte</b></p> <p>In de regio Drechtsteden hebben de gemeenten en woningcorporaties een convenant 'Convenant gespreide huisvesting en zorg voor bijzondere groepen' ondertekend. Hierin staat dat een gedeelde verantwoordelijkheid en taak is van gemeenten en woningcorporaties om zorg en huisvesting van bijzondere groepen te realiseren. Dit betreft de volgende personen: dak- en thuislozen, probleemjongeren, (ex-) verslaafden, slachtoffers huiselijk geweld, arbeidsmigranten en laatste kans bewoners, asielzoekers in regionale opvangcentra, (ex-) psychiatrische patiënten, verstandelijk gehandicapten en overige mensen die zorg behoeven in een intra- of extramurale woonvoorziening. (Bron: PALT 2010-2020)</p> <p>In de werkafspraken staat de opgave voor Rhiant om 2 woonzorgzones/woon-zorgcomplexen te ontwikkelen: één in de Volgerlanden en één bij winkelcentrum De Schoof (Bron: werkafspraken gemeente 2009, 2010, 2011, 2012-2015)</p>	
Jaartal	Aandeel ouderen- en gehandicaptenwoningen	Aandeel toegankelijke woningen																
2012	17,2% (15,6%)	38,1% (29,4%)																
2011	17,1% (15,5%)	38,0% (29%)																
2010	17,3% (15,0%)	38,5% (28,0%)																
2009	14,3% (15,0%)	24,4% (27,7%)																



<p>gezondheidscentrum, verzorgd wonen (sociaal en vrije sector), groepswonen PG en kinderopvang) (Bron: Jaarverslag 2012).</p> <table border="1" data-bbox="174 357 696 496"> <thead> <tr> <th>Type</th> <th>2009</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Levensloopbestendige woningen</td> <td>108 (5,3%)</td> <td>199 (9,8%)</td> </tr> <tr> <td>Bijzondere doelgroepen</td> <td>18 (0,9%)</td> <td>18 (0,9%)</td> </tr> <tr> <td>Verzorgd wonen</td> <td>0</td> <td>30 (1,5%)</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Complexlijst</p>	Type	2009	2012	Levensloopbestendige woningen	108 (5,3%)	199 (9,8%)	Bijzondere doelgroepen	18 (0,9%)	18 (0,9%)	Verzorgd wonen	0	30 (1,5%)			
Type	2009	2012													
Levensloopbestendige woningen	108 (5,3%)	199 (9,8%)													
Bijzondere doelgroepen	18 (0,9%)	18 (0,9%)													
Verzorgd wonen	0	30 (1,5%)													
<p><b>2. Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (&lt;65)</b></p> <p>Rhiant werkt samen met zorgorganisatie Eleos in wijk De Sandelingen. Eleos huurt daar een complex om cliënten (met psychiatrische en psychosociale problematiek) te huisvesten die onder begeleiding wonen (Bron: Strategisch Voorraadbeleid 2009 en 2012).</p> <p>Rhiant heeft in 2009 een haalbaarheidsstudie uitgevoerd naar de mogelijkheden om huisvesting te bieden aan de cliënten van Anderdak (jongvolwassenen met een verstandelijke beperking). Dit bleek echter niet haalbaar vanwege te hoge grondkosten. (Bron: jaarverslag 2009).</p>	<p><b>2. Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (&lt;65)</b></p> <p>In het Ondernemingsplan 2012-2015 wordt verwezen naar het 'Convenant gespreide huisvesting en zorg voor bijzondere doelgroepen'. Er zijn geen concrete ambities genoemd ten aanzien van deze doelgroep, wel staat er beschreven dat wij wanneer mogelijk graag bijdragen aan goede huisvesting voor deze doelgroep (Bron: Ondernemingsplan 2012-2015)</p>	<p><b>2. Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (&lt;65)</b></p> <p>In de werkafspraken met de gemeente 2009-2010 staat de volgende opgave: ontwikkeling bijzondere woonvorm voor Eleos. Daarnaast heeft Rhiant de opgave een haalbaarheidsstudie te verrichten naar een bijzondere woonvorm voor Stichting Anderdak (Bron: werkafspraken gemeente 2009, 2010, 2011, 2012-2015)</p>													
<p><b>3. Overige personen die zorg, begeleiding of speciale eisen aan hun woning stellen</b></p> <p>Het onderzoek naar mogelijkheden om luxe vrije sector huurwoningen te realiseren met zorgdiensten heeft geresulteerd in het aanbieden van 13 vrije sector huurappartementen in woonzorgzone Sophiastaete (Bron: Jaarverslag 2012).</p> <p>Daarnaast heeft Rhiant een hospice ontwikkeld in samenwerking met Stichting hospice De Cirkel (palliatieve zorg) (Bron: jaarverslag 2010).</p> <p>Arbeidsmigranten: Het college van Burgemeester en Wethouders in Hendrik-Ido-Ambacht heeft namelijk de voorwaarde gesteld dat arbeidsmigranten geplaatst kunnen worden in Hendrik-Ido-Ambacht op voorwaarde dat zij ook in de gemeente werkzaam zijn. Dit is tot nu toe niet het geval geweest. In overleg met de regio zijn de arbeidsmigranten dan ook elders gehuisvest (Bron: besluit van gemeente Hendrik-Ido-Ambacht).</p>	<p><b>3. Overige personen die zorg, begeleiding of speciale eisen aan hun woning stellen</b></p> <p>In het SVB 2009 is de doelstelling een onderzoek te verrichten naar mogelijkheden om luxe vrije sector huurwoningen te realiseren met zorgdiensten. In het Ondernemingsplan 2012-2015 wordt verwezen naar het 'Convenant gespreide huisvesting en zorg voor bijzondere doelgroepen'. Er zijn geen concrete ambities genoemd ten aanzien van deze doelgroep, wel staat er beschreven dat wij wanneer mogelijk graag bijdragen aan goede huisvesting voor deze doelgroep (Bron: Ondernemingsplan 2012-2015)</p>	<p><b>3. Overige personen die zorg, begeleiding of speciale eisen aan hun woning stellen</b></p> <p>In de werkafspraken staan de volgende opgaven ten aanzien van overige personen die zorg, begeleiding of speciale eisen aan hun woning stellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2009-2011 Ontwikkeling Hospice in samenwerking met bestuur Hospice</li> <li>- 2009-2015 beschikbaar stellen van woningen voor arbeidsmigranten (Bron: werkafspraken gemeente 2009, 2010, 2011, 2012-2015)</li> </ul>													

<b>(Des-)investeren in vastgoed</b>			<b>6,5</b>	<b>7,5</b>																																															
<b>1. Nieuwbouw</b>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jaartal</th> <th>Gerealis- eerde nieuw- bouw sociale huur</th> <th>Gerealis- eerde nieuw- bouw sociale koop</th> <th>Gereali- seerde nieuw- bouw vrije verkoop</th> <th>Totaal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td><b>0</b></td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td><b>0</b></td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>27</td> <td>50</td> <td>1</td> <td><b>78</b></td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>140</td> <td>69</td> <td>105</td> <td><b>314</b></td> </tr> <tr> <td><b>Totaal</b></td> <td><b>167</b></td> <td><b>119</b></td> <td><b>106</b></td> <td><b>392</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: Jaarrekening 2009, 2010, 2011 en 2012</i></p> <p><u>De Volgerlanden</u> Van de 270 sociale huurwoningen in de Volgerlanden zijn 183 woningen gereed (oplevering 2007-2010) en 62 woningen in aanbouw (oplevering 2013). <i>(Bron: jaarverslag 2012)</i></p> <p>In 2009 heeft Rhiant 69 MGE woningen verkocht. In 2010 heeft Rhiant 50 MGE woningen verkocht. In 2011 en 2012 beiden 0. Inclusief de MGE-woningen die voor 2009 (2007 en 2008) zijn opgeleverd en verkocht heeft Rhiant haar aandeel van 30% (135 woningen) gerealiseerd. Prestatie is dus conform ambitie/opgave. <i>(Bron: Jaarverslag 2009 en 2010)</i></p>		Jaartal	Gerealis- eerde nieuw- bouw sociale huur	Gerealis- eerde nieuw- bouw sociale koop	Gereali- seerde nieuw- bouw vrije verkoop	Totaal	2012	-	-	-	<b>0</b>	2011	-	-	-	<b>0</b>	2010	27	50	1	<b>78</b>	2009	140	69	105	<b>314</b>	<b>Totaal</b>	<b>167</b>	<b>119</b>	<b>106</b>	<b>392</b>	<b>1. Nieuwbouw</b>  In het strategische voorraadbeleid 2009 heeft Rhiant zich de volgende ambitie gesteld: <table border="1"> <thead> <tr> <th>2009-2016</th> <th>Nieuwbouw (sociale) huur</th> <th>Nieuwbou koop</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Eengezinswoning</td> <td>323</td> <td>68</td> </tr> <tr> <td>Etagewoning met lift</td> <td>209</td> <td>155</td> </tr> <tr> <td>Etagewoning zonder lift</td> <td>0</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Zorgplaatsen</td> <td>4</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>Totaal</b></td> <td><b>536</b></td> <td><b>232</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: Strategisch Voorraadbeleid 2009</i></p> <p><u>De Volgerlanden</u> De VOC bouwt in totaal 1.800 woningen: 900 huur en 900 koop, waarvan 50% = 450 woningen in de sociale koop en de overige 450 in vrije sector koop. 270 sociale huurwoningen (30% van 900) komen uiteindelijk in eigendom van Rhiant. Van de totale opgave sociale koopwoningen van 450 woningen, zijn er t/m 2010 302 woningen gebouwd en verkocht zodat er in de rest van de (PALT)periode 2011-2020 nog een opgave is om 148 woningen te bouwen. Dit is zowel een nieuwbouw- als een verkoopopgave <i>(Bron: PALT 2010-2020)</i>.</p>	2009-2016	Nieuwbouw (sociale) huur	Nieuwbou koop	Eengezinswoning	323	68	Etagewoning met lift	209	155	Etagewoning zonder lift	0	9	Zorgplaatsen	4	0	<b>Totaal</b>	<b>536</b>	<b>232</b>	<b>1. Nieuwbouw</b>  De gemeenten en corporaties hebben in de Drechtsteden afspraken gemaakt over de nieuwbouw. Afspraken Rhiant 2010-2015: - Nieuwbouw sociale huurwoningen EGW: 0 - Nieuwbouw sociale huurwoningen MGW: 0 - Nieuwbouw sociale koop MGE: 0 <i>(Bron: PALT 2010-2020)</i>  In de werkafspraken van de gemeente wordt per jaar besproken welke projecten staan gepland. <p><u>De Volgerlanden</u> In VINEX-wijk De Volgerlanden worden in totaal ongeveer 4.800 woningen gebouwd. Hiervan nemen de deelnemende woningcorporaties Trivire, Woonkracht10 en Rhiant de realisatie van 1.800 huur- en koopwoningen voor hun rekening in een verhouding van respectievelijk 40-30-30%. De deelnemende corporaties werken samen in de Volgerlanden Ontwikkelings Combinatie (VOC). Deze projectorganisatie draagt zorg voor de realisatie van de woningen <i>(Bron: Strategisch Voorraadbeleid 2009 en 2012)</i>.</p>
Jaartal	Gerealis- eerde nieuw- bouw sociale huur	Gerealis- eerde nieuw- bouw sociale koop	Gereali- seerde nieuw- bouw vrije verkoop	Totaal																																															
2012	-	-	-	<b>0</b>																																															
2011	-	-	-	<b>0</b>																																															
2010	27	50	1	<b>78</b>																																															
2009	140	69	105	<b>314</b>																																															
<b>Totaal</b>	<b>167</b>	<b>119</b>	<b>106</b>	<b>392</b>																																															
2009-2016	Nieuwbouw (sociale) huur	Nieuwbou koop																																																	
Eengezinswoning	323	68																																																	
Etagewoning met lift	209	155																																																	
Etagewoning zonder lift	0	9																																																	
Zorgplaatsen	4	0																																																	
<b>Totaal</b>	<b>536</b>	<b>232</b>																																																	
<b>2. Sloop, samenvoeging</b>  Er zijn in de periode 2009-2012 geen woningen gesloopt. In 2013 is er, i.v.m. de gewijzigde situatie in de markt, voor gekozen om de 48 portieketagewoningen die gepland stonden voor sloop te renoveren en te verkopen. Dit project		<b>2. Sloop, samenvoeging</b>  Woningen die woon- én bouwtechnisch slecht zijn, worden op termijn gesloopt. Voor de meeste sloopcomplexen wordt gekozen voor vervangende nieuwbouw (37 woningen in complex 203).	<b>2. Sloop, samenvoeging</b>  Afspraken Rhiant 2010-2015: - Sloop sociale huurwoningen: -48 <i>(Bron: PALT 2010-2020)</i>																																																

<p>is nu in verkoop. Sloop is dus niet conform opgave/ambitie, maar resultaat voor de portefeuille zal hetzelfde zijn: deze woningen zijn onttrokken aan de reguliere verhuurportefeuille. Er zijn geen complexen/woningen samengevoegd. De woningen in complex 203 staan nog steeds op de planning voor sloop. (Bron: jaarverslag 2009, 2010, 2011 en 2012)</p>	<p>Er straat op de planning dat 48 portieketagewoningen worden gesloopt (Bron: Strategisch Voorraadbeleid 2012).</p> <table border="1" data-bbox="734 363 1290 724"> <thead> <tr> <th>2009-2016</th> <th>Nieuw- bouw (sociale) huur</th> <th>Nieuw- bouw koop</th> <th>Sloop</th> <th>Totale huurvoor- raad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Eengezins- woning</td> <td>323</td> <td>68</td> <td>-125</td> <td>198</td> </tr> <tr> <td>Etage- woning met lift</td> <td>209</td> <td>155</td> <td>0</td> <td>209</td> </tr> <tr> <td>Etage- woning zonder lift</td> <td>0</td> <td>9</td> <td>-48</td> <td>-48</td> </tr> <tr> <td>Zorg- plaatsen</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Bedrijfs- ruimten</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-1</td> <td>-1</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Strategisch Voorraadbeleid 2009</p>	2009-2016	Nieuw- bouw (sociale) huur	Nieuw- bouw koop	Sloop	Totale huurvoor- raad	Eengezins- woning	323	68	-125	198	Etage- woning met lift	209	155	0	209	Etage- woning zonder lift	0	9	-48	-48	Zorg- plaatsen	4	0	0	4	Bedrijfs- ruimten	0	0	-1	-1		
2009-2016	Nieuw- bouw (sociale) huur	Nieuw- bouw koop	Sloop	Totale huurvoor- raad																													
Eengezins- woning	323	68	-125	198																													
Etage- woning met lift	209	155	0	209																													
Etage- woning zonder lift	0	9	-48	-48																													
Zorg- plaatsen	4	0	0	4																													
Bedrijfs- ruimten	0	0	-1	-1																													
<p><b>3. Verkoop</b></p> <table border="1" data-bbox="170 794 707 1040"> <thead> <tr> <th>Jaartal</th> <th>Aantal verkochte bestaande woningen (d.m.v. Koopgarant)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>n.v.t.</td> </tr> <tr> <td><b>Totaal</b></td> <td><b>19</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Jaarverslag 2009-2010-2011-2012</p> <p><u>Bestaande woningen</u> Rhiant heeft in 2010: 11 woningen, in 2011: 5 woningen en in 2012: 3 woningen verkocht door middel van Koopgarant. De prestatie is dus conform opgave. Prestaties zijn conform opgaven/ambitie. Inmiddels is de ambitie verhoogd naar 30-40 bestaande woningen per jaar (2013 en verder). De in de prestatietabel genoemde woningen betreffen uitsluitend verkochte (bestaande) woningen in koopgarant. De overige woningen die verkocht zijn, zijn nieuwbouwwoningen en staan genoemd onder het kopje 'nieuwbouw'. Daar staat ook de opgave voor</p>	Jaartal	Aantal verkochte bestaande woningen (d.m.v. Koopgarant)	2012	3	2011	5	2010	11	2009	n.v.t.	<b>Totaal</b>	<b>19</b>	<p><b>3. Verkoop</b></p> <p>De indicatieve opgave was de verkoop van 35 bestaande woningen over de periode 2010-2015. In het SVB 2009 zijn 3 complexen benoemd als verkoopvijver van 134 woningen, met als doel kasstromen te genereren en verdere versnippering in het bezit tegen te gaan. De ambities van Rhiant ten aanzien van verkoop woningen zijn op hoofdlijnen in de ondernemingsplannen beschreven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ONP 2009-2011, pag. 23: Uitvoeren conclusies /aanbevelingen SVB.</li> <li>- ONP 2012-2015, pag. 39: Het verder ontwikkelen van het Revolving Fund model en te zorgen dat we investeringen kunnen blijven financieren. Dit betekent dat boekwinsten uit verkoop van woningen wordt ingezet om onrendabele toppen te kunnen afdekken</li> </ul> <p>Zoals hieronder beschreven zijn deze ambities verder uitgewerkt in de SVB's en de jaarbegrotingen. Een verdere invulling van deze ambitie wordt verwerkt in de jaarbegrotingen. In de begroting 2009 is het uitgangspunt opgenomen dat 1 complex hiervan (77 woningen complex 307) in één keer verkocht zou worden (doc. nr. 4.4). In de begroting 2010 en 2011 is het uitgangspunt t.a.v. de verkoop van complex 307 gewijzigd. Verkoop van dit complex zal gefaseerd over 10 jaar worden uitgevoerd.</p>	<p><b>3. Verkoop</b></p> <p>Afspraken Rhiant 2010-2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verkoop sociale huurwoningen (indicatief): -35</li> <li>- Nieuwbouw sociale koop MGE: 0</li> </ul> <p>(Bron: PALT 2010-2020)</p>																			
Jaartal	Aantal verkochte bestaande woningen (d.m.v. Koopgarant)																																
2012	3																																
2011	5																																
2010	11																																
2009	n.v.t.																																
<b>Totaal</b>	<b>19</b>																																

<p>nieuwbouwwoningen beschreven.</p>	<p>(doc.nrs. 4.5 en 4.6). Voor 2010 en 2011 betekent dit een verkoop van circa 8 woningen uit dit complex. In het geactualiseerde SVB 2012 zijn twee nieuwe verkoopcomplexen toegevoegd: complex 206 en 309 (doc. nrs/ 1.6 en 1.21 tm 1.23). Eind 2012 is een onderzoek gestart om de verkoopvijver te vergroten. De vraag is daarbij gesteld "wat, hoe en aan wie verkopen we". Rhiant heeft vanaf 2013 de ambitie om de komende paar jaren ongeveer 30-40 bestaande woningen per jaar te verkopen. Doel is het behouden van investeringsruimte. (Bron: memo bij verkoopbeleid 2012)</p>																	
<p><b>4. Verbetering bestaand woningbezit</b></p> <p>In onderstaande tabel is weergegeven wat per jaar is uitgegeven aan planmatig onderhoud en woonwinkler onderhoud (badkamer-, keuken-, toiletrenovatie). Naast Planmatig Onderhoud worden er ook energieprojecten uitgevoerd om de woning te verbeteren (zie meer informatie onder kwaliteit en duurzaamheid). De verbetering van de liften bij Banckertplein, is doorgeschoven naar de komende jaren, vanwege de hoge kosten en de niet dringende noodzaak. (Bron: Begroting 2012 en meerjarenbegroting tot en met 2021)</p> <table border="1" data-bbox="170 826 667 1018"> <thead> <tr> <th>Jaartal</th> <th>Planmatig Onderhoud totaal bedrag</th> <th>Woonwinkler onderhoud</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>€1.168.889,-</td> <td>€ 426.839,-</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>€ 1.659.992,-</td> <td>€ 463.810,-</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>€ 1.159.770,-</td> <td>€ 360.000,-</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>€ 1.167.770,-</td> <td>€ 280.683,-</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: jaarverslagen 2009, 2010, 2011, 2012</p>	Jaartal	Planmatig Onderhoud totaal bedrag	Woonwinkler onderhoud	2012	€1.168.889,-	€ 426.839,-	2011	€ 1.659.992,-	€ 463.810,-	2010	€ 1.159.770,-	€ 360.000,-	2009	€ 1.167.770,-	€ 280.683,-	<p><b>4. Verbetering bestaand woningbezit</b></p> <p>In het SVB 2009-2011 is het upgraden naar huidige normen van de liften in complex 204, Banckertplein opgenomen als ambitie. In het strategisch voorraadbeleid 2012 is per complex weergegeven waar er sprake is van woningverbeteringen. Dit betreffen investeringen en worden dus niet meegenomen in de meerjarenonderhoudsplanning.</p>	<p><b>4. Verbetering bestaand woningbezit</b></p> <p>Er zijn geen opgaven geformuleerd.</p>	
Jaartal	Planmatig Onderhoud totaal bedrag	Woonwinkler onderhoud																
2012	€1.168.889,-	€ 426.839,-																
2011	€ 1.659.992,-	€ 463.810,-																
2010	€ 1.159.770,-	€ 360.000,-																
2009	€ 1.167.770,-	€ 280.683,-																
<p><b>5. Maatschappelijk vastgoed</b></p> <p>Rhiant heeft 2 woon-zorgcomplexen, 1 begeleid wonen complex en een hospice in bezit. Details zijn te vinden onder het kopje 'Huisvesting bijzondere doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften'.</p>	<p><b>5. Maatschappelijk vastgoed</b></p> <p>Maatschappelijk vastgoed is belangrijk ter ondersteuning van leefbaarheid, welzijn en participatie. Het ontwikkelen van maatschappelijk vastgoed mag echter nooit ten koste gaan van onze kernactiviteit: het beheren en verhuren van woonruimte voor onze doelgroep en moet dus ook voldoen aan het afwegingsmodel (Afwegingsmodel maatschappelijk vastgoed, doc. nr.: 1.8) (Bron: ONP 2012-2015).</p> <p>In het ondernemingsplan 2009-2011 wordt verwezen naar de ambitie uit het beleidsplan wonen, zorg en welzijn uit 2004 om drie woonzorgzones te realiseren. Daarnaast wordt de ambitie gesteld om rendementseisen</p>	<p><b>5. Maatschappelijk vastgoed</b></p> <p>In de werkafspraken staat de opgave voor Rhiant om 2 woonzorgzones/woon-zorgcomplexen te ontwikkelen: één in de Volgerlanden en één bij winkelcentrum De Schoof. Bij deze complexen gaat het deels om het bedienen van een bijzondere doelgroep en deels om een investering in maatschappelijk vastgoed (Bron: werkafspraken gemeente 2009, 2010, 2011, 2012-2015)</p>																

	(kwalitatief en kwantitatief) voor maatschappelijk vastgoed op te stellen (Bron: Ondernemingsplan 2009-2011).																
<b>Kwaliteit van wijken en buurten</b>		<b>7,0</b>	<b>8,0</b>														
<p><b>1. Schoon, heel en veilig</b></p> <p>Rhiant maakt deel uit van het zorgnetwerk in de Drechtsteden. Buurtbemiddeling wordt door verschillende maatschappelijke organisaties in Hendrik-Ido-Ambacht ondersteund. Rhiant ondersteunt dit initiatief door middel van een financiële bijdrage. In onderstaande tabel zijn de meldingen te zien in de periode 2009-2012:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jaartal</th> <th>Meldingen buurtbemiddeling H.I.Ambacht</th> <th>Meldingen buurtbemiddeling Rhiant</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>28</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>19</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>28</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>8</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: jaarverslagen Buurtbemiddeling 2009, 2010, 2011, 2012</p> <p>Nadat in 2012 de intentieovereenkomst 'wijkgericht samenwerken' is ondertekend, zijn er in Hendrik-Ido-Ambacht wijkteams actief. Twee medewerkers van Rhiant participeren in het wijkteam. Zij hebben structureel overleg. Daarnaast is er met de partners een mobiele wijkbus aangeschaft (Bron: jaarverslag 2012).</p> <p>Rhiant ondersteunt via het bewonersinitiatievenfonds Burendagen en overige activiteiten die bewoners organiseren. Rhiant stelt jaarlijks € 3.000,- beschikbaar voor dergelijke initiatieven (Bron: jaarverslag 2009, 2010, 2011 en 2012).</p> <p>In alle wijken waar Rhiant woningbezit heeft, is een wijkbeheerder aangesteld (Bron: jaarverslag 2009, 2010, 2011 en 2012).</p> <p>Huurders van Rhiant kunnen tegen kostprijs veilige materialen aanschaffen (veilig hang- en sluitwerk), welke Rhiant gratis plaatst. In de periode 2010 t/m 2012 is in 233 woningen (12,4% van het bezit) veilig hang- en sluitwerk aangebracht (Bron: jaarverslag 2010, 2011 en 2012).</p> <p>Bij hennepsteelt in een woning van Rhiant wordt de informatie uitgewisseld conform het convenant. Dit zelfde geldt voor de gegevens rondom OGGZ (Bron: Convenant</p>	Jaartal	Meldingen buurtbemiddeling H.I.Ambacht	Meldingen buurtbemiddeling Rhiant	2012	28	2	2011	19	5	2010	28	6	2009	8	0	<p><b>1. Schoon, heel en veilig</b></p> <p>Rhiant heeft in de ambitie om samen met de gemeente en buurtbewoners de woonomgeving schoon, heel en veilig te houden. Hier worden diverse instrumenten voor ingezet (Bron: Ondernemingsplan 2009-2011). In de ondernemingsperiode 2009-2011 heeft Rhiant zich de ambitie gesteld om jaarlijks het volgende te doen:"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buurtbemiddeling beschikbaar te stellen</li> <li>- Budget beschikbaar stellen voor het bewonersinitiatievenfonds</li> <li>- In iedere wijk met bezit een wijkbeheerder aan te stellen en een leefbaarheidsplan uit te voeren (Kwartaalrapportages 2009-2011).</li> <li>- Veilig hang- en sluitwerk</li> <li>- Intensivering samenwerking met politie en vastleggen in een overeenkomst.</li> </ul> <p>Daarnaast is het de ambitie om in samenwerking met partners in de beleidsperiode 2012-2015 tools te ontwikkelen om schoon, heel en veilig subjectief en objectief te monitoren. De wijkteams, het complex- en het wijkbeheer worden hierop ingezet (Bron: ONP 2012-2015 en visie op leefbaarheid).</p>	<p><b>1. Schoon, heel en veilig</b></p> <p>In de intentieovereenkomst wijkgericht werken staat beschreven dat alle partijen zich zullen inzetten om de leefbaarheid (omschreven als schoon, heel en veilig) te bevorderen door middel van een stuurgroep leefbaarheid en de wijkteams. De samenwerkende organisaties hebben daarbij ook oog voor de aantrekkelijkheid van de sociale en fysieke woonomgeving (Bron: Intentieovereenkomst Wijkgericht samenwerken en werkafspraken gemeente).</p> <p>Rhiant heeft daarnaast de volgende convenanten ondertekend met betrekking tot schoon, heel en veilig:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convenant 'informatie uitwisseling aanpak georganiseerde hennepsteelt' (2011)</li> <li>- Convenant 'OGGZ gegevensuitwisseling Zuid-Holland-Zuid' (2010)</li> </ul> <p>De opgaven uit het convenant 'Informatie uitwisseling aanpak georganiseerde hennepsteelt' (doc. nr. 2.10) en het convenant 'OGGZ gegevensuitwisseling Zuid-Holland Zuid'(doc. nr. 2.8) zijn er in beide gevallen op gericht om afspraken te maken over de wijze waarop, binnen de wettelijke regelgeving, samenwerkende partijen elkaar goed kunnen informeren over persoonlijke dossiers. De daaraan gekoppelde doelstellingen houden o.a. in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het mogelijk maken van een geïntegreerde aanpak van verdachte en/of criminele organisaties achter de georganiseerde hennepsteelt.</li> <li>- het tegengaan van woningontuimingen op basis van huurachterstand door (vroeg-) tijdige interventie. (zie ook 'bijzondere contracten' binnen het hoofdstuk 'Sociale stijging en emancipatie')</li> </ul>
Jaartal	Meldingen buurtbemiddeling H.I.Ambacht	Meldingen buurtbemiddeling Rhiant															
2012	28	2															
2011	19	5															
2010	28	6															
2009	8	0															

<p>'informatie uitwisseling aanpak georganiseerde hennepcultuur en convenant 'gegevensuitwisseling oGGZ Zuid-Holland-Zuid').</p> <p>De samenwerking met de politie is geïntensiveerd. Door juridische beperkingen is het echter niet gelukt om met de politie te komen tot een overeenkomst (Bron: jaarverslag 2011). Wel is de politie participant in het wijkteam.</p>			
<p><b>2. Aantrekkelijke inrichting directe woonomgeving</b></p> <p>In de afgelopen vier jaar is groot onderhoud geweest aan de speeltoestellen en groenvoorzieningen welke eigendom zijn van Rhiant (Bron: jaarverslag 2010, 2011 en 2012).</p>	<p><b>2. Aantrekkelijke inrichting directe woonomgeving</b></p> <p>In de visie op leefbaarheid staat beschreven hoe Rhiant wil bijdragen aan een aantrekkelijke inrichting van de directe sociale en fysieke woonomgeving. Hierbij kan gedacht worden aan laagdrempelige voorzieningen aanbrengen of onderhouden, zoals speelvoorzieningen (Bron: visie op leefbaarheid).</p>	<p><b>2. Aantrekkelijke inrichting directe woonomgeving</b></p> <p>Er zijn geen opgaven geformuleerd.</p>	
<p><b>3. Tevredenheid over leefbaarheid buurt</b></p> <p>In 2009 hebben de bewoners de omgeving in totaal beoordeeld met een 7,6. 3 van de 23 aspecten worden onder de 7,0 beoordeeld. Het minst tevreden zijn de huurders over de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De hoeveelheid politie op straat (gemiddeld 6,0)</li> <li>- Het verkeerslawaai (gemiddeld 6,9)</li> <li>- De speelmogelijkheden voor kinderen (gemiddeld 6,9)</li> </ul> <p>In 2012 hebben de bewoners de omgeving in totaal beoordeeld met een 7,7. 4 van de 12 aspecten worden onder de 7,0 beoordeeld. Het minst tevreden zijn de huurders over de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De speelmogelijkheden voor kinderen (gemiddeld 6,6)</li> <li>- Toegankelijkheid voor minder-validen (gemiddeld 6,7)</li> <li>- Kwaliteit van het groen (gemiddeld 6,7)</li> <li>- Diversiteit van het winkelaanbod (gemiddeld 6,8)</li> </ul> <p>(Bron: bewonerstevredenheidsonderzoek 2009 en 2012)</p>	<p><b>3. Tevredenheid over leefbaarheid buurt</b></p> <p>De ambitie is een 7,5 te scoren in het bewonerstevredenheidsonderzoek in totaal over de leefbaarheid in de buurt en minimaal een 7 per element (bron: Ondernemingsplan 2012-2015). In het Ondernemingsplan 2009-2011 was er geen concrete ambitie opgenomen ten aanzien van de tevredenheid over leefbaarheid buurt.</p>	<p><b>3. Tevredenheid over leefbaarheid buurt</b></p> <p>Er zijn geen opgaven geformuleerd.</p>	
<p><b>4. Versterken voorzieningen in de buurt</b></p> <p>Rhiant heeft in de periode 2009 t/m 2012 twee ontmoetingscentra geopend voor huurders van het complex en omwonenden, namelijk in de Emmastaete en Zalmhaven (Bron: jaarverslag 2009). Daarnaast sponsort Rhiant de Volksuniversiteit Bouquet, een maaltijden bus en het Jeugdspeelpark (Bron: jaarverslagen 2009, 2010, 2011 en 2012). Daarnaast heeft Rhiant het initiatief genomen om een 'sportboekje' te ontwikkelen in samenwerking met de gemeente, omdat sportverenigingen bijdragen aan vitale wijken. Alle sportverenigingen uit Hendrik-Ido-Ambacht</p>	<p><b>4. Versterken voorzieningen in de buurt</b></p> <p>Rhiant heeft een sponsorbeleid en bewonersinitiatievenfonds om de sociale, culturele en sportieve voorzieningen in de wijken op peil te houden (Bron: Sponsorbeleid en jaarverslag 2009, 2010, 2011 en 2012).</p>	<p><b>4. Versterken voorzieningen in de buurt</b></p> <p>Er zijn geen opgaven geformuleerd.</p>	

<p>presenteren zich hierin en de brochure wordt aan alle nieuwe huurders en inwoners van Hendrik-Ido-Ambacht meegegeven (<i>Bron: jaarverslag 2010</i>).</p>																							
<p><b>5. Versterken sociale infrastructuur</b></p> <p>Rhiant participeert in het initiatief van kerkgemeenschap De Ark en de psychosociale klankbordgroep, resulterend in het versterken van sociale netwerken door middel van een eetcafé in de Volgerlanden. Rhiant biedt bewoners met een laag inkomen de mogelijkheid om op kosten van Rhiant gebruik te maken van het eetcafé. In 2011 is het initiatief gestart en heeft Rhiant €1.000,- bijgedragen. In 2012 heeft Rhiant € 120,- bijgedragen.</p>	<p><b>5. Versterken sociale infrastructuur</b></p> <p>Geen beleid geformuleerd.</p>	<p><b>5. Versterken sociale infrastructuur</b></p> <p>Er zijn geen opgaven geformuleerd.</p>																					
<p><b>6. Versterken economische infrastructuur</b></p> <p>Geen prestaties te melden.</p>	<p><b>6. Versterken economische infrastructuur</b></p> <p>Geen beleid geformuleerd.</p>	<p><b>6. Versterken economische infrastructuur</b></p> <p>Er zijn geen opgaven geformuleerd.</p>																					
<p><b>7. Jeugd</b></p> <p>Door middel van sponsoring ondersteunt Rhiant het jongeren centrum Dock-03 en stichting Vrij Spel. Daarnaast is er een intensieve samenwerking met het jongerenwerk van Dock-03. (<i>Bron: Jaarverslagen 2009, 2010, 2011 en 2012</i>).</p> <p>De wijkteams overleggen structureel (jongerenoverlast is hiervan een onderdeel) en hebben de 'hot spots' van jongerenoverlast in kaart. Jongeren in multiprobleem huishoudens zijn in beeld middels casemanagement (<i>Bron: jaarverslag 2012</i>).</p> <p>In hoeverre bovenstaande activiteiten geresulteerd hebben in een vermindering van jongerenoverlast is niet te objectiveren, aangezien het niet continu dezelfde jeugd betreft.</p>	<p><b>7. Jeugd</b></p> <p>Rhiant heeft de ambitie om in samenwerking met het jongerenwerk en andere maatschappelijke organisaties de jongerenoverlast te verminderen. Daarnaast wil Rhiant de jeugd kansen bieden. Dit wordt vormgegeven door de mogelijkheden met betrekking tot (maatschappelijke) stages bij Rhiant en het sponsorbeleid (<i>Bron: Ondernemingsplan 2012-2015</i>).</p>	<p><b>7. Jeugd</b></p> <p>In de intentieovereenkomst Wijkgericht Samenwerken is de opgave geformuleerd om jongerenoverlast te verminderen in samenwerking met de partners, door de 'hot spots' in kaart te brengen, structureel te overleggen en een casemanager aan te stellen in geval van multiprobleem huishoudens.</p>																					
<p><b>8. Langdurige werklozen</b></p> <p>Geen prestaties te melden.</p>	<p><b>8. Langdurige werklozen</b></p> <p>Geen beleid/ambities geformuleerd.</p>	<p><b>8. Langdurige werklozen</b></p> <p>Geen opgaven geformuleerd.</p>																					
<p><b>9. Bijzondere contracten</b></p> <p>In onderstaande tabel staat het aantal bijzondere contracten dat Rhiant heeft afgesloten in de periode 2009-2012:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jaartal</th> <th>Wonen onder Voorwaardencontracten (incl. DDG)</th> <th>Laatste Kans op Wonencontracten</th> <th>Overige contracten</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>24</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>8</td> <td>2</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td colspan="3">Niet gemeten</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td colspan="3">Niet gemeten</td> </tr> </tbody> </table>	Jaartal	Wonen onder Voorwaardencontracten (incl. DDG)	Laatste Kans op Wonencontracten	Overige contracten	2012	24	1	3	2011	8	2	4	2010	Niet gemeten			2009	Niet gemeten			<p><b>9. Bijzondere contracten</b></p> <p>Rhiant ziet het als haar taak om personen met bijzondere zorg en behoeften te huisvesten, door middel van een bijzonder contract om zo de sociale stijging te bevorderen. Doelgroepen die met bijzondere contracten gehuisvest worden zijn de volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (Ex-) verslaafden</li> <li>- Slachtoffers huiselijk geweld</li> <li>- Laatste kans bewoners</li> </ul> <p>(<i>Bron: PALT 2010-2020</i>)</p>	<p><b>9. Bijzondere contracten</b></p> <p>In PALT 2010-2020 staat beschreven dat het de taak van de verschillende corporaties is om personen met bijzondere zorg en behoeften te huisvesten. (Definitie: zie onder kopje: 'huisvesten doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften'). Wanneer het gaat om sociale stijging en emancipatie, kunnen bijzondere contracten ingezet worden voor de volgende doelgroepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (Ex-) verslaafden</li> <li>- Slachtoffers huiselijk geweld</li> <li>- Laatste kans bewoners</li> </ul> <p>Aandachtspunten hierbij zijn: de leefbaarheid op peil houden schoon heel en veilige woonsituatie) en zorgen</p>	
Jaartal	Wonen onder Voorwaardencontracten (incl. DDG)	Laatste Kans op Wonencontracten	Overige contracten																				
2012	24	1	3																				
2011	8	2	4																				
2010	Niet gemeten																						
2009	Niet gemeten																						

<p><i>Bron: jaarverslagen Verhuur 2009, 2010, 2011, 2012</i></p> <p>De uitvoering geschiedt vanuit een wekelijks regionaal Platform Uitvoering Voorrangskandidaten (hierin participeren medewerkers van gemeenten en corporaties uit de Drechtsteden), waarin de personen op individueel niveau worden besproken en toewijzingen worden gespreid.</p>		<p>voor voldoende zorg- en welzijnsvoorzieningen. (Bron: PALT 2010-2020)</p>	
<b>Overige prestaties</b>			
<p><b>1. Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO)</b></p> <p>Rhiant heeft het Duurzaam Ondernemen (DO) uitgebreid naar MVO. Besloten is het MVO te implementeren op niveau 1 van de MVO prestatieladder van KIWA. Dit gebeurt door eigen verklaringen in plaats van certificering (doc. nrs.: 1.27 t/m 1.31). In de jaarverslagen en de jaarplannen (doc. nr. 1.4 en 4.9) worden de prestaties ten opzichte van de ambities beschreven. Hierdoor blijft het een actief proces waarbij op ieder moment de actuele stand van zaken zichtbaar is.</p>	<p><b>1. Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO)</b></p> <p>Rhiant is continu bezig met MVO op de gebieden van interne bedrijfsvoering, mobiliteit en woningvoorraad. ontwikkelingen op dit gebied volgen wij nauwlettend. Ons doel is niet voorop te lopen, maar wel serieus en met grote interesse ontwikkelingen te volgen. (Bron: Ondernemingsplan 2012-2015, art. 4.1.8 en bijlage)</p>	<p><b>1. Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO)</b></p> <p>Er zijn geen wettelijke opgaven geformuleerd op het gebied van MVO.</p>	
<p><b>2. Stadsherstel Drechtsteden N.V.</b></p> <p>Rhiant was betrokken bij de oprichting van Stadsherstel Drechtsteden N.V. en is tevens aandeelhouder. Het doel van deze N.V. is het op een maatschappelijke en economische verantwoorde wijze verwerven, herstellen en behouden van historische gebouwen in de regio Drechtsteden en omgeving (Bron: Oprichtingsakte N.V. Stadsherstel).</p>	<p><b>2. Stadsherstel Drechtsteden N.V.</b></p> <p>Er zijn hiervoor geen concrete ambities gesteld. Wel zijn er binnen het kader van regionale samenwerking en leefbaarheid (tegengaan verpaupering) ambities vastgesteld. (Bron: Ondernemingsplan 2012-2015).</p>	<p><b>2. Stadsherstel Drechtsteden N.V.</b></p> <p>De oprichting van Stadsherstel Drechtsteden N.V. is een initiatief van de directeurs van woningcorporaties uit de regio Drechtsteden. Rhiant heeft besloten zich bij dit initiatief aan te sluiten. (zie doc. nr.: 2.14 ). Er is (zijn) in de periode t/m 2012 geen te renoveren pand(en) uit Hendrik-Ido-Ambacht aangewezen om in aanmerking te komen voor een renovatie volgens de doelstellingen van Stichting Stadsherstel.</p>	

\*Zoals ontvangen in de zelfevaluatie van Rhiant, d.d. 25 september 2013.



## Bijlage 6 Checklist Governancecode

Bijgaande Checklist Governancecode is bij de zelfevaluatie ingevuld door Rhiant d.d. 25 september 2013.

### BIJLAGE I: HULPINSTRUMENT EVALUATIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES

Toegepast:	<input checked="" type="radio"/>
Actiepunt:	<input type="radio"/>
Uit te leggen:	<input type="radio"/>
Bespreekpunt RvC:	<input type="radio"/>
Niet van toepassing:	<input type="radio"/>

In de Governancecode Woningcorporaties staan de basisregels voor goed bestuur en goed toezicht beschreven. Het Hulpinstrument Evaluatie Governancecode Woningcorporaties is gebaseerd op de geactualiseerde en aangescherpte Governancecode Woningcorporaties die in juli 2011 voor leden van Aedes en de VTW van kracht is geworden.

Ook al heeft het hulpinstrument de vorm van een checklist, de VTW wil hiermee nadrukkelijk niet de indruk wekken dat raden van commissarissen de Governancecode Woningcorporaties kunnen hanteren als een afvinklijst. Het alleen mechanisch correct toepassen en uitleggen van afwijkingen door raden van commissarissen is niet voldoende om good governance te bereiken. Het gaat vooral ook om de verantwoordelijkheid van commissarissen voor hun eigen houding en gedrag, als individu binnen de raad en als collectief. Good governance moet 'tussen de oren' zitten; als de cultuur en het gedrag niet op orde zijn, dan hebben codes weinig waarde.

Uitgave: Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW)

#### I Naleving en handhaving van de code

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Hoofdlijnen governancestructuur worden in apart hoofdstuk in het jaarverslag uiteengezet. De actuele volledige governance structuur wordt op de website geplaatst.	<input checked="" type="radio"/>
2. Opvolging en uitwerking Governance code is aangegeven (principe 'pas toe' voor toepassing van de Sectorbrede beloningscode bestuurders woningcorporaties, de Honoreringscode Commissarissen en de zittingstermijnen van commissarissen en 'pas toe of leg uit' voor de overige bepalingen).	<input checked="" type="radio"/>
3. Elke verandering in de governance structuur en in de naleving van de code wordt ter goedkeuring aan de RvC voorgelegd.	<input checked="" type="radio"/>

## II.1 Taak en werkwijze

Uitwerking	Status
1. Het bestuur legt vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) de volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstellingen;</li> <li>b) de operationele en financiële doelstellingen;</li> <li>c) de strategie die moet leiden tot het realiseren van de doelstellingen;</li> <li>d) de randvoorwaarden die bij de strategie worden gehanteerd;</li> <li>e) wijze van vormgeving principes horizontale verantwoording;</li> <li>f) indien aanwezig het bestuursreglement.</li> </ul>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
De hoofdzaken hiervan worden vermeld in het jaarverslag.	<input type="radio"/>
2. Het bestuur legt ter goedkeuring aan de RvC voor het jaarverslag, de jaarrekening en de begroting, alsmede vooraf, de uitoefening van stemrecht in deelnemingen.	<input type="radio"/>
3. Het bestuur legt ten minste de volgende majeure besluiten vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC:	<input type="radio"/>
a) het aangaan en verbreken van duurzame samenwerking met een andere rechtspersoon;	<input type="radio"/>
b) een voorstel tot wijziging van de statuten;	<input type="radio"/>
c) een voorstel tot ontbinding van de woningcorporatie;	<input type="radio"/>
d) aangifte van faillissement en aanvraag van surseance van betaling;	<input type="radio"/>
e) beëindiging van de arbeidsovereenkomst van een aanmerkelijk aantal werknemers tegelijkertijd of binnen een kort tijdsbestek;	<input type="radio"/>
f) ingrijpende wijziging van de arbeidsomstandigheden van een aanmerkelijk aantal werknemers van de woningcorporatie;	<input type="radio"/>
g) de opdracht tot het uitvoeren van visitatie bij de woningcorporatie en de wijze van uitvoering en verslaglegging over de visitatie;	<input type="radio"/>
h) vaststelling van een toetsingskader voor verbindingen of investeringen.	<input type="radio"/>
4. Op bedrijfsvoering toegesneden intern risicobeheersings- en controlesysteem is aanwezig (in ieder geval):	<input type="radio"/>
a) risicoanalyses van de operationele en financiële doelstellingen;	<input type="radio"/>
b) een integriteitcode, geplaatst op de website;	<input type="radio"/>
c) kwaliteitszorg en zelfevaluatie met het oog op visitatie;	<input type="radio"/>
d) handleidingen voor de inrichting van de financiële verslaggeving alsmede de voor de opstelling daarvan te volgen procedures;	<input type="radio"/>
e) een systeem van periodieke monitoring en rapportering;	<input type="radio"/>
f) een toetsingskader (in geval van verbindingen) waarin wordt vastgelegd welke criteria er worden gehanteerd bij het aangaan en beëindigen van verbindingen;	<input type="radio"/>
g) een toetsingskader waarin wordt vastgelegd welke criteria worden gehanteerd bij het doen van investeringen.	<input type="radio"/>
5. In het jaarverslag geeft het bestuur inzicht in de interne risicobeheersing- en controlesystemen en de werking hiervan.	<input type="radio"/>
Specifiek gaat het daarbij in op de wijze waarop het risicomanagement en de interne beheersing van verbindingen, inclusief het aangaan van majeure transacties daarbinnen, is geregeld.	<input type="radio"/>
<b>Zal in het vervolg in de jaarverslaglegging worden meegenomen.</b>	<input type="radio"/>
Zal in het vervolg in de jaarverslaglegging worden meegenomen.	<input type="radio"/>
6. Het bestuur draagt er zorg voor dat werknemers zonder gevaar voor hun rechtspositie de mogelijkheid hebben te rapporteren over vermeende	<input type="radio"/>

- onregelmatigheden. ○
7. Vermeende onregelmatigheden die het functioneren van leden van het bestuur betreffen worden gerapporteerd aan de voorzitter van de RvC. Dit wordt geregeld in een klokkenluiderregeling die in ieder geval op de website van de corporatie wordt geplaatst. ○
  8. Het bestuur stelt een toetsingskader voor verbindingen alsmede een toetsingskader voor investeringen vast. De raad van commissarissen keurt deze toetsingskaders goed en ziet toe op de naleving van uitgangspunten hierin. ○
  9. Het bestuur doet ten minste een maal per jaar verslag aan de RvC over werkzaamheden van de klachtencommissie ex art. 16 BBSH (met melding in het jaarverslag). ○

## II.2 Rechtspositie en bezoldiging bestuur

### Principe

Het bezoldigingsbeleid is vastgesteld met inachtneming van de Sectorbrede Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties, en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.

Status

○

### Uitwerking

1. Een lid van het bestuur wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar (herbenoeming is mogelijk). Pas toe of leg uit: zie zelfevaluatie governance vraag. 11.4 De RvC beoordeelt jaarlijks het functioneren van iedere bestuurder. ○
2. De woningcorporatie verstrekt aan de leden van het bestuur geen persoonlijke leningen, garanties, en dergelijke. ○
3. Het remuneratierapport van de RvC bevat een verslag van de wijze waarop het beoordelings- en bezoldigingsbeleid in het afgelopen boekjaar in de praktijk is gebracht. Bijzondere vergoedingen aan (voormalige) bestuursleden worden in het remuneratierapport vermeld en toegelicht. Het remuneratierapport bevat tevens een overzicht van het bezoldigingsbeleid dat het komende boekjaar en de daaropvolgende jaren door de raad wordt voorzien. **Dit overzicht is er niet, maar zal worden ontwikkeld.** ○
4. Het overzicht dat in het voorgaande lid is bedoeld bevat in elk geval bepalingen over de verhouding tussen vaste en variabele beloningscomponenten, het beleid ten aanzien van de duur van contracten van leden van het bestuur en de geldende opzegtermijnen en afvloeiingsregelingen, overige arbeidsvoorwaarden en de regeling en financiering van de pensioentoezeggingen. ○
5. De hoofdlijnen van het remuneratierapport van de RvC worden in ieder geval op de website van de corporatie geplaatst. **Dit is vermeld in het jaarverslag dat op de website staat. Het is dus niet expliciet genoemd.** ○

## II.3 Tegenstrijdige belangen en nevenfuncties bestuur

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Een bestuurder zal:	
a) niet in concurrentie treden met de woningcorporatie;	<input checked="" type="radio"/>
b) geen substantiële schenkingen vragen of aannemen van de corporatie of van een relevante derde (voor zichzelf inclusief partner, familie);	<input checked="" type="radio"/>
c) ten laste van de woningcorporatie derden geen ongerechtvaardigde voordelen verschaffen;	<input checked="" type="radio"/>
d) geen zakelijke kansen die aan de woningcorporatie toekomen benutten (voor zichzelf inclusief partner, familie).	<input checked="" type="radio"/>
2. Een lid van het bestuur meldt (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter RvC en aan de overige leden van het bestuur en verschaft daarover alle relevante informatie.	<input checked="" type="radio"/>
De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid van het bestuur of sprake is van een tegenstrijdig belang.	<input checked="" type="radio"/>
3. Een lid van het bestuur neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid van het bestuur (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft.	<input checked="" type="radio"/>
4. Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van het bestuur spelen behoeven goedkeuring RvC en worden gepubliceerd in het jaarverslag.	<input type="radio"/>
Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting. Dit heeft zich niet eerder voorgedaan, vandaar de status: n.v.t.	<input type="radio"/>
5. Een lid van het bestuur is niet in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming tot bestuurder lid geweest van de RvC van de woningcorporatie.	<input checked="" type="radio"/>

## III. Raad van commissarissen

### III.1 Taak en werkwijze

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De taakverdeling van de RvC, alsmede werkwijze, zijn neergelegd in een reglement.	<input checked="" type="radio"/>
De RvC neemt in het reglement een passage op voor zijn omgang met het bestuur en de OR.	<input checked="" type="radio"/>
Het reglement is in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.	<input checked="" type="radio"/>
2. In jaarstukken is verslag RvC opgenomen, met verslag werkzaamheden in het boekjaar en de specifieke opgaven en vermeldingen die de bepalingen van de Governancecode verlangen.	<input checked="" type="radio"/>
3. Van elk lid van de RvC wordt in het verslag van RvC opgave gedaan van:	<input checked="" type="radio"/>
a) geslacht;	<input checked="" type="radio"/>
b) leeftijd;	<input checked="" type="radio"/>
c) hoofdfunctie;	<input checked="" type="radio"/>
d) nevenfuncties voor zover deze relevant zijn voor de vervulling van de taak als lid van de raad van commissarissen, waaronder in ieder geval andere toezichthoudende taken;	<input checked="" type="radio"/>

- e) tijdstip van eerste benoeming en eventueel herbenoeming;
  - f) de lopende termijn waarvoor hij is benoemd;
  - g) het lidmaatschap van een kerncommissie van de RvC;
  - h) de vaststelling of het lid onafhankelijk is.
4. Bij frequent afwezig zijn bij vergaderingen worden leden RvC daarop aangesproken.
5. Een lid van de RvC treedt tussentijds af bij onvoldoende functioneren, structurele onverenigbaarheid van belangen of wanneer dit anderszins naar het oordeel van de RvC is geboden.
6. Het toezicht van de RvC op het bestuur omvat in ieder geval:
- a) de realisatie van de doelstellingen;
  - b) de strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten;
  - c) de opzet en de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen;
  - d) het kwaliteitsbeleid;
  - e) de kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording;
  - f) het financiële verslaggeving proces;
  - g) de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving;
  - h) het risicomangement en de interne beheersing van verbindingen.
7. De RvC bespreekt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel zijn eigen functioneren als dat van de individuele leden van de RvC en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden.  
De RvC vraagt hiertoe uitdrukkelijk de visie van het bestuur.  
Tevens worden het gewenste profiel en de samenstelling en competentie van de RvC besproken alsmede de conclusies die hieraan moeten worden verbonden.  
De RvC bepreekt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel het functioneren van het bestuur als college als dat van de individuele leden van het bestuur, en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden en bespreekt deze conclusie met het bestuur en de bestuurders.
8. De RvC en de individuele leden hebben een eigen verantwoordelijkheid om van het bestuur en de externe accountant de informatie te verlangen die de RvC behoeft om zijn taak als toezichthoudend orgaan goed te kunnen uitoefenen.



## III.2 Onafhankelijkheid

### Uitwerking

### Status

- 1) De RvC waakt ervoor dat de van de leden RvC naar zijn oordeel in formele zin onafhankelijk zijn.  
De RvC maakt hiervan melding in het jaarverslag. ○  
○
2. De RvC stelt ten aanzien van iedere commissaris vast of deze in een zodanige relatie tot de corporatie staat of heeft gestaan dat hij in formele zin niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn, waarbij de RvC ten minste de hieronder genoemde onafhankelijkheidscriteria in zijn beoordeling betreft. De verantwoordelijkheid voor een onafhankelijke en kritische bijdrage aan de besluitvorming binnen de RvC rust ook op commissarissen waarvan de RvC vaststelt dat zij in formele zin niet onafhankelijk zijn. Bedoelde afhankelijkheidscriteria zijn dat het betrokken lid van de RvC, dan wel zijn echtgenoot, geregistreeerde partner of een andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad:
  - a) in de vijf jaar voorafgaande aan de benoeming werknemer/lid van het bestuur van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersonen is geweest; ○
  - b) een persoonlijke financiële vergoeding van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon ontvangt, anders dan de vergoeding voor de als lid van de RvC verrichte werkzaamheden en voor zover zij niet past in de normale uitoefening van bedrijf; ○
  - c) bestuurslid is van een vennootschap/rechtspersoon waarin een lid van het bestuur van de woningcorporatie lid van de RvC is; ○
  - d) in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming een belangrijke zakelijke relatie met de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon heeft gehad. Daaronder wordt in ieder geval begrepen het geval dat de commissaris of een kantoor waarvan hij aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur is, is opgetreden als adviseur van de woningcorporatie en het geval dat de commissaris bestuurder of medewerker is van een bankinstelling waarmee de woningcorporatie een duurzame en significante relatie onderhoudt; ○
  - e) lid is van de gemeenteraad of Provinciale Staten van een gemeente of provincie waar de woningcorporatie feitelijk werkzaam is dan wel in dienst is van een zodanige gemeente of provincie en feitelijk betrokken bij volkshuisvestingsaangelegenheden; ○
  - f) werkzaam is bij het ministerie waaronder de zorg voor de volkshuisvesting ressorteert, of bij het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting, het Waarborgfonds Sociale Woningbouw of voor de volkshuisvesting relevante belangenbehartigingsorganisaties en feitelijk betrokken is bij volkshuisvestingaangelegenheden; ○
  - g) lid is van het management, het bestuur of de RvC van een woningcorporatie die binnen hetzelfde werkgebied werkzaam is; ○
  - h) aandelen houdt, of bestuurder of commissaris van een rechtspersoon is die aandelen houdt, in een aan de woningcorporatie gelieerde vennootschap, of vennoot is dan wel bestuurder of commissaris is van een vennoot in een contractuele vennootschap waarin ook de woningcorporatie vennoot is; ○
  - i) gedurende de voorgaande twaalf maanden tijdelijk heeft voorzien in het bestuur bij belet en ontstentenis van bestuurders. ○

### III.3 Deskundigheid en samenstelling

#### Uitwerking

#### Status

1. De RvC stelt een profielschets op voor zijn omvang en samenstelling.  
De profielschets is algemeen verkrijgbaar gesteld en is in ieder geval op de website geplaatst. ○  
○  
In de profielschets wordt ingegaan op de voor de woningcorporatie relevante aspecten van diversiteit in de samenstelling van de RvC en wordt vermeld welke concrete kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen de RvC ten aanzien van diversiteit hanteert. ○  
Voor zover de bestaande situatie afwijkt van de doelstelling legt de RvC hierover verantwoording af in het jaarverslag en geeft hij tevens aan op welke termijn hij verwacht de doelstelling te realiseren. ○  
De leden van de RvC worden op openbare wijze geworven. ○  
○
2. Minimaal één lid RvC heeft ervaring in volkshuisvestingsaangelegenheden. ○  
○
3. Minimaal één lid RvC is een zogenoemde financieel expert. ○
4. Alle commissarissen volgen na benoeming een introductieprogramma over algemene financiële en juridische zaken, de financiële verslaggeving door de woningcorporatie, de specifieke aspecten die eigen zijn aan de betreffende corporatie en haar activiteiten en de verantwoordelijkheden van een commissaris. ○  
De RvC beoordeelt jaarlijks op welke onderdelen leden van de RvC gedurende hun benoemingsperiode behoefte hebben aan nadere introductie of opleiding. ○
5. Een lid van de RvC kan maximaal twee maal voor een periode van vier jaar zitting hebben in de RvC. ○  
○
6. De RvC heeft een rooster van aftreden om zoveel mogelijk te voorkomen dat veel leden van de RvC tegelijk aftreden. ○  
Het rooster van aftreden wordt in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.

### III.4 Rol van de voorzitter van de raad van commissarissen

#### Uitwerking

#### Status

1. De voorzitter van de RvC ziet er op toe dat:
  - a) de leden van de RvC tijdig de informatie ontvangen die nodig is voor de goede uitoefening van hun taak; ○  
○  
○
  - b) voldoende tijd bestaat voor de beraadslaging en besluitvorming door de RvC; ○
  - c) de commissies van de RvC naar behoren functioneren; ○
  - d) de leden van het bestuur en de leden van de RvC ten minste jaarlijks worden beoordeeld op hun functioneren; ○
  - e) de contacten van de RvC met het bestuur en ondernemingsraad naar behoren verlopen; ○
  - f) de commissarissen hun introductie- en opleidings- of trainingsprogramma volgen; ○  
○
2. De voorzitter van de RvC is geen voormalig bestuurder van de woningcorporatie. ○  
○

### III.5 Samenstelling en rol van twee kerncommissies van de raad van commissarissen

#### Uitwerking

#### Status

1. De RvC stelt voor iedere commissie een reglement op. Het reglement geeft aan wat de rol en verantwoordelijkheid van de betreffende commissie is, haar samenstelling en op welke wijze zij haar taak uitoefent. ○
2. De RvC vermeldt in het jaarverslag de samenstelling van de afzonderlijke commissies, het aantal vergaderingen van de commissies, alsmede de belangrijkste onderwerpen die aan de orde zijn gekomen. ○  
**Zal in het vervolg in de verslaglegging van de RvC verder worden gespecificeerd.**
3. RvC ontvangt van elk van de commissies een verslag van de beraadslagingen en bevindingen. ○

#### *Auditcommissie*

4. De auditcommissie richt zich in ieder geval op het toezicht op het bestuur ten aanzien van:
  - a) de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen, waaronder het toezicht op de naleving van de relevante wet- en regelgeving en het toezicht op de werking van de integriteitcode; ○
  - b) de financiële informatieverschaffing (keuze van accountingpolitiecs, toepassing en beoordeling van effecten van nieuwe regels, prognoses, werk van in- en externe accountants ter zake, etc.); ○
  - c) de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van in- en externe accountants; ○
  - d) de voorgeschreven financiële informatieverschaffing aan de externe toezichthouder. ○
5. De auditcommissie is het eerste aanspreekpunt van de externe accountant wanneer deze onregelmatigheden constateert in de inhoud van de financiële berichten of in de gevolgde procedures ten behoeve van de financiële verslaggeving. ○
6. Het voorzitterschap van de auditcommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur van de woningcorporatie. ○
7. Van de auditcommissie maakt ten minste een financieel expert deel uit. ○
8. De auditcommissie bepaalt of en wanneer de voorzitter, het lid van het bestuur verantwoordelijk voor financiële zaken en/of de externe accountant bij de vergadering van de commissie aanwezig zijn. ○
9. De auditcommissie overlegt zo vaak als zij dit noodzakelijk acht, doch ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van leden van het bestuur met de externe accountant. **Dit overleg vindt altijd plaats in het bijzijn van de directeur-bestuurder.** ○

#### *Selectie- en remuneratiecommissie*

10. De selectie- en remuneratiecommissie heeft in ieder geval de volgende taken:
  - a) het doen van een voorstel voor selectiecriteria en benoemingsprocedure inzake de leden van de RvC en leden van het bestuur; ○
  - b) het doen van een voorstel voor een profielschets van de RvC; ○
  - c) het werven, selecteren en voordragen van leden van de RvC ter benoeming door de RvC; ○
  - d) het doen van een voorstel aan de RvC betreffende het te voeren bezoldigingsbeleid; ○
  - e) het doen van een voorstel inzake de bezoldiging van de individuele leden ○



- van het bestuur ter vaststelling door de RvC;  
 f) het opmaken van het remuneratierapport.
11. Het voorzitterschap van de selectie- en remuneratiecommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur.



### III.6 Tegenstrijdige belangen

#### Uitwerking

#### Status

1. Een lid van de RvC meldt een (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter en aan de overige leden van de RvC en verschaft daarover alle relevante informatie. De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid of sprake is van een tegenstrijdig belang. 
2. Een lid van de RvC neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft. 
3. Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van de RvC spelen behoeven goedkeuring van de RvC. Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting.   




4. Het reglement van de RvC bevat regels ten aanzien van de omgang met (potentieel) tegenstrijdige belangen bij leden van het bestuur, leden van de RvC en de externe accountant in relatie tot de woningcorporatie, en voor welke transacties goedkeuring van de RvC nodig is. 
5. Een gedelegeerd lid van de RvC is een lid met een bijzondere taak. De delegatie kan niet verder gaan dan de taken die de RvC zelf heeft en omvat niet het besturen van de woningcorporatie. Zij strekt tot intensiever toezicht en advies en meer geregeld overleg met het bestuur. De delegatie is slechts van tijdelijke aard.   

6. Het lid van de RvC dat tijdelijk voorziet in het bestuur bij belet en ontstentenis van leden van het bestuur treedt voor deze periode uit de RvC om de bestuurstaak op zich te nemen. 


### III.7 Bezoldiging raad van commissarissen

#### Principe

#### Status

- De RvC stelt de bezoldiging van de leden van de RvC vast met inachtneming van de Honoreringcode Commissarissen van de VTW. 
- De bezoldiging van een lid van de RvC is niet afhankelijk van de resultaten van de woningcorporatie. 
- De toelichting op de jaarrekening bevat in ieder geval informatie over de hoogte en de structuur van de bezoldiging van de individuele leden van de RvC. 

#### Uitwerking





1. De woningcorporatie verstrekt aan de leden van de RvC geen persoonlijke leningen of garanties. 

#### IV. De audit van de financiële verslaggeving en de positie van de interne control functie en van de externe accountant

##### IV.1 Financiële verslaggeving

###### Uitwerking








###### Status

1. Het opstellen en de publicatie van het jaarverslag, de jaarrekening en andere financiële berichten die worden gepubliceerd vergen zorgvuldige interne procedures. De RvC houdt toezicht op het volgen van deze procedures. 
2. De RvC beoordeelt of en hoe de externe accountant wordt betrokken bij de inhoud en publicatie van financiële berichten, anders dan de jaarrekening. 
3. Het bestuur is verantwoordelijk voor het instellen en handhaven van interne procedures die ervoor zorgen dat alle belangrijke financiële informatie bij het bestuur bekend is, zodat de tijdigheid, volledigheid en juistheid van de interne en externe financiële verslaggeving worden gewaarborgd (inclusief deelnemingen). De RvC houdt toezicht op de instelling en handhaving van deze interne procedures.   


##### IV.2 Rol, benoeming, beloning en beoordeling van het functioneren van de externe accountant.

###### Uitwerking


###### Status

1. De externe accountant kan over zijn verklaring omtrent de getrouwheid van de jaarrekening worden bevraagd door de RvC. 
2. Het bestuur en de auditcommissie rapporteren jaarlijks afzonderlijk aan de RvC over de ontwikkelingen in de relatie met de externe accountant, waaronder in het bijzonder zijn onafhankelijkheid (met inbegrip van de wenselijkheid van het verrichten van niet-controlewerkzaamheden voor de woningcorporatie verricht door hetzelfde kantoor). Mede op grond hiervan bepaalt de RvC zijn benoeming van een externe accountant. **Dit gebeurt nog niet.** 
3. De externe accountant wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar waarbij herbenoeming telkens voor een periode van maximaal vier jaar kan plaatsvinden.   
Het bestuur en de auditcommissie maken ieder ten minste eenmaal in de vier jaar een grondige beoordeling van het functioneren van de externe accountant in de diverse entiteiten en capaciteiten waarin de externe accountant fungeert.   
De beoordeling wordt besproken in de RvC.   
De RvC maakt van zijn belangrijkste bevindingen melding in het jaarverslag van de woningcorporatie. **Dit gebeurt nog niet.** 
4. De opdrachtverlening tot en de bezoldiging van het uitvoeren van niet-controlewerkzaamheden door de externe accountant worden, na overleg met het bestuur, goedgekeurd door de RvC 

##### IV.3 Interne controle functie

###### Uitwerking

###### Status

1. De externe accountant en de auditcommissie worden betrokken bij het opstellen van het werkplan van de interne accountant. Zij nemen ook kennis van de bevindingen van de interne accountant c.q. controller. De RvC beoordeelt of en in hoeverre de externe accountant wordt gevraagd zijn bevindingen ter zake aan de RvC te rapporteren. 

#### IV.4 Relatie en communicatie van de externe accountant met de organen van de woningcorporatie

##### Uitwerking

##### Status

1. Het verslag van de externe accountant ingevolge artikel 2:393 lid 4 BW bevat datgene wat de externe accountant met betrekking tot de controle van de jaarrekening en de daaraan gerelateerde controles onder de aandacht van het bestuur en de RvC wil brengen. ○  
Daarbij komen ten minste de volgende onderwerpen aan de orde:
  - A Met betrekking tot de accountantscontrole:
    - Informatie over zaken die van belang zijn voor de beoordeling van de onafhankelijkheid van de externe accountant; ○
    - Informatie over de gang van zaken tijdens de controle als ook de samenwerking met interne accountants en eventueel andere externe accountants, discussiepunten met het bestuur, een overzicht van niet aangepaste correcties, etc. ○
  - B Met betrekking tot de financiële cijfers:
    - Analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in te publiceren cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de woningcorporatie; ○
    - Commentaar op de verwerking van eenmalige posten, de effecten van schattingen en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen, de keuze van accountingpolities wanneer ook andere keuzes mogelijk waren, alsmede bijzondere effecten als gevolg daarvan; ○
    - Opmerkingen over de kwaliteit van prognoses en budgetten. ○
  - C Met betrekking tot de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen (inclusief betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking) en de kwaliteit van de interne informatievoorziening:
    - Verbeterpunten, geconstateerde leemten en kwaliteitsbeoordelingen; ○
    - Opmerkingen over bedreigingen en risico's voor de woningcorporatie en de wijze waarop daarover in te publiceren gegevens gerapporteerd dient te worden; ○
    - Naleving van statuten, instructies, regelgeving, vereisten van externe toezichthouders, etc. ○

#### V. Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden

##### V.1 Belanghebbenden bij visie, beleid, missie en doelstellingen

##### Uitwerking

##### Status

1. Het bestuur betreft de in zijn ogen relevante belanghebbenden bij het beleid en onderzoekt periodiek of zij nog wel met de meest relevante belanghebbenden in gesprek is. ○
2. Het bestuur maakt in zijn verantwoording zichtbaar met wie en hoe de belanghebbendendialoog is gevoerd en tot welke aanpassingen in het beleid de dialoog aanleiding heeft gegeven. ○
3. Het bestuur verantwoordt zich hierover aan de RvC. ○

## V.2 Visitatie


### Principe

De woningcorporatie laat zich eens per vier jaar visiteren.

### Status



### Uitwerking

1. Visitatie heeft betrekking op het volkshuisvestelijk en maatschappelijk presteren, op de wijze waarop belanghebbenden in de gelegenheid zijn gesteld invloed uit te oefenen op het beleid en op de kwaliteit van de governance. 
2. Het visitatierapport, alsmede het standpunt terzake van bestuur en RvC, worden op de website van de woningcorporatie geplaatst. 
3. Het visitatierapport wordt besproken in het overleg met belanghebbenden op basis van het standpunt van bestuur en de RvC. 

Voorsedijk 101, 3341 LL Hendrik-Ido-Ambacht  
Postbus 59, 3340 AB Hendrik-Ido-Ambacht  
Telefoon (078) 68 121 52, Fax (078) 68 200 50  
E-mail [info@rhiant.nl](mailto:info@rhiant.nl)

BNG NL61 BNGH 0285 1118 41  
ING NL95 INGB 0001 5902 74  
BTW NL0025.51.986.B.01, K.v.K. 13036526



### Reactie Stichting Rhiant op visitatierapport


Rhiant heeft in 2013 een maatschappelijke visitatie uit laten voeren over de jaren 2009 t/m 2012. Met de visitatie heeft Rhiant naar zichzelf gekeken, met als belangrijkste doel dat Rhiant leert van het verleden om in de toekomst nog beter te kunnen presteren.

Het visitatietraject heeft ons beter inzicht gegeven in onze sterke punten en onze leerpunten. De rapportage laat zien dat de inzet op de verbeterpunten uit de vorige visitatie haar 'vruchten heeft afgeworpen'. De leerpunten uit de rapportage willen wij meenemen in de lange termijn visie, welke in 2014 wordt geschreven.

De conclusie van de commissie is dat Rhiant een ambitieuze corporatie is die meer dan voldoende presteert en door haar belanghouders wordt gezien als een echte Ambachtse corporatie. Een kleine, lokale corporatie met een sterke binding met het werkgebied. Een corporatie die met overtuiging de doelen wil realiseren en hiervoor weerstanden wil overbruggen. Dit is precies het doel dat wij beoogd hebben te bereiken en is een belangrijke basis voor de toekomst van Rhiant.

Ik wil de commissie hartelijk danken voor de heldere en consistente rapportage en de prettige samenwerking tijdens het visitatietraject. Door uw opbouwende kritische houding hebben wij leerpunten kunnen formuleren om de komende periode aan te werken.

Tot slot willen wij onze belanghouders bedanken voor hun medewerking aan de visitatie. Hieruit blijkt hun betrokkenheid bij Rhiant en het geeft ons de mogelijkheid de samenwerking de komende jaren verder vorm te geven.

  
C.J. Oostindie  
Directeur-bestuurder