

raef!ex
?



Rhiant
RUIIMTE VOOR WONEN



VISITATIERAPPORT
2017 -2020



MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE

2017–2020



Rhiant
RUIMTE VOOR WONEN

Bennekom, 15 oktober 2021

Raeflex

Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
secretariaat@raeflex.nl
www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer J. Kleijwegt MSc MBA CRMA | Voorzitter
Mevrouw N. Boudrie | Algemeen commissielid
Mevrouw C. Bomhof MOC | Secretaris

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit. Raeflex rondde meer dan 400 visitatietrajecten af.

Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen andere advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Deze visitatoren zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet en de Veegwet. In 2017 is opgenomen dat de Autoriteit woningcorporaties de visitatietermijnen handhaaft op vier jaar. Daarmee constateren we dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten voor woningcorporaties.

Raeflex wil corporaties tijdens de visitaties meer bieden dan 'afvinklijsten' en het voldoen aan de verplichting. Visitatie is een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, oordelen van belanghebbenden duidelijk te hebben en om verbetertips te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 6.0. Wij feliciteren Rhiant met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Rhiant zich herkennen in het rapport en kritische sparringpartners blijven voor de corporatie.

Bij deze wil Raeflex iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk bedanken!

drs. Alex Grashof
directeur Raeflex

Inhoudsopgave

Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort.....	5
A Recensie Rhiant	6
B Scorekaart Rhiant	11
C Scorekaart in beeld Rhiant	12
D Samenvatting in beeld Rhiant	13
E Bestuurlijke reactie Rhiant visitatierapport 2017-2020	15
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	17
1 Visitatie bij Rhiant.....	18
1.1 Schets Rhiant	18
1.2 Werkgebied Rhiant	19
2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces	20
2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's.....	20
2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	24
2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden op prestatieafspraken	26
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	27
3.1 Oordeel over de prestaties op thema's.....	27
3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven	30
4 Presteren volgens Belanghebbenden	32
4.1 De belanghebbenden van Rhiant.....	32
4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties	33
4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden voor de toekomst.....	37
5 Presteren naar Vermogen	39
5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Rhiant	39
6 Governance van maatschappelijk presteren	42
6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing	42
6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC	43
6.3 Oordeel over de externe legitimatie en openbare verantwoording	44
Deel 3 Bijlagen bij het rapport.....	46
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	47
Bijlage 2 Curricula vitae	48
Bijlage 3 Bronnenlijst	52
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	53
Bijlage 5 Position paper.....	54
Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen	60
Bijlage 7 Meetschaal.....	68

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



A Recensie Rhiant

Terugblik op visitatie 2013-2016

De laatste visitatie bij Rhiant vond plaats in 2017 en besloeg de periode 2013-2016. De corporatie had in die periode een grote ontwikkeling doorgemaakt, stelde de toenmalige commissie vast. Er had een ingrijpende reorganisatie plaatsgevonden en er waren grote stappen gezet in de bedrijfsvoering. Daarmee was Rhiant klaar voor de toekomst, oordeelde de commissie. De commissie typeerde Rhiant als kleinschalig en benaderbaar: belangrijk voor de volkshuisvesting in Hendrik-Ido-Ambacht en vol ambitie. De waarderingen varieerden van een 6 tot een 7,7. De hoogste waardering ging uit naar het functioneren van de raad van commissarissen en de maatschappelijke prestaties huisvesten van bijzondere doelgroepen, kwaliteit dienstverlening en leefbaarheid. De commissie gaf drie aandachtspunten mee: (1) zet de ingezette lijn van 'nieuwe zakelijkheid' met kracht door en blijf slim organiseren, (2) beschouw de samenwerking als strategische pijler voor het functioneren van Rhiant en (3) breng meer structuur en regelmaat aan in de contacten van de raad van commissarissen met zowel de huurdersorganisatie als de ondernemingsraad.

Resultaten visitatie 2017-2020

In deze visitatie heeft de commissie Rhiant leren kennen als een enthousiaste Ambachtse corporatie: ambitieus, goed benaderbaar, met hart voor huurders en woningzoekenden in Hendrik-Ido-Ambacht. Met een bezit van circa 1.800 woningen en een organisatie met circa twintig medewerkers lukt het Rhiant om een waardevolle rol in Hendrik-Ido-Ambacht te vervullen. De corporatie is er volgens de commissie knap in geslaagd om de lijn van nieuwe zakelijkheid conform het aandachtspunt van de vorige visitatiecommissie door te zetten: ze weet handig te organiseren door gebruik te maken van een flexibele schil en zet sterk in op (keten)samenwerking. Op deze wijze heeft Rhiant de kwaliteit van onderhoud en renovatie op een slimme manier geborgd. De commissie heeft veel waardering voor de maatschappelijke prestaties die de corporatie de afgelopen vier jaar heeft weten neer te zetten. Rhiant heeft de afgelopen visitatieperiode een forse inhaalslag gemaakt in de verduurzaming van haar bezit. Sterk vindt de commissie de wijze waarop Rhiant zich openstelt voor samenwerking met andere partijen, zoals met het sociaal wijkteam en bij de ontwikkeling van bijzondere projecten zoals het Parentshouse.

Klein, actief en klantgericht

In de position paper typeert de bestuurder de corporatie als *klein, actief en klantgericht*. Hij geeft aan de leerpunten van de vorige visitatie in acht te hebben genomen. De commissie herkent dat vooral in de aandachtspunten slim organiseren en samenwerking. De structurele contacten tussen Huurdersraad en raad van commissarissen zijn de afgelopen jaren minder intensief geweest dan in ieder geval de huurdersorganisatie had gewild, stelt de commissie vast. De coronapandemie heeft daarbij mede een rol gespeeld. Daarmee is nog niet helemaal invulling gegeven aan het verbeterpunt van de vorige visitatie.

In de position paper is verder aandacht voor het ondernemingsplan, dat in de visitatieperiode via een fraai bottom-up proces met inzet van medewerkers en belanghebbenden tot stand is gekomen. Medewerkers en belanghebbenden hebben dat proces zeer gewaardeerd. Het plan is ambitieus gelet op de schaal van de corporatie. Rhiant wil met nog meer oog voor maatwerk dienstverlening voor de huurders ontwikkelen.

Verder geeft de corporatie aan nog meer te willen samenwerken met andere partijen, waar nodig om kwetsbare huurders zelfstandig te laten wonen. Inzet op kwaliteit van de woningen en duurzaamheid vormen de derde en vierde pijler van het ondernemingsplan. Rhiant zet zich in voor een toekomstbestendige wensportefeuille. De corporatie besteedt hierbij nadrukkelijk aandacht aan rendementssturing en verdere versterking van de organisatie en werkwijzen waaronder ketensamenwerking. Als belangrijke stap gaat de corporatie in het najaar over op een nieuw bedrijfsinformatiesysteem.

Herkenbare oriëntatie op de opgaven

De commissie vindt dat zowel de toekomstige speerpunten van Rhiant als de geleverde maatschappelijke prestaties passen bij de opgave in het werkgebied. Ze voorziet dat de opgaven op het gebied van leefbaarheid en huisvesting van bijzondere doelgroepen de komende jaren zullen toenemen en inzet van de corporatie gaan vragen.

Daarbij vindt de commissie de wendbaarheid van Rhiant een sterk punt. Voorbeelden daarvan zijn de doorontwikkeling van een zorgwoning tot een Parents house voor de tijdelijke huisvesting van gescheiden ouders en de inzet op het versneld verduurzamen van het woningbezit. Belangrijk daarbij was het isoleren en voorbereiden van (197 woningen) voor aansluiting op een warmtenet. Zo is Rhiant erin geslaagd om tijds het gemiddeld label B te halen en daarmee te voldoen aan de afspraken van het landelijk afgesloten convenant. Andere voorbeelden zijn de voorgenomen aankoop van woningcomplexen van collega-corporaties Woonkracht10 en Mooiland in Hendrik-Ido-Ambacht, waarmee Rhiant in ieder geval de omvang van de sociale voorraad in de gemeente in stand weet te houden. De aankoop daarvan zal, naar verwachting, begin 2022 plaatsvinden.

Initiatiefrijk

De commissie ziet dat Rhiant veel initiatieven ontwikkelt of uitvoert van klein tot groot en van succesvol tot leerzaam. Voorbeelden daarvan zijn de gemeenschappelijke tuin bij woonzorgcomplex Emmastaete, het al eerdergenoemde Parents house, de herstructurering in de Oranjebuurt en een nieuwbouwproject in de Gerard Alewijnstraat. De projecten bij Emmastaete, Parents house en de herstructurering van de Oranjebuurt zijn zondermeer succesvol verlopen. Het project in de Oranjebuurt bijvoorbeeld betreft een complex sloop-nieuwbouwproject, waar het Rhiant dankzij een zorgvuldig participatietraject gelukt is om huurders mee te krijgen. Bij de ontwikkeling van het project aan de Gerard Alewijnstraat is Rhiant bezig om draagvlak te krijgen onder omwonenden. De gemeente en zorginstellingen zien dat er nog slagen te maken zijn om dit draagvlak te bereiken.

Complexiteit warmtenet

Leerzaam is ook het warmnettraject geweest. Het traject bleek complex te zijn. Er zijn veel betrokken partijen en de exacte inrichting van een warmtenet levert zeker bij de start meer vragen dan antwoorden op.

Het al dan niet kiezen voor de ontwikkeling van een warmtenet vraagt van alle betrokken partijen tijd en denkkracht, terwijl op termijn verschillende routes voor verschillende partijen denkbaar zijn. De raad van commissarissen van Rhiant heeft tijdens het traject een second opinion gevraagd over het meest optimale alternatief voor gasverwarming in Hendrik-Ido-Ambacht. Daaruit kwam naar voren dat naast het warmtenet ook andere alternatieven nader onderzocht moesten worden. Dit heeft tot een gewijzigde positie van Rhiant als een van de oorspronkelijke kartrekkers binnen de samenwerkende corporaties in Drechtsteden geleid. Deze rol is nu overgenomen door een andere corporatie.

Daarnaast is er een platform regionale energietransitie Drechtsteden opgericht waarin de raden van commissarissen van de deelnemende corporaties in de regio zijn vertegenwoordigd. De commissie hoort overigens wel in de gesprekken met diverse betrokken partijen dat er verschil in perspectief bestaat over deze kwestie.

Samenwerkend

De commissie is onder de indruk van de wil tot samenwerking tussen de verschillende partijen in de regio Drechtsteden. De corporaties werken intensief met elkaar samen op het operationeel gebied (inkoop bijvoorbeeld) als op tactisch gebied (prestatieafspraken, woningtoewijzing, warmtenet). Belanghebbenden hebben waardering voor de inzet van Rhiant, vooral als het gaat om concrete projecten zoals het Parentshouse en activiteiten op wijkniveau. Tegelijkertijd hoort de commissie een vraag om deze samenwerking op strategisch niveau te versterken. Dat geldt bijvoorbeeld voor wonen en zorg, maar ook in de samenwerking met de andere lokaal actieve corporatie. De zorgpartij zoekt naar een strategische samenwerking met Rhiant, zeker nu de vergrijzing in Hendrik-Ido-Ambacht zo toeneemt. Trivire ziet ook kansen om de huidige gewaardeerde samenwerking te intensiveren. Daarnaast is er een behoorlijke opgave, vooral nu de vraag naar sociale huurwoningen zo sterk stijgt in de regio. De gemeente Hendrik-Ido-Ambacht wordt ook wel het 'Wassenaar van de Drechtsteden' genoemd. Relatief gezien heeft de gemeente een beperkt aandeel sociale huurwoningen vergeleken met andere gemeenten in de regio. Het aantal nieuwbouwlocaties voor sociale huisvesting in Hendrik-Ido-Ambacht is beperkt, wat niet bijdraagt aan de oplossing van het tekort aan sociale huurwoningen. De corporaties in de regio vinden dat de regionale vraag alleen maar gezamenlijk kan worden opgepakt. Dat vraagt om nog meer strategische samenwerking. Voorwaarde daarvoor is onder andere meer transparantie over de mogelijkheden en de beperkingen die verschillende corporaties ondervinden om aan de opgave tegemoet te komen.

Prestatieafspraken

De commissie ziet dat het proces om tot prestatieafspraken te komen een sterke ontwikkeling heeft ondergaan in de afgelopen twee jaar. Er is een zorgvuldige structuur aangebracht in het proces van lokale prestatieafspraken als onderdeel van regionale afspraken, waardoor alle partijen zich betrokken voelen, ook de huurdersorganisatie.

De inhoud van de prestatieafspraken vraagt nog aandacht: er is verschil van inzicht over het aantal te realiseren sociale huurwoningen. De opgaven op het sociale domein vragen om een gedragen visie, waarbij naast de gemeente, huurdersorganisatie en corporaties ook zorg- en welzijnsinstellingen een rol hebben te vervullen. De commissie vindt dat de afspraken zeker op dit vlak nog kunnen winnen aan concretisering. Ook de wederkerigheid in de afspraken kan nog verder ontwikkeld worden.

Goede contacten met huurdersorganisatie

De commissie hoort van beide kanten veel waardering over de relatie tussen Rhiant en de Huurdersraad. De Huurdersraad is een gewaardeerde gesprekspartner voor bestuur en MT. Andersom beoordeelt de Huurdersraad de contacten met Rhiant als prettig en transparant. Vooral de betrokkenheid bij het ondernemingsplan is door de huurdersorganisatie zeer op prijs gesteld. Een keer per jaar is er contact met de raad van commissarissen; de Huurdersraad wil graag meer in gesprek komen met de raad van commissarissen. De Huurdersraad ondersteunt de ambitie van Rhiant om meer maatwerk voor huurders te ontwikkelen.

Hoewel de huurders tevreden zijn over de goede dienstverlening van Rhiant, waar het gaat om reparatieverzoeken en onderhoud, zijn de huurders minder te spreken over de beperktere bereikbaarheid van Rhiant voor klachten over sociale problematiek en overlast, hoort de commissie. De corporatie is in de ochtend telefonisch bereikbaar en geopend voor publiek. In de middag is het kantoor vanwege de beperkte personeelsomvang in principe alleen op afspraak voor huurders en woningzoekenden geopend.

Besturing en governance

De commissie is positief over de besturing van Rhiant. De strategische visies zijn uitgewerkt in onder meer de portefeuillestrategie en ander deelbeleid. Jaarlijks wordt er een jaarplan en begroting opgesteld, met daarin een verwijzing naar de speerpunten uit de strategische visies. De voortgang wordt adequaat bewaakt; bijstelling vindt plaats indien nodig. De commissie vindt verder het toezicht vanuit de raad van commissarissen op orde. De raad is betrokken bij de organisatie en stelt grenzen als hij dat nodig acht. Het samenspel tussen raad en bestuurder is effectief en laat een goede balans in kracht en tegenkracht zien. Diezelfde balans is overigens ook zichtbaar in de dynamiek tussen bestuurder en MT: daar waar de bestuurder zeer creatief is in het ontwikkelen van initiatieven, vormt het MT een goed tegenwicht door verschillende perspectieven op de initiatieven te ontwikkelen en om prioritering te vragen.

De samenstelling van de raad past goed bij de ambities van Rhiant. Zo is er onlangs een commissaris toegetreden met een duurzaamheidsprofiel. De maatschappelijke oriëntatie van de raad krijgt vorm in de drie verschillende rollen: in de toezichthoudende rol door de expliciete rol bij de opstelling van prestatieafspraken, in de werkgeversrol door de afspraken met de bestuurder over de aanpak van leefbaarheid en tot slot in de klankbordrol door mee te denken, bijvoorbeeld over de duurzaamheid en de portefeuillestrategie om deze naar een meer strategisch niveau te tillen. De commissie vindt dat de maatschappelijke oriëntatie van de raad daarmee voldoende invulling krijgt en kan deze verder invulling geven door actiever signalen uit het netwerk van de corporatie op te halen, door bijvoorbeeld de contacten met de huurdersorganisatie te intensiveren.

Financiële positie

De commissie stelt vast dat Rhiant over een gezonde financiële positie beschikt, waarbij de corporatie de ratio's zorgvuldig in de gaten moet blijven houden. De bedrijfsvoering is gelet op de omvang van de corporatie kostenbewust, er is ruimte om te investeren in de opgave. De commissie ziet dat Rhiant in de afgelopen visitatieperiode maatschappelijk geïnvesteerd heeft in duurzaamheid en de voorbereiding voor nieuwbouw. Waardering is er vanuit de commissie over de wijze waarop Rhiant haar financiële positie heeft verbeterd door het inrichten van een efficiënte organisatie en een doelmatige besteding van middelen. Dit geeft ruimte om de huidige en toekomstige (verhoogde) ambitie op te kunnen pakken. Nu deze ruimte is ontstaan, zijn op aangeven van de raad van commissarissen in het laatste jaar van de visitatieperiode de eerste stappen gezet naar een meer strategische aanpak van de portefeuillestrategie en de daaraan gekoppelde inzet van het vermogen.

De commissie ziet dat Rhiant aan de vooravond staat van een grote investering namelijk de aankoop van het woningbezit van Woonkracht10 en Mooiland. De commissie kan zich voorstellen dat er na de daadwerkelijke overname een goed moment ontstaat voor Rhiant om haar visie op de toekomstige inzet van het vermogen voor maatschappelijke doeleinden te herijken. Inmiddels is Rhiant gestart met het opstellen van een financieel beleidsplan waarin deze visie kan worden vastgelegd.

Conclusie

Al met al stelt de commissie vast dat Rhiant in de afgelopen visitatieperiode, ondanks haar beperkte organisatie-omvang, knappe prestaties heeft weten te leveren. De commissie vindt dat zeer te waarderen, omdat de eisen die er aan corporaties gesteld worden in bedrijfsvoering en besturing in de laatste vijf jaar fors zijn toegenomen. Rhiant heeft dat goed kunnen opvangen door slim te werken. De commissie identificeert de volgende sterke punten bij Rhiant:

Sterke punten

- + Sterke verankering in Hendrik-Ido-Ambacht;
- + Mooie prestaties op duurzaamheid en bijzondere doelgroepen;
- + Wendbaar en initiatiefrijk;
- + Goede samenstelling bestuur, MT en raad van commissarissen, waardoor er een goede balans in macht en tegenmacht in de top van de organisatie is gecreëerd;
- + Sterk in het organiseren in de keten;
- + Goed in samenwerking;
- + Kwaliteitsbewust.

Vooruitblik

Beleidsagenda voor de toekomst

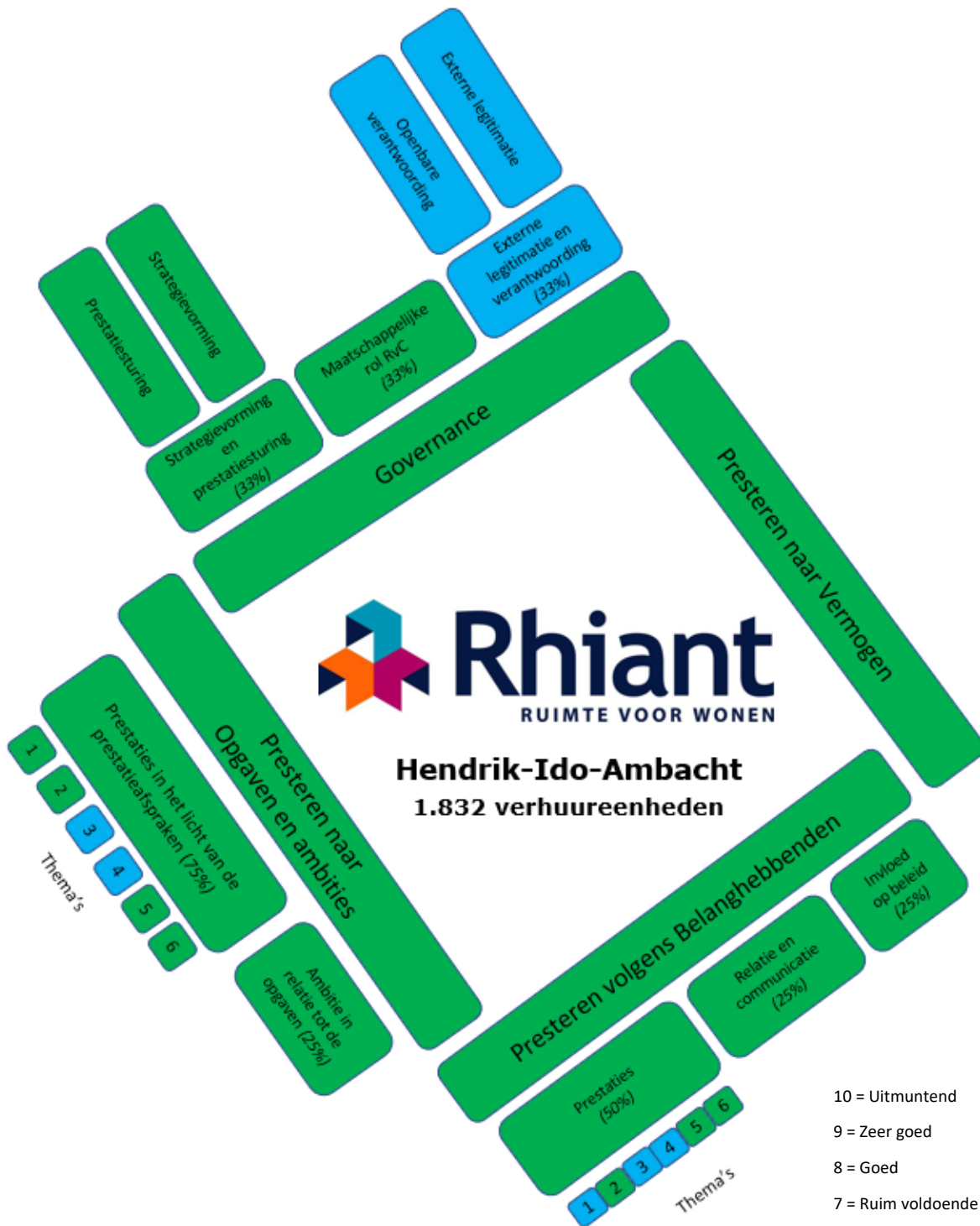
De commissie geeft Rhiant de volgende suggesties voor haar verdere ontwikkeling mee:

- Breng de portefeuillestrategie op meer strategisch niveau door je langetermijnvisie vast te leggen en bepaal na de overname van het bezit van Woonkracht10 en Mooiland op basis daarvan de prioriteiten voor de vermogensinzet voor de komende jaren.
- Besteed daarbij – in samenwerking met de andere lokale corporatie – vooral aandacht aan de verruiming van de sociale huurvoorraad.
- Verstevig nog verder de samenwerking met de andere regionaal/ lokaal actieve corporaties - operationeel, tactisch en strategisch - en trek samen op naar de gemeente en andere partijen.
- Wees daarbij transparant over de sterktes en de beperkingen die je ondervindt om de verschillende opgaves tegemoet te komen.
- Ontwikkel een strategische visie op wonen en zorg voor bijzondere doelgroepen in samenwerking met de andere lokale corporatie, de gemeente en zorgpartij en verstevig daar de samenwerking in.
- Werk deze visie samen met bovengenoemde partijen uit in concrete resultaatgerichte prestatieafspraken.
- Behoud de sterke blik op ontwikkelingen in wijken en buurten en vergroot je zichtbaarheid in wijken door daar meer zelf aanwezig te zijn.
- Zorg dat je buiten de huidige openingstijden ook in de middag en in geval van nood buiten gangbare kantooruren bereikbaar bent voor huurders met andere verzoeken dan reparatieverzoeken.
- Let op het borgen van sleutelposities van de organisatie, met name in de top van de organisatie, gelet op de balans tussen macht en tegenmacht en de goede relaties die er nu met belanghebbenden bestaat.
- Versterk de netwerkrol van de raad van commissarissen en de contacten tussen RvC met de Huurdersraad.

B Scorekaart Rhiant

Perspectief Thema:	Beoordeling volgens meetschaal							Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
	1	2	3	4	5	6					
Presteren naar Opgaven en Ambities										7,2	
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,0	7,0	8,0	8,0	7,0	7,0		7,3	75%		
Ambities in relatie tot de opgaven								7,0	25%		
Presteren volgens Belanghebbenden										7,3	
Prestaties	7,6	7,2	7,8	7,5	6,6	7,1		7,3	50%		
Relatie en communicatie								7,4	25%		
Invloed op beleid								7,2	25%		
Presteren naar Vermogen										7,0	
Vermogensinzet								7,0	100%		
Governance										7,3	
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming							7,0	7,0	33%	
	Prestatiesturing							7,0			
Maatschappelijke rol RvC									7,0	33%	
Externe legitimatie en verantwoording	Externe legitimatie							8,0	8,0	33%	
	Openbare verantwoording							8,0			
Thema 1: beschikbaarheid											
Thema 2: betaalbaarheid											
Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid											
Thema 4: Huisvesting bijzondere doelgroepen											
Thema 5: Leefbaarheid											
Thema 6: Kwaliteit en dienstverlening											

C Scorekaart in beeld Rhiant



Thema's:

1. Beschikbaarheid
2. Betaalbaarheid
3. Kwaliteit en duurzaamheid
4. Huisvesting bijzondere doelgroepen
5. Leefbaarheid
6. Kwaliteit en dienstverlening

- 10 = Uitmuntend
- 9 = Zeer goed
- 8 = Goed
- 7 = Ruim voldoende
- 6 = Voldoende
- 5 = Onvoldoende
- 4 = Ruim onvoldoende
- 3 = Zeer onvoldoende
- 2 = Slecht
- 1 = Zeer slecht
- 0 = Geen oordeel



D Samenvatting in beeld Rhiant

Visitatie Rhiant

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018/2) en vond plaats tussen juni 2021 en oktober 2021.

Korte schets Rhiant

Rhiant is een corporatie met 1.832 verhuureenheden, waaronder 1.766 zelfstandige woningen. De corporatie werkt in één gemeente: Hendrik-Ido-Ambacht. De gemeente maakt onderdeel uit van de regio Drechtsteden en telt circa 31.000 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden zijn de Huurdersraad, de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht, collega-corporaties Woonkracht10 en Trivire en tot slot de zorginstellingen en welzijnsinstellingen zoals De Blije Borgh en het Sociaal Wijkteam.

Bij Rhiant werken circa 20 medewerkers (18 fte). De organisatie staat onder leiding van één directeur-bestuurder. Het toezicht wordt uitgeoefend door een raad van commissarissen van vijf leden, waarvan twee op voordracht van de Huurdersraad zijn benoemd. Vanaf 2021 telt de raad vier leden.

Beoordelingen Rhiant

In vergelijking met de vorige visitatie scoort Rhiant beter op alle vier onderdelen.

Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie		
Perspectief	2017	2021
Presteren naar Opgaven en Ambities	6,9	7,2
Presteren volgens Belanghebbenden	7,2	7,3
Presteren naar Vermogen	6,4	7,0
Governance	6,8	7,3

Samenvatting in beeld Rhiant

Prestaties naar Opgaven en Ambities (7,3)

Gemiddeld een ruim voldoende waardering voor de maatschappelijke prestaties van Rhiant (7,3). Rhiant heeft grote stappen gezet in de verduurzaming van haar woningbezit. Ook de initiatieven in de huisvesting van bijzondere doelgroepen verdienen een hoge waardering. Beide thema's zijn met een 8 gewaardeerd. Voor de toekomst voorziet de commissie een aandachtspunt op leefbaarheid. De ambities van Rhiant passen bij de opgaven in Hendrik-Ido-Ambacht (7,0). De commissie vindt dat de ambities goed onderbouwd zijn met onder meer woningmarktonderzoek en door het uitgebreid raadplegen van belanghebbenden. De prestatieafspraken zijn compleet en goed onderbouwd vanuit de regionale en lokale woonvisies. Het proces om tot afspraken te komen is de afgelopen jaren sterk verbeterd; alle betrokken partijen zijn daar tevreden over. De afspraken op het sociale domein kunnen verder ontwikkeld worden intentioneel naar meer resultaatgericht.

Prestaties volgens belanghebbenden (7,3)

Belanghebbenden hebben veel waardering voor de inzet en de maatschappelijke prestaties van Rhiant (gemiddeld 7,3). Ook de communicatie (7,4) en de invloed op beleid (7,2) scoren ruim voldoende bij de belanghebbenden. Wat betreft de maatschappelijke prestaties springen vooral prestaties op kwaliteit en duurzaamheid van de voorraad eruit (7,9 gemiddeld). Ook de inspanningen om woningen beschikbaar te houden voor de doelgroep van beleid wordt hoog gewaardeerd (7,6). De herstructurering en de verdichting in de Oranjebuurt en de overname van corporatiebezit in Hendrik-Ido-Ambacht worden zeer gewaardeerd. Huurders zijn minder tevreden over de ontwikkelingen op leefbaarheid. Daartegenover is de Huurdersraad weer heel tevreden over de contacten met Rhiant en waarderen deze met een 8,5! Er zijn tips op het gebied van de bereikbaarheid van het kantoor in de middag, participatie, transparantie en de wens om gezamenlijk met de zorginstelling een visie op ouderenhuisvesting te ontwikkelen.



1.832 verhuureenheden

Prestaties naar Vermogen (7,0)

De commissie vindt dat Rhiant haar vermogen inzet passend bij externe opgave en haar vermogenspositie, vooral ten behoeve van de betaalbaarheid van de voorraad. De corporatie bewaakt haar eigen vermogenspositie zorgvuldig om daarmee haar investeringsvermogen te borgen. De commissie ziet dat de corporatie individuele investeringen in projecten onderbouwd met volkshuisvestelijke criteria en met verwijzing naar het geldende ondernemingsplan en portefeuillestrategie. De commissie ziet ook dat nu Rhiant haar positie orde heeft, maatschappelijk onderbouwde strategische keuzes over de vermogensinzet op de langere termijn ontwikkelt.

Governance (7,3)

De commissie is tevreden over de strategievorming en de prestatiebesturing, waarmee Rhiant werkt (7,0). De strategievorming is zorgvuldig, met het betrekken van belanghebbenden en de doorvertaling van speerpunten van beleid in begrotingen en rapportages. De monitoring en bijsturing is in kwaliteit toegenomen. De maatschappelijke oriëntatie van de raad is op orde (7,0). De commissie ziet deze oriëntatie in de toezichthoudende rol, de werkgevende rol en de klankbordrol terug. Wel vindt de commissie dat er mogelijkheden zijn voor de raad om zich meer actief door signalen vanuit het netwerk te laten voeren. De commissie denkt daarbij als eerste aan het intensiveren van contacten met de Huurdersraad. Rondt positief is de commissie over de externe legitimatie en de openbare verantwoording van Rhiant. De wijze waarop bestuur en MT de Huurdersraad bij het beleid betrekken telt daarin mee. Veel waardering wil de commissie uitspreken voor het breed ingestoken traject waarmee Rhiant in gesprek met zowel interne als externe belanghebbenden het laatste ondernemingsplan heeft ontwikkeld. Daarmee heeft de corporatie zich van een sterk draagvlak voor haar beleid kunnen voorzien.

E Bestuurlijke reactie Rhiant visitatierapport 2017-2020

Vanaf februari tot en met juni 2021 heeft de visitatiecommissie van Raeflex Rhiant gevisiteerd op de maatschappelijke prestaties over de periode van 2017-2020. Zij hebben dit gedaan volgens de beoordelingsmethodiek 6.0.

Rhiant vindt dat de visitatie op een prettige wijze is verlopen. Ondanks de coronamaatregelen is de hele visitatie op een goede en persoonlijke manier uitgevoerd. We zijn blij dat we de visitatiecommissie op deze manier een goed beeld hebben gegeven van Rhiant en wat Rhiant allemaal doet en wilt bereiken. Ook stellen wij en onze stakeholders de goede gesprekken met de visitatiecommissie op prijs. Dit alles heeft geresulteerd in dit mooie rapport.

Trots op resultaten

Rhiant heeft het visitatierapport met plezier gelezen en is trots op de resultaten die behaald zijn. We zien dat we ten opzichte van onze vorige visitatie op alle onderdelen beter zijn beoordeeld. Op alle punten is onze organisatie gegroeid. Het is goed om te weten dat de visitatiecommissie de stappen die wij de afgelopen jaren hebben gezet, erkent en waardeert. Ook is het fijn dat dit ervaren wordt door onze belanghouders.

Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie		
Perspectief	2017	2021
Presteren naar Opgaven en Ambities	6,9	7,2
Presteren volgens Belanghebbenden	7,2	7,3
Presteren naar Vermogen	6,4	7,0
Governance	6,8	7,3

Als bestuurder is het best lastig om "to practice what you preach". Maar.... met dit resultaat kan ik alleen maarde complimenten maken naar de medewerkers, Huurdersraad en overige samenwerkingspartners. En ook naar onze kritische en kundige RvC, die mij en de organisatie scherp houdt.

Enthousiaste Ambachtse corporatie

De visitatiecommissie concludeert dat Rhiant in de afgelopen visitatieperiode knappe prestaties heeft weten te leveren. De commissie vindt dat zeer te waarderen, omdat de eisen die aan corporaties gesteld worden in bedrijfsvoering en besturing in de laatste vijf jaar fors zijn toegenomen.

De visitatiecommissie heeft Rhiant leren kennen als enthousiaste Ambachtse corporatie die ambitieus en goed benaderbaar is en een hart heeft voor huurders en woningzoekenden in Hendrik-Ido-Ambacht. Volgens de visitatiecommissie heeft Rhiant de lijn vanuit de vorige visitatie omtrent de nieuwe zakelijkheid goed doorgezet: Rhiant weet zaken handig te organiseren door gebruik te maken van een flexibele schil en zet sterk in op (keten)samenwerking. Ook heeft de visitatiecommissie haar waardering uitgesproken over de maatschappelijke prestaties en onze prestaties in duurzaamheid die we de afgelopen vier jaar hebben weten neer te zetten.

Initiatiefrijk

De commissie noemt Rhiant initiatiefrijk in hoe Rhiant veel initiatieven ontwikkelt en uitvoert van klein tot groot, de ene succesvol, de andere leerzaam. Ook is de commissie enthousiast over de samenwerking in Hendrik-Ido-Ambacht, zij benoemen hierover het volgende: *De commissie is onder de indruk van de wil tot samenwerking tussen de verschillende partijen in de regio Drechtsteden. De corporaties werken intensief met elkaar samen op het operationeel gebied (inkoop bijvoorbeeld) als op tactisch gebied (prestatieafspraken, woningtoewijzing, warmtenet). Belanghebbenden hebben waardering voor de inzet van Rhiant, vooral als het gaat om concrete projecten zoals het Parentshouse en activiteiten op wijkniveau.*

Positieve feedback waar we zeker trots op zijn.

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie heeft Rhiant een aantal aandachtspunten meegegeven waarin wij ons verder kunnen ontwikkelen. Zo adviseren zij ons om de portefeuillestrategie meer op strategisch niveau uit te werken en daarbij de prioriteiten voor vermogensinzet te bepalen. Waarbij zij voorstellen om samen met de andere lokale corporaties aandacht te besteden aan de verruiming van de sociale voorraad.

Daarnaast is de samenwerking een belangrijk punt. Het verstevigen van de samenwerking met de andere corporaties, gemeentes en andere partijen, blijft een aandachtspunt. Transparantie over verschillende opgaven is hierbij van belang.

Het ontwikkelen van een strategische visie op wonen en de zorg voor bijzondere doelgroepen in samenwerking met de andere corporaties, de gemeente en zorgpartijen is een ander aandachtspunt voor onze beleidsagenda. Samenwerking is hierbij wederom essentieel. Daarnaast is het behouden van de sterke blik op ontwikkelingen in wijken en buurten belangrijk. Evenals de zichtbaarheid in wijken vergroten door meer aanwezig te zijn.

Rhiant vindt de benoemde aandachtspunten waardevol en gaat deze onderzoeken om te kijken hoe we daar in de komende jaren verbeterstappen in willen zetten.

Samenwerking met visitatiecommissie

Het bestuur van Rhiant kijkt terug op een leerzame visitatie. Raeflex heeft waar gemaakt wat vooraf werd beloofd; een scherpe positief kritische blik naar binnen bij Rhiant. De wijze waarop de commissie haar werk heeft verricht, heeft zeker aan onze verwachtingen voldaan. De prettige gesprekken waarin goed werd geluisterd en doorgevraagd vielen op. Het vakkundige team met een uitstekende samenstelling; kritisch en nieuwsgierig. Wij danken de commissie voor de kundige manier waarop zij Rhiant hebben gevisiteerd.

Tot slot

Rhiant is trots op de waardering en de stappen die we de afgelopen jaren hebben gemaakt. Wij hebben oog voor de aandachtspunten en blijven met veel plezier ons inzetten voor de huurders en woningzoekenden in Hendrik-Ido-Ambacht.

Hartelijke groet,

C.J. Oostindie,
Directeur-bestuurder

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij Rhiant

De reden voor visitatie

In februari 2021 heeft Rhiant opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast de (verplichte) terugblik eens in de vier jaar vindt woningcorporatie Rhiant het belangrijk om de visitatie te benutten voor het verkrijgen van aandachtspunten voor de toekomst. Ook wilde de corporatie graag tips ter verbetering van de samenwerking met andere partijen ophalen. De commissie heeft in de beleidsagenda van de toekomst aandacht aan deze vragen besteed. De visitatie betreft de periode 2017-2020.

Het visitatieproces

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018/2) en vond plaats tussen juni 2021 en oktober 2021.

De commissie heeft ter voorbereiding van de visitatie de door Rhiant verzamelde informatie en (interne) documenten bestudeerd. De visitatie is gestart met een kick-off en een rondleiding door delen van het woningbezit van Rhiant.

De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 29 en 30 jun 2021. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de factsheet, prestaties en prestatiebeoordelingen, de position paper en de enquête over de prestatieafspraken voor de gesprekken toegestuurd naar de belanghebbenden.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Rhiant, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. 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 Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer J. Kleijwegt MSc MBA CRMA (voorzitter), mevrouw N. Boudrie en mevrouw C.M.F. Bomhof MOC (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets Rhiant

Rhiant is opgericht in 1915 en is meer dan 100 jaar actief in Hendrik-Ido-Ambacht. De corporatie heeft 1.832 verhuureenheden waaronder 1.766 zelfstandige woningen in eigendom in deze gemeente. Hendrik-Ido-Ambacht maakt onderdeel uit van de regio Drechtsteden en telt circa 31.000 inwoners. In dit werkgebied zijn ook Woonkracht10 met ca. 580 woningen en Trivire met ca. 390 woningen actief. Belangrijkste belanghebbenden zijn de Huurdersraad, de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht, collega-corporaties uit de Drechtsteden en tot slot de zorginstellingen en welzijnsinstellingen zoals De Blijde Borgh en het Sociaal Wijkteam. Bij Rhiant werken circa 20 medewerkers (18 fte). De organisatie staat onder leiding van één directeur-bestuurder. Het toezicht wordt uitgeoefend door een Raad van Commissarissen van vijf leden, waarvan twee op voordracht van de Huurdersraad zijn benoemd.

In 2021 heeft Woonkracht10 te kennen gegeven zich te willen terugtrekken uit Hendrik-Ido-Ambacht. Rhiant en Trivire zijn voornemens om beide voor ongeveer de helft het bezit over te nemen. Dat zou een aanzienlijke vergroting zijn van de omvang van Rhiant. De overname vindt naar verwachting plaats begin 2022.

1.2 Werkgebied Rhiant

Rhiant is werkzaam in de regio Drechtsteden in Zuid-Holland-Zuid. Het werkgebied kenmerkt zich als een dichtbevolkte stedelijke omgeving.

Hendrik-Ido-Ambacht is een groene en waterrijke gemeente en ligt in de nabijheid van de grote stadsagglomeratie Rotterdam; een mooi en stabiel werkgebied voor een corporatie. De gemeente Hendrik-Ido-Ambacht heeft een woningvoorraad van 11.148 woningen (VNG 2020). Hiervan is 23 procent bestemd voor de sociale verhuur. Dat is minder dan elders in de regio. De regio Drechtsteden/Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee telt over het geheel ruim 29 procent corporatiewoningen. Ruim de helft van de totale woningvoorraad is gebouwd in de jaren 1945-1970 (27 procent) en 1970-1990 (24 procent).

De woningvoorraad van Rhiant bestaat voor 51 procent uit eengezinswoningen, 35 procent meergezinswoningen en 14 procent seniorenwoningen en -appartementen (jaarverslag 2020).

2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit hoofdstuk gaat over de lokale prestatieafspraken die Rhiant heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeente in haar werkgebied en de huurdersorganisatie.

Ten eerste treft u een beschrijving van de prestatieafspraken van Rhiant met de huurderorganisatie en gemeente Hendrik-Ido-Ambacht aan en, voor zover relevant, ook landelijke en regionale prestatieafspraken. Hieruit volgen de volkshuisvestelijke thema's die in de visitatie worden beoordeeld.

De daaropvolgende paragrafen gaan enerzijds over de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces in de lokale driehoek. In paragraaf 2.2 komt de mening van de huurdersorganisatie, de gemeente en de corporaties, waaronder Rhiant aan bod. De visitatiecommissie geeft in die paragraaf een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken. In paragraaf 2.3 worden verbeterpunten gegeven van alle belanghebbenden (huurdersorganisatie, gemeente en de corporatie zelf).

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

Regionale PALT-afspraken voor Drechtsteden

De prestatieafspraken die Rhiant afsluit met de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht en Huurdersraad Rhiant zijn opgesteld binnen het raamwerk van Prestatie Afspraken Lange Termijn Drechtsteden (PALT). Sinds 2003 maken alle corporaties, gemeenten en huurdersorganisaties in de regio Drechtsteden langetermijnafspraken, passend bij de regionale woonvisie. Ondertekenaars zijn vertegenwoordigers van de regio, zes gemeenten, zes corporaties en zes huurdersorganisaties.

De meest recente afspraken zijn opgesteld voor de periode 2016 tot 2025 en bestaan uit drie delen: (1) de langetermijnvisie en het doel van de samenwerking, (2) de regionale afspraken op lange termijn en (3) de lokale uitwerking per gemeente. Jaarlijks stellen de lokale partijen de afspraken per gemeente bij, in gezamenlijk overleg tussen gemeente, corporatie en huurdersorganisatie.

In deel 1 van PALT 2016-2025 beschrijven partijen de doelstellingen van de afspraken. De ambitie van de Drechtsteden is om samen een aantrekkelijke stad aan het water te zijn. Kwaliteit van wonen staat als centrale opgave beschreven, met als onderdelen: "Aansprekende woonmilieus en bijzondere woningen; met kwalitatieve verbeteringen van bestaande woningen en wijken en toevoeging van nieuwe elementen die de aantrekkelijkheid van het woon- en vestigingsklimaat in de regio vergroten."

De focus ligt op (1) een regio met meer kwaliteit, zowel qua woning als woonomgeving, (2) meer op de bestaande voorraad dan op nieuwbouw, (3) voldoende beschikbaarheid en betaalbaarheid voor de doelgroep en (4) goede leefbaarheid in de wijken en voldoende aandacht voor kwetsbare groepen.

De regionale prestatieafspraken richten zich vooral op de doelgroep van beleid en hebben de volgende onderwerpen: (1) sociale voorraad, (2) kwaliteit en duurzaamheid, (3) sociaal domein en (4) financiële afspraken.

Wat betreft het onderwerp *sociale voorraad* stelt PALT 2016-2025 dat de omvang van de sociale voorraad als geheel meer dan groot genoeg is, waarbij er verschillen zijn per gemeente/gebied. De totale voorraad kan dus afnemen door sloop en verkoop, onder meer in herstructureringsgebieden. Ander uitgangspunt is dat de sociale voorraad in voldoende mate gespreid is over de regio.

Vanuit oogpunt van betaalbaarheid, streeft PALT naar voldoende variatie in huurprijzen.

De afspraken over *kwaliteit en duurzaamheid* gaan over het verbeteren van de kwaliteit van nieuwbouw, en over investeringen in energiebesparing en andere duurzaamheidsmaatregelen, conform het landelijk energieakkoord. Ook de communicatie met bewoners over maatregelen en verbruik behoren tot deze afspraken.

Het onderwerp *sociaal domein* betreft de huisvesting/begeleiding van kwetsbare doelgroepen (statushouders, cliënten van zorginstellingen en mensen die ten gevolge van de extramuralisering van de zorg langer zelfstandig wonen). Ook zijn er afspraken over toewijzing van woningen aan urgenten en de ontwikkeling van passende woningen voor bijzondere doelgroepen.

De *financiële afspraken* bestaan uit afspraken over de grondprijzen in de sociale sector.

In juli 2019 hebben de corporaties in gezamenlijkheid een nieuw bod op de regionale woonopgave uitgebracht met drie hoofdopgaves. Daarbij zijn de uitgangspunten van de regionale woonvisie 2017-2031 als leidraad gehanteerd. In deze woonvisie wordt geconstateerd dat de vraag naar sociale huurwoningen (licht) groeit.

De corporaties benoemen daarin drie hoofdopgaves: (1) regionale groeiambitie, pas-op-de-plaats beleid voor de sociale voorraad en gedifferentieerde wijken, (2) van het gas af in 2035 en een CO2 neutrale woningvoorraad in 2050 en (3) langer thuiswonen en een duurzame huisvesting van kwetsbare groepen.

De opzet van de afspraken verandert. Ten opzichte van de voorgaande opzet is het onderwerp sociale voorraad gesplitst in betaalbaarheid en beschikbaarheid en is het begrip leefbaarheid aan het onderwerp sociaal domein toegevoegd. De afspraken worden gemaakt volgens de volgende opzet: (1) beschikbaarheid, (2) betaalbaarheid, (3) kwaliteit en duurzaamheid en (4) sociaal domein en leefbaarheid.

Lokale uitwerking in Hendrik-Ido-Ambacht

De PALT-afspraken zijn uitgewerkt in lokale afspraken, waaronder afspraken voor Hendrik-Ido-Ambacht, het werkgebied van Rhiant. De lokale uitwerking vindt plaats langs de lijn van de PALT-onderwerpen.

In 2019 is er een nieuwe lokale woonvisie uitgebracht. Daarin is voorzien in een groei van de bevolking in de gemeente. De samenstelling van de bevolking verandert: er vindt vergrijzing plaats en het aantal kleine huishoudens groeit. In de prestatieafspraken van 2020 is de woonvisie verder vertaald.

In de visitatieperiode zijn de volgende afspraken gemaakt:

Sociale voorraad

De ontwikkeling van de sociale voorraad is 0 en zal dus niet toe- of afnemen, zo geven de PALT-afspraken en de lokale uitwerkingen weer. Voor Hendrik-Ido-Ambacht is de Strip-Schoof-Cascade als herstructureringsgebied aangewezen.

In 2017 wordt er melding gemaakt dat Rhiant de bouw van 32 zorgwoningen voorbereid. In totaal wordt voorzien in de groei van de voorraad van 59 nieuwbouwwoningen. Rhiant hevelt een complex met 54 over van DAEB naar niet-DAEB voor de huisvesting van middeninkomens.

In 2020 worden er opnieuw prestatieafspraken gemaakt met een doorkijk naar 2024. Daarbij wordt een splitsing gemaakt tussen beschikbaarheid en betaalbaarheid.

Wat betreft *beschikbaarheid* worden in de afspraken drie doelgroepen genoemd, waarvoor uitbreiding van de sociale voorraad wenselijk is: jonge startende gezinnen, senioren en bijzondere doelgroepen.

Rhiant verwacht in 2020 18 woningen te slopen en deze te vervangen voor levensloopbestendige woningen. Wijken moeten een gedifferentieerde opbouw kennen. In de jaren 2021 en 2023 verwacht Rhiant 27 woningen in Volgerlanden te bouwen. Tot slot vallen de afspraken over de huisvesting van statushouders onder beschikbaarheid: partijen spreken af zich aan de taakstelling te voldoen.

Qua *betaalbaarheid* zegt Rhiant toe de huurprijs van de woningen met gemiddeld het inflatiepercentage te verhogen. Rhiant topt de huurverhogingen af op de maximale huur of toeslaggrens. Gevraagd wordt ook of de gemeente de woongerelateerde heffingen met maximaal inflatie wil laten stijgen. Voor de toekomstige aansluiting op het warmtenet, mogen bewoners niet meer geld kwijt zijn aan energiekosten.

Doelstellingen kwaliteit en duurzaamheid

Conform de PALT 2016-2025 afspraken worden corporatiewoningen voor 2025 naar gemiddeld het groenlabel (label A, B of C) gebracht. De opgave voor Rhiant is aanzienlijk; afgesproken wordt in 2016 dat alle woningen met een levensduur van meer dan tien jaar naar label B of C gebracht worden; in 2017 volgen nadere afspraken over de uitwerking van de PALT-afpraak dat alle woningen in 2025 over een groenlabel moeten beschikken. In 2017 brengt Rhiant een versnelling aan in haar energieaanpak en verduurzaamt in 2017 en 2018 503 woningen. In 2018 wordt afgesproken om nog eens 700 woningen te verduurzamen.

In 2020 wordt in Hendrik-Ido-Ambacht een intentieverklaring ondertekend voor de aanleg van een warmtenet door de drie lokaal actieve corporaties, de gemeente en de HVC.

Rhiant biedt huurders zonnepanelen aan die worden verrekend met de besparing op de energierekening. In 2020 rondt Rhiant de verduurzaming van 197 appartementen in IJdenhove/Van Assendelftgaarde af en behaalt daarmee gemiddeld label B voor haar woningbezit en is hiermee een jaar eerder op het gewenste niveau wat voor de gehele sector is vastgelegd voor 2021.

Sociaal domein

Twee ontwikkelingen zijn zichtbaar bij dit thema: senioren wonen langer zelfstandig en de zorg extramuraliseert: met name cliënten met een lichte verstandelijke beperking en GGZ-clieënten komen zelfstandig in wijken te wonen.

Geconstateerd wordt dat wat betreft de laatste categorie de vraag om huisvesting van kwetsbare doelgroepen toeneemt, waarbij zorg en begeleiding nodig is. Afspraken daarover worden gemaakt in het sociaal wijkteam waarin corporaties en gemeente met elkaar samenwerken. In dit sociaal wijkteam wisselen partijen informatie uit, met inachtneming van de privacyregels.

De Gemeente en Rhiant maken in 2017 afspraken over de uitwisseling van gegevens uit de basisregistratie om woonfraude tegen te gaan.

Corporaties en de gemeente spreken verder af de leefbaarheid in de complexen Banckertplein, Tesselschadestraat, IJdenhove/Van Assendelftgaarde en Pruylenborg te monitoren.

Ook zijn er afspraken gemaakt in afzonderlijke convenanten om woonoverlast en illegale hennepcultuur tegen te gaan.

Verder onderzoeken de gemeente en corporaties de mogelijkheden om kamergewijze verhuur aan alleenstaande vergunninghouders te realiseren.

In 2019 spreken corporaties af om woonmaatschappelijk werk uit te voeren door de inzet van wijkregisseurs, consultants en huismeesters, bij complexen gelegen gronden te gaan aanleggen en onderhouden en bij te dragen aan de uitvoering van schoon- heel en veilige woonomgeving.

Partijen spreken in 2020 af om (wederom) een structureel divers samengesteld leefbaarheidsoverleg op te zetten. Rhiant richt zich vooral op het verbeteren van de leefbaarheid op het Banckertplein, IJdenhove/Van Assendelftgaarde en Pruylenborg. Partijen werken volgens de samenwerkingsafspraken preventie huisuitzettingen Drechtsteden.

Naast de hierboven beschreven lokale prestatieafspraken een aantal afspraken op regionaal en landelijk niveau vastgelegd.

In 2019 is de *Samenwerkingsovereenkomst Energiestrategie Drechtsteden* ondertekend door corporaties. Afsproken wordt dat in 2050 de Drechtsteden energieneutraal zijn en in 2035 de bebouwde omgeving aardgasloos is.

Preventie huisuitzettingen Drechtsteden 2018-2021.

Akkoord tussen Openbaar Lichaam Drechtsteden, de gemeenten in de regio (waaronder Hendrik-Ido-Ambacht), Dienst Gezondheid & Jeugd Zuid-Holland Zuid, de corporaties in de regio, waaronder Rhiant, en de sociale wijkteams of het dorpsnetwerk in de regio spreken af met elkaar samen te werken om woningontruiming tegen te gaan op basis van het voorkomen van huurachterstand en oplopende huurschulden en zo een afname van het aantal woningontruiming te bewerkstelligen.

Sociaal Huurakkoord

In 2018 hebben de Woonbond en Aedes met elkaar een sociaal huurakkoord afgesloten. Daarin is onder meer vastgelegd dat de huurprijzen van sociale huurwoningen gemiddeld met inflatie stijgen. Het gaat hierbij om de stijging van de huurprijzen van een corporatie bij elkaar (huursom). Corporaties hebben ook de mogelijkheid bij sommige huizen de huur iets meer of minder te verhogen, bijvoorbeeld als de huur relatief laag of hoog is voor de kwaliteit van het huis.

Landelijk Energieconvenant

In het [Convenant Energiebesparing Huursector](#) van 28 juni 2012 als onderdeel van het Energieakkoord, is afgesproken dat woningcorporaties hun woningbezit gaan verduurzamen naar een gemiddeld energielabel B in 2020 op sectorniveau. Hoewel corporaties de laatste jaren substantieel meer zijn gaan investeren in verduurzaming, wordt dit doel op basis van de huidige plannen van corporaties niet gehaald. Daarom zijn er in 2017 nieuwe afspraken vastgelegd.

Die afspraken houden in dat woningcorporaties een inhaalslag maken om in 2021 gemiddeld energielabel B op sectorniveau te bereiken en de sector zal er ook voor zorgen dat al hun woningen in 2050 CO2-neutraal zijn. Dat is afgesproken in de [Woonagenda 2017-2021](#) met de titel 'Aan de slag in buurten, wijken, dorpen en steden'.

Daarmee geeft de corporatiesector aan dat hij zelf verantwoordelijkheid wil nemen voor het realiseren van de energiebesparing die voor de sector is afgesproken in het [Energieakkoord](#)¹. Bovendien is er in de Woonagenda vastgelegd dat iedere corporatie in 2018 een vastgesteld plan heeft om in 2050 een CO2-neutraal woningbezit te hebben.

De te beoordelen thema's

Op basis van de lokale, regionale en landelijke prestatieafspraken en de ondernemingsplannen heeft de commissie in overleg met Rhiant een aantal thema's benoemd. De commissie en belanghebbenden zullen de prestaties van Rhiant in het licht van de opgaven in het werkgebied langs deze thema's in hoofdstuk 3 en 4 beoordelen.

De thema's zijn:

- Beschikbaarheid
- Betaalbaarheid
- Kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad
- Huisvesting bijzondere doelgroepen
- Leefbaarheid
- Kwaliteit van dienstverlening

De eerste vijf thema's vloeien voort uit de hierboven beschreven prestatieafspraken.

Het laatste thema is op verzoek van Rhiant toegevoegd en komt voort uit de verschillende ambities die in de ondernemingsplannen in de afgelopen visitatieperiode zijn benoemd. Zo is 'het oog voor de klant' en het leveren van maatwerk in dienstverlening in het meest recente ondernemingsplan uit 2020, als eerste pijler van beleid beschreven.

In bijlage 6 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken door belanghouders en corporatie

Het proces waarmee de prestatieafspraken tot stand komen, is beschreven in de inleidingen op de afspraken in 2016 en 2020. Daarin staan de rollen van de verschillende partijen benoemd. De corporaties brengen zowel gezamenlijk aan de regio als individueel aan de afzonderlijke gemeentes hun bod uit: de samenwerkende huurdersorganisaties geven een reactie op het regionale bod en zijn betrokken bij de lokale afspraken. De individuele gemeenten reageren vanuit het regionaal portefeuillehouders-overleg Bouwen en Wonen op het bod van de corporaties en letten daarbij op de voortgang van de afspraken uit het voorgaande jaar en de ontwikkelingen die zich in de regio voortdoen.

1 Nieuwsbrief Rijksoverheid augustus 2017: "Woningcorporaties aan zet voor Energiebesparing"

De visitatiecommissie heeft de Ambachtse corporaties, waaronder Rhiant, de Huurdersraad en de gemeente van Hendrik-Ido-Ambacht zowel via een schriftelijke enquête als in de visitatiegesprekken vragen gesteld over de prestatieafspraken.

Uit de enquête blijkt dat alle partijen tevreden zijn over het proces waarmee de prestatieafspraken ten tijde van de visitatie tot stand kwamen. Partijen werken vanuit een gezamenlijke ambitie en hebben oog voor elkaars belangen vinden zowel de gemeente, huurders als corporaties.

Gemiddeld geven de partijen desgevraagd een hoge waardering voor de kwaliteit van samenwerking (7,7 gemiddeld) en ook de evaluatie van de geleverde prestaties waarderen zij hoog (8,1 gemiddeld). Toch mag de monitoring wel wat frequenter plaatsvinden en inhoudsrijker zijn, zegt de gemeente.

Het proces is op dit moment voor iedereen uitnodigend. Dat is sinds twee jaar sterk verbeterd, vindt vooral de Huurdersraad. Met de komst van een nieuwe ambtenaar is meer structuur gekomen in de overleggen.

Alle partijen willen graag het structureel overleg over de prestatieafspraken behouden (Rhiant, de gemeente, Woonkracht10 en Trivire). Huurders vinden het belangrijk om goed geïnformeerd te blijven.

Inhoudelijk gezien noemen de corporaties in de enquête de ambitie om meer sociale huurwoningen in Hendrik-Ido-Ambacht te willen realiseren te weinig belicht. Ook de huurdersorganisatie vindt de beschikbaarheid van sociale huurwoningen in de gemeente onvoldoende. Corporaties en huurders zien dat de gemeente daarin weinig beweegt en er meer en meer druk ontstaat vanuit de regio om het aantal sociale huurwoningen te laten groeien. De gemeente geeft aan te weinig locaties te hebben om sociale huurwoningen bij te bouwen en zoekt daarbij naar verdichting in bestaande wijken. Ook wil de gemeente nadenken over de mogelijkheden die Flexwonen biedt. Dit is een onderwerp dat de gemeente graag in de prestatieafspraken zou willen opnemen.

Rhiant vindt verder dat de invulling van de prestatieafspraken nog te smal is vooral op het sociaal domein: het wordt tijd voor een woonzorgvisie. Ook de wederkerigheid mag nog wat sterker naar voren komen, bijvoorbeeld door inzet van de gemeente op het beperken van de gemeentelijke lasten voor de inwoners.

Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken: beschouwing van de visitatiecommissie

De commissie heeft de prestatieafspraken bestudeerd en vindt deze compleet. De rijksprioriteiten worden afgedicht. Mede door de onderbouwing vanuit de regionale en lokale woonvisie zijn alle onderwerpen in de afgelopen visitatieperiode voldoende onderbouwd aan bod gekomen. De commissie is verder positief over de samenhang tussen de regionale en de lokale afspraken. Het proces oogt zorgvuldig en heeft in Hendrik-Ido-Ambacht in de afgelopen twee jaar een stevige structurele basis gekregen, waarbij alle partijen – ook de huurdersvertegenwoordigingen – goed betrokken worden. Zorg- en welzijnsinstellingen zijn geen partij bij de prestatieafspraken. Nu het belang van de huisvesting van bijzondere doelgroepen, wonen en zorg en leefbaarheid toeneemt op het gebied van wonen, kan de commissie zich voorstellen dat deze partijen meer betrokken worden bij de inhoud of de voorbereiding van de prestatieafspraken op het betreffende thema.

De inrichting van vijfjaarlijkse regionale afspraken in combinatie met jaarlijkse lokale uitwerkingen vindt de commissie een goede werkwijze om afspraken actueel te houden. Monitoring vond in de eerste jaren van de visitatieperiode vooral plaats via de jaarverslagen. Ten tijde van de visitatie werd in Hendrik-Ido-Ambacht jaarlijks gemonitord aan de hand van een helder dashboard waarin met stoplichten de voortgang werd bewaakt. De commissie vindt deze werkwijze adequaat en merkt op dat de gemeente een hogere frequentie van het delen van de resultaten van de monitoring wenst.

De afspraken zijn concreet en redelijk SMART, daar waar het om stenen gaat, maar vooral intentioneel als het om afspraken over het sociaal domein gaan. Daar blijft de formulering nog vaak beperkt tot het benoemen van de ontwikkelingen en de werkwijze waarmee partijen de ontwikkelingen tegemoet kunnen treden. Zo staat er in de afspraken over de sociale wijkteams bijvoorbeeld dat veelvuldige voorkomende signalen door het sociaal wijkteam als trend worden gesignaleerd en gebruikt om te komen tot een preventieve aanpak (2018). De commissie is het eens met Rhiant dat met name de afspraken op het Sociaal Domein meer kunnen worden ontwikkeld van intentioneel naar resultaatgericht. Een gezamenlijke visie van corporaties, huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen op wonen, zorg en leefbaarheid kan daarbij een belangrijke eerste stap zijn.

Wat betreft de wederkerigheid, deelt de commissie de mening van Rhiant dat deze beperkt is. Over het algemeen is de inzet van corporaties benoemd. De inzet van de gemeente is vooral in combinatie met die van corporaties beschreven en betreffen meestal intentionele afspraken. Een voorbeeld is de afspraak uit 2020: 'De gemeente en corporaties onderzoeken de mogelijkheden voor raadpleging van het GBA om zo woonfraude te kunnen aantonen'. Daarin kan de wederkerigheid beter tot zijn recht komen. Hetzelfde geldt ook voor de inzet van de huurdersorganisaties; deze worden nauwelijks als partij in de afspraken benoemd.

2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden op prestatieafspraken

Kort samengevat komen de verbeterpunten van de belanghebbenden op de prestatieafspraken op het volgende neer:

- Werk aan het verbeteren van de beschikbaarheid van sociale huurwoningen (huurders en corporaties).
- Onderzoek de mogelijkheden van flexibele en tijdelijke woonoplossingen (de gemeente).
- Houd oog voor de opgave/noden vanuit de regio en denk daarbij in oplossingen (Trivire).
- Verbreed de afspraken naar meer afspraken in het sociaal domein (Rhiant).
- Werk aan de verbetering van de monitoring qua frequentie (de gemeente).
- Behoud de goede uitnodigende overlegstructuur.

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert. De commissie beoordeelt in dit hoofdstuk eveneens of Rhiant de eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

Presteren naar Opgaven en Ambities			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken		7,3	75%
Thema 1: beschikbaarheid	7,0		
Thema 2: betaalbaarheid	7,0		
Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid	8,0		
Thema 4: Huisvesting bijzondere doelgroepen	8,0		
Thema 5: Leefbaarheid	7,0		
Thema 6: Kwaliteit en dienstverlening	7,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		7,0	25%
Gemiddelde score		7,2	

3.1 Oordeel over de prestaties op thema's

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken (thema 1 tot en met 5) en de eigen ambities zoals beschreven in de ondernemingsplannen en position paper (thema 6).

De commissie waardeert maatschappelijke prestaties van Rhiant in de afgelopen visitatieperiode met een **7,3** gemiddeld.

De waardering voor de inzet voor kwaliteit en duurzaamheid springt er daarbij uit: de commissie heeft veel waardering voor de knappe inhaalslag die Rhiant heeft gemaakt om haar woningbezit op gemiddeld energielabel B te brengen. De commissie heeft dat met een 8,0 gewaardeerd. Datzelfde geldt ook voor de huisvesting van bijzonder doelgroepen: de commissie ziet dat Rhiant voor een corporatie van haar omvang veel doet voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen en heeft dat hoog gewaardeerd. Op de overige thema's heeft Rhiant de gemaakte afspraken ruim geëvenaard. De commissie vindt dat de corporatie trots mag zijn op de resultaten die zij heeft bereikt.

Beschikbaarheid

Afgesproken is om de sociale voorraad huurwoningen in stand te houden. Daarnaast omvatten de prestatieafspraken plannen rond de voorgenomen bouw van een aantal woningen en de aanpak van de Oranjebuurt, waar 83 woningen worden gesloopt en 115 woningen worden teruggebouwd.

De commissie stelt vast dat Rhiant de prestatieafspraken evenaart en beoordeelt dit onderdeel daarom met een **7,0**. Het aantal zelfstandige sociale huurwoningen is conform de prestatieafspraken met twee woningen gedaald. Op korte termijn (2021) voegt Rhiant 14 nieuwbouwwoningen toe aan de voorraad, door de bouw van woningen in Volgerlanden. Het project Oranjebuurt is in uitvoering: het is Rhiant gelukt om voldoende draagvlak te verwerven onder de bewoners van de 83 oorspronkelijke woningen. De bewoners worden nu uitgeplaatst.

Wat verder meeweegt in de waardering van de commissie zijn de voorgenomen aankoop van 310 woningen plus 3 bedrijfsruimten van Woonkracht10 en 45 appartementen van Mooiland. Beide corporaties trekken zich terug uit Hendrik-Ido-Ambacht. Door de aankoop van deze woningen blijven zij beschikbaar voor huurders die op een sociale huurwoning zijn aangewezen.

De wachttijden voor een sociale huurwoning lopen op: de commissie onderschrijft de noodzaak die corporaties signaleren om meer sociale huurwoningen beschikbaar te krijgen.

Betaalbaarheid

Afgesproken is om de huurprijs met gemiddeld het inflatiepercentage te laten stijgen en zoveel mogelijk woningen bereikbaar te houden voor de doelgroep door de huurprijzen van duurere woningen af te toppen op de maximale huurtoeslaggrens.

De commissie stelt vast dat Rhiant deze afspraken evenaart en beoordeelt dit onderdeel daarom met een **7,0**.

- + De huurstijging van Rhiant-woningen blijft gelijke tred houden met het inflatiepercentage, waarmee de corporatie voldoet aan de afspraken. Binnen deze marges past Rhiant de huurverhoging op maat toe: enerzijds door rekening te houden met de verhouding van de huurprijs tot de maximale huurprijs, anderzijds door huurders met een lager inkomen minder huurverhoging door te berekenen en huurders met een hoger inkomen een hogere huurverhoging door te berekenen.
- + De huurachterstanden en als gevolg daarvan de huisuitzettingen blijven beperkt tot maximaal 2 per jaar.

Duurzaamheid en kwaliteit woningen

In de prestatieafspraken staat vermeld dat de corporatiewoningen in 2025 over een groen energielabel moeten beschikken (A, B of C). Voor 2021 moeten corporatiewoningen conform het landelijk energieakkoord over gemiddeld label B beschikken. Verder maken de prestatieafspraken nog melding van de voorgenomen aanleg van een warmtenet. In het ondernemingsplan staan tevens doelstellingen opgenomen over de kwaliteit van de woningen. De commissie stelt vast dat Rhiant de prestatieafspraken ruim heeft geëvenaard en beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van een aantal pluspunten.

- + Als eerste pluspunt noemt de corporatie de complexiteit van de opgave: in 2017 heeft Rhiant besloten om haar woningvoorraad versneld te verduurzamen, waardoor de corporatiewoningen al in 2020 over gemiddeld label B beschikten. Een belangrijke stap daarin was de verduurzaming van de flats IJdenhove en Van Assendelftgaarde, waarbij niet alleen geïsoleerd is, maar ook de installaties klaar zijn gemaakt voor de aansluiting op het warmtenet, dat in Volgerlanden zal worden gerealiseerd. Daarmee heeft Rhiant een relatief groot aantal woningen (197) voorbereid op een gasloze toekomst.

- + Verduurzaming is meer dan energiemaatregelen treffen en ook daar houdt Rhiant zich mee bezig door de toepassing van circulair bouwen en beheren te onderzoeken en te starten. De commissie rekent de proactieve houding van Rhiant in het nemen van doordachte maatregelen in verduurzaming als tweede pluspunt.
- + Positief is de commissie tot slot over de kwaliteit van het woningbezit: die hoge kwaliteit komt naar voren uit de meting van technische kwaliteit. Ook tijdens de bezichtiging van de woningen, heeft de commissie een positieve indruk gekregen van de uitstraling van het woningbezit.

Leefbaarheid

De prestatieafspraken over leefbaarheid hebben betrekking op het tegengaan van woonfraude en overlast, de verbetering van de leefbaarheid bij onder meer het Banckertplein en de wijk rond de flats IJdenhove en Van Assendelftgaarde en de zorg voor schone, hele en veilige woonomgeving. De commissie vindt dat Rhiant met haar activiteiten op dit moment de prestatieafspraken evenaart en beoordeelt dit onderdeel daarom met een **7,0**.

- + De commissie heeft tal van activiteiten aangetroffen die Rhiant op dit punt uitvoert. Dat varieert van leefbaarheidscampagnes op het Banckertplein tot de inrichting van een tuin met terras voor bewoners van Emmastaete. Ook de samenwerking met huurders in de rol van leefbaarheidsambassadeurs vindt de commissie een goed initiatief, al is het maar om zo goed op de hoogte te blijven van wat er speelt. Verder ziet de commissie dat Rhiant de samenwerking zoekt met wijkagenten, jongerenwerkers en de gemeente om wijken leefbaar te houden. Daarmee leeft de corporatie de afspraken goed na.

Toch hoort de commissie ook signalen van huurders en leefbaarheidsambassadeurs dat de leefbaarheid in grotere complexen langzaamaan steeds meer onder druk komt te staan. Het dagelijks toezicht op leefbaarheid is nu in handen van één huismeester en een twintigtal leefbaarheidsambassadeurs. De commissie vraagt zich af of deze werkwijze in de toekomst zal blijven voldoen.

Huisvesting bijzondere doelgroepen

De vraag naar huisvesting van bijzondere doelgroepen neemt toe doordat ouderen langer zelfstandig willen wonen en doordat zorg voor bijzondere doelgroepen zich steeds meer in gewone woningen voltrekt, in plaats van binnen de muren van een instelling. De commissie vindt dat Rhiant de gemaakte prestatieafspraken in ruime mate evenaart en beoordeelt dit onderdeel daarom met een **8,0** op basis van een aantal pluspunten.

- + De commissie ziet dat Rhiant een lange historie heeft in de ontwikkeling van zorgvastgoed. De corporatie beheert dan ook een fors aantal zorgwoningen: voor ouderen, voor GGZ-patiënten en voor hele bijzondere doelgroepen zoals een hospice. Ook in haar projectontwikkeling zoekt de corporatie naar mogelijkheden om het zorgvastgoed uit te breiden, zoals met het project in de Gerard Alewijnstraat. Daarmee speelt Rhiant goed in op de ontwikkelingen in wonen en zorg.
- + Als het gaat om de huisvesting van statushouders draagt Rhiant bij aan het realiseren van de gemeentelijke taakstelling en toont zij zich bereid om verder te denken over mogelijkheden zoals de aankoop van woningen.
- + Een pluspunt vindt de commissie de innovatieve en proactieve houding van Rhiant om kansen te benutten voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Rhiant staat naar mening van de corporatie open voor vernieuwing en weet snel te schakelen als het

gaat om initiatieven als het Parentshouse: de tijdelijke huisvesting voor gescheiden ouders. Ook het initiatief om een 'Ambachtse bond' te ontwikkelen om professionals meer (financiële) armslag te geven voor oplossingen met kwetsbare huurders waardeert de commissie positief.

- + Positief is de commissie verder over de wijze waarop Rhiant zich verhoudt tot individuele casussen die ter sprake komen in het sociaal wijkteam. De corporatie denkt mee en levert maatwerk voor kwetsbare huurders, hoort de commissie van betrokkenen. Die meedenkende houding kan juist in moeilijke gevallen het verschil maken en ook dat rekent de commissie tot een pluspunt.

Kwaliteit van dienstverlening

Dit thema heeft de commissie op verzoek van Rhiant opgenomen ter beoordeling. Rhiant benoemt huurders in haar ondernemingsplan van 2015 het bestaansrecht van haar bestaan. Ook in het ondernemingsplan van 2020 is het oog voor de huurder, de eerste pijler in de strategie voor de komende jaren. Een kwalitatief goede dienstverlening aan huurders vindt Rhiant daarom een essentieel onderdeel van haar activiteiten.

De commissie vindt dat Rhiant daar naar behoren in slaagt en beoordeelt dit onderdeel daarom met een **7,0**.

- + De kwaliteit van dienstverlening bevindt zich volgens de Aedes-benchmark tijdens de visitatieperiode op vergelijkbaar niveau met dat wat elders in het land gebruikelijk is. Soms beter (dienstverlening aan nieuwe huurders in 2020), soms minder goed (vertrekkende huurders in 2020). Belangrijker nog is dat de commissie ziet dat Rhiant bijstuurt, wanneer uit de tevredenheidsmetingen blijkt dat de kwaliteit van dienstverlening minder dreigt te worden.
- + Voor het technisch onderhoud van woningen werkt Rhiant samen met een aannemer, die gespecialiseerd is in onderhoud, renovatie en beheer van woningen en utiliteitsbouw. Er zijn afspraken over bejegening van huurders en de (technische) kwaliteit van de opdrachten. Klanttevredenheid is een belangrijk besprekingspunt. Uitvoerders worden getraind op sociale houding en technische kennis.

Aandachtspunt is de bereikbaarheid van Rhiant. De corporatie is dankzij de samenwerking met de aannemer de hele dag bereikbaar voor technische kwesties. In de middag is Rhiant niet bereikbaar voor huurders met andere vragen, bijvoorbeeld op financieel of sociaal vlak.

3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

In de visitatieperiode heeft Rhiant gewerkt met twee ondernemingsplannen: één voor de periode 2015-2020 en één voor de periode 2020-2024.

Het eerste ondernemingsplan draagt de titel 'Sociaal en Verantwoord'. De titel geeft de missie van de corporatie weer: Rhiant is sociaal en verantwoord. Sociaal, want Rhiant is er voor betaalbare en leefbare huisvesting voor mensen die gezien hun financiële en/of sociale omstandigheden op corporaties zijn aangewezen. Verantwoord, omdat Rhiant haar doelstellingen effectief en efficiënt wil realiseren. Belangrijkste thema's uit het ondernemingsplan zijn: (1) betaalbaarheid, (2) duurzaamheid en (3) leefbaarheid.

Het ondernemingsplan 2020-2024 heeft de titel 'Samen op weg naar een thuis'. De missie van Rhiant is daarin als volgt omschreven: Rhiant biedt een passend en betaalbaar (t)huis in een leefbare buurt in Hendrik-Ido-Ambacht. De corporatie benoemt zes pijlers voor de periode tot 2024: (1) oog voor onze huurders (maatwerk in dienstverlening), (2) prettig wonen – samen zorgen voor een oplossing, (3) woningen van Rhiant-kwaliteit (schoon, heel, veilig, fris en bij de tijd), (4) wij zijn duurzaam, (5) onze wensportefeuille (toekomstbestendige portefeuille) en (6) versterken van organisatie en werkwijze. Als kernwaarden worden genoemd Samen, Lef, Slim en Koersvast.

Rhiant heeft in 2017 haar vastgoedstrategie herijkt om haar huurbeleid te onderbouwen, zicht te krijgen op vraag naar middeldure huurwoningen, haar verkoopstrategie te actualiseren en een aantal tools, zoals complexbeheerplannen en dashboards tegen het licht te houden. Deze vastgoedstrategie is onderbouwd met een verwijzing naar de geldende prestatieafspraken en een woningmarktonderzoek.

In 2020 is opnieuw een portefeuillestrategie opgebouwd waarbij gekeken is naar de actuele ontwikkelingen in het landelijke en lokale beleid – waaronder de nieuwe woonvisie en de meest recente prestatieafspraken - en geactualiseerd woningmarktonderzoek. Vervolgens is er een complexanalyse gemaakt en de veranderopgave voor Rhiant is benoemd.

Andere uitwerkingen van het beleid betreffen onder meer het duurzaamheidsbeleid, huurbeleid, een visie op leefbaarheid (uit 2018) en een visie op de klantrelatie.

Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met corporatie en belanghouders in hoeverre de ambities van de corporatie voldoen.

Rhiant voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat zij eigen doelstellingen heeft geformuleerd die passen bij de opgave en bij haar mogelijkheden als relatief kleine organisatie.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**.

- + De geformuleerde ambities dekken de opgaven en zijn goed onderbouwd. Het ondernemingsplan is opgesteld na het raadplegen van belanghebbenden in het gebied. Haar vastgoedbeleid is uitgewerkt met verwijzing naar woonvisie en de ontwikkelingen in beleid en in de woningmarkt. De commissie beoordeelt de grondigheid waarmee ondernemingsplan en portefeuillebeleid zijn onderbouwd als een pluspunt.
- + De portefeuillestrategie wordt iedere twee jaar geactualiseerd. De commissie vindt dat een goede inzet: ontwikkelingen in de woningmarkt, duurzaamheid en op het sociaal domein bijvoorbeeld voltrekken zich zo snel dat regelmatig bijsturen noodzakelijk is. Een ontwikkeling van een visie op wonen en zorg kan een waardevolle aanvulling zijn om de ambities beter in kaart te brengen. De commissie heeft in de gesprekken begrepen dat Rhiant daar initiatieven voor wil ontplooien en juicht deze ontwikkeling toe.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Rhiant. Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens acht face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Rhiant.

4.1 De belanghebbenden van Rhiant

Presteren volgens Belanghebbenden						
	Huurders- raad	Gemeente	Overig	Cijfer	Cijfer	Weging
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie					7,3	50%
Thema 1: beschikbaarheid	7,8	7,5	7,5	7,6		
Thema 2: betaalbaarheid	7,0	7,5	7,0	7,2		
Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid	8,0	8,0	7,5	7,8		
Thema 4: Huisvesting bijzondere doelgroepen	8,0	7,0	7,5	7,5		
Thema 5: Leefbaarheid	5,0	7,5	7,4	6,6		
Thema 6: Kwaliteit en dienstverlening	6,0	7,5	7,8	7,1		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	8,5	7,0	6,8	7,4	7,4	25%
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	6,5	7,5	7,5	7,2	7,2	25%
Gemiddelde score					7,3	

Huurdersraad

Er zijn diverse samenwerkingsverbanden van huurders die ieder in hun eigen rol de belangen van de huurders van Rhiant behartigen. Er zijn klankbordgroepen, die bestaan uit vaste groepen bewoners die zich betrokken voelen bij de eigen woonomgeving of hun eigen wooncomplex. Daarnaast zijn er bewonerscommissies, die zich bezighouden met zaken die het eigen complex of de directe woonomgeving betreffen. En er is de Huurdersraad die zich bezighoudt met de belangen van alle huurders van Rhiant. De Huurdersraad heeft in 2016 een samenwerkingsovereenkomst met de bestuurder van Rhiant ondertekend waarin de rechten, plichten en samenwerkingsafspraken zijn vastgelegd. De Huurdersraad is tevens betrokken bij het maken van prestatieafspraken op regionaal gebied (PALT-afspraken) en lokaal bij de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht. Ook draagt de Huurdersraad twee leden voor de raad van commissarissen voor. Zes keer per jaar is er overleg tussen Huurdersraad en Rhiant. Onderwerpen die daar ter sprake komen zijn huurbeleid, leefbaarheid, onderhoud, renovatie, de begroting en investeringen in bijvoorbeeld duurzaamheid. De commissie heeft met drie bestuursleden van de Huurdersraad gesproken.

Gemeente Hendrik-Ido-Ambacht

De gemeente is een belangrijke samenwerkingspartner voor Rhiant. Er is frequent overleg tussen de gemeente en corporatie: op bestuurlijk niveau (eens in de zes weken) en op ambtelijk niveau. Partijen werken met elkaar samen aan prestatieafspraken. De commissie heeft gesproken met de wethouder Wonen en de beleidsmedewerker Wonen die betrokken is bij het maken van prestatieafspraken.

Collega-corporaties

Rhiant werkt nauw samen met collega-corporaties in de regio en werkt intensief samen met de nu nog twee andere lokaal actieve corporaties Trivire en Woonkracht10.

Iedere twee maanden vindt er overleg plaats op beleids- en bestuursniveau en worden thema's voorbereid zoals woonruimteverdelingszaken en de prestatieafspraken.

Woonkracht10 trekt zich terug uit Hendrik-Ido-Ambacht en draagt haar bezit over aan Rhiant en Trivire.

Rhiant neemt verder deel aan een samenwerkingsverband van corporaties in de regio Drechtsteden (Bestuurlijk Overleg Woningcorporaties Drechtsteden) samen met onder meer Trivire, Woonkracht10 en Tablis Wonen. De Drechtse corporaties werken samen op volkshuisvestelijk gebied, bijvoorbeeld bij het onderzoek naar het gebruik van warmtenet en op praktisch gebied door gezamenlijk in te kopen. Tot slot werkt Rhiant samen met de andere corporaties in CorpoConnect, gericht op mobiliteit, duurzame inzetbaarheid en flexibiliteit van de corporatiemedewerkers. De commissie heeft met de bestuurders van Trivire en Woonkracht10 gesproken.

Zorg- en Welzijnspartijen

Andere belangrijke belanghebbenden voor Rhiant zijn zorgpartij De Blijde Borgh en het Sociaal Wijk- en Jeugdteam.

De Blijde Borgh richt zich op ouderenzorg in Hendrik-Ido-Ambacht. Daarin is de zorginstelling partner van Rhiant. Verder huurt De Blijde Borgh zorgvastgoed van Rhiant, zoals Sophiastaete en Emmastaete. De commissie heeft met de bestuurder van De Blijde Borgh gesproken.

Het Sociaal Wijk en -Jeugdteam werkt nauw met Rhiant samen in de huisvesting van bijzondere doelgroepen en indien nodig het optrekken tegen overlastgevend gedrag. Het team was ook betrokken bij de ontwikkeling van het Parents'house. De commissie heeft met de coördinator van het wijkteam gesproken.

Overige partijen

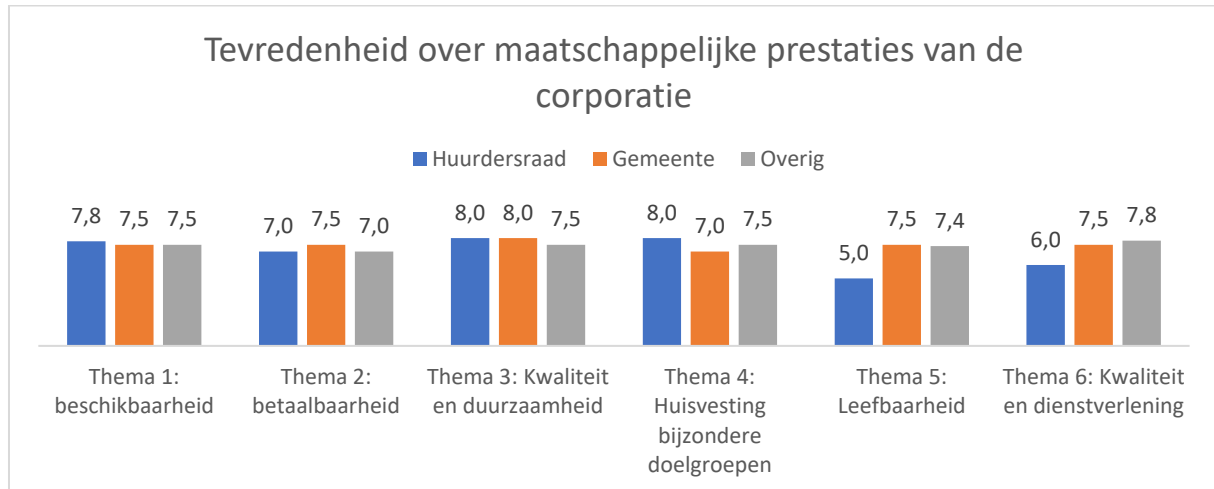
De commissie heeft verder gesproken met een adviseur op het gebied van duurzaamheid die Rhiant en de Drechtse corporaties adviseert onder meer bij het warmtenet. Ook heeft de commissie gesproken met de aannemer die het onderhoud voor Rhiant verzorgt. De gesprekken hebben bijgedragen aan het beeld wat de commissie zich over Rhiant gevormd heeft. De oordelen van deze gesprekspartners zijn niet meegenomen als beoordelingen van belanghebbenden.

4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Rhiant een **7,3** op het Presteren volgens Belanghebbenden. De hoogste waardering gaat uit naar de prestaties op het gebied van kwaliteit en duurzaamheid (gemiddeld 7,9), op de voet gevolgd door de waardering voor beschikbaarheid (gemiddeld 7,6) en huisvesting bijzondere doelgroepen (7,5). De relatie en communicatie is eveneens hoog gewaardeerd met een 7,4 gemiddeld, waarbij de hoge waardering van de huurdersorganisatie voor de relatie eruit springt: 8,5. De tevredenheid over de invloed op beleid is iets lager: 7,2 gemiddeld.

a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de in hoofdstuk 2 genoemde thema's. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.



Beschikbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,6**. De Huurdersraad heeft de meeste waardering voor de prestaties op het gebied van beschikbaarheid. Zij zijn niet tevreden over de beschikbaarheid van sociale huurwoningen in Hendrik-Ido-Ambacht, maar wel over de rol die Rhiant speelt, bijvoorbeeld bij de recent besloten overname van het woningbezit van Mooiland.

De gemeente vindt de mogelijkheden om het aantal sociale huurwoningen uit te breiden beperkt. Dat kan alleen met maatwerk en verdichting, zoals het project in de Oranjebuurt. Rhiant pakt dat goed op. De gemeente waardeert dat met een 7,5.

De overige partijen bestaan uit corporaties enerzijds en zorg- en welzijnsinstellingen anderzijds. De collega-corporaties vinden dat Rhiant goed presteert op dit thema (8,0). Woonkracht10 is blij dat Rhiant open staat voor het overnemen van haar bezit. Zo blijft dit deel van het woningbezit van Woonkracht10 behouden voor de sociale doelgroep (9,0). Trivire vindt dat Rhiant doet wat ze kan om de beschikbaarheid te behouden en te vergroten. Daarin trekken beide corporaties samen op!

De Blije Borgh heeft afgezien van een cijfermatig oordeel op dit thema. Het Sociaal Wijk- en Jeugdteam vindt dat er te weinig woningen vrij komen voor de sociale doelgroep. Rhiant doet daarbij wel haar best. Daarom waardeert het team dit thema met een 7,0.

Betaalbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,3**.

De gemeente is het meest positief in haar oordeel (7,5), vanwege het inkomensafhankelijke huurbeleid dat Rhiant voert. Daarmee houdt ze goed rekening met de betaalbaarheid van de woningen voor huurders met de lagere inkomens.

De Huurdersraad waardeert dit thema met een 7,0. Niet omdat de huren laag zijn: gemiddeld zijn de woningen van Rhiant duurder dan elders in de regio en dat komt onder meer omdat de WOZ-waarde in deze gemeente hoger ligt. Daar heeft Rhiant geen invloed op, maar dat leidt wel tot hogere huren.

De waarderingen van corporaties verschillen op dit onderdeel: Woonkracht10 waardeert de betaalbaarheid met een 8,0 met de verwijzing naar het inflatievolgend huurbeleid.

Trivire ziet dat de Rhiant-woningen relatief duur zijn en waardeert dit onderdeel met een 6,0. Trivire vindt dat er ruimte is om via het verlagen van de huurprijzen meer woningen beschikbaar en betaalbaar te maken om zo bij te dragen aan de opvang van sociale doelgroepen in Hendrik-Ido-Ambacht. Daar is regionaal gezien behoefte aan. De zorgpartij vinden dat de betaalbaarheid van de Rhiant woningen passend is voor Hendrik-Ido-Ambacht. Het Sociaal wijk- en jeugdteam zou graag wat lagere huren willen zien, vanuit het perspectief van kwetsbare huurders.

Kwaliteit en duurzaamheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,8**. Het meest tevreden zijn de Huurdersraad en de gemeente (beide 8). De gemeente vindt dat Rhiant goed gepresteerd heeft en noemt daarbij de maatregelen die de corporatie getroffen heeft en het initiatief van het warmtenet. De Huurdersraad is blij met de invoering van de Rhiant-kwaliteit.

De collega-corporaties waarderen dit onderdeel eveneens met een 8,0, waarbij Woonkracht10 de prestaties hoger waardeert dan Trivire. Trivire vindt dat Rhiant doet wat ze moet doen:

Woonkracht10 ziet dat Rhiant goede prestaties behaalt op de Aedes-benchmark.

De overige partijen zijn redelijk tevreden over kwaliteit en duurzaamheid. Niet alleen heeft Rhiant goede prestaties geleverd de afgelopen vier jaar: ook heeft de corporatie een belangrijke rol gespeeld in het regionaal overleg over de energietransitie.

Huisvesting bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit thema met een **7,5** gemiddeld. Daarbij valt op dat de Huurdersraad de hoogste waardering heeft: 8,0. Er is veel waardering voor de inzet van Rhiant: voor ouderenhuisvesting, het hospice en het Parents'house. De gemeente waardeert dit thema met een 7,0: Rhiant huisvest relatief veel bijzondere doelgroepen in het complex op het Banckertplein: dat wordt daardoor wel een doorgaanslocatie.

De corporaties vinden dat Rhiant haar deel in de huisvesting van bijzondere doelgroepen oppakt. Daar is waardering. Wel vindt Trivire dat Rhiant wat meer out-of-the-box kan denken bij de huisvesting van bijzondere doelgroepen, bijvoorbeeld door drie mensen in een woning te huisvesten.

Ook De Blije Borgh vindt dat de huisvesting van bijzondere doelgroepen wel wat creatiever kan, maar heeft overall ook veel waardering voor de inzet van Rhiant. Het Sociaal Wijk- en Jeugdteam is ronduit positief (8,0): Rhiant doet echt wat mogelijk is binnen de helaas beperkte mogelijkheden, stelt de coördinator vast.

Leefbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,6**: het laagste van alle maatschappelijke thema's. De Huurdersraad geeft zelfs een onvoldoende (5,0). De leefbaarheid in de wijken gaat achteruit, stellen ze vast. Er komt een andere meer kwetsbare doelgroep in de wijken te wonen, wat invloed heeft op de sfeer in de wijken. Dit valt de mensen des te nadrukkelijker op in het licht van het historisch rustige en dorpse karakter binnen Ambacht. De gemeente heeft waardering voor de inzet van Rhiant (7,5): Rhiant is heel actief in leefbaarheidsoverleggen en de samenwerking met het Sociaal Wijkteam. Ook de aanpak van de entrees op het Banckertplein en de verdere activiteiten daar worden op prijs gesteld.

Woonkracht10 geeft zelfs een 9 voor het initiatief van Rhiant om tot een Ambachtse bond te komen. Trivire waardeert de inzet met een 7,0 mede vanwege de vele activiteiten die Rhiant ontplooit en die passen om de leefbaarheid te vergroten.

Positief is De Blijde Borgh over het initiatief om de tuin van Emmastaete aan te kleden en vindt Rhiant daarin actief (7,5). Het Sociaal Wijkteam vindt de ontwikkeling van de leefbaarheid in de wijken wel een punt van aandacht (6,0). Het team hecht daarbij aan de aanwezigheid van complexbeheerders in de wijk. Vanwege de omvang van de organisatie is de zichtbaarheid daarvan niet zo groot.

Kwaliteit van dienstverlening

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,1** gemiddeld. De Huurdersraad waardeert dit onderdeel met een 6,0 gemiddeld. Er zijn goede ervaringen met Constructif, de onderhoudsaannemer (7,0). Rhiant staat ook altijd open voor een gesprek. De bereikbaarheid van de organisatie in de middag en de weekenden laat te wensen over, vindt de Huurdersraad (5,0). De gemeente stelt ook vast dat de corporatie niet open is op de middagen en de avonden, maar wel goed bereikbaar is voor technische vragen, dankzij de samenwerking met Constructif. De gemeente geeft een 7,5 als overall waardering. Woonkracht10 waardeert de dienstverlening met een 9,0: Rhiant is klein en slagvaardig. Dat bleek ondermeer in het begin van de coronapandemie: Rhiant was de eerste die het verhuurproces weer op orde had en via Woonkeus kon adverteren. Andere corporaties hadden daar meer tijd voor nodig. Trivire waardeert de dienstverlening met een 7,0: passend bij wat een corporatie hoort te doen.

De Blijde Borgh is als huurder tevreden over de dienstverlening. Het Sociaal Wijk- en Jeugdteam waardeert de dienstverlening met een 7,0 vanwege de open en meedenkende houding van Rhiant als er wat speelt met een cliënt.

b. Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **7,4** gemiddeld. Bij dit gemiddelde valt vooral de zeer hoge waardering van de Huurdersraad op: 8,5! Rhiant is goed benaderbaar, de contacten zijn prettig en dat geldt ook voor de onderlinge verhouding tussen de Huurdersraad en Rhiant. De gemeente is eveneens positief (7,0). De korte lijnen zijn prettig, Rhiant doet mee met initiatieven van de gemeente en het is duidelijk voor de gemeente wie wat doet bij Rhiant. De gemeente kijkt bij dit thema ook naar de kwaliteit van de participatie van huurders bij Rhiant. Daar is nog wel een slag te maken, vindt de gemeente. De gemeente verwijst daarbij naar de eerste bewonersavond rond het voorgenomen project op de Gerard Alewijnstraat. De gemeente erkent dat een project waar verdichting optreedt lastig is voor omwonenden, maar dan is juist een zeer zorgvuldig ingestoken proces hard nodig.

De corporaties waarderen de communicatie met Rhiant (6,5), maar maken daar ook kanttekeningen bij. Woonkracht10 vindt dat Rhiant wel wat transparanter mag zijn in wat zij wel of niet kan financieel gezien (6). Dan zou het beter zijn om bijvoorbeeld investeringen beter op elkaar af te stemmen. Trivire vindt de bestuurder open in de stakeholderbijeenkomsten en ziet dat het goed mogelijk is om lastige kwesties goed uit te spreken (7). De zorg- en welzijnspartij die de commissie gesproken heeft waarderen beiden de communicatie met een 7,0. Prettig, fijne mensen en men weet elkaar goed te vinden, zijn de uitspraken die de commissie daarbij optekent.

c. Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **7,2** gemiddeld. De Huurdersraad waardeert dit onderdeel met een 6,5. Rhiant luistert, vindt de Huurdersraad.

Zo heeft de raad lange tijd al voor de visitatieperiode aangedrongen op duurzaamheidsmaatregelen en daar heeft de corporatie in de afgelopen jaren goed opvolging aan gegeven. Het is voor de Huurdersraad lastig om inzicht te krijgen in wat er wel of niet financieel mogelijk is. Rhiant is altijd bereid om toelichting te geven. Toch vindt de Huurdersraad de invloed op het beleid beperkt. De functie van de Huurdersraad blijft nu eenmaal adviserend. De gemeente heeft meer waardering voor haar invloed op het beleid van Rhiant. Daarbij verwijst de gemeente vooral naar de samenwerking in de energietransitie. Rhiant pakt de opgave goed op waarbij gebruik wordt gemaakt van Stimuleringsregeling Aardgasvrije Huurwoningen (SAH). Andere voorbeelden zijn de prestatieafspraken, de ontwikkeling van woonvisie en omgevingsvisie. De gemeente ziet dat er sprake is van een wederzijdse beïnvloeding van beleid en waardeert dit met een 7,5.

Collega-corporatie Trivire heeft veel waardering voor de mate waarin zij invloed heeft op het beleid (8,0). De samenwerking is bovengemiddeld goed; partijen trekken veel met elkaar op en dat leidt tot wederzijdse beïnvloeding. Trivire was ook betrokken bij de stakeholderbijeenkomsten voor het ondernemingsplan. Woonkracht10 heeft minder goed zicht op waar zij wel of geen invloed op het beleid van Rhiant heeft en ziet af van het geven van een cijfermatig oordeel.

De Blije Borgh waardeert dit onderdeel met een 6,0. De zorginstelling wil graag nauwer samenwerken en ziet dat daar nog stappen in mogelijk zijn. Er ligt een opgave in wonen en zorg en het zou goed zijn als de gemeente, corporaties en zorginstelling een zorgvisie ontwikkelen en daar concrete afspraken over maken. Maar ook op projectniveau wil De Blije Borgh graag in gesprek met Rhiant: over bijvoorbeeld de verbetering van de Alewijnflat naar een Alewijnflat 2.0.

Het Sociaal wijk- en jeugdteam is heel tevreden over de invloed op het beleid van Rhiant. De teamcoördinator wordt vaak gevraagd om mee te denken als er iets speelt. Ook is de coördinator uitgenodigd om mee te praten over het ondernemingsplan.

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden voor de toekomst

Belanghebbenden hebben een aantal tips en verbeterpunten meegegeven voor de toekomst.

De **Huurdersraad** heeft de volgende tips/aandachtspunten:

- De Huurdersraad zou graag zien dat Rhiant ook buiten de huidige kantooruren bereikbaar is via een noodnummer voor leefbaarheidsambassadeurs als zich iets op het gebied van leefbaarheid afspeelt wat niet kan wachten.
- Een andere tip is om bewoners van de flats waar verduurzaming heeft plaats gevonden, wat te laten vertellen over de voordelen ervan aan andere bewoners.
- De Huurdersraad wil graag meer contact met de raad van commissarissen, liefst drie keer per jaar dan de huidige een keer per jaar.
- Tot slot wil de Huurdersraad graag tijdig betrokken worden bij de besluitvorming van Rhiant, zoals bij de aankoop van woningen.

De **gemeente Hendrik-Ido-Ambacht** komt met de volgende aandachtspunten:

- De gemeente vindt dat Rhiant net als zichzelf moet blijven leren hoe het beste om te gaan met participatie.
- De gemeente vindt het belangrijk dat Rhiant innovatieve oplossingen zoekt voor de kwetsbaarheid van haar kleine organisatie en opvang weet te regelen voor het geval er iemand wegvalt of weggaat.
- De gemeente nodigt Rhiant expliciet uit om mee te denken over Flexibele en tijdelijke woonvormen en daar ruimte voor te zoeken.
- En tot slot spreekt de gemeente de wens uit om de goede samenwerking vooral voort te zetten.

De **collega-corporaties** geven Rhiant de volgende tips mee:

- Woonkracht10 zou graag zien dat corporaties in Drechtsteden transparant zijn over hun (on)mogelijkheden en investeringsruimte voor toekomstige activiteiten. Door meer van elkaar te weten en ook te weten voor welke opgaven corporaties in de regio staan, kunnen corporaties zo effectief en efficiënt mogelijk de volkshuisvestelijke vraagstukken in de toekomst proberen op te lossen. Rhiant kan een voortrekkersrol spelen als het gaat om transparantie over haar kansen en risico's.
- Trivire geeft Rhiant de overweging mee om nog eens te kijken naar schaalomvang en opgave; is deze schaalopvang op den duur houdbaar en levert dit het meeste maatschappelijke rendement vraagt Trivire zich af. Blijf zoeken naar intensivering van de samenwerking.

De **zorg- en welzijnsinstellingen** geven Rhiant de volgende aandachtspunten mee:

- De Blije Borgh zou graag structureel overleg zien tussen de gemeente, corporaties en zorginstellingen om tot concrete afspraken te komen.
- De zorginstelling zou ook graag meer proactiviteit zien van Rhiant om partijen mee te laten denken over projecten in de toekomst. De Blije Borgh denkt graag mee!
- De Blije Borgh wil graag in samenwerking met in ieder geval Rhiant een visie ontwikkelen over de toekomstige ouderenhuisvesting. Er is behoefte aan tussenvormen in ouderenhuisvesting, tussen zelfstandig wonen en verpleeghuiszorg in, bijvoorbeeld in de vorm van knarrenhofjes. Om tot dit soort oplossingen te komen is flexibiliteit en creativiteit nodig en daar nodigt de bestuurder Rhiant graag toe uit.
- Het sociaal- en wijkteam zou graag zien dat Rhiant meer gebruik maakt van complexbeheerders in een aantal kwetsbare wijken. Rhiant mag wel wat meer zichtbaar in de wijk aanwezig zijn, nu de sociale kwetsbaarheid in wijken toeneemt.

Van de **overige partijen** komt nog de tip om te leren omgaan met onzekerheid. De dynamiek op sommige beleidsvelden zoals duurzaamheid is zo snel, dat niet alle onzekerheid is weg te nemen. Ontwikkel daarom een zekere mate van onzekerheidstolerantie.

5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Rhiant, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van de vermogensinzet. In dit hoofdstuk staat de vraag centraal of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

Presteren naar Vermogen		
	Cijfer	Weging
Vermogensinzet	7,0	100%

5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Rhiant

De commissie heeft bij de beoordeling van de vermogensinzet een aantal elementen betrokken, namelijk:

- het oordeel van AW en/of WSW over de financiële continuïteit van Rhiant;
- de doelmatigheid van de organisatie en
- de visie op vermogensinzet.

Oordeel AW/WSW

Autoriteit wonen (Aw) heeft geen opmerkingen over de financiële continuïteit, met uitzondering van de oordeelsbrief van 2018. Toen was de ICR van de DAEB-tak onder de norm van 1,4 gezakt, vanwege een verschil in interpretatie over de afboeking op onderhoud. Daarop heeft de corporatie haar werkwijze in lijn gebracht met wat gebruikelijk is in de sector. In de overige beoordelingen zijn er geen opmerkingen meer gemaakt: de risico-inschatting is laag op alle onderdelen van het beoordelingskader.

WSW beoordeelde Rhiant borgbaar gedurende de visitatieperiode. In de laatste oordeelsbrief van 2020 stelde Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) dat de schulden van de corporatie weliswaar bovengemiddeld waren, maar dat Rhiant over solide operationele kasstromen beschikt waardoor deze kunnen worden gedragen. WSW oordeelde de beleidswaarde redelijk tot goed, waardoor LtV voldoet aan de norm.

Doelmatigheid

Uit de Aedes-benchmark blijkt dat de geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten van Rhiant in de afgelopen vier jaar zijn gedaald: van € 936 per vhe in 2017 tot € 821 in 2020. Inmiddels scoort Rhiant een B in de benchmark, waaruit spreekt dat de bedrijfslasten vergelijkbaar zijn met die van andere corporaties. De commissie stelt vast dat Rhiant zich fors inspant om haar doelmatigheid op peil te brengen en te houden. Zo gaat Rhiant over op een nieuw automatiseringssysteem om daarmee de bedrijfsvoering efficiënter te kunnen inrichten. Hierdoor moet er meer tijd komen om maatwerk te kunnen leveren in dienstverlening. Het valt de commissie verder op dat Rhiant ook sterk inzet op samenwerking om daarmee de bedrijfslasten te beperken, bijvoorbeeld door uitbesteding van het onderhoud en de samenwerking met andere corporaties om geld te besparen op de inkoop.

Visie op vermogensinzet

Ter voorbereiding op het oordeel over de verantwoording op de visie voor vermogensinzet heeft de commissie de ondernemingsplannen en de portefeuillestrategieën, de jaarverslagen, de indicatieve en de financiële beleidsdocumenten bestudeerd.

Een daarvan is het investeringsstatuut. Rhiant kent een investeringsstatuut, waarin de wijze van besluitvorming en de beoordelingscriteria voor individuele investeringsbesluiten zijn vastgelegd. Het investeringsstatuut wordt jaarlijks herzien. De beoordelingscriteria zijn deels financieel en deels inhoudelijk van aard. Bij de inhoudelijke criteria staan wetgeving, strategie, markt en volkshuisvestelijke aspecten benoemd. De voorgenomen investeringen moeten passen binnen de portefeuillestrategie van Rhiant; bij volkshuisvestelijke criteria gaat het om de bijdragen aan de huisvesting van de doelgroep of de leefbaarheid van wijken.

Uit de ondernemingsplannen en portefeuillestrategieën komt naar voren dat Rhiant vooral inzet op betaalbare huisvesting voor haar doelgroep, de kwaliteit van de woningen en een bescheiden groei van haar woningbezit. In de beschrijving van het financieel beleid komt naar voren dat de corporatie vooral inzet op het behoud van de continuïteit en het voldoen aan de ratio's van de toezichthouders. Het financieel beleid is zo dus randvoorwaardelijk voor het volkshuisvestelijk beleid.

Uit de jaarverslagen komt naar voren dat Rhiant haar vermogen maatschappelijk vooral inzet ten behoeve van de betaalbaarheid van de voorraad. Verreweg de grootste afslag van marktwaarde naar beleidswaarde vloeit voort uit het gematigde huurbeleid, gevolgd door kwaliteitsverbetering. De indicatieve bestedingsruimten waar Rhiant conform het ministerie over beschikt bevestigen dit beeld: de ruimte om extra te investeren in huurmatiging is bij Rhiant beduidend lager dan de ruimte die er is voor extra investeringen in nieuwbouw of kwaliteitsverbetering.

Oordeel commissie

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of de corporatie verantwoording en motivatie heeft ten aanzien van de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie.

Rhiant voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie vindt dat Rhiant haar vermogen inzet voor maatschappelijke prestaties, passend bij de opgave en haar vermogenspositie. De voorgenomen plannen zijn doorgerekend in de meerjarenbegrotingen. De commissie waardeert het positief dat Rhiant in de afgelopen visitatieperiode haar financiële basis heeft verstevigd, waardoor er meer mogelijkheden zijn ontstaan om maatschappelijk te kunnen investeren.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**, op basis van het volgende pluspunt:

- + Rhiant maakt bewuste keuzes in de wijze waarop zij haar vermogen inzet. In haar beleidsvoornemens geeft Rhiant voorrang aan de betaalbaarheid van haar woningvoorraad. Ze zet haar vermogen daarvoor in. Deze beleidsvoornemens zijn voldoende onderbouwd met verwijzing naar de woonvisie, woningmarktonderzoeken en met raadpleging van belanghebbenden. Ook de individuele investeringen in projecten worden maatschappelijk verantwoord met volkshuisvestelijke criteria en met verwijzing naar de ondernemingsplannen en portefeuillestrategie.

Daarnaast heeft de commissie in de portefeuillestrategie van 2020 en de gesprekken daarover tussen bestuur, MT en de raad van commissarissen gezien dat er bewust keuzes worden gemaakt over de inzet van het vermogen op basis van maatschappelijke overwegingen. De corporatie is in het voorjaar van 2021 gestart om deze keuzes vast te leggen in een financieel beleidsplan waarin dan ook de laatste ontwikkelingen rond de aankoop van bezit van Woonkracht10 en Mooiland worden meegenomen. Naar verwachting wordt het beleidsplan eind 2021, begin 2022 afgerond.

6 Governance van maatschappelijk presteren

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.

Governance			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Strategievorming en prestatiesturing		7,0	33%
Strategievorming	7,0		
Prestatiesturing	7,0		
Maatschappelijke Rol RvC		7,0	33%
Externe legitimatie en verantwoording		8,0	33%
Externe legitimatie	8,0		
Openbare verantwoording	8,0		
Gemiddelde score		7,3	

6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing

De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiesturing met een **7,0**.

Strategievorming

Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele langetermijnvisie heeft op haar positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en dat deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn.

De commissie stelt vast dat Rhiant met haar twee ondernemingsplannen tijdens de visitatieperiode inderdaad over deze langetermijnvisie beschikt en dat zij deze in te monitoren doelen heeft vertaald.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + Bij beide ondernemingsplannen heeft Rhiant gekozen voor een proces waarbij belanghebbenden intensief zijn betrokken;
- + Daarbij heeft de corporatie goed in beeld gebracht wat haar sterke en minder sterke kanten zijn;
- + De commissie ziet dat de speerpunten van beleid een steeds betere vertaling hebben gekregen in de begrotingen en tertiaalrapportages. De commissie ziet ruimte om deze activiteiten meer te concretiseren.

Sturing op prestaties

De corporatie volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd:

In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing). In tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing).

De commissie vindt dat Rhiant aan deze eis voldoet. Rhiant heeft in de afgelopen visitatieperiode gebruik gemaakt van kwartaal- en tertiaalrapportages waarin de belangrijkste ontwikkelingen en de prestaties afdoende kunnen worden gevolgd. Ook heeft de corporatie voorbeelden gezien van bijsturing.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De inhoudelijke kwaliteit van de monitoring is in de afgelopen periode toegenomen, mede door meer zichtbaar een relatie te leggen met de speerpunten uit het ondernemingsplan waarmee een compleet beeld ontstaan.
- + De rapportages zijn tijdig beschikbaar en worden uitgebreid besproken met de Auditcommissie van de raad en de raad van commissarissen zelf.
- + Rhiant heeft een aantal keren tijdig haar activiteiten bijgestuurd, om financiële redenen: zo is er een project aan de Veersedijk beëindigd vanwege de kosten. Ook is er een project uitgesteld toen bleek dat één van de financiële ratio's onder druk kwam te staan.

6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC

Bij de maatschappelijke rol van de RvC beoordeelt de commissie of de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vormgeeft.

De commissie heeft zich verder een oordeel gevormd over de maatschappelijke rol van de raad op basis van de toezichtsvisie, de notulen van de raad van commissarissen, de verslagen van de strategische sessies en de verslagen van de zelfevaluaties. Daarnaast heeft de commissie de governance inspectie van Aw als bron van informatie gehanteerd.

De governance inspectie dateert uit 2017 en is positief. De autoriteit stelt vast dat de raad zich goed bewust is van de rollen die hij vervult en een juiste balans tussen afstand en betrokkenheid weet te realiseren.

In de bestuurs- en toezichtsvisie van 2016 gaat de raad in op de drie verschillende rollen die hij vervult: de toezichthoudende, de werkgevers en de klankbordrol. In alle drie de rollen komt de maatschappelijke rol van Rhiant naar voren. In de toezichthoudende rol benoemt de raad het toezicht op de realisatie van maatschappelijke doelstellingen. In de werkgeversrol komt de beoordeling van afspraken over de doelstellingen van de organisatie als geheel. In de klankbordfunctie geeft de raad aan één keer per jaar een bijeenkomst te willen houden waarin de bezinning op de strategie van Rhiant aan de orde komt.

Uit de notulen en de verslagen van de strategische sessies komt het beeld van een betrokken raad naar voren, die volkshuisvestelijke elementen weegt in zijn toezichthoudende rol. Het bod op de prestatieafspraken wordt besproken; de concept-prestatieafspraken worden kritisch bevraagd op de inzet van Rhiant. Ook in de discussie over de invoering van het warmtenet heeft de raad bewust volkshuisvestelijke argumenten laten meewegen zoals de voordelen voor huurders bij de aansluiting op het warmtenet.

In de werkgeversrol brengt de raad eveneens maatschappelijke elementen naar voren: zo zijn er recent afspraken gemaakt met de bestuurder om een plan op te stellen hoe om te gaan met leefbaarheidsvraagstukken. Daarin moet nog verder invulling worden gegeven.

Wat betreft de klankbordfunctie ziet de commissie een aantal voorbeelden waarbij maatschappelijke elementen tot uitdrukking komen. Allereerst in de strategische sessies over diverse volkshuisvestelijke elementen zoals duurzaamheid, portefeuillestrategie en het ondernemingsplan. Bij de ontwikkeling van het ondernemingsplan heeft de raad verschillende sessies met belanghebbenden bijgewoond.

Verder zoekt de raad bewust bij nieuwe leden naar het toevoegen van deskundigheid op opgaven die spelen, zoals duurzaamheid. Op deze wijze is de raad goed in staat om niet alleen zijn toezichthoudende rol maar ook de klankbordrol te vervullen.

De meeste zelfevaluaties van de raad zijn gericht op het onderling functioneren en de rollen die de raad vervult. In de zelfevaluatie van 2018 spreekt de raad uit meer te willen doen aan de invulling van de klankbordfunctie. Ook identificeert de raad een vierde rol: de netwerkrol. Vanuit die rol zou de raad meer zicht dienen te krijgen op de wensen, verwachtingen en signalen van de buitenwereld. Goed vervullen van de netwerkrol zou de raad kunnen helpen bij de andere drie functies die hij heeft. Wel signaleert de raad een dilemma hoe dat in te vullen. Een van de commissarissen – inmiddels de voorzitter van de raad – komt uit de regio en heeft een goed netwerk in Hendrik-Ido-Ambacht en omgeving. De overige commissarissen komen van elders.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**. De commissie is ervan overtuigd dat de raad zich bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder. De commissie ziet dat terug in zowel de toezichthoudende, werkgevers- als klankbordrol. De raad toont zich alert in het borgen van de maatschappelijke doelen in het strategisch beleid, houdt zich actief bezig met het jaarlijkse bod op de woonvisie en heeft aandacht voor lokale maatschappelijke consequenties bij besluiten over nieuw beleid (bijvoorbeeld impact op huurders). De commissie ziet dan ook ruimte om een pluspunt toe te kennen voor de wijze waarop de raad zijn rol neemt in de besluitvorming over maatschappelijke prestaties. Hierboven staat een aantal voorbeelden genoemd: de betrokkenheid bij het maken van prestatieafspraken, de aandacht voor leefbaarheidsvraagstukken en de kritische houding ten opzichte van het warmtenet.

Wel vindt de commissie de oriëntatie van de raad op maatschappelijke signalen uit het netwerk van Rhiant, kortom de netwerkrol, ruimte biedt voor verbetering. De commissie ziet dat de wens van de raad om zich meer de netwerkrol eigen te maken nog niet tot verdere uitwerking heeft geleid onder meer in de contacten met de Huurdersraad. De commissie denkt dat uitwerking van dit voornemen de raad kan helpen om zijn functioneren in de andere rollen te versterken.

6.3 Oordeel over de externe legitimatie en openbare verantwoording

Bij de beoordeling van de externe legitimatie en openbare verantwoording kijkt de commissie naar hoe de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en dialoog met hen voert over de uitvoering van beleid. Eveneens is van belang dat de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelen en hierover communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** gemiddeld.

Externe legitimatie

Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijke verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De commissie is hier zeer positief over en waardeert dit onderdeel met een **8,0**.

Daarbij spelen de volgende pluspunten een rol:

- + Rhiant spant zich zichtbaar in om de Huurdersraad een rol van betekenis te laten vervullen, door de Huurdersraad van externe ondersteuning te voorzien.
- + De Huurdersraad wordt actief betrokken bij belangrijke strategische keuzes zoals het ondernemingsplan en de portefeuillestrategie. Als een advies van de Huurdersraad niet kan worden opgevolgd, dan wordt deze afwijzing gemotiveerd.
- + De wijze waarop Rhiant draagvlak heeft weten te realiseren onder bewoners van het herstructureringsproject in de Oranjebuurt en het verduurzamingsproject bij de flats IJdenhove en Van Assendelftgaarde.
- + De wijze waarop Rhiant medewerkers en externe belanghebbenden heeft betrokken bij de ontwikkeling van het ondernemingsplan heeft ervoor gezorgd dat Rhiant over een extern gedragen en gekend ondernemingsplan beschikt. De commissie heeft daar veel waardering voor.

Openbare verantwoording

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + Rhiant maakt heldere jaarverslagen waarin zij haar prestaties toelicht in begrijpelijke taal;
- + De commissie ziet dat Rhiant daarbij ook gebruik maakt van voor de doelgroep goed toegankelijke infographics op sociale media;
- + Rhiant heeft haar ondernemingsplan in een begrijpelijke publicatie vertaald;
- + De corporatie is goed benaderbaar en transparant over haar overwegingen in contacten met andere belanghebbenden.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Raeflex

Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
Tel. 0318 – 746 600
secretariaat@raeflex.nl
www.raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Rhiant te Hendrik-Ido-Ambacht
Jaar visitatie : 2021

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Rhiant te Hendrik-Ido-Ambacht hebben.

Bennekom, 11 februari 2021 drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Rhiant te Hendrik-Ido-Ambacht verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie hebben ondergetekenden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zullen ondergetekenden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaren ondergetekenden de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekenden verplichten 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.

Bennekom, 24 februari 2021 J. Kleijwegt MSc MBA CRMA | voorzitter

Bennekom, 23 februari 2021 N. Boudrie | algemeen commissielid

Bennekom, 16 februari 2021 C.M.F. Bomhof MOC | secretaris

Bijlage 2 Curricula vitae

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.



Voorzitter

Jaap Kleijwegt MSc MBA CRMA (Jaap)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Bestuurservaring door het vervullen van diverse bestuursfuncties.
- ✓ Uitgebreide kennis van maatschappelijke organisatie, lid van het MT woningcorporaties van BDO.
- ✓ Veel ervaring op het gebied van finance & control, risicomanagement, integriteit en verbetering van prestaties en rendement
- ✓ Brede kennis van governance door het begeleiden van evaluaties RvC's, participatie in VTW-initiatieven en het zijn van commissaris bij een organisatie in crisis

Meer informatie:



<https://raeflex.nl/j-kleijwegt-jaap/>



<https://nl.linkedin.com/in/jaapkleijwegt>

Korte kennismaking

Ik heb de corporatiesector leren kennen als accountant en adviseur vanaf 1996. Sinds die tijd heb ik de volkshuisvesting, maar ook mijn vak in die jaren sterk zien veranderen. Wat mij in al die jaren heeft vastgehouden is de passie voor de doelen en maatschappelijke relevantie waar de sociale verhuurders voor staan. Als adviseur, controleur, toezichthouder en interim-manager heb ik diverse crisismomenten en veranderingen bij corporaties van dichtbij mogen ervaren. Dat heeft mij naast een lijst aan mooie ervaringen veel inzicht gegeven in de valkuilen en succesfactoren van (semi) publieke organisaties en de wijze waarop ze hun middelen inzetten. De lessen van gisteren en vandaag geven niet zondermeer de antwoorden voor de uitdagingen en risico's van morgen. Toenemende complexiteit van keten-samenwerking, verduurzaming en digitalisering brengen dilemma's met zich mee voor de toekomst van corporaties. In mijn visie ligt het fundament voor die toekomst mede in de kwaliteit van visie, mensen, leiderschap en governance in het heden en de prestaties die ze hierbij laten zien. Visitatie kan als spiegel een positieve bijdrage leveren om het lerend en verantwoordend vermogen binnen de corporatie te bevorderen. Ik zie het mogen leveren van een bijdrage aan deze reflectie dan ook als een voorrecht.

Visitaties

Ik heb in de periode vanaf 2010 verschillende visitaties gedaan bij kleine en middelgrotere corporaties, als algemeen commissielid en als voorzitter. Door andere prioriteiten heb in de periode vanaf 2012 tijdelijk geen visitaties uitgevoerd, maar ben wel actief betrokken gebleven bij de sector waar het gaat om de implementatie van de Woningwet, professionalisering/ digitalisering, investeringsbeleid, financiële sanering en de optimalisatie van Volkshuisvestelijke prestaties van organisaties. Ik ben dus actueel op de hoogte van de uitdagingen van deze maatschappelijke organisaties. Visitaties kunnen wat mij betreft meer zijn dan een verantwoording van de prestaties, maar ook een vliegwiel voor leren en verder verbeteren. Een gezonde organisatie heeft hierbij haar ratio's en sturing op orde, blijft in dialoog met haar omgeving, heeft grip op haar bedrijfsvoering en koestert het volkshuisvestelijke DNA als essentie van haar bestaan. Hierin volgt de corporatie niet blind de regels, maar weet in een digitaliserende en verduurzamende wereld het verschil te maken door ruimte voor innovatie en zich hierbij bewust van de risico's.

Kort CV

Opleiding

2017-2019	BDO Public Sector Academie Tias School for business and society
2012-2015	EMFC VU Amsterdam
2014-2014	IIA, CRMA, Risk management
2011-2013	Vrije Universiteit Amsterdam, EMFC/RC, Finance & Control, EMFC
2012-2012	Governance University, Governance
2011-2011	Opleiding projectofficier KMA Breda (Kapitein)
2008-2009	Prince 2 with Ruysdael, Prince 2 Practitioner, Project Management
2005-2007	Neuro Linguistic Programming, Master, Psychology
2000-2003	Postdoctorale opleiding Controller - Tias Business school Tilburg
2000-2001	MBA/ MSc on Financial management and CPA, University of California
1995-2000	Postdoctorale opleiding Accountancy - UvT Tilburg
1994-1998	Hogeschool Innholland, RA/AA, accountancy
1994-1995	LOI Environmentale Laws, Bachelor of Science (B.Sc.), Law
1989-1993	BSc RA/AA Ichthus Hogeschool Rotterdam

Carrière

2007-heden	BDO Advisory, huidige functie partner publieke sector
1996-2006	BDO Audit & Assurance, eindfunctie senior auditmanager
1994-1996	Deloitte Nederland, Assistent Accountant

Nevenfuncties

2020-heden	Bestuur Midfield voor RvB, RvC en wetenschap (semi)publieke sector
2011-heden	Ministerie van Defensie, Kapitein/Senior projectmanager 1 CMI Commando netwerk Economy/IDEA
2010-heden	Raeflex, visitator
2009-2018	(lid) Voorzitter RvC Rochdale Amsterdam
1997-2010	Korps Nationale Reserve Koninklijke Landmacht
1993-1994	Dienstplicht Korps Commando Troepen Roosendaal
1989-1991	Directievoering tuinbouwbedrijf



Algemeen commissielid

drs. N. Boudrie (Nathalie)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Bestuur en toezicht
- ✓ Teamontwikkeling
- ✓ Veranderkunde

Meer informatie:



<https://raeflex.nl/n-boudrie-poll/>



<https://www.linkedin.com/in/nathalieboudrie/>

Korte kennismaking

Nieuwsgierig naar de wereld van de woningcorporaties en aangetrokken door de doelen van volkshuisvesting ben ik in 2011 via de VTW ingestroomd. Met mijn achtergrond als arbeid- & organisatiepsycholoog heb ik als adviseur en onderzoeker in zeer verschillende bedrijfstakken en branches ervaring op mogen doen. Door de verschillende rollen en perspectieven profiteer ik van een groot inlevingsvermogen voor alle betrokkenen. Mijn jarenlange ervaring als procesbegeleider voor sociale partners maakt dat ik gewend ben aan het werken in een complexe politiek-bestuurlijke context. Als toezichthouder is mijn perspectief verder verbreed bij zowel een goed functionerende corporatie als een inzet vanuit de commissarissenpool. Mijn dagelijkse praktijk bestaat uit het ondersteunen van teams en medewerkers met een leervraag, een veranderkundige opgave, het onder de loep nemen van de groepsdynamica om als team (nog) beter te gaan functioneren.

Visitaties

Mijn kijk is vaak van buiten naar binnen. Betrokken, maar wel vanuit een zekere distantie. Daarbij kan ik makkelijk schakelen tussen de perspectieven van alle belanghouders van de corporatie. Mijn achtergrond als psycholoog en coach helpen me daarbij. Wat ik bij wil dragen in de visitatie is mijn vermogen om makkelijk verbinding te maken met alle partijen. Met de inzet van mijn analyserend vermogen en als teamspeler zorgen dat we op een positief kritische wijze reflecteren met elkaar. Een uitspraak die ik daarbij vaak hanteer is: 'de oplossing is het probleem niet'. Het gaat om de weg ernaartoe. En hoe die weg eruit kan zien, daar wil ik middels visitatie graag aan bijdragen.

Kort CV

Opleiding

- Arbeid- & organisatie psycholoog
- Integriteit coördinator en vertrouwenspersoon
- Een keur aan opleidingen in veranderkunde en coaching
- VTW leergang aankomend commissaris

Carrière

- 2009–heden Zelfstandig ondernemer als procesbegeleider, onderzoeker, coach en vertrouwenspersoon
- 2002–2009 Adviseur en directeur Orbis BV Advies- en Onderzoeksbureau voor sociale partners
- 1995–2007 Toegevoegd docent Universiteit van Amsterdam/Psychologie
- 1994–2002 A&O deskundige in de arbodienstverlening

Nevenfuncties

- 2016–heden Commissaris bij Aboma
- 2013–heden Vrijwilligerswerk
- 2012–2020 Commissaris bij WoonopMaat



Secretaris

C.M.F. Bomhof MOC (Carry)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting
- ✓ Brede ervaring als visitator en secretaris
- ✓ Uitstekende schrijfvaardigheid
- ✓ Deelnemer aan SVWN visitatie-experimenten

Meer informatie:



<https://raeflex.nl/c-m-f-bomhof-moc-carry/>



<http://nl.linkedin.com/in/carrybomhof>

Korte kennismaking

Mijn werkzame leven heeft zich sinds mijn studententijd afgespeeld in de corporatiesector. Ik ben op verschillende manieren betrokken (geweest) in de volkshuisvestingssector: als bewonersvertegenwoordiger, als student-bestuurder, als woonconsulent en stafmedewerker en sinds 1995 als zelfstandig adviseur bij diverse woningcorporaties.

Als zelfstandig adviseur houd ik me bezig met strategieontwikkeling, coaching en communicatie. Mijn van oorsprong inhoudelijk gerichte activiteiten hebben zich in de loop der jaren verbreed naar procesbegeleiding en coaching, ook in andere maatschappelijke sectoren, zoals de zorg en kinderopvang. Sinds 2013 werk ik als auditor bij visitaties in het hoger beroepsonderwijs. Verder ben ik een geregistreerd mediator.

Visitaties

Sinds 2003 werk ik voor Raeflex en heb ik 73 visitaties uitgevoerd: meestal als secretaris en de laatste jaren ook als visitator.

Ik vind het belangrijk dat corporaties in visitatietrajecten zo compleet mogelijk naar voren komen: met alle kwaliteiten en alle leerpunten die er zijn. Als visitator let ik op de samenhang van de verschillende activiteiten van een corporatie en kijk hoe die op elkaar zijn afgestemd. Strategie en uitvoering, vermogen en toezicht en de wijze waarop belanghebbenden bij een corporatie zijn betrokken, dragen alle bij aan de maatschappelijke prestaties die een corporatie levert. Omdat een commissie de corporatie vanuit verschillende gezichtspunten bekijkt, ontstaat een genuanceerd beeld van een organisatie in haar werkgebied.

Visitaties zijn een verantwoordingsinstrument en hebben in mijn ogen een belangrijke functie in de legitimatie van corporaties. Daarnaast maken visitaties inzichtelijk wat de sterke punten en verbeterpunten van een corporatie zijn en kunnen zij op deze wijze een bijdrage leveren aan de verdere ontwikkeling van corporaties. Als secretaris hecht ik waarde aan goed toegankelijke rapporten, die goed leesbaar zijn voor zowel de corporatie zelf als voor de externe belanghebbenden.

Kort CV

Opleiding

- Kandidaats Franse taal- en letterkunde
- Doctoraal Algemene Taalwetenschappen (niet afgerond)
- Master Organisatiecoaching
- Diverse mediation- en coachopleidingen

Carrière

2016-heden Coach en mediationpraktijk bij de maatschap Buisbomhof
2016-heden NQA, Senior auditor/adviseur
1995-2016 Zelfstandig coach/consultant
1985-1995 Stafmedewerker bewonerszaken, later beleidsmedewerker Goede Stede, Almere
1980-1984 Bestuurslid SSH-VU

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	<ul style="list-style-type: none"> • Position paper • Prestatieafspraken Lange termijn 2010-2020 en Lange termijn 2015-2025 Drechtsteden; prestatieafspraken Hendrik-Ido-Ambacht 2017 tot en met 2020 plus monitor prestatieafspraken • Ondernemingsplannen 2015-2020 en 2020-2024 • Jaarplannen, (meerjaren)begrotingen, 2017, 2018, 2019 en 2020 • Jaarverslagen 2017, 2018, 2019 en 2020 • Vastgoedstrategie 2017, portefeuilleplan 2020-2039. Huurbeleid 2018-2020, visie op klantrelatie 2018, inkoop een aanbestedingsbeleid, communicatiebeleid, asbestbeleid, strategisch personeelsbeleid • Woonvisie Drechtsteden 2017-2031 en Hendrik-Ido-Ambacht Lokale Woonvisie 2019-2025 • Convenant Meldpunt Zorg en Overlast OGGZ Zuid-Holland Zuid, convenant samenwerking preventie Huisuitzettingen 2018-2021, overeenkomst HVC Rhiant Kruiswiel, Intentieovereenkomst Warmtenet
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<ul style="list-style-type: none"> • Klanttevredenheidsonderzoeken 2017-2020 • Bestuurlijke overleggen 2018, 2019 en 2020 • Belanghoudersbijeenkomsten 2017, 2018, 2019 en 2020 • Relatienieuwsbrieven 2017-2021
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> • Aw toezichtsbrieven, relevante correspondentie Aw 2017-2020 • WSW-beoordelingen, borgbaarheidsverklaringen 2017-2020 • Aedes-benchmarkcentrum (ABC): kengetallen en verloop daarin 2017-2020 • Managementdocumenten m.b.t. financiële risicoanalyses en scenario's, efficiency en visie op vermogensinzet: <ol style="list-style-type: none"> a. Treasury Jaarplan 2017, 2018, 2019 en 2020 b. Treasury rapportages 2017, 2018, 2019 en 2020 c. Treasury Statuut 2017 d. Risicomanagementbeleid 2017, uitleg rapportages risicomanagement 2021, frauderisicorapportages e. Management Letters 2017-2020 f. Scheidingsvoorstel Daeb/niet-Daeb inclusief besluit Aw 2017 g. Indicatieve bestedingsruimte 2017 tot 2020 h. Investeringsstatuut 2017, 2018 en 2019 i. Reglement Financieel Beleid en Beheer 2016
Governance van maatschappelijk presteren	<ul style="list-style-type: none"> • Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties: Kwartaalrapportages 2017, 2018 en tertiaalrapportages 2019 en 2020 • Documenten over toezicht: <ol style="list-style-type: none"> a. Visie op bestuur en toezicht b. Zelfevaluaties 2017, 2018, 2019 en 2020 c. Notulen RvC vergaderingen 2017-2020 d. Notulen auditcommissie e. Procuratieregeling f. Verslagen strategische sessies RvC

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens acht face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Rhiant.

Raad van commissarissen

De heer G. van der Haar – voorzitter
Mevrouw J. Sanders
De heer J. Schot

Directeur-bestuurder

De heer C. Oostindie

Managementteam

Mevrouw F. van den Brink – manager wonen en vastgoed
De heer A. van der Stelt – manager financiën

Medewerkers en OR

Mevrouw S. Hardenbol - voorzitter
Mevrouw K. Lookers
Mevrouw B. Versteegh

Externe gesprekken

Huurdersorganisatie

Mevrouw B. Besse – voorzitter Huurdersraad
Mevrouw H. van Vliet - lid Huurdersraad en leefbaarheidsambassadeur
De heer J. Kamperman – lid Huurdersraad
De heer B. van der Moolen – lid Huurdersraad

Gemeente Hendrik-Ido-Ambacht

De heer R. Lafleur - wethouder Duurzaamheid, RO, Mobiliteit en Wonen
Mevrouw Y. de Knecht – beleidsmedewerker Wonen

Zorg- en welzijnsinstellingen

De heer W. de Geus - bestuurder Blijde Borgh
Mevrouw G. Noordhoek – coördinator sociaal wijk- en jeugdteam Hendrik-Ido-Ambacht

Collega-corporaties

Mevrouw L. Groeneveld – bestuurder Woonkracht10
Mevrouw T. van Rood – bestuurder Trivire

Digitale interviews

De heer D. de Noy – directeur Atriensis
De heer E. Stam – directeur innovatie - Constructif



POSITION PAPER RHIANT

20 mei 2021

Deze position paper maakt onderdeel uit van de maatschappelijke
visitatie van Rhiant over de periode van 2017 – 2020.



Rhiant
RUIMTE VOOR WONEN

WIE ZIJN WIJ

Rhiant is de enige in Hendrik-Ido-Ambacht gevestigde corporatie. We zijn een kleine, actieve en klantgerichte corporatie. Rhiant verhuurt aan ruim 1.800 huishoudens een woning en dat doen we met ongeveer 20 collega's. Als sociale verhuurder staan we midden in de samenleving en dichtbij onze huurders. Wij gaan en staan voor onze huurders. Dit doen we inmiddels al meer dan 100 jaar.

Onze missie

Rhiant biedt een passend en betaalbaar (t)huis in een leefbare buurt in Hendrik-Ido-Ambacht.

Wij vinden dat iedereen het recht heeft om prettig te wonen in een goed onderhouden woning in een schone, hele en veilige buurt. Hiervoor zetten wij ons elke dag in. En dat doen we niet alleen. We werken samen met huurders en onze partners om dit te realiseren. Hierbij is de wens van onze huurders het vertrekpunt voor ons handelen. Ook als dat iets vraagt wat eigenlijk niet helemaal past in onze standaarden en regels.

Hendrik-Ido-Ambacht

Hendrik-Ido-Ambacht is een gemeente in Zuid-Holland en is onderdeel van de Drechtsteden. Het is een groene gemeente waar je fijn en rustig kunt wonen. In totaal heeft Hendrik-Ido-Ambacht 2.731 (2020) sociale huurwoningen. Dit is ongeveer 23% van de woningen in Hendrik-Ido-Ambacht.

WAAR KOMEN WE VANDAAN?

Rhiant is in 2017 gevisiteerd over de periode van 2013-2016. De visitatiecommissie stelde dat Rhiant een gedreven organisatie was die klaar was voor de toekomst. Na een ingrijpende reorganisatie, stappen in de bedrijfsvoering, kostenbesparingen, alle activiteiten die voortvloeiden uit de Woningwet en een nieuw strategisch personeelsplan was Rhiant klaar om in de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht een grote bijdrage te leveren aan de volkshuisvesting.

Verbeterpunten visitatie 2017

Als verbeter- en aandachtspunten gaf de visitatiecommissie het volgende aan:

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

Hoe kijken we terug op de afgelopen jaren

Rhiant heeft de afgelopen jaren de leerpunten van de visitatie in acht genomen en hier weer stappen in gezet. De nieuwe zakelijkheid is vertaald naar het slim organiseren van de organisatie. Zo hebben we de organisatie aangepast, waarbij de afdelingen Wonen en Vastgoed zijn samengevoegd. Daarnaast hebben we in de afgelopen jaren onze efficiency verhoogd en hebben we onze bedrijfslasten weten terug te brengen. Afgelopen jaar heeft dit geleid tot de overgang van label C naar B in de Aedes Benchmark.

We werken nog meer dan eerst samen met de corporaties in de regio op het gebied van gezamenlijke inkoop, duurzaamheid (Warmtenet), leefbaarheid en de selectie en straks implementatie van nieuwe bedrijfsinformatiesystemen. Daarnaast hebben we geïnvesteerd in onze samenwerkingen met de gemeente (bijv. nieuw leefbaarheidsoverleg), zorgpartijen en ook met onze Huurdersraad, RvC en OR (meer gestructureerd door jaarlijkse plannings waarin vooraf wordt aangegeven bij welke onderwerpen zij wanneer betrokken worden).

In 2020 hebben wij ons ondernemingsplan vernieuwd waar we nog een stap verder zetten om onze huurders nog beter van dienst te zijn. Gekozen is om via een bottom-up proces samen met de medewerkers en belanghouders dit proces te doorlopen. Dit heeft geleid tot een ambitieus plan.

WAAR STAAN WE NU?

In 2021 zijn we een nieuwe weg ingeslagen aan de hand van ons nieuwe ondernemingsplan. Dit betekent niet dat we alles anders doen, maar wel dat we een aantal verbeterstappen maken. Zo willen we meer oog hebben voor onze huurder door onze processen anders in te richten. In 2021 zal Rhiant een nieuw bedrijfsinformatiesysteem krijgen. Dit systeem zal ons ondersteunen om de dienstverlening beter in te richten. Daarnaast hebben we gekozen om de organisatie indeling te wijzigen om onze huurder beter te kunnen bedienen, verbeteren we de communicatie door een nieuwe website te implementeren, werken we aan onze portefeuille met ons vernieuwde Strategisch Voorraad Beleid en aan de kwaliteit van onze woningen (de nieuwe Rhiant kwaliteit).

Dit alles doen we aan de hand van de pijlers uit ons ondernemingsplan. Dit is iets waar we in 2020 al aan zijn begonnen, maar waar we de komende jaren nog meer stappen in zullen zetten.

Onze pijlers

Waar gaan we voor de komende jaren?



1. Oog voor onze huurders

Iedere huurder is uniek en heeft een andere behoefte. Door goed te luisteren en binnen onze organisatie ruimte te maken voor het leveren van maatwerk, stellen we de huurder centraal in plaats van onze regels. We zoeken samen met de huurder naar een goede oplossing.



2. Prettig wonen: samen zorgen voor een oplossing

Wij zijn betrokken bij onze doelgroep en willen dat iedereen succesvol is in het zelfstandig wonen in onze woningen. Samenwerking is hierbij het sleutelwoord. Wij helpen onze huurders bij het vinden van een oplossing. Indien nodig zetten we een extra stap, werken we grensoverschrijdend, om zo onze huurders zo goed mogelijk te helpen.



3. Woningen van Rhiant kwaliteit

We willen dat onze nieuwe huurders zich thuis voelen. Hiervoor is het van belang dat de woning schoon, heel, veilig, fris en bij de tijd is en dat de huurders goed door ons geholpen worden. Deze basiskwaliteit noemen we voortaan de 'Rhiant kwaliteit'.



4. We zijn duurzaam

We werken hard door aan de duurzaamheidsdoelstellingen, maar realiseren ons ook dat we het niet redden zonder te weten wat onze huurders stimuleert. Daarom betrekken we voortaan onze huurders vroegtijdig bij de verduurzaming van onze portefeuille. Daarnaast gaan we experimenteren met circulair slopen/bouwen/onderhouden/renoveren.



5. Onze wensportefeuille

We zetten ons in voor een toekomstbestendige portefeuille. Dit leggen we vast in ons nieuwe strategisch voorraadbeleid waarbij we tevens de eerste stappen zetten op het gebied van rendementssturing; financieel en maatschappelijk.



6. Versterken van de organisatie en werkwijze

Samen met onze huurders en partners bouwen we aan het behalen van de ambities in dit ondernemingsplan. Van zelf zeker weten, naar samen zoeken. Want Rhiant is niet groot, maar wel slim. Met de verantwoordelijkheden laag in de organisatie en de ruimte om te doen wat nodig is, zorgen we ervoor dat we onder andere goed maatwerk kunnen leveren en preventief handelen.

Hoewel onze pijlers in 2020 in ons ondernemingsplan zijn vastgesteld en we hier nieuwe stappen in zullen nemen, zijn in de afgelopen visitatieperiode hier ook al stappen in gezet:

Oog voor onze huurders

- De huurderstevredenheid was afgelopen jaren relatief hoog. In 2020 is een nieuwe partij gekozen om de tevredenheid te meten en meer inzicht te krijgen. Met een beter inzicht in de tevredenheid kunnen we sneller zien wanneer aanpassingen of verbeteringen nodig zijn.
- Binnen Rhiant hebben we een **verras de klant** budget. Hiermee kunnen we huurders verrassen met bijvoorbeeld een oplossing voor hun niet standaard probleem, een kleinigheidje, maar ook leuke acties voor complexen. We hebben bijvoorbeeld als vaste actie een voucher voor nieuwe huurders. Hiermee kunnen zij gratis een verhuisbus huren.

- Ook bieden we meer maatwerkoplossingen. We luisteren meer naar de vraag achter de vraag en proberen altijd een oplossing te vinden. En als wij het niet kunnen oplossen proberen we mensen op weg te helpen.

Prettig wonen

- We hebben een leefbaarheidscampagne uitgevoerd in een complex waar de leefbaarheid onder druk staat, het Banckertplein. Tijdens deze campagne werd elke maand een onderwerp van leefbaarheid op de kaart gezet richting de bewoners. Daarnaast werden leuke acties georganiseerd om contact tussen bewoners te stimuleren.
- We zijn een leefbaarheidsoverleg gestart met de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht, het sociaal wijkteam, het jongerenwerk en buurtbemiddeling.
- We laten onze huurders participeren in projecten, zoals bij de sloop/nieuwbouw van de Oranjebuurt en bij de aanpak van de entrees van het Banckertplein. Ook hebben we hierover nauw contact met onze Huurdersraad.
- We hebben 23 leefbaarheidsambassadeurs die in hun complex of wijk een handje meehelpen om de leefbaarheid te verbeteren.

We zijn duurzaam

- De afgelopen jaren heeft Rhiant zich ingezet om haar woningen te verduurzamen. En met resultaat: in 2020 haalden we voor onze woningen gemiddeld energielabel B. Dit hebben we gedaan door: zoveel mogelijk eengezinswoningen te verduurzamen met isolatie en zonnepanelen en ook hoogbouwcomplexen als de Van Assendelftgaarde en IJdenhove te verduurzamen.
- In 2019 is een intentieovereenkomst getekend tussen de Drechtstedencorporaties en HVC met als doel 35.000 woningen van gas af te halen voor 2050. Met als start 6.000 woningen (waaronder ook woningen van Rhiant) voor 2025.

Onze wensportefeuille

- We hebben een nieuw huurbeleid en Strategisch Voorraad Beleid (SVB) ontwikkeld.
- We hebben de afgelopen jaren aan onze wensportefeuille gewerkt door bijvoorbeeld onze VOV woningen te verkopen. De verkoop van deze woningen, maakt het investeren in nieuwe en/of het duurzaam maken van woningen mogelijk.
- We zijn gestart met een plan voor de herstructurering van de Oranjebuurt, waarbij we, in lijn met het SVB, meer woningen terug gaan bouwen dan dat er gesloopt worden.

Versterken van organisatie

- We hebben nieuw personeel aangenomen in lijn met de strategische personeelsplanning.
- We hebben het nieuwe ondernemingsplan vastgesteld.
- We hebben een organisatieverbeteringstraject doorlopen.
- We hebben het risicomanagement verbeterd: een compliancemodule van NARIS aangeschaft, een onderzoek naar softcontrols, onderzoek naar risicobereidheid.

MOOIE PROJECTEN

In de afgelopen jaren hebben we een aantal mooie projecten gerealiseerd, waar we trots op zijn. Hieronder vindt u de meest bijzondere projecten:

- **Entrees en Buitenruimtes Banckertplein** – in navolging van de leefbaarheidscampagne werden de entrees en buitenruimtes van het Banckertplein aangepakt. Hierbij werden samen met bewoners (participatie over vormgeving en kleur) mooie entrees en fijne buitenruimtes gecreëerd. Ook is er een buurtkamer gemaakt waar bewoners samen kunnen komen en zijn er nieuwe scootmobielstallingen gerealiseerd.

- **Parentshouse Hendrik-Ido-Ambacht** - In samenwerking met de gemeente en het Jeugd- en Sociaalteam realiseerde Rhiant het eerste Parentshouse in Hendrik-Ido-Ambacht. In een Parentshouse kunnen ouders tijdens of voorafgaand aan een scheiding wonen om zo de rust in het gezin te bewaren.
- **Tuin Emmastaete** – De bewoners van de Emmastaete misten een tuin. Samen met de gemeente, De Blijde Borgh en de bewoners van Emmastaete realiseerden we een mooie buitenruimte.

Daarnaast zijn we trots op de activiteiten die we hebben georganiseerd voor onze huurders in coronatijd. Zo hebben we een muzikaal optreden voor een complex geregeld en in december een leuke sfeeractie georganiseerd voor bewoners.

WAT BRENGT DE TOEKOMST?

In de toekomst willen we verder blijven werken aan onze pijlers uit ons ondernemingsplan en hiermee blijven “bouwen” aan een nieuw toekomstbestendig Rhiant. Hiervoor gaan we dit jaar grote stappen nemen (een nieuw bedrijfsinformatiesysteem, een nieuwe website, nieuw personeel). Ook proberen we ons woningbezit uit te breiden met ongeveer 300 woningen en zijn we op zoek naar een ander kantoor.

Daarnaast willen we nog meer oog hebben voor onze huurders en zorgen voor een echt thuis in een leefbare en betaalbare buurt. We willen onze huurders blijven verrassen en altijd een oplossing voor hen vinden. Luisteren naar de vraag achter de vraag en maatwerk leveren. Ook hebben we afgelopen jaar de eerste stappen gezet om de kwaliteit van onze woningen te verbeteren. Met de nieuwe Rhiant kwaliteit bieden we woningen aan die eerder als een thuis voelen. Ook blijven we ons in zetten om onze woningen te verduurzamen. En gaan in de komende jaren zelfs de eerste woningen al van het gas af.

Welke ontwikkelingen spelen mee voor Rhiant?

Natuurlijk willen we ons blijven ontwikkelen, maar we moeten er ook rekening mee houden dat de maatschappelijke ontwikkelingen een rol spelen.

Woningtekort - In de Drechtsteden hebben we nu en in de toekomst te maken met de wooncrisis. Hoewel de koopmarkt de afgelopen jaren oververhit is geraakt, zien we ook de druk op de huurmarkt flink toenemen. Als woningcorporatie willen wij voldoende en betaalbare woningen aanbieden, maar dit kunnen we niet alleen. Hiervoor hebben we de gemeente, maar ook de overige corporaties nodig. Ook is het oplossen van het probleem nog niet zo makkelijk. De afgelopen jaren is er in de Drechtsteden flink gebouwd, waardoor steeds minder grond beschikbaar is. Het bijbouwen van sociale huurwoningen is hierdoor niet altijd mogelijk. Als gevolg van de wooncrisis zien we de wachttijden voor de sociale huurwoningen steeds meer oplopen. Daar zullen creatieve oplossingen voor gevonden moeten worden zoals bijvoorbeeld het omzetten van kantoren naar een woonfunctie, het verdichten van bepaalde delen van ons woningbezit (zoals we nu ook doen in het nieuwe project in de Oranjebuurt. Hier bouwen we meer woningen terug dan er voorheen stonden).

Leefbaarheid in wijken - Daarnaast zien we de komende jaren steeds meer druk op de leefbaarheid in wijken. Als gevolg van de vergrijzing, extramuralisering en inzet op ambulante zorg krijgen we steeds meer te maken met kwetsbare groepen in onze woningen. Bij wijken waar corporatiewoningen gecentreerd staan, ontstaat de kans dat leefbaarheidsproblemen toenemen. Rhiant heeft als woningcorporatie veelal een signalerende rol. Hierbij zullen we nauw moeten samenwerken met gemeente en sociale wijkteams om de personen/wijk te kunnen helpen. Daarnaast blijven we inzetten op het creëren van gedifferentieerde wijken.

Duurzaamheid - Woningcorporaties in de Drechtsteden zijn van plan om uiterlijk in 2025 de eerste 6.000 woningen aan te sluiten op een warmtenet. Ook zal er de komende jaren steeds verder worden uitgewerkt hoe we ons hele woningbezit van het gas los krijgen. Ook willen we onze laatste woningen met een niet groen label verbeteren, zodat al onze woningen straks een groen energielabel hebben

TOT SLOT

Ik ben tevreden over onze maatschappelijke prestaties de afgelopen jaren. We hebben mooie stappen kunnen zetten, maar we zijn ook ambitieus. Hendrik-Ido-Ambacht, is vanwege de schaal en maat heel erg geschikt om nog meer samen te werken. We willen door samen te werken met lokale partijen nog meer ambities realiseren. In samenwerking met de gemeente (ambtelijk en bestuurlijk), Trivire (woningcorporatie) en marktpartijen willen wij van betekenis zijn voor de volkshuisvesting binnen Hendrik-Ido-Ambacht. Samen met de Blije Borgh, willen wij ervoor zorgen dat we voldoende antwoord hebben op de aankomende vergrijzingsgolf. Samen met het Sociaal Wijkteam en het Wijkbeheer van de gemeente zorgen we voor de leefbaarheid. Daarnaast willen we samen met de samenwerkingspartners in Hendrik-Ido-Ambacht meewerken om het Preventieplan Sociaal Domein uit te voeren en het mogelijk maken om via de Ambachtse Bond individuele bewoners met onmogelijke zaken te helpen. De Ambachtse bond is een initiatief van Rhiant om met meerdere partijen een budget te creëren om bewoners met lastige zaken die niet opgelost worden vanuit het systeem, toch aan een oplossing te helpen. Op de door de gemeente benoemde locaties (in het Witte Vlekkenplan en de 4 deels vrijkomende schoollocaties) geven we graag invulling aan de (duurzame) woningbouwopgave. Er is echter binnen de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht nog geen uitsluitsel over het aantal sociale woningen op deze locaties.

Ik wil Raeflex alvast bedanken voor de tijd, hulp, advies en bijdrage aan de visitatie. Wij kijken uit naar de inzichten uit de visitatie als spiegel van de organisatie waaruit we kunnen leren en verbeteren, maar ook waaruit we eventueel nieuwe vraagstukken kunnen onderzoeken en meten om onze organisatie te versterken.

Carlo Oostindie
Directeur-bestuurder
Rhiant

Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen



Beschikbaarheid

Tot aan 2020 werden de afspraken over beschikbaarheid en betaalbaarheid onder de noemer sociale voorraad samengevoegd. Daarna vond er een splitsing plaats tussen beschikbaarheid en betaalbaarheid.

De woningcorporaties in Hendrik-Ido-Ambacht hebben met de gemeente afgesproken dat de sociale voorraad niet zal afnemen en gelijk zal blijven aan de voorraad in 2016.

In 2020 wordt afgesproken dat bij nieuwbouw en herstructureringsprojecten vooral woningen voor jonge startende gezinnen, senioren en bijzondere doelgroepen gerealiseerd gaan worden.

Rhiant maakt melding in de afspraken van de voorgenomen bouw van 30 tot 36 zorgwoningen in de Alewijnstraat, de bouw van 14 eengezinswoningen en 13 grondgebonden woningen in de Volgerlanden. Daarnaast is Rhiant van plan om in de Oranjebuurt 83 woningen te slopen en 115 woningen terug te bouwen.

Ook noemen de afspraken het voornemen om een complex met woningen van DAEB naar niet DAEB over te hevelen om zo meer huishoudens met middeninkomens te huisvesten.

Samenstelling woningvoorraad naar type

Samenstelling bezit	stand 2017	stand 31-1-2020
Etagewoningen met lift	483	483
Etagewoningen zonder lift	129	129
Seniorenwoningen	62	62
Seniorenappartementen	188	188
Eengezinswoningen	906	904
Aantal zelfstandige woningen	1.768	1.766
Onzelfstandige eenheden	68	66

Samenstelling woningvoorraad naar prijs

Huurprijsklassen (pp 2020)	stand 2017	stand 31-12-2020
< € 432,51	96	67
€ 432,51 - € 619,01	996	941
€ 619,01 - € 663,40	219	231
€ 663,40 - € 737,14	387	430
> € 737,14	70	97
Aantal woningen	1.768	1.766 (ex onzelfstandige eenheden)

Bron: jaarverslagen

Geleverde prestaties t.a.v. toevoegingen aan de woningvoorraad, verkoop bezit

Projecten

In 2017 is in samenwerking met Philadelphia een plan ontwikkeld voor 32 zorgwoningen aan de Veersedijk. In 2019 is het project gestopt in verband met de financiële onhaalbaarheid van het plan.

Rhiant houdt zich bezig met de herontwikkeling van de Oranjebuurt in de straten Margrietstraat, Marijkestraat en Willem de Zwijgerstraat. In 2020 zijn de eerste nieuwbouwplannen vormgegeven. Er worden 83 woningen gesloopt en 115 woningen teruggebouwd. De geplande realisatie start in 2022 met de sloop van de woningen. In 2023 worden de eerste woningen van fase 1 gebouwd.

Rhiant is in dit jaar ook een onderzoek gestart naar de overname van woningen van collega-corporaties.

In 2021 en 2023 worden twee projecten in de Volgerlanden-Oost met 14 en 13 woningen gebouwd.

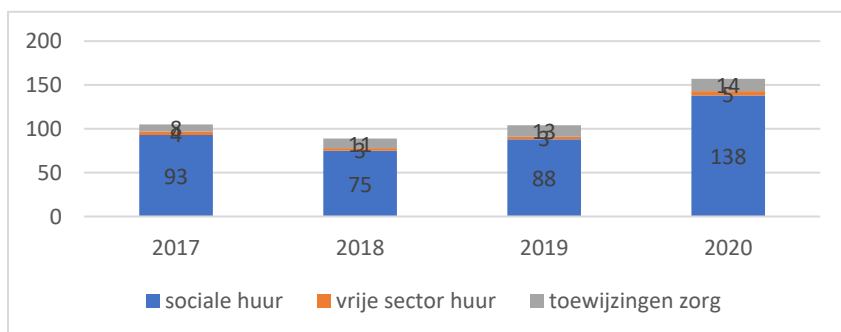
In 2022 start de bouw van circa 30 zorgwoningen in de Gerard Alewijnstraat in samenwerking met Syndion.

Aankoop/Verkoop

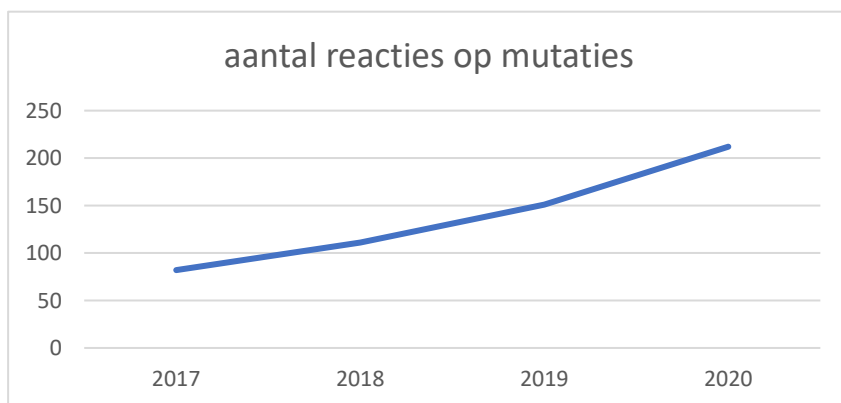
In 2020 is de gehele Koopgarant en MGE-portefeuille van 109 woningen aan een belegger verkocht. De verkoop van woningen vindt verder niet plaats.

Soms koopt Rhiant woningen aan als onderdeel van de herstructurering (in de Oranjebuurt of Dorpstraat e.o.).

Woningtoewijzing



Rhiant heeft gedurende de visitatieperiode passend toegewezen. De woningtoewijzing is ondergebracht bij Stichting Woonkeus Drechtsteden



Het aantal verhuringen is in 2020 fors gestegen. Het aantal reacties op een te huren woningen neemt ook sterk toe: zie grafiek.

In 2020 was de gemiddelde wachttijd voor een Rhiant woningen gemiddeld 9,7 jaar.

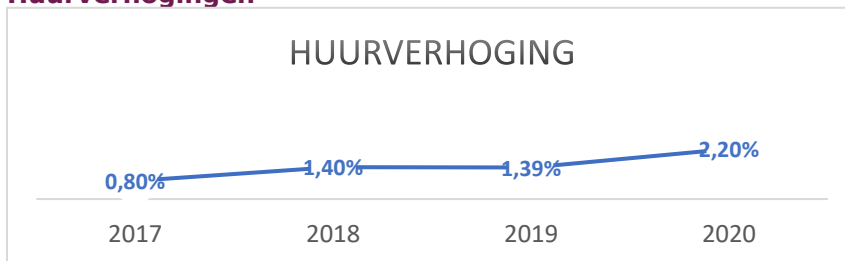


Betaalbaarheid

Tot aan 2020 werden de afspraken over beschikbaarheid en betaalbaarheid onder de noemer sociale voorraad samengevoegd. Daarna vond er een splitsing plaats tussen beschikbaarheid en betaalbaarheid.

Qua betaalbaarheid is afgesproken om de huurprijs van de woningen met gemiddeld het inflatiepercentage te verhogen. Rhiant topt de huurverhogingen af op de maximale huur of toeslaggrens. Gevraagd wordt ook of de gemeente de woongerelateerde heffingen met maximaal inflatie wil laten stijgen. Voor de toekomstige aansluiting op het warmtenet, mogen bewoners niet meer geld kwijt zijn aan energiekosten.

Huurverhogingen



Bron: jaarverslag

Bovenstaande grafiek geeft de gemiddelde huurverhoging weer van Rhiant in de afgelopen visitatieperiode.

Het huurbeleid van Rhiant past binnen de richtlijnen van de overheid en de contouren van het Sociaal Huurakkoord. Rhiant houdt sinds 2019 bij het doorberekenen van huurverhoging rekening met de huidige huurprijs, in verhouding tot de maximaal redelijke huur.

Woningen met een relatief lage huurprijs, in verhouding tot de maximaal toegestane huurprijs, krijgen een hogere huurverhoging dan woningen met een relatief hoge huurprijs. Ook kijkt Rhiant naar het gemiddelde inkomen van huurders. Huurders met een hoger inkomen (in 2020 > € 47.500) krijgen een hogere huurverhoging dan huurders met een lager inkomen. De inkomensgrens die Rhiant hanteert is hoger, dan voorgeschreven.

Rhiant past bij mutatie de huur aan naar een huurprijs op of onder de aftoppingsgrenzen om zo te zorgen voor voldoende aanbod voor huurders met een laag inkomen.

Ook is het segment van huurwoningen in de prijsklasse € 737-€ 850 voor verhuur aan huurders met een middeninkomen bestemd.

Ontwikkelingen huurachterstand

Rhiant voert een zorgvuldig incassobeleid om het aantal huisuitzettingen te beperken.

	Percentage huurders met achterstand	Ontwikkeling gemiddelde huurachterstand	Ontruimd wegens huurachterstand
2017	6,5 %	0,48 %	2
2018	6,4 %	0,58 %	2
2019	6,7 %	0,57 %	1
2020	6,3 %	0,52 %	1

Bron: jaarverslagen

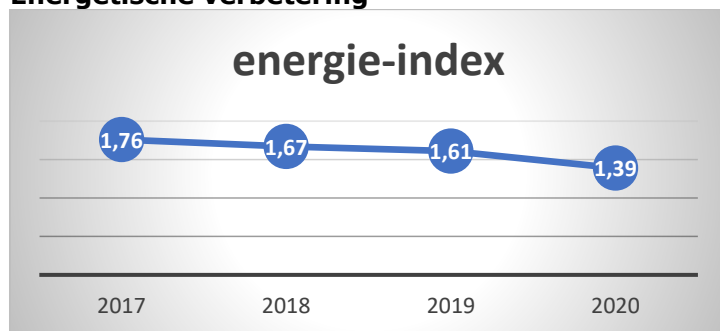


Duurzaamheid en kwaliteit woningen

De prestatieafspraken gaan over de duurzaamheid en de energieprestaties van de woningen. Corporatiewoningen moeten voor 2025 over een groen label beschikken (A, B of C). In de afspraken staan de voornemens van Rhiant vermeld hoe aan deze doelstelling te voldoen met isolatiemaatregelen, het plaatsen van zonnepanelen. In 2019 werd er een intentieverklaring getekend voor de aanleg van een warmtenet. In het ondernemingsplan 2020-2025 wil de corporaties huurders een woning bieden van Rhiant Kwaliteit: woningen moeten fris, heel, schoon, veilig en bij de tijd zijn. Dit moet onder meer leiden tot minder kosten in klachtenonderhoud.

Geleverde prestaties voor duurzaamheid

Energetische verbetering



Bron: jaarverslagen

Vanaf 2017 heeft Rhiant haar woningvoorraad versneld verduurzaamd om in 2021 gemiddeld label B te halen. Daarvoor is Rhiant begonnen met de verbetering van woningen met rode en oranje energielabels (D, E, F en G). Daarna heeft Rhiant in 2020 197 woningen aan de IJdenhove en Van Assendelftgaarde verduurzaamd.

Rhiant biedt haar huurders van eengezinswoningen via Wocozon gratis zonnepanelen aan en daar hebben circa 450 huurders gebruik van gemaakt.

In 2020 heeft Rhiant gemiddeld energielabel B gehaald voor al haar woningen, een jaar eerder dan gepland, dankzij het afronden van de verduurzaming van 192 appartementen.

Daarmee voldoet de corporatie ook aan de afspraken van het Landelijk Energieakkoord. In 2019 is een intentieovereenkomst getekend tussen de Drechtstedencorporaties en HVC met als doel 35.000 woningen van gas af te halen voor 2050. Met als start 6.000 woningen (waaronder ook woningen van Rhiant) voor 2025.

In 2020 is tevens een onderzoek gestart naar de toepassing van circulariteit in het vastgoedbeheer algemeen en in het bijzonder voor de geplande sloop- nieuwbouw in de Oranjebuurt.

Geleverde prestaties kwaliteit woningen

In 2020 heeft Rhiant hogere budgetten voor mutatieonderhoud en het BKT-budget vastgesteld (badkamers, keukens, toiletten).

In 2018 is een conditiemeting Quick Scan uitgevoerd volgens de NEN 2767 norm. Daarbij is gescoord op een vijfpuntsschaal van 1 (zeer goed) tot 5 (zeer slecht). De gemiddelde score was 2,0: de laagste was een 2,4. In 2021 wordt de meting herhaald.



Leefbaarheid

De afspraken over leefbaarheid in de wijken en de huisvesting van bijzondere doelgroepen zijn in de prestatieafspraken onder de noemer Sociaal Domein samengevoegd. Op voorstel van Rhiant worden de prestaties op deze twee onderdelen gescheiden gewaardeerd.

Over leefbaarheid zijn de volgende afspraken gemaakt:

Corporaties en de gemeente trekken met elkaar op om woonfraude, woonoverlast en illegale hennepcultuur tegen te gaan.

Corporaties en de gemeente spreken af de leefbaarheid in de complexen Banckertplein, Tesselschadestraat, IJdenhove/Van Assendelftgaarden en Pruylenburg te monitoren en te verbeteren.

In 2019 spreken corporaties af om woonmaatschappelijk werk uit te voeren, en bij complexen gelegen gronden te gaan aanleggen en onderhouden om een schone, hele en veilige woonomgeving te kunnen bieden aan de bewoners van die complexen.

Geleverde prestaties voor samenwerking aan leefbaarheid

Rhiant werkt samen met wijkagenten, de gemeente en jongerenwerkers om de leefbaarheid van wijken en de boven genoemde aandacht wijken te waarborgen.

Verder heeft Rhiant een huismeester in dienst, die in de grote complexen naast technische werkzaamheden ook toezicht houdt op naleven van regels.

Rhiant werkt met leefbaarheidsambassadeurs: bewoners die extra aandacht geven aan een schone en prettige woonomgeving en daarvoor contacten onderhouden met medebewoners. In 2017 waren dat er 25, in 2018 namen vier leefbaarheidsambassadeurs afscheid. In 2020 was het aantal weer gegroeid tot 23.

Bij burencollicten schakelt Rhiant Buurtbemiddeling in.

Tijdens de visitatieperiode heeft Rhiant in diverse klankbordgroepen met bewoners gesproken over de toekomstplannen voor hun complex. Op dit moment is er nog een hele actieve klankbordgroep in de Oranjebuurt, waarmee Rhiant overleg voert.

Om bewonersinitiatieven te ondersteunen stelt Rhiant jaarlijks een budget van € 3000 ter beschikking aan het bewonersinitiatievenfonds.

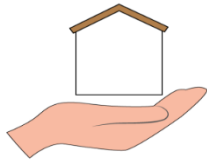
In 2018 zijn er bijvoorbeeld kinderactiviteiten en kerstbijeenkomsten uit het fonds gefinancierd.

Andere opvallende projecten zijn:

In 2017 heeft Rhiant de pilot inlooppunt Banckertplein gestart. Omdat de pilot niet aan de behoefte aan bewoners bleek te voldoen is de pilot gestopt.

In 2019 heeft Rhiant een leefbaarheidscampagne uitgevoerd rond het Banckertplein. Ook heeft Rhiant in samenwerking met Vluchtelingenwerk statushouders geactiveerd om actiever te zijn in hun woonomgeving.

In 2020 heeft Rhiant gewerkt aan een buurtkamer aan het Banckertplein: een ontmoetingsplek voor bewoners in het complex. Ook is Rhiant gestart met de herinrichting van de buitenruimtes van het Banckertplein.



Huisvesting bijzondere doelgroepen

Twee ontwikkelingen zijn zichtbaar bij dit thema:

Langer zelfstandig wonen van senioren en extramuralisering van de zorg, met name van groepen met een lichte verstandelijke beperking en GGZ'ers.

Geconstateerd wordt dat wat betreft de laatste categorie de vraag om huisvesting van kwetsbare doelgroepen toeneemt, waarbij zorg en begeleiding nodig is. Afspraken daarover worden gemaakt in het sociaal wijkteam waarin corporaties en de gemeente met elkaar samenwerken. In dit sociaal wijkteam wisselen partijen informatie uit, met inachtneming van de privacyregels.

De afspraken over de huisvesting van statushouders zijn deels onder beschikbaarheid deels onder sociaal domein geschaard. De prestaties worden onder huisvesting bijzondere doelgroepen verantwoord. Partijen spreken af om aan de taakstelling te voldoen. Rhiant zegt in 2017 toe eventueel tien woningen aan te kopen om verblijfsgerechtigden kamersgewijs te huisvesten, indien nodig.

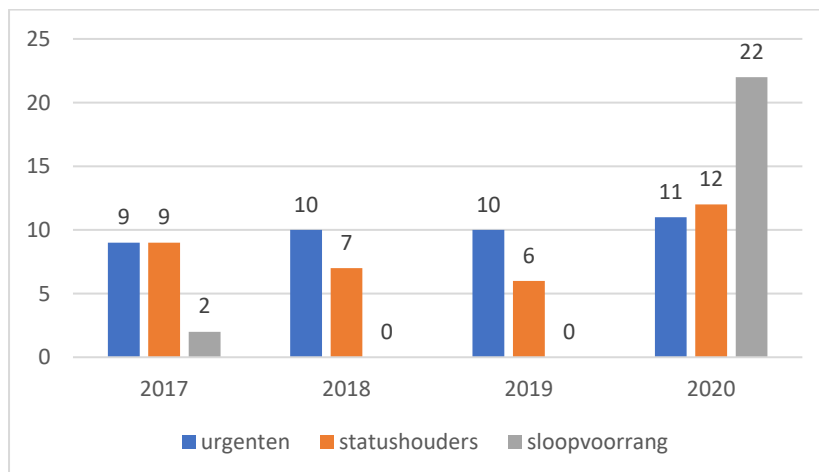
Om ontruimingen tegen te gaan, werken partijen samen volgens de samenwerkingsafspraken preventiehuisuitzettingen Drechtsteden.

Sociaal wijkteam

Rhiant meldt individuele huurders aan bij het Sociaal Wijkteam. Samen met het team en hulpverleningsorganisaties probeert Rhiant bij problemen achter de voordeur snel te schakelen om problematiek te beperken.

Verhuur aan bijzondere doelgroepen

Rhiant verhuurt jaarlijks een aantal woningen aan bijzondere doelgroepen, waaronder urgenten, statushouders en mensen die wegens sloop of een andere reden voorrang hebben in de woonruimteverdeling. In de afgelopen visitatieperiode heeft Rhiant statushouders conform de taakstelling kunnen huisvesten.



Zorgcomplexen

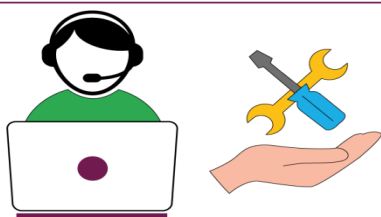
Rhiant heeft de volgende zorgcomplexen:

- Emmastaete met 48 woonzorgappartementen
- Sophiastaete met 68 woonzorgappartementen
- Sophiastaete, zorgvastgoed met 24 plaatsen voor dementerenden
- Sophiastaete, gezondheidscentrum
- Hospice de Cirkel, vier plaatsen
- Eleos, 18 woningen voor GGZ-patiënten
- Parentshouse, 3 plaatsen

Opvallende prestaties

In 2020 heeft Rhiant bijgedragen aan de realisatie van het Parentshouse: een tijdelijke woonruimte voor ouders met kinderen in een echtscheidingssituatie.

Verder heeft Rhiant meegewerkt aan de ontwikkeling van de 'Ambachtse Bond': een initiatief om professionals die werken met kwetsbare huurders meer speelruimte te geven, mede door een budget ter beschikking te stellen.



Dienstverlening

In de ondernemingsplannen van Rhiant staan een aantal aan dienstverlening gerelateerde doelen beschreven:

Ondernemingsplan 2015-2020:

- Er is ruimte voor zelfwerkzaamheid huurders
- Keuzevrijheid in huren
- Huurders zijn het bestaansrecht van Rhiant en worden zowel in de beleidsvorming als waar mogelijk in de uitvoering van beleid en dienstverlening betrokken. Medewerkers gaan respectvol om met huurders.

Het **ondernemingsplan 2020-2025** start met de pijler oog voor de huurders: huurders staan centraal in beleid en uitvoering en daardoor is er ruimte voor maatwerk. In 2024 moet de dienstverlening bij de wensen van de huurders aansluiten. Daarvoor wordt eerst samen met huurders een visie op dienstverlening ontwikkeld met de daarbij behorende kaders.

Huurders moeten goed geholpen worden en dat moet leiden tot minder weigeringen in het verhuurproces en minder kosten bijvoorbeeld het na-klachtenonderhoud.

Bij duurzaamheidsmaatregelen worden huurders vroegtijdig betrokken.

Geleverde prestaties voor dienstverlening

In onderstaande tabel de rapportcijfers waarmee de huurders de dienstverlening beoordeelden met daarachter de score uit de Aedes benchmark.

Huurdersoordeel	2017	2018	2019	2020	NL 20
Nieuwe huurders	8,0 (A)	8,1 (A)	7,3(C)	8,1 (A)	7,7
Reparatieverzoeken	7,5 (B)	7,7 (B)	7,8 (B)	7,6 (B)	7,7
Vertrekkende huurders	7,9 (A)	8,1 (A)	7,5 (B)	7,0 (C)	7,5

Categorie A is bovengemiddeld ten opzichte van het Nederlands gemiddelde.

Categorie B is vergelijkbaar met het Nederlands gemiddelde.

Categorie C is lager/slechter dan het Nederlandse gemiddelde.

Verdere activiteiten

Rhiant kent een 'verras de klant' budget. Daarmee kan Rhiant huurders verrassen met bijvoorbeeld een oplossing voor hun niet standaardprobleem, een kleinigheidje, maar ook leuke acties voor complexen. Zo is er als vaste actie een voucher voor nieuwe huurders, waarmee zij gratis een verhuurbus kunnen huren.

In 2019 heeft Rhiant de Wocoapp ingevoerd, zodat huurders via een app overlastzaken en reparatiemeldingen bij Rhiant kunnen melden.

In 2020 heeft Rhiant onderzoek gedaan naar een aanpassing van het mutatieproces om klanten beter van dienst te kunnen zijn

Bijlage 7 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 6.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier perspectieven te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities
2. Presteren volgens Belanghebbenden
3. Presteren naar Vermogen
4. Governance van maatschappelijk presteren

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

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op.

De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- en minpunten aangegeven.

Pluspunten

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

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader. De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als *hulpmiddel* en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeft niet helemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.