



Answering tomorrow's challenges today

# Maatschappelijke visitatie Wooncompas

Rotterdam, 31 oktober 2023

## Inhoudsopgave

|  |    |
|--|----|
| Voorwoord.....                                   | 3  |
| Position paper.....                              | 4  |
| Recensie.....                                    | 7  |
| De visitatie in één oogopslag.....               | 10 |
| 1     Maatschappelijke waarde.....               | 11 |
| 2     Maatschappelijke verankering.....          | 22 |
| 3     Besturing .....                            | 25 |
| 4     Maatschappelijke capaciteit .....          | 27 |
| A: Bestuurlijke en maatschappelijke reactie..... | 30 |
| B: Onafhankelijkheidsverklaringen .....          | 32 |
| C: Curricula vitae .....                         | 33 |
| D: Onderzoeksverantwoording .....                | 36 |

## Voorwoord

Woningcorporaties werken dagelijks aan het leveren van maatschappelijke waarde. Het leveren van maatschappelijke waarde doet de corporatie samen met huurders, gemeenten, zorg- en onderwijsinstellingen, collega-corporaties en andere samenwerkingspartners. De maatschappelijke visitatie is een belangrijk instrument om de betreffende maatschappelijke waarde aan te tonen en bespreekbaar te maken. De herziene Woningwet verplicht corporaties zich ten minste eens in de vier jaar te laten visiteren. De visitatie is gestructureerd op basis van een methodiek die is opgesteld door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN). De methodiek die wordt gehanteerd is methodiek 7: [Samenwerken aan opgaven](#). Het uitgangspunt van methodiek 7 is dat de corporatie zich maatschappelijk verantwoord en wordt uitgedaagd om te leren en te verbeteren. Daarnaast is in methodiek 7 nadrukkelijk aandacht voor de corporatie als samenwerkingspartner in het lokale netwerk.

### De visitatie van Wooncompas beslaat de periode van 2019 tot en met 2022

Wooncompas heeft Ecorys in 2023 de opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De visitatie heeft betrekking op de periode van 2019 tot en met 2022. De voorgaande visitatie besloeg de periode van 2015 tot en met 2018. Wooncompas is een corporatie met een werkgebied in de gemeenten Ridderkerk, Barendrecht, Rotterdam en Albrandswaard, en heeft ongeveer 11.000 woningen in eigendom. Wooncompas is per 1 juli 2019 ontstaan vanuit een fusie tussen Woonvisie en de Rotterdamse woningcorporatie WoonCompas.

### Beoordelingssystematiek

In methodiek 7 wordt voor de verschillende visitatievelden gebruik gemaakt van een beoordelingssystematiek op een vijfpuntsschaal. De visitatiecommissie geeft voor ieder visitatieveld een beoordeling:

- De corporatie presteert **'uitmuntend'**, waarbij de visitatiecommissie ziet dat de corporatie op één of meerdere onderwerpen een voorbeeld is voor andere corporaties;
- De corporatie presteert **'goed'**: duidelijk beter dan naar behoren, maar nog niet zodanig dat het een voorbeeld voor andere corporatie is;
- De corporatie presteert **'naar behoren'**, maar de visitatiecommissie ziet op een aantal onderwerpen ruimte voor verbetering;
- De prestaties van de corporaties zijn **'voor verbetering vatbaar'** en de visitatiecommissie ziet nadrukkelijk ruimte voor verbetering;
- De corporatie presteert **'onvoldoende'** en de visitatiecommissie ziet dat op één of meerdere onderwerpen urgent actie gewenst is.

### Leeswijzer

Het visitatierapport begint met de position paper van Wooncompas, de recensie van de visitatiecommissie en een samenvatting met de belangrijkste bevindingen op de vier visitatievelden: [Maatschappelijke waarde](#), [Maatschappelijke verankering](#), [Interne besturing](#) en [Maatschappelijke capaciteit](#). De verschillende visitatievelden zijn vervolgens uitgewerkt en voorzien van een waardering van samenwerkingspartners en een beoordeling van de visitatiecommissie. Als laatste is het visitatierapport voorzien van verschillende bijlagen, waaronder de bestuurlijke reactie, de onafhankelijkheidsverklaringen, de cv's van de visitatoren en de onderzoeksverantwoording.

### Tot slot

De leden van de visitatiecommissie danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Brenda Luiten voor de prettige samenwerking.

# Position paper

## Wij stellen ons voor

Wooncompas is een middelgrote corporatie met 10.600 verhuureenheden, waarvan 9.500 woningen en verder bedrijfsonroerend goed en maatschappelijk vastgoed. Wooncompas is actief in de gemeenten Ridderkerk, Albrandswaard, Barendrecht en Rotterdam, en heeft ook nog een wooncomplex in Lansingerland. In Ridderkerk is Wooncompas de belangrijkste speler op het terrein van wonen en in Albrandswaard geldt dat in de kern Rhoon. In Rotterdam zijn we een van de specialisten op het gebied van wonen voor senioren en bijzondere groepen en werken we mee aan de herstructurering van Schiebroek-Zuid. Met deze vier gemeenten sloot Wooncompas prestatieafspraken.

De geschiedenis van onze corporatie gaat ruim 100 jaar terug naar de oprichting van Patrimoniums Woningstichting in Ridderkerk in 1918 en van de Algemene Woningbouwvereniging Volksbelang Rhoon in 1920. Wooncompas in de huidige vorm en omvang is het resultaat van meerdere fusies tussen 1998 en 2019 (Patrimoniums Woningstichting, Ridderstede, Volksbelang, twee kleine Ridderkerkse woningbouwverenigingen en Wooncompas) en de overname van Barendrechts woningbezit van collega-corporatie Vestia (nu Hef Wonen) en de overname van het bezit van Rondom Wonen in Rotterdam-Terbregge.

## Ons hart klopt voor de volkshuisvesting

‘Wij maken een thuis voor mensen met een bescheiden inkomen of in bijzondere situaties en we geven ze de ruimte om daar hun thuis van te maken’, zo formuleerden we onze missie/visie.

De woningnood in Nederland is hoog. Sterker nog, de woningcrisis wordt gezien als één van de grootste problemen van de komende jaren. Wij willen mensen een thuis kunnen bieden zodat ze een goede basis hebben van waaruit ze verder kunnen bouwen aan hun eigen leven. Daarvoor moeten we bouwen, verbouwen en huurders aanmoedigen en de mogelijkheden geven om hun eigen woonwens waar te maken. En als het aan ons ligt, bieden we dat thuis in de toekomst aan nog meer huishoudens dan nu. We hebben de ambitie, en die ook al omgezet in projectplannen, om te groeien naar (ruim) 12.000 verhuureenheden. Wij werken daaraan vanuit onze, zelfs in de statutaire grondslag terugkomende, kernwaarden: mensgericht, verbindend en ondernemend.

## We bieden een thuis

In de afgelopen vier jaar realiseerden we, door renovatie en sloop en nieuwbouw, ruim 250 nieuwe en toekomstbestendige woningen. Daarbij noemen we met bijzondere trots onze 32 StartBlockwoningen, in de fabriek gebouwde houten woningen die in één keer op hun plaats gezet werden.

Daarnaast ontwikkelden we plannen voor of startten we met de nieuwbouw van meer dan 1.000 woningen, te realiseren voor 2030. Onze bovengemiddelde stevige bouwambitie is deels een invulling van de transformatieopgave in ons woningbezit. Zowel in Ridderkerk als in Albrandswaard sloot de woningvoorraad niet meer aan op de vraag, de bevolkingssamenstelling en de gewenste kwaliteit. Dat gold en geldt door een sterke vergrijzing vooral voor de woningvraag van senioren.

Waar dat kan, bouwen we (veel) meer woningen terug dan we slopen, voegen we extra woningen toe op uitbreidingslocaties of onderzoeken we alternatieven als flexwonen. We willen groeien om daarmee nog meer mensen in deze regio een goede woning te kunnen bieden. Kansen vinden en benutten voor die

groei vraagt veel doorzettingsvermogen en creativiteit, maar de gemiddeld ruim 400 woningzoekenden die voor een vrijkomende woning in de rij staan, motiveren ons. We zien het als uitdaging voor de komende jaren om deze grote groep een stem te geven in het krachtenveld van tegenstrijdige belangen.

### **Onze bewoners hebben ruimte om te leven**

De betaalbaarheid van het wonen is de afgelopen jaren een steeds belangrijker onderwerp geworden. Veel van onze huurders zijn financieel kwetsbaar. De coronacrisis en de huidige hoge energieprijzen hebben die kwetsbaarheid verder vergroot. Wij vinden dat iedereen passend en betaalbaar moet kunnen wonen en zetten daar al geruime tijd stevig op in. Dat is terug te zien in ons gematigde huurbeleid, geen huurverhoging voor bewoners van woningen met de slechtste energielabels, ons geactualiseerde beleid streefhuren wat geheel is ingestoken vanuit de betaalbaarheid, advisering van nieuwe huurders en maatwerkoplossingen voor wie het financieel niet redt. Ook in duurzaamheidsmaatregelen is de verlaging van woonlasten het belangrijkste uitgangspunt. We passeerden daarbij in 2021 de grens van 80 procent groene energielabels en van 1.000 (bestaande) woningen met zonnepanelen.

Wij zijn ervan overtuigd dat er nog meer mogelijk is op het gebied van individuele betaalbaarheid, onder andere door maatwerk en persoonlijke aandacht, maar zijn er trots op dat het aandeel passend wonende huurders toeneemt.

### **We hebben aandacht voor onze huurders**

Als we ergens in blijven ontwikkelen, is het in onze dienstverlening en verbondenheid met onze klanten. In de aanloop naar de vorige visitatie schreven we over de ontwikkelingen in ons wijkbeheer, van traditionele meer technische huismeestersfuncties naar wijkbeheerders, en over de klantvisie die we een jaar eerder hadden opgesteld. Inmiddels vervullen onze wijkbeheerders een belangrijke sociale rol en zijn zij vanzelfsprekende en aanspreekbare samenwerkingspartners in de wijken, zowel voor de bewoners als voor (andere) maatschappelijke organisaties.

Onze klantvisie voldeed na drie jaar al niet meer: we willen een verdergaande stap maken naar een klantgedreven organisatie. We wisten onze bewoners ook met regelmaat te verrassen, door leuke acties richting nieuwe huurders, huurders die veel voor hun buurt doen, ondernemers in de lastige coronatijd en starters. Deze en andere inspanningen, zoals ook de doorontwikkeling van ons klantvolgsysteem en de organisatie van ons reparatieonderhoud met contractpartijen, worden gewaardeerd. Ons klanttevredenheidscijfer is nu 0,6 hoger dan in 2019.

Ons georganiseerde overleg met (groepen) klanten vindt plaats met klankbordgroepen, bewonerscommissies, activiteitencommissies, recent een klantarena en Progressie, de huurdersvertegenwoordiging. Net als veel collega's blijven wij zoeken naar verbreding van de participatie en nieuwe vormen. Tegelijkertijd zijn wij blij met de betrokkenheid die onze huurders in onder andere Progressie laten zien en het open gesprek.

### **Samen met partners**

We hebben kunnen realiseren wat we gerealiseerd hebben door de vanzelfsprekendheid waarmee wij in onze omgeving samenwerkingspartner zijn en ons verantwoordelijk voelen voor het wonen. De dialoog en samenwerking met onze partners is in de afgelopen jaren intensiever geworden. Dat heeft al mooie resultaten opgeleverd, bijvoorbeeld in de huisvesting van bijzondere doelgroepen (zoals cliënten van De Overburen), collectieve prestatieafspraken in Barendrecht en Albrandswaard en een betere ondersteuning van kwetsbare bewoners in buurten en wijken. De samenwerking met onze partners geeft onze lokale verbondenheid weer. Die lokale verbondenheid gaat samen met het versterken van onze positie in de regio. Wooncompas wordt bijvoorbeeld ook herkend als speler van belang in het realiseren van de

doelstellingen in het Regioakkoord, in de Rotterdamse Woonversnellercoalitie en in de Rotterdamse bouwversnelling.

### **Met een organisatie die het verschil maakt**

De ontwikkeling van de organisatie vormt een belangrijke pijler onder de resultaten in de afgelopen jaren. De bijna 100 medewerkers van Wooncompas zijn gedreven om blijvend het verschil te maken voor onze huurders van vandaag en morgen. We zetten daarbij in op een dienstverlening die de verwachting van onze klanten overtreft.

We 'go the extra (s)mile' in de aandacht voor ons menselijk kapitaal. We communiceren steeds slimmer met elkaar en onze klanten en werk(t)en aan de persoonlijke ontwikkeling van onze medewerkers en verdergaande zelforganisatie. Onze doelen en ambities verwezenlijken we vanaf 2023 via een zevental programma's, waarvan een deel volkshuisvestelijk en een deel organisatiegericht. We zien de aandacht voor de organisatie en de mensen (nu) al bekroond worden met, meer dan ooit, binnen Wooncompas doorstromende collega's en een hoge waardering (o.a. voor ruimte in het werk, de collega's en de eigen functie) in het medewerkerstevredenheidonderzoek.

### **Persoonlijke noot**

De mensgerichte en ondernemende corporatie die ik de afgelopen twee maanden leerde kennen maakt dat ik mij zelf hier direct thuis voel. De opgave om nog zo vele mensen een passende en duurzame woning te bieden is groot en uitdagend. We zijn halverwege de looptijd van ons ondernemingsplan. De visitatie biedt als het goed is ook inzicht in hoever we staan met de uitvoering daarvan. Het verbaasde me toen ik zag dat wij nog een project moeten afronden, waarbij we minder terugbouwen dan we sloopten. Daartegenover staan gelukkig veel mooie plannen in de steigers om ons woningaanbod te laten groeien. Dat laat ook zien hoe snel er in de regio een omslag gemaakt is van krimp van de sociale voorraad naar een forse bouwopgave.

Mooie plannen zijn er ook om de kracht van onze dienstverlening verder te verbeteren. De invloed van politiek Den Haag voelt, met de afschaffing van de verhuurderheffing en de nationale prestatieafspraken (die van ons geen koerswijziging vragen), veel meer als wind in de rug dan we de afgelopen tien jaar gewend waren. Dat biedt kansen en we voelen ons verantwoordelijk om die kansen te pakken. We moeten scherp kijken hoe we dat beetje wind mee laten waaien in het belang van onze huidige en toekomstige bewoners. Dat lukt zeker niet met de deur dicht; wél in continue dialoog met onze belanghouders. Ik hoop en verwacht dat de visitatie ons de input en eerlijke feedback geeft om dat zo goed mogelijk te doen.

Harro Zanting  
Directeur-bestuurder

## Recensie

Wooncompas is een corporatie met ongeveer 10.000 woningen. De corporatie is van oudsher actief in de gemeenten Ridderkerk, Albrandswaard, Barendrecht, maar heeft als gevolg van de fusie tussen Woonvisie en Wooncompas recent tevens activiteiten en woningen in Rotterdam en een woningcomplex in Lansingerland. In Ridderkerk en in de kern Rhoon (gemeente Albrandswaard) is Wooncompas de belangrijkste speler in de volkshuisvesting.

### Wooncompas levert duidelijk maatschappelijke waarde

In de voor deze visitatie geschreven position paper is de directeur-bestuurder ingegaan op de belangrijkste opgaven. Deze zijn in de ogen van de visitatiecommissie heel herkenbaar en relevant voor het werkgebied van Wooncompas. De visitatiecommissie herkent daarbij de speerpunten die Wooncompas heeft benoemd bij het werken aan de opgaven en ziet in de praktijk heel duidelijk de prestaties terug. Wooncompas heeft bijvoorbeeld nadrukkelijk ingezet op het realiseren van nieuwbouw, het terugdringen van energiearmoede, het verduurzamen van de woningvoorraad en het huisvesten van bijzondere doelgroepen en het verbeteren van de leefbaarheid. Bovendien zijn de belanghebbenden over het algemeen tevreden over de prestaties van Wooncompas. Huurdersvereniging Progressie geeft echter wel aan dat - ondanks de inspanningen – er sprake is van woningen waar een kwaliteitsverbetering nodig is. Bovendien wordt vanuit samenwerkingspartners aangegeven dat, als gevolg van de positie van rechtsvoorganger WoonCompas als seniorenhuisvester, een trekkersrol wordt verwacht voor wat betreft de opgaven met betrekking tot wonen en zorg. Een verwachting die Wooncompas eerder reeds heeft bijgesteld. Wooncompas positioneert zichzelf niet als seniorenhuisvester en ziet voor zichzelf geen trekkersrol.

De visitatiecommissie is van mening dat Wooncompas nadrukkelijk aandacht heeft voor en inzet op het vergroten van het aantal sociale huurwoningen. Wooncompas werkt in het kader van de woningbouwopgave uit het Regioakkoord op innovatieve en passende wijze aan verschillende nieuwbouwprojecten. Wooncompas heeft geanticipeerd op de veranderende woningbehoefte, want het Regioakkoord heeft geresulteerd in een omvangrijke woningbouwopgave voor de BAR-gemeenten. Daarbij blijft het belangrijk dat de juiste woningen worden gebouwd omdat de doelgroepen veranderen of omdat er gewoonweg meer behoefte ontstaat aan een bepaald type woning, bijvoorbeeld aan woningen voor ouderen. Wooncompas probeert door ondernemend creatief te zijn invulling te geven aan de opgave; het is bijvoorbeeld de eerste corporatie in Nederland die grondgebonden fabriekswoningen heeft gerealiseerd en de mogelijkheden voor het realiseren van flexwoningen onderzoekt.

De visitatiecommissie onderschrijft wat dat betreft hetgeen in de position paper is gesteld.

### Een ambitieuze corporatie

Het 'nieuwe' Wooncompas is op verschillende opgaven ambitieus. Een eerste voorbeeld betreft het uitbreiden en versterken van haar positie in Rotterdam. De fusie tussen Woonvisie en WoonCompas heeft immers geresulteerd in een uitbreiding van het traditionele werkgebied buiten de zogenaamde BAR-gemeenten. Rechtsvoorganger WoonCompas was namelijk actief in Rotterdam en richtte zich op het huisvesten van senioren en bijzondere groepen. Wooncompas is vanuit haar ambitie haar positie in Rotterdam uit te breiden onder andere proactief betrokken bij de planvorming voor de herstructurering in Schiebroek-Zuid en het onderzoek naar het realiseren van flexwoningen in Zestienhoven. Het herstructureringsproject vraagt omvangrijke investeringen van Wooncompas.

De Rotterdamse ambities gaan echter samen met verschillende kritische(re) geluiden. Huurdersvertegenwoordiging Progressie maakt zich bijvoorbeeld zorgen over de omvang van de investeringen in Schiebroek-Zuid en het financiële risico voor Wooncompas. De gemeente Rotterdam wijst voor wat betreft verdere uitbreiding van de sociale woningvoorraad door Wooncompas in Rotterdam naar de regionale verdeling. De gemeente is van mening dat Wooncompas zich -vanuit de evenredige verdeling van sociale huurwoningen over de regio- met name in zou moeten zetten voor het realiseren van nieuwbouw in Albrandswaard en Barendrecht.

Een tweede voorbeeld heeft betrekking op 'het bieden van dat beetje extra', ook wel 'go the extra (s)mile' genoemd. De visitatiecommissie heeft waardering voor de achterliggende gedachte en het feit dat Wooncompas de ambitie in de praktijk terug wil laten komen. Tegelijkertijd constateert de visitatiecommissie dat samenwerkingspartners de ambitie én uitvoering in de praktijk meer dan eens niet herkennen. Zij zijn over het algemeen tevreden, maar het bieden van 'dat beetje extra' wordt heel vaak niet herkend.

#### *Wat kunnen anderen leren van Wooncompas?*

Wooncompas heeft om maximaal haar vermogen te kunnen inzetten een volkshuisvestelijke stretch laten uitvoeren, waarbij is gekeken naar de opgave en de wijze waarop Wooncompas de opgave in samenspraak met de belanghebbenden kan vervullen. Daarbij zijn de financiële consequenties aan de hand van meerdere scenario's aan de orde geweest. De visitatiecommissie waardeert de analyse die Wooncompas heeft gemaakt. Het geeft aan dat de corporatie zich goed bewust is van haar rol en verantwoordelijkheid, over de grenzen van haar traditionele werkgebied heen wil kijken én een grote motivatie heeft om haar vermogen zo goed mogelijk in te zetten. Het uitvoeren van een onderzoek naar hoe de corporatie organisatorisch én financieel de opgaven zo goed mogelijk kan invullen vindt de visitatiecommissie een voorbeeld voor andere corporaties.

#### **Een lerende corporatie in een continue ontwikkeling**

De visitatiecommissie herkent bij Wooncompas heel duidelijk een motivatie om de juiste dingen goed te willen doen. De corporatie heeft heldere en ambitieuze plannen om de opgaven in te vullen en heeft aandacht voor de organisatieontwikkeling en -capaciteit. Een voorbeeld is het principe 'Jij maakt het verschil' waarlangs met verschillende programma's gewerkt wordt aan een sterkere, weerbaardere en effectievere organisatie. Wooncompas is daarbij gestart met een leiderschapstraject voor het managementteam en het uitwerken van principes van leiderschap. Daarnaast is begonnen met het uitrollen van de Talenten Motivatie Analyse (TMA) en het uitwerken van een klant- en dienstverleningsvisie. De organisatieontwikkeling is ingezet vanuit de nieuwe kernwaarden 'mensgericht', 'verbindend' en 'ondernemend' benoemd. De visitatiecommissie ziet door deze maatregelen duidelijk dat Wooncompas beseft dat de organisatie moet meebewegen met de (veranderingen in de) opgaven en hiertoe ook stappen zet.

Wooncompas heeft de visitatiecommissie gevraagd bij de belanghebbenden de herkenbaarheid van de kernwaarden te toetsen. De visitatiecommissie concludeert dat de corporatie goed op weg is om de kernwaarden in de praktijk tot uitdrukking te laten komen. De meeste belanghebbenden herkennen het mensgerichte karakter van Wooncompas, bijvoorbeeld in de aandacht voor betaalbaarheid van de woningvoorraad en het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Bovendien wordt Wooncompas door verschillende belanghebbenden als corporatie gezien die organisaties bij elkaar brengt en een serieuze gesprekspartner is in netwerken en regionale bijeenkomsten. Wooncompas is in de ogen van belanghebbenden tevens een ondernemende corporatie. De betrokkenheid bij de herstructurering van



Schiebroek Zuid wordt daarbij meer dan eens als reden genoemd. Wooncompas steekt haar nek uit en toont durf en een proactieve houding.

De visitatiecommissie ziet dat Wooncompas een lerende organisatie wil zijn die zich continu ontwikkelt. De visitatiecommissie ziet echter ook dat de ontwikkeling nog niet is afgerond en wellicht nooit helemaal afgerond zal zijn, maar waardeert de weloverwogen en doordachte ontwikkeling die Wooncompas heeft ingezet. De ontwikkeling past bij het centraal stellen van de huurder en het 'werken vanuit de bedoeling'.

### Richting de toekomst

Samenvattend ziet de visitatiecommissie in Wooncompas een betrokken, ambitieuze woningcorporatie die duidelijke en waardevolle maatschappelijke prestaties levert in de gemeenten waar zij actief is.

Wooncompas wordt bovendien gezien als een betrouwbare partner. Toch zijn er altijd verbeterpunten die passen in het zijn van 'een lerende organisatie'. Om deze reden wil de visitatiecommissie Wooncompas de volgende punten voor de ontwikkelagenda meegeven.

- Organiseer de maatschappelijke verankering breder in de organisatie door ook mensen die buiten minder contacten hebben structureler mee te nemen;
- Draag beter uit wat samenwerkingspartners van het huidige Wooncompas kunnen verwachten op het gebied van wonen en zorg. Verschillende samenwerkingspartners hebben aangegeven dat vanuit Wooncompas, vanwege de positie van rechtsvoorganger WoonCompas als seniorenhuisvester, specifieke kennis en kunde met betrekking tot seniorenhuisvesting wordt verwacht van Wooncompas;
- Geef ondanks de goede gemiddelde klanttevredenheidscijfers aandacht aan het optimaliseren van de afhandeling van reparatieverzoeken en klantcontacten in de eerste lijn. Het functioneren van de eerste lijn is immers bepalend voor het ervaren van 'de klant centraal' en 'go the extra (s)mile' of Wow-momenten;
- Draag de prestaties van Wooncompas met name aan de groep 'overige' samenwerkingspartners beter uit. De overige samenwerkingspartners hebben beperkt(er) zicht op de prestaties van Wooncompas.
- Werk de termen 'zelfredzaamheid van huurders' en 'dat beetje extra' uit vanuit de positie van de huurder en de verantwoordelijkheden van een woningcorporatie. Het uitwerken van de termen zorgt ervoor dat het eenvoudiger is om in de praktijk uitvoering te geven aan de ambities daaromtrent. Bovendien kan de herkenbaarheid voor samenwerkingspartners worden vergroot.



# Visitatie in één oogopslag

## Wooncompas 2019 – 2022

Wooncompas verhuurt ongeveer 10.000 woningen in Ridderkerk, Albrandswaard en Barendrecht en is daarnaast actief in Rotterdam en Lansingerland



### Maatschappelijke waarde

Naar behoren

- De goede aandacht voor het realiseren van nieuwbouwwoningen, met name in de BAR-gemeenten
- De proactieve betrokkenheid bij de herstructurering van Schiebroek-Zuid
- De goede aandacht én prestaties om de betaalbaarheid van de woningvoorraad te borgen
- Een nadere uitwerking van hoe Wooncompas 'zelfredzaamheid' van huurders kan faciliteren en/of stimuleren is nodig
- De aansluiting van de nieuwbouwambities voor Rotterdam op het Rotterdamse woonbeleid kan beter



### Maatschappelijke verankering

goed

- De goede uitwerking en invulling in de praktijk van het participatiereglement en het belanghebbendenbeleid
- Een goed georganiseerde huurdersparticipatie op verschillende niveaus
- Een goede inzet op het verbeteren van (dienstverlenings)processen door klantarena's en klantreizen
- Het organiseren/faciliteren van huurdersvertegenwoordiging in Rotterdam als aandachtspunt



### Besturing

goed

- De strategievorming en besturing zijn van hoge kwaliteit, robuust, adaptief én gericht op klantbeleving
- De werkwijze van kernwaarden, naar klantwaarden, klantbehoeften en klantbeloften en vervolgens het toetsen van de klantbeleving is een sterk punt
- De aansluiting of samenwerking tussen de verschillende afdelingen kan beter



### Maatschappelijke capaciteit

Uitmuntend

- Een lerende organisatie die inzet op het in lijn brengen van organisatie en medewerkers op de opgaven
- De uitgevoerde volkshuisvestelijke stretch is een voorbeeld voor andere corporaties
- Een goed inzet op organisatie- en medewerkersontwikkeling vanuit de opgaven
- Het blijven houden van aandacht voor continue ontwikkeling ('het is nooit af')



**Wooncompas is een ambitieuze en lerende organisatie die duidelijk maatschappelijke waarde levert. De belanghebbenden zijn tevreden over de prestaties, de rol en de positie van Wooncompas**

1

Organiseer maatschappelijk verankering breder in de organisatie door mensen die buiten minder contacten hebben mee te nemen

2

Draag beter uit wat samenwerkingspartners van het huidige Wooncompas kunnen verwachten op het gebied van Wonen en zorg.

3

Werk de termen 'zelfredzaamheid van huurders' en 'dat beetje extra' uit vanuit de positie van de huurder en de verantwoordelijkheden van een woningcorporatie.

4

Geef ondanks de goede gemiddelde klanttevredenheidscijfers aandacht aan het optimaliseren van de afhandeling van reparatieverzoeken en klantcontacten in de eerste lijn

5

Draag de prestaties van Wooncompas met name aan de groep 'overige' samenwerkingspartners beter uit. De overige samenwerkingspartners hebben immers beperkt(er) zicht op de prestaties van Wooncompas

# 1 Maatschappelijke waarde

Het visitatieveld Maatschappelijke waarde richt zich op de prestaties van de corporatie, in verhouding tot de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven.

De visitatiecommissie heeft de maatschappelijke waarde voor verschillende opgaven beoordeeld en in beeld gebracht hoe huurders en samenwerkingspartners de prestaties op de betreffende opgaven waarden. Bovendien heeft de visitatiecommissie samen met de woningcorporaties, de huurders en de samenwerkingspartners leer- en verbeterpunten voor de toekomst geïdentificeerd.

Tabel 1.1: Opgaven voor maatschappelijke waarde

| Nr. | Opgaven  |
|-----|--|
| 1.  | De beschikbaarheid van de woningvoorraad ('we bieden een thuis')   |
| 2.  | De betaalbaarheid van de woningvoorraad ('we bieden ruimte om te leven');  |
| 3.  | De kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad ('je huis als warme jas');                                    |
| 4.  | De zelfredzaamheid van huurders in buurten met een balans tussen solidariteit en autonomie ('samen jezelf zijn') |
| 5.  | Het bieden van 'dat beetje extra' ('go the extra (s)mile').  |

## 1.1 Opgave 1: De beschikbaarheid van de woningvoorraad ('we bieden een thuis')

### 1.1.1 De opgave en de prestaties

Wooncompas heeft als opgave zich in te zetten voor de beschikbaarheid van de woningvoorraad. De woningcorporatie zorgt er bij het formuleren en uitvoeren van het portefeuillebeleid continu voor dat er wordt ingespeeld op de actuele maatschappelijke ontwikkelingen.

#### *Wooncompas realiseert nieuwbouw en zet in op versnelling*

Wooncompas staat de komende jaren voor een grote woningbouwopgave in de verschillende gemeenten. De gemeenten en corporaties uit de regio Rotterdam-Rijnmond herijkten in 2022 het Regioakkoord, waarin zij afspraken zich in te zetten voor een voldoende grote woningvoorraad, een voldoende grote sociale woningvoorraad en een betere spreiding van de sociale woningvoorraad over stad en regio. Het Regioakkoord resulteerde in een forse woningbouwopgave voor de BAR-gemeenten, waarbij in de gemeente Ridderkerk de kleinste aanpassing in de sociale woningvoorraad nodig was. Als gevolg van het destijds gerechtvaardigd verdwijnen van woningen uit de sociale corporatievoorraad en een groeiende behoefte aan sociale huurwoningen, werd een tekort van meer dan 500 woningen in de gemeente Ridderkerk verwacht.

In het Regioakkoord is vastgelegd dat de sociale woningvoorraad in Albrandswaard in de periode tot en met 2030 met 370 woningen wordt uitgebreid, al is de opgave echter groter. De opgave voor de woningcorporaties in Barendrecht is geraamd op ongeveer 2.200 sociale huurwoningen in de periode tot en met 2030. De woningbouwopgave die is voortgekomen uit het Regioakkoord staat haaks op de opgaven die in de periode voor het Regioakkoord van toepassing waren. In de periode vóór 2019 was in het Regioakkoord ruimte voor krimp in verschillende delen van de sociale woningvoorraad.

Wooncompas werkt in het kader van de woningbouwopgave uit het Regioakkoord op innovatieve en passende wijze aan verschillende nieuwbouwprojecten. Wooncompas is bijvoorbeeld de eerste corporatie in Nederland die grondgebonden fabriekswoningen heeft gerealiseerd.

In het herstructureringsproject aan de Stadhouderslaan in Ridderkerk zijn 32 fabriekswoningen opgeleverd en 29 toegankelijke appartementen gerealiseerd. Ook zijn in het centrum van Ridderkerk 86 NOM-woningen gerealiseerd. Aan de voormalige Rembrandtweg, nu de Coosje Ayalstraat, en de Frans Halsstraat, zijn 60 reguliere woningen en 30 zorgwoningen met dagbesteding opgeleverd. Verder zijn 23 woningen in 2021 op de locatie Stationstuin in Barendrecht opgeleverd. In totaal zijn derhalve 231 woningen opgeleverd.

#### *Wooncompas breidt haar werkgebied uit indien gewenst*

Wooncompas is tevens bereid om een bijdrage te leveren aan het vergroten van de beschikbaarheid in Rotterdam. Na afstemming met gemeente Rotterdam over hoe en waar Wooncompas als relatief kleine corporatie in de stad een waardevolle bijdrage kan leveren is Wooncompas op meerdere wijzen actief in Rotterdam. Zo is Wooncompas betrokken bij de planvorming voor een herstructureringsproject in Schiebroek, waar 300 woningen gesloopt gaan worden en 900 teruggebouwd zullen worden. Daarnaast zet de corporatie proactief in op flexwonen binnen de gemeente Rotterdam en wordt op regionaal niveau bijgedragen aan de bouwversnelling.

Wooncompas realiseerde 333 woningen in de periode van 2019 tot en met 2022. Daarnaast heeft de woningcorporatie een groot aantal projecten in ontwikkeling. In totaal gaat het om ongeveer 460 woningen en ruim 50 eenheden voor zorg.

#### *Wooncompas heeft aandacht voor de balans tussen de doelgroepen*

Wooncompas wordt tevens geconfronteerd met een druk op de woningvoorraad vanuit verschillende bijzondere doelgroepen. De woningbehoefte vanuit verschillende bijzondere doelgroepen heeft ervoor gezorgd dat de beschikbaarheid van woningen voor de primaire doelgroep verder onder druk is komen te staan. Om deze reden is afgesproken dat minimaal 75% van de woningen aan de primaire doelgroep toegewezen dient te worden. De doelstelling wordt in de periode van 2019 tot en met 2022 vrijwel jaarlijks behaald.

Daarnaast heeft Wooncompas -in overeenstemming met de prestatieafspraken- de opgaven om voor een aantal bijzondere doelgroepen huisvesting te bieden. De urgente woningzoekenden of bijzondere doelgroepen maken een aanzienlijk deel uit van de nieuwe huurders van de woningen van Wooncompas. Een doelgroep die behoort tot urgente woningzoekenden zijn de statushouders. De woningcorporatie draagt structureel bij aan het huisvesten van statushouders en heeft 278 statushouders gehuisvest in de periode van 2019 tot en met 2022. Een andere bijzondere doelgroep zijn personen die uitstromen uit een zorgorganisatie. Wooncompas heeft verschillende uitstromende personen gehuisvest. Als gevolg van de samenwerkingsovereenkomst tussen Wooncompas en verschillende zorgpartijen konden personen doorstromen naar een reguliere woning. Daarnaast heeft Wooncompas zich ingespannen voor het huisvesten van Oekraïense vluchtelingen: in Ridderkerk zijn 32 Oekraïense vluchtelingen gehuisvest. Samen met Aafje wordt er gewerkt aan een woningcomplex speciaal gericht op het huisvesten van zorgmedewerkers.

#### *Wooncompas zette zich in voor het stimuleren van doorstroming*

Als laatste werd er voor het verbeteren van de doorstroming en dus de beschikbaarheid van passende woningen. Wooncompas heeft bijvoorbeeld woningen bemiddeld via de doorstroomregeling voor ouderen en heeft voor het stimuleren van doorstroming onder ouderen een seniorenmakelaar in dienst.

### 1.1.2 De waardering van samenwerkingspartners

#### Huurdersbelangenvereniging Progressie

De huurdersbelangenvereniging is tevreden over de prestaties van Wooncompas: 'Wooncompas doet haar uiterste best'. Progressie geeft aan dat Wooncompas nadrukkelijk aandacht heeft voor en inzet op het vergroten van het aantal sociale huurwoningen, maar dat Wooncompas wordt beperkt door landelijk beleid. Als aandachtspunt wijst de huurdersbelangenvereniging op het financiële risico voor Wooncompas bij de herstructurering van Schiebroek Zuid.

#### Gemeenten

De gemeenten zijn tevreden over de prestaties van Wooncompas. De gemeenten zien dat Wooncompas nadrukkelijk aandacht heeft voor het uitbreiden van de woningvoorraad. Tegelijkertijd plaatsten verschillende gemeenten een kanttekening:

- De gemeente Ridderkerk hoopt dat de aandacht voor het realiseren van nieuwbouw niet ten koste gaat van de kwaliteit van de bestaande woningvoorraad;
- De gemeente Albrandswaard vraagt aandacht voor het transformeren van de woningvoorraad van eengezinswoningen naar meergezinswoningen en daarmee het bevorderen van doorstroming;
- De gemeente Rotterdam is van mening dat Wooncompas zich -vanuit de evenredige verdeling van sociale huurwoningen over de regio- met name zou moeten inzetten op het realiseren van nieuwbouw in Albrandswaard en Barendrecht.

#### Overige samenwerkingspartners

De overige samenwerkingspartners die zicht hebben op de prestaties van Wooncompas zijn tevreden over de betreffende prestaties. Zij zien dat Wooncompas aandacht heeft voor het uitbreiden van de woningvoorraad. Stichting De Ontmoeting en De Overburen zouden bij voorkeur verder het gesprek aangaan met Wooncompas over de mogelijkheid voor het realiseren van nieuwbouw.

### 1.1.3 De waardering door Wooncompas<sup>1</sup>

Wooncompas is tevreden over de bijdrage aan de beschikbaarheid van de woningvoorraad in de verschillende gemeenten. Wooncompas signaleert en benut kansen in Ridderkerk, Barendrecht en Albrandswaard en heeft ambities geformuleerd voor de gemeente Rotterdam. Bovendien neemt Wooncompas met de betrokkenheid bij de herstructurering van Schiebroek Zuid nadrukkelijk positie in Rotterdam. Wooncompas benut of stretcht de maatschappelijke capaciteit, zowel financieel als organisatorisch, onder andere voor de beschikbaarheidsopgave.

### 1.1.4 De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties met 'goed'

De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Wooncompas ten aanzien van de beschikbaarheid van de woningvoorraad met 'goed'. De visitatiecommissie ziet dat Wooncompas voldoende ambities heeft geformuleerd en zich in de verschillende gemeenten inzet voor het realiseren van nieuwbouwwoningen. Wooncompas heeft verschillende nieuwbouwprojecten in voorbereiding en in uitvoering en is bereid haar nek uit te steken bij de herstructurering van Schiebroek Zuid.

---

<sup>1</sup> 'De waardering door Wooncompas' is opgetekend door Ecorys op basis van de bijeenkomsten met Wooncompas.

## 1.2 Opgave 2: De betaalbaarheid van de woningvoorraad ('we bieden ruimte om te leven')

### 1.2.1 De opgave en de prestaties

Wooncompas heeft als doel om wat betreft de betaalbaarheid van de woningvoorraad te sturen op een woningvoorraad waarvan de woonlasten op zowel de korte als lange termijn betaalbaar zijn en blijven.

#### *Wooncompas stuurt op een betaalbare huurprijs voor iedereen*

Wooncompas wordt in de verschillende gemeenten geconfronteerd met een (toenemende) druk op de betaalbaarheid van de woningvoorraad. Van daaruit werkt Wooncompas aan een passende huurprijsofbouw van de woningvoorraad. Wooncompas gebruikt daarvoor de huurprijsklassen uit de Wet op de huurtoeslag en heeft de afspraken uit het Regioakkoord in acht genomen, waarbij minimaal 70% van de woningen een huurprijs moet hebben onder de tweede aftoppingsgrens. In Ridderkerk is bovendien afgesproken dat minimaal 10% van de woningen een huurprijs boven de huurtoeslaggrens heeft, om woningen tevens bereikbaar te maken voor middeninkomens. Bij Wooncompas heeft ongeveer 12% van de woningvoorraad een huurprijs boven de huurtoeslaggrens, waardoor de norm uit de prestatieafspraken is behaald.

Daarnaast voldoet Wooncompas aan de regels voor 'passend toewijzen', waarmee de woningcorporatie ervoor zorgt dat een sociale huurwoning met een bepaalde huurprijs terecht komt bij een huishouden met een passend inkomen. Wooncompas meet de betaalbaarheid van de woningen onder andere via een eigen NIBUD stoplichtmodel. In de periode van 2019 tot en met 2022 werd jaarlijks tenminste 75% van de woningen 'groen' of 'oranje' verhuurd. Verder verhuurt Wooncompas haar woningen doorgaans ver onder de maximale huurprijs.

#### *Wooncompas zet in op het voorkomen van betalingsproblemen*

Wooncompas zet -om integraal huurachterstanden en huisuitzettingen te voorkomen- in op het vroeg signaleren van betalingsproblemen. Wooncompas gebruikt hiervoor onder andere een BI tool om kwetsbare groepen al vanaf het begin van de verhuurperiode extra te monitoren. Daarnaast biedt Wooncompas maatwerk voor huurders die betalingsproblemen ondervinden. Zij kunnen bij Wooncompas aankloppen, waarna de woningcorporatie samen met de huurder zoekt naar een oplossing. De oplossing kan liggen in het sociale incassobeleid, in het structureel verlagen van de huurprijs of in het vinden van een betaalbaardere woning. In 2022 is Wooncompas gestart met de wettelijk verplichte Vroegsignalering, waarbij huurders met een huurachterstand van meer dan één maand worden aangemeld bij Schuldhulpverlening van de gemeente. De gemeente benadert de betreffende huurders om hulp te bieden.

#### *Wooncompas zet in op het terugdringen van energiearmoede*

Wooncompas ziet dat de stijgende energieprijzen grote gevolgen hebben voor huurders. De woningcorporatie werkt via verschillende renovatie- en duurzaamheidsprojecten aan het terugdringen van de energiebehoeften en daarmee de energiekosten (zie opgave 3). Wooncompas concludeerde dat sneller ingrijpen wenselijk is, waarna in 2022 regelmatig overleg is geweest met de gemeente Ridderkerk om te komen tot een gezamenlijke aanpak voor energiearmoede. De aanpak voorziet in het inzetten van energiecoaches en voorlichting en het beschikbaar stellen van energiebesparingspakketten. Het doel is onder andere om het huurdersbewustzijn met betrekking tot energieverbruik te vergroten. Daarnaast wordt ingezet op het aanbrengen van radiatorventilatie en het waterzijdig inregelen van cv-installaties. Bovendien is er - in het kader van betaalbaarheid - voor gekozen om bij de laagste labels geen huurverhoging door te voeren.

### 1.2.2 De waardering van samenwerkingspartners

#### Huurdersbelangenvereniging Progressie

De huurdersbelangenvereniging is tevreden over de prestaties van Wooncompas. Progressie geeft aan dat Wooncompas zich nadrukkelijk inzet om ervoor te zorgen dat huurders kunnen voldoen aan de huurverplichtingen. Wooncompas bezoekt huurders, zoekt naar maatwerk en probeert huisuitzettingen te voorkomen. Daarnaast heeft Wooncompas in overleg met Progressie aandacht voor de huurprijzen en de huurverhogingen. De huurdersbelangenvereniging zet zich in voor een beperkte huurverhoging en daagt Wooncompas jaarlijks uit op het aanbod voor de huurverhoging.

#### Gemeenten

De gemeenten zijn tevreden over de prestaties van Wooncompas. Zij geven aan dat Wooncompas aandacht heeft voor de woonlasten en dat de woningcorporatie voldoet aan de kaders die zijn opgelegd vanuit de landelijke overheid.

#### Overige samenwerkingspartners

De overige samenwerkingspartners hebben beperkt zicht op de prestaties van Wooncompas. De zorg- en welzijnsorganisaties die huren van Wooncompas geven aan dat de woningcorporatie rekening houdt met de betaalbaarheid van de woningen voor de cliënten van de betreffende organisaties.

### 1.2.3 De waardering door Wooncompas<sup>2</sup>

Wooncompas is tevreden over de prestaties ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad. De corporatie voert een gematigd huurbeleid en heeft daarover een goede afstemming met huurdersvertegenwoordiging Progressie. Bovendien is het belangrijk dat snel is ingegrepen bij de energiecrisis met het verlagen van de woonlasten als belangrijkste uitgangspunt.

### 1.2.4 De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties met 'goed'

De visitatiecommissie beoordeelt ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad met goed. De corporatie heeft nadrukkelijk aandacht voor de betaalbaarheid en gebruikt onder andere een eigen stoplichtmodel om de betaalbaarheid te meten.

## 1.3 Opgave 3: De kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad ('je huis als warme jas')

### 1.3.1 De opgave en de prestaties

Wooncompas ziet als opgave een toenemende urgentie om de woningvoorraad te verduurzamen, zowel vanuit klimaatverandering als vanuit de stijgende energieprijzen. Wooncompas heeft blijvend geïnvesteerd in de duurzaamheid en kwaliteit van de woningvoorraad.

#### *Wooncompas realiseerde labelsprongen via renovatie en energetische maatregelen*

Wooncompas heeft in de periode van 2019 tot en met 2022 verschillende renovatie- en duurzaamheidsprojecten uitgevoerd. Als stip op de horizon staat een CO<sub>2</sub>-neutrale woningvoorraad in 2050 met als 'tussenstation' een gemiddeld energielabel B. Daarbij heeft het verduurzamen van woningen met een E-, F- of G-label prioriteit.

Wooncompas heeft 179 woningen gerenoveerd in 2019, waarvan een deel naar nul-op-de-meter (NOM). In 2020 heeft er een renovatieproject plaatsgevonden in de Vogelbuurt in Rhoon. In 2021 zijn 88 woningen aan de Stadhouderslaan en de Tarwestraat gerenoveerd aan de hand van een volledig nieuwe aanpak met

<sup>2</sup> 'De waardering door Wooncompas' is opgetekend door Ecorys op basis van de bijeenkomsten met Wooncompas.

betrekking tot het in bewoonde staat naar NOM renoveren van meergezinswoningen. De betreffende projecten zijn geëvalueerd, waarbij met name het renoveren in bewoonde staat is heroverwogen.

In 2022 zijn verschillende renovatieprojecten met in totaal 332 woningen gestart, waaronder in de Bloemenbuurt, de Landstraat en de Hofnar (Driehoek). Daarnaast zijn in periode van 2019 tot en met 2022 -in overeenstemming met de prestatieafspraken- op meer dan 3.000 woningen zonnepanelen aangebracht. De renovatie- en duurzaamheidsprojecten hebben ervoor gezorgd dat het aandeel woningen met een groen energielabel (A, B of C) is toegenomen tot 80%.

Als laatste zet Wooncompas in op circulair, klimaatadaptief en natuurinclusief bouwen. De renovatie van de Rembrandtweg (tweede fase) is voor Wooncompas een pilot op het gebied van duurzaamheid. De sloop van de woningen vindt grotendeels circulair plaats, waarbij de kelderbak én de oude heipalen worden (her)gebruikt voor de nieuwbouw.

Wooncompas heeft in het kader van circulariteit samengewerkt met Stichting Struikrovers, waarbij de beplanting bij een aantal projecten is hergebruikt. Daarnaast werkt Wooncompas aan beleid wat betreft natuuradaptief en natuurinclusief bouwen, waarvan delen reeds worden toegepast in het project Bloemenbuurt. Voorbeelden van toepassing van het beleid zijn het circulair slopen van woningen en het realiseren van Startblock woningen. De Startblock woningen zijn fabriekswoningen die zijn ontwikkeld vanuit de gedachte van (de mogelijkheid voor) hergebruik.

### 1.3.2 De waardering van samenwerkingspartners

#### Huurdersbelangenvereniging Progressie

De huurdersbelangenvereniging is wisselend tevreden over de prestaties van Wooncompas. Progressie geeft aan dat Wooncompas investeert in duurzaamheids- en renovatieprojecten, dat de woningcorporatie de kwaliteit verbetert bij mutatie en dat huurders in woningen met een E, F of G-energielabel geen huurverhoging hebben ontvangen. Tegelijkertijd is de huurdersbelangenvereniging van mening dat Wooncompas meer zou kunnen doen aan het verduurzamen van de woningvoorraad. Daarnaast wordt aangegeven dat de woningcorporatie meer in zou moeten zetten op het plaatsen van zonnepanelen en dat het reparatieonderhoud voor verbetering vatbaar is.

#### Gemeenten

De gemeenten zijn gematigd tevreden over de prestaties van Wooncompas. De gemeenten zien dat Wooncompas werkt aan het verbeteren van de kwaliteit van de woningvoorraad, waaronder woningen met een slechtere energieprestatie. De gemeente Ridderkerk geeft bijvoorbeeld aan dat er verschillende projecten lopen om bijvoorbeeld via sloop-nieuwbouw de kwaliteit te verbeteren. Tegelijkertijd geeft de gemeente Ridderkerk aan dat de kwaliteit van delen van de woningvoorraad nog niet op het gewenste niveau is. De gemeenten Ridderkerk en Albrandswaard verwachten voor de toekomst toenemende aandacht voor innovatie. De gemeente Ridderkerk wijst op de pilots met nul-op-de-meter die (nog) niet altijd het wenselijke resultaat hebben opgeleverd en de gemeente Albrandswaard noemt de langetermijn doelstellingen en het benutten van restwarmte vanuit de Rotterdamse haven als kans.

#### Overige samenwerkingspartners

De overige samenwerkingspartners hebben beperkt zicht op de prestaties van Wooncompas. De zorg- en welzijnsorganisaties die huren van Wooncompas geven enerzijds aan dat de woningcorporatie aandacht heeft voor de kwaliteit van de woningen of het woningcomplex. Anderzijds zijn er zorg- en welzijnsorganisaties, die opmerken dat de cliënten van de betreffende organisatie met name in goedkopere woningen van Wooncompas worden gehuisvest. De woningen hebben een minder hoog kwaliteitsniveau.



### 1.3.3 De waardering door Wooncompas<sup>3</sup>

Wooncompas is tevreden over de prestaties ten aanzien van de kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad. De corporatie heeft een beperkt aantal woningen met een E-, F- of G-label, heeft aandacht voor het verder verduurzamen van de woningvoorraad en heeft op een aanzienlijk aantal woningen zonnepanelen geplaatst. Wooncompas is zich ervan bewust dat de kwaliteit van de woningvoorraad in delen aandacht behoeft, maar heeft een kwaliteitsverbetering in de betreffende delen gepland voor de komende jaren.

### 1.3.4 De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties met 'naar behoren'

De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Wooncompas ten aanzien van de kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad met 'naar behoren'. De visitatiecommissie ziet dat Wooncompas stappen maakt in het verbeteren en verduurzamen van de woningvoorraad en aandacht heeft voor 'nieuwe' thema's zoals circulair, klimaatadaptief en natuurinclusief bouwen. Tegelijkertijd heeft de visitatiecommissie vanuit verschillende samenwerkingspartners begrepen dat de kwaliteit van delen van de woningvoorraad en het reparatieonderhoud voor verbetering vatbaar zijn.

## 1.4 Opgave 4: De zelfredzaamheid van huurders in buurten met een balans tussen solidariteit en autonomie ('samen jezelf zijn')

### 1.4.1 De opgave en de prestaties

Wooncompas acht de zelfredzaamheid van huurders en een goede balans tussen solidariteit en autonomie cruciaal in het realiseren van prettige en leefbare buurten. De woningcorporatie biedt ondersteuning en heeft op verschillende manieren zelfredzaamheid gestimuleerd.

#### *Wooncompas zette zich in voor leefbare wijken en buurten*

Wooncompas beschouwt 'schoon, heel en veilig' als basisvoorwaarde voor leefbare buurten. De woningcorporatie zet daarbij in op de betrokkenheid en zelfredzaamheid van huurders. In de periode van 2019 tot en met 2022 zijn samen met huurders verschillende leefbaarheidsprojecten uitgevoerd, zoals een portiekenactie, een voortuinenactie en een achterpadenactie. In 2022 heeft Wooncompas geëxperimenteerd met nieuwe vormen van participatie. In de gemeente Ridderkerk is bijvoorbeeld een pilot gedaan met Morgenmakers, waarbij huurders samen met Wooncompas en de gemeente in gesprek gingen over hun woonomgeving.

Wooncompas zet tevens in op het signaleren van sociale problemen en woonfraude en het adviseren van huurders door middel van buurtbemiddeling. Verder zet Wooncompas - om de leefbaarheid in wijken en buurten te verbeteren - wijkbeheerders en woonconsulenten in. Wooncompas had in het verleden huismeesters in dienst, maar de woningcorporatie heeft de stap gemaakt naar wijkbeheerders. De wijkbeheerders hebben een bredere focus met betrekking tot het betrekken van huurders, het faciliteren van bewonersinitiatieven en het signaleren van kwetsbaarheid en overlast.

#### **Wooncompas werkt samen met partners**

Wooncompas beseft dat samenwerken aan de leefbaarheid in wijken en buurten cruciaal is. Van daaruit heeft Wooncompas in 2019 samen met gemeente Ridderkerk, politie en Facet het convenant 'Samenwerking leefbaarheid in de wijk' opgesteld. Het convenant is een doorontwikkeling van een convenant uit 2012. Het doel van het convenant is om het leefbaarheidsniveau in 2023 minimaal gelijk te laten zijn aan het leefbaarheidsniveau in 2019. De samenwerkingspartners zetten in op het halen van de doelstelling en een

<sup>3</sup> 'De waardering door Wooncompas' is opgetekend door Ecorys op basis van de bijeenkomsten met Wooncompas.

effectieve en efficiënte samenwerking door middel van wijkprogramma's en jaaragenda's. De wijkprogramma's en de jaaragenda's zijn gebaseerd op de data uit de leefbaarheidsmonitor en ervaringen uit de wijkoverleggen en vanuit wijkbewoners. Wooncompas is voor wat betreft de data samen met de gemeente en de Erasmus Universiteit een onderzoek gestart. Daarnaast verkrijgt Wooncompas via Straatpraat (zie hoofdstuk 2) en de deelname aan integrale leefbaarheidsteams met samenwerkingspartners en de wijkoverleggen meer kwalitatief inzicht in de leefbaarheid in een wijk of buurt.

#### *Wooncompas trachtte de zelfredzaamheid en participatie van huurders te vergroten*

Wooncompas zet zich in voor huurdersparticipatie en betreft onder andere de huurdersbelangenvereniging en bewonerscommissies. De regelmatige overleggen met de huurdersvereniging hebben bijgedragen aan de uitvoering van verschillende maatregelen door Wooncompas, zoals het organiseren van verschillende klankbordgroepen voor de herstructureringsprojecten.

Als laatste ondertekende Wooncompas samen met 39 andere organisaties in de regio het 'Langer Thuis Akkoord'. In het kader van 'langer thuis' is een modelwoning gerealiseerd om te kunnen laten zien hoe woningen in de zogenaamde 'langer thuisflat' eruit gaan zien. De modelwoning is van alle gemakken voorzien en stelt bewoners in staat om langer zelfstandig thuis te blijven wonen. Daarnaast werkt Wooncompas samen met Stichting de Overburen aan woonzorgwoningen en met Aafje aan een volledig pakket thuis-concept (VPT).

#### 1.4.2 De waardering van samenwerkingspartners **Huurdersbelangenvereniging Progressie**

De huurdersbelangenvereniging is wisselend tevreden over de prestaties van Wooncompas in de wijken en buurten. Progressie geeft aan dat Wooncompas in bijvoorbeeld Ridderkerk actief en zichtbaar is, terwijl de woningcorporatie zich in Albrandswaard beperkt laat zien. De huurdersbelangenvereniging ziet dat in Ridderkerk sprake is van meer sociale problematiek, waarbij wordt opgemerkt dat Wooncompas passend reageert op onder andere overlast van huurders. Als aandachtspunt wijst Progressie op de overgang van huismeester naar wijkbeheerder. De huurdersbelangenvereniging geeft aan dat de wijkbeheerder verder af staat van de huurders, waardoor sociale problemen minder snel worden gesignaleerd.

#### **Gemeenten**

De gemeenten hebben niet allen zicht op de prestaties van Wooncompas. De gemeente Ridderkerk ziet een omvangrijke opgave, waarbij Wooncompas samenwerking zoekt met zorg- en welzijnsorganisaties en de politie en zichtbaar is als problemen zich voordoen. De gemeente Albrandswaard geeft aan dat de leefbaarheid in wijken en buurten over het algemeen op orde is, maar dat Wooncompas zichtbaar is en aandacht heeft door differentiatie in wijken en buurten. De gemeenten Barendrecht en Rotterdam hebben beperkt zicht op de prestaties. De gemeente Rotterdam merkt op dat zij afhankelijk is van informatie van de huurdersvereniging Progressie. Het ontbreken van een huurdersvertegenwoordiging vanuit Rotterdamse huurders wordt daarbij gemist.

#### **Overige samenwerkingspartners**

De overige samenwerkingspartners hebben beperkt zicht op de prestaties van Wooncompas. De overige samenwerkingspartners die een toelichting hebben gegeven zien dat Wooncompas, indien leefbaarheidsproblemen zich voordoen, actief en zichtbaar is. Zij zien de specifieke aandacht voor de zelfredzaamheid van huurders niet of nauwelijks. Eén organisatie geeft aan dat Wooncompas meer zou mogen doen aan de leefbaarheid in wijken en buurten.

#### 1.4.3 De waardering door Wooncompas<sup>4</sup>

Wooncompas is tevreden over de prestaties ten aanzien van de leefbaarheid in wijken en buurten. De corporatie heeft een bewuste keuze gemaakt om huismeesters voor specifieke woningcomplexen uit te faseren. Wooncompas ziet dat het gevolg is dat de aandacht voor de betreffende woningcomplexen is afgenomen, maar kiest er voor om zich in te zetten voor alle wijken, buurten en woningcomplexen.

#### 1.4.4 De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties met 'naar behoren'

De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties ten aanzien van de zelfredzaamheid van huurders in buurten met een balans tussen solidariteit en autonomie met 'naar behoren'. De visitatiecommissie ziet dat Wooncompas zichtbaar en actief is in de wijken en buurten. De visitatiecommissie wil Wooncompas uitdagen om verder te zoeken naar innovatieve wijzen waarop daadwerkelijk de zelfredzaamheid van huurders kan worden vergroot.

### 1.5 Opgave 5: Het bieden van 'dat beetje extra' ('go the extra (s)mile')

#### 1.5.1 De opgave en de prestaties

Wooncompas wil -vanuit de gedachte dat dit leidt tot meer klantgerichtheid en klanttevredenheid- 'dat beetje extra' doen voor haar huurders. Het realiseren van 'dat beetje extra' betekent luisteren naar de huurder, samen met de huurder een oplossing zoeken en garant staan voor het uitvoeren van de oplossing.

#### *Wooncompas doet 'dat beetje extra' voor huurders*

Wooncompas werkt aan het vergroten van de klantgerichtheid en het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening. Een dienstverlening die uitstijgt boven de verwachting en zorgt voor 'Wow'-momenten onder de huurders. In 2020 zijn twee Wow-teams ingericht: het team Wow-effecten en Wow-klantgerichte organisatie. Het team Wow-effecten richtte zich op activiteiten voor de huurder en het team Wow-klantgerichte organisatie hield zich bezig met de interne organisatie. Daarbij zijn kwartaalacties georganiseerd en is nagedacht over andere activiteiten die permanent worden opgenomen in het beleid van Wooncompas. Een voorbeeld van een kwartaalactie is de kerstactie, waarbij medewerkers attenties bezorgden bij de huurder. In 2022 stopte Wooncompas met de Wow-teams. De teams organiseerde vooral spontane activiteiten, maar de gewenste olievlekwerking in de organisatie bleef uit. Wooncompas verwacht dat het inbouwen van structurele Wow-momenten of 'momenten van waarheid' effectiever en duurzamer zullen zijn. In 2023 zal Wooncompas klantreizen organiseren en de Wow-momenten in beeld brengen. Een voorbeeld van een Wow-moment is het helpen van een oudere huurder bij het vergoed krijgen van een nieuwe deur nadat ze gevallen was en de deur beschadigd had. Wooncompas vindt het belangrijk dat medewerkers de ruimte ervaren en nemen om Wow-momenten te creëren.

#### *Wooncompas zette in op klanttevredenheid in haar dienstverlening*

Wooncompas werkt aan het verhogen van de klanttevredenheid. De corporatie doet dat door te luisteren naar de huurder en -indien problemen zich voordoen- samen te zoeken naar oplossingen. Wooncompas streeft ernaar 80% van de inkomende telefoontjes op de afdeling Klant & Service direct af te handelen. Om de doelstellingen te kunnen realiseren en de problemen van de huurder op te kunnen lossen, zijn er veranderingen doorgevoerd in het klantcontactstelsel, is de samenwerking tussen de eerste en tweede lijn verbeterd en is er een kwaliteitsteam opgericht dat zich bezighoudt met de klachtenafhandeling van huurders. Daarnaast heeft Wooncompas interne vernieuwingen doorgevoerd die bijdragen aan een aangename klantenbeleving en werksfeer binnen Wooncompas.

---

<sup>4</sup> 'De waardering door Wooncompas' is opgetekend door Ecorys op basis van de bijeenkomsten met Wooncompas.

### 1.5.2 De waardering van samenwerkingspartners

#### Huurdersbelangenvereniging Progressie

De huurdersbelangenvereniging is wisselend tevreden over de prestaties van Wooncompas ten aanzien van het bieden van 'dat beetje extra'. Progressie geeft verschillende voorbeelden van zogenaamd Wow-momenten, zoals het realiseren van een overdekte zitplaats voor oudere huurders en het faciliteren van een pannenkoekenmiddag. Tegelijkertijd merkt de huurdersbelangenvereniging op dat er voorbeelden zijn waaruit 'dat beetje extra' niet blijkt, waarin Wooncompas zich star opstelt. Als voorbeeld wordt het verkrijgen van een handtekening van een demente huurder genoemd, waarbij Wooncompas de procedure volgde. De huurdersbelangenvereniging heeft daarbij moeten schakelen om één en ander voor elkaar te krijgen.

#### Gemeenten

De gemeenten hebben over het algemeen geen zicht op de prestaties van Wooncompas. Zij herkennen de aandacht voor 'dat beetje extra' niet. De gemeente die 'dat beetje extra' herkent, wijst met name naar het bestuurlijke niveau. Eén gemeente ontvangt klachten vanuit huurders en heeft de indruk dat Wooncompas richting huurders meer empathisch op zou kunnen treden.

#### Overige samenwerkingspartners

De overige samenwerkingspartners hebben over het algemeen geen zicht op de prestaties van Wooncompas. Zij herkennen de aandacht voor 'dat beetje extra' niet. Eén organisatie is van mening dat Wooncompas meer zou kunnen doen om 'dat beetje extra' te bieden voor de cliënten van de betreffende organisatie.

### 1.5.3 De waardering door Wooncompas<sup>5</sup>

Wooncompas is over het algemeen tevreden met de prestaties ten aanzien van het bieden van 'dat beetje extra'. Wooncompas wil nadrukkelijk 'dat beetje extra' doen voor huurders en heeft continu aandacht voor de klanttevredenheid in de dienstverlening. Go the extra (s)mile is met name gericht op individuele huurders. Wooncompas heeft 'dat beetje extra' meer kleur proberen te geven door een boekje met voorbeelden van medewerkers uit te geven.

### 1.5.4 De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties met 'naar behoren'

De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties ten aanzien van het bieden van 'dat beetje extra' met 'naar behoren'. De visitatie spreekt haar waardering uit voor de aandacht voor het bieden van 'dat beetje extra' en ziet dat de (organisatie)ontwikkeling past bij het centraal stellen van de huurder, het 'werken vanuit de bedoeling' en de kernwaarde 'mensgericht'. Tegelijkertijd vraagt de vertaling naar de praktijk verdere aandacht, omdat 'dat beetje extra' niet wordt herkend of omdat op de werkvloer niet altijd wordt gehandeld vanuit de 'Go the extra (s)mile'-gedachte.

## 1.6 Wooncompas presteert 'naar behoren'

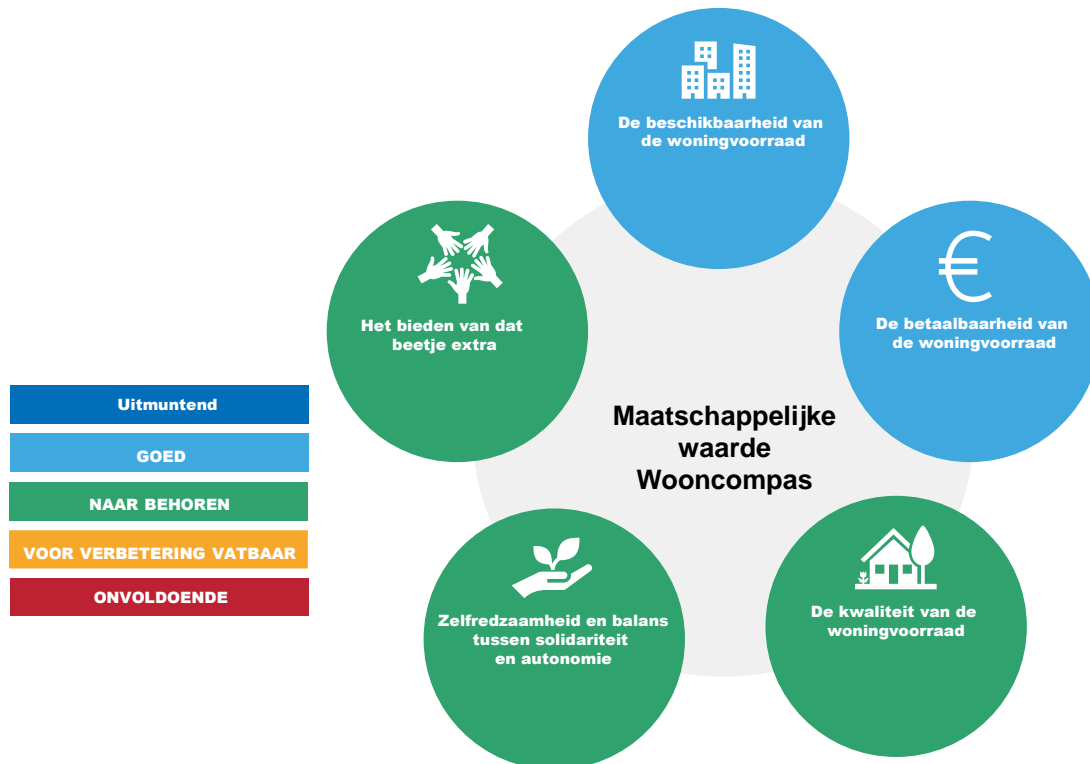
Wooncompas heeft twee onderdelen 'goed' gepresteerd en drie 'naar behoren'. De visitatiecommissie beoordeelt daarom de maatschappelijke waarde van Wooncompas in zijn totaliteit als 'naar behoren'. De visitatiecommissie wil daarom middels tabel 1-2 de volgende sterke, aandachts- en geleerde punten meegeven. Sterke punten zijn punten die Wooncompas goed (lichtblauw) of zelfs uitmuntend (donkerblauw) heeft uitgevoerd. Punten die men aandacht moet geven zijn punten die of onvoldoende zijn uitgewerkt (oranje) of zo belangrijk dat men ze continu in de gaten moet houden (groen). In de kolom 'geleerd' staan de punten opgesomd die Wooncompas bij het oppakken van de opgaven en het omgaan met uitdagingen tijdens de visitatieperiode heeft opgestoken. Deze zijn groen van kleur. Figuur 1-1 bevat een samenvattend overzicht van het oordeel per opgave.

<sup>5</sup> 'De waardering door Wooncompas' is opgetekend door Ecorys op basis van de bijeenkomsten met Wooncompas.

Tabel 1.2: Overzicht sterke-, aandachts- en geleerde punten

| Maatschappelijke Waarde  |  |   |
|--|--|---|
| Sterke punten  | Aandacht blijven geven   | Geleerde punten   |
| De aandacht voor het realiseren van nieuwbouwwoningen, met name in de BAR-gemeenten. | De aansluiting van de nieuwbouw-ambities voor Rotterdam bij het Rotterdamse woonbeleid en de evenredige verdeling over de regio. | Er zijn geen bijzondere leerpunten opgedaan bij het visitatieveld Besturing |
| De betrokkenheid bij de herstructurering van Schiebroek-Zuid.                        | De innovatie in het verduurzamen van de woningvoorraad richting CO2-neutraal in 2050.  |   |
| De aandacht voor de betaalbaarheid van de woningvoorraad.                            | De uitwerking van de wijze waarop Wooncompas 'zelfredzaamheid' van huurders kan faciliteren en/of stimuleren.                    |   |
|  | De uitwerking van 'dat beetje extra' als ambitie.  |   |

Figuur 1-1: samenvattend overzicht oordeel per opgave



## 2 Maatschappelijke verankering

**Het visitatieveld Maatschappelijke verankering richt zich op de invloed van huurders, huurdersorganisatie(s) en andere belanghebbenden op de corporatie en hoe concreet en tastbaar de betreffende invloed is.**

### **Wooncompas heeft een participatiereglement uitgewerkt**

Wooncompas heeft een participatiereglement en een belanghebbendenbeleid uitgewerkt. Het participatiereglement beschrijft op welke wijze de betrokkenheid en de invloed van de verschillende klantgroepen zijn georganiseerd. Vanuit het participatiereglement werkt Wooncompas aan tevreden en betrokken huurders en een passend woningaanbod in een prettige woonomgeving. De participatie van huurders is georganiseerd via Progressie, bewonerscommissies en 'overige groepen en individuen', zoals klankbordgroepen. In het kader van de transitie naar een klant gedreven organisatie heeft Wooncompas gewerkt aan een nieuwe klant- en dienstverleningsvisie en is ingezet op huurdersparticipatie via klantenreizen, het klantenpanels en een klantarena. De klantarena is bijvoorbeeld bedoeld om onderwerpen met de klanten te bespreken in aanwezigheid van medewerkers van Wooncompas. Wooncompas heeft één klantarena georganiseerd, over nieuwbouw, energie en leefbaarheid. De klantreizen zijn bedoeld om een (klant- en dienstverlenings)proces te doorlopen en te verbeteren, zoals het proces van een reparatieverzoek.

### **Wooncompas betreft huurders op verschillende niveaus**

**Formele participatie:** Wooncompas overlegt structureel met Progressie. Progressie is eerste en hoogste vertegenwoordiging van alle huurders van Wooncompas. In de reguliere overleggen wordt gesproken over volkshuisvestelijke onderwerpen, zoals de huurverhoging, de streefhuren, de onderhoudscontracten, het oppluspakket en het basis sociaalplan renovatie. Naast de reguliere overleggen hebben (thema)overleggen plaatsgevonden over de opgaven met betrekking tot Wonen & Zorg, de nieuwbouwprojecten, het portefeuillebeleid en de klanttevredenheid. Daarnaast overlegt Wooncompas op wijk-, buurt- of complexniveau met verschillende bewonerscommissies. In 2022 had Wooncompas 12 bewonerscommissies en 5 activiteitencommissies.

**Projectparticipatie:** Wooncompas betreft klankbordgroepen bij sloop/nieuwbouw- en/of renovatie- en verduurzamingsprojecten. Bovendien organiseert Wooncompas informatie- en inloopavonden en themabijeenkomsten en legt de woningcorporatie huisbezoeken af. De woningcorporatie sluit daarmee aan bij de trend van structurele naar meer tijdelijke participatie. Voor de participatie op projectniveau heeft Wooncompas één regisseur en drie sociaal projectleiders in dienst. Wooncompas zet in op 'go the extra (s)mile' bij de huurdersparticipatie en vindt het belangrijk om de huurdersparticipatie in de projecten continu te verbeteren. Om deze reden voert Wooncompas tijdiger (voor het scenariobesluit) een woonbelevingsonderzoek uit, zodat de woningcorporatie meer inzicht krijgt in de zorgen, wensen en klachten die huurders over hun woning hebben.

**Wijk- en buurtparticipatie:** Als laatste vindt tijdelijke participatie plaats op wijk- en buurtniveau. Voorbeelden van participatie in de wijk of buurt zijn sociaal tuinieren, StraatPraat, verwarmfeestje en buurttenten. Wooncompas trekt via StraatPraat bijvoorbeeld de wijken en buurten in om in gesprek te gaan met huurders over verschillende onderwerpen.

### **Wooncompas heeft een belanghebbendenbeleid uitgewerkt**

Wooncompas heeft voor de samenwerking met belanghebbenden een zogenoemd belanghebbendenbeleid uitgewerkt. Het doel van het betreffende beleid is om de relevante belanghebbenden inzichtelijk te maken en een goede relatie met hen te vormen en behouden, zodat Wooncompas en de belanghebbenden elkaar versterken in het behalen van de gemeenschappelijke en individuele doelen. De belanghebbenden zijn ingedeeld naar de matrix van Gardner, waarbij onderscheid wordt gemaakt in 'samenwerken en betrekken', 'kennen en tevreden houden', 'volgen en informeren' en 'informeren'. Voor iedere belanghebbende is het tevens het doel, de reden en de middelen aangegeven, evenals een verantwoordelijke medewerker voor communicatie en relatiebeheer.

### **Wooncompas betreft en werkt samen met samenwerkingspartners**

Wooncompas werkt nauw samen met collega-corporaties op strategisch niveau, bijvoorbeeld VvE-beleid, inkooporganisaties, HR, Corporaties in Beweging. Bovendien is Wooncompas steeds meer een sturend lid van de Maaskoepel geworden en onderdeel van de coalitie van Flexwonen in Rotterdam. Wooncompas neemt actief deel aan het programma gewoonwonen.nu van de Maaskoepel en deelt kennis en kunde in het netwerk van collega-corporaties, bijvoorbeeld in Maaskoepelverband.

Daarnaast werkt Wooncompas samen met zorg- en welzijnspartijen, onder andere aan de leefbaarheid in wijken en buurten. Voorbeelden van samenwerkingspartners zijn Facet, Aafje en Pameijer. De samenwerking uit zich onder andere in het realiseren van projecten.

### **De samenwerkingspartners zijn tevreden over de samenwerking en de invloed op beleid**

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat Wooncompas goed naar haar wensen luistert en open staat voor suggesties en adviezen. Wooncompas neemt, uiteraard, niet alles over, maar laat in die gevallen goed beargumenteerd weten waarom dit is. Ook de gemeenten en overige belanghebbenden ervaren dat zij op passende wijze invloed op het beleid hebben. Wel wordt door gemeente Ridderkerk aangegeven dat Wooncompas iets dat zij als beleid heeft voorgenomen, maar waar de gemeente een ander beeld op heeft niet snel los laat. Uiteindelijk is er dan wel sprake van compromisvorming maar het is soms lastig om hiertoe te komen.

Alle belanghebbenden ervaren een goede samenwerkingsrelatie met Wooncompas. De contacten worden meestal als heel prettig en warm ervaren. Er is daarbij sprake van de zogenoemde korte lijntjes, waardoor het makkelijk communiceren is met Wooncompas. De belanghebbenden zijn ook tevreden over het aantal overlegmomenten met Wooncompas, dit aantal varieert logischerwijs met de behoefte. Er is meestal sprake van een combinatie van structureel en ad-hoc overleg. Vanuit enkele overige belanghebbenden wordt wel de wens uitgesproken ook meer op strategisch of beleidsniveau te spreken. De overleggen zijn in die gevallen nog erg ingestoken vanuit de operationele kant van de samenwerking.

### **Wooncompas presteert 'goed'**

De visitatiecommissie beoordeelt de maatschappelijke verankering van Wooncompas als 'goed'. De visitatiecommissie wil de volgende sterke, aandachts- en geleerde punten meegeven. Sterke punten zijn punten die Wooncompas goed (lichtblauw) of zelfs uitmuntend (donkerblauw) heeft uitgevoerd. Punten die men aandacht moet geven zijn punten die of onvoldoende zijn uitgewerkt (oranje) of zo belangrijk dat men ze continu in de gaten moet houden (groen). In de kolom 'geleerd' staan de punten opgesomd die Wooncompas bij het oppakken van de opgaven en het omgaan met uitdagingen tijdens de visitatieperiode heeft opgestoken. Deze zijn groen van kleur.

| Maatschappelijke verankering   |  |   |
|--|--|---|
| Sterke punten  | Aandacht blijven geven   | Geleerde punten   |
| De uitwerking van het participatiereglement en het belanghebbendenbeleid.                                      | De (formele) huurdersparticipatie heeft geen participatie meer vanuit huurders in Rotterdam.             | De samenwerkingspartners moeten tijdiger bij de ontwikkeling van het ondernemingsplan worden betrokken. |
| Het organiseren van huurdersparticipatie op verschillende niveaus.   | Het nagaan of met name bij overige belanghebbenden behoefte is aan meer strategisch georiënteerd overleg | Het tijdiger uitvoeren van een woonbelevingsonderzoek bij projectparticipatie.                          |
| Het gebruik van onder andere klantarena's en klantreizen voor het verbeteren van (dienstverlenings)-processen. |  |   |



### 3 Besturing

**Het visitatieveld Besturing richt zich op het proces van strategievorming en prestatiebesturing. De visitatiecommissie kijkt naar de kwaliteit, de robuustheid en adaptiviteit van het proces van strategievorming en prestatiebesturing.**

#### **Wooncompas heeft een robuust proces gevolgd om tot een nieuw ondernemingsplan te komen**

Wooncompas heeft de ambities vastgelegd in een ondernemingsplan, waarbij het doel is om 'blijvend het verschil te maken voor de huurders van vandaag en morgen'. In 2020 is Wooncompas gestart met het uitwerken van het huidige ondernemingsplan. De medewerkers van Wooncompas hebben in verschillende fases een bijdrage geleverd aan het ontwikkelen van het ondernemingsplan. Daarnaast zijn samenwerkingspartners, zoals Progressie, de gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties, betrokken. Als gevolg van onder andere de Coronapandemie zijn de betreffende samenwerkingspartners pas later in het proces betrokken. Wooncompas heeft het voornemen om hen bij een toekomstig ondernemingsplan tijdiger te betrekken.

#### **Wooncompas past een uitgebreid en doordacht systeem van monitoring en bijsturing toe**

Wooncompas heeft in 2022 - op basis van het ondernemingsplan - programmaplannen via de A3-methode opgesteld en een zogenaamde A3-topplaat vastgelegd. De A3-topplaat geeft inzicht in de missie, de visie, de strategische doelstellingen en de voorwaarden voor het realiseren van de doelstellingen. De A3 methode is geënt op cascadering. Wooncompas heeft een A3-uitwerking gemaakt naar programma's en afdelingen. Wooncompas heeft bewust gekozen voor een opzet met programma's, die door de functionele expertisegebieden heenlopen. De gedachte daarbij is dat de multidisciplinaire samenwerking tussen teams wordt bevorderd, waarbij procesgericht denken en werken vanzelfsprekend zijn. Het medewerkers-tevredenheidsonderzoek laat zien dat medewerkers een goede samenwerking tussen teams belangrijk vinden. De betreffende samenwerking verdient daarom blijvende aandacht. De volgende stap voor Wooncompas is dan ook een uitwerking naar teams en de horizontale verankering.

Het ondernemingsplan en de programmaplannen zijn vervolgens uitgewerkt in meerjarenprognoses, jaarplannen en jaarbegrotingen. In de periode voor 2022 zijn afdelingsplannen in plaats van programmaplannen opgesteld. De overgang van afdelingsplannen naar programmaplannen is ingegeven vanuit het feit dat de opgaven over verschillende afdelingen heen lopen. Bovendien was de gedachte dat werken met programma's maakt dat de medewerkers minder door het reguliere of alledaagse werk in beslag worden genomen. Wooncompas probeert inmiddels de balans tussen de programma's (verbeteragenda) en het reguliere werk terug te vinden, omdat medewerkers aangeven dat er te veel aandacht wordt gevraagd voor de programma's.

De verantwoording en monitoring vinden onder andere plaats via de jaarverslaggeving, de tertiaalrapportages en de maandrapportages, waarmee het managementteam en het interne en externe toezicht tijdig worden geïnformeerd. De tertiaalrapportages geven inzicht in de interne en externe ontwikkelingen ('van de bestuurstafel'), de voortgang op de A3-topplaat, de lopende prestaties ('going concern') en de beheersing en het risicomanagement. De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om de voortgang op de A3-topplaat in de tertiaalrapportages uit te breiden en met name de afwijkingen en de beheersmaatregelen toe te lichten.

### Wooncompas monitort haar dienstverlening aan de hand van een nieuwe klant- en dienstverleningsvisie

Wooncompas heeft een nieuwe klant- en dienstverleningsvisie opgesteld met als kern 'aandacht is: luisteren, samenwerken en doen wat je zegt'. De klant- en dienstverleningsvisie heeft verschillende lagen, te weten de externe communicatie-uiting, de externe klantbeloften, de interne communicatie-uiting en de interne werkafspraken. De betreffende visie is een vervolg op de klantvisie uit 2017, die slechts deels beklifde en toe was aan herziening. De klant- en dienstverleningsvisie is opgesteld met inbreng van medewerkers van Wooncompas en huurders, onder andere via een enquête, groepsgesprekken en plaksessies. Daarbij zijn bijeenkomsten en activiteiten georganiseerd, waaronder een luister- en inspiratiebijeenkomst, een (f)luistersessie onder medewerkers, een klantarena met huurders en meerdere samenwerkingssessies met collega's.

Als onderdeel van de klant- en dienstverleningsvisie heeft Wooncompas de kernwaarden aan de hand van klantenpanels vertaald naar klantwaarden. Daarnaast worden de klantbeloften uitgewerkt aan de hand van de klantreizen. Een klantreis heeft bijvoorbeeld betrekking op het proces van reparatieverzoeken. Wooncompas heeft als doel om de volledige 'cirkel' van klantbehoefte (kern- en klantwaarden), via klantbeloften naar klantbeleving te sluiten.

### Wooncompas presteert 'goed' op Besturing

De visitatiecommissie beoordeelt de interne besturing van Wooncompas als 'goed'. Wooncompas heeft belanghebbenden en medewerkers goed betrokken bij haar strategievorming. Heeft deze strategie goed doorvertaald naar concrete plannen en heeft daarbij een uitgebreid instrumentarium om te monitoren en bij te sturen. Wooncompas monitort de prestaties bovendien vanuit veel verschillende perspectieven en geeft daarbij ook de klantbeleving een duidelijke plaat.

De visitatiecommissie wil de volgende sterke, aandachts- en geleerde punten meegeven. Sterke punten zijn punten die Wooncompas goed (lichtblauw) of zelfs uitmuntend (donkerblauw) heeft uitgevoerd. Punten die men aandacht moet geven zijn punten die of onvoldoende zijn uitgewerkt (oranje) of zo belangrijk dat men ze continu in de gaten moet houden (groen). In de kolom 'geleerd' staan de punten opgesomd die Wooncompas bij het oppakken van de opgaven en het omgaan met uitdagingen tijdens de visitatieperiode heeft opgestoken. Deze zijn groen van kleur.

| Besturing  |  |   |
|--|--|---|
| Sterke punten  | Aandacht blijven geven   | Geleerde punten   |
| De aandacht voor de ontwikkeling van de organisatie en de medewerkers.   | De aansluiting of samenwerking tussen de verschillende afdelingen. | Er zijn geen bijzondere leerpunten opgedaan bij het visitatieveld Besturing |
| De werkwijze van kernwaarden, naar klantwaarden, klantbehoeften en klantbeloften en vervolgens het toetsen van de klantbeleving. |  |   |

## 4 Maatschappelijke capaciteit

**Het visitatieveld Maatschappelijke capaciteit richt zich op de randvoorwaarden voor het maatschappelijk presteren. Daarbij gaat het om de vraag of de corporatie voldoende is toegerust voor de opgaven, zoals organisatorisch als financieel.**

**Wooncompas heeft aandacht voor de ‘volkshuisvestelijke stretch’ bij het inzetten van haar vermogen** Wooncompas heeft de afgelopen jaren veel aandacht gegeven aan het neerzetten van een stevig fundament op het gebied van vastgoed, de organisatie en de financiële positie. De achterliggende gedachte is dat de volkshuisvestelijke opgaven voor Wooncompas omvangrijk zijn. Wooncompas wil structureel goed in kunnen spelen op de forse woningbouwopgave, de verdere verduurzaming in het kader van energietransitie, klimaatadaptatie en circulariteit én het waarborgen van de betaalbaarheid van het wonen en de leefbaarheid in wijken en buurten. Daarom is in september 2022 een analyse uitgevoerd die de zogenoemde ‘volkshuisvestelijk stretch’ van Wooncompas aangeeft. Daarbij zijn tevens samenwerkingspartners uit het maatschappelijk veld betrokken. Samen met hen is gereflecteerd op de opgaven en de prioriteiten zodat Wooncompas meer volkshuisvestelijke waarde kan leveren op de juiste plek.

Centrale vragen waren: ‘Welke rol en verantwoordelijkheid kunnen, willen en moeten wij vervullen gegeven onze positie en met het oog op goed rentmeesterschap? Welke activiteiten horen hierbij en hoe zetten wij daarbij ons vermogen zo goed mogelijk in?’.

De analyse heeft uiteindelijk geresulteerd in de volgende richtingen:

- het realiseren van zorgvastgoed (intramuraal);
- het realiseren van woningen in de middenhuur en/of sociale koopwoningen;
- het aanjagen van gebiedsontwikkelingen;
- het gebruiken van leefbaarheid als key-indicator bij investeringsbeslissingen;

Wooncompas is vervolgens aan de slag gegaan met het nader uitwerken van de richtingen. Hierbij is ook ruim aandacht gegeven aan de financiële component door verschillende scenario's te laten doorrekenen met behulp van een extern bureau. De financiële doorrekening van de richtingen laat zien dat de financiële positie Wooncompas in staat stelt om invulling te geven aan gelijktijdig in meerdere richtingen parallel te schakelen.

Wooncompas zet inmiddels haar vermogen in volgens de lijnen van de analyses. Hiermee levert Wooncompas een substantiële bijdrage aan de volkshuisvestelijke uitdagingen in haar werkgebied. Dit bestaat in eerste instantie uit de gemeenten binnen de BAR-gemeenten (Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk), maar indien wenselijk en verantwoord zet Wooncompas haar vermogen ook buiten dit werkgebied in.

De visitatiecommissie waardeert de analyse die Wooncompas heeft gemaakt. Het geeft aan dat de corporatie zich goed bewust is van haar rol en verantwoordelijkheid, over de grenzen van haar traditionele werkgebied wil heen kijken én een grote drive heeft haar vermogen zo goed mogelijk in te zetten. Bovendien heeft Wooncompas haar investeringsstatuut aangepast, waarbij is gepoogd om alle maatschappelijke opgaven eveneens mee te wegen en te kwantificeren.

### **Wooncompas heeft ingezet op ontwikkeling van de organisatorische capaciteit**

Wooncompas heeft, mede ingegeven door de prioriteiten die volgden uit de financiële stretch, ingezet op de ontwikkeling naar compacte, efficiënte en moderne corporatie, die in staat is om op een ondernemende manier de doelstellingen uit haar ondernemingsplan te realiseren. Daarbij is de beweging ingezet van meer 'traditioneel en familiair' naar een hedendaagse zelfbewuste corporatie. Wooncompas heeft aandacht besteed aan het op orde krijgen van processen en ondersteunende systemen en heeft een nieuw ondernemingsplan opgesteld. In het ondernemingsplan heeft Wooncompas de ambities geformuleerd om met elkaar te werken, te bouwen en te wonen met 'dat beetje extra'. Daarnaast heeft Wooncompas via het HR-beleidsplan 'Jij maakt het verschil!' aandacht gehad voor de organisatie en de medewerkers.

### *Wooncompas heeft de talentontwikkeling aangesloten op opgaven*

Om de ambities daadwerkelijk te kunnen realiseren, zet Wooncompas in op het bieden van ruimte aan medewerkers om talenten in te zetten en te ontwikkelen. Van daaruit is het HR-beleidsplan 'Jij maakt het verschil' opgesteld en is gestart met verschillende programma's om toe te werken naar een sterkere, weerbaardere en effectievere organisatie. Als eerste zijn nieuwe kernwaarden 'mensgericht, verbindend en ondernemend' benoemd en is samen met medewerkers in verschillende overleggen inhoud en kleur gegeven aan de betreffende kernwaarde. In 2022 heeft Wooncompas aandacht besteed aan het doorleven van de kernwaarden en het koppelen van de kernwaarden aan de klant- en dienstverleningsvisie (zie hoofdstuk 3). Daarbij zijn drie speerpunten benoemd: persoonlijk leiderschap & ontwikkeling, verbinding & samenwerking en WooncompasFit.

Wooncompas is onder het eerste speerpunt gestart met een leiderschapstraject voor het managementteam en het uitwerken van principes van leiderschap. Daarnaast is begonnen met het uitrollen van de Talenten Motivatie Analyse (TMA), van waaruit inzicht wordt verkregen in de competenties, de talenten, drijfveren én de ontwikkelmogelijkheden van de medewerkers. In het kader van 'verbinding & samenwerking' heeft Wooncompas twee inspiratiecafés georganiseerd, waarin medewerkers zijn geïnspireerd om op een andere manier naar de samenwerking en de verbinding met hun collega's te kijken. Bovendien is in verschillende teamsessies aandacht besteed aan zogenaamde Management Drives.

Als laatste zijn onder Vitamine W (onderdeel van WooncompasFit) activiteiten en verbindingsmomenten aangeboden. Wooncompas heeft bijvoorbeeld een vitaliteitskamer ingericht met een stoelmassage en de mogelijkheid tot een vitaliteitsgesprek of een ander ontwikkelgesprek met één van de coaches.

### **Wooncompas heeft wijkbeheer aangepast**

Wooncompas concludeerde in 2018 de invulling van de verschillende functies binnen wijk- en woonbeheer onvoldoende paste bij wat de omgeving van de woningcorporatie vroeg. Om deze reden is een verandertraject ingezet, waarbinnen de ontwikkeling van de traditionele huismeesters naar wijkbeheerders het meest in het oog springt. De wijkbeheerder vormt de oren en ogen van de organisatie in de wijk en is de spil in een wijknetwerk.

### **Wooncompas heeft de ontwikkeling van de organisatie geëvalueerd**

Wooncompas heeft ervoor gekozen om de ontwikkeling van de organisatie tijdig te evalueren. De evaluatie van de organisatie is ingegeven door de resultaten van de zogenaamde Governance-inspectie van de Autoriteit Woningcorporaties (Aw). De aanleiding voor de betreffende inspectie was enerzijds de vierjaarlijkse cyclus van de Aw en anderzijds het feit dat na de fusies met twee kleine lokale woningcorporaties in 2018 (de Vereniging tot Verbetering der Volkshuisvesting Vooruitgang en Vereniging tot Verbetering der Volkshuisvesting Rijsoord) en de fusie tussen Woonvisie en Wooncompas in 2019, wisselingen hebben

plaatsgevonden in de RvC. Daarbij waren er zorgen over de impact van de veranderingen op de organisatie en specifiek de medewerkers. Bovendien heeft Wooncompas in 2020 woningen overgenomen van Vestia in Barendrecht en Rondom Wonen in Rotterdam.

In de evaluatie is gereflecteerd op de samenhang tussen de organisatiestructuur en de tevredenheid van de medewerkers en de huurders. De evaluatie laat zien dat Wooncompas heeft gebouwd aan een stevig fundament en de schaalgrootte heeft om daadwerkelijk het verschil te maken. Bovendien heeft Wooncompas getoetst in hoeverre de organisatie de ambities kan waarmaken. Daar kwam uit dat medewerkers juist werken bij Wooncompas voor de ambities. De evaluatie eindigt met verschillende aandachtspunten, zoals de verbinding tussen beleid en uitvoering en de positie en de rol van het managementteam voor de realisatiekracht. Het aandachtspunt met betrekking tot de realisatiekracht komt voort uit de spanning in de balans tussen reguliere werk en de programma's (verbeteragenda's). Op welke wijze wordt de balans geborgd? Hoe wordt er voor gezorgd dat medewerkers zowel regulier werk af kunnen maken als bij kunnen dragen aan de programma's?

### Wooncompas presteert 'uitmuntend' op Maatschappelijke capaciteit

De visitatiecommissie beoordeelt de maatschappelijke capaciteit van Wooncompas daarom als zeer goed, met name door de uitgevoerde volkshuisvestelijke stretch, de aandacht voor de ontwikkeling van de medewerkers én de evaluatie van de organisatorische en persoonlijke ontwikkelingen. Samenvattend wil de visitatiecommissie de volgende sterke punten en leerpunten meegeven. De sterke punten zijn punten die Wooncompas goed (lichtblauw) of zelfs uitmuntend (donkerblauw) heeft uitgevoerd. Punten die men aandacht moet geven zijn punten die of onvoldoende zijn uitgewerkt (oranje) of zo belangrijk dat men ze continu in de gaten moet houden (groen). In de kolom 'geleerd' staan de punten opgesomd die Wooncompas bij het oppakken van de opgaven en het omgaan met uitdagingen tijdens de visitatieperiode heeft opgestoken. Deze zijn groen van kleur.

| Maatschappelijke capaciteit  |   |   |
|--|---|---|
| Sterke punten  | Aandacht blijven geven  | Geleerde punten   |
| Een analyse van de volkshuisvestelijke stretch met financiële mogelijkheden  | De spanning tussen het reguliere werk en de programma's binnen de organisatie (het verandertempo) | De aandacht voor verbinding tussen beleid en uitvoering en de positie en de rol van managementteam voor de realisatiekracht       |
| De aandacht voor de ontwikkeling van de organisatie en de medewerkers (talentontwikkeling) met het HR-beleidsplan 'Jij maakt het verschil!' én de uitgebreide evaluatie daarvan. |   | Het aanpassen van het investeringsstatuut, waarbij de maatschappelijke overwegingen eveneens worden meegewogen en gekwantificeerd |

## A: Bestuurlijke reactie



### Inleiding

Wooncompas heeft zich in de eerste helft van 2023 voor de vierde keer laten visiteren.

Het voorliggende rapport kijkt terug op de periode 2019-2022. Een bijzondere periode, omdat daarin Corona grote maatschappelijke effecten heeft gehad. Een onafhankelijk bureau heeft het maatschappelijk presteren van onze organisatie op basis van gesprekken met belanghouders beoordeeld in een traject van ongeveer 7 maanden.

Deze belanghouders zijn in de eerste plaats onze huurders (vertegenwoordigd in Progressie), maar ook de gemeente, welzijn- en zorgpartners en collega corporaties. Aan hen leggen we verantwoording af. We gebruiken de visitatie als bewaking van de kwaliteit en om van te leren. Het traject heeft plaatsgevonden op basis van een nieuwe methodiek die in 2023 is geïntroduceerd. De methodiek kenmerkt zich door meer aandacht voor de samenwerking in het netwerk, meer mogelijkheden tot reflectie tussen commissie en woningcorporatie en andere beoordelingscategorieën. De methodiek heeft de visitatie verrijkt. Een één op één vergelijking tussen de uitkomsten nu en de resultaten van onze eerdere visitatie is daarmee echter lastig te maken.

### Reactie op de resultaten

Samenvattend ziet de visitatiecommissie in Wooncompas een betrokken, ambitieuze woningcorporatie die duidelijke en waardevolle maatschappelijke prestaties levert in de gemeenten waar zij actief is. Dat onderschrijven wij uiteraard graag. De Raad van Commissarissen en de directeur-bestuurder zijn van mening dat de bevindingen van de commissie het beeld dat zij zelf van de organisatie hebben bevestigd.

Op alle visitatievelden oordeelt de visitatiecommissie dat we 'naar behoren' tot 'uitmuntend' presteren. Onze aandacht voor het realiseren van nieuwbouw met name in de BAR-gemeenten en onze betrokkenheid en inzet bij de herstructurering van Schiebroek-Zuid worden genoemd als mooie voorbeelden op het visitatieveld Maatschappelijke waarde. Ook onze aandacht voor de betaalbaarheid van de woningvoorraad wordt erkend. Ondanks onze bovengemiddelde inzet op zonnepanelen en renovaties worden we op het thema verduurzaming & kwaliteit nog niet gezien als 'koploper'. Om dat punt beter te volgen nemen we vanaf volgend jaar ook deel aan het onderdeel 'ervaren woningkwaliteit' in de Aedes benchmark. Op het visitatieveld Maatschappelijke verankering hebben we ons onder andere ingezet met de uitwerking van het participatie reglement en het formuleren van belanghoudersbeleid. Dat onze organisatie van huurdersparticipatie op verschillende niveaus en het gebruik van klantarena's en klantreizen voor het verbeteren van (dienstverlenings)processen tot een goed oordeel heeft geleid, stemt ons tevreden.

De aandacht voor de ontwikkeling van medewerkers en de organisatie worden expliciet genoemd bij het visitatieveld Interne beheersing. De genoemde werkwijze van kernwaarden naar klantwaarden, klantbehoeften en klantbeloften en vervolgens toetsen van de klantbeleving herkennen we als belangrijke pijlers van onze werkwijze. Het doet ons een genoegen in het rapport terug te lezen dat de kernwaarden van de organisatie ook door de omgeving worden herkend. Tot slot oordeelt de commissie dat Wooncompas zowel organisatorisch als financieel voldoende is toegerust voor de opgaven. Het is goed dat onze analyse van de volkshuisvestelijke stretch met financiële mogelijkheden is opgevallen. Samen met onze aandacht voor de ontwikkeling van de medewerkers en de organisatie zien we dit terug in de waardering op het visitatieveld Maatschappelijke capaciteit.

### Aan de slag met de ontwikkelagenda

Ondanks deze mooie resultaten is er ook werk aan de winkel. We willen letterlijk en figuurlijk blijven groeien en gaan met 'de ontwikkelagenda' die ons is meegegeven aan de slag. Met de aanbeveling om de maatschappelijke verankering te organiseren bij een bredere groep medewerkers zijn we na de periode die in het teken stond van Corona aan het werk gegaan. Tijdens onze personeelsdag hebben onze medewerkers een 'maatschappelijke stage' gelopen. Ook gaan steeds meer medewerkers samen met de wijkbeheerder op pad. Hiermee verbinden we 'Binnen' meer met 'buiten'. Dat bevalt ons goed en daar gaan we dan ook zeker mee door.

Ook het uitdragen waar we voor staan en wat onze samenwerkingspartners van ons mogen verwachten vraagt onze aandacht. Vanuit het verleden leeft bij een aantal belanghouders het beeld van Wooncompas als specialist op het vlak van wonen en zorg. Zelf zien wij ons als een corporatie die er is voor alle doelgroepen. Uiteraard blijven we ons daarbij ook inzetten voor geclusterd wonen van senioren. Duidelijke communicatie over wat we doen zodat helder is wat we van elkaar mogen verwachten is blijvend nodig.

Voor wat betreft onze klanttevredenheid kijken we niet alleen naar de cijfers, maar optimaliseren we ook 'de interne klantreis'. In de afgelopen periode hebben we onder meer de energie gezet op het selecteren van de juiste samenwerkingspartners. We hebben er vertrouwen in dat de selectie van een nieuwe aannemer dagelijks onderhoud die onze klantwaarden hoog in het vaandel heeft en conform deze waarden werkt, de waardering door onze huurders van het reparatieonderhoud gaat verbeteren.

Op ons verzoek is het onderwerp 'Go the extra (s)mile' aan de visitatiecommissie meegegeven als extra veld om te toetsen. In het rapport lezen we de waardering door onze huurders voor maatwerk. We gaan hier dan ook zeker mee door en benutten de kansen die we hiertoe zien. Uit het rapport blijkt dat onze prestaties niet voor alle belanghouders even goed inzichtelijk zijn. In november organiseren we een bijeenkomst voor een brede groep belanghebbenden, waarbij we ook in het gesprek gaan over "the extra (s)mile" en ons huidige ondernemingsplan. We hopen, iedereen hier weer mee aan te haken. In 2024 betrekken we stakeholders bij het opstellen van een nieuwe strategie.

Tot slot benoemt de commissie als aandachtspunt de wijze waarop Wooncompas 'zelfredzaamheid' van huurders nog meer kan faciliteren en/of stimuleren. We gaan hier uiteraard met onze huurders over in gesprek om te kijken hoe we dit kunnen vertalen naar onze producten en diensten op dit vlak. Ook verwachten wij dat een gesprek met de collega-corporaties die dit onderwerp wellicht al verder hebben uitgewerkt ons gaat helpen.

### Tot slot

De uitkomsten van deze visitatie is iets waar we trots op zijn. Tegelijkertijd geeft deze beoordeling ons ook weer belangrijke aandachtspunten voor de stappen die we als Wooncompas de komende periode gaan zetten. Wij bedanken Ecorys voor deze visitatie. Voor de tijd die Robert Kievit, Maarten Nieland en Bonno Smeets investeerden in het leren kennen van de organisatie en de aangename gesprekken met ons en met onze belanghouders. Vanzelfsprekend bedanken wij ook onze belanghouders voor hun bijdrage en hun waardering. Wij blijven graag met hen nauw in contact. En natuurlijk ook dank aan alle medewerkers die direct of indirect hebben bijgedragen aan het visitatierapport.

Harro Zanting  
Directeur-bestuurder

Ronald de Koning  
Voorzitter Raad van Commissarissen

## B: Onafhankelijkheidsverklaringen

### Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Wooncompas in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft Ecorys geen zakelijke relatie met Wooncompas gehad. In de komende twee jaar na afloop van de visitatie zal Ecorys geen enkele zakelijke relatie met Wooncompas hebben.

Rotterdam, 1 februari 2023

Maarten Nieland

Director en coördinator maatschappelijke visitaties

### Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren

De visitatoren verklaren dat de visitatie van Wooncompas in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. De visitatoren hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie hebben de visitatoren geen zakelijke relatie met Wooncompas gehad. In de komende twee jaar na afloop van de visitatie zullen de visitatoren geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Wooncompas.

Rotterdam, 1 februari 2023

Maarten Nieland, Robert Kievit & Bonno Smeets



## C: Curricula vitae

### Voorzitter

Maarten Nieland



### Naam, titel, voorletters:

Nieland, Drs., RA, M.

### Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

### Huidige functie:

Director

### Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

### Loopbaan:

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

2012 – 2016 Senior Manager EY, branchgroep Woningcorporaties

2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate

1994 - 2011 Principal Manager PwC

### Profielchets:

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

Maarten is vanaf 2005 betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van visitaties. Naast visitaties heeft Maarten zich gericht op beleidsmatige en strategische vraagstukken bij woningcorporaties. In 2006 is hij verantwoordelijk geworden voor het uitvoeren van visitaties binnen PwC, waarna hij in 2012 een vergelijkbare rol bij EY heeft gehad. Vanaf 2017 is Maarten verbonden aan Ecorys, alwaar hij zich eveneens op maatschappelijke visitaties richt. Maarten vormt, met zijn achtergrond in maatschappelijke visitaties en advieservaring met beleidsmatige, strategische en financiële vraagstukken bij woningcorporaties een belangrijke schakel in het uitvoeren van de maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties. Maarten beheerst alle onderdelen van de visitatie.

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

## Secretaris

Robert Kievit



### Naam, titel, voorletters:

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

### Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

### Huidige functie:

Principal Consultant

### Onderwijs:

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

### Loopbaan:

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

### Profielchets:

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

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

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

**Commissielid**

Bonno Smeets

*Naam, titel, voorletters*

Bonno, MA, B.J.M.

*Geboorteplaats en datum:*

Weert, 17 maart 1998

*Huidige functie:*

Junior consultant



|           |   |
|-----------|---|
| 2020-2022 | Master International Relations                            |
| 2018-2019 | Minor in Business Management, La                          |
| 2015-2019 | Bachelor Bestuurskunde, Avans Hogeschool 's Hertogenbosch |

*Loopbaan:*

|           |   |
|-----------|---|
| 2022      | Stagiair ontwikkelingssamenwerking, VNG International |
| 2020      | Planner, Stichting Wierden en Borgen                  |
| 2019      | Stagiair Inbreidingslocaties, Provincie Noord Brabant |
| 2017-2018 | Stagiair Wijken en Beleid, Stichting Havensteder      |

*Profielchets:*

Bonno Smeets MA is commissielid voor deze visitatie. Bonno heeft Bestuurskunde gestudeerd en uitgebreide ervaring opgedaan met verschillende aspecten binnen het woondomein door heel Nederland. Zo heeft hij bij woningcorporatie Havensteder in Rotterdam gewerkt aan beleidsevaluaties.

Verder heeft Bonno bij de provincie Noord-Brabant de haalbaarheid van projecten getoetst met betrekking tot Binnenstedelijke Vernieuwing. Door zijn ervaring als planner bij Groningse corporatie Wierden en Borgen, waar hij tevens organisatie brede evaluaties uitvoerde, heeft hij een goed beeld van de uitdagingen die plaatsvinden op beleids- en uitvoerend niveau binnen de corporatiesector. Bij Ecorys werkt Bonno aan maatschappelijke visitaties, andere opgaven op het woondomein en beleidsevaluaties.

Kernwaarden van Bonno zijn mensgerichtheid en diepgang voor het bereiken van het beste resultaat. Verder kan door zijn achtergrond in internationale betrekkingen gerekend worden op het vermogen om het grotere geheel te overzien. Dit komt met name tot uiting in het beschikken over interculturele sensitiviteit, projectmanagement vaardigheden en het functioneren als spin in het web. Vanuit zijn achtergrond is Bonno tevens in staat om een bestuurlijke omgeving snel in kaart te brengen en zich materie snel eigen te maken waardoor hij uw organisatie en het krachtenveld waarin deze opereert begrijpt.

## D: Onderzoeksverantwoording

### Een visitatie in overeenstemming met methodiek 7

De voorliggende visitatie is uitgevoerd in overeenstemming met methodiek 7 'Samenwerken aan opgaven'. In methodiek 7 staan drie hoofdthema's centraal:

#### 1. De huurdersinvloed en het perspectief van de huurder in de visitatie

De visitatie is het enige sectorbrede verantwoordingsinstrument dat het huurdersoordeel een centrale plaats geeft in de beoordeling over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Het huurdersoordeel is in methodiek 7 meer geïntegreerd in het volledige visitatierapport. Daarnaast wordt in het visitatieveld Maatschappelijke verankering ingegaan op de wijze waarop de corporatie zich laat beïnvloeden door huurders en andere belanghebbenden. De visitatiecommissie heeft wat zij heeft gehoord vanuit huurders, de gemeente(n) en overige samenwerkingspartners gerelateerd aan feitelijke prestaties van de corporatie. Daarbij is een verbinding gelegd tussen de wereld van strategie en bestuur enerzijds en de leefwereld van de huurders en andere belanghebbenden anderzijds.

#### 2. Het doel van de visitatie is leren en verantwoorden

De visitatie heeft als uitgangspunt dat de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt voor de (beleids-)keuzes en de prestaties, waarbij de visitatie input geeft voor het proces van leren en continu verbeteren. De visitatiecommissie heeft samen met de corporatie gekeken naar de sterke punten, de aandachtspunten en de geleerde punten. De visitatiecommissie heeft samen met de corporaties, de huurders en de overige samenwerkingspartners gereflecteerd op het maatschappelijk presteren.

#### 3. De aandacht voor samenwerken en netwerken in de visitatie

De visitatie is gericht op samenwerken en wederkerigheid in het netwerk. De aandacht voor de corporatie als samenwerkingspartner heeft tot gevolg dat de visitatiecommissie de corporatie evenals de samenwerkingspartners heeft gevraagd om te reflecteren op de samenwerking in het netwerk. Daarnaast zijn de samenwerkingspartners van de corporatie gevraagd naar de bijdrage die zij leveren aan het realiseren van de maatschappelijke opgaven.

### De documentatie voor de visitatie

De visitatiecommissie heeft voor het uitvoeren van de visitatie verschillende documenten ontvangen van de corporatie, die zijn bestudeerd en als basis zijn gebruikt voor de gesprekken met de corporatie, de huurders en de overige samenwerkingspartners. De documentatie die ter beschikking is gesteld, betreft onder andere de ondernemingsplannen, de jaarverslagen, de prestatieafspraken, de begrotingen, de periodieke rapportages, de verslagen van de RvC-vergaderingen, de zelfevaluaties van de RvC en de oordeelsbrieven van de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW).

## De samenwerkingspartners van Wooncompas

De visitatiecommissie heeft voor de maatschappelijke visitatie verschillende medewerkers, leden van de RvC en samenwerkingspartners van Wooncompas gesproken, zowel in reflectiegesprekken als in netwerkdialogen:

| Naam                           | Functie   |
|--------------------------------|---|
| <b>Raad van Commissarissen</b> |   |
| R. de Koning                   | Voorzitter  |
| C. van Oorschoot               | Lid   |
| C. van Benthum                 | Lid   |
| H. Karakus                     | Lid   |
| M. Weustink-van Ditzhuyzen     | Lid   |
| I. Frijters                    | Lid   |
| <b>Medewerkers</b>             |   |
| H. Zanting                     | Directeur-bestuurder                                  |
| A. van Geel                    | Directeur Wonen en directeur Vastgoedonderhoud (a.i.) |
| P. Kranenburg                  | Directeur Vastgoedontwikkeling/-projecten             |
| A. Kleijssen                   | Directeur Finance & Bedrijfsvoering (a.i.)            |
| A. Moorlag                     | Manager Wijk- en woonbeheer                           |
| E. Houtman                     | Beleidsadviseur                                       |
| A. Wouters                     | Controller  |
| F. van Slobbe                  | Voorzitter ondernemingsraad                           |
| R. van Slobbe                  | Lid ondernemingsraad                                  |
| A. Ramadhin                    | Lid ondernemingsraad                                  |
| N. Steijns                     | Lid ondernemingsraad                                  |
| W. Lie                         | Lid ondernemingsraad                                  |
| <b>Samenwerkingspartners</b>   |   |
| H. Hesper                      | Voorzitter Progressie                                 |
| T. Hulshoff                    | Secretaris Progressie                                 |
| J. Lagendijk                   | Penningmeester Progressie                             |
| H. Huijgen                     | Lid Progressie  |
| T. Heinen                      | Lid Progressie  |
| I. van der Merwe               | Lid Progressie  |
| R. Andeweg                     | Lid Progressie  |
| R. Polder                      | Wethouder Gemeente Albrandswaard                      |
| J. Wijnmalen                   | Beleidsadviseur BAR-gemeenten                         |
| C. den Heijer                  | Beleidsadviseur BAR-gemeenten                         |
| D. Vermaat                     | Wethouder Gemeente Barendrecht                        |
| K. van der Duijn Schouten      | Wethouder Gemeente Ridderkerk                         |
| J.W. Steeman                   | Wijkregisseur Gemeente Ridderkerk                     |
| H. Holwerda                    | Beleidsadviseur Wonen Gemeente Rotterdam              |
| M. Noeverman                   | Beleidsadviseur Wonen Gemeente Rotterdam              |
| A. van Ettinger                | Directeur Maaskoepel                                  |
| J. Reniers                     | Directeur-bestuurder Woningbouwvereniging Poortugaal  |
| P. Manders                     | Directeur-bestuurder Patrimonium Barendrecht          |
| H. van den Berk                | Directeur-bestuurder Havensteder                      |

|                  |  |
|------------------|--|
| M. Kolsteeg      | Directeur-bestuurder Hef Wonen (voorheen Vestia)     |
| H. van den Berg  | Voorzitter Raad van Bestuur Lelie Zorggroep          |
| G. Buck          | Voorzitter Raad van Bestuur Aafje                    |
| A. de Knecht     | Directeur-bestuurder Facet                           |
| A. Vreugdenhil   | Bestuurder Pameijer                                  |
| J. de Raadt      | Bestuurder Stichting De Overburen                    |
| M. van Loenen    | Politie Rotterdam-Rijnmond                           |
| G. Schipaanboord | Manager Maatschappelijke Opvang Stichting Ontmoeting |
| D. Ollong        | Coördinator Vluchtelingenwerk Ridderkerk             |
| N. Vorthoren     | Vastgoedadviseur Gapph                               |



Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam  
Nederland

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

K.v.K. nr. 24316726

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