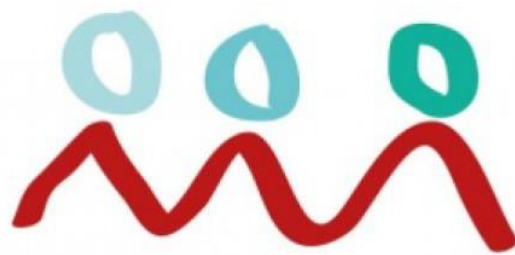




Visitatierapport

Ressort Wonen

2018-2021



Ressort Wonen

DUURZAAM BETROKKEN

2 december 2022

Visitatiecommissie

Jan van der Moolen, voorzitter

Michel de Visser, visitator

Evelien van Kranenburg-Haagsma, secretaris

Voorwoord

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

Vanaf 1 juli 2015 geldt voor alle corporaties de verplichting zich tenminste één keer per vier jaar te laten visiteren. Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt dit al sinds januari 2007. Die visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities in de visitatieperiode af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de Governance, waarbij gekeken wordt naar de strategievorming en de sturing, de maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen en de externe legitimatie en verantwoording.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die op 1 juli 2009 is opgericht, heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Een visitatie wordt uitgevoerd volgens de vaste visitatiemethodiek van SVWN. Dit is "Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties", versie 6.0.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Ressor Wonen over de periode 2018-2021.

Inhoud

Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 Ressort Wonen	6
1.2 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.3 Recensie	7
1.4 Integrale scorekaart	10
1.5 Samenvatting	10
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	14
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	15
2.1 Beoordelingskader	15
2.1 Beschrijving van de prestatieafspraken	15
2.2 Relevante ontwikkelingen	16
2.3 Beschouwing van de visitatiecommissie over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	16
2.4 Kwaliteit en proces van de prestatieafspraken volgens belanghebbenden	17
2.5 Beoordeling feitelijke prestaties	19
2.6 Beoordeling van de ambities	22
2.7 Bewonderpunten en verwonderpunten	24
2.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties	25
3 Presteren volgens Belanghebbenden	26
3.1 Beoordelingskader	26
3.2 Werkwijze	26
3.3 Belanghebbenden in het werkgebied	26
3.4 Belanghebbenden over Ressort Wonen	27
3.5 De reputatie van Ressort Wonen	28
3.6 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Ressort Wonen	29
3.7 Bewonderpunten en verwonderpunten	32
4 Presteren naar vermogen	33
4.1 Beoordelingskader	33
4.2 Relevante ontwikkelingen en oordeel externe toezichthouders	33
4.3 Een nadere analyse van de variabelen	33
4.4 Vermogensinzet	34
4.5 Bewonder- en verwonderpunten	35
5 Governance	36
5.1 Beoordelingskader	36
5.2 Korte beschrijving governance-structuur (Cie: aanvullen)	36
5.3 Relevante ontwikkelingen	36
5.4 Strategievorming en sturing op prestaties	36
5.5 Maatschappelijk oriëntatie raad van commissarissen	38
5.6 Externe legitimering en verantwoording	39
5.7 Bewonderpunten en verwonderpunten	41

5.8	Totale beoordeling Governance	41
6	Bijlagen	42
	Positionpaper	43
	Factsheet maatschappelijke prestaties	47
	Overzicht geraadpleegde personen	54
	Korte cv's visitatoren	56
	Onafhankelijkheidsverklaringen	57
	Meetschaal	58
	Werkwijze visitatiecommissie	59
	Bronnenoverzicht	60
	Beoordeling samenwerking tripartiteoverleg	61
	Reputatie-Quotient	62
	Definiëring netwerken Pieterjan van Delden	63
	Uitgebreid overzicht prestaties	64

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Ressort Wonen

Ressort Wonen is een corporatie met ruim 2.300 woningen in haar bezit, werkzaam in het dorp Rozenburg. Tot 2010 was Rozenburg een zelfstandige gemeente. Daarna werd Rozenburg eerst als deelgemeente, daarna als gebied met een eigen gebiedscommissie en inmiddels als wijkraad onderdeel van de gemeente Rotterdam. Ten oosten van Rozenburg ligt het Botlekgebied, aan de andere kant de Europoort. Deze twee industriële en havengebieden geven Rozenburg haar karakter naast de mogelijkheden tot recreatie in en rond het in een groene rand gelegen dorp. Wonen is dus nauw verbonden met de haven en de recreatiemogelijkheden. Rozenburg telt circa 12.000 inwoners.

Als enige sociale huisvester in Rozenburg heeft Ressort Wonen een belangrijke functie te vervullen voor het dorp. Ressort Wonen zet zich dan ook maximaal in om betaalbaar en prettig wonen voor iedereen mogelijk te maken. De huurder staat bij Ressort Wonen centraal en wordt betrokken bij belangrijke keuzes die Ressort Wonen moet maken. Daarnaast is de grote duurzaamheidsambitie van Ressort Wonen typerend voor de organisatie. Haar droom luidt: Rozenburg, het meest duurzame dorp in de haven.

Bij Ressort wonen werken 32 medewerkers die gezamenlijk goed zijn voor 23,68 Fte, dit is inclusief gedetacheerde werknemers. Aan het hoofd van de organisatie staat de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder legt verantwoording af aan de raad van commissarissen die uit 4 leden bestaat.

1.2 Terugblik op de vorige visitatie

De vorige visitatie betrof de periode 2014 – 2017 en het rapport verscheen op 17 september 2018. De visitatiecommissie gaf aan Ressort Wonen te hebben leren kennen als een professionele en efficiënte corporatie met tevreden belanghebbenden en goede volkshuisvestelijke prestaties. In die visitatieperiode trad in 2016 een nieuwe bestuurder aan. Die kreeg van de raad van commissarissen de opdracht om de organisatie meer toekomstbestendig te maken. Dit hield onder meer in het ontwikkelen van professionaliteit die zichtbaar zou zijn voor de huurders, maar ook zichtbaar in het Rotterdamse krachtenveld. Daarnaast diende de organisatiecultuur te worden aangepakt. Er werd ook een financieringsstrategie, passend bij de portefeuillestrategie opgesteld. Binnen Rozenburg lagen uitdagingen zoals de verwachte krimp van het dorp en het lastig worden om het voorzieningenniveau op peil te houden. De leefbaarheid stond toen onder druk omdat door onder andere passend toewijzen meer huurders in een kwetsbare positie kwamen te verkeren. De mogelijke invloed van de toen al geplande Blankenburgtunnel was een thema. Als sterke punten noemde de visitatiecommissie de focus op Rozenburg, het proactief, kleinschalig, betrokken en bereikbaar zijn, het op kwaliteit houden van het woningportefeuille en de bedrijfsvoering. Er was sprake van een gezonde financiële positie met lage huren en een effectieve en doelmatige organisatie met ervaren en deskundige medewerkers.

Ressort Wonen kende ruime openingstijden hetgeen door de huurders zeer werd en wordt gewaardeerd. Ingezet werd op het op de kaart zetten van Rozenburg en Ressort Wonen bij de gemeente Rotterdam. Ressort Wonen ontwikkelde een sterke samenwerkingsgerichtheid en had inhoudelijk een grote aandacht voor duurzaamheid. Externe legitimatie en klanttevredenheid scoorden hoog. Tenslotte was er toen ook sprake van om buiten Rozenburg te willen investeren en was er veel draagvlak voor het voornemen om te gaan investeren in Brielle.

De commissie had ook aandachtspunten. Zo diende de samenwerking in perspectief te worden geplaatst. De samenwerking met andere woningcorporaties was vooral een praktisch ingestoken samenwerking. Een strategische visie op samenwerking moest worden ontwikkeld. Ressort Wonen diende ook aandacht te hebben voor de resultaten van het extra tijdens de visitatie gehouden onderzoek naar het huurdersoordeel.

De verbeterpunten richtten zich vooral op excellente dienstverlening - in bejegening -, het nakomen van afspraken en een heldere communicatie over het (onderhouds-)beleid. Voor de prestatieafspraken met de gemeente gold dat deze weinig SMART waren geformuleerd en vooral richtinggevend en kwalitatief van aard waren. Ressort Wonen diende aandacht voor de woningmarktontwikkelingen te krijgen en voor het op peil houden van het voorzieningenniveau en de spanning tussen de Rozenburgers en de instroom van buiten. Met de mogelijke nieuwbouw in Brielle zou de focus verschuiven. De commissie pleitte voor ook het behoud van de focus op de opgaven in Rozenburg. De doorontwikkeling in de dienstverlening was van belang. Veel (oudere) huurders waren blij met de ruime openingstijden en bereikbaarheid, maar daarnaast heeft een fors deel van de huurders aangegeven graag 24/7 zaken digitaal te willen regelen. Tenslotte gaf de commissie aan dat Ressort Wonen haar successen diende te vieren en trots mocht zijn op de belangrijke maatschappelijke rol die Ressort Wonen in de lokale gemeenschap van Rozenburg speelt en dat dan ook moet uitdragen.

De huidige visitatiecommissie heeft kunnen beoordelen dat de destijds gegeven aandachtspunten alle zijn opgepakt en een aantal nog een vervolg heeft gekregen in de huidige visitatieperiode 2018 – 2021. Opgemerkt dient te worden dat Ressort Wonen het traject van visitatie te laat heeft ingezet. Medio september diende het huidige visitatierapport al te zijn verschenen.

1.3 Recensie

Ressort Wonen wordt door velen gezien als een innovatieve, betrokken, betrouwbare en duurzame woningcorporatie. De visitatiecommissie kan dat beeld ten volle beamen. Wordt teruggekeken naar 2016 en het moment dat de huidige directeur-bestuurder aantrad, dan is een consequente lijn ingezet met zowel organisatie als de realisatie van maatschappelijke doelen. Voor de organisatie was door de toenmalige raad van commissarissen gevraagd om een meer resultaatgerichte organisatie, die minder leunde op hiërarchie. De ICT moest ook beter en daar is in deze visitatieperiode met collega corporaties ook goed op doorgezet. Samen met zes collega woningcorporaties is gezamenlijk gezocht naar een goed werkend ERP systeem en dat is goed gelukt. Maar ook bij de samenwerking op gebied van inkoop van bouwmaterialen e.d. is door negen corporaties gezamenlijk opgetrokken. Maar naast deze organisatie gebonden vraagstukken werd door Ressort Wonen ook goed ingezet op maatschappelijke vraagstukken.

Innovatief en lef

Het eerste voorbeeld van de maatschappelijke inzet is de verduurzaming. Daarbij wordt innovatie niet geschuwd en dat is mooi voor een relatief kleine woningcorporatie. Zo wordt in de proeftuin Power-to-Gas (P2G) in Rozenburg duurzame elektriciteit omgezet in duurzaam gas. Uniek daarbij is dat cv-ketels op waterstof worden gestookt. De ambitie om aan te sluiten bij het warmtenet in het kader van het aardgasvrij maken van haar woningbezit, is nog niet geslaagd door vertraging vanuit de gemeente Rotterdam en het door de gemeente gekozen traject van aanbesteding. Het aardgasvrij maken van de woningen wordt als een grote uitdaging gezien. Circa 90% van de woningen van Ressort Wonen bezit een label A, B of C.

Maar ook op gebied van zorg – wonen – welzijn en leefbaarheid toont Ressort Wonen dat zij een initiatiefrijke corporatie is. Ressort Wonen heeft daarnaast bewust bewoners ingeschakeld in het planproces van groot onderhoud in haar ambities de kwaliteit van woningen te verhogen. Vanuit haar visie op leefbaarheid vindt Ressort Wonen het gewenst dat haar huurders zelf inspraak en verantwoordelijkheid hebben over hun woonomgeving. Maar ook initiatieven vanuit de bewoners om de wijk te versterken, worden ondersteund. Daar waar op het terrein van de leefbaarheid veel initiatieven ontplooid zijn, lijken partijen uit de zorg daar ook bereid tot experimenten. Vanuit het voorbeeld hoe vanuit Ressort Wonen met andere partijen gekeken is hoe de openbare ruimte beter benut kan worden om ouderen zowel beweging als een gevoel van veiligheid te geven, geven partijen uit de zorg aan om ook op dat gebied uitdagingen met Ressort Wonen te willen aangaan. Vanuit het belang om goed aangehaakt te blijven bij wat in Rozenburg gebeurt en de goede dingen zichtbaar te maken, willen ze graag met Ressort Wonen hier verder op doorgaan.

Betrokken, modern en toch nog stappen te zetten

In zijn Position paper geeft de bestuurder mooi aan wat de afgelopen jaren de speerpunten waren. Met het gevoerde zeer matige huurbeleid draagt Ressor Wonen grote verantwoordelijkheid voor het betaalbaar huren in duurzame woningen. Dat is een mooie doelstelling voor een corporatie die circa 40% van het woningbezit in Rozenburg heeft: ooit een zelfstandige gemeente, nu een dorp in de grote stad Rotterdam. De dienstverlening is van hoog niveau en er is met bewoners maar ook met andere partijen bewust ingezet op co-creatie en experimenteren met zelfbeheer. De eigengereidheid en kracht van het dorp moesten worden ondersteund via Party-cipatie. Dat leek allemaal goed te lukken in collectieve acties maar in de gesprekken met individuele huurders en met de officiële huurdersvertegenwoordiging proeft de visitatiecommissie toch dat er onvrede is. Waar betaalbaarheid en verduurzaming heel hoog scoren, is dat niet het geval bij de van en met individueel op huurders gerichte communicatie. De huurders wijzen daarbij op de enorme doorstroming van medewerkers met als gevolg dat baliemedewerkers en telefoonmedewerkers niet of niet voldoende op de hoogte lijken te zijn van veranderingen.

Daarnaast vond de commissie opvallend dat de KWH-cijfers in 2021 ten opzichte van 2020 een daling laten zien. Worden aan deze resultaten ook de uitkomsten van de Medewerkerstevredenheid monitor uit 2021 gelegd naast de uitkomsten van deze monitor in 2018, dan zijn ook dan opvallende uitkomsten te zien. Op in de cultuurverandering ingezette thema's als elkaar aanspreken op verantwoordelijkheden en het niet goed gaan van zaken bespreekbaar maken, zijn dalingen te zien. Het verbeterklimaat binnen Ressor Wonen lijkt te zijn verminderd en de daadkracht tot daadwerkelijk veranderen, lijkt ook te zijn gedaald. Is dit een na-ijleffect van Corona of wordt de werkdruk als te hoog ervaren of gaat het mede om veel personele veranderingen? Maar er was ook sprake van een grote dynamiek in de organisatie door pensioneringen en ander verloop alsmede langdurige uitval als gevolg van (niet arbeid gerelateerde) ziekten. Bestuur en raad van commissarissen zijn zich van de uitkomsten bewust en denken daar ook over na. Zijn lijnen en structuur nog wel helder? Is het onderscheid tussen hiërarchisch en procesmatig sturen en verantwoorden wel goed uitgewerkt? Mooi is wel dat de medewerkers goed aangeven dat zij trots op hun organisatie zijn, op de kwaliteit van dienstverlening, op de voortgang van de automatisering maar ook op het volkshuisvestelijk presteren. Daar lijkt dus wel een verandering te zitten zoals bij de vorige visitatie bepleit.

Volkshuisvestelijk presteren

Het derde speerpunt dat helder uit de position paper naar voren komt, raakt het volkshuisvestelijk presteren. Dat diende op vol vermogen te worden opgepakt en de visitatiecommissie denkt dat dit goed gelukt is. Waar een aantal jaren Rozenburg op een zekere mate van krimp leek af te stevenen en nieuwbouw geen thema was, is de afgelopen jaren duidelijk geworden dat naast de sloop en nieuwbouw in het project Welgelegen, er ook ruimte moet zijn voor meer nieuwbouw in het dorp. Mooi daarbij is dat het in 2022 aangetreden college van B&W coöperatiever lijkt te staan ten aanzien van meer nieuwbouw van (sociale) huurwoningen in Rotterdam dan het vorige college. Maar Rozenburg heet geen prioriteit in vergelijking met Nationaal Programma Rotterdam Zuid of de aanpak in wijken als Delfshaven, Crooswijk of Lombardijen. De commissie is onder de indruk van wat Rozenburg vervolgens wel gedaan heeft. De inzet op de thema's verduurzaming, de aanpak van leefbaarheid en het met twee collega's overnemen van woningbezit van Vestia in Brielle, verdienen grote waardering. Niet alleen door de wijze waarop dat alles gegaan is, maar ook de resultaten. Ressor Wonen had graag gezien dat in de visitatieperiode de aansluiting op het warmtenet al gelukt was. Maar er ontstond vertraging als gevolg van het handelen van de gemeente.

Grote waardering verdient Ressor Wonen ervoor dat ze op de terreinen van verduurzaming en leefbaarheid ook experimenten durft aan te gaan. Daarmee zet ze niet alleen zichzelf goed op de bestuurlijke kaart, maar ontstaan er ook inspirerende voorbeelden voor collega's. Met de overname van het bezit in Brielle is daarnaast bewust gekozen om naast Rozenburg ook in Brielle in de toekomst te investeren. Ook de Huurders Vereniging Rozenburg stemde daar mee in en dat was en is positief. Zij kijken daarmee verder dan alleen betrokkenheid bij de prestatieafspraken. Met de gemeente zijn afspraken gemaakt voor nieuwbouw in de komende jaren waarbij de gemeente Brielle per 2023 opgaat in de nieuw te vormen gemeente Voorne aan Zee. Daardoor verandert het speelveld en komen er andere grotere collega's

in beeld. Ressort Wonen is daarom ook bewust bezig met het onderzoeken van verdere samenwerking met andere kleinere corporaties in de regio. Maar ook ligt er nog het bezit van het woningbedrijf van de gemeente Brielle. Dat zijn dus zowel bestuurlijk als volkshuisvestelijk mooie thema's voor de komende jaren. Dan kan tegelijk het stakeholdermanagement goed uitgewerkt worden. De commissie had de indruk dat dit vooral nog in de hoofden van een aantal mensen zit.

Governance

De maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen is zonder meer goed. Met een qua diversiteit en achtergronden mooie samenstelling heeft de raad nadrukkelijk aandacht voor strategische vraagstukken. Een spanningsveld daarbij is te constateren tussen wat strategisch wenselijk is en het organiseervermogen van de werkorganisatie. In 2022 heeft een strategische heroriëntatie plaatsgevonden vanwege alle ontwikkelingen in de regionale woningmarkt en de positie van Ressort Wonen daarin. Gekozen is daarbij voor het onderzoeken van de mogelijkheden van een verdergaande samenwerking met één van de regionale partners. Dat lijkt de commissie een goede keuze. Maar bestuur en raad moeten goed letten op de ontwikkelingen binnen de organisatie en de veerkracht. Er is sprake van een open werkcultuur waarbij mensen weten waar ze voor staan. Tegelijk constateert de commissie dat het spanningsveld tussen hiërarchische en procesverantwoordelijkheden niet goed is uitgewerkt. Van invloed zijn zonder meer de effecten van Corona, een aantal langdurig zieken in de werkorganisatie en dus veel inhuur van externen, de overname van het woningbezit in Brielle en de overstap naar een ander ERP-systeem. Dat alles vraagt grote aandacht van bestuur en managementteam waardoor mogelijk het volgen en bijsturen van de ontwikkelingen in de interne organisatie wat zijn achtergebleven. Maar in de ogen van de commissie lijkt de organisatie flexibel en moet in staat zijn dit thema de komende jaren goed uit te werken tot ieders tevredenheid. Opvallend en mooi is dat het vorenstaande nauwelijks invloed lijkt te hebben gehad op het maatschappelijk presteren van Ressort Wonen. Dat is een compliment waard aan alle direct betrokkenen.

Aandachtspunten

- a. Geef aandacht aan de ontwikkelingen binnen de organisatie en de gedaalde tevredenheid in relatie tot opmerkingen vanuit huurders;
- b. Behoud de drang tot innovatie en zoek naast het terrein van de leefbaarheid dit ook op in het werkveld wonen – zorg;
- c. De communicatie met bewoners over individuele aangelegenheden behoeft verbetering;
- d. De nieuwbouw en verduurzamingsopgave voor de nabije toekomst vragen om een andere schaal in aanpak;
- e. Wees alert op de geformuleerde ambities in samenhang met wat organisatorisch en financieel mogelijk is mede in relatie tot landelijke, afspraken op gebied van volkshuisvestelijk presteren;
- f. Overweeg om ook op complex of buurtniveau vormen van participatie en/of bewonerscommissies te ontwikkelen of herstellen;
- g. Ontwikkel een helder stakeholderbeleid voor de kernen Rozenburg en Brielle;
- h. In de prestatieafspraken kan meer wederkerigheid zeker van de kant van de gemeente;
- i. Ontwikkel mogelijkheden voor initiatieven vanuit bewoners en wees daarbij faciliterend als organisatie.

1.4 Integrale scorekaart

Presteren naar opgaven en ambities						
	Thema			Gemiddelde	Weging	Eindcijfer
	1	2	3			
Prestaties in het licht van de opgaven	8	8	7,3	7,8	75%	7,9
Ambities in relatie tot de opgaven				8	25%	
Presteren volgens belanghebbenden						
	Thema			Gemiddelde	Weging	Eindcijfer
	1	2	3			
Maatschappelijke prestaties	8,4	8,9	8,3	8,5	50%	8,3
Relatie en communicatie				8,3	25%	
Invloed op beleid				7,3	25%	
Presteren naar vermogen						
						Eindcijfer
Vermogensinzet						8
Governance						
				Gemiddelde	Weging	Eindcijfer
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming		8	7,5	33%	7,8
	Prestatiesturing		7			
Maatschappelijke oriëntatie RvC			8	33%		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie		8	8,0	33%	
	Openbare verantwoording		8			

De nummers bij de thema's in de tabel verwijzen naar de thema's die zijn onderscheiden in paragraaf 3.2:

1. Realiseren aantrekkelijke woonmilieus
2. Woningvoorraad met toekomstwaarde
3. Basis op orde

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 6.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen. Het ijkpunt (norm) voor Presteren in het licht van de Opgaven, de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance is een 6.

1.5 Samenvatting

De visitatie van Ressor Wonen over de periode 2018-2021 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats in november 2022.

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

Presteren naar Opgaven en Ambities: 7,9

Op de verschillende onderdelen van de prestatieafspraken scoort Ressor Wonen goed en ruim voldoende. Op het onderdeel 'Realiseren van aantrekkelijke woonmilieus' worden afspraken gemaakt over (ver)nieuwbouw, onderhoud, verkoop en evenwicht in de lokale woningvoorraad. In de visitatieperiode is Ressor Wonen de afspraken in dit kader goed nagekomen. Het onderdeel "Woningvoorraad met toekomstwaarde" is vooral geënt op verduurzaming en innovatieve duurzaamheidsontwikkelingen. Ressor Wonen heeft haar ambities in deze vertaald in een duurzaamheidsvisie en is ambitieus op dit terrein. Gedurende de visitatieperiode is goed geïnvesteerd binnen dit thema. Ressor Wonen heeft daarmee ook een indrukwekkende prestatie neergezet. Het thema 'Basis op orde' is een breed thema. Het bestaat uit afspraken over de betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep, het huisvesten van kwetsbare doelgroepen en ouderen en leefbaarheid. Op de onderdelen wordt ruim voldoende resp. goed (leefbaarheid) gepresteerd.

Ressor Wonen heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de opgaven in het werkgebied. Bovendien heeft zij haar ambities uitgebreid naar Brielle om daarmee haar vermogen nog breder ten gunste van de maatschappij in te kunnen zetten. Voorts zijn er met name op het gebied van duurzaamheid stevige ambities. Het Strategisch Meerjaren Plan is actueel en herkenbaar en is in goede afstemming met onder meer medewerkers en huurders tot stand gekomen. Dat wordt met een 8 gewaardeerd.

Presteren volgens Belanghebbenden: 8,3

De belanghebbenden zijn over het algemeen genomen tevreden met de prestaties van Ressor Wonen. Zij geven gemiddeld een 8,4 voor de prestaties van Ressor wonen op het thema 'Realiseren van aantrekkelijke woonmilieus'. Voor het thema 'Woningvoorraad met toekomstwaarde' geven zij gemiddeld een 8,9. Het derde thema, 'Basis op orde', krijgt gemiddeld een 8,3. Dit maakt dat de belanghebbenden het totaal aan maatschappelijke prestaties van Ressor wonen beoordelen met een 8,5 gemiddeld. Als belangrijkste punt wordt aangegeven dat er een tekort is aan woningen. De stap die Ressor Wonen heeft gezet naar Brielle, wordt genoemd als goede zet om de mogelijkheden tot het realiseren van nieuwbouw te vergroten. De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden gevraagd hoe tevreden zij zijn met de relatie en wijze van communicatie met de corporatie. De belanghebbenden geven hiervoor een 8,3 gemiddeld. Ze geven aan tevreden te zijn en in Ressor Wonen een fijne en betrouwbare huisbaas en/of partner te vinden met een luisterend oor. In de communicatie komt vanuit de huurders wel de opmerking dat het erg lastig kan blijken om via de balie of de telefoon gehoord te worden en bij de juiste mensen in de organisatie terecht te komen. Ze moeten hiervoor vaak meerdere keren bellen, of zoals een huurder aangaf: "pas bij de derde keer bellen nemen ze het serieus". Als laatste onderdeel van het perspectief presteren volgens belanghebbenden is de belanghebbenden gevraagd hoe tevreden zij zijn over de mate van invloed op het beleid van Ressor Wonen. Zij beantwoorden dit met een ruime voldoende, namelijk een 7,3. Ze zijn tevreden, al geeft de gemeente Rotterdam aan soms eerder meegenomen te willen worden in beleidsplannen. De overige belanghebbenden en zeker ook de huurders geven aan goed meegenomen te worden in de plannen van Ressor Wonen en ook voldoende ruimte te krijgen om input te leveren die vervolgens ook door Ressor wordt meegenomen in de uitwerking van de beleidsplannen.

Presteren naar Vermogen: 8

Ressor Wonen verantwoordt en motiveert in voldoende mate de inzet van haar beschikbare vermogen voor de maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. Ressor Wonen kende in de visitatieperiode drie speerpunten. Dat waren betaalbaar huren in duurzame woningen, een betrokken en moderne dienstverlening in een sterk dorp en op vol vermogen volkshuisvestelijk presteren. Ressor Wonen is een financieel sterke corporatie en er is sprake van zorgvuldig en goed onderbouwde keuzes van de inzet van het vermogen. Naast de nieuwbouw is vol ingezet op de verduurzaming en de betaalbaarheid in Rozenburg zelf en is met twee collega corporaties (De Zes Kernen en Maas Delta Groep) woningbezit van Vestia in Brielle overgenomen. Mooi is dat ook experimenten en zoeken naar vernieuwende oplossingen niet werden en worden geschuwd. Zo wordt in de proeftuin Power-

to-Gas (P2G) in Rozenburg duurzame elektriciteit omgezet in duurzaam gas. De ambitie om aan te sluiten bij het warmtenet in het kader van het aardgasvrij maken van haar woningbezit is nog niet geslaagd door vertraging vanuit de gemeente Rotterdam. Maar ook op gebied van welzijn en leefbaarheid toont Ressor Wonen dat zij een initiatiefrijke corporatie is. De visitatiecommissie heeft twee pluspunten gegeven vanwege onder meer de keuze van speerpunten voor de inzet van vermogen die passen bij het lokale karakter en tegelijkertijd het naar buiten durven kijken. De maatregelen op gebied van verduurzaming, de inzet van vermogen om de betaalbaarheid te vergroten en de overname van woningbezit van Vestia met twee collega corporaties in Brielle zijn daarbij van belang geweest. Daarnaast is de inzet op projecten in Rozenburg om veiligheid, leefbaarheid en verbinding met en tussen bewoners te vergroten voor met name oudere bewoners en de wijze waarop bewoners mee kunnen beslissen op belangrijke zaken bij groot onderhoudsprojecten. medebepalend voor de twee pluspunten.

Governance: 7,8

De raad heeft een uitdrukkelijke visie op zijn rol als toezichthouder en reflecteert daar jaarlijks goed op. Hij is actief betrokken bij de strategie en bij de invulling van de missie en gestelde doelen. De raad heeft zowel intern als extern oog voor wat belanghebbenden belangrijk vinden en bespreekt dat open in zijn gelederen en is zich daarbij ook bewust van zaken als zelfgenoegzaamheid en vragen rond kracht – tegenkracht in een organisatie. De dynamiek tussen bestuur en raad over de strategische toekomst van Ressor Wonen en de effecten op de bestuurlijke vormgeving, hebben de volle aandacht van de raad. Daarmee heeft de commissie voor de maatschappelijke oriëntatie van de raad een 8 gegeven.

Voor de strategie en prestatiesturing zijn achtereenvolgens een 8 en een 7 gegeven. Bij de strategie speelden onder meer het herijken en actualiseren van het ondernemings- en de portefeuilleplannen aan de hand van nadere inzichten en ontwikkelingen in het werkgebied, maar zeker ook de bereidheid om buiten het oorspronkelijk werkgebied Rozenburg te investeren en de strategie daarop aan te passen. Daarnaast zijn de ambities op gebied van duurzaamheid en leefbaarheid en de vertaling daarvan in de strategie en in de prestatieafspraken erg goed en worden huurders en andere belanghebbenden bij de actualisatie van de strategie betrokken. Op gebied van de prestatiesturing is sprake van een heldere en goede borging van alle werkprocessen en is daar aandacht op alle niveaus van de organisatie voor. De actualisatie van het strategisch meerjarenplan en de wijze waarop met betrokkenheid van huurders en belanghebbenden om dit tot stand te brengen, is ook een mooi voorbeeld van hoe Ressor Wonen werkt. Alle systemen zijn op orde maar vastlegging en zichtbaarheid van controles kan beter en ook de realisatiegraad is een punt van aandacht. Wel mooi is de wijze waarop op ICT-gebied met zeven corporaties gezamenlijk een nieuw ERP systeem is geïntroduceerd. De externe legitimatie en openbare verantwoording zijn beide goed en daarom gehonoreerd met een 8.

SWOT

In onderstaande SWOT-matrix worden de sterktes en zwaktes en de kansen en bedreigingen die de visitatiecommissie heeft vastgesteld schematisch samengevat.

Verbeterpunten	Sterkte punten
<ul style="list-style-type: none">• Tempo nieuwbouw• Spanning tussen hiërarchische en processturing• Daling KWH-scores• Stakeholdermanagement nog voornamelijk in hoofden	<ul style="list-style-type: none">• Lokale verankering• Korte lijnen• Basis op orde• Voortgang met verduurzaming• Innovatief• Bestuurlijke visie en drijfkracht• Overname Vestia bezit in Brielle• Bereidheid tot samenwerking
Kansen	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none">• Groeiende samenwerking met collega's• Meer faciliteren van wat huurders vragen• Bouw en beheer in midden huur segment• Opnieuw instellen van bewonerscommissies	<ul style="list-style-type: none">• Onbekendheid bij gemeente• Veel gedetacheerde krachten

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

2.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het (tripartite) overleg met de gemeente(n) en huurdersorganisaties in het werkgebied. Aanvullend daarom kunnen, wanneer deze relevant zijn, afspraken met de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert, worden meegenomen in de beoordeling.

De beoordeling vindt plaats aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0, in de bijlage treft u de bij deze methodiek behorende meetschaal aan.

De opgaven en de geleverde prestatie(s) zijn weergegeven in de prestatie-monitor, die eveneens als bijlage is bijgevoegd. Deze prestatie-monitor bevat gedetailleerde informatie in aanvulling op de in onderstaande paragrafen beschreven beoordeling van de visitatiecommissie.

2.1 Beschrijving van de prestatieafspraken

Ressort Wonen heeft prestatieafspraken met de gemeente Rotterdam. Met deze gemeente zijn prestatieafspraken gemaakt op de volgende thema's:

1. Realiseren aantrekkelijke woonmilieus;
2. Woningvoorraad met toekomstwaarde;
3. Basis op orde.

Voor corporaties zijn rijksprioriteiten benoemd die corporaties in hun bod op de woonvisie en dus in de prestatieafspraken verplicht in overweging moeten nemen. Corporaties kunnen, mits goed onderbouwd en in overleg met gemeente en huurdersorganisatie, besluiten dat er voor één of meer rijksprioriteiten lokaal geen prestaties worden geleverd. De vier rijksprioriteiten voor de periode t/m 2020 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting.

Voor de periode 2021 tot 2025 zijn onderstaande prioriteiten door de minister bij brief aan de Tweede Kamer d.d. 30 november 2020 vastgesteld:

- Bijdragen aan de bouwopgave (door versnellen nieuwbouw sociale huurwoningen);
- Zorgen voor betaalbaarheid (door inzet lokaal maatwerk);
- Investeren in een duurzame sociale huurwoningvoorraad (door aandacht voor kwaliteitsaspecten en inzet op isolatie en de energietransitie);
- Realisatie van wonen met zorg (door passende woonvormen en samenwerking);
- Huisvesten van spoedzoekers (door tijdelijke oplossingen en minder conventionele wijzen van huisvesting);
- Investeren in leefbaarheid (door differentiatie van wijken, ontmoeting tussen bewoners en sociaal beheer).

Deze prioriteiten overlappen deels de eerder vastgestelde prioriteiten. De rijksprioriteiten zijn in de gemaakte prestatieafspraken opgenomen.

Ook functioneert Ressort Wonen nadrukkelijk binnen de kaders vanuit wetten, regelgeving en sectorafspraken. Te denken valt aan de begrensde huurverhoging, duurzaamheidsdoelstellingen waaronder CO2 neutraal in 2050 en het Klimaatakkoord, begrensde inzet op leefbaarheid, taakstelling vestiging

statushouders en passend toewijzen. Soms meer expliciet, soms meer impliciet, betrekken de partijen deze kaders bij de prestatieafspraken. Bij de beoordeling van de feitelijke prestaties op de thema's is, waar aan de orde, verduidelijkende tekst over het functioneren door Ressort Wonen binnen deze kaders toegevoegd.

Daarnaast is er een regionaal woonbeleid van toepassing op de prestaties van Ressort Wonen. Hiermee is rekening gehouden in de prestatieafspraken met de gemeente Rotterdam. Gedurende de visitatieperiode heeft Ressort Wonen enkel bezit in de gemeente Rotterdam (gebied Rozenburg).

2.2 Relevante ontwikkelingen

Het bezit van Ressort Wonen ligt in de gemeente Rotterdam (gebied Rozenburg). Met deze gemeente waren er in de visitatieperiode prestatieafspraken. Ressort Wonen heeft in haar Strategisch Meerjaren Plan opgenomen in de toekomst ook bij te willen dragen aan de volkshuisvestelijke opgave in de gemeenten Brielle en Westvoorne, passend binnen het Rotterdamse en regionale woonbeleid.

Ressort Wonen heeft in 2018 een intentieovereenkomst gesloten met de gemeente Brielle voor de nieuwbouw van 250 sociale huurwoningen in die gemeente vanaf 2021. Daarmee wordt een deel van de volkshuisvestelijke opgave in deze gemeente opgepakt. Ook werden in 2021 afspraken gemaakt over de overname van een deel van het Vestia-bezit in de gemeente Brielle (overname 295 woningen en 18 scootmobiel plaatsen). Met de gemeente Brielle zijn gedurende de visitatieperiode geen prestatieafspraken gemaakt.

2.3 Beschouwing van de visitatiecommissie over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Ressort Wonen maakte prestatieafspraken met de gemeente Rotterdam. De visitatiecommissie beschouwt onder andere de wederkerigheid van de gemaakte afspraken: hebben alle betrokken partijen afspraken gemaakt over hun bijdrage aan het realiseren van de afspraken? Ook heeft de visitatiecommissie vastgesteld of alle relevante en essentiële onderwerpen zijn opgenomen in de prestatieafspraken en of deze vervolgens concreet en onderbouwd zijn. In andere woorden: zijn de prestatieafspraken SMART? Daarnaast is gekeken of de prestatieafspraken actueel zijn en of ze tijdig worden geëvalueerd en zo nodig tussentijds geactualiseerd. Ook kijkt de visitatiecommissie naar de betrokkenheid van de partijen; waren er nog andere partijen dan de gemeente(n), corporatie(s) en huurdersvertegenwoordiging vertegenwoordigd? Ook keek de visitatiecommissie naar de inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen; bijvoorbeeld welke initiatieven de corporatie heeft genomen bij de totstandkoming van een woonvisie?

De prestatieafspraken zijn grotendeels gericht op inspanningen van Ressort Wonen, maar bevatten – zeker in de prestatieafspraken 2020-2021 – ook elementen van gemeentelijke prestaties o.a. op het gebied van de buitenruimte en bereikbaarheid. In beperkte mate zijn er ook inspanningen van de Huurders Vereniging Rozenburg (HVR) benoemd (maar dat is in lijn met de landelijke trend).

De afspraken richten zich op het werkterrein van Ressort Wonen (gedurende de visitatieperiode was dat Rozenburg) en zijn sterk lokaal getint. De basis vormt de door het college van de gemeente Rotterdam op 1 maart 2016 vastgestelde Woonvisie 2030. Daarnaast zijn de landelijke speerpunten meegenomen. De afspraken zijn in beperkte mate SMART, maar bevatten ook elementen van voornemens en verwachtingen (o.a. ten aanzien van de verkopen en de voorraadontwikkeling).

De grondslag van de Woonvisie 2030 is destijds afgestemd met de huurdersorganisaties en de woningcorporaties. Binnen haar werkgebied Rozenburg zet Ressort Wonen zich actief in om tot afspraken te komen met de gemeente. Tijdens haar jaarlijkse belanghoudersbijeenkomst met maatschappelijke instellingen, politie, gebiedscommissie en huurders wordt o.a. input opgehaald voor de prestatieafspraken.

Daarnaast werden in 2018 met de gemeente Brielle afspraken gemaakt over toekomstige investeringen in nieuwbouw, maar deze zijn tijdens de visitatieperiode nog niet geëffectueerd en vormen geen onderdeel van de prestatieafspraken met de gemeente Rotterdam.

Er zijn geen andere partijen dan de gemeente en de huurdersvereniging betrokken bij de prestatieafspraken, wel worden er afspraken met o.a. zorgpartijen gemaakt.

De afspraken worden volgens de prestatieafspraken gemonitord in de eigen directie-overleggen. In de overeenkomst staat dat indien daartoe aanleiding bestaat, partijen nadere afspraken kunnen maken over tussentijdse evaluatie. Voor de prestatieafspraken 2020/2021 is er voor eigen gebruik door Ressor Wonen een uitvoerig evaluatiedocument opgesteld.

In de praktijk houden alle betrokkenen voor zichzelf de prestaties bij, maar er is geen gezamenlijk voortgangsoverleg over de prestatieafspraken en ook geen gezamenlijke eindevaluatie. De indruk is dat met name vanuit de gemeente die behoefte er niet echt is. Enerzijds is de gemeente over het algemeen erg tevreden over de prestaties van Ressor Wonen en anderzijds is Ressor Wonen voor de gemeente Rotterdam een kleine speler en de prioriteit lijkt vooral bij de grotere corporaties en hun opgaven te liggen.

Bij de totstandkoming van de prestatieafspraken is er voldoende ruimte voor elk van de drie partijen om eigen punten en accenten in te brengen. Het belang daarvan is overigens beperkt, aangezien er weinig gezamenlijke monitoring is en er ook weinig consequenties lijken te zijn als bepaalde afspraken niet worden gehaald. In dit kader viel het de visitatiecommissie op dat Ressor Wonen erg veel waarde hechtte aan het worden aangesloten op het warmtenet van de gemeente Rotterdam. Keer op keer kwam dit in de gesprekken naar voren. Tegelijkertijd bleek de gemeente Rotterdam zich slechts beperkt bewust van deze grote Rozenburgse wens, waar tot op heden om uiteenlopende redenen niet aan is voldaan.

Tot slot viel op dat voor de jaren 2020 en 2021, er op initiatief van de gemeente Rotterdam éénmalig prestatieafspraken zijn gemaakt voor een periode van twee jaar. Dit is niet gebruikelijk.

2.4 Kwaliteit en proces van de prestatieafspraken volgens belanghebbenden

Na de beschouwing van de visitatiecommissie over de kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken, wordt in deze paragraaf ingegaan op de eigen beoordeling van de bij prestatieafspraken betrokken partijen: de gemeente(n), huurdersorganisatie(s) en eventueel collega corporaties. De visitatiecommissie heeft in de gesprekken met de betrokken partijen gevraagd naar hoe zij aankijken tegen enerzijds de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces rondom de totstandkoming van de prestatieafspraken. In aanvulling hierop is in een digitale enquête (die voorafgaand aan de gesprekken met de visitatiecommissie is verzonden) aan partijen gevraagd hun waardering te geven over deze samenwerking. Deze laatste, cijfermatige, beoordeling maakt geen onderdeel uit van de visitatiemethodiek, maar is toegevoegd om extra inzicht te krijgen en verstrekken in de opvattingen van de betrokken partijen. In de opzet van de enquête is onder meer gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar 'Sterke Netwerken'¹. Van Delden onderscheidt vier zogenaamde resultaatcondities voor het functioneren van sterke netwerken, de uitleg van deze condities is opgenomen in de bijlagen.

Allereerst heeft de visitatiecommissie aan de partners in het overleg gevraagd de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken te typeren. Dit leverde de volgende woordwolk op:

*wederkerigheid
sneller
vernieuwend
elkaar begrijpen
uitvoeren
met directe betrokkenheid HvR
We moeten nog starten met de prestatieafspraken
meer de bedoeling voorop
monitoring kan beter
stap voor stap
samenwerkend
inhoudelijk
activeren*

Vervolgens is de betrokken partijen gevraagd hoe zij de kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken vinden.

De gemeente

De gemeente Rotterdam is tevreden over het proces en de inhoud. Ressort Wonen vraagt ook duidelijk een wederkerigheid van de gemeente, bijvoorbeeld het wijkactieplan voor leefbaarheid. Ze doen dat meer dan gemiddeld en de afspraken zijn vaak ook meer op detail dan de gemeente Rotterdam gewend is met andere corporaties. Soms vindt de gemeente het lastig om dingen goed meetbaar te maken en wellicht dat het ook goed zou zijn om meer “zachte” indicatoren aan de prestatieafspraken toe te voegen.

De huurders

De huurders zijn tevreden over het proces en voelen zich hierbij serieus genomen. Hun op- en aanmerkingen worden doorgaans goed verwerkt. Ook gaven zij aan tevreden te zijn over de kwaliteit van de afspraken.

De corporatie(s)

De corporatie gaf aan niet zo enthousiast te zijn over het proces met de gemeente. Het is een invuloefening die vanuit de gemeente onvoldoende aandacht krijgt. Ze heeft geprobeerd om de afspraken SMART te maken, maar in de praktijk blijkt dat weinig effect te hebben gehad op de mate waarin de gemeente haar deel van die afspraken serieus neemt. Inmiddels schrijft ze de afspraken weer vooral op vanuit de bedoeling en de intentie. De afspraken worden niet gezamenlijk geëvalueerd. Ook vindt de corporatie dat er vanuit de gemeente onvoldoende aandacht is voor de huurders in het proces. De corporatie is wel tevreden over de thematiek die aan bod komt en zij ervaart voldoende ruimte om zaken in te brengen die ze belangrijk vindt.

De cijfermatige beoordeling van de drie partijen samen

Alle deelnemers aan het driepartijenoverleg over de prestatieafspraken hebben een cijfermatig oordeel gegeven over diverse kenmerken van de samenwerking. Dit oordeel is zoals al aangegeven geen onderdeel volgens de visitatiemethodiek, maar geeft wel een helder beeld over het oordeel van de betrokken partijen op de diverse fasen en condities. In de onderstaande tabel zijn de scores per partij en per zogenaamde resultaatconditie weergegeven.

- Hierbij staan de initiële condities voor de aanwezigheid van een ‘gezamenlijk willen’ en de niveaubepalende condities voor een ‘gezamenlijk handelen’.
- De effectuerende condities gaan over de loyaliteit en de verbinding tussen de betrokken partijen.
- De faciliterende condities tenslotte gaan over het beschikbaar stellen van voldoende middelen.

Een meer uitgebreide uitleg van deze condities is opgenomen in de bijlagen.

	Gemeente	Huurdersorganisatie	Ressort Wonen	Gemiddelde
Initiële condities	7,3	6,5	6,8	6,9
Niveaubepalende condities	8,0	7,3	6,0	7,1
Effectuerende condities	8,0	7,0	8,7	7,9
Faciliterende condities	6,0	6,0	8,0	6,7
Gemiddelde	7,3	6,7	7,4	7,1

Het gemiddelde oordeel van de drie partijen is een 7,1. Dat is een goede score. Opvallend is vooral het grote verschil in de beoordeling van de faciliterende condities. Hier geven de gemeente en huurdersorganisatie beide een 6,0, terwijl Ressort Wonen een 8,0 geeft. Uit de gesprekken blijkt dat er vooral wordt gevraagd naar een meer actievere rol van de gemeente Rotterdam in Rozenburg, ook waar het gaat om de prestatieafspraken. Ressort Wonen is nu de partij die voornamelijk de prestatieafspraken trekt. De huurdersorganisatie geeft gemiddeld een 6,7, de gemeente Rotterdam een 7,3 en de Ressort Wonen geeft gemiddeld een 7,4. De gedetailleerde scores per kenmerk en per partij staan in de bijlage.

2.5 Beoordeling feitelijke prestaties

De feitelijke prestaties worden per thema beoordeeld. Daar waar de feitelijke prestaties de prestatieafspraken kwantitatief evenaren, heeft de commissie een 7 gegeven. Daar waar de prestatieafspraken net niet gehaald zijn, maar door corporatie veel extra inzet is gepleegd of wel vindingrijk is geweest in het zoeken naar oplossingen, is ook een 7 gegeven. Wanneer er sprake is van bovengemiddeld presteren is het mogelijk om extra pluspunten te geven, dit is dan bij het betreffende thema toegelicht. Om het rapport leesbaar en toegankelijk te houden is bij de bespreking en beoordeling per thema volstaan met een samenvattend overzicht van de gemaakte afspraken. In bijgevoegde prestatie-monitor zijn de afspraken gedetailleerd en per gemeente weergegeven.

Thema 1: Realiseren van aantrekkelijke woonmilieus

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8

De afspraken binnen het thema 'Realiseren van aantrekkelijke woonmilieus' zijn gericht op beschikbaarheid van (huur)woningen voor de doelgroep. De afspraken omvatten (ver)nieuwbouw, onderhoud, verkoop en evenwicht in de lokale woningvoorraad. In de visitatieperiode is Ressor Wonen de afspraken in dit kader in ruime mate nagekomen. Veel energie is gestoken in sloop en nieuwbouw in het plangebied Nieuw Welgelegen. In Rozenburg werden 36 wooneenheden gesloopt en gestart is met de realisatie van 44 wooneenheden (doelgroep senioren). Middels verkopen met toepassing van de regeling Kopen naar wens (ten behoeve van lage en middeninkomens) werd bijgedragen aan het gewenste evenwicht in de lokale woningvoorraad. Hoewel het project Nieuw Welgelegen enige vertraging heeft opgelopen in 2019 met de sloop, is de visitatiecommissie van mening dat de prestaties naar behoren zijn gehaald.

De visitatiecommissie geeft twee pluspunten voor de initiatieven die in Brielle zijn ontplooid ten aanzien van de overname van het bezit van Vestia en de nieuwbouwplannen aldaar. Uiteraard staan deze niet in de prestatieafspraken met Rotterdam en met Brielle zijn er nog geen prestatieafspraken, maar de prestaties vallen zeker onder het thema 'Realiseren van aantrekkelijke woonmilieus' en verdienen absoluut de aandacht en een groot compliment.

Thema 2: Woningvoorraad met toekomstwaarde

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met 8

Een 'Woningvoorraad met toekomstwaarde' is vooral geënt op verduurzaming en innovatieve duurzaamheidsontwikkelingen. Ressor Wonen heeft haar ambities in deze vertaald in een duurzaamheidsvisie en is zeer ambitieus op dit terrein. Gedurende de visitatieperiode is ruim geïnvesteerd binnen dit thema. Ressor Wonen heeft een indrukwekkende prestatie neergezet. Volgens een belangrijke stakeholder is ze zelfs koploper op het terrein van duurzaamheid, zo bleek in de gesprekken. Ze heeft de afgesproken prestaties gerealiseerd en waar het gaat om verduurzaming van woningen (zonnepanelen, zonneboilers, isolatie, energiecoaches, etc.) heeft ze gedaan wat redelijkerwijs mogelijk is. Daarnaast staat ze open voor innovatieve projecten en participeren bijvoorbeeld in het Stedin-proefproject Power-to-Gas bij appartementencomplexen (pilot loopt tot eind 2023).

Om een volgende stap te zetten in de verduurzaming, is aansluiting nodig op het warmtenet. Ressor Wonen zet zich daar erg voor in, maar is daarbij afhankelijk van de gemeente en de energieleveranciers. Voornog is het niet gelukt om hierin een doorbraak te realiseren. Een klein punt van aandacht is verder het opstellen van een groen meerjaren OH-program gericht op bereiken van gem EI <1,4 per complex (25 jaar) bij 6 VvE's. Dit is in de visitatieperiode niet gelukt.

De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken meer dan evenaren en beoordeelt dit thema daarom met een 8.

Thema 3: Basis op orde

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,3

Het thema 'Basis op orde' is een breed thema. Het bestaat uit afspraken over de betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep, het huisvesten van kwetsbare doelgroepen en ouderen en leefbaarheid. Onderstaand worden deze drie sub thema's apart besproken, waarna het gemiddelde van deze drie sub thema's overeenstemt met het hierboven genoemde cijfer dat de commissie toekent aan de prestaties van Ressor Wonen op het thema 'Basis op orde'.

Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep: 7

Ruim 90% van het bezit van Ressor Wonen heeft een huurprijs onder de liberalisatiegrens. De afspraken met de gemeente Rotterdam over de jaren 2018 tot en met 2022 zijn vooral gericht op toewijzing en behoud van beschikbaarheid van de sociale huurwoningen aan de specifieke doelgroep. Conform de afspraken werd er een beperkte huurverhoging gehanteerd. Dure scheefwoners werden actief benaderd (bezocht) en ondersteund bij het vinden van passende woningen. Ook werden huurders met een sterk gedaald inkomen middels onder andere het relatie magazine gestimuleerd om actief contact te zoeken met de corporatie, zodat ook zij begeleid konden worden naar een meer passende woning. Ten behoeve van de (lage) middeninkomens wordt conform afspraak de bovenkant van het Daeb-bezit respectievelijk het niet-Daeb-bezit tot € 850,- bij mutaties bestemd voor deze doelgroep.

De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren en beoordeelt dit thema daarom met een 7.

Huisvesten van kwetsbare doelgroepen en ouderen: 8

Binnen het kader van de gemaakte afspraken werkt Ressor Wonen samen met Pameijer en Careyn aan de huisvesting van cliënten van deze zorgpartijen (o.a. in woonvoorziening Hart van Rozenburg en complex Blankenburg). Een aandachtspunt daarbij is dat er soms woningen beschikbaar zijn voor Pameijer, maar dat de zorginstelling dan geen cliënten beschikbaar heeft of noodzakelijke bijpassende begeleiding.

Verder neemt Ressor Wonen haar aandeel in de huisvesting van statushouders.

Ten behoeve van de doelgroep ouderen wordt proactief en conform de afspraken geacteed. Zo zijn er diverse scootmobiel voorzieningen aangelegd, wordt langer thuis wonen middels kleine aanpassingen gefaciliteerd en worden de als 55+ gelabelde woningen ook als zodanig aangeboden aan de betreffende doelgroep. Ook worden ouderen die in eengezinswoningen wonen actief bezocht en desgewenst ondersteund bij het vinden van een beter passende woning (in 2020 en 2021 kwamen op deze wijze 9 eengezinswoningen beschikbaar voor doorstroming).

De corporatie komt de afspraken goed na en doet op onderdelen wat meer. Een bijzonder initiatief was in dit kader het MKBA-onderzoek over het Hart van Rozenburg. De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken overtreffen en beoordeelt dit thema met een 8.

Leefbaarheid: 7

Aandachtspunt in dit thema is de labeling van de uitgaven binnen de leefbaarheid. De in de jaren afgesproken besteding werd in geen van de jaren van de visitatieperiode gehaald. Desondanks heeft Ressor Wonen goed gepresteerd op het gebied van Leefbaarheid. Er wordt met partijen samengewerkt bij de aanpak van leefbaarheidsproblemen. Zo wordt via de huismeesters geparticipeerd in Buurt Bestuurt en worden de wijkteams ingeschakeld bij multiproblemen. Ook wordt met partners samengewerkt bij overlastsituaties. Ressor Wonen heeft als eerste in Rotterdam een wijkscout aangesteld.

In samenspraak met de huurdersorganisatie is gewerkt aan versterking van de participatie van en door bewoners. Onder andere middels een klankbordgroep bij project Laan van Nieuw Blankenburg en via de inzet van luisterpanels (ten behoeve van input voor beleid: zo werd in 2021 als uitkomst van een dergelijk luisterpanel ingezet op versterking van de zichtbaarheid in de wijk). Ook is in dit kader het experiment met zelfbeheer door bewoners in onder andere het complex Blankenburg gecontinueerd.

Een bijzondere verdienste is het initiatief van Ressor om met partners een onderzoek te starten naar het effect van een oeververbinding, op het wonen in een gebied. Tot slot is uit meerdere gesprekken gebleken dat reparatieverzoeken snel en adequaat worden afgehandeld, een punt van waardering.

De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren en beoordeelt dit thema daarom met een 7.

2.6 Beoordeling van de ambities

Beschrijving van de ambities

Gedurende de visitatieperiode hanteerde Ressor Wonen het Strategisch Meerjaren Plan Duurzaam Betrokken uit 2017; in 2019 werd dit SMP geactualiseerd.

De hoofdlijnen van de ambities zijn: Voldoende betaalbare en duurzame woningen in een fijn dorp.

Ressor Wonen hanteert gedurende de visitatieperiode de volgende missie en visie:

“Ressor Wonen is dé woningcorporatie van en voor Rozenburg. We zijn er voor Rozenburgers met een smalle beurs. Bij ons staan betaalbare woonlasten, duurzaamheid en betrokken dienstverlening voorop. Rozenburgers en maatschappelijk partners kunnen rekenen op onze bijdragen aan een duurzaam leefbaar dorp. Onze taakopvatting is breed, passend bij een woningcorporatie. Wij zijn betrokken en gericht op samenwerking. Onze organisatie is kapitaalintensief. Er is een groot vermogen belegd in woningen en ander vastgoed. Dit vermogen moet maatschappelijk renderen (‘iets opleveren’). Proactief en transparant handelen zijn karaktertrekken die daarbij passen. We kiezen voor verbondenheid met Rozenburgse en lokale partners. Om lokaal optimaal te presteren, kiezen we bovendien voor samenwerking met collega-corporaties. Uitdagingen buiten Rozenburg gaan we aan als we meer kunnen presteren dan Rozenburg nodig heeft.”

Op basis van de missie en visie acteert Ressor Wonen vanuit de volgende kernwaarden: Betrokken; Samenwerkingsgericht, Proactief en Transparant.

Het Strategisch Meerjaren Plan is gebaseerd op drie speerpunten:

1. **Betaalbare huren in duurzame woningen**
Het blijven voeren van een gematigd huurprijsbeleid en intensiveren van het energetisch verduurzamen van de woningvoorraad. Het actief en creatief inzetten van de mogelijkheden om betalingsproblemen van individuele huurders te voorkomen of op te lossen. En het intensiveren van de aandacht voor energiezuinig gedrag en duurzame collectieve energieopwekking.
2. **Betrokken en moderne dienstverlening in een sterk dorp**
De dienstverlening voor klanten is van hoog niveau en er wordt gestreefd naar verbetering op onderdelen. De echt grote opgave is om persoonlijker en met (nog) meer betrokkenheid met huurders samen te werken. Bewoners worden eerder betrokken bij plannen, met ruimte voor co-creatie en experimenten met zelfbeheer. ‘Party-cipatie’: vragen wat bewoners zelf willen en kunnen bijdragen. De eigenheid en kracht van het dorp wordt ondersteund met kansen voor jonge

Rozenburgers. Rozenburgers worden betrokken bij het met verstand verhuren aan nieuwkomers. Elke centimeter regelruimte wordt benut om bij te dragen aan de leefbaarheid in het dorp. En er worden flinke stappen gezet om belangrijke dienstverlening aan de klanten ook 24/7 digitaal aan te bieden. Digitale dienstverlening bieden naast persoonlijk contact in Rozenburg.

3. Op vol vermogen volkshuisvestelijk presteren
De focus ligt op Rozenburg en de inzet van het vermogen wordt geïntensiveerd om volkshuisvestelijk te presteren, met name op de gebieden duurzaamheid en leefbaarheid. Ressort Wonen kan echter meer dan Rozenburg op lange termijn nodig heeft en vraagt. Daarom wordt in het afwegingskader ook gezien om volkshuisvestelijk vermogen te laten renderen met investeringen in Voorne Putten en/of Rotterdam.

Per speerpunt zijn in het Strategisch Meerjaren Plan (SMP) domeinen benoemd met doelstellingen en streefwaarden. Deze domeinen zijn per speerpunt:

1. Betaalbare huren in duurzame woningen:
Betalingsproblemen voorkomen, passend wonen, energetisch verduurzamen;
2. Betrokken en moderne dienstverlening in een sterk dorp:
Verbeteren van dienstverlening, samenwerken met huurders, actief in de omgeving, maatschappelijk betrokken;
3. Op vol vermogen volkshuisvestelijk presteren:
Maatschappelijke doelstelling, gezonde financiële positie.

Om optimaal te kunnen functioneren hanteert Ressort Wonen de volgende organisatieprincipes: informele en veilige cultuur, procesgerichte organisatie met brede functies, gebalanceerde benadering van huurders, lokaal verbonden, open en aangesloten.

Ten behoeve van de nadere uitwerking van de doorvertaling van de strategische speerpunten worden als randvoorwaarden gehanteerd:

Betaalbaarheid staat voorop, verduurzamen staat met stip op twee, buffers en scenario's worden toegepast, samenwerking en organisatieomvang en kosten.

In 2019 heeft een actualisatie van het SMP plaatsgevonden. Bovenstaande uitgangspunten zijn gehandhaafd, de accenten zijn aangepast aan de in de loop der jaren gewijzigde omstandigheden. Als de vijf belangrijkste thema's voor herijking zijn benoemd: betaalbaar, duurzaam, samen, modern en presteren.

Betaalbaar: beperken huurverhoging, verduurzamen om woonlasten laag te houden, maatwerk bij betaalproblemen.

Duurzaam: verlaging woonlasten én energie-index (1,29 in 2022), behoud duurzaamheidslabel A, naast projectmatige aanpak (isolatie, zonnepanelen, warmtenet) aan individuele huurders aanbieden verduurzamingspakketten.

Samen: versterking betrokkenheid bij de omgeving, de bewoners en samenwerking met HVR, samen optrekken met zorg- en welzijnspartners en de gemeente.

Modern: verdere digitalisering met behoud persoonlijk contact en ontmoeting,

klanttevredenheidsonderzoeken ter optimalisatie dienstverlening, klanttevredenheidslabel A,

Presteren: blijven ontwikkelen om aan de vraag van morgen te voldoen (zowel in dienstverlening, kwaliteitsverbetering woningen en nieuwbouw (ook buiten Rozenburg), voldoen aan eisen AW en WSW.

Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Ressor Wonen met een 8

Ressor Wonen heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de opgaven in het werkgebied. Bovendien heeft de corporatie haar ambities uitgebreid naar Brielle om daarmee haar vermogen nog breder ten gunste van de maatschappij in te kunnen zetten. Voorts zijn er met name op het gebied van duurzaamheid stevige ambities.

Het SMP is actueel en herkenbaar en is in goede afstemming met onder meer medewerkers en huurders tot stand gekomen. Er staat niet alleen in wat er bereikt moet worden, maar ook hoe en waarom dat belangrijk is. Ook zijn de doelstellingen over het algemeen concreet geformuleerd. Uitwerking van de doelen en ambities komt terug in de afdelingsplannen die jaarlijks worden opgesteld.

De commissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- Het uitbreiden van het werkgebied naar Brielle, door het overnemen van een deel van het bezit van Vestia en door daar nieuwbouw te gaan plegen.
- De samenwerking die Ressor Wonen in allerlei opzichten opzoekt en initieert om haar ambities waar te maken.

2.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Verbreding van de inzet van het beschikbare vermogen – buiten Rozenburg - door in aangrenzende gemeenten te participeren in de daar gewenste uitbreiding van de woningvoorraad (gemeenten Brielle en Westvoorne, passend binnen het Rotterdamse en regionale woonbeleid).
- De proactieve en succesvolle benadering van de dure scheefwoners en het ondersteunen daarvan bij het vinden van een beter passende woning. Idem bij ouderen in eengezinswoningen
- De wijze waarop Ressor Wonen in allerlei opzichten de samenwerking met anderen zoekt en initieert zoals het onderzoek naar de oeververbinding, de MKBA over Hart van Rozenburg, de samenwerking op inkoop en de samenwerking met het ERP-pakket.

Verwonderpunten

- Communicatie met de echt oude bewoners (ca. 80+) die weinig zelfredzaam meer zijn, zou beter en met iets meer aandacht en maatwerk kunnen. De commissie heeft verschillende voorbeelden terug gehoord, waar dit soms net niet goed genoeg gaat.
- Huurdersparticipatie is een aandachtspunt in de zin dat in de coronaperiode er (voor zover bekende bij de visitatiecommissie) twee bewonerscommissies zijn stilgevallen. Deze zijn beide niet opnieuw opgestart, hoewel bewoners aangaven dat ze dat wel zouden wensen. Ook de mate waarin huurders lid zijn van de HVR is een punt om in de gaten te houden.
- De KWH-scores zijn tijdens de visitatieperiode enigszins omlaaggegaan.

2.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,9 op presteren naar opgaven en ambities.

In onderstaande tabel ziet u hoe deze score tot stand is gekomen. Hierbij telt de beoordeling op de maatschappelijke prestaties voor 75% en de beoordeling van de ambities voor 25%.

Presteren naar opgaven en ambities	Oordeel visitatiecommissie	
	Beoordeling prestaties	Beoordeling ambities
Thema 1: Realiseren van aantrekkelijke woonmilieus	8	
Thema 2: Woningvoorraad met toekomstwaarde	8	
Thema 3: Basis op orde	7,3	
Oordeel	7,8	8
Gewogen oordeel	7,9	

3 Presteren volgens Belanghebbenden

3.1 Beoordelingskader

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

- De mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Hierbij wordt de indeling in thema's gevolgd van de prestatieafspraken met de gemeente waarin de corporatie het grootste gedeelte van het bezit heeft.
- De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie
- De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan hun verwachtingen te voldoen, of die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst met aantal verbeterpunten per categorie belanghebbenden.

Onderdeel van de visitatiemethodiek 6.0 is ook dat de huurdersorganisatie(s) en gemeente(n) hun opvattingen delen over de kwaliteit van de prestatieafspraken en de kwaliteit van het proces dat leidt tot het maken van de prestatieafspraken. Voor de leesbaarheid van het rapport hebben wij er echter voor gekozen dit onderdeel al te benoemen in hoofdstuk 2, paragraaf 2.4, waar ook de beoordeling van de visitatiecommissie over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces is opgenomen.

3.2 Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt 3 categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen, collega corporaties en ketenpartners). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg tussen de corporatie en de visitatiecommissie is vervolgens afgesproken met welke partijen een gesprek zal plaatsvinden. Ook is besproken welke partijen alleen door middel van een schriftelijke enquête bevestigd worden. De belanghebbenden die een gesprek voeren met de visitatiecommissie, ontvangen ook een digitale enquête. In de bijlage is een exact overzicht opgenomen waarin is weergegeven met welke personen de visitatiecommissie heeft gesproken en welke personen alleen een digitale enquête hebben ingevuld.

Alle belanghebbenden die de digitale enquête hebben ontvangen, hebben hierbij een factsheet ontvangen met daarin de belangrijkste prestaties van de corporatie in de visitatieperiode. Deze factsheet is toegevoegd aan de bijlagen.

3.3 Belanghebbenden in het werkgebied

Ressort Wonen is gedurende de visitatieperiode werkzaam in het dorp Rozenburg, onderdeel van de gemeente Rotterdam. Per 1 juli 2022 hebben zij daarnaast 295 woningen overgenomen van Vestia in Brielle/Vierpolders. Binnen haar werkgebied werk Ressort Wonen samen met diverse partners. Met een selectie van deze belanghebbenden heeft de visitatiecommissie gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevestigd. Hieronder wordt kort een beeld van de gesprekpartners geschetst.

De gemeenten

Gemeente Rotterdam: sinds 2010 valt Rozenburg onder de gemeente Rotterdam. De gemeente Rotterdam telt zelf anno 2021 ruim 650.000 inwoners, het dorp Rozenburg heeft op zichzelf bijna 12.500 inwoners. Ressort Wonen maakt jaarlijks prestatieafspraken met de gemeente Rotterdam en de huurdersvereniging.

Gemeente Brielle: Brielle is een gemeente in de provincie Zuid-Holland met circa 13.500 inwoners.

Gedurende de visitatieperiode had Ressort Wonen nog geen bezit in Brielle, wel hadden zij al langere tijd

overleg met de gemeente Brielle over de overname van een deel van het voormalig Vestia bezit. Per 1 juli 2022 heeft Ressor Wonen 295 woningen in Brielle toegevoegd aan haar bezit. In paragraaf 3.6 is in de cijfermatige beoordeling daarom enkel de beoordeling van de gemeente Rotterdam meegenomen waar het gaat om de beoordeling van de maatschappelijke prestaties. Bij de onderdelen relatie en communicatie en invloed op beleid zijn de beoordeling vanuit de gemeente Brielle wel meegenomen, aangezien de onderhandelingen over het Vestia-bezit enkele jaren hebben geduurd.

De huurders(vertegenwoordiging): Huurdersvereniging Rozenburg

Huurdersvereniging Rozenburg, kortweg HVR, is de officiële huurdersvertegenwoordiging van Ressor Wonen. Zij behartigen de belangen van de huurders van Ressor Wonen. Daarnaast zijn zij partij bij het maken van de prestatieafspraken.

Overige belanghebbenden

Ressor Wonen werkt samen met diverse collega corporaties, vooral tijdens de overname van het Vestia bezit is er een nauwe samenwerking geweest met **Woningstichting De Zes Kernen** en **De Maasdelta Groep**. Deze twee corporaties hebben samen met Ressor Wonen het volledige bezit van Vestia in Brielle, Vierpolders en Zwartewaal overgenomen. Ook met **Woningbouwvereniging Hoek van Holland** is sprake van een goede samenwerking.

In haar werkgebied werkt Ressor Wonen op het gebied van zorg en welzijn samen met onder andere **Careyn** en **Dona Daria**. Careyn is een zorgorganisatie die zich voornamelijk inzet voor kwetsbare ouderen, zowel thuis als in haar zorgcentra. Dona Daria is een welzijnsorganisatie die streeft naar een inclusieve samenleving.

3.4 Belanghebbenden over Ressor Wonen

Typering van Ressor Wonen

Aan de belanghebbenden is gevraagd Ressor Wonen in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Ressor Wonen wordt door haar belanghebbenden getypeerd als betrokken, betrouwbaar, duurzaam en innovatief.

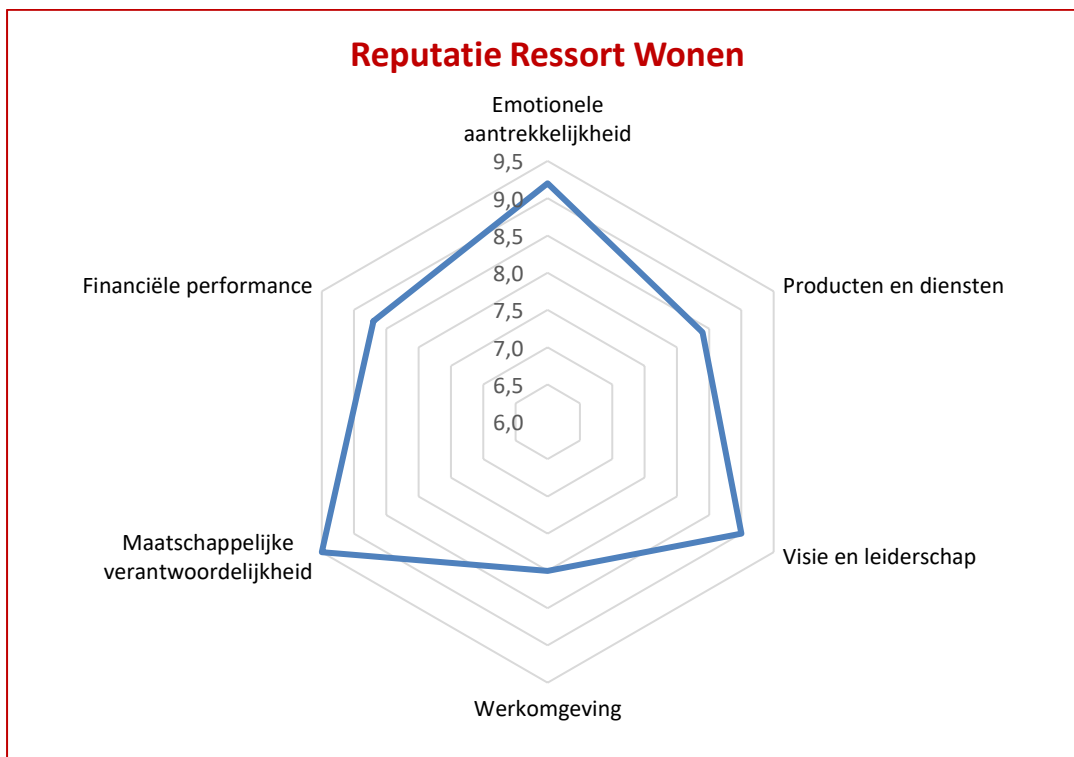


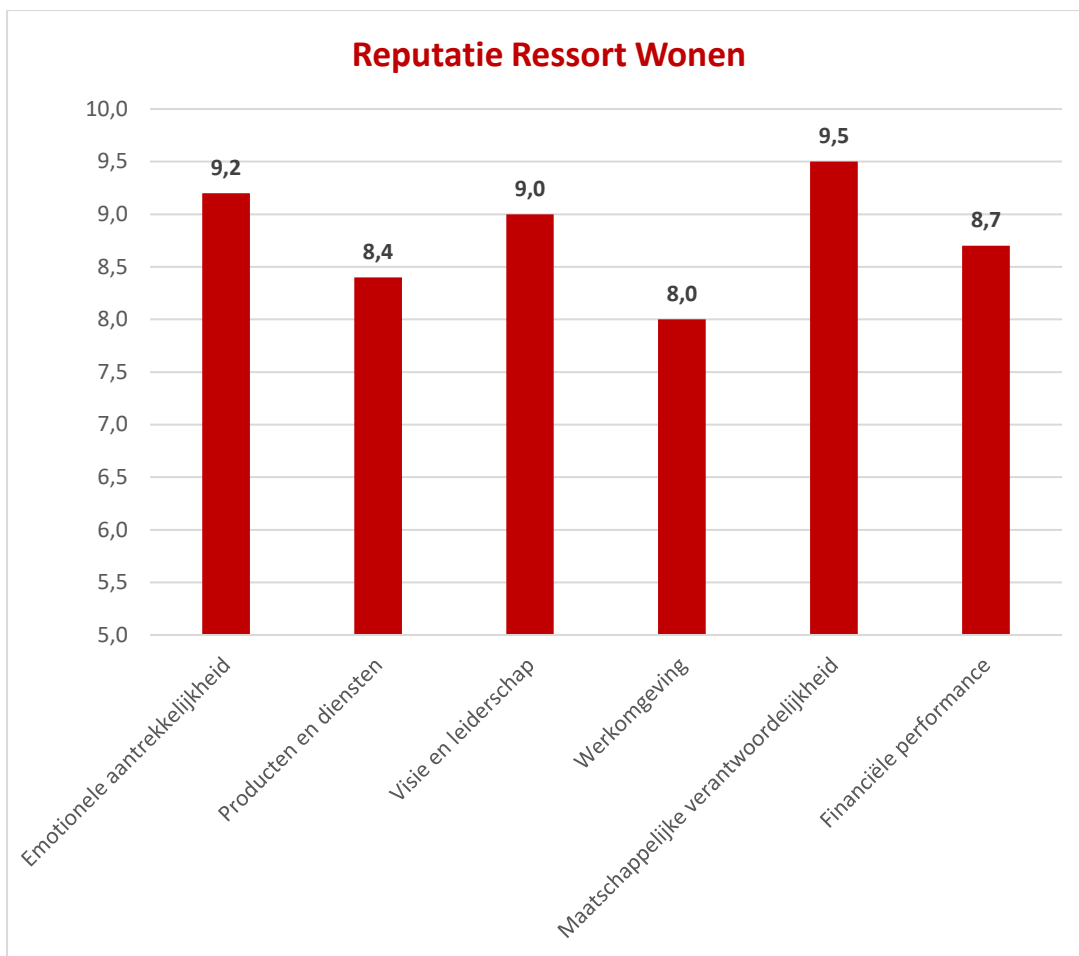
3.5 De reputatie van Ressor Wonen

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

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

Ressor Wonen scoort gemiddeld een 8,8 voor haar reputatie. Dit is een prachtige score. Hoger van gemiddeld scoren de dimensies emotionele aantrekkelijkheid (9,2), maatschappelijke verantwoordelijkheid (9,5) en visie en leiderschap (9,0). Lager dan gemiddeld, maar met alsnog ruime voldoende, scoren de dimensies financiële performance (8,7), producten en diensten (8,4) en werkomgeving (8,0). In onderstaand plaatje is te zien hoe de score is opgebouwd op de zes dimensies van het Reputatie Quotiënt Model:





In de bijlagen is het overzicht opgenomen van alle scores op de 19 elementen waaruit het Reputatie Quotiënt Model is opgebouwd.

3.6 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Ressor Wonen

Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 8,5

De belanghebbenden zijn over het algemeen heel tevreden over de maatschappelijke prestaties van Ressor Wonen. We zien bij zowel de huurders, gemeenten als overige belanghebbenden over het algemeen keurige scores op de verschillende thema's. Gemiddeld zien we dat de huurders voor de maatschappelijke prestaties een 7,9 geven, de gemeente Rotterdam geeft gemiddeld een 8,5 en de overige belanghebbenden een 9,2. Gemiddeld komt dit op een 8,5 voor de maatschappelijke prestaties van Ressor Wonen in de visitatieperiode. Hieronder volgt per thema nog een nadere toelichting.

Thema 1: Realiseren aantrekkelijke woonmilieus (8,4)

Het thema 'Realiseren van aantrekkelijker woonmilieus' wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een mooie 8,4 gemiddeld. Het gaat bij dit thema om de inspanningen van Ressor Wonen voor nieuwbouw, onderhoud en het evenwicht in de woningvoorraad. Vanuit de belanghebbenden worden de geleverde inspanningen gewaardeerd, maar wordt de vertraging op meerdere projecten, al dan niet door toedoen van derden, betreurd. Het had allemaal sneller mogen en kunnen gaan klinkt het vanuit de huurders over het project Nieuw Welgelegen.

Verder zijn de belanghebbenden zeer tevreden over de nieuwbouwprojecten die Ressor Wonen uitvoert en de kwaliteit van de opleverde woningen. Ook het onderhoud en de renovaties van woningen krijgen een grote pluim. Al zijn er wel zaken die door betere communicatie met de huurders over de uit te voeren werkzaamheden nog beter zouden kunnen.

Thema 2: Woningvoorraad met toekomstwaarde (8,9)

De belanghebbenden beoordelen het thema 'Woningvoorraad met toekomstwaarde' met een hoog cijfer, namelijk een 8,9 gemiddeld. De tevredenheid over de inspanningen van Ressor Wonen op dit thema is unaniem. Ze worden alom geprezen over hun inzet op duurzaamheid en de kwaliteit van de renovaties. Ook de zorgvuldige aanpak bij grootschalige renovaties wordt zeer gewaardeerd. Bewoners worden betrokken en hun inspraak wordt meegenomen in het vormen van de definitieve plannen.

Thema 3: Basis op orde (8,3)

Dit derde thema is een heel breed thema. Het bestaat uit vier onderdelen die hieronder afzonderlijk aan bod komen. Het gemiddelde cijfer dat de belanghebbenden uiteindelijk gemiddeld geven, is een 8,3.

Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep: Dit sub thema krijgt gemiddeld een 8,1 van de belanghebbenden. Opvallend is hier wel dat de huurders gemiddeld een 6,3 geven, terwijl de gemeente en overige belanghebbenden allebei gemiddeld een 9,0 geven. De huurders geven aan dat er een enorm tekort is aan betaalbare sociale huurwoningen en ook in de middenhuur is een enorm tekort. Ressor Wonen bouwt wel bij, maar het kan niet op tegen de stijgende vraag. Daarnaast weten de huurders dat de huurprijs redelijk is, maar het blijft veel geld voor mensen die het al niet breed hebben. De gemeente en overige belanghebbenden zien ook dat er een tekort is aan huurwoningen, maar waarderen de inspanningen van Ressor Wonen om te zoeken naar nieuwbouwlocaties en het afronden van de overname van het bezit van Vestia in Brielle enorm. Dit biedt in Brielle ook weer nieuwe kansen voor nieuwbouw, een mooie stap in de goede richting.

Huisvesten van urgente doelgroepen: dit sub thema krijgt gemiddeld een 8,2. Alle belanghebbenden zijn tevreden over de prestaties van Ressor Wonen. Ze geeft gehoor en ze geeft thuis, letterlijk. Ook wanneer de vraag groter is dan vastgesteld in de prestatieafspraken, schroomt Ressor Wonen niet om extra statushouders te huisvesten. Als verbeterpunt geven de huurders nog mee dat ze zouden willen dat Ressor Wonen in geval van echte urgentie meer de nek uit mag steken en niet te voorzichtig moet zijn met alle regeltjes.

Huisvesten van ouderen: De belanghebbenden geven gemiddeld een 8,4 voor het huisvesten van ouderen. De bouw van Nieuw Welgelegen wordt veelal genoemd als prachtig project voor seniorenhuisvesting. Hier zijn 44 seniorenappartementen gerealiseerd. Het doel van het realiseren van seniorenhuisvesting is ook het op gang brengen van meer doorstroming, zo geeft de gemeente aan. De senioren verhuizen naar een kleiner appartement, waardoor er eengezinswoningen vrij komen. De huurders geven als kritische noot wel aan dat de doorstroming erg beperkt blijft wanneer Ressor Wonen niet zorgt dat huurders hun oude huur kunnen behouden. Vanuit hun achterban krijgen zij het signaal dat ouderen niet willen verhuizen wanneer ze meer huur gaan betalen voor een appartement dat kleiner is dan hun huidige eengezinswoning.

Leefbaarheid: dit sub thema krijgt gemiddeld een 8,3 van de belanghebbenden. Ze zien de aandacht die Ressor Wonen heeft voor dit thema. Dit neemt echter niet weg dat er nog heel veel te verbeteren valt aan de leefbaarheid in Rozenburg. Het wordt problematisch genoemd dat het beeld in Rozenburg lijkt te zijn dat de instroom van Rotterdammers naar Rozenburg de oorzaak is van de afnemende leefbaarheid: "Rozenburg is het afvoerputje van Rotterdam". Cijfers laten echter zien dat de problemen op het gebied van leefbaarheid voornamelijk zitten bij de Rozenburgers zelf en niet de nieuw ingestroomde bewoners vanuit Rotterdam. De rol die Ressor Wonen kan spelen in het veranderen van dit beeld, is echter beperkt. Op de gemelde overlastklachten of leefbaarheidsproblematieken reageert Ressor Wonen snel en adequaat, al is niet alles altijd op te lossen.

Tevredenheid over de relatie en communicatie: 8,3

De belanghebbenden beoordelen de mate van tevredenheid over de relatie en communicatie met Ressor Wonen met een 8,3 gemiddeld. Het overall beeld van de belanghebbenden is dat zij erg tevreden zijn. Er zijn korte lijnen, een luisterend oor en Ressor Wonen helpt graag. Vanuit de huurders klinkt echter wel het geluid dat de relatie prima is, maar de communicatie nog beter mag. De communicatie tussen het management en bestuur van Ressor Wonen met de huurdersvereniging is prima. Zij krijgen echter wel vaak terug van huurders dat zij zich aan de balie of aan de telefoon niet gehoord voelen. Ook in de gesprekken die de visitatiecommissie met diverse andere huurders heeft gevoerd, geven zij unaniem aan dat het soms

lastig is om uiteindelijk bij de juiste persoon te komen: “je moet volhardend zijn om er door te komen”. Ook wordt benoemd dat de relatie soms wat minder goed is op te bouwen door de vele wisselingen in het personeel. Dit neemt niet weg dat over het algemeen de belanghebbenden tevreden zijn. Ze weten Ressor Wonen te vinden en hebben vertrouwen in de corporatie.

Tevredenheid over de invloed op beleid: 7,3

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden ook gevraagd hoe tevreden zij zijn over de mate van invloed op het beleid van Ressor Wonen. Uitgedrukt in een rapportcijfer geven zij gemiddeld een 7,3 voor hun mate van tevredenheid. De huurders geven aan altijd uitgebreid meegenomen te worden in beleidsplannen van de corporatie en dat hun input ook verwerkt wordt. Ze worden niet pas betrokken wanneer alles in kannen en kruiken is, maar mogen echt hun inbreng leveren en worden daarin gehoord en serieus genomen. De overige belanghebbenden ervaren dit ook zo. Zij worden niet overal zo in meegenomen als de huurdersvertegenwoordiging, maar daar waar het gaat om een thema waarop er sprake is van samenwerking, wordt hun inbreng gevraagd en meegenomen in de plannen van Ressor Wonen. De gemeenten geven aan ook tevreden te zijn, echter geeft de gemeente Rotterdam aan soms wat eerder betrokken te willen worden bij beleidsplannen.

Totaaloverzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

Ressor Wonen scoort gemiddeld een 8,2 op het onderdeel presteren volgens belanghebbenden. Deze score bestaat voor 50% uit de score op de maatschappelijke prestaties (8,5), voor 25% uit de score op de tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie (8,3) en voor 25% uit de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (7,3). In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zoals al aangegeven, ontleend aan zowel de gesprekken als aan de digitale enquête.

Thema's		Huurders	Gemeenten	Overige belanghebbenden	Gemiddelde cijfer
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Thema 1: Realiseren van aantrekkelijke woonmilieus	8,0	8,0	9,3	8,4
	Thema 2: Woningvoorraad met toekomstwaarde	8,8	9,0	9,0	8,9
	Thema 3: Basis op orde	6,9	8,6	9,3	8,3
	Gemiddelde	7,9	8,5	9,2	8,5
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		7	8,5	9,5	8,3
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		7	7	8,0	7,3

N.B. De drie categorieën belanghebbenden scoren allen even zwaar in de eindscore per onderdeel.

Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden (individueel) waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Ressor Wonen. Een deel van deze verbeterpunten zijn op het gebied van invloed op beleid en de relatie en wijze van communicatie met Ressor Wonen al weergegeven in de bovenstaande woordwolken. Naast deze verbeterpunten worden hieronder nog aanvullende verbeterpunten benoemd. Deze punten zijn samengebundeld en worden per categorie belanghebbende hieronder weergegeven:

Gemeenten

- Investeer meer in het middensegment, in zowel de bestaande voorraad als in nieuwbouw

Huurders

- Biedt senioren de mogelijkheid om te verhuizen met behoud van huur, dat stimuleert de doorstroming
- Laat in de communicatie ook de negatieve dingen of de mislukte pogingen zien. Dat geeft ook meer begrip en zicht op de pogingen die Ressornt onderneemt o.a. op het gebied van nieuwbouw.
- Scherper acteren op woonoverlast
- Bij urgente gevallen moet er daadkrachtig worden toegewezen door de corporatie.
- Wees duidelijk in de communicatie, nee is ook een antwoord.
- De nieuwere medewerkers achter de balie of aan de telefoon zijn vaak te afwachtend en tonen zich soms niet betrokken genoeg bij de huurder.

Overige belanghebbenden

- Blijf zichtbaar, ook al werkt de gemeente niet mee.

3.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De belanghebbenden bewonderen de gedrevenheid van de directeur-bestuurder.
- Ressornt Wonen heeft een uitstekende reputatie bij haar belanghebbenden
- De beoordeling en daarmee de tevredenheid van de belanghebbenden over de maatschappelijke prestaties van Ressornt Wonen is goed. Ze zijn blij met Ressornt Wonen.

Verwonderpunten

- De communicatie gaat op sommige vlakken ontzettend goed, zoals bij de grootschalige onderhouds- en renovatieprojecten. Tegelijkertijd is het een groot punt van aandacht als het gaat om de klachten of vragen die via de telefoon of balie binnenkomen.

4 Presteren naar vermogen

4.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Ressor Wonen voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

4.2 Relevante ontwikkelingen en oordeel externe toezichthouders

De visitatieperiode kende een toename van de regeldruk en werd daarnaast ook gekenmerkt door een aanslag op de liquiditeiten door de Verhuurderheffing en het aangepaste belastingregime. Zo is gedurende de visitatieperiode door Ressor Wonen ruim € 6,9 miljoen aan Verhuurderheffing afgedragen. De Autoriteit woningcorporaties (Aw) zag in 2018 en 2019 geen aanleiding Ressor Wonen verder te onderzoeken of toezichtafspraken te maken. De risico inschatting is in alle jaren van de visitatieperiode laag. In de verschillende jaarlijkse toezichtbrieven van 2018 en 2019 wordt melding gemaakt van mogelijke overschrijding van de LTV-ratio en onderschrijding van de ICR-norm maar de Aw ziet geen reden voor het opleggen van een interventie, omdat Ressor Wonen in 2020 aandacht heeft geschonken aan het binnen de kaders blijven van de financiële ratio's. In de Toezichtbrief 2021 wordt een opmerking gemaakt over de hoge realisatie-index. Dat raakt de voorspelbaarheid en datakwaliteit van de prognoses. Aandacht heeft de Aw voor de inzet bij de overname van het Vestia bezit in Brielle en de ontwikkeling om aan te sluiten bij het Warmtenet Rotterdam.

Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) constateerde in 2019 dat de ICR werd overschreden en dat hetzelfde gold voor de LTV-Daeb op langere termijn. In 2020 is dat beeld veranderd door lagere onderhoudslasten. Ook plaatste het WSW vraagtekens bij de versnelde investeringen in het bestaande bezit. Daarnaast merkt het WSW op dat het vermogen op korte termijn ook ingezet wordt in de vorm van lage huren en investeringen, waardoor de schuldbestand toeneemt. Door de vertraging in nieuwbouw investeringen na 2021 neemt de LTV ratio weer toe en loopt vervolgens weer in lijn met data uit 2019. Ressor Wonen blijft voldoen aan alle door WSW gestelde normen, zoals ze dat ook deed in de visitatie periode.

KPMG had een positief beeld bij de aanvang van haar werkzaamheden in 2018. In periode daarna diende extra aandacht te worden besteed aan de beheersing van de ICT-processen en strategie. De personeel bezetting van Ressor Wonen is in de ogen van de accountant kwetsbaar, maar dat is een gegeven gezien de omvang van de organisatie. In 2020 refereerde KPMG aan de grote stappen die zijn gezet in het risicomanagement.

De jaarlijkse Aedes benchmark levert inzicht in de bedrijfs- en onderhoudslasten en de duurzaamheid. Bij de bedrijfslasten werd in 2018 een score B ontvangen, binnen het gemiddelde van de referentiegroep. Duurzaamheid ontving een A en Onderhoud & verbetering een B. In 2019 zijn de scores voor Bedrijfslasten en Duurzaamheid hetzelfde, Onderhoud & verbetering is echter een A geworden. De verbetering in de benchmark zette zich in 2020 voort: op alle drie de onderdelen ontving Ressor Wonen een A en behoorde tot de kopgroep. De scores in de visitatieperiode eindigden niet met wederom een triple A, maar met B (Bedrijfslasten), A (Duurzaamheid) en B (Onderhoud & verbetering).

4.3 Een nadere analyse van de variabelen

Nader inzicht in de financiële positie van Ressor Wonen wordt verkregen door het verloop van enkele financiële ratio's met elkaar te vergelijken. De ratio's zijn gebaseerd op de rekenmethode en normen van Aw en WSW die in 2020 zijn geactualiseerd: enkele continuïteitsratio's zijn toegevoegd en de normen voor de solvabiliteit en Loan to Value (LTV) zijn verruimd.

Prestatievelden	2018	2019	2020	2021
Solvabiliteit (norm WSW > 20/15) in %	80%	82%	82%	82%
Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	2,5	1,6	2	2,3
Loan to value (norm WSW < 75/85) in %	43%	32%	25%	26%

Bron: de jaarverslagen 2018 t/m 2021. De solvabiliteit is de verhouding tussen het eigen en het vreemd vermogen, de ICR geeft aan of de kasstromen voldoende zijn om de leningen te betalen en de LtV het totale leenbedrag gedeeld door de achterliggende waarde.

Uit de tabel komt een sterke financiële en vermogenspositie naar voren met een 'dip' in 2019 door hoge onderhoudsuitgaven waardoor de ICR navenant daalde. Een jaar later wordt dat weer gecorrigeerd. Onderstaand is de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties (IBW) 2018 tot en met 2021 weergegeven. De IBW bestaat uit drie componenten, die indicatief de extra bestedingsruimte aangeven ten opzichte van de beleidsvoornemens uit de Prognose informatie (dPi). In de eerste tabel zijn de voornemens opgenomen, in de tweede tabel is per component de IBW te zien.

Ressort Wonen voornemens in IBW/dPi			
Periode	Nieuwbouw in vhe	Verbetering in € mln.	Gemiddelde huurverhoging in %
2018-2022	250		2%
2019-2023	194	14	
2020-2024	119	18	
2021-2025	219	12	

IBW Ressort Wonen in miljoenen €, gemeenten Rotterdam en Brielle			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Huurmatiging
2018-2022	42		
2019-2023	23		
2020-2024	55	33	1,2
2021-2025	84	53	0,7

Uit de tabellen komt naar voren dat het Ressort Wonen voornemens is grote investeringen te realiseren in de nieuwbouw en verbetering.

4.4 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan Ressort Wonen de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie motiveert en verantwoordt.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Ressort Wonen verantwoordt en motiveert in voldoende mate de inzet van haar beschikbare vermogen voor de maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. Hiermee voldoet Ressort Wonen aan het ijkpunt voor een 6.

De strategie van Ressort Wonen kende in de visitatieperiode drie speerpunten. Dat waren achtereenvolgens:

- Betaalbaar huren in duurzame woningen
- Betrokken en moderne dienstverlening in een sterk dorp
- Op vol vermogen volkshuisvestelijk presteren.

Ressort Wonen is een financieel sterke corporatie, hetgeen ook uit de hiervoor gepresenteerde ratio's blijkt. De sterke financiële positie ook op de langere termijn vraagt een zorgvuldige en transparante onderbouwing van de keuzes in de vermogensinzet. Dat gebeurt ook en dat bleek de commissie uit verschillende documenten maar ook uit de gesprekken met raad van commissarissen, bestuurder en controller. Er is sprake van zorgvuldig en goed onderbouwde keuzes van de inzet van het vermogen op alle drie de speerpunten. Daarbij moet gerealiseerd worden dat de nieuwbouw mogelijkheden in Rozenburg

beperkt zijn. In overleg met de gemeente Rotterdam wordt gekeken naar welke mogelijkheden er wel zijn. In de visitatieperiode ging het qua nieuwbouw vooral om de sloop en nieuwbouw van het project Welgelegen. Dat project heeft vertraging opgelopen door buiten Ressor Wonen liggende oorzaken. Ressor Wonen wil met het portefeuilleplan 2018-2030 de opgave in Rozenburg de komende jaren volledig invullen.

Naast de nieuwbouw is vol ingezet op de verduurzaming en de betaalbaarheid in Rozenburg zelf en is gekeken naar mogelijkheden om met twee collega corporaties (De Zes Kernen en Maas Delta Groep) woningbezit van Vestia in Brielle over te nemen. Dat is gelukt met daarbij ook de mogelijkheden om in de toekomst in Brielle (na 2022 gaat die op in de nieuwe gemeente Voorne aan Zee) nieuwbouw te realiseren. In 2021 is het portefeuilleplan geactualiseerd. De (wens)portefeuille voorziet in naast de hiervoor genoemde lichte uitbreiding van de woningvoorraad in Rozenburg en de nieuwbouw na overname van Vestiabezit in Brielle, in verdere verduurzaming met als neveneffect lage woonlasten, handhaven van het huidig kwaliteitsniveau van het bestaand bezit, een lichte afname van de verkoop en een lichte toename van vrijesectorwoningen voor verhuur aan middeninkomens. De commissie vindt dat sprake is van grote ambities voor een (relatief) kleine woningcorporatie. Dat heeft in de visitatieperiode tot mooie resultaten geleid op gebied van nieuwbouw, overname van bezit, verduurzaming en verhogen kwaliteit woningbezit en betaalbaarheid. Mooi daarbij is dat ook experimenten en zoeken naar vernieuwende oplossingen niet werden en worden geschuwd. Zo wordt in de proeftuin Power-to-Gas (P2G) in Rozenburg duurzame elektriciteit omgezet in duurzaam gas. Uniek daarbij is dat een cv-ketel op waterstof wordt gestookt. De ambitie om aan te sluiten bij het warmtenet in het kader van het aardgasvrij maken van haar woningbezit is nog niet geslaagd door vertraging vanuit de gemeente Rotterdam, maar het is een mooie en sterke ambitie die Ressor Wonen hier toont. Maar ook op gebied van zorg – wonen – welzijn en leefbaarheid toont Ressor Wonen dat zij een initiatierijke corporatie is. Goed voorbeeld is het “In movement”-project waarbij Ressor Wonen samen met andere partijen kijkt naar de mogelijkheden voor woningen en omgeving/openbare ruimte voor het wegnemen van fysieke belemmeringen om zo bewegingsvrijheid van oudere bewoners weg te nemen en daarmee meer veiligheid te creëren waardoor men meer met elkaar in verbinding kan komen. Tenslotte heeft Ressor Wonen bewust bewoners ingeschakeld in het planproces van groot onderhoud in haar ambities de kwaliteit van woningen te verhogen.

De visitatiecommissie geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- De keuze van speerpunten voor inzet van vermogen die passen bij het lokale karakter en tegelijkertijd naar buiten durven kijken;
- De maatregelen op gebied van verduurzaming;
- De inzet van vermogen om de betaalbaarheid te vergroten;
- De overname van woningbezit van Vestia met twee collega corporaties in Brielle;
- De inzet op projecten in Rozenburg om veiligheid, leefbaarheid en verbinding met en tussen bewoners te vergroten voor met name oudere bewoners;
- De wijze waarop bewoners mee kunnen beslissen op belangrijke zaken bij groot onderhoudsprojecten.

4.5 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De daadkracht om ambities te realiseren en daarmee Ressor Wonen op de kaart te zetten
- Het lef om innovatief bezig te willen zijn en experimenten niet schuwt.

5 Governance

5.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- Strategievorming en sturing op prestaties
- Maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen
- Externe legitimatie en verantwoording.

In de bijlagen is het referentiekader voor plus- en minpunten uit de Methodiek maatschappelijke visitatie woningcorporaties 6.0 opgenomen.

5.2 Korte beschrijving governance-structuur (Cie: aanvullen)

Ressort Wonen wordt geleid door een eenhoofdig bestuur. De bestuurder wordt geadviseerd door een managementteam. Onder leiding van de in 2016 aangetrokken bestuurder heeft Ressort Wonen zich weten te ontwikkelen als een innovatieve, betrouwbare en betrokken woningcorporatie.

Er wordt toezicht gehouden door een raad van commissarissen met 4 leden. De raad werkt bewust niet met een auditcommissie maar wel met een remuneratiecommissie. Er is geen ondernemingsraad. Medezeggenschap wordt via medewerkersbijeenkomsten geregeld.

De huurders zijn formeel vertegenwoordigd in de Huurders Vereniging Rozenburg (HVR).

Als lid van Aedes en de VWT is en voelt Ressort Wonen zich verbonden aan de Governance code. Ressort Wonen past, op twee onderdelen na, alle bepalingen uit de Governance code toe. Ressort Wonen kent niet de in bepaling 3.30 genoemde auditcommissie, maar kiest ervoor gezien het beperkt aantal leden van de raad, om de financiële aspecten integraal binnen de voltallige raad te behandelen. Ressort Wonen kent daarnaast niet het in bepaling 5.2 genoemde beleggingsstatuut noch het verbindingsstatuut, daar deze vraagstukken binnen Ressort Wonen niet aan de orde zijn.

5.3 Relevante ontwikkelingen

Gedurende de visitatieperiode heeft de Aw een reguliere governance-inspectie uitgevoerd in 2018. De Aw concludeerde dat Ressort Wonen een positief beeld liet zien. In 2022 heeft opnieuw een governance-inspectie plaatsgevonden. Deze inspectie valt formeel buiten de visitatieperiode, maar ook nu constateerde de Aw dat de governance van Ressort Wonen voldoet aan de criteria van good governance. Er is sprake van een goed werkende PDCA-cyclus en het risicomanagementsysteem is pragmatisch invulling gegeven, passend bij een organisatie met de omvang als Ressort Wonen. Op het gebied van vastlegging en zichtbaarheid van controles is verdere ontwikkeling mogelijk, aldus de Aw. Aandachtspunt is de kwetsbaarheid in relatie tot de volkshuisvestelijke opgave zeker ook met de overname van het bezit van Vestia in Brielle, de voorgenomen nieuwbouw in Brielle en de plannen rond aansluiting op het warmtenet in Rotterdam. Bestuur en raad van commissarissen hebben in 2022 een strategische heroriëntatie uitgevoerd op de zelfstandigheid, de schaalgrootte en de samenwerking met andere corporaties. Uitkomst is dat Ressort Wonen en De Zes Kernen een verdergaande samenwerking onderzoeken.

5.4 Strategievorming en sturing op prestaties

Strategievorming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8

Ressort Wonen heeft een actuele lange termijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties. Ressort Wonen heeft de lange termijnvisie door vertaald naar te monitoren doelen en activiteiten.

De strategie van Ressort Wonen is in de visitatieperiode opgenomen in 2 documenten: “Duurzaam betrokken, strategisch meerjarenplan vanaf 2017” en “Duurzaam betrokken, strategisch meerjarenplan vanaf 2020 Actualisatie”. In het eerste plan zijn de strategische speerpunten: het bieden van betaalbare en duurzame huurwoningen, het leveren van een betrokken en moderne dienstverlening in een sterk dorp en op vol vermogen volkshuisvestelijk presteren. In de actualisatie wordt aangegeven dat de inhoudelijke ambities blijven staan maar dat de manier waarop, is geactualiseerd. “Samen” is het nieuwe sleutelwoord. Ressort Wonen kent de mensen en organisaties in Rozenburg en kunnen verbindingen leggen. Zij wil een partner zijn voor haar relaties. Bijvoorbeeld voor de gemeente Rotterdam bij de uitvoeringsprogramma’s ‘Kleine Kernen 2020-2030’ en ‘Rotterdam Ouder en Wijzer’. De ambities richten zich op: betaalbaarheid, duurzaamheid, samen, modern en presteren. Er worden wel concrete doelstellingen geformuleerd.

Ressort Wonen wil met het portefeuilleplan 2018-2030 de opgave in Rozenburg volledig invullen. Verder wil zij op basis van een inhoudelijk afwegingskader en beschikbare financiële ruimte een bijdrage leveren aan de volkshuisvestelijke opgave in Brielle, of elders op Voorne-Putten. In 2021 is het portefeuilleplan geactualiseerd. De (wens)portefeuille voorziet in:

- een lichte uitbreiding van de woningvoorraad in Rozenburg
- nieuwbouw in Brielle
- overname van Vestiabezit in Brielle
- lage woonlasten door inzet van energiebesparende maatregelen
- handhaven van huidig kwaliteitsniveau
- een lichte afname van de verkoop
- een lichte toename van vrijesectorwoningen voor verhuur aan middeninkomens.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- Het herijken en actualiseren van het ondernemings- en de portefeuilleplannen aan de hand van nadere inzichten en ontwikkelingen in het werkgebied
- De bereidheid om buiten het oorspronkelijk werkgebied Rozenburg te investeren en de strategie daarop aan te passen
- De ambities op gebied van duurzaamheid en leefbaarheid en de vertaling daarvan in de strategie en in de prestatieafspraken
- Het betrekken van huurders en andere belanghebbenden bij de actualisatie van de strategie.

Prestatie sturing

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Ressort Wonen volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij als zij afwijkingen heeft geconstateerd. In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing) en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing).

Ressort Wonen beschikt over een rapportagesysteem en gebruikt dat ook voor het meten van volkshuisvestelijke en financiële doelen in haar bedrijfsvoering. Het rapportagesysteem bestaat uit kwartaalrapportages, waardoor de kernprocessen geborgd zijn. Hierin worden de normen zoals gesteld in de begroting en de (ook afdeling gewijs opgestelde) jaarplannen, gevolgd en wordt aangegeven hoe de ontwikkeling is. De opzet van de kwartaalrapportages is nauwelijks veranderd gedurende de visitatieperiode maar zijn ook in de ogen van de Aw helder. Wel geeft de Aw aan dat een verdere ontwikkeling op gebied van vastlegging en zichtbaarheid van controles mogelijk is. Zo kan in de kwartaalrapportages expliciet ingegaan worden op het risicomangement.

Ressort Wonen hanteert de normen van Aw en WSW als uitgangspunt voor de financiële sturing en verantwoording. Ressort Wonen stuurt adequaat bij door andere of extra activiteiten te ondernemen om de gestelde doelen te bereiken. Ook was sprake van bijsturen als doelen door exogene omstandigheden onhaalbaar bleken, zoals tijdens de Covid periodes, door deze doelen vervolgens naar een uitdagend maar wel realistisch niveau bij te stellen. Binnen de werkorganisatie wordt actief gestuurd op de zachte kant van risicomanagement door in multidisciplinaire groepjes overleg te voeren over processen, kritische succesfactoren en de risico's. Aandachtspunt is nog wel de realisatiegraad van zowel onderhoud als nieuwbouw, hoewel bij dit laatste punt ook het optreden van externe partijen een cruciale rol speelt.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- De heldere en goede borging van alle werkprocessen en de aandacht op alle niveaus van de organisatie hiervoor: raad van commissarissen, bestuurder, manager bedrijfsvoering en controller
- De actualisatie van het strategisch meerjarenplan en de wijze waarop met betrokkenheid van huurders en belanghebbenden om dit tot stand te brengen
- Het op orde zijn van alle systemen en de wijze waarop op ICT-gebied met zeven corporaties gezamenlijk een nieuw ERP systeem is geïntroduceerd.

Totaal oordeel Strategievorming en sturing op prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel Strategievorming en sturing op prestaties met een

Strategievorming en sturing op prestaties	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming	8
Sturing op prestaties	7
Totaaloordeel Strategievorming en sturing op prestaties	7,5

5.5 Maatschappelijk oriëntatie raad van commissarissen

Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen vormgeeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Met andere woorden hoe geeft de raad van commissarissen inhoud aan zijn maatschappelijke oriëntatie? Heeft de raad een visie op zijn maatschappelijke oriëntatie en hoe betreft hij het maatschappelijk perspectief bij zijn toezicht op de strategievorming, positionering, besluitvorming, monitoring en verantwoording van de maatschappelijke prestaties door de corporatie in het lokale netwerk? De aspecten van Governance die door de Aw worden getoetst, worden hierbij buiten beschouwing gelaten. Het oordeel van de Aw betreft de visitatiecommissie wel in haar oordeelvorming.

Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8

De raad van commissarissen is zich aantoonbaar bewust van zijn maatschappelijke oriëntatie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en geeft deze professioneel vorm. Naast de reguliere vergaderingen van de raad die overigens voorafgegaan worden door een vooroverleg en worden afgesloten met een evaluatie, vinden er jaarlijks een tweedaagse themabijeenkomst plaats. Daarbij wordt verdieping gezocht van thema's die in de ogen van de raad relevant zijn. Ook vinden er jaarlijks fietstochten plaats waarbij ook de Huurdersvereniging is uitgenodigd. De raad evalueert zijn

functioneren jaarlijks en legt goed vast in de verslagen van wat besproken is. De raad is scherp op zijn rolinvulling, heeft goed overleg met de Huurders Vereniging Rozenburg. Raad laat zich goed informeren bij interne en externe stakeholders. Er is zoals de Aw ook vaststelde, geen sprake van informatie asymmetrie. Mooi is hoe bij de aanstelling van de nieuwe bestuurder in 2016 de raad als boodschap meegaf dat de organisatie meer resultaatgericht diende te worden, dat het volkshuisvestelijk vermogen maximaal diende te worden ingezet en dat Resort Wonen een goede positie diende te hebben binnen zowel het werkgebied Rozenburg, maar ook daarbuiten in de stad Rotterdam en in de toekomst op het voormalig eiland Voorne-Putten. In de jaren daarna heeft de raad de realisatie van de doelen goed weten te volgen. In de verschillende zelfevaluaties heeft de raad aandacht voor de spanning tussen de uitgesproken strategie en het organiseervermogen van de (relatief kleine) organisatie. Omdat de basis en bedrijfsvoering op orde zijn, gebruikt de raad bewust veel tijd voor het bespreken van strategische vraagstukken. De diversiteit is goed en de verschillende kennisgebieden worden ook goed benut, zo bleek de commissie in verschillende gesprekken. De raad is in de visitatieperiode goed doorontwikkeld van in de beginperiode meer aandacht voor toezicht naar in het tweede deel van de visitatieperiode steeds meer aandacht voor strategische vraagstukken. Dat gaat onder meer om de mogelijkheden van nieuwbouw in zowel Rozenburg als in Brielle, de overname van het Vestia bezit, de ontwikkeling op het terrein van de leefbaarheid, de wil om snel aansluiting te vinden op het warmtenet om de woningen op Rozenburg van het gas te krijgen en vraagstukken op terrein van wonen en zorg. De raad is daarbij scherp op wat organisatorisch en financieel kan als het gaat om de eigen ambities. De raad erkent dat er nog een zekere mate van spanning zit tussen het gewenste ondernemerschap en de traditionele kenmerken van een familiebedrijf. De uitkomsten van het medewerker tevredenheidsonderzoek zijn ook in de raad besproken. Raadpleging vindt ook plaats bij de beoordeling van de bestuurder jaarlijks via een 360 gradescan. Aardig voorbeeld van hoe men de strategie bespreekt, is het onderwerp van de realisatie van de Blankenbergstunnel. Heeft dit in de toekomst nu wel of net effect op de bevolkingsontwikkeling in Rozenburg. In nauw overleg met diverse betrokkenen en de TU Delft loopt daar nu een promotieonderzoek naar.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- De raad heeft een uitdrukkelijke visie op zijn rol als toezichthouder en reflecteert daar jaarlijks goed op
- De raad is actief betrokken bij de strategie en bij de invulling van de missie en gestelde doelen
- De raad heeft zowel intern als extern oog voor wat belanghebbenden belangrijk vinden en bespreekt dat open in zijn gelederen en is zich daarbij ook bewust van zaken als zelfgenoegzaamheid en vragen rond kracht – tegenkracht in een organisatie
- De dynamiek tussen bestuur en raad over de strategische toekomst van Ressor Wonen en de effecten op de bestuurlijke vormgeving, hebben de volle aandacht van de raad.

5.6 Externe legitimering en verantwoording

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

Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8

Ressort Wonen zorgt dat zij zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt.

Ressort Wonen betreft haar huurders en belanghebbenden actief bij vormgeving en wijziging van beleid zoals bij de actualisatie van het meerjarenplan in 2020. Maar ook bij vraagstukken van leefbaarheid worden haar huurders actief opgezocht om te vernemen wat er speelt in een wijk om zowel de leefbaarheid als de veiligheid te verbeteren. Bewoners worden eerder bij plannen betrokken als een aantal jaren geleden. Ressort Wonen zoekt daarbij bewust de ruimte voor co-creatie en experimenteren met zelfbeheer. Een mooi voorbeeld is het project "In-movement" dat zich richtte op de vraag hoe de openbare ruimte voor ouderen zodanig kon worden ingericht dat sprake zou zijn van meer beweging en meer veiligheid om daardoor meer verbinding in een wijk te krijgen. Ressort Wonen heeft een en ander bestempeld als 'Participatie' en vraagt daarbij wat bewoners zelf willen en kunnen bijdragen. De eigenheid en kracht van het dorp wordt ondersteund. Apart thema is het betrekken van Rozenburgers bij het verhuren van woningen aan nieuwkomers. Er is al gauw discussie over het beeld dat nieuwkomers de woningen voor de oorspronkelijke bevolking weg pikt. Tegelijk worden flinke stappen gezet om belangrijke dienstverlening aan huurders ook 24/7 digitaal aan te bieden. Mooi voorbeeld van betrokkenheid vindt de commissie dat de Huurdersvereniging betrokken werd bij de discussie over uitbreiding van het werkgebied naar Brielle en dar volledig mee instemde. Opvallend vond de commissie wel dat er wel sprake is van een formele huurdersvertegenwoordiging, maar dat op buurt en wijkniveau nauwelijks meer commissies actief zijn. Duidelijk is dat Corona hier invloed op heeft gehad. Maar de commissie beluistert in de met individuele huurders gevoerde gesprekken dat de oude bewonerscommissies wel gemist worden.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- De actieve wijze waarop Ressort Wonen haar huurders en externe belanghebbende betreft bij vormgeving en actualisatie van beleid
- De aandacht voor het betrekken van huurders bij plannen rond leefbaarheid maar ook nieuwbouw
- De heldere visie van raad en bestuur op het betrekken van huurders en andere belanghebbenden en de wijze waarop dit inzichtelijk gemaakt is.

Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8

De gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht.

Ressort Wonen verantwoordt zich op een gedegen manier via jaarstukken en haar website. Zij is daarbij transparant over wat zij beoogt en over de stand van zaken.

De website is een mooie combinatie van informatie nieuws waarbij mede gebruikt gemaakt van You Tube filmpjes om zaken te verduidelijken. Daarmee is de website heel informatief en past in het voorgenomen beleid om naast persoonlijk contact ook de mogelijkheid te hebben dat 24/7 de huurder mogelijkheden heeft tot communicatie. Voor de jaarplannen, woningverbetering, strategisch voorraad beleid en andere volkshuisvestelijke beleidsterreinen wordt overleg gevoerd met de stakeholders en daarnaast wordt in wisselende klanten- of luisterpanels input opgehaald voor beleidsthema's.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- De wijze waarop het beleid tot verantwoording de afgelopen jaren is ingevuld met een informatieve en goede nieuwsvoorziening via nieuwsbrieven, brochures en de website

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording met een 8

Prestatieveld externe legitimatie en verantwoording	Oordeel visitatiecommissie
Externe legitimatie	8
Openbare verantwoording	8
Oordeel	8,0

5.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Mooie en sterke organisatie die goed weet wat ze wil
- Actieve bestuurder en raad van commissarissen die goed de strategische punten bespreken
- De bewuste inzet op Ressort Wonen “op de kaart” te zetten ondanks de beperkte omvang
- De wijze waarop het thema verduurzaming wordt ingevuld vanuit strategie naar realisatie.

Verwonderpunten

- Waarom worden de bewonerscommissies niet actiever weer opgericht?

5.8 Totale beoordeling Governance

De commissie beoordeelt het perspectief Governance in totaliteit met een 7.8:

Governance	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming en sturing op prestaties	7,5
Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen	8
Externe legitimatie en verantwoording	8,0
Oordeel Governance	7,8

6 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's van de visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Waardering netwerk
- Reputatie-Quotiënt
- Definiëring netwerken Pieterjan van Delden
- Prestatiemonitor

Positionpaper

‘Een mens heeft twee oren en één mond, om twee keer zoveel te luisteren dan te praten’¹

Position paper Visitatie

Ressort Wonen laat van harte een transparant oordeel vellen over onze maatschappelijke prestaties sinds medio 2018. Dit oordeel wordt opgemaakt door de onafhankelijke visitatiecommissie van Cognitum. De commissie vormt haar oordeel in belangrijke mate door te luisteren naar onze belanghebbenden, waaronder gemeenten, zorgpartijen en de Huurders Vereniging Rozenburg. Luisteren naar onze omgeving vinden we zó belangrijk, dat wij de visitatiecommissie vragen ook het gesprek te voeren met individuele huurders. En – na oplevering van het visitatierapport – de resultaten toekomstgericht met ons en onze belanghebbenden te bespreken. Sinds 2018 is er veel gebeurd, veranderd en bereikt. Collega’s vertrokken en kwamen, en enkele sleutelfunctionarissen vielen langdurig uit. Halverwege de visitatieperiode actualiseerden we ons Strategisch Meerjarenplan Duurzaam Betrokken, met hernieuwde streefwaarden en doelstellingen. In 2020 en 2021 werd ons doen en laten sterk beïnvloed door Corona. Met de huurders van de Esdoornlaan en Smits Vastgoedzorg leverden we in lastige omstandigheden een uitstekende prestatie. De herontwikkeling van complex Welgelegen tot Nieuw Welgelegen kwam in uitvoering. En we hebben, op de valreep van de visitatieperiode, de concrete stap naar Brielle gezet door 295 huurwoningen over te nemen van Vestia.

Onze kernwaarden en beleidsankers zijn in die afgelopen periode onveranderd gebleven. We benutten de komende maanden om, in dialoog met onze omgeving, een nieuw Strategisch Meerjarenplan te formuleren. We willen daarbij goed blijven luisteren en verwachten veel te horen via deze visitatie. Met deze Position paper stelt de directeur-bestuurder Ressort Wonen ‘anno 2022’ voor aan de visitatiecommissie.

Wie zijn we en waar staan we voor?

Ons missiestatement:

Ressort Wonen is dé woningcorporatie van en voor Rozenburg. We zijn er voor Rozenburgers met een smalle beurs. Bij ons staan betaalbare woonlasten, duurzaamheid en betrokken dienstverlening voorop.

Rozenburgers en maatschappelijke partners kunnen rekenen op onze bijdragen aan een duurzaam leefbaar dorp. Onze taakopvatting is breed, passend bij een woningcorporatie. Wij en de mensen die bij ons werken, zijn betrokken en gericht op samenwerking.

Onze organisatie is kapitaalintensief. Er is een groot vermogen belegd in woningen en ander vastgoed. Dit vermogen moet maatschappelijk renderen (‘iets opleveren’). Proactief en transparant handelen zijn karaktertrekken die daarbij passen.

We kiezen voor verbondenheid met Rozenburgers en lokale partners. Om lokaal optimaal te presteren, kiezen we bovendien voor samenwerking met collega-corporaties. Uitdagingen buiten Rozenburg gaan we aan als we meer kunnen presteren dan Rozenburg nodig heeft.

Onze kernwaarden:

Betrokken

We werken bij Ressort Wonen omdat ons hart ligt bij de maatschappelijke waarde van onze volkshuisvestingsorganisatie. Betrokken zijn we bij de Rozenburgse samenleving. We zijn echt lokaal verankerd en willen positief bijdragen aan de verdere versterking van ‘ons’ dorp. Betrokken zijn we bij individuele huurders als klant én burger – ook als zij het lastig hebben in het leven.

Samenwerkingsgericht

We zijn ons zeer bewust van het belang van samenwerking en kiezen niet voor concurrentie. We zijn open over onze drijfveren en belangen en zijn benieuwd naar die van de ander(en). Vervolgens zoeken we steeds het gemeenschappelijk doel en optimum. We kennen de mensen en organisaties in Rozenburg en kunnen verbindingen leggen. Partners weten waar we voor staan en kunnen op ons rekenen. We zoeken de samenwerking met collega-corporaties van gelijke aard en schaal als dat helpt ons verder te ontwikkelen.

¹ Confucius

Proactief

We spelen tijdig in op ontwikkelingen in Rozenburg, in de woningmarkt en in beleid. Proactief gaan we om met veranderingen: 'Ja, én...' ligt ons voor in de mond, 'Ja, maar...' veel minder. We geloven dat voorkomen beter is dan genezen. We vertrouwen daarbij niet alleen op feiten, maar laten ook ons gevoel en verstand bepalen wanneer we in actie komen. Daarbij luisteren we alert naar wat de omgeving ons vertelt.

Transparant

We zijn een open boek voor onze huurders en partners. Het vroegtijdig betrekken van anderen bij onze keuzes en werkwijzen is voor ons vanzelfsprekend. We vragen dat ook van onze partners. We verantwoorden ons gevraagd en ongevraagd over de afwegingen die we maken; ook als die mede bepaald zijn door overtuigingen.

Wat willen we bereiken en hoe staan we er voor?

Duurzaam Betrokken beschrijft onze strategische speerpunten. We geven bondig weer wat deze zijn, wat daarbij sterkten van Ressorst Wonen zijn en waarin we ons willen ontwikkelen. Vervolgens beschrijven we enkele opvallende, bereikte én nog niet bereikte volkshuisvestelijke doelstellingen en streefwaarden.

Onze strategische speerpunten

Betaalbaar huren in duurzame woningen

We blijven een gematigd huurprijsbeleid voeren en intensiveren het energetisch verduurzamen van de woningvoorraad. Dat is de directe bijdrage aan goed en betaalbaar wonen die van Ressorst Wonen verwacht mag worden. We zetten actief en creatief onze mogelijkheden in om betalingsproblemen van individuele huurders te voorkomen of op te lossen. We intensiveren aandacht voor energiezuinig gedrag en duurzame collectieve energieopwekking.

Sterk aan Ressorst Wonen: financiële positie, kennis en ervaring met technisch verduurzamen.

Te ontwikkelen bij Ressorst Wonen: nog actiever en creatiever worden, ervaring opdoen met duurzaam gedrag en collectieve opwekking.

Betrokken en moderne dienstverlening in een sterk dorp

Onze dienstverlening voor klanten is van hoog niveau en we streven ernaar dit op onderdelen nog iets te verbeteren. De echt grote opgave is om persoonlijker en met (nog) meer betrokkenheid met huurders samen te werken. We betrekken bewoners eerder bij plannen, zoeken de ruimte voor co-creatie en experimenteren met zelfbeheer. We doen voortaan aan *Participatie* en vragen wat bewoners zelf willen en kunnen bijdragen. De eigenheid en kracht van het dorp ondersteunen we met kansen voor jonge Rozenburgers. We betrekken Rozenburgers bij het met verstand verhuren aan nieuwkomers. We benutten elke centimeter regelruimte om bij te dragen aan de leefbaarheid in het dorp. Tegelijk zetten we flinke stappen om belangrijke dienstverlening aan onze klanten ook 24/7 digitaal aan te bieden. We digitaliseren omdat we een organisatie 'van nu' zijn, waarbij we digitale dienstverlening bieden naast persoonlijk contact in Rozenburg.

Sterk aan Ressorst Wonen: basiskwaliteit van dienstverlening is van hoog niveau, we zitten dicht op het dorp.

Te ontwikkelen bij Ressorst Wonen: actiever en creatiever in de leefwereld samenwerken met bewoners. ICT-volwassenheid van Ressorst Wonen is nog onvoldoende.

Op vol vermogen volkshuisvestelijk presteren

De focus ligt op Rozenburg en we intensiveren de inzet van ons vermogen om hier volkshuisvestelijk te presteren, met name op de gebieden duurzaamheid en leefbaarheid. We ondersteunen volledig de Kleine Kernenaanpak van gemeente Rotterdam. Ressorst Wonen kan echter meer dan Rozenburg op lange termijn nodig heeft en vraagt. 'Gouden kranen in Rozenburg' zijn géén volkshuisvestelijke prestatie. We hanteren daarom ons afwegingskader om volkshuisvestelijk vermogen te laten renderen met investeringen in Voorne Putten en/of Rotterdam.

Sterk aan Ressorst Wonen: de gezonde financiële positie, ervaring in Rozenburg.

Te ontwikkelen bij Ressorst Wonen: organisatieverandering bij uitbreiding van werkgebied, zodat we dichtbij én 'op afstand' kunnen werken.

Waar staan we nu?

Heel veel ging al goed bij Ressor Wonen en verdiende het om gekoesterd te worden in de geactualiseerde strategie *Duurzaam Betrokken*. Naar objectieve maatstaven zijn we financieel kerngezond; heeft de woningvoorraad een hoge technische en energetische kwaliteit; worden we gemiddeld genomen hoog gewaardeerd door belanghebbenden. We zijn het aan onze zorg toevertrouwde volkshuisvestelijk vermogen actiever gaan inzetten, in Rozenburg én in Brielle. Het hoge niveau van dienstverlening hebben we de afgelopen jaren echter niet op peil kunnen houden. We zouden daarvoor (deels terecht) de verklaring kunnen zoeken in externe ontwikkelingen, maar de bal ligt in belangrijke mate bij ons zelf. We vormen sterke schouders om -met anderen- onder de leefbaarheidsopgave in Rozenburg te zetten. Die opgave wordt echter groter en vraagt nieuwe effectieve samenwerking in het dorp, en op een hoger niveau presteren van Ressor Wonen.

Om te zorgen voor betaalbaar huren in duurzame woningen..

Bleven we in goed overleg met de Huurders Vereniging Rozenburg een sociaal huurprijsbeleid voeren. Hebben we nieuwe methoden ontwikkeld en toegepast om betalingsproblemen te voorkomen of op te lossen. Hebben we ons zelf opgelegd niemand meer te ontruimen als gevolg van huurachterstand. Zijn we nog actiever geworden in energetisch verduurzamen van de woningen. En raakten we ondertussen aan het einde van onze eigen mogelijkheden om de woningen te verduurzamen. We zien als noodzakelijke volgende stap een aansluiting van Rozenburg op het restwarmtenet. Hierin hebben we afgelopen jaren veel energie gestopt. Door externe factoren is hierin echter onvoldoende voortgang bereikt. Uit herhaald woonlastenonderzoek is wél de effectiviteit van onze verduurzamingsaanpak gebleken. Huurders zijn echt goedkoper uit na de energetische verbetering van hun woning. Creatiever zijn we ook in de toegepaste technische oplossingen en de invloed van bewoners. Rozenburg en Ressor Wonen hebben een profiel ontwikkeld als plek voor duurzame proefopstellingen/pilot projecten. Vroegtijdige en grote invloed van bewoners bij grootschalige woningverbeteringen is inmiddels de praktijk, met als zeer sprekend voorbeeld het project Esdoornlaan. Nadat we aanvankelijk tijd hadden verloren in de herstructurering van het complex Welgelegen, maken we ons inmiddels op voor de ingebruikname van Nieuw Welgelegen.

Om te zorgen voor betrokken en moderne dienstverlening in een sterk dorp..

Is de organisatie versterkt met nieuwe wijkbeheerders, met meer competenties om bij te dragen aan de leefbaarheid. Hebben we enthousiast 'Ja!' gezegd op het voorstel van gemeente Rotterdam om in Rozenburg met de eerste Wijkscout te starten. We hebben meer aandacht gegeven aan de kwaliteit van dienstverlening, maar zijn er (nog) niet in geslaagd het hoge niveau van voorheen te halen. Nadat we een aantal jaren 'stap-voor-stap' verbeteringen in de digitalisering en automatisering doorvoerden, met bijvoorbeeld een nieuwe website en digitale woning-opnames, is er in de tweede helft van de visitatieperiode een versnelling opgetreden. In samenwerking met (uiteindelijk) 6 collega corporaties hebben we de selectie en implementatie van een nieuw ERP-pakket gerealiseerd. We hebben nu flinke stappen gezet en een platform voor gezamenlijk functioneel beheer ingericht. We beschouwen ons zelf echter nog niet voldoende ICT-volwassen en moeten blijven investeren in competenties van medewerkers en digitale functionaliteiten voor dienstverlening en bedrijfsvoering.

Om op vol vermogen volkshuisvestelijk te presteren...

Hebben we bewust de inzet van vermogen verhoogd. In eerste instantie door 'sneller, meer en beter' vastgoedonderhoud en verduurzaming/verbeteringsprojecten in Rozenburg uit te voeren. Aan het einde van deze visitatieperiode komen ook de laatste grotere projecten in Rozenburg gereed; we komen in een fase waarin voor Rozenburg 'pas op de plaats' geldt – tot we aangesloten raken op het restwarmtenet. De afspraken met gemeente Brielle om via nieuwbouw van sociale huurwoningen ook daar volkshuisvestelijk te presteren zijn verder uitgewerkt, maar hebben nog niet geleid tot een eerste steenlegging. Wel is na een intensief en zorgvuldig traject de overname van een deel van de bestaande huurvoorraad in Brielle op 1 juli 2022 tot stand gebracht. Daar liggen voor de komende jaren nog genoeg opgaven om te verduurzamen en te verbeteren!

En zijn we tevreden over de afgelopen vier jaar?

Het visitatierapport uit 2018 raadde ons aan om meer trots uit te stralen en successen te vieren. Dat ging en gaat ons niet eenvoudig af. 'Geen woorden maar daden' past bij ons als Rotterdamse corporatie. Ook speelt mee dat we veel ambities hebben gerealiseerd, maar niet alle. We zijn trots op de waardering die wij ontvangen van onze omgeving. We veggen de geobjectiveerde prestaties op gebied van betaalbaarheid en duurzaamheid niet onder het vloerkleed, maar blijven er bescheiden over communiceren. Onze bijdrage aan de volkshuisvesting in Brielle is betekenisvol en zal verder toenemen. En tegelijkertijd vinden we dat het op onderdelen beter kan, beter moet. Met name in de dienstverlening, de leefbaarheid in Rozenburg en de ICT-volwassenheid van de organisatie. We zijn gelukkig met een betrokken en enthousiaste club mensen om de prestaties voor de toekomst te behalen.

Maar genoeg gepraat en geschreven, tijd om te luisteren nu. We zijn benieuwd wat we horen tijdens deze visitatie.

Factsheet maatschappelijke prestaties



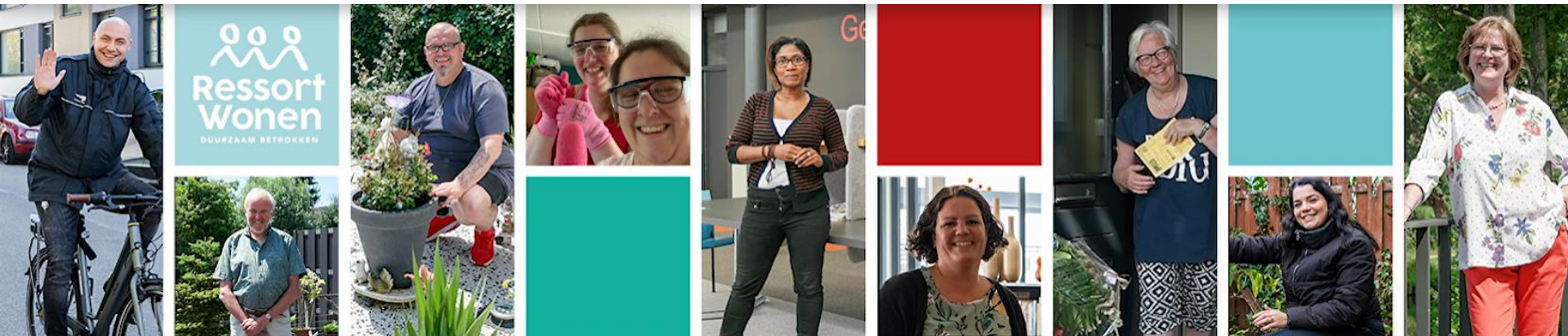
factsheet maatschappelijke prestaties

2018 t/m 2021

Ressort Wonen



Voldoende betaalbare en duurzame woningen in een fijn dorp; dat is natúúrlijk nog steeds onze belangrijkste doelstelling. Maar hoe we dat doen is veranderd: SAMEN is het sleutelwoord. We betrekken collega's en relaties bij de actualisatie van de plannen. Dat is leuk en nuttig. We staan midden in de samenleving en luisteren goed.



Overzicht van onze prestaties



In deze factsheet treft u per thema in het kort wat Ressorit Wonen de afgelopen vier jaar heeft gerealiseerd

Het gaat hierbij om de volgende thema's:

- **Realiseren aantrekkelijke woonmilieus**
- **Huisvesten van urgente doelgroepen**
- **Basis op orde**
 - **Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep**
 - **Huisvesten van urgente doelgroepen**
 - **Huisvesten van ouderen**
 - **Leefbaarheid**

Realiseren aantrekkelijke woonmilieus

Ressort Wonen houdt met de verkoop en toewijzing van woningen rekening met wat er nodig is in de wijken en buurten. Bij verkoop wordt gekeken naar het evenwicht in de wijk, waarna eventueel mogelijkheden worden geboden om woningen te kopen via kopen naar wens, hierbij is uitgestelde betaling mogelijk.

Bij realisatie van nieuwbouw, zoals het project Welgelegen. Hier worden 44 seniorenwoningen gerealiseerd die vervolgens worden toegewezen aan senioren uit eengezinswoningen. In deze vrijgekomen woningen worden vervolgens met voorrang Rozenburgse gezinnen gehuisvest.

	2018	2019	2020	2021
Verkoop	-16	-9	-4	-5
Sloop	0	0	0	-36
Totale afname woningvoorraad	-16	-9	-4	-41

	2018	2019	2020	2021
Nieuwbouw	0	0	0	0
Aankoop	0	0	0	0
Totale toename woningvoorraad	0	0	0	0



In de proeftuin Power-To-Gas (P2G) in Rozenburg wordt duurzame elektriciteit omgezet in duurzaam gas dat, in tegenstelling tot fossiel aardgas, goed past bij een duurzame energievoorziening. Het is uniek dat een cv-ketel in de dagelijkse praktijk op waterstof wordt gestookt. Samen met haar partners heeft Ressort Wonen haar innovatiekracht in dit project getoond.

Woningvoorraad met toekomstwaarde

Een woning moet je goed onderhouden. Net als de ruimte daaromheen. Dan blijft wonen comfortabel en betaalbaar. En woon je fijn en met plezier. Dat onderhoud moet je wel goed plannen en dit pakken we bij Ressort Wonen vakkundig en modern aan, samen met de bewoners. Het is makkelijker én voordeliger om een groot aantal woningen tegelijk aan te pakken, dan één voor één. We maken daarom een planning voor een langere periode. En natuurlijk houden we bij vernieuwingen rekening met duurzaamheid.

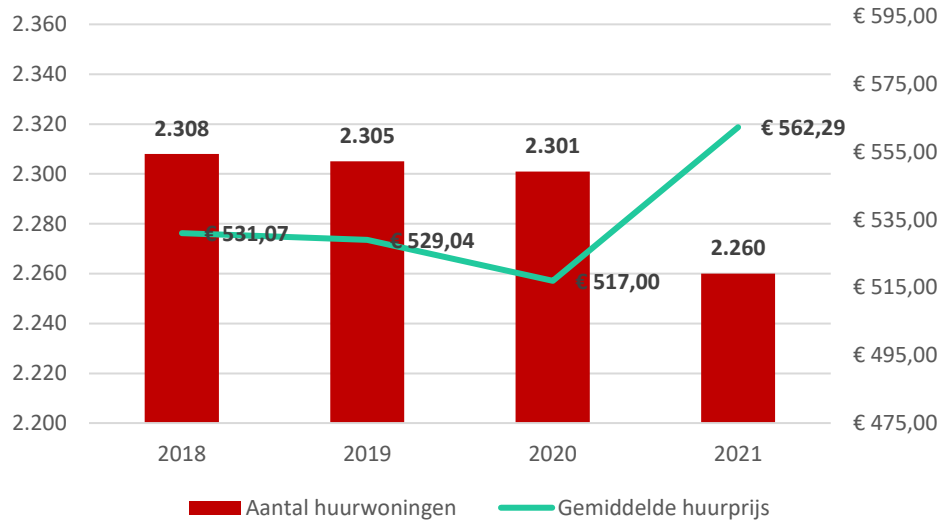


Energielabels	2018	2019	2020	2021
Label A	20%	24%	30%	38%
Label B	18%	34%	30%	24%
Label C	42%	28%	26%	27%
Label D	12%	10%	10%	6%
Label E	6%	2%	2%	1%
Label F	2%	1%	1%	2%
Label G	0%	0%	0%	1%
Onbekend	0%	0%	0%	1%

Duurzaamheid heeft onze volle aandacht. Bij renovatie worden de woningen een stuk energiezuiniger gemaakt, zoals in de Vogelbuurt waar we nieuwe daken, dakramen en goten plaatsten. En alle huizen zijn voorzien van zonnepanelen. Bewoners kregen bovendien de keuze om een zonneboiler te laten plaatsen. Dankzij deze duurzame maatregelen zijn de huizen van een gemiddeld energielabel C naar het energiezuinige A-label gegaan! En dat zullen de bewoners zeker terugzien in hun energierekening! Ressort Wonen heeft meer duurzame projecten. Een van de grootste uitdagingen is het aardgasvrij maken van woningen.

Basis op orde

Betaalbaarheid en beschikbaarheid



Leefbaarheid

Fijn wonen in een veilige leefomgeving gaat het beste als mensen zelf inspraak en verantwoordelijkheid hebben over hun woonomgeving. Ressort Wonen werkt samen met gemeente Rotterdam, bewonerscommissies, klankbordgroepen, wijk- en veiligheidsoverleggen en natuurlijk met Huurders Vereniging Rozenburg. Ze ondersteunt bewonersinitiatieven om de onderlinge band in de wijk te versterken. En werkt samen met partners in de wijken en met de gemeente.

Huisvesten van ouderen en urgente doelgroepen

- Jaarlijks huisvest Ressort Wonen diverse statushouders in haar woningen.
- Ressort Wonen werkt goed samen met haar partners, zoals Pameijer en Careyn waar het gaat om het huisvesten van mensen met een zorgbehoefte.
- Een mooie project is de ontwikkeling van nieuwbouwwoningen bij Welgelegen (zie afbeelding). Er worden 44 senioren woningen gerealiseerd die voldoen aan de eisen van deze tijd. Senioren uit eengezinswoningen mogen, net als de oud-bewoners met voorrang verhuizen. Zo komen deze woningen vrij voor o.a. jongeren. Er ontstaat als het ware een “treintje” van verhuizingen.



Overzicht geraadpleegde personen

De vermelde personen hebben deelgenomen aan een gesprek met de visitatiecommissie en daarnaast een digitale enquête ontvangen.

Raad van Toezicht Ressort Wonen

De heer A. Weggeman

De heer F. Buijs

De heer R. van der Kuij

Mevrouw C. Hilhorst

Directeur-bestuurder Ressort Wonen

De heer F. Desloover, directeur-bestuurder

Medewerkers Ressort Wonen

Mevrouw Z. Ilk, medewerker leefbaarheid en bewonersparticipatie

De heer P. Mokveld, senior medewerker financiën en control.

De heer R. Hogendijk, adviseur vastgoed

De heer W. Westerveld, medewerker Wonen

Managementteam Ressort Wonen

Mevrouw M. van de Meent, manager wonen en vastgoed

Mevrouw M. van Dijk, manager bedrijfsvoering

De heer P. van Zetten, controller

Mevrouw A. Swaans, managementassistent

Gemeente Rotterdam

Mevrouw M. van Buul, directeur stedelijke inrichting

De heer N. Rovers, beleidsadviseur wonen

Gemeente Brielle

De heer A. Schoon, wethouder

Mevrouw L. Veenstra, beleidsadviseur Wonen

Huurdersbelangenvereniging

De heer L. van Kooij, voorzitter

De heer A. Pronk, secretaris

Zorg- en Welzijnsinstellingen

Mevrouw N. Vooijs, manager Careyn

Mevrouw P. Ooms, directeur Dona Daria (DIA)

Collega-corporaties

Mevrouw A. van der Sijde, directeur-bestuurder De Zes Kernen

De heer M. Korthorst, directeur-bestuurder W VH

De heer R. de Groot, directeur-bestuurder Maasdelta Groep

Huurders

De heer en mevrouw Boerlage

De heer en mevrouw Francois

De heer en mevrouw Hilt

Onderstaande personen hebben geen gesprek gehad met de visitatiecommissie, maar door het invullen van een digitale enquête alsnog een bijdrage geleverd aan de visitatie van Ressort Wonen.

Medewerkers Ressort Wonen

De heer D. van Dijk, opzichter

Huurders

R. Grootveld, huurder

R. van Balen, huurder

G. Zeegers, huurder

J. Noijons, huurder

A. Oprel, huurder

Korte cv's visitatoren

Jan van der Moolen (voorzitter) is sinds 1 maart 2013 zelfstandig adviseur op het gebied van volkshuisvesting, woningcorporaties, toezicht- en governance vraagstukken, voorzitter van de RvC van SSH, coördinator van de Erasmus/ESAA opleiding "Besturen met een kernopdracht" en voorzitter van visitatiecommissies bij Cognitum. Daarvoor was hij ruim 15 jaar directeur van het Centraal Fonds Volkshuisvesting, een zelfstandig bestuursorgaan dat belast was met het financiële toezicht op en het saneren van financieel in problemen geraakte woningcorporaties. In zijn carrière daarvoor was hij onder meer werkzaam bij de gemeente Leeuwarden (beleidsmedewerker en hoofd afdeling Volkshuisvesting), bij de Nationale Woningraad (beleidsadviseur, hoofd staf Onderzoek en Ontwikkeling en districtsdirecteur Oost-Nederland), bij het adviesbureau Andersson Elffers Felix en directeur van de corporatie Achtgoed Wonen. Jan van der Moolen heeft na zijn HBS de HEAO gevolgd en daarna rechten en planologie aan de Universiteit van Groningen. Met nevenactiviteiten heeft hij bestuurlijke en toezichthoudende rollen vervuld in diverse sectoren als onderwijs, kinderopvang, cultuur en zorg. Daarnaast was hij bestuurlijk actief in een politieke partij, een omroepvereniging en het Habitat Platform Midden en Oost-Europa. Hij was één van de oprichters van het Tijdschrift voor de Volkshuisvesting en jarenlang hoofdredacteur. Ook was en is hij betrokken bij diverse opleidingen en cursussen, zowel inhoudelijk als bij het opzetten daarvan, is een veel gevraagd inleider en dagvoorzitter en geeft hij jarenlang al gastcolleges aan diverse onderwijs- en opleidingsinstituten. Zijn hobby's zijn muziek, squash en judo.

Michel de Visser (visitor) is bedrijfseconoom en werkzaam als zelfstandig adviseur op het raakvlak tussen wonen, zorg, en welzijn. Hij adviseert op het gebied van strategie en bedrijfsvoering. Recentelijk deed hij verschillende opdrachten in relatie tot de decentralisaties van de zorg, zowel voor lokale overheden, als voor het ministerie van VWS. Eerder was hij deelgemeentewethouder in Kralingen-Crooswijk, Rotterdam. Hij bekleedde er de portefeuilles ruimtelijke ordening, welzijn en financiën. Daarvoor was hij werkzaam als managementconsultant bij Cap Gemini Ernst & Young, waar hij zich bezighield met bedrijfsvoerings- en organisatievraagstukken in de publieke sector. Michel de Visser is acht jaar toezichthouder geweest bij een woningcorporatie. Momenteel is hij voorzitter van het bestuur van een kinderopvangorganisatie en voorzitter van de Raad van Toezicht van een instelling in de ouderenzorg (VVT).

Evelien van Kranenburg-Haagsma (secretaris) heeft cultuursociologie gestudeerd aan de Erasmus Universiteit. Gedurende haar studie is zij betrokken geweest bij de kwantitatieve meting van onderzoekprestaties. Sinds het laatste jaar van haar studie is zij werkzaam als manager van de backoffice en secretaris bij Cognitum, een van de door de Stichting VWN geaccrediteerde bureaus voor het uitvoeren van visitaties bij woningcorporaties.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Cognitum B.V.

Cognitum B.V. verklaart hierbij dat de visitatie van **Ressort Wonen** in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. **Cognitum B.V.** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Geldermalsen, 1 september 2022, de heer J. Haagsma | directeur Cognitum

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden verklaren hierbij dat de visitatie van Ressort Wonen in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie hebben ondergetekenden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zullen ondergetekenden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Bussum, de heer J. van der Moolen | voorzitter visitatiecommissie

Rotterdam, de heer M. de Visser | visitator visitatiecommissie

Strijen, mevrouw E. van Kranenburg-Haagsma | secretaris visitatiecommissie

Meetschaal

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

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

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

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten

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

Minpunten

Als de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader.

De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.

Werkwijze visitatiecommissie

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

De corporatie start met het aanleveren van de benodigde informatie per perspectief (opgaven, ambities, vermogen en governance). Cognitum verwerkt deze in prestatie-monitoren voor Presteren naar Opgaven en Ambities en voor Presteren naar Vermogen. De concepten worden ter controle en aanvulling voorgelegd aan de corporatie. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper.

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

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden op de een of andere manier betrokken. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Eventueel wordt dit beeld verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes.

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

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

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

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

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Vorige visitatierapport + bestuurlijke reactie
- Reglementen RvC
- Visie op bestuur en toezicht, Toezichtkader
- Profielschets RvC
- Resultaten Governance inspectie AW
- Agenda's en notulen van RvC vergaderingen incl. zelfevaluaties en themabijeenkomsten 2018 t/m 2021
- Agenda's en notulen van overleggen van de RvC met externe belanghebbenden 2018 t/m 2021

Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen 2018 t/m 2021
- Ondernemingsplan, beleidsplan en meerjarenplan
- Begrotingen en jaarplannen 2018 t/m 2021
- Documenten strategisch voorraadbeleid
- Diverse beleidsplannen, o.a. over verkoop, inkoop, duurzaamheid en huurbeleid
- Overzicht indeling bezit in energie labels en EI 2018 t/m 2021
- Documenten behorende bij prestatieafspraken met gemeente en huurders 2018 t/m 2021
- Diverse verslagen van overleggen tussen gemeente en corporatie, o.a. over uitvoeren prestatieafspraken
- Woningmarktonderzoeken
- Woonvisie
- Diverse (regionale) convenanten
- Documenten m.b.t. woonruimteverdeelsysteem
- Diverse documenten woningmarkt projecten

Belanghebbenden

- Verslagen e.d. overleg gemeente Nieuwkoop 2018 t/m 2021
- Samenwerkingsovereenkomst met huurdersvertegenwoordiging
- Agenda's en notulen van overleg tussen corporatie en Huurdersvertegenwoordiging 2018 t/m 2021
- Aantal adviezen van de Huurdersvertegenwoordiging + bod
- Bewonersinformatiebladen
- Gegevens Aedes benchmark centrum

Vermogen

- Jaarrekening 2018 t/m 2021
- dVi 2018 t/m 2021
- Oordeelsbrieven AW 2018 t/m 2021
- Diverse documenten over risicomanagement
- Meerjarenbegroting 2018 t/m 2021
- Begroting 2018 t/m 2021
- Brief AW: oordeel staatssteun passendheid
- Maand, kwartaal, trimester, halfjaar rapportages, dashboards etc. 2018 t/m 2021
- WSW jaarlijkse beoordeling en borgbaarheid

Beoordeling samenwerking tripartiteoverleg

	Gemeente		Huurdersorganisatie		Ressort Wonen	
	Uitkomsten	Gemiddeld	Uitkomsten	Gemiddeld	Uitkomsten	Gemiddeld
De doelstellingen voor dit samenwerkingsverband zijn door de partners gezamenlijk vastgesteld	8,0	7,3	8,0	6,5	6,5	6,8
Er is een duidelijke regie bij deze samenwerking	8,0		7,0			
Indien nodig worden extra middelen en/of menskracht beschikbaar gesteld	6,0		7,0			
Er wordt in de praktijk goed samengewerkt door de vertegenwoordigers van de deelnemende organisaties	8,0	8,0	8,0	7,3	7,0	6,0
Er wordt door de bestuurders goed gestuurd op de praktische samenwerking	8,0		6,0			
Er wordt effectief feedback gegeven tussen de partners	8,0		8,0			
Alle relevante partners nemen deel aan deze samenwerking	8,0	8,0	8,0	7,0	9,0	8,7
De relaties tussen de vertegenwoordigers van de deelnemende organisaties zijn goed en open	8,0		9,0			
Er is duidelijk vertrouwen tussen de partners	8,0		6,0			
Er zijn voldoende middelen beschikbaar om de doelen te bereiken	6,0	6,0	6,0	6,0	8,0	8,0
Er is voldoende menskracht beschikbaar om de doelen te bereiken	6,0					

Reputatie-Quotient

Emotionele aantrekkelijkheid			9,2
Sympathie	9,3		
Waardering en respect	9,1		
Vertrouwen	9,1		
Producten en diensten			8,4
Staat garant voor haar producten en diensten	8,4		
Kwaliteit	9,0		
Innovatief	7,9		
Prijs/ waardeverhouding	8,1		
Visie en leiderschap			9,0
Sterk leiderschap	9,3		
Inspirerende visie	9,0		
Herkent en benut marktkansen	8,6		
Werkomgeving			8,0
Goed georganiseerd	8,1		
Aantrekkelijke werkgever	7,4		
Goed gekwalificeerd personeel	8,5		
Maatschappelijke verantwoordelijkheid			9,5
Milieubewust	9,6		
Hoge standaard voor omgang met personeel	9,3		
Financiële performance			8,7
Financiën op orde	8,8		
Presteert beter dan collega corporaties	8,7		
Goede vooruitzichten voor de toekomst	8,7		

Definiëring netwerken Pieterjan van Delden

Pieterjan van Delden onderscheidt vier zogenaamde resultaatcondities voor het functioneren van sterke netwerken:

- *De initiële condities:*
Samenwerkingsenergie komt voort uit een intentionele impuls, een 'gezamenlijk willen' van de partners. Het bestaat uit reflexief gedrag, een beleidsdialoog over samenwerking, maar betekent nog geen realisatie daarvan. Betreft condities als gezamenlijke doelen van de partners en financiële en logistieke voorwaarden.
- *De niveaubepalende condities*
De energie komt voort uit een activistische impuls, een 'gezamenlijk handelen' door de partners. Dit probleemoplossend optreden werkt direct door in het resultaatniveau van de samenwerking. Gaat om condities als praktisch samenspel van professionals en de daarop gerichte sturing van de keten.
- *De effectuerende condities*
Dit drukt een verbindende impuls uit, de 'ontmoetingsenergie' die voortkomt uit banden en loyaliteit tussen mensen. Samenwerkingsbelangen krijgen dan voorrang boven deelbelangen, dat geeft samenwerking een diepere doorwerking op langere termijn. Betreft condities als hechte relaties en vertrouwen en onderling aangegane afhankelijkheden.
- *De faciliterende condities*
Om resultaten te bereiken moeten voldoende middelen (personeel en materieel) beschikbaar worden gesteld door de deelnemende partijen.

Uitgebreid overzicht prestaties

Hierna wordt de prestatie-monitor weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met Ressor Wonen is opgesteld voor het onderdeel presteren naar opgaven en ambities.

De cijfers in de tabellen zijn de cijfers zoals deze door de visitatiecommissie zijn gegeven (en in het rapport per prestatieveld zijn opgenomen en beargumenteerd).

Prestatiemonitor opgaven & ambities

Deze prestatie monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2018-2021.



Ressorit Wonen

L 2056

Woningmarktregio:

Haaglanden/Midden-Holland/Rotterdam

Inleiding

In de prestatie-monitor van Ressor Wonen wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van Ressor Wonen.

De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Ressor Wonen de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 6.0.

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

De prestatie-monitor volgt de indeling van '*presteren naar opgaven en ambities*' in de visitatiemethodiek 6.0:

- 1 Beschrijving van de prestatieafspraken
- 2 Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces
- 3 Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken
- 4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

Het werkgebied van Ressor Wonen

Het bezit van Ressor Wonen ligt in de gemeente Rotterdam (Rozenburg).

	Woningen ultimo 2021
Gemeente Rotterdam (Rozenburg)	2.310
Totaal	2.310

Bron: gegevens corporatie

1 Prestatieafspraken

1.1 Landelijke afspraken

Rijksprioriteiten

De vier Rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 waren:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting

Voor de periode 2021 tot 2025 zijn onderstaande prioriteiten door de minister vastgesteld:

- Bijdragen aan de bouwpoging (door versnellen nieuwbouw sociale huurwoningen);
- Zorgen voor betaalbaarheid (door inzet lokaal maatwerk);
- Investeren in een duurzame sociale huurwoningvoorraad (door aandacht voor kwaliteitsaspecten en inzet op isolatie en de energietransitie);
- Realisatie van wonen met zorg (door passende woonvormen en samenwerking);
- Huisvesten van spoedzoekers (door tijdelijke oplossingen en minder conventionele wijzen van huisvesting);
- Investeren in leefbaarheid (door differentiatie van wijken, ontmoeting tussen bewoners en sociaal beheer).

Sectorafspraken (landelijk)

Energieakkoord

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

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

1.2 Regionale afspraken

Ressort Wonen heeft geen prestatieafspraken op regionaal niveau.

Ressort Wonen heeft in haar Strategisch Meerjaren Plan opgenomen in de toekomst ook bij te willen dragen aan de volkshuisvestelijke opgave in de gemeenten Brielle en Westvoorne, passend binnen het Rotterdamse en regionale woonbeleid.

Ressort Wonen is deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op regionaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2018	2019	2020	2021
Regionaal convenant Aanpak van complexe woonoverlast (Staat samen met het uitvoeringsplan in dropbox, map aanvullende documenten)				
Regionaal convenant Aanpak van complexe woonoverlast (Staat samen met het uitvoeringsplan in dropbox, map aanvullende documenten)				
Regionaal convenant Aanpak van complexe woonoverlast				
REGIOAKKOORD, Nieuwe Woningmarktafspraken Regio Rotterdam				
Convenant gezamenlijke aanpak hennepkwekerijen				

1.3 Lokale afspraken

Het bezit van Ressort Wonen ligt in de gemeente Rotterdam (gebied Rozenburg). Met deze gemeente waren er in de visitatieperiode ook prestatie-afspraken.

Ressort Wonen heeft in haar Strategisch Meerjaren Plan opgenomen in de toekomst ook bij te willen dragen aan de volkshuisvestelijke opgave in de gemeenten Brielle en Westvoorne, passend binnen het Rotterdamse en regionale woonbeleid.

Ressort Wonen heeft in 2018 een intentieovereenkomst gesloten met de gemeente Brielle voor de nieuwbouw van 250 sociale huurwoningen in die gemeente vanaf 2021. Daarmee wordt een deel van de volkshuisvestelijke opgave in deze gemeente opgepakt. Ook werden in 2021 afspraken gemaakt over de overname van een deel van het Vestia-bezit in de gemeente Brielle (overname 295 woningen en 18 scootmobielplaatsen).

Prestatieafspraken met:	Betreft de jaren:			
	2018	2019	2020	2021
Gemeente Rotterdam en HV Rozenburg				
Gemeente Rotterdam en HV Rozenburg				
Gemeente Rotterdam en HV Rozenburg				

Ressort Wonen is ook deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op lokaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2018	2019	2020	2021
Intentieovk met gemeente Brielle inzake nieuwbouw 250 won.				

Convenant preventie huisuitzettingen Rotterdam 2016-2018				
Convenant meldpunt preventie Huisuitzettingen Rotterdam				
Rotterdamse aanpak complexe woonoverlast				
Langer ThuisAkkoord 20-25				
Convenant Huisvesting Bijzondere Doelgroepen 2015 en 2022				
Convenant Huisvesting Kwetsbare Doelgroepen 2022				
Rotterdamse Klimaataanpak (2019)				
Lerend op weg in de gebiedsaanpakken aardgasvrij Rotterdam				
Reset Rotterdam Op weg naar een schuldenvrije generatie Rotterdammers (2019)				
Plan van aanpak kwetsbare Rotterdammers 2019 – 2022				
Veilig@Rotterdam				
Actieplan middenhuur (2019)				

2. Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

2.1 De compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken: zijn alle lokaal relevante onderwerpen opgenomen, met inachtneming van het regionale en landelijke beleid of ontbreken er essentiële onderwerpen? Zijn de afspraken "SMART"?

De afspraken richten zich op het werkterrein van Ressor Wonen (gedurende de visitatieperiode was dat Rozenburg) en zijn lokaal getint. Basis vormt de door het college van de gemeente Rotterdam op 1 maart 2016 vastgestelde woonvisie 2030. Daarnaast zijn de landelijke speerpunten meegenomen. De afspraken zijn in beperkte SMART maar bevatten ook elementen van voornemens en verwachtingen (oa. Ten aanzien van de verkopen en de voorraadontwikkeling).

2.2 De wederkerigheid in de prestatieafspraken: hebben alle betrokken partijen afspraken gemaakt over hun bijdrage aan het realiseren van de afspraken?

De afspraken zijn grotendeels gericht op inspanningen van Ressor Wonen, maar bevatten – zeker in de prestatieafspraken 2020-2021 -ook elementen van gemeentelijke prestaties o.a. op het gebied van de buitenruimte en bereikbaarheid. In beperkte mate zijn er ook inspanningen van de HVR benoemd (maar dat is in lijn met de landelijke trend)

2.3 De inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen: Welke initiatieven heeft de corporatie genomen bij bijvoorbeeld de vorming van de woonvisie of om partijen tot elkaar te brengen?

De grondslag van de woonvisie 2030 is destijds afgestemd met de huurdersorganisaties en de woningcorporaties. Binnen haar werkgebied Rozenburg zet Ressor Wonen zich actief in om tot afspraken te komen met de gemeente. Tijdens haar jaarlijkse belanghoudersbijeenkomsten (in kleine setting), met maatschappelijke instellingen, politie, gebiedscommissie en huurders, wordt o.a. input opgehaald voor de prestatieafspraken.

Daarnaast werden in 2018 met de gemeente Brielle afspraken gemaakt over toekomstige investeringen in nieuwbouw, maar deze zijn tijdens de visitatieperiode nog niet geëffectueerd en vormen geen onderdeel van de prestatieafspraken met de gemeente Rotterdam.

2.4 De betrokkenheid van partijen: zijn andere partijen dan huurders en gemeenten ook betrokken bij het maken van afspraken, zoals zorgpartijen, welzijnswerk?

Er zijn geen andere partijen dan de gemeente en de huurdersvereniging betrokken bij de prestatieafspraken, wel worden er afspraken met o.a. zorgpartijen gemaakt.

2.5 De actualiteit van de prestatieafspraken: zijn de prestatieafspraken actueel en worden ze tijdig geëvalueerd en zo nodig tussentijds geactualiseerd? Sluiten ze (nog) aan bij de uitdagingen of realisatiemogelijkheden?

De afspraken worden volgens de prestatieafspraken gemonitord in de eigen directie-overleggen. In de overeenkomst staat dat indien daartoe aanleiding bestaat partijen nadere afspraken kunnen maken over tussentijdse evaluatie.

2.6 De andere relevante zaken die inzicht geven in bijvoorbeeld het lokale proces van totstandkoming of de creativiteit van partijen om maatschappelijke doelen te realiseren.

Voor de periode 2020-2021 hebben partijen er voor gekozen om afspraken te maken voor een periode van twee jaar. Derhalve zijn in het overzicht onder 3. deze jaren ook samengevoegd.

3. Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

3.1 Indeling van de maatschappelijke prestaties

De afspraken m.b.t. de gemeente Rotterdam zijn in de verschillende jaren ook verschillend ingedeeld:

Indeling / thema's	
2018 / 2019	2020/2021
<p>Realiseren aantrekkelijke woonmilieus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - omvang en gewenste ontwikkeling woningvoorraad; - buitenruimte en bereikbaarheid <p>Woningvoorraad met toekomstwaarde;</p> <p>Basis op orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep; - Huisvesten van urgente doelgroepen; - Realiseren van wonen met zorg/ ouderenhuisvesting ivm langer zelfstandig wonen; - Leefbaarheid. <p>Overig:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Investerings buiten Rozenburg; - WOZ-waarde (2019); - (Strategische afstemming); - Personele inzet; - Doorloop eerder afspraken. 	<p>Realiseren aantrekkelijke woonmilieus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - voorraadontwikkeling; - buitenruimte en bereikbaarheid. <p>Woningvoorraad met toekomstwaarde:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kwaliteit en duurzaamheid van woningen; - Aardgasvrij; - Duurzaamheid en betaalbaarheid; - Isoleren; - Klimaat. <p>Basis op orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep; - Rol in huisvesting (lagere) middeninkomens; - Preventie huisuitzettingen; - Huisvesten van urgente doelgroepen; - Huisvesten van ouderen; - Leefbaarheid. <p>Overig.</p>

Ten behoeve van eenduidigheid in de beschrijving van de realisatie (zie 3.2) worden de afspraken over de jaren 2018 t/m 2021 als volgt weergegeven:

Realiseren aantrekkelijke woonmilieus (omvang en gewenste ontwikkeling woningvoorraad);

Woningvoorraad met toekomstwaarde;

Basis op orde:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep;
- Huisvesten van urgente doelgroepen;
- Huisvesten van ouderen;
- Leefbaarheid.

3.2 Realisatie van de afspraken

Per afspraak wordt verwezen naar een tabel in hoofdstuk 5 of wordt in de desbetreffende cel aangegeven hoe met de prestatieafspraken is omgegaan.

Afspraken m.b.t. Realiseren aantrekkelijke woonmilieus		
2018	Prestatie	
2018/2019 sloop 36 weh plangebied Nieuw Welgelegen	Definitiefase vastgesteld (jv18)	✓
Start ontwikkeling nieuwbouw 44 weh (sociale huur) Nieuw Welgelegen	Definitiefase vastgesteld (jv18)	✓
(Na)isolatie, schilaanpak, dakisolatie div complexen	O.a. schilaanpak 135 woningen afgerond en gestart met project 82 egw (jv18)	✓
Onderzoek toekomst complexen Bernhardstr (8 won) en Esdoornlaan (60 won)	Aan planvorming voor locaties wordt gewerkt (jv18)	✓
Ombouw complex Meerpaal naar 12 zorgwon.	Complex verhuurd aan St.Pameijer (jv18)	✓
Verkoop circa 13 won (soc huur op basis van Kopen naar Wens tbv lage en middeninkomens)	22 won verkocht (jv18); waarvan 1 met Kopen naar Wens	✓
Bij verkopen in VVE behoud meerderheidsbelang (>50%)	Alle VVE's meer dan 50% bezit (jv18)	✓
Bij verkoop in VVE 1.000 euro afdragen aan onderhoudsfonds	Bij verkoop in Scholeksterstraat en Meiendaal is er wel een bedrag overgemaakt, hier is geen documentatie van. Van andere complexen is niet bekend of dit is afgedragen.	X/✓
Bij verkoop en liberalisatie huurprijs rekening houden met gewenst evenwicht in de lokale woningvoorraad	Woningen aangeboden met mogelijkheid tot 'Kopen naar Wens', uitgestelde betaling (Jaarverslag 2018).	✓
Indien gewenst (op basis van onderzoek gem) woningen in de vrije sectorhuur ontwikkelen	Geen medewerking vanuit de gemeente	X/✓
2019	Prestatie	
sloop 36 weh plangebied Nieuw Welgelegen	Sloop vertraagd (jv19)	X
Start ontwikkeling nieuwbouw 44 weh (sociale huur) Nieuw Welgelegen in 2020	Realisatie vertraagd (jv19)	X/✓
(Na)isolatie, schilaanpak, dakisolatie div complexen	O.a. schilaanpak 152 woningen (dakisolatie) afgerond (jv 19)	✓
Verkoop circa 12 won (soc huur op basis van Kopen naar Wens tbv lage en middeninkomens)	13 won verkocht (jv19); waarvan 0 met Kopen naar Wens	✓
Bij verkopen in VVE behoud meerderheidsbelang (>50%)	Alle VVE's meer dan 50% bezit (jv19)	✓
Bij verkoop in VVE 1.000 euro afdragen aan onderhoudsfonds	Bij verkoop in Scholeksterstraat en Meiendaal is er wel een bedrag overgemaakt, hier is geen documentatie van. Van andere complexen is niet bekend of dit is afgedragen.	X/✓
Uitvoeren vervolgonderzoek naar behoefte aan huurwoningen in het lage niet-DAEB-segment in Rozenburg	Marktonderzoek is uitgevoerd.	✓
Inzet vormgeving duurzaamheidsambities en gebiedsstrategie "Rozenburg mees duurzame dorp in de wereldhaven" middels kwaliteitsprogramma en landschapsplan voor de zuidoever van de Blankenbrugverbinding ter hoogte van Rozenburg-Oost	Onderdeel duurzame proeftuin in het Haven Industrieel Complex (duurzaamheidsbeleid)	✓
2020/2021	Prestatie	
Realisatie nieuwbouw 44 weh (sociale huur; doelgroep senioren) Nieuw Welgelegen in uiterlijk 2021	In 2020 investeringsbesluit (jv20); In 2021 nieuwbouw gestart (jv21)	✓
Vrijkomende eengezinswon met voorrang toewijzen aan Rozenburgse gezinnen	Maximaal gebruik gemaakt van toegestane ruimte om Rozenburgers voorrang te geven (Jv 2020)	✓

Verkoop circa 20 won (2020/2021)	2020: verkoop 20 won (jv20) 2021: verkoop 7 won (jv21)	✓
Toelichten verkoopbeleid en onder de aandacht brengen verkoopvoornemens via website en relatie magazine	Koopaanbod staat op website, heeft uiteindelijk niet meer in het relatie magazine gestaan	X/✓
In 2020 evaluatie koopvariant "kopen naar wens".	Van regeling afgezien (jv20)	✓
Bij verkopen in VVE behoud meerderheidsbelang (>50%)	Alle VVE's meer dan 50% bezit (jv20/21)	✓
Bij verkoop in VVE 1.000 euro afdragen aan onderhoudsfonds	Bij verkoop in Scholeksterstraat en Meiendaal is er wel een bedrag overgemaakt, hier is geen documentatie van. Van andere complexen is niet bekend of dit is afgedragen.	X/✓

Afspraken m.b.t. Woningvoorraad met toekomstwaarde		
2018	Prestatie	
Nieuwbouw Nieuw Welgelegen gasloos ontwikkelen	Uitgangspunt gasloos (duurzaamheidsbleid)	✓
Participatie onderzoek naar mogelijkheid all electric 650 won (restwarmtenet)	Initiatief loopt in Rozenburg Oost (jv18)	✓
Onderzoek mogelijkheden versnelling en intensivering maatregelen op het gebied van duurzaamheid en betaalbaarheid Bijv: zonneboilers, zonnepanelen, LED verlichting)	Middels versnelling programma groot onderhoud en verbeteringen (ook energetisch) (jv18)	✓
Middels sloop en renovatie div complexen vermindering aantal won met EI >1,8 (periode 2018-2020)	Onderdeel duurzaamheidsvisie (jv18)	✓
Investerings in duurzaamheid in 419 won.	Bij 135 won daken vervangen incl zonnepanelen; bij 81 won zonneboilers geplaatst (jv18)	
Bij 6 VVE's opstellen groen meerjaren OH-program gericht op bereiken van gem EI <1,4 per complex (25 jaar)	Niet gedaan	X
Intensiveren aandacht voor energiezuinig gedrag (energiecoaches)	Energiecoaches opgeleid en info in bewonersblad (o.a. dec 18)	✓
2019	Prestatie	
Inzet duurzaamheidsinvesteringen op maximaal isoleren van de schil en energieopwekking aan de woning en waar mogelijk aansluiting op warmtenet.	Is onderdeel duurzaamheidsvisie en uitgevoerde werkzaamheden (jv19); warmtenet afhankelijk van aanbesteding door gem Rotterdam	✓
Uitwerking en start realisatie projectplan warmtelevering aan galerij- en portiekwoningen in Rozenburg.	Project 650 flatwoningen in Rozenburg Oost heeft vertraging opgelopen (jv19)	X
Participatie pilot Rozenburg aardgasvrij	Is onderdeel duurzaamheidsvisie en gemeentelijk ambitie (jv19)	✓
Onderzoek naar mogelijkheid om woningen bij mutatie aardgasvrij op te leveren.	Niet gasloos maar wel kookgas verwijderen. Naar aanleiding van intern onderzoek.	X/✓
Nieuwbouw Nieuw Welgelegen gasloos ontwikkelen(via all electric en aansluiting op warmtenet)	Uitgangspunt gasloos en all electric (duurzaamheidsbleid)	✓
Leveren actieve bijdrage aan Stedin-proefproject Power-to-Gas bij app.complex De Bosseplaat (gas gratis voor bewoners)	Onderdeel energietransitie Haven Industrieel Complex in Rozenburg (duurzaamheidsbeleid)	✓
Waar mogelijk versnelling en intensivering maatregelen op het gebied van duurzaamheid en betaalbaarheid Bijv: zonneboilers, zonnepanelen, LED verlichting	Onderdeel duurzaamheidsvisie (jv19)	✓
Minimaal 100 won voorzien van zonnepanelen	Bij o.a. 152 won toegepast bij vervanging daken (jv19)	✓

Investeringen in duurzaamheid:		
Compl aantal won voorziening		
066 144 warmtenet/verv radiatoren	Warmtenet aangehouden	✓
072 126 warmtenet	Warmtenet aangehouden	✓
064 60 isolatie schil	Uitgevoerd in 2020	✓/X
101 160 dakisolatie/zonnepanelen	Niet uitgevoerd	X
105 129 dakisolatie/zonnepanelen	Doorgeschoven naar 2020	✓/X
Middels sloop en renovatie div complexen vermindering aantal won met EI >1,8 (periode 2019-2020); 379 won.	Onderdeel duurzaamheidsvisie (jv19)	✓
Bij 6 VVE's opstellen groen meerjaren OH-program gericht op bereiken van gem EI <1,4 per complex (25 jaar)	Niet gedaan	X
Intensiveren aandacht voor energiezuinig gedrag (inzet energiecoaches, organiseren thema-bijeenkomsten en publicaties in Relatiemagazine	Is onderdeel communicatie; via huismeester wordt bezoek energiecoach aangeboden (jv19)	✓
2020/2021	Prestatie	
Inzet duurzaamheidsinvesteringen op maximaal isoleren van de schil en energieopwekking aan de woning en waar mogelijk aansluiting op warmtenet.	Is onderdeel duurzaamheidsvisie en uitgevoerde werkzaamheden (jv20); als gevolg van besluitvorming door gem Rotterdam wordt aansluiting op warmtenet vertraagd (jv21)	✓
2020: Uitwerking en start realisatie projectplan warmtelevering aan galerij- en portiekwoningen in Rozenburg.	Vertraagd, zie ook vorige punt (jv20)	-
Participatie pilot Rozenburg aardgasvrij	Is onderdeel duurzaamheidsvisie en gemeentelijk ambitie (jv20); vertraagd als gevolg van besluitvorming gemeente (jv21)	✓
Woningen bij mutatie kookgasvrij maken en bij egw zonnepanelen aanleggen.	Woningen worden zonder kookgas aangeboden (jv20); zonnepanelen worden geplaatst (jv20/21)	✓
Nieuwbouw Nieuw Welgelegen gasloos ontwikkelen (via all electric en aansluiting op warmtenet)	Uitgangspunt gasloos en all electric (duurzaamheidsbleid)	✓
Leveren actieve bijdrage aan Stedin-proefproject Power-to-Gas bij app.complex De Bosseplaat (gas gratis voor bewoners)	Loopt prima. Pilot loopt tot en met 2023.	✓
Intensiveren aandacht voor energiezuinig gedrag (inzet energiecoaches, organiseren thema-bijeenkomsten en publicaties in Relatiemagazine	Is o.a. taak wijkscout en aandachtspunt bij betaalbaarheid en via Relatiemagazine (jv20/21)	✓
2020: Maken afspraken over verbreding werk energiecoaches in het kader van gebiedsaanpak	Nee, mede door corona zijn de vrijwillige coaches gestopt	-
Waar mogelijk versnelling en intensivering maatregelen op het gebied van duurzaamheid en betaalbaarheid Bijv: zonneboilers, zonnepanelen, LED verlichting	Onderdeel duurzaamheidsbeleid (jv20/21)	✓
In samenspraak met bewoners woonlastengarantie afgeven bij duurzaamheidsprojecten	Is geborgd via Woonlastenwaarborg (jv20/21)	✓
Investeringen in duurzaamheid:		
Compl aantal won voorziening		
066 144 warmtenet/verv radiatoren	Vertraagd zie eerste punt	-
072 126 warmtenet	Vertraagd zie eerste punt	-
064 60 isolatie schil	Uitgevoerd (jv20)	✓
101 160 aansluiten warmtenet	Vertraagd zie eerste punt	-
105 129 dakisolatie/zonnepanelen	Uitgevoerd in 2020	✓
061 8 HRglas/dak- en spouwisolatie	Vorbereiding gestart (jv21)	✓
112 122 dakisolatie/zonnepanelen	Uitgevoerd in 2020	✓
114 12 dakisolatie/zonnepanelen	In 2021 wel binnenaanpak (jv21)	✓
Bij 6 VVE's opstellen groen meerjaren OH-program gericht op bereiken van gem EI <1,4 per complex (25 jaar)	Wordt in 2022/2023 opgepakt	X
Klimaataadaptie:		

*bij nutaties extra aandacht voor vergroening van de tuin en beïnvloeden bewonersgedrag;	Geen actie (jv20/21); is wel aanbeveling in tuinbeleidskader (sep 21)	X
*waar mogelijk en zonder negatief effect op betaalbaarheid klimaatadaptieve maatregelen toepassen;	Is in onderzoek bij koppelkansen met gem projecten (jv21)	✓
*in stand houden groene daken.	Geen groene daken; n.v.t.	-
Nieuwbouw Nieuw Welgelegen 44 app modulair realiseren	Wordt modulair gerealiseerd (website)	✓

Afspraken m.b.t. Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep		
2018	Prestatie	
Aanbieden 40 won onder de kwaliteitskortingsgrens en 100 won tussen de kwaliteitskortings- en de hoge aftoppingsgrens	25 onder de kwaliteitsinkomensgrens en 92 tussen de kwaliteitskortings- en de hoge aftoppingsgrens (jaarverslag) In totaal waren er 135 verhuringen.	✓
Minimaal 8 won met huurprijs 635-711 toewijzen aan gezinnen met lage middeninkomens (36.165-40.349)	Niet terug te vinden, wel zijn 14 van de 16 verhuringen toegewezen aan huishouden boven de lage aftoppingsgrens.	-
Te hanteren streefhuurpercentages DAEB 67,8% en niet DAEB 94,8%	Gemiddeld 68% toegepast (jv18)	✓
Huursom 2018 inflatie + 0,25%	1,77% (dVi18)	✓
Geen inkomensafhankelijke huurverhoging	Niet toegepast (jv18)	✓
Optimalisatie informatie woonruimteverdelingssysteem	O.a. via nieuwe website Ressort Wonen (jv18)	✓
Dure scheefwoners actief benaderen en ondersteunen bij vinden passende won (o.a. inzet fonds extra huurinkomsten)	Scheefwoners worden bezocht en ondersteund bij vinden passende won. In 2018 3 huishoudens gebruik van gemaakt (jv18)	✓
Middels o.a. relatiemagazine en website huurders met sterk gedaald inkomen stimuleren om contact te zoeken voor vinden meer passende won	Is aandachtspunt op o.a. website Ressort Wonen en o.a. relatiemagazine jun 18	✓
2019	Prestatie	
Aanbieden 40 won onder de kwaliteitskortingsgrens en 100 won tussen de kwaliteitskortings- en de hoge aftoppingsgrens	29 onder de kwaliteitsinkomensgrens en 70 tussen de kwaliteitskortings- en de hoge aftoppingsgrens (jaarverslag)	✓
Minimaal 8 won met huurprijs 640-711 toewijzen aan gezinnen met lage middeninkomens (36.798-41.056)	Niet terug te vinden, wel zijn 15 van de 20 verhuringen toegewezen aan huishouden boven de lage aftoppingsgrens.	-
70% vd vrijkomende soc huurwon aanbieden onder de hoogste aftoppingsgrens	Is onderdeel verhuurbeleid (jv19)	✓
Te hanteren streefhuurpercentages DAEB 67,8% en niet DAEB 94,8%	In het jaarverslag is benoemd dat bij de verhuur percentages zijn aangehouden die in het complexbeheerplan staan. De daadwerkelijke streefhuurpercentages zijn niet meer te achterhalen, maar zullen hoogstwaarschijnlijk overeenkomen met de percentages uit de prestatieafspraken.	✓
Huursom 2019 inflatie + 0,25%	1,68% (dVi19)	✓
Geen inkomensafhankelijke huurverhoging	Niet toegepast (jv19)	✓
Dure scheefwoners actief benaderen en ondersteunen bij vinden passende won (o.a. inzet fonds extra huurinkomsten)	Scheefwoners worden bezocht en ondersteund bij vinden passende won. (jv19)	✓
Ontwikkelen instrumenten gericht op vroegsignalering en preventief ingrijpen gericht op voorkomen huisuitzetting	Samenwerking met Meldpunt Preventie Huisuitzettingen (jv19)	✓
2020/2021	Prestatie	
50% vd won met een huurprijs tot de kwaliteitskortingsgrens toewijzen aan jongeren <23 jaar	Won worden gelabeld en aan jongeren aangeboden (2020: 10 verhuurd; 2021: 7 verhuurd) (jv20/21)	✓
Gebruik maken van de experimenteerruimte voor toewijzing van soc huurwon aan specifieke doelgroepen	Is geprobeerd maar huisvestingsverordening bood te weinig ruimte	-
70% vd vrijkomende soc huurwon aanbieden onder de hoogste aftoppingsgrens	Is onderdeel verhuurbeleid (jv20/21)	✓

2020: herijken huurbeleid en op basis daarvan streefhuurpercentage aanpassen	Huurbeleid in 2020 herzien (document huurbeleid d.d. 06-02-20)	✓
Huurverhoging conform Sociaal Akkoord ten hoogste gelijk aan inflatie	2020: huurverhoging cf inflatie; 2021: rijksbeleid 0% huurverhoging	✓
Geen inkomensafhankelijke huurverhoging	Niet toegepast (jv20/21)	✓
Participatie woningbehoefteonderzoek in vier gemeenten op Voorne-Putten (o.a. vanwege plannen in Brielle)	Manager Monique van de Meent heeft hier aan deelgenomen.	✓
Dure scheefwonders actief benaderen en ondersteunen bij vinden passende won (o.a. inzet fonds extra huurinkomsten)	Scheefwonders worden bezocht en ondersteund bij vinden passende won. (jv20/21)	
Labelen bovenkant DAEB tbv huisvesting voor lage middeninkomens (optimale benutting 80-10-10)	Ja, evaluatiedocument 2021	✓
Niet-DAEB bezit tot 850 euro bij mutatie bestemmen voor middeninkomens	Ja, evaluatiedocument 2021	✓
Ondersteuning herziening convenant preventie huisuitzetting	Samenwerking met Meldpunt Preventie Huisuitzettingen (jv20)	✓
Leveren maatwerk bij betaalproblemen (huisbezoek, maken passend betaalafspraken, verhuizing naar goedkope won en inzet meldpunt Preventie Huisuitzetting bij aanvraag vonnis)	Onderdeel incassobeleid (jv20/21)	✓

Afspraken m.b.t. Huisvesten van urgente doelgroepen en huisvesten van ouderen		
2018	Prestatie	
Samenwerking met Pameijer stichting bij zorgwon met zorgcontract	Via verhuur app.gebouw Meerpaal en 4 app in de Vogelbuurt (jv18)	✓
Huisvesten statushouders (ook boven eigen aandeel)	10 personen gehuisvest (jv18)	✓
Participatie huisvesting uitstromers uit Rozenburg	Heeft zich niet voorgedaan	-
Actieve benadering en ondersteuning ouderen bij verhuizing uit eengezinswoning naar passende woning	Ouderen worden bezocht en ondersteund bij vinden passende won. In 2018 5 huishoudens gebruik van gemaakt (jv18)	✓
Faciliteren langer thuis wonen (o.a. kleine aanpassingen)	Wordt toegepast als onderdeel Programma Langer Thuis (jv18)	✓
Tbv ouderen complex de Platen collectief aanpassen	Woningen zijn rollatortoegankelijk gemaakt (PORTEFEUILLEPLAN RESSORT WONEN, P11).	✓
Bij complex Merwedestr garage ombouwen naar scootmobielstalling	Nee, komt er wel en maar is er momenteel nog niet.	✗
Plaatsen rookmelder in iedere huurwon	Onderdeel programma Langer Thuis (jv18)	✓
Bij nieuwbouw project Welgelegen Woonkeur voor doelgroep ouderen toepassen	Project wordt als 55+ complex gerealiseerd (oplevering in 2022), Maar net niet op woonkeur opgeleverd.	✗/✓
Participatie opdrachtverlening effectenanalyse woon/zorgvoorzieningen Hart van Rozenburg en Hart van Zuidland	Maatschappelijke kosten/baten analyse is uitgevoerd.	✓
Voortzetten intramurale verhuur 24 zorgapp en 4 gemeensch huiskamers woonvoorziening Hart van Rozenburg	Via zorgverlener Careyn (jv18)	✓
Zorgapp woonzorgcentrum Blankenburg met voorrang verhuren aan bewoners met zorgindicatie	Conform toegepast (jv18)	✓
2019	Prestatie	
Actieve benadering en ondersteuning ouderen bij verhuizing uit eengezinswoning naar passende woning	Ouderen worden bezocht en ondersteund bij vinden passende won. (jv19) 2 hh gebruik van gemaakt.	✓
Faciliteren langer thuis wonen (o.a. kleine aanpassingen)	Wordt toegepast als onderdeel Programma Langer Thuis (jv19)	✓
Tbv ouderen complex de Platen collectief aanpassen	Woningen zijn rollatortoegankelijk gemaakt (PORTEFEUILLEPLAN RESSORT WONEN, P11).	✓
Bij complexen 55+ cq bij voldoende gebruikers in complex waar mogelijk scootmobielstallingen realiseren	Is onderdeel doelstelling Langer Thuis (jv19)	✓
Plaatsen rookmelder in iedere huurwon waar PKW wordt aangebracht	Onderdeel programma Langer Thuis (jv19)	✓
Bij nieuwbouw project Welgelegen Woonkeur voor doelgroep ouderen toepassen	Project wordt als 55+ complex gerealiseerd (oplevering in 2022), Maar net niet op woonkeur opgeleverd.	✗/✓
Op basis van effectenanalyse Hart van Rozenburg toekomst complex bepalen in samenspraak met gemeente	Maatschappelijke kosten/baten analyse is uitgevoerd, staat in de dropbox. Toekomst is nog niet bepaald.	✓
Voortzetten intramurale verhuur 24 zorgapp en 4 gemeensch huiskamers woonvoorziening Hart van Rozenburg	Via zorgverlener Careyn (jv18)	✓
Zorgapp woonzorgcentrum Blankenburg met voorrang verhuren aan bewoners met zorgindicatie	Conform toegepast (jv19)	✓
2020/2021	Prestatie	
Participatie gem taakstelling huisvesting statushouders	2020: 4 gehuisvest; 2021:21 gehuisvest	✓

Bieden huisvesting aan vijf cliënten vanuit Pameijer en twee cliënten van de wachtlijst i.o.m. Pameijer en Careyn	Is onderdeel samenwerkingsconvenant (jv20/21)	✓
2020: Met gem verkennen huisvestingsopgave voor ouderen in Rozenburg (zelfstandig en verpleeghuis)	Opgepakt met complexbeheerplannen. Toekennen sterrenclausificatie (ev.doc).	✓
2020: met partners invulling geven aan innovatieve woonzorg- en welzijnsconcepten rond het Huis van de Wijk in complex Blankenburg	Gemeente heeft locatie niet bestemd als ouderenhub en er is geen duidelijk antwoord over de reden waarom niet (ev.doc)	-
2021 Realisatie 44 sen.won Nieuw Welgelegen	In 2021 nieuwbouw gestart (jv21)	✓
Geen verkoop transformatie of sloop van sen.won.	Conform (ev.doc)	✓
Bij mutatie plattegrond wijzigen van won in complex Laan van Nieuw Blankenburg tbv langer zelfstandig wonen	Toegepast	✓
Faciliteren langer thuis wonen (o.a. kleine aanpassingen)	Wordt toegepast als onderdeel Programma Langer Thuis (jv20/21)	✓
Creëren drie extra scootmobielruimten	Uit intern onderzoek blijkt dat er geen extra behoefte is aan scootmobielplekken tov het huidige aanbod.	-
Zorgapp woonzorgcentrum Blankenburg met voorrang verhuren aan bewoners met zorgindicatie	Conform toegepast (jv20/21)	✓
Ouderenwon in gelabelde complexen adverteren voor 55+	Conform (ev.doc)	✓
Geen ontlabeling van 55+ won	Conform (ev.doc)	✓
Actieve benadering en ondersteuning ouderen bij verhuizing uit eengezinswoning naar passende woning	Ouderen worden bezocht en ondersteund bij vinden passende won.; 2020: 8 toegewezen; 2021: 1 toegewezen (jv20/21)	
2020: Tbv bestrijding eenzaamheid onder ouderen met gem bezien om in 1 of 2 complexen vitale woongemeenschappen te versterken (pijler Ertoe Doen programma Rotterdam Ouder en Wijzer)	Pas in 2022 opgestart door de Gemeente Rotterdam	-

Afspraken m.b.t. Leefbaarheid		
2018	Prestatie	
Besteding gemiddeld 100 euro per VHE aan leefbaarheid	Minder uitgegeven. Op complex niveau hebben er wel diverse activiteiten plaats gevonden.	X
Participatie Buurt Bestuurt	Participatie via huismeesters (jv18)	✓
Start experiment met vormen van zelfbeheer door bewoners	Uitgezet bij bewonersscie's evaluatie in 2019 (jv18)	✓
Met HVR uitwerken verbeterde vormen van participatie door en informatieverstrekking aan huurders	Wordt toegepast middels programma Resultaat Gericht Samenwerken (o.a. klankbordgroep bij project Laan van Nieuw Blankenburg) en via inzet luisterpanels (jv18)	✓
Inzet op 95% van bezit actueel Politiekeurmerk Veilig Wonen	Wordt toegepast (jv18)	✓
Met gemeente bezien toepassing aanbevelingen uit onderzoek gevolgen aanleg Blankenbergtunnel	Dit onderzoek is pas in 2022 opgeleverd.	X
Bezien mogelijkheden op extra financiële inspanning bij realisatie actiepunten uit de Kleine Kernenaanpak	In samenspraak met wbv Hoek van Holland (jv18)	✓
2019	Prestatie	
Leveren bijdrage aan vernieuwde aanpak verwarde personen	O.a. door vermelding op website van gemeentelijk meldpunt voor verwarde personen	✓
Besteding gemiddeld 100 euro per VHE aan leefbaarheid	Minder uitgegeven. Op complex niveau hebben er wel diverse activiteiten plaats gevonden.	X
Participatie Buurt Bestuurt	Project is door gebrek aan belangstelling vervallen; alternatief wordt gezocht (jv19)	-
Evaluatie experiment zelfbeheer door bewoners complex Blankenburg	Gecontinueerd in o.a. complexen Meerpaal en Blankenburg (jv19)	✓
Met HVR uitwerken verbeterde vormen van participatie door en informatieverstrekking aan huurders	Wordt toegepast middels programma Resultaat Gericht Samenwerken (o.a. klankbordgroep bij project Laan van Nieuw Blankenburg) en via inzet luisterpanels (jv19)	✓
Inzet op 95% van bezit actueel Politiekeurmerk Veilig Wonen	Wordt toegepast (jv19)	✓
Participatie woningmarkteffecten-onderzoek Blankenburg	Onderzoek gedaan naar zelfbeheer, maar bleek niet mogelijk, te weinig kennis onder bewoners.	✓
Concretisering inspanning bij realisatie actiepunten uit de Kleine Kernenaanpak	Er is een wijkscout aangesteld	✓
2020/2021	Prestatie	
Besteding maximaal 125 euro per VHE aan leefbaarheid	Minder uitgegeven. Op complex niveau hebben er wel diverse activiteiten plaats gevonden.	X
Leefbaarheids- en activiteitenplan in samenspraak met HVR vaststellen	Is opgesteld.	✓
Sturen in woonruimteverdeling om probleemcumulatie te voorkomen	Is gestagneerd, gemeente kan niet leveren, zie evaluatiedocument	-
Wijkteam inschakelen bij multi-problemen	Wordt toegepast; in 2021 contact met wijkteam verstevigd.	✓
Maatwerk bij inzet instrumenten bij overlast (van goed gesprek tot huisuitzetting)	In samenwerking met partners (jv20/21)	✓

Leveren bijdrage aan vernieuwde aanpak verwarde personen	O.a. door vermelding op website van gemeentelijk meldpunt voor verwarde personen	✓
Participatie Buurt Bestuurt	Is in 2019 beëindigd (zie 2019)	✗
Voortzetten bewonerszelfbeheer op basis van de evaluatie van de pilot in complex Blankenburg	O.a. in project Meerpaal (jv20)	✓
Met HvR verdere uitwerking en implementatie van andere/verbeterde vormen van participatie.	Wordt toegepast middels programma Resultaat Gericht Samenwerken (o.a. klankbordgroep bij project Laan van Nieuw Blankenburg) en via inzet luisterpanels (jv20)	✓

4. Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

4.1 Ambities

De ambities van Ressort Wonen zijn in de volgende documenten weergegeven:

Ambitiedocument	Betreft de jaren:			
	2018	2019	2020	2021
Duurzaam betrokken, Strategisch Meerjarenplan (SMP) 2017				
Actualisatie SMP (december 2019)				

De hoofdlijnen van de ambities zijn:

Voldoende betaalbare en duurzame woningen in een fijn dorp.

Ressort Wonen hanteert gedurende de visitatieperiode de volgende missie en visie:

“Ressort Wonen is dé woningcorporatie van en voor Rozenburg. We zijn er voor Rozenburgers met een smalle beurs. Bij ons staan betaalbare woonlasten, duurzaamheid en betrokken dienstverlening voorop. Rozenburgers en maatschappelijk partners kunnen rekenen op onze bijdragen aan een duurzaam leefbaar dorp. Onze taakopvatting is breed, passend bij een woningcorporatie. Wij zijn betrokken en gericht op samenwerking. Onze organisatie is kapitaalintensief. Er is een groot vermogen belegd in woningen en ander vastgoed. Dit vermogen moet maatschappelijk renderen (‘iets opleveren’). Proactief en transparant handelen zijn karaktertrekken die daarbij passen. We kiezen voor verbondenheid met Rozenburgse en lokale partners. Om lokaal optimaal te presteren, kiezen we bovendien voor samenwerking met collega-corporaties. Uitdagingen buiten Rozenburg gaan we aan als we meer kunnen presteren dan Rozenburg nodig heeft.”

Op basis van de missie en visie acteert Ressort Wonen vanuit de volgende kernwaarden: Betrokken; Samenwerkingsgericht, Pro-actief en Transparant.

Het Strategisch MeerjarenPlan is gebaseerd op drie speerpunten:

1. Betaalbare huren in duurzame woningen
Het blijven voeren van een gematigd huurprijsbeleid en intensiveren van het energetisch verduurzamen van de woningvoorraad. Het actief en creatief inzetten van de mogelijkheden om betalingsproblemen van individuele huurders te voorkomen of op te lossen. En het intensiveren van de aandacht voor energiezuinig gedrag en duurzame collectieve energieopwekking.
2. Betrokken en moderne dienstverlening in een sterk dorp
De dienstverlening voor klanten is van hoog niveau en er wordt gestreefd naar verbetering op onderdelen. De echt grote opgave is om persoonlijker en met (nog) meer betrokkenheid met huurders samen te werken. Bewoners worden eerder betrokken bij plannen, met ruimte voor co-creatie en experimenten met zelfbeheer. ‘Party-cipatie’: vragen wat bewoners zelf willen en kunnen bijdragen. De eigenheid en kracht van het dorp wordt ondersteund met kansen voor jonge Rozenburgers. Rozenburgers worden betrokken bij het met verstand verhuren aan nieuwkomers. Elke centimeter regelruimte wordt benut om bij te

dragen aan de leefbaarheid in het dorp. En er worden flinke stappen gezet om belangrijke dienstverlening aan de klanten ook 24/7 digitaal aan te bieden. Digitale dienstverlening bieden naast persoonlijk contact in Rozenburg.

3. Op vol vermogen volkshuisvestelijk presteren
De focus ligt op Rozenburg en de inzet van het vermogen wordt geïntensiveerd om volkshuisvestelijk te presteren, met name op de gebieden duurzaamheid en leefbaarheid. Ressort Wonen kan echter meer dan Rozenburg op lange termijn nodig heeft en vraagt. Daarom wordt in het afwegingskader ook gezien om volkshuisvestelijk vermogen te laten renderen met investeringen in Voorne Putten en/of Rotterdam.

Per speerpunt zijn in het SMP domeinen benoemd met doelstellingen en streefwaarden. Deze domeinen zijn per speerpunt:

1. Betaalbare huren in duurzame woningen:
Betalingproblemen voorkomen, passend wonen, energetisch verduurzamen;
2. Betrokken en moderne dienstverlening in een sterk dorp:
Verbeteren van dienstverlening, samenwerken met huurders, actief in de omgeving, maatschappelijk betrokken;
3. Op vol vermogen volkshuisvestelijk presteren:
Maatschappelijke doelstelling, gezonde financiële positie.

Om optimaal te kunnen functioneren hanteert Ressort Wonen de volgende organisatieprincipes: informele en veilige cultuur, procesgerichte organisatie met brede functies, gebalanceerde benadering van huurders, lokaal verbonden, open en aangesloten.

Ten behoeve van de nadere uitwerking van de doorvertaling van de strategische speerpunten worden als randvoorwaarden gehanteerd:

Betaalbaarheid staat voorop, verduurzamen staat met stip op twee, buffers en scenario's worden toegepast, samenwerking en organisatieomvang en kosten.

In 2020 heeft een actualisatie van het SMP plaatsgevonden. Bovenstaande uitgangspunten zijn gehandhaafd, de accenten zijn aangepast aan de in de loop der jaren gewijzigde omstandigheden. Als de vijf belangrijkste thema's voor herijking zijn benoemd: betaalbaar, duurzaam, samen, modern en presteren.

Betaalbaar: beperken huurverhoging, verduurzamen om woonlasten laag te houden, maatwerk bij betaalproblemen.

Duurzaam: verlaging woonlasten én energie-index (1,29 in 2022), behoud duurzaamheidslabel A, naast projectmatige aanpak (isolatie, zonnepanelen, warmtenet) aan individuele huurders aanbieden verduurzamingspakketten.

Samen: versterking betrokkenheid bij de omgeving, de bewoners en samenwerking met HVR, samen optrekken met zorg- en welzijnspartners en de gemeente.

Modern: verdere digitalisering met behoud persoonlijk contact en ontmoeting,

klanttevredenheidsonderzoeken ter optimalisatie dienstverlening, klanttevredenheidslabel A,

Presteren: blijven ontwikkelen om aan de vraag van morgen te voldoen (zowel in dienstverlening, kwaliteitsverbetering woningen en nieuwbouw (ook buiten Rozenburg), voldoen aan eisen AW en WSW.

4.2 Pluspunten ambities

A. Pluspunten die de methodiek 6.0 benoemd

Hieronder worden diverse punten weergegeven die de visitatiemethodiek als pluspunten beschouwd:

- compleetheid en onderbouwing van de ambities in relatie tot o.a. de lokale volkshuisvesting, DAEB/niet-DAEB scheiding, portefeuillestrategie, convenanten.
- de hoogte van de ambities in relatie tot de gesignaleerde lokale problematiek en de eigen mogelijkheden. De corporatie zoekt, ook bij beperkte eigen mogelijkheden, bijvoorbeeld toch zeer creatief naar verantwoorde oplossingen voor lokale opgaven.
- het actualiseren
Ambities en doelstellingen zijn regelmatig geactualiseerd.

1. Prestaties van Ressorst Wonen

TABEL 1: Het bezit (DAEB + niet-DAEB)

# = aantal woningen	2018	2019	2020	2021
# Huurwoningen	2.308	2.305	2.301	2.260
# Onzelfstandige wooneenheden	0	0	0	0
# Intramuraal (zorgvastgoed)	56	50	50	50
# Totaal woongelegenheden	2.364	2.355	2.351	2.310
% Eengezinswoningen	44,8%	44,7%	44,5%	44,%
% Meergezinswoningbouw zonder lift t/m 4 lagen	21,0%	21,0%	21,1%	20,3%
% Meergezinswoningbouw met lift	34,1%	34,3%	34,3%	34,9%
% Hoogbouw	0%	0%	0%	0%
% Onzelfstandig/intramuraal	2,3%	2,1%	2,1%	2,2%
# Garages	255	255	255	255
# Maatschappelijk vastgoed	0	0	0	0
# Bedrijfsruimten / winkels DAEB	0	0	0	0
# Bedrijfsruimten / winkels niet-DAEB	6	6	6	6
# Overig bezit	0	0	0	0
# Verhuureenheden ongewogen	2.625	2.616	2.612	2.571

Bronnen: gegevens corporatie.

TABEL 2: Mutaties in het bezit (DAEB + niet-DAEB)

	2018	2019	2020	2021
Individueel verkocht	16	9	4	5
Collectief verkocht	0	0	0	0
Gesloopt	0	0	0	36
Nieuwbouw	0	0	0	0
Aankoop	0	0	0	0

Bronnen: gegevens corporatie

TABEL 3: Huurklassen in het bezit (DAEB + niet-DAEB; excl onzelfstandige eenheden)

	2018	2019	2020	2021
goedkoop	439 (18,6%)	420 (17,8%)	434 (18,5%)	398 (17,2%)
betaalbaar	1.286 (54,4%)	1.287 (54,7%)	1.227 (52,2%)	1.292 (55,9%)
duur t/m lib.grens	498 (21,1%)	494 (20,9%)	524 (22,3%)	494 (21,4%)
duur boven lib.grens	141 (5,9%)	154 (6,6%)	166 (7,1%)	126 (5,5%)
totaal	2.364 (100%)	2.355 (100%)	2.351 (100%)	2.310 (100%)

Bron: gegevens corporatie

TABEL 4: Uitvoering Staatssteunregeling (DAEB)**Staatssteunnorm (EU-toewijzingsnorm)**

Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot xx. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot xx. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is tot en met 2018 € 710,68; 2019 € 720,42; 2020: € 737,14; 2021: € 752,33

Per 1 januari 2022 verandert de 80-10-10% regel in 92,5-7,5%; Daarvan mag in de prestatieafspraken worden afgeweken tot 85-7,5-7,5%.

	2018	2019	2020	2021
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	130	116	135	122
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80%)	123 (94,6%)	106 (94,3%)	126 (93,3%)	116 (95,0%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80-90%)	4 (3,1%)	4 (3,4%)	4 (3,0%)	3 (2,5%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 90-100%)	3 (2,3%)	6 (2,3%)	5 (3,7%)	3 (2,5%)
Oordeel Aw	akk	akk	akk	akk

Bronnen: dVi's + Oordeelsbrieven Aw staatssteun

TABEL 5: Uitvoering Passend toewijzen (DAEB)**Passend toewijzen**

Vanaf 2016 geldt het passend toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Deze huishoudens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken.

	2018	2019	2020	2021
Aantal toewijzingen huurtoeslaggerechtigden	111	115	106	105
Passend toegewezen (absoluut # en in % van aantal toewijzingen)	107 (96,4%)	115 (100%)	104 (98,1%)	99 (94,3%)
Oordeel Aw	akk	akk	akk	akk

Bronnen: dVi's + Oordeelsbrieven Aw

TABEL 6: Huurverhoging

	2018	2019	2020	2021
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (incl. huurharmonisatie)	2,4%	2,6%	2,6%	1,4%
Gemiddelde huurverhoging corporatie	1,65%	1,85%	2,6%	0%
Gemiddelde huurprijs per huurwoning	€ 531,07	€ 529,04	€ 517,00	€ 562,29

Bronnen: Huursomstijging = rijksbeleid; de huurgemiddelde huurverhoging en huurprijs: gegevens corporatie

TABEL 7: Huurachterstand en ontruiming (DAEB en niet-DAEB)

	2018	2019	2020	2021
Norm huurachterstand (%)	0,8%	0,8%	0,8%	0,8%
Huurachterstand in % van de totale jaarhuur (DAEB)	0,88%	0,88%	0,92%	1,24%
Ontruiming n.a.v. huurachterstand	3	4	2	2

Bronnen: gegevens corporatie

TABEL 08: Onderhoud & verbetering Aedes Benchmark

	2018	2019	2020	2021
Letter Onderhoud & Verbetering	B	A	A	B
Instandhoudingsindex	C	B	B	C
Technische woningkwaliteit	A	A	A	A
Ervaren woningkwaliteit	A	A	A	A

Bronnen: Aedes Benchmark 2018-2021

TABEL 09: Huurdersoordeel Aedes Benchmark

	2018	2019	2020	2021
Letter Huurdersoordeel	B	B	C	B
Deelscore nieuwe huurders	B	C	B	B
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	B	B	C	C
Deelscore vertrokken huurders	A	A	B	A

Bronnen: Aedes Benchmark 2018-2021

TABEL 10: Energie-index bezit (DAEB + niet-DAEB)

Energieprestatie (woningen)	2018	2019	2020	2021
Label A (EI= 0,6-1,2)	464 20%	578 24%	751 30%	878 38%
Label B (EI= 1,2-1,4)	433 18%	824 34%	738 30%	551 24%
Label C (EI= 1,4-1,8)	985 42%	687 28%	650 26%	628 27%
Label D (EI= 1,8-2,1)	293 12%	248 10%	248 10%	139 6%
Label E (EI= 2,1-2,4)	154 6%	59 2%	59 2%	30 1%
Label F (EI= 2,4-2,7)	38 2%	21 1%	21 1%	42 2%
Label G (EI > 2,7)	4 0%	4 0%	2 0%	21 1%
Onbekend	0 %	0 %	0 %	21 1%

Bronnen: gegevens corporatie

TABEL 11: Duurzaamheid Aedes Benchmark

	2018	2019	2020	2021
Letter Duurzaamheid	A	A	A	A
Deelletter energetische prestatie	B	B	A	A
Deelletter CO 2 uitstoot	A	A	A	A
Deelletter Isolatieprestatie	*	*	*	A

Bronnen: Aedes Benchmark 2018-2021 (*=deelletter sinds 2021)