

Visitatierapport Rondom Wonen

periode 2018-2022



Rapportinformatie

Auteur : Visitatiecommissie
Versie : 1.0
Status : definitief
Datum : 13 februari 2023

Versiebeheer

Versie	Gewijzigd door	Opmerking
0.9	Opgesteld door visitatiecommissie	Concept ter bespreking met corporatie Niet bestemd voor publicatie
1.0 concept	Visitatiecommissie	Versie beoordeling aan Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland Niet bestemd voor publicatie
1.0 definitief	Visitatiecommissie	Definitief rapport na controle van SVWN op het correct toepassen van de geldende methodiek en de transparantie van de beoordeling Bestemd voor publicatie

Visitatiecommissie

Germa Reivers (voorzitter)
Wouter Rohde
Léon Polman

Inhoudsopgave

Inleiding	5
1 Rndom Wonen, haar ambities, organisatie en werkgebied.....	6
1.1 Rndom Wonen.....	6
1.2 Interne organisatie en toezicht	6
1.3 Het werkgebied.....	6
Deel I Maatschappelijk presteren in het kort.....	7
2 Het maatschappelijk presteren van Rndom Wonen.....	9
2.1 Recensie: Van algemeen goed geregeld, naar meer in gesprek met de huurder	9
2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties	12
2.3 Samenvatting per perspectief.....	13
Deel II Toelichting per perspectief.....	17
3 Presteren naar Opgaven en Ambities.....	19
3.1 De opgaven in het werkgebied	20
3.2 Kwaliteit van prestatieafspraken.....	21
3.3 Betaalbaarheid	22
3.4 Beschikbaarheid	23
3.5 Kwaliteit en duurzaamheid	24
3.6 Huisvesting van specifieke doelgroepen	25
3.7 Leefbaarheid.....	26
3.8 Ambities.....	27
3.9 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar Opgaven en Ambities.....	28
4 Presteren volgens belanghebbenden.....	29
4.1 De belangrijkste belanghebbenden van Rndom Wonen	29
4.2 Betaalbaarheid volgens belanghebbenden	30
4.3 Beschikbaarheid volgens belanghebbenden.....	31
4.4 Kwaliteit en duurzaamheid volgens belanghebbenden	32
4.5 Specifieke doelgroepen volgens belanghebbenden.....	33
4.6 Leefbaarheid volgens belanghebbenden	33
4.7 Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie volgens belanghebbenden	34
4.8 Tevredenheid over de mate van invloed op het corporatiebeleid volgens belanghebbenden.....	35
4.9 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.....	35
4.10 Verbeterpunten voor de corporatie volgens belanghebbenden.....	36
4.11 Oordeel presteren volgens belanghebbenden	38
5 Presteren naar vermogen	39
5.1 Visie op inzet van het vermogen	39
5.2 Oordeel over de inzet van het vermogen	40
6 Governance.....	41
6.1 Strategievorming en sturing op maatschappelijke prestaties	41
6.2 Maatschappelijke oriëntatie Raad van Commissarissen	43
6.3 Externe legitimatie en verantwoording	44
6.4 Oordeel over Governance	45

Deel III Bijlagen.....	47
Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie	49
Bijlage 2 CV's visitatoren	50
Bijlage 3 Bronnenlijst.....	56
Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen	58
Bijlage 5 Position paper Rndom Wonen	59
Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3	68
Bijlage 7 Visitatieaanpak	77
Bijlage 8 Wijze van beoordeling.....	82

Inleiding

Voorwoord

Dit visitatierapport geeft inzicht in het maatschappelijk presteren van Rndom Wonen. De visitatie is uitgevoerd door Pentascopel in de periode van september 2022 tot en met januari 2023.

Rndom Wonen heeft er veel aan gedaan om de visitatiecommissie haar werk te laten doen. Ze heeft documenten geleverd, ze heeft ons in contact gebracht met haar medewerkers en belanghebbenden en heeft het proces uitstekend gefaciliteerd. De visitatiecommissie waardeert Rndom Wonen voor haar medewerking tijdens de visitatie en wenst haar veel succes bij de realisatie van haar ambities.

De visitatie

Rndom Wonen gebruikt de visitatie als verantwoording naar haar belanghebbenden. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van versie 6.0 van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland). Voor de beoordeling hanteren we de normen zoals die in het visitatiekader zijn vastgelegd voor corporaties groter dan 1.000.

In juni 2022 heeft Rndom Wonen Pentascopel opdracht gegeven om een visitatie uit te voeren. De visitatiecommissie bestond uit Germa Reivers (voorzitter), Wouter Rohde en Léon Polman (visitatoren). In bijlage 1 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

De visitatie omvat de periode 2018 tot en met 2022.

De methodiek van de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bevat voorschriften ten aanzien van de beoordeling en de minimale eisen om te voldoen aan het ijkpunt. Voor de beoordelingen hanteert Pentascopel conform deze eisen een 10-puntschaal waarbij het ijkpunt een 6 is. Deze schaal is opgenomen in bijlage 8. De wijze van beoordeling wordt in bijlage 8 verder toegelicht. Het proces, de stappen en het kader van de visitatie zijn in bijlage 7 beschreven.

Opbouw van het rapport

De opbouw van dit rapport is als volgt.

- In hoofdstuk 1 wordt een beschrijving gegeven van Rndom Wonen, de organisatie en het werkgebied.
- In Deel I wordt het maatschappelijk presteren in het kort weergegeven.
 - In hoofdstuk 2 staat een samenvatting van de oordelen in de vorm van de recensietekst en integrale scorekaart en een korte samenvatting van de oordelen op de vier perspectieven.
- In Deel II zijn de oordelen onderbouwd.
 - In hoofdstuk 3 worden de prestaties van Rndom Wonen ten opzichte van de landelijke en lokale opgaven beoordeeld en tevens de mate waarin haar ambities in lijn zijn met deze opgaven.
 - In hoofdstuk 4 wordt het oordeel van de belanghebbenden van Rndom Wonen weergegeven.
 - In hoofdstuk 5 wordt het oordeel gegeven over het presteren naar vermogen.
 - In hoofdstuk 6 staat het oordeel over governance.
- In Deel III zijn de bijlagen opgenomen.

1 Random Wonen, haar ambities, organisatie en werkgebied

1.1 Random Wonen

Random Wonen is een corporatie met ongeveer 2400 woningen in de gemeente Pijnacker-Nootdorp. Het grootste gedeelte is regulier DAEB bezit, 9% van het bezit is niet-DAEB. Ongeveer 50% van het bezit bestaat uit eengezinswoningen (1205). De overige woningen zijn appartementen met lift (654), zonder lift (181), jongerenwoningen (119) en seniorenwoningen (286).

In 2021 zijn 64% van de woningen goedkoop en betaalbaar (tot de eerste aftoppingsgrens). Het aandeel woningen onder de aftoppingsgrenzen bedraagt 75% (bron: Jaarverslag 2021).

In het koersplan 2021-2026, getiteld '*Meer mensen passend huisvesten*' verwoordt Random Wonen haar missie: *"Het is onze missie om mensen die het op de gespannen woningmarkt zelf niet goed lukt een betaalbaar huis te vinden, te huisvesten in een voor hen geschikte en betaalbare woning in een prettige woonomgeving binnen Pijnacker-Nootdorp."*

1.2 Interne organisatie en toezicht

Random Wonen is een stichting. Het toezicht op Random Wonen wordt uitgevoerd door de Raad van Commissarissen. Deze bestaat eind 2022 uit 5 leden.

Bij Random Wonen werken eind 2022 28 medewerkers in 25,7 fte. Naast de bestuurder nemen de manager Wonen, Vastgoed, Finance & Control en de bestuurssecretaris deel aan het managementoverleg. De externe accountant wordt benoemd door de Raad van Commissarissen na advies van de directeur-bestuurder.

1.3 Het werkgebied

Random Wonen werkt alleen in de gemeente Pijnacker-Nootdorp. Het grootste deel van het bezit bevindt zich in Pijnacker. Daarnaast heeft Random Wonen nog bezit in Nootdorp, Delfgauw en Oude Leede.

In paragraaf 3.1 wordt verder ingegaan op de kenmerken van het werkgebied en de specifieke opgaven binnen het werkgebied.

Opkomen_voor_de_bevolking
Ouderenhuisvesting
Gedrevenheid
Aangepast_aan_deze_tijd
Toegankelijk
Woningen_voor_jongeren
Fijne_woongeving
Verduurzamen
Samenwerken
Energiek
Zichtbaarheid
Betrokken
Bijbouwen
Meedenkend
In_goed_overleg
Opener
Leefbare_wijken

Woorden belanghebbenden over de maatschappelijke prestaties van Rndom Wonen

2 Het maatschappelijk presteren van Random Wonen

Dit hoofdstuk bevat het oordeel van de visitatiecommissie over het maatschappelijk presteren van Random Wonen in het kort. Eerst volgt de recensie waarin de visitatiecommissie een beschouwing geeft over het maatschappelijk functioneren van de corporatie. Daarna is het oordeel in een scorekaart weergegeven. Tot slot volgt een samenvatting van de oordelen op de vier perspectieven.

2.1 Recensie: Van algemeen goed geregeld, naar meer in gesprek met de huurder

De eerste indruk van Random Wonen is: fris en ongecompliceerd. Dat blijkt uit de website en ook in contact met de mensen van Random Wonen. Andere woorden die deze corporatie kenmerken zijn: transparant, betrouwbaar, gedegen, en geen gedoe. Ook tijdens de dialogen kwam dit naar voren. Intern ontstonden er mooie, verkennende gesprekken tussen collega's. En bij de externe dialoog waren er, ondanks de gladheid en de chaos op de weg, veel deelnemers die enthousiast en kritisch hun mening gaven over de prestaties van Random Wonen. Die energie was voelbaar in de ruimte.

Tot aan het begin van deze visitatie periode moest Random Wonen goed op haar financiële positie letten. Ze had de periode van bijzonder beheer net afgesloten en moest strakke afwegingen maken waaraan het geld te spenderen. Enerzijds heeft ze geprobeerd de inkomsten te maximaliseren door woningen te verkopen en de huur jaarlijks boveninflatoir te verhogen. Anderzijds heeft ze duidelijke keuzes gemaakt bij de inzet van haar vermogen. In eerste instantie ging betaalbaarheid boven beschikbaarheid. Ondanks de noodzaak om zoveel mogelijk inkomsten te genereren bleef ze scherp letten op de betaalbaarheid van woningen voor de huurders. Uitbreiding van het bezit en verduurzaming stonden op het tweede plan. Nu de financiële situatie stabiel is, staan uitbreiding van het bezit, en sinds 2022 ook verduurzaming, voorop terwijl de betaalbaarheid als randvoorwaarde is gedefinieerd. Random Wonen is een corporatie die over deze keuze scherp nadenkt en in MT en RVC het gesprek voert. Ze heeft duidelijke en doorleefde afwegingen. Als je die afwegingen kent is het een doordachte keuze, maar niet iedereen kent ze. Wat beter kan is de keuze en de afwegingen uitleggen aan en bespreken met de omgeving. En met de collega's uitgebreider het gesprek voeren over wat het betekent voor hun werk.

Deze koers heeft Random Wonen helder geformuleerd in haar beide ondernemingsplannen voor deze visitatieperiode. En daarbinnen heeft ze gezocht naar mogelijkheden om toch voor de huurders extra dingen te doen. Een voorbeeld hiervan is het aanbieden van zonnepanelen via Wocozon omdat er geen geld beschikbaar was om hier zelf in te investeren.

Random Wonen volgt consistent haar eigen plan. Ze wil bij technische ontwikkelingen niet vooroplopen en maakt graag gebruik van bewezen technologie. Toch staat ze wel open voor onverwachte kansen. Als anderen daarmee naar voren komen, denkt ze graag mee en gaat ze erop in. Zo was ze een vroege adapter van aardwarmte toen een lokale ondernemer deze kans bood. Dat krijgt nu mogelijk een vervolg bij de pilot in Klapwijk. Bij de ontwikkeling van conceptueel bouwen ligt dat iets anders. Omdat het belang van betaalbare woningen zo groot is, neemt Random Wonen een trekkende rol in de regionale inkoop samenwerking 'Bouwstroom Haaglanden'. Al deze kansen passen heel goed bij haar eigen plannen. In die zin laat ze zich niet gek maken.

Met het nieuwe koersplan heeft Random Wonen zich meer gericht op samenwerking met partners en op openheid. We hebben gezien en gehoord dat Random Wonen hierin is veranderd. Ze informeert partners over haar plannen en betreft hen erbij. Belanghebbenden zijn in het algemeen heel tevreden over de organisatie als partner en herkennen die verandering. Zowel de formele als de informele contacten worden heel goed gewaardeerd.

De planning en control cyclus van Rndom Wonen zit op hoofdlijnen goed in elkaar. De koers is helder. Deze wordt per jaar in concrete activiteiten en beoogde resultaten vastgelegd, gebruikmakend van het 'jaarplan op één A4'. Van koers naar jaaractiviteiten is een grote stap waarbij de meerjaren doelstellingen en beoogde resultaten ontbreken. Hiermee raakt de stip op de horizon uit zicht en dat is jammer. De concrete jaaractiviteiten worden goed gemonitord. Rndom Wonen koerst ook op doelstellingen die wat minder meetbaar zijn zoals het voornemen een netwerkpartner te zijn en de organisatieontwikkeling. Deze worden deels buiten de managementrapportages om gevolgd. Daarmee zijn de resultaten op cultuur, houding en gedrag minder zichtbaar.

Ieder jaar is er een kaderbrief. Deze is in de loop van de jaren ontwikkeld van een overzicht van kengetallen en normgegevens, naar een overzicht van externe ontwikkelingen, kansen en beperkingen. Dat is een goed voorbeeld van het verder formaliseren en vastleggen van uitgangspunten. De RvC krijgt de kaderbrief ter kennisgeving en grijpt hem aan om de stand van zaken en de gewenste ontwikkelingen te bespreken. Ze doet dat als een agendapunt op een formele vergadering. Daar zit wat ons betreft een kans: onderzoek samen met het MT tijdens een strategiemiddag of Rndom Wonen gezien de ontwikkelingen nog op koers ligt. En doe dat nog eens over met Argos en met de gemeente.

Rndom Wonen is met 28 medewerkers een betrekkelijk kleine organisatie. Medewerkers weten veel, maar veel van die kennis zit in de hoofden. Dat maakt kwetsbaar. We hebben dat een beetje ervaren bij het maken van de prestatietabellen waarbij de stand van zaken gedeeltelijk door een manager moest worden aangegeven. Maar er zijn ook andere voorbeelden langsgekomen. Zonder te verworden tot een papieren tijger zou het handig zijn, meer vast te leggen. Dat geldt ook voor de bovengenoemde voortgang op de minder meetbare koersdoelstellingen.

Wat ons heeft verbaasd is dat de koers en het beleid helder zijn, maar dat de vraag van huurders en de huurdersorganisatie is om het beleid naar de individuele huurder te vertalen ofwel specifiek te maken. "Wat betekent het voor mij?" en "Hoe kan ik er als huurder in deze woning mee omgaan?". Dat verbaast ons omdat we tegelijkertijd van Rndom Wonen hebben gehoord dat ze individuele huurders met problemen probeert te helpen en daarbij waar nodig maatwerk toepast. Onze indruk is dat Rndom Wonen soms algemene bewoordingen en beleidsuitgangspunten gebruikt. Bijvoorbeeld als er bezwaren zijn over betaalbaarheid en de huurverhoging. Of bij de flats in Pijnacker Noord die als eerste op aardwarmte zijn aangesloten. Dat er problemen waren met isolatie in een deel van de woningen wordt erkend door Rndom Wonen, maar in de beleving van de huurders zijn ze nog niet opgelost. Huurders willen zich gehoord voelen en kunnen uitleggen als verdedigen ervaren. In de position paper constateert Rndom Wonen dit thema zelf: "op klantgerichtheid is nog winst te boeken". Daar heeft de corporatie al wel het een en ander op ondernomen: ze is begonnen met een huurderspanel. Dat geeft twee keer per jaar online haar mening en jaarlijks ook een gesprek aan tafel over een of meerdere onderwerpen. Daarnaast heeft Rndom Wonen de installatie van rookmelders aangegrepen om bij huurders langs te gaan waarbij ook medewerkers die anders minder contact hebben met huurders zijn meegegaan. De visitatiecommissie denkt dat door meer op zoek te gaan naar en erkenning te geven aan de diversiteit die schuilt onder gemiddelden, Rndom Wonen echt dichtbij de huurder kan komen.

Position paper

In de position paper kijkt de bestuurder terug op de afgelopen periode. De kernwaarden dichtbij, meedenkend en oprecht, hebben we gezien tijdens de gesprekken en de dialogen. Thema's zoals lokaal en verbonden, meer mensen passend huisvesten, gewoon goede woningen, slim investeren en de manier waarop ze wil omgaan met innovatie, herkennen we. Ook de reflectie op de klantgerichtheid van de organisatie is herkenbaar. In die zin is de position paper een voor ons herkenbare beschrijving van de organisatie.

Vorige visitatie

In de vorige visitatie zijn drie aandachtspunten genoemd. Een ervan betrof de tevredenheid van huurdersvereniging Argos over haar invloed op het beleid van Rndom Wonen. In deze visitatie geeft Argos aan binnen de wettelijke mogelijkheden tevreden te zijn over haar invloed. Het tweede aandachtspunt betrof het gesprek met de gemeente over de toekomstige volkshuisvestelijke opgaven en de slagkracht van Rndom Wonen. In de visitatie periode heeft Rndom Wonen zowel met de huurdersvereniging als met de gemeente met behulp van de transparantietool gekeken naar keuzes die gemaakt moesten worden bij de investeringen. Toen Rndom Wonen een mogelijkheid tot nieuwbouw niet kon realiseren, is het gesprek met De Goede Woning uit Zoetermeer gestart en heeft deze laatste corporatie de mogelijkheid aangegrepen. In deze visitatie heeft de gemeente aangegeven dat ze zeer te spreken is over het partnerschap met Rndom Wonen. Het laatste punt uit de vorige visitatie betrof het voortzetten van de meer open relatie tussen Rndom Wonen en haar omgeving. We kunnen als visitatiecommissie de huidige situatie niet vergelijken met die ten tijde van de vorige visitatie, maar gezien de positieve reacties van de belanghebbenden is onze indruk dat Rndom Wonen stevig verder heeft gebouwd aan de relaties met belanghebbenden en dat ze zich dit aandachtspunt ter harte heeft genomen.

Verbeterpunten

- Ga nog meer in gesprek met individuele huurders. Het huurderspanel is een goede start, maar er is veel vraag naar contact gericht op de specifieke situatie van een huurder.
- Blijf de discussies over betaalbaarheid voeren. Communiceer breder over de gemaakte keuzes en leg het vaker uit.
- Richt de besturing meer in op de gewenste resultaten, gerelateerd aan de strategische doelen. Doe dat ook voor de minder meetbare doelen. Blijf vervolgens de gekozen indeling hanteren in alle (voortgangs-)rapportages.
- Continueer de manier waarop je als samenwerkingspartner opereert en geef in de externe communicatie en verantwoording meer aandacht aan wat Rndom Wonen zich voorneemt.
- Trek de lijn door van de ingezette organisatieontwikkeling. Een aantal gemaakte keuzes kan intern meer verdieping krijgen zodat medewerkers een beter beeld hebben bij wat het voor de huurders en hun werk betekent. Ga door met het samen ontwikkelen van heldere doelen en kaders om het werken met meer verantwoordelijkheden voor medewerkers mogelijk te maken.

2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties

De integrale scorekaart van Rndom Wonen ziet er als volgt uit.

Perspectief						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Prestatievelden	1	2	3	4	5				
Prestaties in het licht van de opgaven	7,3	7,6	7,0	7,3	7,0	7,2	75%	7,4	
Ambities in relatie tot de opgaven	8						25%		
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestatievelden	1	2	3	4	5				
Prestaties	6,9	7,7	6,9	7,9	7,7	7,4	50%	7,5	
Tevredenheid relatie en communicatie	7,8						25%		
Tevredenheid invloed op het beleid	7,3						25%		
Presteren naar Vermogen									
Vermogensinzet	8						100%	8	
Governance									
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming					7	7,0	33%	7,2
	Prestatiesturing					7			
Maatschappelijke oriëntatie RvC						7	33%		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					8	7,5	33%	
	Openbare verantwoording					7			

* De prestatievelden zijn:

1. Betaalbaarheid
2. Beschikbaarheid
3. Kwaliteit en duurzaamheid
4. Specifieke doelgroepen
5. Leefbaarheid

Hierna volgt een samenvatting van de oordelen op de vier perspectieven.

2.3 Samenvatting per perspectief

Presteren naar Opgaven en Ambities

In de prestatieafspraken zijn alle relevante onderwerpen en de bijdragen van alle partijen opgenomen. De monitoring van de afspraken kan verbeterd worden door in één document verslag te doen van de voortgang van de afspraken.

De visitatiecommissie kent een 7,4 toe voor de prestaties naar Opgaven en Ambities.

Rondom Wonen krijgt voor haar prestaties op Betaalbaarheid een 7,3. In haar huurbeleid heeft ze de koppeling met het energielabel versterkt en houdt ze 70% van het aanbod betaalbaar door onder de 2^e aftoppingsgrens te blijven. Daarnaast heeft ze onderzoek uit laten voeren waaruit een betaalrisico naar voren kwam van 11-17%. Het regionaal gemiddelde is 30%.

Voor de prestaties op het gebied Beschikbaarheid kent de visitatiecommissie een 7,6 toe. Ze heeft haar best gedaan om zoveel mogelijk nieuwbouwwoningen op te leveren. Ze participeert in de inkoop samenwerking Bouwstroom Haaglanden om sneller en goedkoper woningen op te kunnen leveren. Daarnaast zet ze zich in op gebied van doorstroming door een regionale doorstroomcoach én door te mee te doen met experiment 'Clappform'.

Kwaliteit en duurzaamheid is beoordeeld met een 7. De corporatie heeft volgens afspraak alle nieuwbouw volgens de BENG-normen gebouwd (Bijna Energie Neutraal Gebouw). Verder heeft ze via Stichting Wocozon zonnepanelen aangeboden aan de huurders en denkt en doet ze mee met de pilot 'Klapwijk Gasloos' om 100 huurwoningen aan te sluiten op een warmtenet.

Voor de prestaties op het gebied van Specifieke doelgroepen kent de visitatiecommissie een 7,3 toe. Ze heeft in de visitatieperiode haar taakstelling gehaald voor het huisvesten van statushouders. Daarnaast heeft ze actief geparticipeerd in samenwerkingsverbanden en 14 nieuwbouwwoningen opgeleverd voor jongvolwassenen met een verstandelijke beperking.

De prestaties op het gebied van Leefbaarheid beoordeelt de visitatiecommissie met een 7,0. Rondom Wonen is actief in meerdere samenwerkingsverbanden om de leefbaarheid te vergroten. Daarnaast heeft ze eigen ambities om de klachten en ontruiming en zo laag mogelijk te houden. Er is een dalende lijn in de klachten en er zijn in de hele visitatieperiode maar twee ontruiming en geweest.

De ambities van Rondom Wonen waardeert de visitatiecommissie met een 8. Rondom Wonen heeft eigen ambities geformuleerd die goed passen bij de opgaven in haar werkgebied. Ze maakt weloverwogen keuzes die passen bij de opgaven en de mogelijkheden van de organisatie.

Presteren volgens Belanghebbenden

De prestaties worden door de belanghebbenden gemiddeld beoordeeld met een 7,4. De belanghebbenden zijn tevreden over de prestaties van Rndom Wonen.

Betaalbaarheid is gewaardeerd met een 6,9. De huurders zijn minder tevreden vanwege de inkomensafhankelijke huurverhoging en het niet aftoppen op de liberalisatiegrens. De gemeente is zeer tevreden omdat Rndom Wonen het percentage betaalbare woningen ruim haalt en weinig woningen verkoopt. De overige partijen zien dat de corporatie redelijk in de pas loopt met de collega's in de regio.

De prestaties op het gebied van Beschikbaarheid worden gewaardeerd met een 7,7. De huurders zijn best tevreden maar noemen veel punten ter verbetering: meer woningen geschikt voor doorstroming en jongeren, en meer toewijzing aan reguliere woningzoekenden. De gemeente vindt dat Rndom Wonen gezien de beperkte locaties en hoge bouwkosten ruim voldoende presteert en waardeert de inzet op samenwerking, zowel in de gemeente als regionaal. De overige partijen zijn het meest positief en noemen hiervoor bovenstaande argumenten.

Het prestatieveld Kwaliteit en duurzaamheid is beoordeeld met een 6,9. De huurdersorganisatie is kritisch hierover: te weinig en te laat. De waardering door huurders uit het panel wisselt sterk. De gemeente is tevreden over de prestaties omdat die voldoen aan de afgesproken, lagere prioriteit. Ook de overige partijen herkennen en waarderen de financiële afwegingen op dit gebied.

Specifieke doelgroepen is gewaardeerd met een 7,9. Zowel de huurders als de gemeente zijn heel tevreden over het feit dat Rndom Wonen openstaat voor initiatieven op dit gebied. De gemeente waardeert ook de bijdrage aan de huisvesting van statushouders en mensen die uit de zorg komen. Ook de overige partijen zijn zeer tevreden over de inzet van Rndom Wonen op dit gebied.

De prestaties op het gebied van Leefbaarheid worden met een 7,7 beoordeeld. De huurdersorganisatie is heel tevreden met de ondersteuning van leefbaarheidsinitiatieven. Een huurder vindt dat de corporatie huurders met ideeën in het verleden te weinig ondersteunde. De gemeente geeft aan dat de problematiek niet heel groot is. Als er wel iets is, is Rndom Wonen goed bereikbaar en snel actief. Dat wordt ook gezien door de overige partijen.

De belanghebbenden zijn in het algemeen met een 7,8 tevreden over de relatie en de communicatie met Rndom Wonen. De huurdersorganisatie is heel tevreden over haar relatie en communicatie met Rndom Wonen. Ze is minder positief over de communicatie met de huurders. Ook de huurders uit het panel zien graag dat Rndom Wonen beter communiceert met huurders. De gemeente en de overige partijen zijn heel tevreden en geven aan dat Rndom Wonen veel toegankelijker is geworden.

De belanghebbenden geven een 7,3 voor hun mate van invloed op het beleid van de corporatie. De meeste partijen geven aan dat hun invloed past bij de behoefte. De huurdersorganisatie zou graag meer willen horen over wat er met adviezen is gedaan en een zorgpartij wil graag meer invloed op de huisvesting voor speciale doelgroepen.

Alle partijen zijn tevreden over de inhoud van de prestatieafspraken. Ze zijn concreter geworden en bieden meer houvast. Ook het proces is verbeterd, hoewel de realisatie niet altijd vlekkeloos gaat.

Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt de visie op de inzet van het vermogen met een 8.

Random Wonen is een financieel gezonde corporatie. De financiële mogelijkheden van Random Wonen waren in 2018 beperkt waardoor ze een voorzichtige uitbreiding van de voorraad had gepland. In 2022 zijn de mogelijkheden veel ruimer, met een stevig bouwprogramma als gevolg. Omdat de investeringsmogelijkheden geleidelijk toenamen is in 2020 en 2021 met Argos en met de gemeente gekeken naar de mogelijke bestemming van de verruimde financiële mogelijkheden met behulp van de transparantietool.

Random Wonen kiest er in het koersplan 2021-2026 voor om de beschikbare financiële ruimte voornamelijk in te zetten voor uitbreiding van de voorraad. Ze houdt de vinger aan de pols voor betaalbaarheid. Om vast te stellen of de huren betaalbaar blijven is in samenspraak met de huurdersvereniging Argos een woonlastenonderzoek uitgevoerd. Het betaalrisico is laag maar niet voor iedereen. Daarom heeft Random Wonen als beleid om in die situaties individueel maatwerk in te zetten. Investeren in duurzaamheid had tot 2022 geen hoge prioriteit. Random Wonen constateert dat de voorraad er kwalitatief goed bij staat en dat verduurzaming maar beperkt noodzakelijk is. In 2022 is besloten de aanpak van woningen met slechte labels te versnellen, naar aanleiding van de sterk gestegen energieprijzen en de nationale prestatieafspraken.

De visie op de inzet van het vermogen is helder en sluit goed aan bij de volkshuisvestelijke prioriteiten van Random Wonen en ligt in lijn met de lokale en regionale ambities. De visie wordt ook actief gehanteerd.

Governance

De prestaties op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeelt met een 7,2.

Het onderdeel Strategievorming en prestatiesturing waardeert de visitatiecommissie met een 7.

De strategievorming krijgt een 7.

Random Wonen heeft een heldere koers die ze regelmatig actualiseert. In de visitatieperiode heeft Random Wonen gewerkt met twee ondernemingsplannen. In het koersplan uit 2021 zijn nieuwe thema's gekozen, te weten: lokaal en verbonden, klantgericht werken, meer mensen passend huisvesten, investeren in de toekomst. Per thema is een uitwerking in activiteiten opgenomen. De koers voor het vastgoed is gekwantificeerd in de portefeuillestrategie. Deze is input voor het jaarplan en de jaarbegroting. Random Wonen heeft een zorgvuldige jaarcyclus. Als start van het jaarplan maakt ze een kaderbrief. De kaderbrief is in de visitatieperiode gegroeid tot een document met de voorgenomen ontwikkelingen in regelgeving en beleidsomgeving (externe analyse) en beleidsimpulsen. Mogelijke scenario's voor investeringsprogramma's en voor externe financiële risico's worden doorgerekend. Sinds 2021 werkt Random Wonen met de methodiek van het 'jaarplan op één A4'. De doelstellingen zijn in het jaarplan vooral operationeel. Daardoor springt de koers en strategie vrij snel naar het operationele niveau en de tijdshorizon van het aanstaande jaar. In het jaarplan staan waar mogelijk meetbare jaardoelstellingen. De prestatieafspraken worden opgenomen in het jaarplan.

Het onderdeel sturing waardeert de visitatiecommissie met een 7.

Eens per vier maanden maakt Random Wonen een managementrapportage. Daarin zijn de resultaten bijeengebracht met de prestatie-indicatoren. Vanaf 2020 is ook een forecast opgenomen. Het MT heeft daarnaast de beschikking over maandrapportages met de meeste operationele prestaties. De voortgang van de prestatieafspraken is geen afzonderlijk thema in de managementrapportage. In de jaarverslagen rapporteert Random Wonen over de realisatie van het jaarplan en de jaarbegroting.

Rondom Wonen stelt haar plannen bij als dat nodig is door veranderende omstandigheden, zoals de COVID-epidemie, de energiecrisis en nieuwe regelgeving. De visitatiecommissie is van mening dat Rondom Wonen met de managementrapportage de operationele prestaties op jaarniveau goed volgt. Omdat de koers vrij direct in jaardoelen wordt vertaald is het niet makkelijk om goed de jaarresultaten te beoordelen in het licht van het bereiken van de 'stip op de horizon'. De visitatiecommissie constateert dat Rondom Wonen dus weliswaar de jaardoelen goed volgt maar de voortgang op de meerjaren koers onderbelicht laat.

De maatschappelijke oriëntatie van de Raad van Commissarissen is gewaardeerd met een 7. In de visie op bestuur en toezicht uit 2021 is een actieve rol voor de RvC uitgeschreven. Die maakt hij grotendeels waar. Zo zorgt de RvC er bijvoorbeeld voor dat hij aanwezig is bij de stakeholdersbijeenkomsten van Rondom Wonen en spreekt de voorzitter van de raad jaarlijks met de wethouder. De twee commissarissen op voordracht van de huurders hebben meerdere keren per jaar overleg met Argos. De voltallige raad heeft minimaal jaarlijks contact met de huurdersorganisatie. In de vergaderingen ziet de RvC toe op de borging van de maatschappelijke doelen in de strategie, zoals bijvoorbeeld bij de besluitvorming over projecten.

Voor de externe legitimatie en openbare verantwoording krijgt Rondom Wonen een 7,5.

De externe legitimatie wordt gewaardeerd met een 8. Rondom Wonen heeft in het nieuwe koersplan uit 2021 als kernwaarde omschreven dat zij 'lokaal en verbonden' wil zijn. Ze is zich bewust van het belang van de bijdrage van partners en heeft in de visitatieperiode op dit punt een flinke ontwikkeling doorgemaakt. Rondom Wonen betreft belanghebbenden actief, heeft de samenwerking met Argos geïntensiveerd en zet zich in regionaal verband herkenbaar in.

De openbare verantwoording wordt door de visitatiecommissie met een 7 gewaardeerd. De jaarverslagen van Rondom Wonen zijn helder van opbouw. Sinds 2019 vat Rondom Wonen de prestaties samen in een infographic, die op haar goed toegankelijke website plaatst. Verantwoordingsinformatie is snel vindbaar, waaronder ook de recente prestatieafspraken en de portefeuillestrategie.

Behulpzaam
Doen_wat_je_zegt
Sociaal
Belangrijk
Ambitieux
Persoonlijk
Dichtbij

Woorden van medewerkers over de maatschappelijke prestaties van Rndom Wonen

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

In dit hoofdstuk is beoordeeld hoe de prestaties van Rndom Wonen bijdragen aan de realisatie van de opgaven. Daarnaast is beoordeeld of de eigen ambities passen bij de opgaven. De beoordeling vindt plaats aan de hand van een aantal thema's uit de prestatieafspraken, eventueel aangevuld met onderwerpen uit landelijke/regionale convenanten of de rijksprioriteiten. Het beoordelingskader van Rndom Wonen komt voort uit de onderwerpen van de prestatieafspraken met de gemeente Pijnacker-Nootdorp. Daarmee zijn dit de prestatievelden:

- betaalbaarheid;
- beschikbaarheid;
- kwaliteit en duurzaamheid;
- huisvesting van specifieke doelgroepen;
- leefbaarheid.

In de position paper, de interne validatiegesprekken en de organisatiedialoog heeft Rndom Wonen haar eigen beeld over haar functioneren op de prestatievelden gegeven. Het oordeel van de visitatiecommissie is gebaseerd op de feitelijke prestaties. De verificatie van deze prestaties heeft plaatsgevonden aan de hand van documentatie van de corporatie, de interviews en de dialogen.

Het hoofdstuk begint met de belangrijkste opgaven in het werkgebied.

Vervolgens geeft de visitatiecommissie een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en van het proces om te komen tot prestatieafspraken.

Daarna zijn per prestatieveld beschreven:

- het oordeel van visitatiecommissie;
- de opgaven en de prestaties;
- het zelfbeeld van Rndom Wonen.

De feitelijke prestaties van Rndom Wonen zijn opgenomen in tabellen. Deze zijn terug te vinden in bijlage 6. De waardering is gebaseerd op de tabel in bijlage 8. De cijfers in de tabellen zijn eerst per onderwerp (een prestatieafpraak of een daarvan afgeleide ambitie) toegekend. Het gemiddelde van deze cijfers is het oordeel per prestatieveld. Wanneer de feitelijke prestaties in belangrijke mate de prestatieafspraken evenaren, krijgt Rndom Wonen een 6,0 op die prestaties. Pluspunten kunnen worden verkregen door het evenaren of overtreffen van de afgesproken prestaties, een lagere realisatie in het belang van de maatschappelijke doelen, actieve wijze van handelen, complexiteit van de opgave en creativiteit in realiseren van de opgave. Wanneer Rndom Wonen de afspraak geheel realiseert krijgt ze met een 7 een pluspunt. Dat pluspunt wordt niet apart toegelicht. Als zij wegens andere redenen een of meerdere pluspunten krijgt, wordt dit nader toegelicht bij de afspraak. Minpunten worden toegekend wanneer niet of onvoldoende wordt voldaan aan de prestatieafspraken en wanneer niet of onvoldoende is gehandeld om de prestaties te realiseren. De minpunten worden toegelicht.

In paragraaf 8 is aangegeven in welke mate de ambities van Rndom Wonen passen bij de opgaven en of de afwijkingen voldoende zijn verklaard.

Het hoofdstuk sluit af met een totaaloverzicht van het presteren naar Opgaven en Ambities.

3.1 De opgaven in het werkgebied

Het bezit van Rndom Wonen is gelegen in gemeente Pijnacker-Nootdorp.

Gemeente	Aantal inwoners	Ontwikkeling aantal inw*	% sociale huur**	Gem. WOZ-waarde***	Gem.**** inkomen
Pijnacker-Nootdorp	56.572	+61%	20%	€ 368.000	€ 31.400
<i>Pijnacker</i>	<i>28.470</i>	<i>+28%</i>	<i>20%</i>	<i>€ 344.000</i>	<i>€ 30.600</i>
<i>Nootdorp</i>	<i>19.040</i>	<i>+0%</i>	<i>19%</i>	<i>€406.000</i>	<i>€ 32.299</i>
<i>Delfgauw</i>	<i>9.065</i>	<i>-1,76</i>	<i>20%</i>	<i>€394.000</i>	<i>€ 33.600</i>
<i>Zuidpolder Oude Leede</i>	<i>950</i>	<i>+21</i>	<i>2%</i>	<i>€545.000</i>	<i>€ 33.200</i>

Bron: *allecijfers.nl*

* vanaf 2002 t/m 2022 voor Pijnacker-Nootdorp; 2013 t/m 2022 Pijnacker, Nootdorp, Delfgauw, Zuidpolder Oude Leede

** totale percentage sociale huur binnen de gemeente

*** in 2022

**** Pijnacker-Nootdorp op 11^e plek van boven in provincie (boven gemiddelde)

De gemeente Pijnacker-Nootdorp ligt in de provincie Zuid-Holland. De grootste dorpen binnen de gemeente zijn Pijnacker en Nootdorp. Het aantal inwoners in de gemeente Pijnacker-Nootdorp nam vanaf 2002 met 61% toe tot 56.572 in 2022. In Pijnacker was de toename vanaf 2013 28% en in Nootdorp is het aantal inwoners gelijk gebleven. Het verschil in percentages is te verklaren door een grote toename van inwoners in de gemeente tussen 2002 en 2013. Het gemiddelde inkomen ligt in Pijnacker-Nootdorp boven het landelijk gemiddelde van €24.000 per inwoner. Ze staat hiermee als gemeente op de 11^e plek van boven van de 52 gemeenten in Zuid-Holland. De gemiddelde WOZ-waarde ligt in Zuidpolder Oude Leede, Delfgauw en Nootdorp hoger dan in Pijnacker en de totale gemeente. Het percentage sociale huurwoningen ligt rond de 20%, behalve in Zuidpolder Oude Leede.

In de woonvisie 2020-2030 van de gemeente Pijnacker-Nootdorp ziet de gemeente de volgende woonopgaven als de belangrijkste.

- Woningbehoefte neemt toe
- Steeds meer behoefte aan woningen voor ouderen en jonge starters
- Behoud en ontwikkeling van de woonkwaliteit
- Mogelijkheden voor een lokale wooncarrière
- Een duurzame woningvoorraad
- Een thuis voor alle doelgroepen

Voor de periode 2020-2040 wordt in de gemeente een toename van verwacht van 2.700-3.800 huishoudens. De behoefte aan woningen neemt daarmee toe met ongeveer 4.000 tot 2040. In de regionale woningmarktafspraken is opgenomen dat in elk geval 840 sociale huurwoningen toegevoegd moeten worden tot 2030. De druk op de sociale huurmarkt blijkt ook uit de wachtduur, in de woonvisie staat dat deze stijgt en in 2018 63 maanden was in Pijnacker-Nootdorp. Dit is iets langer dan het regionale gemiddelde.

De woningen van Rndom Wonen zijn relatief jong en groot. Van de 2.445 woningen bestaat 50,7% uit grote woningen met minimaal 4 kamers en 49,3% uit kleine woningen met maximaal 3 kamers. 440 van deze grote woningen worden verhuurd aan huurders die 65 jaar of ouder zijn. In haar portefeuillestrategie beschrijft de corporatie dat het toevoegen van 2- en 3 kamerwoningen en het stimuleren van de doorstroming de belangrijkste opgaven zijn.

3.2 Kwaliteit van prestatieafspraken

In deze paragraaf wordt de kwaliteit van de prestatieafspraken en het lokale proces van totstandkoming en evaluatie beschouwd.

Rondom Wonen maakt prestatieafspraken met de gemeente Pijnacker-Nootdorp, huurdersvereniging Argos, Staedion en Huurdersvereniging Staedion. In de visitatieperiode betroffen dat de prestatieafspraken 2018-2022.

In de prestatieafspraken zijn afspraken gemaakt over de volgende vijf onderwerpen:

- betaalbaarheid
- beschikbaarheid
- kwaliteit en duurzaamheid
- huisvesting van specifieke doelgroepen
- leefbaarheid.

De indeling van de prestatieafspraken volgt de indeling van de woonvisie van de Gemeente Pijnacker-Nootdorp. De prestatieafspraken van 2018, 2019 en 2020 werden jaarlijks gemaakt en zijn gebaseerd op de uitvoeringstrategie Wonen 2016-2018 (verlengd tot 2020). De afspraken zijn weergegeven in een tabel waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen het onderwerp, de doelstellingen uit de woonvisie en de concrete afspraken. Bij elk prestatieveld wordt de inbreng van Rondom Wonen en de gemeente beschreven.

Vanaf 2021 zijn de prestatieafspraken gebaseerd op de 'Woonvisie 2020-2030'. De afspraken zijn vanaf dan vierjaarlijks en worden jaarlijks bekrachtigd door de partijen. De indeling volgt exact de woonvisie waardoor de relatie heel duidelijk is. Het geheel is ingedeeld in hoofdstukken waarin de afspraken per kopje worden benoemd. Tevens wordt de rol van de huurdersvereniging explicieter benoemd dan hiervoor.

De voortgang van de acties wordt gedeeltelijk sinds 2021 gemonitord in de prestatieagenda. Dit is een overzichtelijke tabel met de afspraak, planning, de eigenaar en de status. Daarnaast is de voortgang op de afspraken te vinden in de jaarverslagen en de verslagen van de bestuurlijke overleggen. Deze monitoring kan nog overzichtelijker door de voortgang van de afspraken in één document te plaatsen.

De prestatieagenda wordt twee keer per jaar besproken in het bestuurlijk overleg tussen de gemeente en de corporaties. De huurdersverenigingen zijn hierbij ook aanwezig.

Het proces om gezamenlijk tot prestatieafspraken te komen verloopt goed. Alle partners houden zich aan de deadlines om te komen met een bod en dagen elkaar uit in het proces. De laatste jaren werkt Rondom Wonen samen met Staedion om met de gemeente gezamenlijke afspraken te maken.

Samenvattend zijn alle relevante onderwerpen opgenomen en wordt de voortgang van de afspraken jaarlijks gevolgd en gerapporteerd. Vanaf 2021 is er een verbetering zichtbaar in de kwaliteit van de prestatieafspraken. De koppeling met de nieuwe woonvisie is explicieter en de prestatieagenda geeft een mooi overzicht van de afspraken en acties. De monitoring kan nog verbeterd worden door in één document verslag te doen van de voortgang van de afspraken.

3.3 Betaalbaarheid

Afspraken en ambities hebben betrekking op de volgende onderwerpen:

- beperken schaarste aan sociale huurwoningen onder de aftoppingsgrens;
- huurbeleid;
- bewaken betaalbaarheid.

3.3.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,3 toe voor de prestaties van Rndom Wonen op dit prestatieveld. Rndom Wonen realiseert de opgaven ruim voldoende.

Rndom Wonen heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende prestaties gerealiseerd op basis van opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven), en prestatieafspraken. Dit is een samenvatting van tabel 1 in bijlage 6 aangevuld met toelichtingen vanuit gesprekken.

Beperken schaarste aan sociale huurwoningen onder de aftoppingsgrens: 7

- Met de gemeente is afgesproken om de verkoop van sociale huurwoningen te beperken. Rndom Wonen is elk jaar binnen het afgesproken maximum gebleven.

Rndom Wonen heeft haar afspraak ruim voldoende gerealiseerd.

Huurbeleid: 7

- Rndom Wonen heeft in 2021 nieuw huurbeleid vastgesteld waarin de koppeling met het energielabel is versterkt en waarin de niet-DAEB streefhuur gelijk is aan de maximale huur is.
- Rndom Wonen houdt 70% van het aanbod betaalbaar middels huur onder 2e aftoppingsgrens en min. 85% wordt verhuurd onder de liberalisatiegrens. Deze afspraken zijn ruimschoots gehaald.
- De corporatie heeft inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast en de inkomsten benut voor investeringen. De extra inkomsten worden maximaal ingezet voor betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid.

Rndom Wonen heeft haar afspraak op dit terrein ruim voldoende gerealiseerd.

Bewaken betaalbaarheid: 8

- In de prestatieafspraken van 2020 is afgesproken dat Rndom Wonen en Argos onderzoek doen naar de betaalbaarheid voor zittende huurders. In 2020 is dit onderzoek uitgevoerd door ABF, hieruit blijkt dat 11-17% van de huurders een potentieel betaalrisico hebben. Het regionaal gemiddelde is 30%. Waar er sprake is van een betaalbaarheidsrisico wordt individueel maatwerk toegepast om huurders te helpen bij betalingsproblemen.
- Op verzoek van Argos is er ook advies gevraagd bij het Nibud over betaalrisico's bij de secundaire doelgroep. Hier bleek geen specifiek betaalrisico te zijn.
- De intentie in de visitatieperiode was een herhaalonderzoek van het ABF in 2022. Op advies van ABF en in overleg met Argos is dit onderzoek uitgesteld naar 2023 omdat dan de uitwerking van de nieuwe huurmaatregelen beter zichtbaar is.

Rndom Wonen heeft haar afspraak goed gerealiseerd. Ze ontvangt een pluspunt voor de goede monitoring op de betaalbaarheid en de samenwerking met de huurdersvereniging op dit vlak.

3.3.2 Zelfbeeld over Betaalbaarheid¹

Rndom Wonen beoordeelt haar prestaties op dit prestatieveld met een 7 en het gewenste cijfer is ook een 7. Ze geeft aan dat ze in de eerste jaren in de visitatieperiode nog te maken had met de naweeën van het financieel herstel. Ze vindt dat ze haar afspraken goed nakomt op dit gebied, heeft

¹ Het zelfbeeld is geen onderdeel van de visitatiemethodiek en is niet meegenomen in de beoordeling door de visitatiecommissie. In bijlage 8 onder het kopje 'lerende organisatie' is toegelicht waarom dit is opgenomen.

een relatief lage streefhuur en kijkt ook naar de totale woonlasten. De corporatie had graag meer willen doen als ze zich dat had kunnen permitteren. De medewerkers geven vergelijkbare cijfers en geven aan dat er goed gekeken moet worden naar de hoogte van de inkomensafhankelijke huurverhoging zodat deze niet te hoog uitvalt.

3.4 Beschikbaarheid

Afspraken en ambities hebben betrekking op de volgende onderwerpen:

- onderzoek naar behoefte;
- toevoegen nieuwbouw;
- bevorderen doorstroming.

3.4.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,6 toe voor de prestaties van Rndom Wonen op het gebied van Beschikbaarheid.

Rndom Wonen heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 2 in bijlage 6 aangevuld met opbrengsten uit gesprekken.

Onderzoek naar behoefte: 8

- Rndom Wonen heeft een onderzoek uit laten voeren door ABF/Rigo over de regionale woningbehoefte. Op basis van dit onderzoek en de nieuwe woonvisie is de nieuwe portefeuillestrategie vastgesteld in 2021.
- Rndom Wonen heeft in samenwerking met Staedion en De Goede Woning het Manifest betaalbare sociale nieuwbouw gepubliceerd. Hierin delen ze hoe ze versnelling kunnen brengen in het toevoegen van betaalbare, passende nieuwbouw.

Rndom Wonen heeft de afspraken goed gerealiseerd. Zij krijgt een extra pluspunt voor het opstellen van het manifest betaalbare nieuwbouw in samenwerking met Staedion en De Goede Woning.

Toevoegen nieuwbouw: 7

- In de visitatieperiode was het plan om 200 nieuwbouwwoningen te realiseren. Hiervan zijn er 142 opgeleverd. De vertraging komt vooral door de afhankelijkheid van de gemeente voor grondposities en van projectontwikkelaars voor de uitvoering.
- Rndom Wonen heeft een investeringsbesluit genomen voor realisatie van 15 middeldure huurwoningen om de doorstroom te bevorderen. Op dezelfde locatie worden 4 sociale huurwoningen onder de kwaliteitskortingsgrens voor jongeren toegevoegd.
- Rndom Wonen participeert in het project Bouwstroom Haaglanden om samen met andere corporaties concept nieuwbouwwoningen in te kopen. Hiermee wordt het mogelijk om sneller en goedkoper woningen van hoge kwaliteit te realiseren.

Rndom Wonen heeft de afspraken ruim voldoende gerealiseerd. Het is niet gelukt alle nieuwbouw te realiseren, maar ze toont initiatief door te participeren in het project Bouwstroom Haaglanden om de nieuwbouw te versnellen.

Bevorderen doorstroming: 8

- Rndom Wonen heeft volgens afspraak verschillende instrumenten onderzocht om de doorstroming te bevorderen. Onderdeel hiervan is het inzetten van een regionale doorstroomcoach, het inzetten van lokale voorrang en het versturen van brieven naar 65+ huurders om de verhuisbehoefte te peilen.
- Rndom Wonen is samen met SVH gestart met het 'Clappform' experiment. Dit is een tool die rapporteert wie mogelijk te groot woont. Voor dit initiatief heeft Rndom Wonen bij een challenge een prijs gewonnen om hiermee de volgende stap te zetten.

Rndom Wonen heeft goed gepresteerd op dit gebied. Ze heeft aan de prestatieafspraken voldaan en verdient een pluspunt voor het experiment Clappform.

3.4.2 Zelfbeeld over Beschikbaarheid

Rndom Wonen scoort haar eigen prestaties op dit prestatieveld met een 8, het gewenste cijfer is een 9. De corporatie is positief over haar inspanningen op dit vlak, ze heeft het maximale gedaan binnen de mogelijkheden van grondposities en de samenwerkingen met projectontwikkelaars. Ze benadrukt dat de corporatie uit een periode van bijzonder beheer komt en dat ze zonder afdeling nieuwbouw dit toch gerealiseerd heeft.

3.5 Kwaliteit en duurzaamheid

Afspraken en ambities hebben betrekking op:

- energieneutraliteit en betaalbare woonlasten;

3.5.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7 toe aan de prestaties van Rndom Wonen op het prestatieveld Kwaliteit en duurzaamheid. Rndom Wonen presteert hierop ruim voldoende.

Rndom Wonen heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 3 in bijlage 6, aangevuld met informatie uit gesprekken.

Energieneutraliteit en betaalbare woonlasten: 7

- Rndom Wonen heeft in de visitatieperiode volgens afspraak alle nieuwbouw volgens de BENG-normen gebouwd (Bijna Energie Neutraal Gebouw).
- De corporatie heeft volgens afspraak 19 duurzame woningen opgeleverd in Pijnacker Noord.
- In de visitatieperiode heeft de corporatie zonnepanelen aangeboden via de Stichting Wocozon.
- Rndom Wonen denkt en doet mee met de pilot 'Klapwijk Gasloos' om 100 huurwoningen aan te sluiten op een warmtenet.

Rndom Wonen heeft ruim voldoende gepresteerd op dit gebied. Binnen haar mogelijkheden doet ze wat kan en realiseert ze de prestatieafspraken.

3.5.2 Zelfbeeld over Kwaliteit en duurzaamheid

Rndom Wonen scoort haar prestaties op dit prestatieveld zelf met een 7. Het gewenste cijfer is ook een 7. Ze geeft aan dat in de periode 2018-2020 de focus lag op betaalbaarheid en beschikbaarheid en dat ze op het gebied van duurzaamheid wachtte op bewezen innovaties. Inmiddels is duurzaamheid belangrijker en is de corporatie ambitieuzer richting de komende jaren. Op het vlak van kwaliteit zijn geen prestatieafspraken gemaakt, maar ze geeft aan dat de conditiemeting laat zien dat het bezit er goed bij ligt. De medewerkers gaven in de organisatiedialoog aan dat Rndom Wonen in de toekomst meer mag doen op het gebied van duurzaamheid. Als voorbeeld werd genoemd dat in sommige woningen nog enkel glas zit.

3.6 Huisvesting van specifieke doelgroepen

De volgende onderwerpen komen bij dit prestatieveld aan bod:

- samenwerkingen;
- levensloopbestendige woningen;
- huisvesten statushouders;
- woonruimteverdeling.

3.6.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,3 toe voor de prestaties van Random Wonen op het gebied van Huisvesting van specifieke doelgroepen. Random Wonen realiseert de opgaven en ambities die ze op dit terrein afsprekt ruim voldoende.

Random Wonen heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 4 in bijlage 6 aangevuld met informatie uit gesprekken.

Samenwerkingen: 8

- Random Wonen heeft de samenwerking met de GGZ gecontinueerd en een nieuw convenant getekend: Huisvesting Zorgafhankelijke groepen. Dit convenant is samen met de gemeente en Staedion ondertekend.
- De corporatie heeft een ouderinitiatief omarmd en 14 nieuwbouwwoningen opgeleverd voor jongvolwassenen met een verstandelijke beperking.

Random Wonen realiseert haar afspraken goed. Ze is een goede samenwerkingspartner en ontvangt een pluspunt voor haar inspanningen voor de oplevering van de 14 woningen voor jongvolwassenen.

Levensloopbestendige woningen: 7

- De corporatie heeft volgens afspraak nieuwbouw levensloopbestendig opgeleverd, tenzij de doelgroep starters was.

Random Wonen heeft ruim voldoende gepresteerd op dit gebied.

Huisvesten statushouders: 7

- De corporatie heeft in de visitatieperiode 184 statushouders gehuisvest, hiermee heeft ze voldaan aan haar taakstelling.

Random Wonen heeft haar afspraak gerealiseerd.

Woonruimteverdeling: 7

- Random Wonen heeft in de laatste jaren van de visitatieperiode maximaal 25% lokaal maatwerk toegepast. De jaren waarin deze grens werd overschreden, is de mogelijkheid voor lokaal maatwerk te laat stopgezet door de gemeente.
- In de visitatieperiode is het tweehuren principe toegepast op groepswonen.
- De corporatie heeft een workshop georganiseerd met de gemeente, Staedion, jongerenorganisaties en jongeren over de problematiek van jongerenhuisvesting. Hierin zijn de behoeften van jongeren opgehaald.

Random Wonen heeft haar afspraak ruim voldoende gerealiseerd.

3.6.2 Zelfbeeld over Huisvesting van specifieke doelgroepen

Rondom Wonen geeft zichzelf een 7 voor haar prestaties op dit gebied en had graag een 8 gezien. Ze doet wat de gemeente vraagt en soms zelfs wat meer, bijvoorbeeld de oplevering van 14 woningen voor jongvolwassenen met een verstandelijke beperking. De corporatie vraagt zich af of ze niet nog meer op eigen initiatief kan doen. De medewerkers zijn iets positiever en geven cijfers tussen de 8 en de 10. Ze zijn heel tevreden dat ze als kleine corporatie zoveel mensen tot specifieke doelgroepen hebben gehuisvest.

3.7 Leefbaarheid

De volgende onderwerpen komen bij dit prestatieveld aan bod:

- samenwerkingsverbanden en bewonersinitiatieven;
- klachten en ontruiming.

3.7.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,0 toe voor de prestaties van Rondom Wonen op het gebied van Leefbaarheid. Rondom Wonen realiseert de opgaven en ambities die ze op dit terrein afsprekt ruim voldoende.

Rondom Wonen heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 5 in bijlage 6 aangevuld met informatie uit gesprekken.

Samenwerkingsverbanden en bewonersinitiatieven: 7

- Rondom Wonen heeft in de visitatieperiode volgens afspraak geparticipeerd in lokale en regionale samenwerkingsverbanden en projecten.
- Door de inzet van een sociaal wijkbeheerder heeft de corporatie gewerkt aan de leefbaarheid.
- Voor bewonersinitiatieven is er een budget. Hiervan is in de visitatieperiode gebruik gemaakt door bewoners, maar het budget is geen enkel jaar opgegaan.
- Er is onderzoek gedaan naar de veerkracht in de wijken. Hieruit bleek dat Pijnacker-Noord de enige wijk is die minder veerkrachtig is en dus een grotere kans heeft op leefbaarheidsproblemen in de toekomst. Samen met het onderzoeksbureau heeft Rondom Wonen vervolgens een stakeholderbijeenkomst georganiseerd op dit thema én een vervolgbijeenkomst met alle betrokkenen in Pijnacker-Noord om samen de veerkracht in de wijk te bespreken en de acties die hieruit voortkomen.

Rondom Wonen presteert op dit onderdeel ruim voldoende.

Klachten en ontruiming: 7

- Rondom Wonen heeft een eigen ambitie om sociale klachten te beperken tot 120 per jaar, op 2 jaar na waar er 132 en 142 klachten waren, is dit gelukt. Er is een dalende lijn in klachten te zien.
- Er waren in de hele visitatieperiode 2 ontruiming.

Rondom Wonen presteert op dit onderdeel ruim voldoende.

3.7.2 Zelfbeeld over Leefbaarheid

Rondom Wonen geeft zichzelf een 8 voor haar prestaties op dit gebied. Het gewenste cijfer is ook een 8. Ze geeft aan dat de inspanningen op gebied van leefbaarheid goed gaan, ook in de samenwerkingsverbanden. Verder is de opgave op het gebied van leefbaarheid niet zo groot voor de corporatie. De medewerkers zijn het hiermee eens en geven als aanbeveling om nog beter te communiceren over het budget voor bewonersinitiatieven zodat bewoners hiervan weten en er gebruik van maken.

3.8 Ambities

Het ijkpunt voor de beoordeling van de ambities is dat Rndom Wonen haar eigen doelstellingen en ambities heeft voor de maatschappelijke prestaties en dat deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied.

Rndom Wonen heeft in de visitatieperiode haar eigen ambities en doelstellingen geformuleerd in de een ondernemingsplan dat liep van 2016-2020 en een koersplan dat loopt van 2021-2026.

De ambitie van Rndom Wonen is om zoveel mogelijk mensen passend te huisvesten. Ze ziet het toevoegen van sociale huurwoningen in combinatie met het behoud van betaalbaarheid als de belangrijkste opgave. Doordat de corporatie uit een periode komt van financieel herstel moet ze hierin heldere keuzes maken en op een efficiënte en effectieve manier haar vermogen inzetten.

De ambities passen goed bij de opgaven in het werkgebied. Op het gebied van nieuwbouw ziet ze behoefte aan één- en tweepersoonshuishoudens en ze probeert het woningaanbod op dit vlak te vergroten. Voor een relatief kleine corporatie is ze erg ambitieus: het doel is om 600 nieuwe woningen toe te voegen in de komende 10 jaar, waarvan het grootste gedeelte tussen 2021-2026. De corporatie benadrukt in het koersplan dat ze deze woningen alleen toe zal voegen als ze de betaalbaarheid voor huidige en toekomstige huurders kan blijven garanderen.

Het verder verduurzamen had bij het opstellen van het koersplan geen topprioriteit. De woningen van Rndom Wonen zijn van goede kwaliteit met gemiddeld goede energielabels. Ze kiest er bewust voor om te wachten tot innovaties zich verder hebben ontwikkeld. Dit is een duidelijk voorbeeld van een keuze ten gunste van de beschikbaarheid en betaalbaarheid. Het afgelopen jaar is door de energiecrisis wel een kentering ontstaan. Rndom Wonen gaat hierdoor komende jaren versnelling aanbrengen op het gebied van duurzaamheid.

Op het gebied van leefbaarheid en huisvesting van specifieke doelgroepen formuleert de corporatie ook ambities. Een belangrijk onderdeel hiervan is om samen met partners op een proactieve manier de belangrijkste opgaven in de gaten te houden. De opgave in de gemeente was de afgelopen periode ook niet groot, maar lijkt richting de toekomst toe te nemen.

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Rndom Wonen met een 8. Ze voldoet aan het ijkpunt. Ze heeft eigen ambities geformuleerd die goed passen bij de opgaven in haar werkgebied. Ze krijgt pluspunten vanwege de weloverwogen keuzes die passen bij de opgaven en de mogelijkheden van de organisatie. Daarnaast omdat ze continu binnen de eigen mogelijkheden en beperkingen zoekt naar manieren om meer te kunnen doen als corporatie.

3.9 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar Opgaven en Ambities

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar opgaven en ambities van Rndom Wonen als volgt.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Per prestatieveld	Oordeel	Weging in eindoordeel
Presteren naar opgaven			
• Betaalbaarheid	7,3	7,2	75%
• Beschikbaarheid	7,6		
• Kwaliteit en duurzaamheid	7,0		
• Specifieke doelgroepen	7,3		
• Leefbaarheid	7,0		
Ambities		8	25%
Eindoordeel presteren naar Opgaven en Ambities		7,4	

4 Presteren volgens belanghebbenden

De vraag die volgens het visitatiekader moet worden beantwoord, is in welke mate de belanghebbenden tevreden zijn over:

- de maatschappelijke prestaties van de corporatie;
- de relatie met de corporatie en haar wijze van communiceren;
- de mate van invloed op het beleid van de corporatie;
- de mening van de gemeente(n) en huurdersvertegenwoordiging over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.

Bovendien kunnen de belanghebbenden conform het visitatiestelsel aangeven wat de corporatie in de toekomst kan verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen of die te overtreffen.

In deze visitatie zijn de volgende personen betrokken door middel van individuele gesprekken over het maatschappelijk presteren van Rndom Wonen: de wethouder en een ambtenaar van de gemeente Pijnacker-Nootdorp en 4 personen van huurdersvereniging Argos.

Daarnaast is er een belanghebbendendialoog gehouden. Daarbij waren de gemeente, het huurderspanel, Argos, collega-corporaties, de overkoepelende regio-organisatie van corporaties, een welzijnsorganisatie, een zorgorganisatie, jongerenwerk, de politie en de Stichting Samenwerkende Ouderenbonden Pijnacker aanwezig.

Het overzicht van de externe belanghebbenden met wie de visitatiecommissie heeft gesproken, is te vinden in Bijlage 4 'In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen'.

Twee opmerkingen vooraf bij dit hoofdstuk.

- Zoals het visitatiestelsel vraagt, zijn in dit hoofdstuk de meningen van de belanghebbenden weergegeven zoals zij die naar voren hebben gebracht tijdens de gesprekken en de dialoog. De commissie beoordeelt deze niet in dit hoofdstuk (conform het visitatiestelsel).
- Aanvullend op de visitatiemethodiek is aan externe gesprekspartners gevraagd om de prestaties te beoordelen naar 'huidig' en 'gewenst'. Hierbij gaat het om de beoordeling van de geleverde prestaties (huidig) en de wensen ten aanzien van het onderwerp achteraf bezien over de beoordeelde periode (gewenst). Vooral het verschil tussen 'huidig' en 'gewenst' is belangrijk; bij een groot verschil is de beoordelaar meer (on)tevreden dan bij een klein verschil. De scores zijn dus altijd relatief ten opzichte van elkaar. Het cijfer voor 'gewenst' laten we buiten beschouwing bij de beoordeling van de prestaties door de belanghebbenden zoals in dit hoofdstuk weergegeven. In onze visie geeft het cijfer voor 'gewenst' kleur aan de cijfers zoals die door de belanghebbenden zijn gegeven voor de huidige situatie en neutraliseert het enigszins het feit dat elke beoordelaar een eigen voorkeur heeft voor bepaalde cijfers. In de gesprekken en dialogen gebruiken we eventuele verschillen tussen de cijfers voor 'huidig' en 'gewenst' om door te vragen naar wat de corporatie in de ogen van de gesprekspartners te veel of te weinig heeft gedaan.

4.1 De belangrijkste belanghebbenden van Rndom Wonen

Rndom Wonen noemt als haar belangrijkste belanghebbenden:

- gemeente Pijnacker-Nootdorp;
- huurdersvereniging Argos;
- huurderspanel;
- zorgpartners Pieter van Foreest, Philadelphia, Ipse de Bruggen, SWOP
- collega-corporaties DGW en Staedion
- overige Haaglandse corporaties en Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH).

De gemeente Pijnacker-Nootdorp is voor Rndom Wonen een belangrijke partner op het gebied van de volkshuisvesting. Naast Rndom Wonen zijn Staedion met ongeveer 1450 vhe en De Goede Woning met een aantal in 2023 te bouwen woningen actief in de gemeente. Er is regelmatig bestuurlijk en ambtelijk overleg. Ook is er regelmatig informeel overleg.

Argos is de gesprekspartner namens de huurders voor Rndom Wonen. Ze heeft geregeld contact met de corporatie en participeert bij de totstandkoming van de prestatieafspraken. Argos is een vereniging die de belangen van alle huurders van Rndom Wonen behartigt. Alle huurders zijn automatisch lid van Argos.

Het huurderspanel is een groep van ongeveer 90 huurders die door Rndom Wonen minimaal twee keer per jaar worden benaderd om hun mening te geven over verschillende onderwerpen.

De zorgpartners Pieter van Foreest, Philadelphia, Ipse de Bruggen en SWOP huren woningen van Rndom Wonen voor hun cliënten of verlenen zorg aan huurders van de corporatie.

Samen met de collega-corporaties DGW en Staedion werkt Rndom Wonen aan de volkshuisvestelijke opgaven in de gemeente.

Binnen de vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH) werken alle 15 corporaties beleidsmatig samen die in de regio Haaglanden gevestigd en werkzaam zijn. De corporaties richten zich in het bijzonder op het huisvesten van huishoudens die behoren tot de minima, BBSH-doelgroep, de doelgroep uit de Europaregeling en bijzondere aandachtsgroepen. De regionale woonruimteverdeling, de regionale prestatieafspraken, kennisuitwisseling en managementinformatie zijn de kerntaken van de vereniging.

4.2 Betaalbaarheid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	5,8	8,3
Gemeente	8,0	8,3
Overige partijen	7,0	7,0
Gemiddeld	6,9	7,8

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Rndom Wonen op Betaalbaarheid en beschikbaarheid als ruim voldoende. Het gemiddelde cijfer is een 6,9 waarbij er een spreiding in de individuele waardering is van 5 tot 9.

De huurders geven Rndom Wonen een 5,8. Voor Argos zijn de grootste kritiekpunten het feit dat Rndom Wonen bij huurverhoging niet aftopt op de liberalisatiegrens. Ze geeft aan dat Rndom Wonen de laatste jaren meer bereid is tot overleg hierover. Een huurder in de ketendialoog vraagt om duidelijkere communicatie. Wel zien de huurders dat er een positieve ontwikkeling is: Rndom Wonen is volgens hen steeds bewuster met dit onderwerp bezig.

De gemeente waardeert de prestaties met een 8,0. Betaalbaarheid is een belangrijk onderwerp voor de gemeente en ze is zeer tevreden over de proactiviteit die Rndom Wonen laat zien door bijvoorbeeld de huren omlaag te brengen. Ze is van mening dat er goede afspraken zijn gemaakt, waaraan door Rndom Wonen wordt voldaan, ook over het beperken van de verkoop van woningen. Rndom Wonen doet binnen haar financiële mogelijkheden wat ze kan. De gemeente merkt op dat de afweging tussen betaalbaarheid, nieuwbouw en kwaliteit van woningen erg ingewikkeld is.

De overige partijen geven gemiddeld een 7,0. Ze zijn tevreden dat Rndom Wonen aansluit bij het regionale gemiddelde rondom betaalbaarheid. Verder hebben ze niet zoveel zicht op de betaalbaarheid.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 6,9 toe aan de prestaties van Rndom Wonen. De gewenste waardering is 7,8. Argos wil dat Rndom Wonen stopt met huurverhoging die door de liberalisatiegrens heengaat en met de inkomensafhankelijke huurverhoging. De huurders willen graag dat huurders beter gehoord worden, dat Rndom Wonen zich meer openstelt en nadenkt over een vertrouwenspersoon voor huurders met financiële problemen. De gemeente geeft aan dat de communicatie met de huurders moeilijk maar belangrijk is. De overige partijen geven aan dat Rndom Wonen beter kan communiceren over de hoogte van de huren.

4.3 Beschikbaarheid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	7,4	8,6
Gemeente	7,3	7,7
Overige partijen	8,3	8,3
Gemiddeld	7,7	8,2

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Rndom Wonen op Beschikbaarheid als goed. Het gemiddelde cijfer is een 7,7 waarbij er een spreiding in de individuele waardering is van 7 tot 9.

De huurders geven Rndom Wonen een 7,4. Argos is in principe tevreden over de uitbreiding van het bezit, maar noemt veel punten ter verbetering. Het project Tuindershof wordt genoemd als iets waarover ze tevreden is wat betreft het samenspel met de gemeente. De nieuwbouw vindt ze te klein en te duur. Ze vindt dat de huisvesting van bijzondere doelgroepen vaak ten koste gaat van ouderen en de algemene beschikbaarheid van woningen en te veel geconcentreerd is in bepaalde wijken. Een huurder in de ketendialoog vindt dat bestaande huurders met een hoger inkomen niet voldoende mogelijkheid hebben om door te stromen omdat de voorraad niet aantrekkelijk genoeg is.

De gemeente waardeert de prestaties met een 7,3. Ze is over het algemeen tevreden over de prestaties van Rndom Wonen op het gebied van beschikbaarheid. Als positief voorbeeld noemt ze de rol van Rndom Wonen als trekker van 'Bouwstroom Haaglanden'. Het initiatief om krachten te bundelen wordt door de gemeente erg positief beoordeeld. Bij een mogelijk bouwproject had de gemeente iets meer creativiteit verwacht, hoewel ze ook benadrukt zich bewust te zijn van de kaders (beperkte locaties en hoge bouwkosten) waar de woningcorporatie mee te maken heeft. Het betrekken van woningcorporatie De Goede Woning hierbij door Rndom Wonen vindt ze positief.

De overige partijen geven gemiddeld een 8,3. Rndom Wonen wordt door veel overige partijen gezien als een grote kracht rondom het op gang brengen van de Bouwstroom en het realiseren van sociale huurwoningen. Wel vindt een aantal partijen dat er niet voldoende is bijgebouwd en dat er te weinig woningen zijn voor jongeren en voor doorstroming. Er is waardering voor dat Rndom Wonen zich inzet zowel voor nieuwbouw als voor doorstroming, twee belangrijke manieren om beschikbaarheid te verbeteren. Ze geven aan dat doorstroming moeilijk is te realiseren omdat er voor de huurders weinig geschikte woningen in de eigen wijk zijn.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7,7 toe aan de prestaties van Rndom Wonen. De gewenste waardering is 8,2. Bij de huurders zit de grootste behoefte op een toename van de beschikbaarheid van passende woningen (betaalbare en aantrekkelijkere woningen voor starters en doorstrom) en een betere verdeling van de beschikbare woningen. Ook vindt Argos dat Rndom Wonen meer in gesprek moet gaan met de gemeente over de relatie tussen beschikbaarheid en

betaalbaarheid. De overige partijen zouden graag zien dat er, in samenwerking met andere corporaties, op landelijk niveau meer richtbaarheid gegeven zou worden aan de uitdagingen die er in de sociale huursector bestaan. Ze zien graag kleinere bouw en woningen geschikt voor doorstroming, waardoor mensen in de eigen wijk kunnen blijven wonen. Er is ook een wens om gezamenlijk zoveel mogelijk de processen te stroomlijnen en opstoppen weg te nemen, om versnelling in de nieuwbouw te bewerkstelligen.

4.4 Kwaliteit en duurzaamheid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	6,7	8,2
Gemeente	7,0	7,0
Overige partijen	6,9	8,0
Gemiddeld	6,9	7,7

De belanghebbenden waarderen Kwaliteit en duurzaamheid als ruim voldoende. Ze geven gemiddeld een 6,9 met een spreiding in de individuele waarderings van 5 tot 8.

De huurders waarderen dit prestatieveld met een 6,7. Argos is over de verduurzaming en betaalbaarheid het meest kritisch. In haar ogen is de verduurzaming bij Rndom Wonen te laat op gang gekomen en is het gebruik van aardwarmte bij flats in Pijnacker-Noord niet goed uitgevoerd waardoor huurders er te weinig profijt van hebben. Ze geeft aan dat ze ook zelf hieraan te weinig aandacht heeft gegeven. De ervaring van huurders in de ketendialoog is heel divers: de een geeft aan tevreden te zijn met de situatie en de ander dat de woning moeilijk warm te krijgen is en dat het energielabel niet lijkt te kloppen met de prestaties van de woning.

De gemeente waardeert Kwaliteit en duurzaamheid met een 7,0. Er is in 2018 tussen de gemeente en Rndom Wonen afgesproken om de focus te leggen op uitbreiding van het bezit en minder op verduurzaming. In de ogen van de gemeente heeft Rndom Wonen dat ook zo gedaan. Het afgelopen jaar is deze zienswijze veranderd en zijn duurzaamheidsambities opgenomen in de prestatieafspraken. De gemeente is van mening dat het bezit gezien de leeftijd van goede kwaliteit is.

De overige partijen waarderen het prestatieveld met een 7,0. Ze zijn tevreden over de huidige situatie. Volgens hen maakt Rndom Wonen terecht scherpe afwegingen waar geïnvesteerd moet worden in duurzaamheid in relatie tot de betaalbaarheid. Een partij vindt het aardwarmte project in Pijnacker-Noord vooruitstrevend.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 6,9 toe voor de prestaties van Rndom Wonen op het prestatieveld. De gewenste score is 7,7. Voor de huurders moet er beter worden gekeken naar de innovatiemogelijkheden in gemeenschappelijke gebouwen en de woningen met een slecht label hadden eerder moeten zijn aangepakt. Een van de huurders in de ketendialoog vraagt om minder naar de overheid te luisteren, want voor je het weet wordt het te duur. De overige partijen vragen Rndom Wonen om huurders meer te informeren over wat er aan verduurzaming gedaan is en wat dit voor hen betekent.

4.5 Specifieke doelgroepen volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	7,7	8,0
Gemeente	8,3	7,7
Overige partijen	7,7	8,0
Gemiddeld	7,9	7,9

De belanghebbenden waarderen Specifieke doelgroepen gemiddeld met een 7,9 met een spreiding in de individuele waardering van 7 tot 9.

De huurders waarderen dit prestatieveld met een 7,7. Argos is tevreden over de nieuwbouw voor starters en het project Villa Zonnedaauw voor jongvolwassenen met een verstandelijke beperking in Nootdorp. Ze vindt dat Rndom Wonen open staat voor vragen uit de omgeving en ernaar luistert.

De gemeente waardeert de prestaties op dit gebied met een 8,3. Ze vindt dat Rndom Wonen zich erg inzet voor de huisvesting van specifieke doelgroepen en ondanks de verhoogde taakstelling een grote opgave heeft gerealiseerd met beperkte middelen. Ze ziet een groot verschil met de inzet voor deze prestatieafspraken vergeleken met een aantal jaar geleden. Ook is de gemeente zeer tevreden over de coöperatieve houding van Rndom Wonen bij het huisvesten van mensen die uitstromen uit de zorg. Samen bewaken ze dat het afgesproken aandeel van 30% van de toewijzingen voor deze doelgroepen niet wordt overschreden.

De overige partijen waarderen de prestaties met 7,7. Er worden complimenten gegeven voor de 14 woningen Villa Zonnedaauw. Ze vinden niet alleen de bouw, maar ook de samenwerking tussen Rndom Wonen, ouders, cliënten en begeleiders mooi. Andere partijen beoordelen de inzet van Rndom Wonen op dit gebied als bovengemiddeld. Er worden zorgen geuit over de houdbaarheid van de 30% toewijzingen aan deze doelgroepen.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7,9 toe voor de prestaties van Rndom Wonen. De gewenste score is hetzelfde. Een huurder in de ketendialoog wil dat er meer voorrang is voor de bewoners van Pijnacker bij woningverdeling. De overige partijen zouden meer aandacht willen zien voor voorzieningen zodat mensen langer thuis kunnen blijven wonen en meer aandacht voor kleine woningen.

4.6 Leefbaarheid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	7,0	8,0
Gemeente	8,0	9,0
Overige partijen	8,0	9,0
Gemiddeld	7,7	8,7

De belanghebbenden waarderen Leefbaarheid gemiddeld met een 7,7 met een spreiding in de individuele waardering van 3 tot 8.

De huurders geven Rndom Wonen een 7,0. Argos is heel tevreden. Leefbaarheidsinitiatieven worden volgens haar snel opgepakt en ze ziet dat Rndom Wonen haar uiterste best doet om deze tot een succes te maken. In de ketendialoog is door een huurder aangegeven dat Rndom Wonen in het verleden weinig openstond voor geluiden van huurders. Dat geeft een lage waardering (3) omdat voor leefbaarheid betrokkenheid van huurders essentieel is. Zo heeft deze huurder pas na 5 jaar iets

gehoord van de huurdersorganisatie Argos; de poging om iets op te richten met andere huurders is niet gelukt.

De gemeente waardeert de prestaties op dit gebied met een 8,0. De gemeente ziet ieder jaar een stijgende lijn in de leefbaarheidsmonitor en de problematiek is relatief beperkt. Ze vindt de contacten met Rndom Wonen hierover erg goed. Dingen worden snel opgepakt. Ze ziet dat de samenleving is veranderd, wat meer inzet vraagt van verschillende partners zoals scholen en wijkverenigingen.

De overige partijen waarderen de prestaties met 8,0. De overige partijen zijn zeer tevreden met de prestaties van Rndom Wonen op leefbaarheid. Een partij vindt samenwerking rond leefbaarheid noodzakelijk en geeft aan dat ze daarover heel tevreden is. Men waardeert positief dat Rndom Wonen bij een complex heeft geprobeerd met bewoners in contact te komen door met een kopje koffie in gesprek te gaan.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7,7 toe voor de prestaties van Rndom Wonen op Leefbaarheid. De gewenste score is 8,7. Voor een aantal huurders mag er meer aandacht zijn voor ontmoetingsruimtes en voor jongeren omdat dat bijdraagt aan leefbaarheid en mag er sneller worden gereageerd op hulpvragen. De overige partijen zouden graag meer contact zien tussen de gemeente en politie. Daarnaast pleiten ze voor communicatie die praktisch en laagdrempelig is, waarbij huurders proactief worden benaderd.

4.7 Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	7,3	8,5
Gemeente	8,2	9,0
Overige partijen	8,0	8,0
Gemiddeld	7,8	8,5

De belanghebbenden waarderen de relatie en communicatie met Rndom Wonen met een 7,8 als goed. De spreiding in de individuele scores loopt van 5 tot 9.

De huurders geven gemiddeld een 7,3. De cijfers van Argos lopen uiteen. Argos is best (heel) tevreden over de relatie en communicatie met Rndom Wonen. Deze zijn in de afgelopen jaren in haar ogen ook duidelijk verbeterd. Argos is veel minder tevreden over de relatie en communicatie van Rndom Wonen met de huurders (hiervoor wordt door een van de deelnemers een 5 gegeven). Ze ziet verbetering op dit vlak onder andere door het huurderspanel dat Rndom Wonen heeft georganiseerd. Ook in de ketendialoog geeft men aan dat de communicatie met de huurders beter moet: vriendelijker en niet alleen maar digitaal. Ook hier ziet men dat het de laatste vier jaar flink is verbeterd.

De gemeente geeft gemiddeld een 8,2 en is erg positief over de relatie en communicatie met Rndom Wonen. Ze noemt de benaderbaarheid en ook de fysieke nabijheid van beide organisaties. Hierdoor kan de gemeente makkelijk meedenken en ervaren ze de relatie als zeer prettig. Ook waarderen ze de persoonlijke aandacht en de samenwerking.

De overige partijen geven Rndom Wonen een 8,0. Ze geven aan dat de relatie en communicatie goed is. Men voelt zich betrokken bij ontwikkelingen en activiteiten en zien dat Rndom Wonen een grote en constructieve rol speelt in regionaal verband. Ze vinden Rndom Wonen betrouwbaar en de communicatie open en transparant. Ook de deelname aan de jaarlijkse Prokkel activiteit van Ipse de Bruggen waardeert men positief.

De tevredenheid over de relatie en communicatie wordt door de belanghebbenden gewaardeerd met gemiddeld een 7,8. De gewenste score is 8,5. Argos vindt dat Rndom Wonen meer zou moeten meebewegen met door huurders ervaren problemen. In de ketendialoog zien huurders graag een verbetering van de communicatie richting huurders. De gemeente vraagt om versterking van de samenwerking op wijk en buurt niveau. De overige partijen zouden graag iets meer en eerder informatie ontvangen als er belangrijke zaken veranderen.

4.8 Tevredenheid over de mate van invloed op het corporatiebeleid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	7,5	8,3
Gemeente	7,8	8,0
Overige partijen	6,7	7,3
Gemiddeld	7,3	7,9

De belanghebbenden scoren de invloed op het beleid van Rndom Wonen met een 7,3 als ruim voldoende. De spreiding van individuele scores loopt van 5 tot 9.

De huurders geven een 7,5. Argos is van mening dat Rndom Wonen in haar ogen binnen de mogelijkheden het maximale doet en Argos goed meeneemt in de besluitvorming. Toch geeft ze ook aan dat haar invloed beperkt is en dat niet duidelijk is wat Rndom Wonen met haar adviezen doet. Inmiddels is ze goed in gesprek met de corporatie over de betaalbaarheid. Een van de huurders in de ketendialoog geeft een 5 omdat Rndom Wonen de huurders beter (meer en anders) moet informeren over genomen maatregelen.

De gemeente geeft Rndom Wonen een 7,8. Ze ervaart dat de opgaven samen (gemeente en Rndom Wonen) worden opgepakt. De prestatieafspraken en strategische sessies worden als positief ervaren. Ze geeft aan dat ze elkaar veel tegenkomen en dat ze graag willen samenwerken vanuit ieders rol en verantwoordelijkheid.

De overige partijen geven een gemiddeld cijfer van 6,7. In het algemeen is de invloed beperkt maar passend bij de behoefte van de partijen. Een vijf wordt gegeven door een partij die meer invloed zou willen hebben op de huisvesting van specifieke doelgroepen.

De belanghebbenden beoordelen de mate van invloed op het beleid met gemiddeld een 7,3 en het gewenste cijfer is een 7,9. Argos zou meer resultaat willen zien van haar inspanningen. De huurders uit de ketendialoog hopen op meer zichtbaarheid van Rndom Wonen richting huurders. Een partij geeft aan meer invloed te willen op huisvesting van specifieke doelgroepen en een andere wil graag meer invloed op praktische zaken bij nieuwbouwprojecten.

4.9 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek

Aan de huurdersvertegenwoordiging, de gemeente en Rndom Wonen hebben we gevraagd wat zij van de kwaliteit van de prestatieafspraken vinden en het proces in de lokale driehoek. Per groep belanghebbenden hebben we de opmerkingen gerangschikt.

Argos

De huurders zijn over het algemeen tevreden over de kwaliteit van de prestatieafspraken. Ze vragen wel aandacht voor de balans tussen betaalbaarheid en beschikbaarheid. Ze zijn tevreden over het proces: Rndom Wonen spreekt eerst met Argos over het bod aan de gemeente. Ze zijn tevreden

over het gesprek met de gemeente, hoewel ze vinden dat op politiek en ambtelijk niveau er meer tempo kan worden gemaakt.

Gemeente Pijnacker-Nootdorp

De gemeente is zeer tevreden over de kwaliteit van de prestatieafspraken, omdat ze steeds praktischer zijn geworden en beter hanteerbaar zijn. Ze vindt het proces om te komen tot de prestatieafspraken de afgelopen jaren erg verbeterd. Waar de financiële situatie van Rndom Wonen vroeger van invloed was op het maken van de prestatieafspraken, kan er nu meer open worden overlegd. De gemeente ervaart daarbij voldoende wederkerigheid. Het proces loopt in haar ogen volgens planning en de prestatieafspraken worden gemonitord. Ook de huurders worden volgens de gemeente voldoende betrokken.

Rndom Wonen

Rndom Wonen is tevreden over de prestatieafspraken. Ze is blij dat ze sinds 2021 voor meerdere jaren worden afgesproken en dat de gemeente sinds die tijd ook meer regie neemt op het proces. Ze vindt het prettig dat ook Staedion betrokken is, sinds die bezit van Vestia heeft overgenomen in de gemeente. De inbreng van Argos zou in haar ogen meer kunnen zijn, maar ze realiseert zich dat het veel vraagt van een vrijwillige huurdersorganisatie. Soms kan de gemeente haar afspraken niet waarmaken omdat er verschillende belangen zijn en kunnen de partijen elkaar minder goed vinden.

4.10 Verbeterpunten voor de corporatie volgens belanghebbenden

Hieronder staat eerst een lijst met verbeterpunten per groep belanghebbenden. Daarna volgt een lijst met uitspraken die belanghebbenden hebben gedaan op de vragen waarin Rndom Wonen uitblinkt en waarin Rndom Wonen kan verbeteren.

Huurders

- Geef aan wat je onder betaalbare huren verstaat.
- Koppel meer terug over wat met onze adviezen is gedaan. Laat zien als argumenten invloed hebben gehad, niet over de inhoud alleen.
- Communiceer beter met huurders. Motiveer waarom je iets doet en laat Argos de brieven aan huurders eerst lezen.
- Bouw het gebruik van het huurderspanel uit, dat heeft zin gehad. Maak het tot een standaard-tool.
- Bespreek de basiskwaliteit van woningen met het huurderspanel.
- Betrek huurders bij het voortraject van de fabricage van nieuwe woningen.

Gemeente

- Informeer ons wat frequenter en proactiever over de huisvesting van bijzondere doelgroepen en hoe dat precies loopt. Als raadsleden vragen daarover stellen, kunnen we misschien wat beter daarover communiceren.
- Stel gewoon een vraag als je iets wil weten over andere beleidsterreinen waar we niet standaard contact over hebben.

Overige partijen

- Blijf in verbinding met alle partijen. Sla de handen in elkaar om de hele volkshuisvesting goed aan te pakken. Ook om de nieuwbouw te versnellen en leefbaarheid te verbeteren.
- Stel hulpvragen scherper aan elkaar.
- Houd aandacht voor zwakkere wijken (i.v.m. energiecrisis). Ga naar de mensen toe en zorg dat je gezien wordt. Organiseer ontmoetingen bij problemen in een complex of wijk.
- Zet een stapje extra bij het bedienen van bijzondere doelgroepen.
- Schakel de ouderenbond in bij de inrichting van de woningen voor praktische dingen zoals een te hoge toegang waar een rolstoel patiënt niet bij kan.
- Communiceer met huurders niet alleen digitaal. Op het gebied van duurzaamheid meer individueel met huurders bespreken wat er is gedaan en wat ze zelf kunnen doen.

De visitatiecommissie heeft daarnaast aan belanghebbenden gevraagd waarin Rndom Wonen uitblinkt en waarop ze zich nog kan verbeteren. Hieronder de uitspraken.

Waar is Rndom Wonen goed in?

"Persoonlijke communicatie"

"Persoonlijk contact" 4x

"Luisteren en er iets mee doen"

"Het balanceren tussen verschillende belangen"

"Bouwen"

"Samen opkomen voor volkshuisvesting"

"Hooggewaardeerde prestaties"

"Betrokkenheid"

"Goede, warme, persoonlijke samenwerking"

"Maatschappelijke betrokkenheid"

"Bijeenkomst zoals deze, partijen bij elkaar brengen"

"Rol bij bouwstroom Haaglanden"

"Communicatie, goed hoe ze iedereen betreft"

"De energie van Rndom Wonen bij nieuwe initiatieven, zoals bij de Bouwstroom"

"Samenwerking met de partners, een wereld van verschil met vroeger"

"Overleg met ouderenbonden 2x per jaar"

"Blijf groeien op deze manier, er wordt zulke openheid gezocht"

"Ze doen goed hun werk binnen moeilijke kaders (beperkte locaties en hoge bouwkosten)"

"Vooruitstrevend met bouwstroom, wat scheelt om sneller goedkopere woningen te bouwen"

"Er is ruimte voor maatwerk op casusniveau. Een woning verbouwen voor een groot gezin vergunninghouders? Daar doen ze niet moeilijk over"

Wat kan Rndom Wonen beter doen?

"Doe iets aan dat nieuwe logo"

"Verduurzamen van bestaande woningen, proces versnellen"

"Nog meer samen met partners werken aan leefbaarheid in de wijk, denk in kansen en mogelijkheden"

"Het overleg over het huisvesten van bijzondere doelgroepen intensiveren"

"Het uitbouwen van het huidige huurderspanel, met meer gerichte vragen en uitbouwen van rondetafelgesprekken"

"Huisregels terug laten komen in de flats"

"Meer communiceren"

"Algehele communicatie naar alle bewoners"

"Vraag waar nodig hulp aan de systeemcorporatie in haaglanden"

"Wees waakzaam voor de leefbaarheid in zwakkere wijken, die komend jaar vanwege energiecrisis waarschijnlijk meer onder druk komt te staan"

"Blijf in verbinding met alle partijen"

“Let op je executiekracht, gezien de enorme drive en wil in de organisatie”
“Sla met elkaar de handen ineen om de hele volkshuisvesting goed aan te pakken”
“Ga naar de mensen de wijken in toe, zorg dat je gezien wordt”
“Laten we de samenwerking tussen corporaties onderling verder versterken omtrent het versnellen van nieuwbouw, het investeren in nieuwbouw, en de leefbaarheid in wijken”
“Verduurzaming”
“Meer de buurten en wijken in, samen naar bewoners toe”
“Vaker een visitatie dan 1x in de 4 jaar” (2x)
“Niet alles is op te lossen, maar communiceer als het niet kan”

4.11 Oordeel presteren volgens belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen het presteren van Rndom Wonen als volgt.

Presteren volgens belanghebbenden	Huurders	Gemeente	Overige partijen	Gemiddeld	Totaal gemiddeld
Presteren op het gebied van					
• Betaalbaarheid	5,8	8,0	7,0	6,9	7,4
• Beschikbaarheid	7,4	7,3	8,3	7,7	
• Kwaliteit en duurzaamheid	6,7	7,0	7,0	6,9	
• Specifieke doelgroepen	7,7	8,3	7,7	7,9	
• Leefbaarheid	7,0	8,0	8,0	7,7	
Relatie en communicatie met corporatie	7,3	8,2	8,0	7,8	7,8
Invloed op corporatiebeleid	7,5	7,8	6,7	7,3	7,3
Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden					7,5²

² De waardering van de prestaties telt voor 50% mee in het cijfer en de andere twee onderdelen voor elk 25%.

5 Presteren naar vermogen

In dit hoofdstuk wordt de beoordeling van het presteren naar vermogen weergegeven. De vraag wordt beantwoord of de corporatie voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

5.1 Visie op inzet van het vermogen

Bij vermogensinzet beoordeelt de visitatiecommissie of, en op basis waarvan, de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties vormgeeft en verantwoordt.

Tot aan 2018 richtte Rndom Wonen zich vooral op het beheer van de bestaande woningvoorraad. Het afwikkelen van de derivatenportefeuille was toen een opgave die een groot beslag legde op de financiën. In 2018 werd het bijzonder beheer door het WSW opgeheven. Aan de start van de visitatieperiode had Rndom Wonen daardoor nog te maken met een beperkte financiële armslag. Bovendien had de corporatie hogere bedrijfslasten dan vergelijkbare corporaties. In 2022, het einde van de visitatie-periode, is de financiële positie van Rndom Wonen flink verbeterd. De corporatie heeft ruimte gevonden om te investeren en heeft ook een A-score voor bedrijfslasten weten te realiseren.

Publicatiejaar (betreft resultaten van het voorgaande jaar)	2019	2020	2021	2022
Bedrijfslasten per vhe	€ 922	€ 888	€ 832	€ 770
Relatieve positie	C	B	B	A
Nederland	€ 785	€ 828	€ 846	€ 877

Aedes benchmark

Rndom Wonen is in 2022 een financieel gezonde corporatie. Jaarlijks maakt de corporatie analyses als basis voor de meerjarenbegroting. Daarbij worden enerzijds financiële parameters, zoals rentestand en kostenstijgingen voor nieuwbouw en verduurzaming, doorerekend. Ook worden verschillende scenario's voor investeringen en huurinkomsten gemaakt. Zo komt in beeld wat de impact kan zijn op de financiële ratio's ICR, LTV en solvabiliteit. De meerjarenbegroting laat zien dat de financiële positie gezond zal blijven bij het voorgenomen beleid. Rndom Wonen hanteert als uitgangspunt dat zij de interne normen voor de ICR, LTV en solvabiliteit net binnen de ratio's van de Aw en het WSW kiest. Zo wil Rndom Wonen ook op lange termijn financieel gezond blijven en tegelijkertijd haar financiële mogelijkheden maximaal inzetten. In eigen woorden kan zij zo 'hoog aan de wind varen'.

Rndom Wonen richt zich op de primaire doelgroep en wil geen actieve rol spelen bij het huisvesten van mensen met een middeninkomen. Rndom Wonen wil vooral bijdragen aan de aanpak van het belangrijkste vraagstuk in haar werkgebied: het grote tekort aan sociale huurwoningen. De beschikbare financiële ruimte wordt ingezet voor nieuwbouw, maar ze houdt de vinger aan de pols voor betaalbaarheid en besteedt beperkt extra middelen aan verduurzaming. De prioritering tussen betaalbaarheid en extra nieuwbouw is verschoven gedurende de visitatieperiode. In de jaren na 2018 was het bewaken van de betaalbaarheid de eerste prioriteit. In het nieuwe koersplan '*Meer mensen passend huisvesten 2021-2026*' is gekozen voor het omdraaien van de prioriteit. Uitbreiden van de woningvoorraad is de eerste prioriteit, zolang de betaalbaarheid niet in het gedrang komt.

Voor Rndom Wonen is dus, bij de inzet van het vermogen voor uitbreiding van de voorraad, randvoorwaardelijk dat de huren betaalbaar blijven. De corporatie constateert op basis van onderzoek dat de betaalbaarheid onder druk staat maar dat de huidige huren betaalbaar zijn. Het feitelijke gemiddelde huurniveau schommelt in de visitatieperiode rond de 74% van de maximale huur: niet laag maar ook niet hoog. De gemiddelde huur is echter hoger dan in andere gemeenten in Haaglanden: € 578 in 2019 en naar € 612 in 2022. Dat komt omdat Rndom Wonen een jonge en kwalitatief

goede woningvoorraad heeft met relatief veel WWS-punten. Rondom Wonen constateert op basis van onderzoek dat het aandeel mensen met een inkomen boven de doelgroepgrens (scheefhuren) hoger is dan in omliggende gemeenten in Haaglanden. Bij de jaarlijkse huurverhoging past Rondom Wonen daarom de inkomensafhankelijke huurverhoging toe. Zo komt er extra investeringsruimte voor nieuwbouw en voor verlaging van de huur bij mutatie in bepaalde complexen met duurdere huur. Rondom Wonen rekent bij nieuwe verhuringen de streefhuur: 80% van de maximale huur voor goed geïsoleerde woningen, 70% voor woningen met een E-, F-, of G-label.

Om vast te stellen of de huren betaalbaar blijven is in samenspraak met de huurdersvereniging Argos een woonlastenonderzoek uitgevoerd. In dat onderzoek is vooral gekeken naar het aandeel huurders met een betaalrisico. Dat is in Pijnacker lager dan in omliggende gemeenten. Argos tekent daarbij aan het gemiddelden betreft, terwijl op individueel niveau de betaalbaarheid wel degelijk in het geding kan komen. Daarom heeft Rondom Wonen als beleid om in die situaties individueel maatwerk in te zetten.

Rondom Wonen constateert dat de voorraad er kwalitatief goed bij staat en dat verduurzaming maar beperkt noodzakelijk is. Bij verduurzaming van de voorraad kiest Rondom Wonen ervoor om technologische ontwikkelingen te volgen. Ze wil niet vooroplopen maar leren van de ervaringen van andere meer innovatieve corporaties. De recente nationale prestatieafspraken en de groeiende energiearmoede plaatsen deze keuzen in een nieuw perspectief. In 2022 is het wegwerken van de slechte energielabels in de voorraad benoemd als een nieuw speerpunt. In 2023 zal worden bekeken wat dat betekent voor prioriteiten en dus voor de nieuwbouwprogrammering.

De financiële mogelijkheden van Rondom Wonen waren in 2018 beperkt waardoor ze een voorzichtige uitbreiding van de voorraad had gepland. In 2022 zijn de mogelijkheden veel ruimer, met een stevig bouwprogramma als gevolg. Omdat de investeringsmogelijkheden geleidelijk toenamen is in 2020 en 2021 met Argos en met de gemeente gekeken naar de mogelijke bestemming van de verruimde financiële mogelijkheden met behulp van de transparantietool. Daarin kunnen investeringen in nieuwbouw, huurinkomsten en woningverbetering tegen elkaar worden afgewogen.

De visie op de inzet van het vermogen is in lijn met de woonvisie van de gemeente. Ook draagt de visie bij aan de regionale woonvisie, die de verschillen in het percentage sociale huur tussen gemeenten wil verminderen. Immers: Pijnacker-Nootdorp heeft regionaal gezien een kleinere sociale woningvoorraad.

5.2 Oordeel over de inzet van het vermogen

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of, en op basis waarvan, de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties vormgeeft en verantwoordt. Zij beoordeelt de visie op de inzet van het vermogen met een 8. Pluspunten zijn toegekend voor de verantwoording en motivering de inzet van het vermogen, voor de afstemming van de visie op de lokale en regionale ambities en voor de actieve wijze van hanteren van de visie.

Presteren naar vermogen	Weging	Cijfer
Oordeel vermogensinzet	100%	8

6 Governance

In dit hoofdstuk wordt een oordeel gegeven over de vraag of de corporatie goed en verantwoord wordt geleid. De visitatiecommissie heeft hiertoe drie onderdelen beoordeeld:

1. strategievorming en sturing op prestaties;
2. maatschappelijke oriëntatie van de Raad van Commissarissen;
3. externe legitimatie en verantwoording.

Hieronder zijn de bevindingen van de visitatiecommissie in beeld gebracht. Bij de beoordeling geldt het visitatiekader als referentie.

6.1 Strategievorming en sturing op maatschappelijke prestaties

Dit onderdeel omvat de onderdelen Strategievorming (Plan) en Sturing op prestaties (Check en Act). Het accent ligt op de relatie met de lokale context en niet op de financiële en risicochecks. De visitatiecommissie heeft een oordeel gevormd over de kwaliteit en de resultaten van het proces van strategievorming en prestatiesturing bij de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk. Deze beoordeling is gebaseerd op beleidsdocumenten, rapportagesystemen en gesprekken met de bestuurder, de Raad van Commissarissen, de manager Financiën en de externe controller.

6.1.1 Strategievorming

Het ijkpunt voor het onderdeel strategievorming is dat Rndom Wonen “een actuele langetermijnvisie heeft op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties. Deze is zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn”.

In de visitatieperiode heeft Rndom Wonen gewerkt met twee ondernemingsplannen. Tot en met de jaarschijf 2020 is gewerkt volgens het ondernemingsplan ‘*Gewoon goed wonen 2016-2020*’. De missie luidde: Rndom Wonen zorgt voor gewoon goed wonen voor mensen in kwetsbare posities en zij met een bescheiden inkomen. Het ondernemingsplan is onderverdeeld naar vijf thema’s, te weten: Klanten, Innovatie, Maatschappij, Organisatie en Financiën. Deze indeling is afgeleid van de methodiek van de balanced scorecard.

In 2020 is gestart met de actualisatie van het ondernemingsplan. Rndom Wonen heeft in dit koersplan als missie om mensen die het op de gespannen woningmarkt zelf niet goed lukt een betaalbaar huis te vinden, te huisvesten in een voor hen geschikte en betaalbare woning in een prettige woonomgeving binnen Pijnacker-Nootdorp. In het koersplan zijn nieuwe thema’s gekozen, te weten: lokaal en verbonden, klantgericht werken, meer mensen passend huisvesten, investeren in de toekomst. De start lag bij een interne koerswerkgroep en MT-besprekingen. Argos en de gemeente Pijnacker-Nootdorp zijn in twee ronden geconsulteerd. Daarna heeft de Raad van Commissarissen er tweemaal over gesproken en is tenslotte een brede stakeholdersconsultatie gehouden. Het plan is daarna voorlopig vastgesteld als een proefperiode om te zien of het werken met de waarden en de uit de nieuwe koers voldoende richting gaven in het dagelijks werk. In juni 2021 is het Koersplan vastgesteld.

Beide ondernemingsplannen bevatten geen vertaling naar doelstellingen voor de planperiode (de strategische doelstellingen). Wel is er per thema een uitwerking in activiteiten (“wat gaan we daarvoor doen”).

De houding en waarde georiënteerde thema's zijn niet makkelijk 'smart' te maken en worden rechtstreeks in activiteiten vertaald. De koers voor het vastgoed is wel goed te kwantificeren en is in beide ondernemingsplan-perioden vertaald in de portefeuillestrategie. De portefeuillestrategie is input voor het jaarplan en de jaarbegroting.

Elk jaar maakt een Rndom Wonen een jaarplan met de titel '*Beleid en begroting - meerjarenbegroting*'. Daarin beschrijft Rndom Wonen de activiteiten die zij zich voorneemt voor het komende jaar en de daarmee gepaard gaande uitgaven en investeringen. Het bevat ook een de meerjarenbegroting op basis van de doorrekening van de portefeuillestrategie. Als start maakt Rndom Wonen een kaderbrief. De kaderbrief is in de visitatieperiode gegroeid tot een document dat voorgenomen ontwikkelingen in regelgeving en beleidsomgeving beschrijft (externe analyse), dat beleidsimpulsen aangeeft en waarin mogelijk scenario's voor verschillende investeringsprogramma's en voor externe financiële risico's worden doorgerekend. Het wordt besproken in het MT en met de RvC.

Sinds 2021 werkt Rndom Wonen bij de totstandkoming van het jaarplan met de methodiek van het 'jaarplan op één A4' (afgeleid van de INK-methodiek). Daarin worden activiteiten aan te bereiken resultaten gekoppeld. In het jaarplan werkt Rndom Wonen waar mogelijk meetbare jaardoelstellingen uit. De prestatieafspraken worden opgenomen in het jaarplan.

De indeling van het jaarplan sluit in de jaren 2018 tot en met 2021 aan op de strategische gebieden uit het ondernemingsplan maar is niet identiek. De indeling van het jaarplan 2022 is duidelijk gebaseerd op het nieuwe koersplan maar ook hier is de opzet niet hetzelfde. Dat maakt de koppeling van meerjarenstrategie en jaardoelen iets minder makkelijk.

De doelstellingen zijn in het jaarplan vooral operationeel. Daardoor springt de meerjarige koers en strategie vrij snel naar het operationele niveau en de tijdshorizon van het aanstaande jaar. Het jaarplan wordt ook uitgewerkt in een jaarkalender voor de besluitvorming (activiteitenplan).

De visitatiecommissie waardeert het onderdeel Strategievorming met een 7. Rndom Wonen heeft een heldere koers. Zij maakt jaarlijkse plannen die gevolgd kunnen worden, gebaseerd op met name de portefeuillestrategie. Ze krijgt een pluspunt voor de zorgvuldige jaarcyclus en de regelmatige actualisering van de visie en de strategie.

6.1.2 Sturing op maatschappelijke prestaties

Het ijkpunt voor dit onderdeel is dat Rndom Wonen periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd:

- in eerste instanties door acties om doelen alsnog te realiseren (1^e orde sturing);
- in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2^e orde sturing).

Eens per vier maanden maakt Rndom Wonen een managementrapportage. Daarin zijn de resultaten bijeengebracht in een tabel met de prestatie-indicatoren. Deze tabel heeft een iets andere indeling en volgorde dan het jaarplan. Doelstelling en realisatie staan vermeld in de tabel, evenals een kleurcode en een symbool om de status aan te geven. Na de tabel volgen hoofdstukken waarin per thema de prestaties worden toegelicht. In de jaren 2018 en 2019 is voornamelijk de realisatie gerapporteerd. Vanaf 2020 is ook een forecast opgenomen. In de managementrapportages zelf staan geen acties benoemd die ervoor moeten zorgen dat achterblijvende prestaties alsnog worden bereikt. Het managementteam en de RvC bespreken de tertiaalrapportage. De managers hebben daarnaast de beschikking over maandrapportages met de meeste operationele prestaties. De voortgang van de prestatieafspraken is geen afzonderlijk thema in de managementrapportage.

In de jaarverslagen rapporteert Rndom Wonen over de realisatie van het jaarplan en de jaarbegroting. De indeling is niet op alle punten gelijk aan het jaarplan en ook niet aan de tertiaalrapportages. De prestaties worden waar mogelijk afgezet tegen het jaarplan. De jaarverslagen geven geen beeld van de meerjarige voortgang van Rndom Wonen op de strategie.

Rndom Wonen stelt haar plannen bij als dat nodig is door veranderende omstandigheden, zoals de COVID-epidemie en de energiecrisis en nieuwe regelgeving, zoals de huurbevriezing en de regels voor E-, F- en G-labels. Bijsturingen van het beleid en de doelen, zoals bijvoorbeeld de herijking van de portefeuillestrategie in 2020, worden apart beschreven, besproken en vastgesteld.

De visitatiecommissie is van mening dat Rndom Wonen met de managementrapportage de operationele prestaties goed volgt. Omdat de koers niet in doelstellingen voor de planperiode maar vrij direct in jaardoelen wordt vertaald is het niet makkelijk om goed de jaarresultaten te beoordelen in het licht van het bereiken van de 'stip op de horizon'. De visitatiecommissie constateert dat Rndom Wonen zodoende de voortgang op de koers onderbelicht. Zo ambieert bijvoorbeeld het koersplan een forse uitbreiding van de voorraad met circa 400 sociale huurwoningen. In het jaarplan 2022 worden alle bouwprojecten in de diverse fasen van planontwikkeling beschreven. Daar zit één complex tussen dat in 2022 zal worden opgeleverd: 67 appartementen Tuindershof. Ligt Rndom Wonen daarmee op koers? De sturing zal daarnaast aan betekenis winnen als Rndom Wonen één vaste indeling kiest voor het jaarplan, de managementrapportage en het jaarverslag.

De visitatiecommissie waardeert het onderdeel sturing met een 7. Zij krijgt een pluspunt voor het compleet zijn en de inzichtelijkheid van de managementrapportage.

6.2 Maatschappelijke oriëntatie Raad van Commissarissen

In dit onderdeel is beoordeeld hoe actief, zorgvuldig en transparant de Raad van Commissarissen vorm geeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Het gaat om de maatschappelijke oriëntatie van de raad.

In de visie op bestuur en toezicht uit 2022 schijft rondom Wonen het volgende. "De RvC toetst het overzicht van stakeholders van de organisatie, is nadrukkelijk zichtbaar en aanspreekbaar en haalt regelmatig rechtstreeks informatie bij hen op. Er is onder meer periodiek bestuurlijk contact met de huurdersorganisatie en de gemeente, naast contacten met netwerkpartners en collega-corporaties. De RvC is terughoudend om een actieve rol als vertegenwoordiger van Rndom Wonen in te nemen. Hiermee wordt bewust ruimte gegeven voor de bestuurder om te acteren als boegbeeld voor de organisatie."

In de vergaderingen en besluitvorming van de RvC gaan de gesprekken over de maatschappelijke meerwaarde van projecten, zoals de belangen van huurders en woningzoekenden en niet alleen over de financiële randvoorwaarden en de risico's.

De verbinding met stakeholders, die Rndom Wonen als belangrijke opgave voor zichzelf ziet, is ook een taak voor de RvC. Zo zorgt de RvC dat hij aanwezig is bij de stakeholdersbijeenkomsten van Rndom Wonen. De voorzitter spreekt naast andere ontmoetingen met belanghouders, in ieder geval eens per jaar de wethouder. De raad heeft het initiatief genomen om met andere toezichthouders van belanghouders van Rndom Wonen in contact te komen. Dat heeft geleid tot het voornemen om met hen een gezamenlijke bijeenkomst te gaan organiseren. Ook in de SVH is de RvC actief betrokken bij meetings.

De raad had achteraf gezien graag deelgenomen aan de huisbezoeken door Rndom Wonen om rookmelders te installeren. Het was naar zijn mening een mooie kans geweest voor de leden om hun

gevoel voor de leefwereld te toetsen en te versterken. Het is een voorbeeld dat de leden openstaan voor kansen om in contact te komen met huurders.

De twee commissarissen op voordracht van de huurders hebben meerdere keren per jaar overleg met Argos. De voltallige raad heeft minimaal jaarlijks contact met de huurdersorganisatie. Ook is er dan ruimte om te spreken over de voor Argos relevante standpunten en besluiten van de RvC en ontwikkelingen in de organisatie en de maatschappij.

De raad heeft naar de mening van de visitatiecommissie in de visitatieperiode aandacht gegeven aan zijn eigen contacten met belanghebbenden en de organisatie. Hij vult hiermee zijn maatschappelijke oriëntatie in op een wijze die passend is bij de situatie, omgeving en omvang van Rndom Wonen.

De visitatiecommissie beoordeelt Rndom Wonen op dit punt met een 7. Zij krijgt een pluspunt voor het toezien op de borging van de maatschappelijke doelen in de strategie en bij de besluitvorming over projecten.

6.3 Externe legitimatie en verantwoording

6.3.1 Externe legitimatie

Rndom Wonen heeft in het nieuwe koersplan uit 2021 als kernwaarde omschreven dat zij 'lokaal en verbonden' wil zijn. Rndom Wonen is zich bewust van het belang van de bijdrage van partners ('we kunnen het niet alleen') en betreft deze actief. De corporatie wil actief participeren in lokale netwerken, partnerschappen aangaan met stakeholders en voortdurend in verbinding zijn met de huurders. Rndom Wonen heeft in de visitatieperiode op dit punt een flinke ontwikkeling doorgemaakt. Meer en meer heeft Rndom Wonen de deuren opengezet voor belanghebbenden, zoals de huurders, Argos, de gemeente en organisaties voor welzijn en zorg. Belanghebbenden weten Rndom Wonen te vinden en de corporatie staat daarvoor ook open. Als indicatie daarvoor zagen we dat de in het kader van deze visitatie georganiseerde dialoogochtend zeer ruim werd bezocht. Het netwerk van Rndom Wonen is in de eerste plaats lokaal georganiseerd. Ook regionaal heeft Rndom Wonen een stevig netwerk en wordt ze gezien en gewaardeerd. De corporaties Staedion en De Goede Woning zien Rndom Wonen als een goede samenwerkingspartner. SVH waardeert de initiatieven die Rndom Wonen neemt, zoals Bouwstroom Haaglanden en Clappform. Ondanks de bescheiden omvang heeft Rndom Wonen een rol van betekenis binnen Haaglanden en de SVH.

In de gesprekken en de dialogen heeft de visitatiecommissie gezien dat zowel Argos als de gemeente waardeert hoe Rndom Wonen hen bij het beleid betreft. De gemeente waardeert de open en constructieve samenwerking met Rndom Wonen. Argos vindt de openheid en de relatie sterk verbeterd.

De commissie waardeert Rndom Wonen op dit onderdeel met een 8. Pluspunten zijn er voor de actieve wijze waarop Rndom Wonen belanghebbenden betreft en informeert, voor de intensivering van de samenwerking met Argos en voor de inzet in de regio.

6.3.2 Openbare verantwoording

De jaarverslagen van Rndom Wonen zijn helder van opbouw. Vanaf het verslagjaar 2019 maakt Rndom Wonen een infographic met de belangrijkste prestaties. De laatste versie staat de website.

Rndom Wonen heeft een goed toegankelijke website. In begrijpelijke bewoordingen kan de lezer zich snel een oordeel vormen van wat Rndom Wonen wil en welke resultaten er zijn. Met enkele klikken is de bezoeker van de website ook bij de genoemde infographic, of voor wie wil het volledige jaarverslag. Verantwoordingsinformatie is snel vindbaar. De relevante governance-stukken zijn snel te vinden, waaronder de recentste prestatieafspraken. De plannen van Rndom Wonen zijn snel

vindbaar. Ook de portefeuillestrategie is integraal openbaar gemaakt. Alle genoemde documenten zijn te downloaden.

We beoordelen de prestaties van Rndom Wonen met een 7. Er is een pluspunt voor de infographic over de jaarresultaten.

6.4 Oordeel over Governance

Op basis van het visitatiekader beoordeelt de visitatiecommissie de Governance van Rndom Wonen als volgt.

Governance		Oordeel	Weging	Gemiddeld
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	7	33%	7
	Sturing op prestaties	7		
Maatschappelijke oriëntatie RvC		7	33%	7
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	8	33%	7,5
	Openbare verantwoording	7		
Eindoordeel Governance				7,2

Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie

N.b. In verband met de privacy is in ons dossier de ondertekende versie met handtekeningen beschikbaar.

Onafhankelijkheidsverklaring Pentascopé

Pentascopé verklaart hierbij dat de visitatie van Rndom Wonen in 2022/2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Pentascopé heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Pentascopé geen enkele zakelijke relatie met deze corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Pentascopé geen enkele zakelijke relatie met Rndom Wonen hebben.

Plaats	Datum	Naam, functie
Groningen	30-6-2022	Joos Jacobs, Directeur Pentascopé

Onafhankelijkheidsverklaring Germa Reivers

Germa Reivers verklaart hierbij dat de visitatie van Rndom Wonen in 2022/2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Germa Reivers heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Germa Reivers geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Germa Reivers geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Rndom Wonen hebben.

Plaats	Datum	Naam
Groningen	30-6-2022	Germa Reivers

Onafhankelijkheidsverklaring Wouter Rohde

Wouter Rohde verklaart hierbij dat de visitatie van Rndom Wonen in 2022/2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Wouter Rohde heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Wouter Rohde geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Wouter Rohde geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Rndom Wonen hebben.

Plaats	Datum	Naam
Hilversum	30-6-2022	Wouter Rohde

Onafhankelijkheidsverklaring Léon Polman

Léon Polman verklaart hierbij dat de visitatie van Rndom Wonen in 2022/2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Léon Polman heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Léon Polman geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Léon Polman geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Rndom Wonen hebben.

Plaats	Datum	Naam
Houten	30-6-2022	Léon Polman

Bijlage 2 CV's visitatoren

CV Germa Reivers



Curriculum vitae

Germa Reivers

Woonplaats: Voorburg
Geboortedatum: 21-01-1957

Persoonlijk profiel

Germa werkt reeds vele jaren op het gebied waar mensen in organisaties met processen en systemen een doel realiseren. Ze houdt van een combinatie van inhoud (kennis en deskundigheid) en proces (de weg naar het resultaat, het draagvlak en de acceptatie, de politiek): ze brengt mensen graag bij elkaar om samen de voorliggende vraagstukken op te lossen. Vervolgens zet ze snel een gedegen aanpak of uitwerking op papier waardoor de vaart erin blijft. Daarbij heeft ze de rol van projectleider of adviseur/coach.

Ze gaat graag in dialoog op zoek naar de kern: van de organisatie, van het project, van de uitdagingen. Ze heeft een onafhankelijk oordeel en een scherpe waarneming (van het geheel en de details). Ze is loyaal, resultaatgericht, gestructureerd en doet wat nodig is om het gewenste te bereiken.

Ze wordt omschreven als positief kritisch en vervult vaak de rol van 'geweten van het project': doen we nog de goede dingen en doen we die ook goed, zijn we klaar of moet er nog wat gebeuren? Het blijft daarbij niet bij het stellen van vragen; ze geeft ook vorm aan alternatieven.

Ze heeft ervaring in het zoekproces rondom strategische vraagstukken en cultuurverandering: waar willen we heen, wat zijn mogelijkheden en belemmeringen en hoe gaan we de gewenste situatie bereiken. Tevens vervult ze de rol van auditor: visitaties bij woningcorporaties, second opinion bij A&O Services en hoe loopt ons proces bij College Bouw Ziekenhuisvoorzieningen.

De laatste jaren vervult ze tevens een rol als coach, zowel binnen als buiten onze organisatie. Hierbij gebruikt ze zowel haar inhoudelijke kennis als haar vaardigheden op het gebied van procesbegeleiding. Ook heeft ze leidinggevende ervaring als competentie manager/teamleider bij Pentascop: consultants helpen hun kracht te ontwikkelen, ook ten behoeve van Pentascop.

Germa heeft meegewerkt aan de boeken 'Implementeren. Het speelveld in de praktijk' en 'Emoties bij veranderingen'.

Rollen

- Managementconsultant
- Implementatieleider
- Project(bege)leider
- Procesontwerper
- Coach
- Opleider
- Visitator woningcorporaties

Opdrachtgevers

- Trajekt
- Rechtspraak
- Blij12
- Anva
- Vierstroom
- Zorggroep Ena
- College Bouw Ziekenhuisvoorzieningen
- Bloemenveiling Aalsmeer
- Woningcorporaties:
- Portaal, Delftwonen, Woonbron, Wel Wonen, Woonbedrijf, Weller, Veenendaalse Woningstichting, Zayaz, Tiwos, Woongoed Middelburg, Acantus, De Sleutels
- Waarborgfonds Sociale Woningbouw
- A&O Services

Persoonlijke ontwikkeling

Klinische psychologie, Arbeid- & en organisatiepsychologie, omscholing informatica, Basisprogramma Theory U, Leergang Bestuurlijke Informatieverzorging en administratieve organisatie; diverse trainingen op het gebied van coaching, kernkwaliteiten, Insights, spiritualiteit en werk, projectmanagement, systeemontwikkeling, gegevensbeheer.

Projecten Pentascopel (een selectie)

Trajekt (2017)

Begeleiding van de regionale teams om meer resultaatgericht te werken en de PDCA-cyclus samen met de omgeving uit te voeren. We hebben kwartaal kick-offs en wekelijkse teambegeleiding.

Resultaat: meer bekendheid bij de teams met resultaatgericht werken en afstemming met omgeving.

Rechtspraak - SSR (2015)

In het kader van het KEI-programma (Kwaliteit en Innovatie) workshops 'Implementeren kun je leren' verzorgd voor grote groepen medewerkers. Onderwerpen uit verander- en implementatiekunde werden toegelicht en door de teams ter plekke vertaald naar het lokale projectplan.

Resultaat: projectteams die elkaar wat beter kennen en het projectplan hebben aangevuld met veranderekundige aspecten.

Visitatie woningcorporaties 2008-2018: Wel Wonen, Weller, Veenendaalse woningstichting, Groen Wonen Vlist, Wbv Langedijk, QuaWonen, Wooncompagnie, Woongood Middelburg, Woontij, Talis, Ons Doel, Dunavie, De Zaligheden, RWS partner in wonen, Zayaz, Tiwos, Acantus, De Sleutels.

De visitatie volgens de methode volgens Pentascopel uitgevoerd. Daarin meestal de rol van projectleider/visitator gehad. Dit gaat volgens de aanpak van de vierde generatie-evaluatie waarin dialoog een belangrijk middel is.

Resultaat: een door SVWN goedgekeurd visitatierapport.

BIJ12 (2016)

Begeleiding organisatie bij het opstellen van processen waarbij de verschillende werkwijzen van organisatieonderdelen geïntegreerd zijn.

Resultaat: organisatiebrede en gedragen processen.

BrabantZorg (2014)

Workshop voor managementteam begeleid om verbinding met de nieuwe koers op te bouwen. Elementen uit Theory U gebruikt om de verdieping en het persoonlijke gesprek op te zoeken.

Resultaat: meer verbinding met de nieuwe koers en elkaar daarin vinden.

SBWU (2013)

Begeleiding teamdagen met Insightsprofielen.

Resultaat: betere samenwerking en groter besef van eigenwaarde.

Zorggroep Ena (2012-2013)

Begeleiding van managementteam, teamleiders en medewerkers bij het vormgeven van een andere cultuur, nieuwe kernwaarden en aangepaste werkwijzen. Projectleiding cultuurverandering.

Resultaat: meer bewustzijn bij mensen op alle niveaus in de organisatie van de nieuwe cultuur, de kernwaarden en de betekenis ervan voor het dagelijks werk.

Vierstroom (2012)

Opleiding interne medewerkers om onderzoek naar kwaliteit dienstverlening uit te voeren op alle locaties.

Resultaat: medewerkers die zelf het onderzoek kunnen uitvoeren.

Vierstroom (2011)

Projectleider van het onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening in een aantal verpleeghuizen waarbij interviews en dialogen zijn gebruikt om verschillende beelden van de kwaliteit op te halen bij diverse belanghouders (medewerkers, cliënten, familieleden, ketenpartners).

Resultaat: meer transparantie in de verschillende relaties en rapportage kwaliteit van dienstverlening, betrokkenheid bij verschillende deelnemers om de verbeteringen te realiseren.

Rondom de visitatie van Woonbedrijf (2010)

Toetsen van het nieuwe koersplan bij de belanghouders en het voorzitten van interne en externe dialogen ten behoeve van de visitatie door Raeflex.

Resultaat: meer betrokkenheid van medewerkers bij de visitatie, meer focus op maatschappelijk presteren, visitatie en toets koersplan met elkaar in verbinding, beleidsagenda voor toekomst getoetst, constructieve dialoog met omgeving, belanghouders die zich betrokken voelen.

CV Wouter Rohde

Wouter werkt sinds 2014 als zelfstandig consultant. Hij richt zich op lokaal en regionaal woonbeleid en werkt voor corporaties en gemeenten. Zijn belangstelling ligt bij het efficiënt en doelgericht richten en inrichten van beleid op maatschappelijke vraagstukken. Hij wordt vaak gevraagd om de hoofdlijnen te bewaken en uit te zetten bij het verwerken van informatie naar beleid.

Hij was voor hij zijn eigen adviespraktijk startte onder andere directeur strategie van Woonbron en managing partner van RIGO. Hij brengt drie decennia ervaring mee op het gebied van woonbeleid, in de rol van adviseur, projectleider, commissaris, directeur en procesbewaker. Hij studeerde planologie aan de UvA en sociale geografie aan de RUU.

Wouter's kernkwaliteit is om met opdrachtgevers tot de essentie te komen en om zo hoofdzaken zichtbaar te maken en werkbaar te krijgen. Hij is praktisch, werkt resultaatgericht en met gevoel voor verhoudingen én humor. Hij brengt inspiratie en kan goed reflecteren. Wouter was eerder enkele malen visitator onder het visitatiestelsel van Aedes en was betrokken bij de start van het huidige visitatiestelsel in 2007.



2014 – heden Wouter Rohde advies, zelfstandig professional. Onder meer:

- Visitaties voor Pentascop
- Gemeente Maassluis | woonvisie, prestatieafspraken, discussienota Zorg en Wonen
- QuaWonen | interim manager Strategie & Participatie, deeltijd
- Standvast Wonen | maatschappelijk budget en Koersplan 2018-2022
- Corpovenista | Zorgen over wonen - handelingskader kwetsbare groepen
- docent VTW/Erly | masterclass Strategic control
- essay 'Vooruit naar de Kern' en 'Van doelgroep naar deelgroepen'

2005 – 2013 Directeur concernstaf Woonbron

- Verantwoordelijk voor de opstelling van de bedrijfsplannen 2007-2011 en 2012-2015. Gezorgd voor versimpeling, consistentie en onderlinge samenhang van de strategie, scorecard, bedrijfsplannen, jaarplannen en jaarverslagen. Begeleiding van 2 externe visitaties.
- Eindverantwoordelijk voor de opstelling van het reorganisatieplan dat leidt tot een slankere en beter samenwerkende organisatie en een zakelijkere bedrijfscultuur (2012).
- Vertegenwoordigen van Woonbron in diverse samenwerkingsverbanden. Stuwende kracht binnen Corpovenista, pleitbezorger voor 'www.wat werkt in de wijk'.
- Uitdragen van de strategie van Woonbron, spreker op congressen en seminars, onderhouden van relaties met brancheorganisaties, bestuurslid van Maaskoepel.

1996 – 2004 Managing partner RIGO Research en Advies

Als professional een kwart van de tijd werkzaam in projecten voor klanten: gespreksleiding, voorzitten (werk)conferenties, korte adviestrajecten, diverse intakegesprekken, hoofdzakelijk voor corporaties en gemeenten. Merendeels over strategie, investeringsbeleid en maatschappelijk ondernemen. Er werkten bij vertrek negen vennoten en bijna 40 werknemers.

Diverse toezichtfuncties

- vz RvC Woonstichting De Doelen (1993-1995)
- vz RvC Woonstichting De Key (1996-2000)
- vz RvT Amsterdam Thuiszorg (1999-2002)

CV Léon Polman

Léon Polman

Geboortedatum: 27 december 1994

Woonplaats: Houten

Léon is adviseur, trainer, spelontwikkelaar en (online) facilitator. Hij heeft serious gaming, persoonlijk leiderschap en nieuw organiseren als zijn expertise.



Persoonlijk profiel

Léon is analytisch sterk met een positief mensbeeld. Zijn overtuiging is dat alles valt of staat met hoe je naar de wereld kijkt. Je kunt de wereld (of je teamdynamiek) veranderen door er anders naar te kijken. Hierbij is vertrouwen altijd het uitgangspunt. Op deze manier is hij altijd op zoek naar de nieuwste vorm van organiseren en hoe we daar samen betekenis aan kunnen geven.

Deze manier van denken en kijken komt sinds 2017 terug in zijn werkzaamheden. Zo heeft hij voor het platform nieuworganiseren.nu meerdere dialogen begeleidt over 'het nieuwe werken': wat is dat eigenlijk en hoe uit zich dat in de praktijk? Een jaar later studeerde hij af met de onderzoeksvraag: *hoe geven de medewerkers van 'woningcorporatie x' betekenis aan het werken volgens de bedoeling?* De conclusie van het onderzoek was dat de betekenis hierover gevormd werd in 'het goede gesprek', naar aanleiding hiervan heeft hij meerder 'kampvuurgesprekken' bij verschillende woningcorporaties georganiseerd om dit goede gesprek vorm te geven. Hij wist tijdens deze gesprekken een veilige omgeving te creëren waarin de echte gesprekken boven tafel kwamen.

Relevante ervaring

[Pentascop](#) | Adviseur & Spelontwikkelaar | jan. 2019 - heden

Pentascop is een implementatiebureau voor duurzame verandering. Wij leren mensen en (deel)organisaties beter samen te werken. Dat doen we vanuit onze drie expertisegebieden strategie, processen en cultuur en met een pragmatisch en mensgerichte aanpak.

[Online Escape Room voor teamontwikkeling](#) | Maker en Begeleider | mrt. 2020 - heden

Aan het begin van corona ontwikkeld met als doel om teams binnen organisaties weer op een positieve manier met elkaar te verbinden. Inmiddels is de escape room het afgelopen jaar door meer dan 300 teams gespeeld, waarvan ik meer dan 50 sessies heb begeleid, inclusief het goede gesprek en de reflectie achteraf.

[Kampvuurgesprekken](#) | Maker en Begeleider | nov. 2018 – mrt. 2020

Naar aanleiding van mijn afstudeeronderzoek heb ik meerdere kampvuurgesprekken begeleidt bij verschillende woningcorporaties. Doel was om betekenis te geven aan de manier van werken en organiseren volgens de bedoeling. Hoe doen we dat met elkaar? Hoe kunnen we nog

gedegen handelen als er geen vaste regels zijn? Samen gaven we betekenis aan de 'juiste' manier van handelen in een gegeven situatie.

Nieuworganiseren.nu | Facilitator en Organisator | juni. 2017 – dec. 2019

Het inspiratieplatform voor nieuwe vormen van organiseren, organiseerde elk jaar het 'Nieuw Organiseren Festival', waar workshops en lezingen werden gegeven. Ik heb dit festival twee keer georganiseerd en beide keren een kennisdeelsessie gefaciliteerd.

DiverSWerk | Facilitator | juni. 2020 - heden

Opdracht: Inspiratie en kennis delen in de Sociale Werkplaatsen branche. Hiervoor heb ik verschillende mensen uit de branche geïnterviewd en bij elkaar gebracht om van elkaar te leren. Tevens heb ik een webinar inclusief Q&A begeleidt met het Zweedse bedrijf Samhall, dat een mooi voorbeeld is van het werken vanuit vertrouwen.

Levensbazen | Co-founder | juni. 2020 - heden

Levensbazen is een online platform voor studenten en young professionals om samen te werken aan persoonlijke groei. We organiseren maandelijks meerdere workshops en bijeenkomsten die ik begeleidt en waarin we mensen helpen het volgende stapje te zetten in hun persoonlijke ontwikkeling. (www.levensbazen.nl)

Green Side | Oprichter | sep. 2018 – heden

Het bedrijf waarin ik zelf kan experimenteren met andere vormen van samenwerken. Green Side maakt duurzame notitieboeken van enkelzijdig geprint papier. Dit papier wordt ingezameld bij basisscholen en ingebonden op een sociale werkplaats. Door heel het land creëer ik met behulp van lokale ondernemers, lokale ecosystemen: waar lokaal wordt ingezameld, ingebonden en verkocht. Ik heb een team van 6 mensen door heel het land, hier heb ik een wekelijks afstemmingsmoment mee en we zien elkaar eens in de zoveel tijd live voor strategische sessies.

Opleiding & professionele ontwikkeling

Bestuur- en Organisatiewetenschappen, Vrije Universiteit (sep. 2013- jul. 2016)

Bachelor opleiding met als afstudeerrichting organisatiewetenschappen

Brede basis in de organisatiewetenschappen, waarbij ik een extra minor organisatiepsychologie heb gevolgd.

Organisaties, Verandering en Management, Universiteit Utrecht (sep. 2017-aug. 2018)

Masteropleiding tot organisatieveranderaar

In deze kleinschalige master (25 studenten) staat het geven van betekenis aan jouw verander visie centraal. Je wordt opgeleid om betekenis te geven aan je eigen visie en het gesprek hierover vorm te geven. Voor concrete handvatten en werkvormen heb ik het extra vak 'Organisatiedynamiek' gevolgd waar vele werkvormen werden aangereikt.

CEO of Your Life (mrt. 2021 – juni. 2021)

Coachingsprogramma persoonlijke ontwikkeling, Rolo Mental Coaching

Een intensief, kleinschalig (4 mensen), 12 weeks coachingsprogramma waarin we wekelijks werden uitgedaagd om te werken aan ons persoonlijke leiderschap en hoe we dat effectief in kunnen zetten in relatie tot anderen.

Bijlage 3 Bronnenlijst

Overzicht van de referentiedocumenten, zoals ontvangen en gebruikt door de visitatiecommissie.

Presteren naar Opgaven en ambities

Positionpaper Rndom Wonen visitatie 2022
 Actielijst en verslagen BO 2020, 2021 en 2022
 Actielijst en verslagen MO 2020
 Activiteitenplan 2018 – 2022
 Beleidsnotities – Integrale veiligheid, duurzaamheid en strategisch vastgoed
 Convenant Aanpak drugscriminaliteit eenheid Den Haag 2020-2024
 Convenant uitstroom zorgafhankelijke doelgroepen
 Convenant Vroegsignalering
 Factsheets Rndom Wonen
 Intentieovereenkomst Woningcorporaties Bouwstroom Haaglanden 2021
 Jaarplan A3 2022 - 2023
 Jaarverslagen 2018 – 2021
 Koersplan 2021 – 2026
 Ondernemingsplan 2016 – 2020
 Overeenkomst vroegsignalering Rndom Wonen
 Portefeuillestrategie 2022 – 2035
 Prestatieafspraken Rndom Wonen – Pijnacker-Nootdorp 2018, 2019, 2020, 2021-2024
 Prestatieagenda corporaties - Pijnacker-Nootdorp 2022 stand van zaken juni en maart 2022
 Prestatieagenda Rndom Wonen – Pijnacker-Nootdorp 2021
 Prestatiebod 2018, 2019, 2020, 2021-2024, 2022
 Prestatiebod Gemeente Rotterdam 2021
 Rapport - Naar nieuwe regionale woningmarktafspraken 2020
 Regionale woningmarktafspraken en tussenakkoord 2021
 Samenwerkingsovereenkomst SWIN - gedurende exploitatie locatie hoek Pinsterbloem en Zonedauw
 Tuindershof Noord - fase 2 fasedocument realisatie, en toets controller
 Tuindershof Zuid - Fasedocument ontwerp fase 4 2022 en toets controller
 Uitvoeringsstrategie Wonen 2016-2018
 Vervolgmeting Leefbaarheid in Pijnacker-Nootdorp 2019
 Woonagenda 2020-2021
 Woonvisie Pijnacker-Nootdorp 2020-2030
 Woonvisie Woningmarktregio Haaglanden 2017-2021

Presteren volgens belanghebbenden

Evaluatie samenwerking Argos-RW 2020, 2021, 2022
 Notulen Bestuur Argos-Rndom Wonen 2018 – 2022
 Samenvatting Luisterpanel 2021
 Verslag bewonersavond 26 mei 2021

Presteren naar Vermogen

Aedes benchmark 2018 – 2021
 Beleidsvoornemens en begroting 2018 – 2022
 Controleplan Rndom Wonen 2018 – 2022
 Financiële meerjarenprognose en risicoanalyse 2014-2028
 Intern controleplan 2019
 Jaarverslagen 2018 – 2021
 Kaderbrieven 2019 – 2022
 Managementrapportages 2018 – 2022
 Meerjaren scenario- risicoanalyse 2018-2032
 Oordeelsbrieven Aw 2018 – 2020

Stukken Risicomanagement 2018, 2019, 2020, 2021 en 2022
Toestemming herstructurering derivatenportefeuille 2018
Vrijstelling structurele oplossing Stichting Vestia 2021
WSW beoordeling verkopen 2020
WSW verklaring borgbaarheid 2018 – 2021

Governance

Besturingsmodel en bestuursvisie 2021
Visie op bestuur en toezicht 2021
Check compliance governancecode boekjaar 2021 – 2022
Planningsproces prestaties – activiteitenplan 2018 – 2022
Verslagen zelfevaluatie RvC 2018 – 2021
Verslagen RvC vergaderingen 2018 – 2022

Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen

Tabel Interne deelnemers interviews en dialoog

Naam	Functie
Krista den Drijver	voorzitter RvC, huurderscommissaris
Wibo van Hekken	vicevoorzitter RvC, voorzitter Auditcommissie
Lucas de Boer	directeur-bestuurder
Angelique Krijger	manager Financiën en Control
Gera Esser	manager Wonen
Arne Swank	manager Vastgoed
Sjoerd van Bakel	externe controller
Marleen van den Berg	woonconsulent
Jacolien Mulder	assetmanager
Erik van der Kaaden	allround vakman
Ron Zegwaard	opzichter
Matthew Klok	sociaal wijkbeheerder
Simone Jongejan	administratief medewerker
Hans Catto	projectleider planmatig onderhoud
Angelique van der Marel	communicatieadviseur, bestuurssecretaris

Tabel Externe deelnemers interviews en dialoog

Naam	Organisatie	Functie
Frank van Kuppeveld	Gemeente Pijnacker-Nootdorp	wethouder
Ruben Henderiks	Gemeente Pijnacker-Nootdorp	beleidsmedewerker Wonen
Peter van der Sman	Gemeente Pijnacker-Nootdorp	wijkmanager Pijnacker
Maaïke Volker	Gemeente Pijnacker-Nootdorp	wijkmanager Delfgauw
Rinus Gerritsjans	Gemeente Pijnacker-Nootdorp	vastgoedbeheerder
André Plooi	Huurdersvereniging Argos	voorzitter
Jeannette Lemstra	Huurdersvereniging Argos	penningmeester
Roel Brandsma	Huurdersvereniging Argos	secretaris
Marieke de Haan	Huurdersvereniging Argos	algemeen bestuurslid
Nathalie de Jong	Gro-up	jongerenwerker
Chiel Boer	Politie Haaglanden	wijkagent Pijnacker
Bert Groothuis	Politie Haaglanden	wijkagent Pijnacker
Charlotte ter Hoeven-Geenen	Staedion	adviseur Strategie
Gijsbert van Herk	Staedion	directeur-bestuurder
Suzan Mouthaan	Sociale Verhuurders Haaglanden	beleidsadviseur
Mariëtte Heemskerk	De Goede Woning	directeur-bestuurder
Peter van Baalen	Ipse de Bruggen	zorgmanager Pijnacker
Joke Tetters	Stichting Samenwerkende Ouderenbonden Pijnacker	bestuurslid
Berry Taal	Huurderspanel	huurder
Ben de Haas	Huurderspanel	huurder
Simon Kerkhof	Huurderspanel	huurder
Babs Waser-Lindeman	Huurderspanel	huurder
Hillegonda van Geest	Huurderspanel	huurder

Bijlage 5 Position paper Rndom Wonen



POSITION PAPER

VOOR DE
MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE
2018-2022

MEER MENSEN
PASSEND
HUISVESTEN

Lucas de Boer
10 november 2022

14 november 2022

**RONDOM
WONEN**

POSITION PAPER

AANLEIDING

Dit position paper markeert de start van de [maatschappelijke visitatie](#). In opdracht van Rndom Wonen voert [Pentascop](#)e die visitatie komende maanden uit. De visitatie bestrijkt ditmaal een periode van 5 jaar: begin 2018 tot eind 2022. Aangezien in juni 2021 een nieuw [Koersplan](#) is vastgesteld, kan dus ook de overgang naar die nieuwe koers worden betrokken bij de visitatie, wat de waarde van het visitatierapport voor de verdere realisatie van de nieuwe koers van Rndom Wonen vergroot.

In het position paper beschrijft de directeur-bestuurder zijn organisatie. Daarbij wordt eerst teruggeblikt, vervolgens volgt een schets van de actuele situatie, en ten slotte worden de ambities voor de komende jaren verwoord.

WAAR KOMEN WE VANDAAN?

TOT 2018 FOCUS OP FINANCIËEL HERSTEL

In de periode van 2012 tot 2018 heeft Rndom Wonen een financieel herstelplan uitgevoerd. Dat was noodzakelijk, omdat in de periode daarvoor fors was geïnvesteerd in nieuwbouw. Midden in de financiële crisis die in 2009 begon, werden de financiële ratio's door de externe toezichthouders aangescherpt. Vanwege de forse investeringen de periode ervoor, was de schuld van Rndom Wonen relatief hoog, en daardoor werd niet aan die aangescherpte ratio's voldaan. Een extra complicatie was dat Rndom Wonen een voor haar omvang forse derivatenportefeuille had. Vanwege de langdurig dalende rente vertegenwoordigde die een forse negatieve waarde.

Het financiële herstelplan is succesvol uitgevoerd door investeringen en onderhoudslasten terug te schroeven, de organisatie te versoberen en te verkleinen, vastgoed te verkopen, de huren boveninflatoir te verhogen, en als slotstuk de gehele derivatenportefeuille begin 2018 versneld af te wikkelen.

VANAF 2018 MEER FOCUS OP MAATSCHAPPELIJK PRESTEREN

Nadat het financieel herstel was voltooid, ontstond ruimte. Enerzijds financiële ruimte, die het mogelijk maakte weer te investeren in het toevoegen van nieuwbouwwoningen, die leidde tot een beperking van de huurontwikkeling, en die een verkleining van het verkoopprogramma mogelijk maakte. Anderzijds ontstond ruimte in ons hoofd. Die ruimte maakte het mogelijk om opnieuw na te denken over wat wij kunnen en willen presteren. Zowel intern als met samenwerkingspartners en huurders. Over waar onze kracht als kleine lokale corporatie ligt, en hoe we die kracht maximaal zouden kunnen inzetten om maatschappelijk te presteren.

De ruimte die was ontstaan maakte het ook mogelijk echt aan de slag te gaan met de belangrijkste aanbevelingen uit het [vorige visitatierapport](#):

14 november 2022

RANDOM
WONEN

POSITION PAPER

- Belanghebbenden gaven daarin aan meer aan de voorkant betrokken te willen worden bij het beleid van Random Wonen. Afgelopen jaren is veel geïnvesteerd in het intensiveren van de samenwerking met belanghouders en het betrekken van huurders bij onze koers. Ondanks de beperkingen qua fysiek ontmoeten – die in de coronajaren 2020-2021 hun wissel trokken – is de samenwerking met onze omgeving aanzienlijk geïntensiveerd. Zowel bestuurlijk, als op tactisch en operationeel niveau.
- De beheerkosten waren in (vooral de eerste jaren van) de vorige visitatieperiode nog relatief hoog, waardoor Random Wonen maar net voldoende scoorde op ‘presteren naar vermogen’. Die beheerkosten zijn in de periode 2018-2022 lager en liggen onder het benchmarkgemiddelde voor een corporatie van onze omvang.
- Qua ‘externe legitimering’ had Random Wonen weliswaar stappen gezet, maar was er in ogen van de visitatiecommissie nog meer mogelijk op het vlak van stakeholders- en huurdersbetrokkenheid. De periode die de huidige visitatie bestrijkt, is er één waarin Random Wonen op haar eigen manier praktisch is gaan innoveren op dit vlak. Door te experimenteren met andere, voor Random Wonen nieuwe manieren van stakeholdersbetrokkenheid en met andere manieren om huurders te betrekken.

MEER MENSEN PASSEND HUISVESTEN, KOERSPLAN 2021-2025

De stip op de horizon voor 2030 is dat Random Wonen dan 3.000 passende huurwoningen wil verhuren in Pijnacker-Nootdorp, waarbij de dienstverlening hoog wordt gewaardeerd en de betaalbaarheid en leefbaarheid worden geborgd. Die stip is zo verwoord in ons koersplan, dat in juni 2021 is vastgesteld. Daaraan is een intensief proces vooraf gegaan, getrokken door een dwarsdoorsnede van medewerkers die zitting hadden in een koerswerkgroep. Bij de totstandkoming van het koersplan is ook de wereld om ons heen betrokken. Diverse stakeholders hebben op verschillende momenten tijdens de totstandkoming inbreng geleverd en heel Random Wonen heeft meegedaan aan een activiteit waarbij huis-aan-huis input is gevraagd aan onze huurders. De samenvatting van ons koersplan in 7 bullits:

- **Missie en kernwaarden**

Het is onze **missie** om mensen die het op de vrije markt niet goed lukt een betaalbaar huis te vinden, te huisvesten in een voor hen geschikte en betaalbare woning in een prettige woonomgeving binnen Pijnacker-Nootdorp.

Onze **kernwaarden** zijn dichtbij, meedenkend en oprecht. Dat betekent dat mensen ons makkelijk weten te vinden, dat we binnen onze mogelijkheden actief aan de realisatie van woonwensen van onze huidige en toekomstige huurders werken en dat we duidelijk zijn over wat er wel en niet kan en dat ook uitleggen.

- **Lokaal en verbonden**

We participeren actief in lokale netwerken, gaan partnerschappen aan met stakeholders en zijn voortdurend in verbinding met onze huurders.

14 november 2022

**RANDOM
WONEN**

POSITION PAPER

● Klantgericht

In contact met huurders zoeken we de oplossing waarmee de huurder het beste geholpen is, vervolgens kijken we of die werkwijze ook voor Random Wonen snel en eenvoudig is. We promoten communicatiekanalen die voor onszelf efficiënt zijn, maar sluiten andere kanalen niet uit. We behandelen huurders als gelijkwaardig en verschuilen ons niet achter regels of collega's. We leveren maatwerk als de situatie erom vraagt en proberen de verwachtingen van de klant te overtreffen.

● Meer mensen passend huisvesten

We voegen tot en met 2030 circa 600 nieuwe kleine woningen voor één- en tweepersoons huishoudens toe, het grootste deel vóór 2026. Onze bestaande grotere sociale huurwoningen zijn een onderscheidend product dat we koesteren en inzetten voor grotere huishoudens.

● Gewoon goede woningen

We onderhouden onze woningen op basiskwaliteit: veilig en technisch op orde. We voeren onderhoud zo veel mogelijk gestuurd uit en de werkelijke staat van onderhoud is daarbij leidend. Verduurzamen doen we waar nodig, met bewezen technieken en zo dat de woonlasten voor de huurder per saldo dalen en het wooncomfort stijgt. Voor onze eigen bedrijfsvoering geldt dat we verduurzamen met bewezen innovaties die niet te kostbaar zijn en/of zichzelf terugverdienen.

● Slim investeren

Random Wonen zeilt hoog aan de wind. Dat betekent dat we onze maatschappelijke prestaties maximaliseren. Tegelijk borgen we daarbij de financiële continuïteit, door goed in de gaten houden dat ons bestaande vastgoed niet meer geld kost dan het oplevert en alleen in nieuwe woningen te investeren als dat positief is voor onze kasstromen.

● Innovatie

We zien graag dat onze grote collega-corporaties aan productontwikkeling doen en zodra iets succesvol is en ons past, dan maken we er gebruik van. Voor nieuwbouw werken we samen om kant-en-klare nieuwbouwproducten groot te kunnen inkopen in bouwstromen. Dan hoeven we niet zelf te ontwikkelen en reduceren we risico. We kijken voortdurend goed om ons heen naar innovaties die we zelf ook kunnen implementeren en we stimuleren dat onze medewerkers zelf ook met nieuwe werkwijzen experimenten.

WAAR STAAN WE NU?

KOERSPLAN VIA (A3) JAARPLAN IN BEGROTING

Gelijktijdig aan de totstandkoming van het koersplan is een nieuwe klantvisie gemaakt. Na afronding van het koersplan is de vastgoedcomponent daaruit doorvertaald in een nieuwe portefeuillestrategie. Om het koersplan ook in de reguliere PDCA-cyclus te implementeren, wordt met ingang van boekjaar 2022 met de [A3-Online](#) een [A3-jaarplan](#) gemaakt als basis voor de begroting. Op deze manier is geborgd dat de ambities, doelstellingen en structuur van het koersplan

14 november 2022

**RANDOM
WONEN**

POSITION PAPER

doorwerken in de reguliere bedrijfsvoering. De opbouw van de begroting en het jaarplan en die van de managementrapportages is nu vergelijkbaar met de opbouw van het koersplan.

HET KOERSPLAN IN DE PRAKTIJK

Van meet af aan is het de bedoeling geweest het koersplan daadwerkelijk leidend te laten zijn bij wat we wel en niet doen als Random Wonen. Een deel van de ambities die in het koersplan zijn verwoord, was niet nieuw. In die zin betreft het koersplan ook een codificatie van de manier waarop Random Wonen zich in de periode van 2018 tot 2021 al had ontwikkeld. In elk geval was het al voor het nieuwe koersplan af was, duidelijk dat het ondernemingsplan uit 2016 was verouderd. De situatie was door in- en externe ontwikkeling immers wezenlijk veranderd met die van 2016. Naar aanleiding van de visitatie van 2018 was al een ontwikkeling ingezet van meer focus op de huurder, intensiever samenwerken met onze omgeving, en maximalisatie van volkshuisvestelijk presteren. Die focus is in 2021 neergeslagen in het nieuwe koersplan.

Betekent dat dat het koersplan al was geïmplementeerd voordat het definitief werd? Ja en nee. Op sommige onderdelen is dat zeker het geval, maar op andere onderdelen (nog) niet. Zo is er zeker nog winst te boeken in klantgericht werken. We overtreffen de verwachtingen van de klant nog lang niet zo vaak als mogelijk is, en vinden het niet altijd makkelijk om los te komen van beleid en regels als de situatie daar wel om vraagt. Ook staat onze ambitie om snel sociale nieuwbouw toe te voegen – ondanks alle effort die daarin wordt gestoken – onder druk door ingewikkelde marktomstandigheden en het niet snel genoeg beschikbaar krijgen van voldoende locaties voor nieuwbouw. De verduurzaming van bestaand bezit loopt, maar de uitvoering gaat ook hier trager dan gewenst.

WAAR GAAN WE NAARTOE?

De dynamiek om ons heen is groot. Dat betekent dat naar voren kijken met veel onzekerheden gepaard gaat. Het gaat hier om externe onzekerheden, die niet of nauwelijks door ons te beïnvloeden zijn. Wat niet wegneemt dat we er wel voor kunnen zorgen dat we wendbaar zijn, dat we er voor zorgen dat we de juiste keuzes kunnen maken indien bepaalde risico's werkelijkheid zouden worden.

FINANCIËLE ONTWIKKELINGEN

Op financieel vlak verschaft de afschaffing van de verhuurdersheffing op langere termijn enige extra investeringsruimte. Komende jaren treedt dit effect echter nauwelijks op, omdat Random Wonen vanwege een forse nieuwbouwproductie de komende jaren al een forse korting op de verhuurdersheffing zou hebben genoten en die dus ook had ingerekend.

De nationale prestatieafspraken geven richting aan de wijze waarop van ons wordt verwacht de investeringsruimte te benutten: door te investeren in nieuwbouw, borgen van de betaalbaarheid, versnelling van de verduurzaming en inzet op leefbaarheid. De ambities uit ons koersplan passen goed in de nationale prestatieafspraken, dus het koersplan blijft het leidende document bij wat we komende jaren gaan doen. Op financieel vlak is wel een aantal beren op de weg: hoge energieprijzen, hoge grondstoffenprijzen en de hoge rente maken de bouwkosten hoger en de financiering lastiger. De gematigde huurverhoging zet onze inkomsten onder druk, de ontwikkeling van de inkomsten dekt de extra kosten bij lange na niet. De ambitie om een groot aantal nieuwbouwwoningen toe te voegen verandert niet, het risico dat dit doel niet of minder snel wordt bereikt neemt toe.

14 november 2022

**RONDON
WONEN**

POSITION PAPER

MEER HUURDERS MET PROBLEMEN

De hoge inflatie en gestegen energieprijzen leiden tot meer betaalbaarheidsproblemen bij huurders. Vroegtijdige aandacht hiervoor en het organiseren ondersteuning van huurders bij het oplossen van financiële problemen wordt belangrijker. De gemeente heeft een grote rol bij het helpen van inwoners met financiële problemen, dus de samenwerking tussen Rondon Wonen en de gemeente op dit vlak wordt geïntensiveerd.

HUURDERSBETROKKENHEID

De afstand tussen de gemiddelde medewerker van Rondon Wonen en de gemiddelde huurder groeit. Niet alleen omdat de samenleving als geheel steeds meer (inkomens)verschillen kent, maar ook omdat – door passend toewijzen – een steeds groter deel van onze woningen verhuurd wordt aan onze primaire doelgroepen. Er is een extra inspanning nodig om de groeiende afstand tot onze huurders te verkleinen. In lijn met de ambities van het koersplan en de klantvisie, blijven we initiatieven nemen om in contact te blijven met huurders. In toenemende mate zal dat contact niet via ‘geijkte’ wegen lopen. Dat betekent dat Rondon Wonen blijft innoveren om het contact met huurders te verstevigen. Enerzijds door de huurder als klant snel, goed en positief verrassend te blijven bedienen, anderzijds door de huurder als ‘groep’ te betrekken bij onze koers en de beleidsmatige keuzes die daarin aan de orde zijn. Rondon Wonen scoort in de Aedes-benchmark al een aantal jaren een 8+ qua huurderstevredenheid en heeft de ambitie om die goede score te bestendigen.

MAATSCHAPPELIJK PRESTEREN

De ambities op het vlak van beschikbaarheid, betaalbaarheid, duurzaamheid en leefbaarheid zoals verwoord in het koersplan blijven leidend. Actuele ontwikkelingen en de [nationale prestatieafspraken](#), leiden echter wel tot aanscherping en verbijzondering, die hieronder per thema wordt toegelicht. In de prioritering tussen de thema's stijgt duurzaamheid in rangorde, mede omdat er met de huidige energieprijzen een 1-op-1 relatie ligt met betaalbaarheid.

Beschikbaarheid

De inzet op het toevoegen van circa 600 nieuwe kleinere woningen in combinatie met het behoud van de grotere (vaak grondgebonden) woningen die we al in portefeuille hebben, blijft ongewijzigd. De nationale prestatieafspraken leiden tot de volgende aanscherpingen:

- Bij het uitbreiden van onze woningportefeuille, houden we meer dan voorheen rekening met de forse vergrijzing die in Pijnacker-Nootdorp gaat optreden. We trekken met zorgpartijen samen op bij het realiseren van huisvesting met flexibele zorg voor de groeiende groep ouderen.
- De huisvesting van bijzondere doelgroepen – waaronder vluchtelingen en uitstroom uit intramurale settings – legt een groeiend beslag op de beperkte hoeveelheid vrijkomende DAEB-woningen. Het wordt een uitdaging om bijzondere doelgroepen voldoende te kunnen blijven huisvesten, en gelijktijdig voldoende aanbod te houden voor ‘gewone’ woningzoekenden.
- De ambitie uit de portefeuillestrategie om onze niet-DAEB portefeuille te consolideren, blijft overeind. Dat neemt niet weg dat we wel serieus kijken of we middenhuur kunnen toevoegen, om in de grote behoefte daaraan te voorzien én om doorstroom uit de DAEB te genereren.

14 november 2022

RANDOM
WONEN

POSITION PAPER

- Een deel van de nieuwbouwopgave kan door middel van flexwonen (tijdelijk vergunde woningen) worden gerealiseerd. Dat is een middel om sneller tot uitbreiding van de woningvoorraad te komen. Dit type nieuwbouw kent evenwel exploitatierisico's, indien na een tijdelijke exploitatie van 10-15 jaar, herplaatsing op een andere locatie niet mogelijk blijkt. De investeringskosten zijn namelijk te hoog om binnen 10-15 jaar een positief rendement te realiseren. Het is de uitdaging om die risico's te beperken en het restrisico met andere partijen (zoals de gemeente) te delen, zodat het risico voor Random Wonen behapbaar wordt.

Betaalbaarheid

De ambitie uit het koersplan is om onze woningen passend te verhuren. Dat betekent ook passend qua huur in relatie tot het huishoudinkomen van de huurder. We geven hier invulling aan door een inflatievolgend huurbeleid, en een streefhuur van tussen de 74% en 80% van de maximaal redelijke huur, afhankelijk van het energielabel van de woning. Ook laten we de betaalbaarheid van onze woningen regelmatig samen met de huurdersvereniging extern onderzoeken. We passen maatwerk toe indien de omstandigheden van een huurder daarom vragen. De nationale prestatieafspraken leiden tot de volgende aanscherpingen:

- De jaarlijkse huurverhoging wordt – in lijn met de nationale prestatieafspraken – vanaf 2023 gekoppeld aan de loonontwikkeling. Inkomensafhankelijke huurverhoging blijft, maar de hoogte ervan hangt af van de ontwikkeling van de draagkracht van de huurders van die woningen.
- Per 1 juli 2023 wordt de maandhuur van alle huishoudens met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum eenmalig afgetopt op €550 prijspeil 2020.
- Ons huurbeleid differentieert al naar gelang de energiezuinigheid van de woning, iets wat in de nationale prestatieafspraken ook wordt aangekondigd. We verwachten de huur van minder zuinige woningen (de EFG-kabels) te matigen, tot het moment dat die woningen verduurzaamd zijn, om de netto woonlasten voor de huurder binnen de perken te houden.
- Samen met huurdersvereniging Argos monitoren we de betaalbaarheid van het huren voor verschillende groepen huurders, waaronder de 'middengroep' die net boven de 120% sociaal minimum zit. De resultaten kunnen consequenties hebben voor het huurbeleid.
- Voor huurders die niet in staat zijn om de huur tijdig te betalen, spreken we een betalingsregeling af die bij de situatie past. Daarnaast bieden we maatwerk in de vorm van (tijdelijke) huurverlaging bij inkomensdaling. We intensiveren de samenwerking met vroegsignalering van de gemeente en schuldhulpmaatje. Naar aanleiding van het huurderspanel dat we gehouden hebben over huurbetaling, hebben we de schuldhulproute van Pijnacker-Noordorp geëxpliciteerd en hierover communiceren we actief met onze huurders.

Duurzaamheid

Verduurzamen doen we waar nodig, met bewezen technieken en zo dat de woonlasten voor de huurder per saldo dalen en het wooncomfort stijgt. Voor onze eigen bedrijfsvoering geldt dat we verduurzamen met bewezen innovaties die niet te kostbaar zijn en/of zichzelf terugverdienen. De nationale prestatieafspraken leiden tot de volgende aanscherpingen:

14 november 2022

**ROND
OM
WONEN**

POSITION PAPER

- Woningen met een slecht (EFG) energielabel gaan we versneld verduurzamen. Dat kan deels complexgewijs en is voor het overige deel maatwerk. Hiervoor wordt in 2023 een plan gemaakt. De ambitie is dat uiterlijk in 2027 alle EFG-labels zijn aangepakt.
- De gestegen energielasten leiden tot meer individuele vraag van huurders naar duurzaamheidsmaatregelen. Er komt een spijtoptantenregeling voor huurders die in het recente verleden ons aanbod voor zonnepanelen hebben afgeslagen en we onderzoeken hoe we individuele huurders zo goed mogelijk kunnen helpen bij hun inspanningen om de energierekening te verlagen.
- We gaan op een slimme manier aan de slag met de [isolatiestandaard](#). Dat betekent niet dat we vanaf nu alle woningen bij verduurzaming klakkeloos op dat niveau brengen. Onze inschatting is dat dat voor Rndom Wonen namelijk niet betaalbaar is, en het blijkt ook niet altijd noodzakelijk om een toekomstbestendige gasloze woning te krijgen.

Leefbaarheid

De leefbaarheid in onze wijken en buurten is nog steeds goed. We monitoren de hoeveelheid leefbaarheids- en woonoverlastdossiers zorgvuldig en zetten in onze wijken als frontlijnmedewerker de sociaal wijkbeheerder in. We blijven leefbaarheidsinitiatieven initiëren en stimuleren. De nationale prestatieafspraken en voortschrijdend inzicht leiden tot de volgende aanscherpingen:

- Op basis van de [veerkrachtkaarten](#) van [Circusvis](#) verdient de toekomstige veerkracht in Pijnacker-Noord echter aandacht. Om die reden houden we de situatie samen met de gemeente Pijnacker-Noord extra in de gaten. In dit kader hebben we een wijkgesprek met partners georganiseerd over hoe het met de wijk gaat, zodat we elkaar kennen en direct kunnen acteren mochten we zien dat de veerkracht verder afneemt. Ook onderzoeken we of er woningen toe te voegen zijn binnen de bestaande structuur in Pijnacker-Noord, en houden we bij type en doelgroep rekening met de leefbaarheidssituatie.
- Op kleine schaal bevorderen we leefbaarheidsinitiatieven van huurders, zodat huurders ook zelf zorg houden voor hun woning en hun complex. Deze leefbaarheidsinitiatieven zijn divers van aard. Voorbeelden hiervan zijn een andere schoonmaakprogramma in het complex, een bankje voor huurders bij de lift, plantjes in een plantenbak of een mededelingenbord.
- Op het moment dat er in een complex veel leefbaarheidsvragen zijn, gaan we naar huurders toe om met hen in gesprek te gaan en te bekijken wat er aan schort. Dit levert over het algemeen goede gesprekken op en een oplossing voor de geconstateerde problemen. Ook met partners in de wijk hebben we structureel overleg over de leefbaarheid.

14 november 2022

**RANDOM
WONEN**

POSITION PAPER

TOT SLOT

In de recente historie van Random Wonen is de dynamiek om ons heen lang niet zo fors geweest. Dat leidt tot grote onzekerheden over de toekomst. Onzekerheden die niet alleen ons als corporatie raken, maar juist ook degenen voor wie wij het doen: onze huidige en toekomstige huurders. In roerige tijden kan een woningcorporatie nog meer dan anders het verschil maken. Hoe dat in de praktijk gaat uitwerken en wat dat voor gevolgen heeft voor onze stip op de horizon en de prioritering tussen maatschappelijke doelen die we willen bereiken is nog ongewis.

De stip op de horizon uit ons koersplan is voldoende robuust om ook in deze tijd overeind te houden. De exacte weg er naar toe is ongewis. We zullen komende tijd de nodige flexibiliteit en wendbaarheid moeten tonen om richting de stip te blijven koersen. Dat is een uitdaging waar de werkorganisatie goed op is toegerust. Ik zie die reis daarom met vertrouwen tegemoet.



Lucas de Boer,
directeur-bestuurder

Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3

De feitelijke prestaties van Rndom Wonen zijn per thema opgenomen in de volgende tabellen. De waardering is gebaseerd op de tabel in bijlage 8.

De cijfers in de tabellen zijn eerst onderwerp (een prestatieafpraak of een daarvan afgeleide ambitie) toegekend. Het gemiddelde van deze cijfers is het oordeel per thema.

Tabel 1. Afspraken en prestaties Betaalbaarheid

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER BETAALBAARHEID		7,3
Afspraak: Beperken schaarste aan sociale huurwoningen onder de aftoppingsgrens		7
Verkoop sociale huurwoningen 2021- 2022: max. 5 boven €190.000. 2019-2020: max. 15 in Pijnacker-Nootdorp 2018: max. 25 in Pijnacker-Nootdorp	Minimaliseren verkoop sociale huurwoningen 2021-2022: 5 woningen verkocht 2020: 11 woningen in Pijnacker-Nootdorp + complex in Rotterdam (97 woningen) 2019: 15 woningen in Pijnacker-Nootdorp + 2 in Rotterdam 2018: 13 woningen in Pijnacker-Nootdorp + 1 in Rotterdam	
Afspraak: Huurbeleid		7
Huurbeleid niet-DAEB 2018-2022: Bestaand huurbeleid voortzetten, waardoor de voorraad onder de 1 ^e aftoppingsgrens toeneemt ten koste van de voorraad boven de 2 ^e aftoppingsgrens.	Huurbeleid niet-DAEB 2022: voor niet-DAEB is de streefhuur de maximaal redelijke huur (WWS) 2021: nieuw streefhuurbeleid vastgesteld waarin koppeling met energielabel wordt versterkt en voor niet-DAEB de streefhuur de maximaal redelijke huur (WWS) is 2018-2020: voor niet-DAEB de streefhuur 80% van de maximaal redelijke huur (WWS)	
Inkomensafhankelijke huurverhoging 2018-2022: De inkomensafhankelijke huurverhoging toepassen	Inkomensafhankelijke huurverhoging 2018-2022: toegepast en benut voor investeringen.	
2018-2022: Rndom Wonen houdt 70% van het aanbod betaalbaar middels huur onder 2 ^e aftoppingsgrens en min. 85% wordt verhuurd onder de liberalisatiegrens. Vanaf 2020 mogen de corporaties 15% van hun bezit vrij toewijzen.	2022: nog niet bekend 2021: 80,2% (onder 2 ^e aftoppingsgrens) 2020: 84,9% (onder 2 ^e aftoppingsgrens) 2019: 89,7% (onder 2 ^e aftoppingsgrens) 2018: 79%.(onder 2 ^e aftoppingsgrens)	
Afspraak: Bewaken betaalbaarheid		8 Extra pluspunt vanwege de goede monitoring op betaalbaarheid samen met Argos
Bewaken betaalbaarheid zittende huurders 2020-2022: Rndom Wonen en Argos doen onderzoek onder eigen huurders en deelt dit met de gemeente.	Bewaken betaalbaarheid zittende huurders 2022: Nibud onderzoekt i.o.v. Rndom Wonen en Argos de betaalbaarheid met specifieke aandacht voor de secundaire doelgroep (op advies Argos). 2021: nieuw streefhuurbeleid vastgesteld waarin koppeling met energielabel is versterkt om meer naar de totale woonlasten te kijken 2020: ABF heeft in opdracht Rndom Wonen en Argos woonlasten en betaalrisico onderzocht en dit onderzoek is gedeeld met de gemeente	

Tabel 2. Afspraken Beschikbaarheid

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER BESCHIKBAARHEID		7,6
Afspraak: Onderzoek naar behoefte		8 Extra pluspunt vanwege het opstellen van het manifest sociale nieuwbouw
2018-2022: Ontwikkelen perspectief op significante sociale huur-nieuwbouw of verschuiving in voorraadbeleid voor periode 2018-2028 met lange termijn behoefte.	2022: manifest sociale nieuwbouw gepubliceerd. 2021: nieuwe portefeuillestrategie vastgesteld. 2020: Onderzoeken regionale woningbehoefte ABF/Rigo uitgevoerd. 2019: Gemeente heeft in Woonvisie uitgesproken sociale koop niet als duurzame sociale woningbouw meer te beschouwen en dus te willen minimaliseren. 2018: Vastgoedportefeuilleplan herzien door een addendum hierop vast te stellen	
Toevoegen nieuwbouw		7
Nieuwbouw 2022: 128 2021: 67 2020: 5 2019: 0 2018: 0	Nieuwbouw gerealiseerd 2022: 41 2021: 5 2020: 0 2019: 96 2018: 0	
Toevoegen jongerenwoningen met huur onder kwaliteitskortingsgrens 2021-2022: Rendom Wonen neemt initiatief voor onderzoek.	2022: 2 ^e werksessie gehouden; in Tuindershof komen (ook) 4 sociale huurwoningen onder de kwaliteitskortingsgrens. 2021: 1 ^e werksessie gehouden. 2 ^e werksessie jan/feb 2022.	
Toevoegen appartementen diverse prijsklassen 2019-2020: Samen met commerciële belegger een combinatie van middensegment huurwoningen en sociale huurwoningen realiseren op de Stanislaslocatie om doorstroming te bevorderen.	Toevoegen appartementen diverse prijsklassen 2022: investeringsbesluit genomen voor realisatie 15 middenhuurwoningen Tuindershof fase 2020: gemeente besluit dat Rendom Wonen geen middenhuurwoningen kan realiseren op de Stanislaslocatie en besluit een tender uit te schrijven onder marktpartijen	
Project Bouwstroom 2022: Corporaties werken samen om bouwstroom gebundeld in te kopen van conceptueel vervaardigde nieuwbouwwoningen. De ambitie is om de komende jaren op deze wijze minstens 2.000 nieuwe huurwoningen bij te bouwen in de regio. Hiermee wordt het mogelijk sneller en goedkoper woningen van hoge kwaliteit te realiseren. 2021: Rendom Wonen doet mee aan project Bouwstroom.	Project bouwstroom 2022: Rendom Wonen participeert in de bouwstroom als deelnemer en levert de bestuurlijk trekker. Aanbesteding voor 2.000 woningen via de Bouwstroom loopt en wordt begin 2023 afgerond. 2021: Rendom Wonen participeert in de bouwstroom in zowel bestuur als projectgroep.	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
Afspraak: Bevorderen doorstroming		8 Pluspunt vanwege deelname aan experiment Clappform
Aanstellen doorstroom of wooncoach 2021-2022: samen met de woningcorporaties onderzoeken hoe de doorstroming binnen de gemeente verbeterd kan worden. Onderdeel van deze verkenning zijn in ieder geval de haalbaarheid en toegevoegde waarde van een doorstroommakelaar en het inzetten van lokale voorrang ten behoeve van o.a. de doorstroming. 2018-2020: Rndom Wonen werkt actief mee met de regionale doorstroomcoach.	Aanstellen doorstroom of wooncoach 2021-2022: Bij de toewijzing van een deel van de nieuwbouw heeft Rndom Wonen in overleg met de gemeente gebruik gemaakt van de mogelijkheid om urgenten uit te sluiten van eerste verhuur om op deze manier de doorstroming te bevorderen en de verhuisketen te verlengen. Ism SVH bekijkt Rndom Wonen de mogelijkheid om het experiment van Clappform (extern bureau tbv doorstroom) door te ontwikkelen tot een digitale doorstroommakelaar. 2018- 2020: Rndom wonen werkt met met de regionale doorstroomcoach	
Promoten doorstroming vanuit sociale huur naar nieuwe eengezinswoningen en appartementen 2018-2021: Samen met gemeente kijken naar experimenten. Rndom Wonen besteedt in haar nieuwsbrief aandacht aan interessante projecten.	Promoten doorstroming vanuit sociale huur naar nieuwe eengezinswoningen en appartementen 2021: Verkoopbeleid zodanig aangepast dat huurders uit een sociale huurwoning van Rndom Wonen met voorrang in aanmerking komen voor een koopwoning van Rndom Wonen 2019: In 2019 is een officieel experiment gehouden (met medewerking en toestemming van de gemeente) om met voorrang de nieuwbouw (66 app.) in Pijnacker-Noord toe te wijzen aan doorstromers die een grotere sociale huurwoning achterlieten. 2018: brieven verstuurd naar 65+huurders in grote woningen om verhuisbehoefte met te peilen.	
Maken plan van aanpak 2020- 2022: Onderzoek welke instrumenten lokaal ingezet kunnen worden, verkenning en aanbevelingen worden begin 2022 afgerond; gemeente neemt initiatief.	Maken plan van aanpak 2020-2022: Eerste analyse gedeeld. Gemeente neemt initiatief voor plan van aanpak in 2023.	

Tabel 3. Afspraken Kwaliteit en duurzaamheid

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER KWALITEIT EN DUURZAAMHEID		7
Afspraak: Realiseren energieneutraliteit en betaalbare woonlasten		7
Energiemaatregelen in bestaande sociale huurcomplexen. 2022: Toevoeging van duurzame nieuwbouw en verduurzaming één woongebouw in Pijnacker Noord. 2021: Toevoeging 19 woningen Pijnacker Noord. Elke woning in dit woninggebouw 2 labelstappen verbetering (minimaal) en plaatsen zonnepanelen waar dit kan. 2020: Verduurzaming 19 woningen Pijnacker Noord + Aanbieden zonnepanelen samen met Wocozon.	Energiemaatregelen in bestaande sociale huurcomplexen. 2022: investeringsbesluit vervolcomplexen (5 driehoog flats) genomen en 70% draagvlak behaald, uitvoering start begin 2023 2021: uitvoering en oplevering verduurzaamde woongebouw in Pijnacker Noord; 2020: Planvoorbereiding verduurzaming één woongebouw in Pijnacker-Noord;	
Borgen afspraken over energieneutraliteit bij nieuwbouw sociale huurwoningen 2019-2022: Rndom Wonen bouwt nieuwbouw volgens laatste wet en regelgeving zijnde BENG 2018: Bij nieuwbouwwontwikkelingen in gesprek met gemeente om ambities concreet vorm te geven.	Borgen afspraken over energieneutraliteit bij nieuwbouw sociale huurwoningen 2019-2022: Rndom Wonen heeft alle nieuwbouw volgens BENG gebouwd 2018: Gesprek gevoerd, maar heeft geen concrete resultaten gehad;	
Zonnepanelen 2019-2022: Rndom Wonen biedt de plaatsing van zonnepanelen aan huurders aan die dit wensen en die wonen in een woning die daar technisch geschikt voor is. De opbrengst van de zonnepanelen vertaalt zich door in een lagere elektriciteitsrekening voor de betreffende huurders en een beter energielabel van de woningen.	Zonnepanelen 2022: Er is een overeenkomst afgesloten met ZonSamen voor deelname aan de subsidieregeling Coöperatieve Energieopwekking (SCE) (voorheen Postcoderoos) om 6 flatgebouwen te voorzien van zonnepanelen (uitvoering begin 2023). 2021: Verdere uitrol van (individuele) zonnepanelen op daken via Wocozon. 2020: De eerste complexen grondgebonden woningen zijn van zonnepanelen voorzien via stichting Wocozon. 2019: Er is een overeenkomst voor het aanbieden en plaatsen van zonnepanelen op het woningbezit met de stichting Wocozon	
Pilot Klapwijk 2020-2022: Rndom wonen biedt aan om mee te denken met pilot Klapwijk Gasloos en vraagt 100 huurwoningen hierbij te betrekken.	Pilot Klapwijk 2022: De planvorming van de gemeente gaat langzaamaan verder. Rndom Wonen blijft aangehaakt v.w.b. informatie. Het is nog te vroeg voor actieve rol. 2021: Informatieve gesprekken met de gemeente tijdens planontwikkeling na toekenning subsidie aan gemeente voor aardgasvrij Klapwijk. Positieve grondhouding voor deelname met 100 sociale huurwoningen. 2020: Commitment aangegeven aan de gemeente in de aanvraag subsidie 'Proeftuin aardgasvrij Klapwijk'.	

Tabel 4. Afspraken Specifieke doelgroepen

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER SPECIFIEKE DOELGROEPEN		7,3
Afspraak: Samenwerkingen		8 Extra pluspunt vanwege de oplevering 14 woningen voor jongvolwassenen met verstandelijke beperking
Maken afspraken over aansluiting zorg of opvang en huisvesting 2018-2022: Rndom Wonen continueert de uitvoering van het convenant SamenWonen GGZ	Maken afspraken over aansluiting zorg of opvang en huisvesting 2022: ondertekening convenant Huisvesting Zorgafhankelijke groepen door de gemeente PN, Rndom Wonen en Staedion 2021: gestart met deelname gesprekken ontwikkeltafel Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang centrumgemeente Delft over convenant Huisvesting Zorgafhankelijke groepen 2018-2020: Rndom Wonen continueert de uitvoering: geen bijzonderheden	
Begeleiding lokale initiatieven 2018-2022: Rndom Wonen staat open voor huisvesting bijzondere doelgroepen.	Begeleiding lokale initiatieven Maken afspraken over goede aansluiting zorg of opvang en huisvesting 2022: Rndom Wonen huisvest uitstroom uit instellingen conform prestatieafspraken en convenant 2021: Rndom Wonen huisvest uitstroom uit instellingen vooruitlopend op ondertekening convenant 2020: geen initiatieven geweest 2018-2019/2019: Rndom Wonen sluit overeenkomst met ouderinitiatief en levert 14 nieuwbouwwoningen voor jongvolwassen verstandelijk beperkte doelgroep op.	
Behoeftte onderzoek woon-zorgvoorzieningen 2021-2022: gemeente betreft Rndom Wonen bij het in kaart brengen van de behoefte	Behoeftte onderzoek woon-zorgvoorzieningen 2022: Rndom Wonen op eigen initiatief in gesprek met Pieter van Foreest om samen herontwikkeling t Hofland e.o. op te pakken; gemeentelijke woonzorgnota nog niet beschikbaar 2021: wordt doorgeschoven naar 2022 na woonzorgnota.	
2021-2022: afstemmingsoverleg tussen gemeente en corporaties op het gebied van wonen en zorg	2021-2022: afstemmingsoverleggen gevoerd met gemeente en Staedion gericht op ondertekening van het convenant en bespreken proces huisvesting kandidaten	
Afspraak: Levensloopbestendige woningen		7
Borgen levensloopbestendigheid bij nieuwbouw. 2018-2022: Rndom Wonen bouwt levensloopbestendig sterrenkwalificatie **, tenzij doelgroep 'starters' is	Borgen levensloopbestendigheid bij nieuwbouw. 2018-2022: gerealiseerd.	
Bestaande bouw levensloopbestendig maken bij renovatie 2018-2022: Als er sprake is van groot onderhoudsplanen gaan Rndom Wonen en Gemeente afspraken maken.	Bestaande bouw levensloopbestendig maken bij renovatie 2018-2022: geen renovaties uitgevoerd bij woningen waar dit nodig was.	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
Afspraak: Huisvesten Statushouders		7
Uitvoeren taakstelling vergunninghouders naar rato van het corporatiebezit 2018-2022: Taakstelling huisvesten statushouders: 183	Uitvoeren taakstelling vergunninghouders naar rato van het corporatiebezit 2018-2022: 184 statushouders gehuisvest.	
Afspraak: Woonruimteverdeling		7
Lokaal maatwerk 2018-2022: Rendom Wonen past lokaal maatwerk toe in 25% van de situaties. Wordt samen met gemeente en corporaties bepaald.	Lokaal maatwerk 2022 nog niet bekend 2021: 19,8% 2020: 22% 2019: 30% 2018: 31% met lokaal maatwerk toegewezen. NB: overschrijdingen ontstaan als de gemeente de lokaal-maatwerk-knop te laat uitzet bij SVH (woonruimteverdelers), dit is in 2018 en 2019 gebeurd, ondanks tijdige signalen vanuit Rendom Wonen dat de maatwerk-knop uit moest.	
Evalueren aanbod labeling naar leeftijd. 2018: Gemeente, Rendom Wonen en Argos evalueren op basis van relevante gegevens de labeling van aanbod naar leeftijd. Rendom Wonen doet in het 4 ^e kwartaal een voorstel.	Evalueren aanbod labeling naar leeftijd. 2021: door Rendom Wonen is een workshop georganiseerd met de gemeente, Staedion, jongerenorganisaties en jongeren over de problematiek van jongerenhuisvesting. 2018: niet bekend of dit gerealiseerd is.	
Tweehuren-principe 2018-2022: Rendom Wonen past het tweehuren principe toe bij groepswonen complexen en onderzoekt in hoe dit uitgebreid kan worden als het systeemtechnisch mogelijk is gemaakt.	Tweehuren-principe 2018-2022 Rendom Wonen heeft het tweehuren principe toegepast bij groepswonen; In 2020 is het nieuwe huurbeleid vastgesteld. Voorafgaande aan het vaststellen van het nieuwe huurbeleid zijn ook de voor- en nadelen van uitbreiding van het tweehurenbeleid bekeken. Besloten is het twee hurenprincipe niet uit te breiden en toe te blijven passen bij groepswonen en focuswoningen.	

Tabel 5. Afspraken Leefbaarheid

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER LEEFBAARHEID		7
Afspraak: Samenwerkingsverbanden en bewonersinitiatieven		7
Bijdrage aan lokale en regionale activiteiten. 2018-2022: Rndom Wonen participeert met bijdrage en menskracht in de lokale en regionale projecten: - wijken die werken - uitvoering leefbaarheidsagenda Pijnacker - Uitvoering leefbaarheidsplan Delfgauw - Convenant bestrijding woninginbraken - Samenwerkingsovereenkomst Bureau Bemiddeling en Mediaton - Integrale aanpak van Hennep - Casusoverleg "woonoverlast" - Vroegsignaleringsbeleid Pijnacker-Nootdorp	Bijdrage aan lokale en regionale activiteiten. 2018-2022: Rndom Wonen heeft in al deze projecten en overleggen geparticipeerd	
Leefbaarheidsbudget 2022: De woningcorporaties en gemeente spannen zich in voor leefbare buurten en wijken. De corporaties doen dit onder meer door middel van de inzet van een sociaal wijkbeheerder, huismeesters en complexbeheerders, de aanpak woonoverlast en een budget voor bewonersinitiatieven. Samen met de wijkpartners wordt gericht ingezet op het verbeteren van de leefbaarheid waar dat nodig is. 2021: 150.000 budget; 2020: 165.000 budget. 2019: 169.000 budget	Leefbaarheidsbudget 2022: 160.000 (prognose). Dit is inclusief de inzet van een sociaal wijkbeheerder en het budget voor bewonersinitiatieven. 2021: 129.000 aan leefbaarheid uitgegeven 2020: 132.000 aan leefbaarheid uitgegeven 2019: 114.000 aan leefbaarheid uitgegeven 2018: 108.000 aan leefbaarheid uitgegeven	
Ambitie: Klachten en ontruiming		7
Sociale klachten 201-2021: sociale klachten beperken tot 120 per jaar.	2022: nog niet bekend (prognose: <120 voor heel 2022) 2021: 74 2020: 132 2019: 120 2018: 142	
Ontruiming 2018-2021: ontruiming beperken tot maximaal 2 woningen.	2022: nog niet bekend (prognose: 0) 2021: 1 2020: 0 2019: 0 2018: 1	

Bijlage 7 Visitatieaanpak

1. Achtergrond maatschappelijk visiteren

De corporatiesector is onderwerp van maatschappelijke discussie. Er is behoefte aan transparantie over het maatschappelijk presteren. Er is behoefte aan inzicht in de effectiviteit en efficiency waarmee corporaties hun vermogen inzetten voor (lokale) maatschappelijke vraagstukken en problemen.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) heeft het doel van een maatschappelijke visitatie bij woningcorporaties in het visitatiestelsel omschreven als:

Het visitatiesysteem is primair bedoeld om voor de ‘maatschappij’ zichtbaar te maken wat de corporatie heeft gepresteerd. Daarnaast is het voor de corporatie ook een spiegel die wordt voorgehouden en die kan bijdragen aan een leer- en verbetertraject.

Het visitatiestelsel heeft zich in de afgelopen jaren onder verantwoordelijkheid van de Auditraad en de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland ontwikkeld tot een volwaardige visitatiemethode. Pentascopes is als onafhankelijke visitor vanaf het begin betrokken en heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van het stelsel. De maatschappelijke visitatie is in de Woningwet opgenomen als een verplicht instrument voor woningcorporaties. Maatschappelijke visitatie heeft een structurele plek gekregen in de sector.

2. Opdracht

Rondom Wonen heeft Pentascopes de opdracht gegeven om een gestructureerde beoordeling uit te voeren ten aanzien van het maatschappelijk presteren van de corporatie conform het visitatiestelsel 6.0.

3. Opdrachtgever, opdrachtnemer, visitatiecommissie, taakverdeling en integriteitscode

Opdrachtgever en opdrachtnemer

De opdrachtgever voor de visitatie zijn het bestuur en de Raad van Commissarissen. Het rapport wordt opgeleverd aan het bestuur en de Raad van Commissarissen.

Pentascopes is opdrachtnemer voor deze visitatie en verantwoordelijk voor het uitvoeren van de visitatie conform de opdracht en het kader zoals opgesteld door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Visitatiecommissie

De visitatiecommissie bestaat uit drie leden. Germa Reivers, voorzitter visitatiecommissie, Wouter Rohde en Léon Polman, visitatoren.

4. Visitatie aanpak

Pentascopes hanteert de volgende uitgangspunten bij een visitatie.

Normen voor de maatschappelijke prestatie

Verantwoording kan plaatsvinden ten opzichte van een objectieve norm, een meetlat. In het werkveld van een corporatie bestaat een aantal objectieve normen, met name op het financiële terrein. Er is ook sprake van een ‘social construction of reality’: de betrokken partijen hebben een beeld over elkaar en elkaars functioneren. Op basis van deze beelden ontstaat een norm; dit is een intersubjectieve norm die afhankelijk is van context en betrokken personen. De aanpak in deze visitatie zorgt ervoor dat de betrokken partijen met

elkaar in gesprek komen. De visie van de partijen op dezelfde onderwerpen zal verschillend zijn. Door in gesprek te zijn, ontstaat er een oordeel vanuit de groep en de context van de corporatie.

Dialogen

In een open dialoog over de oordelen en de maat hebben de deelnemende partijen invloed op diezelfde maat. Tijdens het proces ontwikkelen de partijen samen de normstelling. De normstelling zal in veel gevallen gebaseerd zijn op wederzijdse verwachtingen. Daarmee stopt de visitatiecommissie het oordeel er niet in, maar haalt het eruit.

Lerende organisatie

De visitatie is tevens gericht op het verhogen van het vermogen van een corporatie om op het eigen handelen te reflecteren en daarvan te leren. Visitatie is een krachtig middel om bevindingen open te leggen. De aanpak voor de visitatie ondersteunt het leerproces: alle oordeelsvorming wordt tijdens de totstandkoming gedeeld. Bovendien wordt de corporatie gevraagd een zelfbeeld op te stellen over haar opgaven, ambities en prestaties en daar een oordeel over te geven. Dit ondersteunt in onze visie en analoog aan de methode voor 360° feedback het draagvlak binnen de organisatie voor de resultaten van de visitatie.

Aanpak

Deze uitgangspunten zijn vertaald naar de volgende aanpak.



Figuur Aanpak visitatieproces

Voorbereiden en verkennen

- Op basis van brononderzoek, beschikbare informatie en door Rndom Wonen aangereikte documenten is een eerste verkenning gemaakt van de corporatie.
- Tevens zijn de prestatievelden benoemd in samenspraak met de bestuurder en projectleider.
- De belanghebbenden zijn bepaald en uitgenodigd.
- Rndom Wonen heeft een position paper opgesteld en een zelfbeeld ingevuld. Dit is een reflectie op het eigen handelen die verder in de interne en externe dialogen wordt getoetst.
- De visitatiecommissie heeft een overzicht van de prestaties gemaakt op basis van de prestatieafspraken en de monitoring daarvan. Dit overzicht is door Rndom Wonen aangevuld met ambities.
- Er is een startbijeenkomst geweest waarbij bestuurder, MT, de medewerkers en een vertegenwoordiging van de RvC en de voorzitter van Argos aanwezig waren. Daarin is vastgesteld dat de visitatiecommissie een goed beeld kan krijgen van de prestaties van Rndom Wonen als we de stappen doorlopen en de mensen spreken zoals gepland.

Verdiepen en verbreden

- Op basis van de position paper en het zelfbeeld zijn validatiegesprekken gevoerd met de bestuurder, de Raad van Commissarissen, de managers en de externe controller.
- De prestatievelden zijn onderzocht met behulp van de aangeleverde documenten en een organisatiedialoog waaraan een aantal medewerkers heeft deelgenomen.
- In de interviews voor de externe analyse zijn 7 belanghebbenden van Rndom Wonen gevraagd naar hun oordeel over de corporatie: de wethouder en een ambtenaar van de gemeente Pijnacker- Nootdorp, en 5 leden van bestuur van Huurdersvereniging Argos. In de gesprekken zijn de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:
 - betaalbaarheid;
 - beschikbaarheid;
 - kwaliteit en duurzaamheid;
 - specifieke doelgroepen;
 - leefbaarheid;
 - de tevredenheid over de relatie en communicatie, invloed op het beleid en de prestatieafspraken.
- In een dialoog met externe partners zijn dezelfde onderwerpen getoetst en aangevuld als in de externe gesprekken. Daarbij waren de gemeente, het huurderspanel, Argos, collega-corporaties, de overkoepelende regio-organisatie van corporaties, een welzijnsorganisatie, een zorgorganisatie, een organisatie voor jongerenwerk, de politie en de Stichting Samenwerkende Ouderenbonden Pijnacker aanwezig.
- Tijdens de rondrit hebben we samen met de manager Vastgoed een aantal complexen in Pijnacker- Nootdorp gezien.

Rapporteren en delen

- De visitatiecommissie heeft de oordelen naast elkaar gelegd en conclusies geformuleerd.
- Het bestuur en de projectleider van de visitatie hebben gereageerd op feitelijke onjuistheden in de rapportage.
- De rapportage is ter beoordeling voorgelegd aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.
- Tot slot is het rapport aangeboden aan het bestuur en de Raad van Commissarissen.

5. Opbouw van het oordeel

Het oordeel over het maatschappelijk presteren van Rndom Wonen gaat over de volgende gebieden, in het visitatiestelsel ook wel de perspectieven genoemd. Op elk van deze perspectieven zijn door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland beoordelingscriteria vastgesteld.

<i>Opgaven en ambities</i>	De kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om ertoe te komen De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de prestatieafspraken indien relevant aangevuld met die van de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert. De ambities die de corporatie heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven.
<i>Belanghebbenden</i>	De belanghebbenden geven hun oordeel in de vorm van een rapportcijfer voor de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de mate van invloed op het beleid. Daarnaast geven huurdersvertegenwoordiging(en) en gemeente(n) aan wat zij vinden van de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken.
<i>Vermogen</i>	De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.
<i>Governance</i>	Hierbij ligt het accent op het maatschappelijk presteren van de corporatie in de lokale context. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiesturing, de maatschappelijke rol van de Raad van Commissarissen en de externe legitimatie en verantwoording.

Het oordeel is gebaseerd op het visitatiekader 6.0.

In overleg met de corporatie heeft de visitatiecommissie de indeling van de prestatieafspraken aangehouden en aangevuld met de ambities op Dienstverlening. Deze prestatievelden zijn onderwerp van de beoordelingen van 'Presteren naar opgaven en ambities' en 'Presteren volgens belanghebbenden'.

Betaalbaarheid	• beperken schaarste sociale huurwoningen • bevorderen doorstroming • bevorderen meer betaalbaar vrijkomend aanbod
Beschikbaarheid	• betaalbaarheid • toevoegen 430 sociale huurwoningen • toevoegen middeldure eengezinswoningen op locatie • bevorderen doorstroming • ambitie: project Bouwstroom
Kwaliteit en duurzaamheid	• realiseren energieneutrale en betaalbare woonlasten • pilot Klapwijk
Specifieke doelgroepen	• samenwerkingen

Leefbaarheid

- levensloopbestendige woningen
- huisvesten statushouders
- woonruimteverdeling
- monitoren veiligheid en overlast
- klachten en ontruiming

Het oordeel van de visitatiecommissie is opgebouwd in een aantal stappen:

- Rndom Wonen heeft een zelfbeeld geformuleerd;
- door middel van de interne analyse (bestuderen van aangeleverde documenten en het houden van interviews) en een organisatiedialoog is dit zelfbeeld geverifieerd;
- de belanghebbenden hebben een oordeel gegeven in de gesprekken en een dialoog;
- de visitatiecommissie heeft de gegevens van de interne analyse, het oordeel van de belanghebbenden en het zelfbeeld van Rndom Wonen naast elkaar gelegd, heeft de consistentie onderzocht en is tot een gewogen eindoordeel gekomen.

Bijlage 8 Wijze van beoordeling

De scorekaart

Het eindoordeel wordt cijfermatig weergegeven in de scorekaart in hoofdstuk 2. In de hoofdstukken 3 tot en met 6 in deel II worden de scores nader onderbouwd.

Het oordeel is opgebouwd van detail naar algemeen. Eerst zijn de oordelen op de verschillende onderdelen geformuleerd, daarna zijn de oordelen samengevat tot de vier perspectieven.

De cijfers voor de oordelen visitatiecommissie, belanghebbenden en zelfbeeld

Alle oordelen worden gegeven op basis van een 10-puntschaal in de vorm van rapportcijfers. De beoordeling wordt altijd uitgedrukt in hele cijfers tenzij een cijfer een gemiddelde is van onderliggende, geëxpliciteerde hele cijfers. De indeling is als volgt.

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

Toelichting beoordeling naar 'huidig' en 'gewenst'

Daarnaast is steeds aan zowel interne als externe gesprekspartners gevraagd om de prestaties te beoordelen naar 'huidig' en 'gewenst'. Hierbij gaat het om de beoordeling van de geleverde prestaties (huidig) en de wensen ten aanzien van het onderwerp achteraf bezien over de beoordeelde periode (gewenst). Met dat laatste wordt tevens de norm aangegeven. Het is vooral van belang om het verschil tussen huidig en gewenst te beschouwen; bij een groot verschil is de beoordelaar meer (on)tevreden dan bij een klein verschil. De scores zijn dus altijd relatief ten opzichte van elkaar. Dit heeft geen invloed op de beoordeling van de prestaties op opgaven en ambities door de visitatiecommissie en ook niet op de beoordeling van de prestaties door de belanghebbenden. Het cijfer voor gewenst geeft kleur aan de cijfers zoals die door de corporatie en de belanghebbenden zijn gegeven voor de huidige situatie en neutraliseert enigszins het feit dat elke beoordelaar een eigen voorkeur heeft voor bepaalde cijfers. In de gesprekken en dialogen gebruiken we eventuele verschillen tussen de cijfers voor huidig en gewenst om door te vragen naar wat de corporatie in de ogen van de gesprekspartners te veel of te weinig heeft gedaan.