Maatschappelijke visitatie Rondom Wonen

2014 tot en met 2017

Opdrachtgever: Rondom Wonen

Pijnacker, 12 maart 2019

Maatschappelijke visitatie Rondom Wonen

Rondom Wonen
Visitatieperiode 2014 tot en met 2017

Opdrachtgever: Rondom Wonen

Maarten Nieland
Robert Kievit
Marieke Kalkman

Pijnacker, 12 maart 2019

ECORYS

Inhoudsopgave

Voorwoord 4

Beoordeling maatschappelijke prestaties 6

Recensie 6

Scorekaart 9

Samenvatting en beoordeling 10

1 Profielschets 11

2 Presteren naar Opgaven en Ambities 14

2.1 Inleiding 15

2.2 Opgaven 15

2.3 Prestaties in het licht van de opgaven 16

2.4 Ambities 22

2.5 Ambities in relatie tot de opgaven 23

2.6 Beoordeling 24

3 Presteren volgens Belanghebbenden 25

3.1 Inleiding 26

3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie 26

3.3 Beoordeling 26

3.4 Boodschap 32

4 Presteren naar Vermogen 35

4.1 Inleiding 36

4.2 Financiële continuïteit 36

4.3 Doelmatigheid 38

4.4 Vermogensinzet 39

4.5 Beoordeling 40

5 Presteren ten aanzien van Governance 41

5.1 Inleiding 42

5.2 Besturing 42

5.3 Intern toezicht 45

5.4 Externe legitimering en verantwoording 50

5.5 Beoordeling 52

Bijlagen 53

Bijlage 1: Position Paper 54

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie 57

Bijlage 3: Geïnterviewde personen 59

Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidverklaring 60

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren 62

Bijlage 6: Bronnenlijst 66

Bijlage 7: Prestatietabel 67

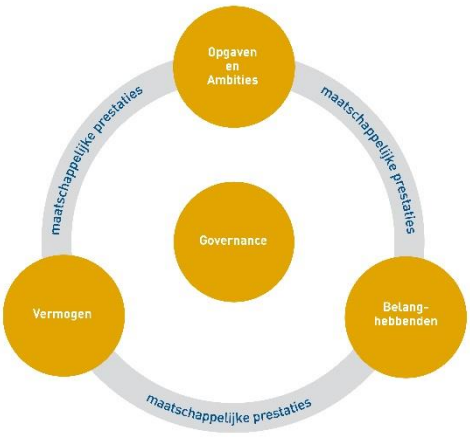
Voorwoord

Het visitatiestelsel

De maatschappelijke visitatie is een instrument voor horizontale verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat ‘Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 5.0’.

De maatschappelijke visitatie brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat hierbij steeds om de feitelijk geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar. De volgende prestatievelden komen aan bod:

- Huisvesten van de primaire doelgroep;
- Huisvesten van bijzondere doelgroepen;
- Kwaliteit van woningen en woningbeheer;
- (Des)investeren in vastgoed;
- Kwaliteit van wijken en buurten.



De beoordeling van de prestaties vindt plaats vanuit een aantal perspectieven:

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Presteren ten aanzien van Governance.

In de recensie wordt een reflectie van de visitatiecommissie gegeven op de corporatie. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet en deze ook goed doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, de missie, de ambities en de context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert verder in een kwantitatieve scorekaart en een toelichtende rapportage.

Aan het begin van de maatschappelijke visitatie stelt de bestuurder een Position Paper op waarin aangegeven wordt wie de corporatie is, waar ze voor staat, wat ze wil bereiken, waar ze nu staat en de mate van tevredenheid daarover. In de recensie zal de visitatiecommissie daarop reflecteren. Aan het einde van de maatschappelijke visitatie formuleert de corporatie, conform de Governancecode, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het visitatierapport.

Aanpak van Ecorys

Rondom Wonen heeft Ecorys in 2018 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode september tot en met december en beslaat de jaren 2014 tot en met 2017. Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit en Marieke Kalkman.

De meetschaal

Bij het geven van rapportcijfers geldt voor Presteren naar Opgaven de onderstaande meetschaal volgens 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 5.0'. De kwalitatieve prestaties worden eveneens in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

Cijfer	Prestatie	Afwijking
10	Uitmuntend. De prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk	Meer dan +35%
9	Zeer goed. De prestatie overtreft de opgaven behoorlijk	+20% tot +35%
8	Goed. De prestatie overtreft de opgaven	+5% tot +20%
7	Ruim voldoende. De prestatie is gelijk aan de opgaven	-5% tot +5%
6	**Voldoende. De prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven**	**-5% tot -15%**
5	Onvoldoende. De prestatie is significant lager dan de opgaven	-15% tot -30%
4	Ruim onvoldoende. De prestatie is aanzienlijk lager dan de opgaven	-30% tot -45%
3	Zeer onvoldoende. De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de opgaven	-45% tot -60%
2	Slecht. Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
1	Zeer slecht. Er is geen prestatie geleverd	Meer dan -75%

Voor de beoordeling van de Ambities, Vermogen en Governance gebruikt de visitatiecommissie cijfers op een meetschaal van 1-10, waarbij bovenstaande meetschaal van kracht is. In het beoordelingskader is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie beoordeelt allereerst of de corporatie aan het ijkpunt van een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de visitatiecommissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. In het methodiek 5.0 zijn criteria opgenomen voor plus- en respectievelijk minpunten.

Leeswijzer

Dit rapport begint met de beoordeling van de maatschappelijke prestaties in het kort:

- Recensie;
- Scorekaart;
- Samenvatting (profiel, samenvatting en grafische weergave van de resultaten).

Vervolgens vindt u de hoofdstukken die het hart van de rapportage vormen.

Ten slotte vindt u de bijlagen bij het rapport:

1. Position Paper;
2. Bestuurlijke reactie;
3. Betrokken personen (intern en extern);
4. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring;
5. Curricula Vitae van de visitatoren;
6. Bronnenlijst;
7. Uitwerking Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tot slot

De leden van het visitatieteam van Ecorys danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie. In het bijzonder wil de visitatiecommissie Angelique van der Marel bedanken voor de prettige samenwerking.

Beoordeling maatschappelijke prestaties

Recensie

Lokaal betrokken, met hart voor Pijnacker-Nootdorp

Rondom Wonen is een lokaal betrokken corporatie met het werkgebied in de gemeente Pijnacker-Nootdorp. Rondom Wonen is verbonden met de samenleving in Pijnacker-Nootdorp, waarbij Rondom Wonen als doel heeft om 'maximaal volkshuisvestelijk te presteren'.

Als bescheiden corporatie staat Rondom Wonen voor uitdagende opgaven in de gemeente: betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid. In Pijnacker-Nootdorp is immer sprake van een 'nijpend' tekort aan sociale huurwoningen, terwijl het verduurzamen van de woningvoorraad eveneens aandacht vraagt.Uit de position paper van de directeur-bestuurder blijkt dat Rondom Wonen aandacht heeft voor deze opgaven, maar dat de financiele positie Rondom Wonen dwingt tot het maken van keuzes: betaalbaarheid staat centraal, daarna beschikbaarheid en vervolgens duurzaamheid. De visitatiecommissie kan zich, mede door de pas recent verbeterde financiele mogelijkheden, vinden in de keuzes van Rondom Wonen. Opgemerkt dient echter te worden dat één en andere ook in samenhang moeten worden gezien. Het verduurzamen van de woningvoorraad kan tevens bijdragen aan de reductie van de totale woonlasten en dus de betaalbaarheid.

Terugblik op de vorige visitatie

In het rapport van de vorige maatschappelijke visitatie werd Rondom Wonen getypeerd als een ambitieuze en betrokken corporatie, die scherp aan de wind voer. De visitatiecommissie gaf daarbij een aantal aandachtspunten of 'de beleidsagenda voor de toekomst' mee:

- Geef blijvend aandacht aan een bewonersvertegenwoordiging (ook op het niveau van de bewonerscommissies). Die kan een kritische tegenkracht voor Rondom Wonen zijn;
- Hoewel de bestuursleden van de huurdersvereniging te spreken waren over de prestaties van Rondom Wonen, werden er in het visitatiegesprek kritische noten gekraakt over de primaire dienstverlening. De commissie geeft Rondom Wonen mee om alert te reageren op deze signalen;
- Rondom Wonen moet alle zeilen bijzetten om de continuïteit te waarborgen en om te voldoen aan de normen van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en het CFV. Met name het op peil brengen en houden van de kasstroom is een belangrijk en actueel aandachtspunt;
- Het CFV wijst Rondom Wonen er in opeenvolgende jaren op dat ze de gegevensaanlevering moet verbeteren. De commissie vindt dit een blijvend aandachtspunt;
- De commissie geeft Rondom Wonen tot slot mee om de koppeling tussen de doelen uit het ondernemingsplan, de activiteiten in het activiteitenplan en de monitoring daarvan in de Balanced Score Card te verbeteren.

Rondom Wonen heeft in de periode van 2014 tot en met 2017 hard gewerkt aan het oppakken van bovenstaande verbeterpunten. Rondom Wonen heeft onder andere aan de hand van een financieel herstelplan gewerkt aan het voldoen aan de financiele ratio's en het waarborgen van de financiele continuiteit. Vanaf 2016 voldoet Rondom Wonen weer aan de gestelde normen en investeert Rondom Wonen weer nadrukkelijk in de woningvoorraad in Pijnacker-Nootdorp. Rondom Wonen maakt daarbij bewuste keuzes voor de korte- en de langetermijn. Men kiest bijvoorbeeld eerst voor betaalbaarheid en beschikbaarheid en later pas voor het verduurzamen van de woningvoorraad. De gemeente Pijnacker-Nootdorp stelt zich echter de vraag of de slagkracht van Rondom Wonen

op termijn voldoende is om te voldoen aan de volkshuisvestelijke opgaven in de gemeente. De visitatiecommissie raadt Rondom Wonen daarom aan hierover het gesprek aan te gaan met de gemeente.

Rondom Wonen heeft daarnaast aandacht gehad voor het verbeteren van de betrokkenheid van de huurders. Rondom Wonen heeft bijvoorbeeld samen met huurdersvereniging Argos deelgenomen aan de 'Proeftuin Huurdersparticipatie' van Aedes en de Woonbond, teneinde de onderlinge samenwerking te versterken en een passend antwoord te vinden op de noodzakelijke professionalisering van de huurdersvereniging. De huurdersvereniging spreekt van een goede relatie met Rondom Wonen en ziet een verbetering in de communicatie. De huurdersvereniging kraakt echter kritische noten ten aanzien van de invloed op het beleid en de betrokkenheid van de huurderscommissarissen.

Voor wat betreft de interne besturing heeft Rondom Wonen de aansluiting tussen de doelen uit het ondernemingsplan, de activiteiten uit het activiteitenplan en de Balanced Scorecard verbeterd. De Balanced Scorecard geeft inzicht in de voortgang op de gestelde doelstellingen. De visitatiecommissie geeft Rondom Wonen ter overweging mee om de Balanced Scorecard tevens te gebruiken bij de openbare verantwoording.

Huidige visitatie

Het voorliggende rapport voor de maatschappelijke visitatie laat zien dat Rondom Wonen prestaties heeft geleverd die passen bij de volkshuisvestelijke opgaven en de financiele mogelijkheden van Rondom Wonen. Op alle prestatievelden binnen het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities' is tenminste ruim voldoende gepresteerd en men heeft zich speciaal ingezet voor de betaalbaarheid en de beschikbaarheid van de woningvoorraad. Hoewel Rondom Wonen in de periode van 2015 tot en met 2017 geen nieuwbouwwoningen heeft opgeleverd, is de voorbereiding voor het realiseren van 110 woningen van start gegaan. De financiële moeilijkheden waarmee Rondom Wonen te kampen kreeg als gevolg van het afketsen van de deal met Vestia over de overname van het Vestia-bezit in Nootdorp en het bezit van derivaten heeft er echter voor gezorgd dat één en ander bemoeilijkt werd.

Voor genoemde financiële moeilijkheden werden oplossingen gevonden door jaarlijks de maximaal toegestane huurverhoging door te voeren, meer te verkopen dan wenselijk was en bij de scheiding DAEB-niet DAEB 8% van het bezit onder te brengen in niet-DAEB. Tegelijkertijd werd de eigen onderhoudsdienst gehandhaafd. De visitatiecommissie waardeert het dat Rondom Wonen gedurende de hele visitatieperiode alle vormen van onderhoud zelf uitvoert omdat men hierdoor de zogenoemde ogen en oren in de wijk heeft. Dit draagt bij aan de lokale verankering.

In het kader van 'Presteren volgens Belanghebbenden' heeft de visitatiecommissie met verschillende belanghebbenden gesproken. Zij waarderen de prestaties van Rondom Wonen met ruim voldoende tot goed. Daarbij wordt aangegeven dat Rondom Wonen, mede door de bestuurswissel, een positieve ontwikkeling heeft doorgemaakt ten aanzien van de afstemming en het overleg met belanghebbenden.

De visitatiecommissie spreekt voor wat betreft 'Presteren naar Vermogen' haar waardering uit voor de inzet van Rondom Wonen om weer financieel gezond te worden. In de vorige maatschappelijke visitatie werd geconcludeerd dat Rondom Wonen er voor had gekozen tot het uiterste bij te dragen aan de volkshuisvestelijke opgaven, waarbij Rondom Wonen aanzienlijke verplichtingen was aangegaan. Als gevolg van de politieke en economische ontwikkelingen is Rondom Wonen tijdens de vorige maatschappelijke visitatie echter al tegen haar grenzen aangelopen. Het bereiken van de grenzen heeft tot gevolg gehad dat de financiele mogelijkheden beperkt waren. Rondom Wonen is

echter in staat gebleken om de noodzakelijke maatregelen te nemen en vervolgens de investeringen in de woningvoorraad in Pijnacker-Nootdorp weer verder op te schroeven.

Wat kan beter?

In de position paper geeft de directeur-bestuurder aan dat Rondom Wonen de laatste jaren tevens veel aandacht heeft moeten geven aan haar financiele positie. Hierdoor heeft men minder aandacht kunnen geven aan de volkshuisvestelijke opgaven dan men zou willen. Daarnaast wordt aangegeven dat nu het moment is aangebroken om met volle kracht weer voor de invulling van de opgaven te gaan. De visitatiecommissie herkent de voortdurende aandacht voor de financiele positie van Rondom Wonen en herkent tevens de ontwikkeling in de aandacht voor met name de kapitaalintensieve opgaven, zoals het realiseren van nieuwbouw.

De visitatiecommissie heeft waardering voor het feit dat Rondom Wonen, onder andere in het licht van de beperkte financiele mogelijkheden, toch ruim voldoende heeft gepresteerd. Rondom Wonen heeft de financiële continuiteit geborgd en heeft een heldere koers voor de korte en de lange termijn uitgezet. De visitatiecommissie kan zich daarom ook goed vinden in de conclusie dat nu de tijd aangebroken is om op volle kracht vooruit te gaan. Om zich echter weer volledig en in samenwerking met samenwerkingspartners in te kunnen zetten voor de volkshuisvestelijke opgaven ziet de visitatiecommissie een aantal aandachtspunten:

- De huurdersvereniging Argos heeft aangegeven dat de invloed op het beleid van Rondom Wonen beperkt is. De huurdersvereniging geeft aan bij voorkeur vroeger in het besluitvormingsproces te worden betrokken. Daarnaast geeft de huurdersvereniging aan meer betrokkenheid van de commissarissen die op voordracht van de huurdersvereniging zijn benoemd te verwachten. De visitatiecommissie raadt daarom Rondom Wonen aan het gesprek aan te gaan te gaan met de huurdersvereniging. Opgemerkt dient te worden dat één en ander ook is ingegeven door de beperkte financiele mogelijkheden. Als voorbeeld wordt door de huurdersvereniging de huurverhoging van 2017 genoemd, die mede is ingegeven door de financiele positie van Rondom Wonen.
- De gemeente ziet een ontwikkeling in de openheid en de afstemming vanuit Rondom Wonen. In het licht van de gezamenlijke opgaven voor de gemeente en Rondom Wonen is samenwerking daarbij van belang. De gemeente waardeert de ontwikkeling, maar merkt op dat de schaalgrootte van Rondom Wonen investeren mogelijk in de weg staat en dat er meer creativiteit nodig is vanuit Rondom Wonen. De visitatiecommissie beveelt Rondom Wonen aan om met de gemeente Pijnacker-Nootdorp in gesprek te gaan over de toekomstige, volkshuisvestelijke opgaven en de slagkracht van Rondom Wonen. Het overleg met de gemeente werd in de periode van 2014 tot en met 2017 deels bepaald door de beperkte financiele mogelijkheden van Rondom Wonen.
- De belanghebbenden zien een positieve ontwikkeling bij Rondom Wonen, waarbij steeds meer overleg en afstemming wordt gezocht met de omgeving. Vanuit verschillende belanghebbenden wordt opgeroepen om deze ontwikkeling door te zetten en uit te bouwen. De visitatiecommissie wil Rondom Wonen de uitnodiging of boodschap vanuit belanghebbenden nadrukkelijk meegeven. De toenemende financiele slagkracht zorgt er voor dat er weer keuzes gemaakt kunnen worden.

Tot slot

Rondom Wonen heeft in de ogen van de visitatiecommissie en de belanghebbenden een duidelijke ontwikkeling doorgemaakt. De visitatiecommissie ziet dat met name de samenwerking met de gemeente en maatschappelijke organisaties in het licht van de toekomstige opgaven steeds belangrijker wordt. De visitatiecommissie hoopt daarom, evenals de belanghebbenden, dat de positieve ontwikkeling wordt doorgezet. De visitatiecommissie wenst Rondom Wonen veel succes

in de toekomst en heeft er alle vertrouwen in dat men in de toekomst zoals voorgenomen weer maximaal kan bijdragen aan de volkshuisvestelijke opgaven in Pijnacker-Nootdorp.

Scorekaart

Perspectief	1[1]	2[2]	3[3]	4[4]	5[5]	6	Cijfer	Gewicht	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,2	7	7,5	7	7,5		7,2	75%	7,2
Ambities in relatie tot de opgaven							7	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties	8,1	7,3	7,5	6,8	8,2	-	7,6	50%	7,6
Relatie en communicatie							7,7	25%	
Invloed op beleid							7,7	25%	
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit							5	30%	5,8
Doelmatigheid							5	30%	
Vermogensinzet							7	40%	
Presteren ten aanzien van governance									
Besturing	Plan							33%	6,9
	visie						7		
	vertaling doelen						7		
	Check						7		
	Act						7		
Intern toezicht	Functioneren Raad							33%	
	samenstelling						7		
	rolopvatting						6		
	zelfreflectie						7		
	Toetsingskader						6		
	Governancecode						7		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						7	33%	
	Openbare verantwoording						7		

Verklaring prestatievelden:

1 Huisvesten primaire doelgroep
2 Huisvesten bijzondere doelgroepen
3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer
4 (Des-)investeren in vastgoed
5 Kwaliteit van wijken en buurten

Samenvatting en beoordeling

Rondom Wonen krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 2 Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	**7,2**
Presteren volgens Belanghebbenden	**7,6**
Presteren naar Vermogen	**5,8**
Presteren ten aanzien van Governance	**6,9**

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,2

Rondom Wonen heeft voor wat betreft 'Presteren naar Opgaven en Ambities' ruim voldoende gepresteerd. Rondom Wonen heeft ingezet op een gediffertieerd woningaanbod naar huurprijzen, op het bevorderen van doorstroming en op het huisvesten van statushouders. Daarnaast heeft Rondom Wonen aandacht voor de kwaliteit van wijken en buurten, onder andere door middel van Wijkgericht werken. Voor wat betreft de beschikbaarheid van woningen zijn voorbereidingen getroffen voor het realiseren van 110 nieuwbouwwoningen.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,6

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Rondom Wonen met een 'goed'. Rondom Wonen heeft naar de financiele mogelijkheden bijgedragen aan de volkshuisvestelijke opgaven. In verband met de druk op de woningvoorraad ziet de gemeente wel bij voorkeur dat Rondom Wonen meer nieuwbouw realiseert. De belanghebbenden zien een positieve ontwikkeling in de relatie en de communicatie. Ook de inzet op de kwaliteit van wijken en buurten wordt goed gewaardeerd. Als belangrijkste verbeterpunten noemen de belanghebbenden dat de invloed op beleid beter kan. Men wil graag meer aan de voorkant van het beleidsproces betrokken worden.

Presteren naar Vermogen

5,8

Rondom Wonen heeft voor wat betreft 'Presteren naar Vermogen' voldoende gepresteerd. Men heeft hard gewerkt aan het weer financieel gezond worden. De inzet van Rondom Wonen heeft zijn vruchten afgeworpen, want de financiele positie is weer op orde en er wordt weer geinvesteerd. Rondom Wonen heeft weliswaar blijvende aandacht voor de doelmatigheid van de organisatie, maar de beheerkosten van Rondom Wonen zijn hoger dan die van de referentie, waardoor niet aan het ijkpunt van een voldoende op dit onderdeel wordt voldaan. Rondom Wonen kan de inzet van haar vermogen ruim voldoende verantwoorden.

Presteren ten aanzien van Governance

6,9

Rondom Wonen heeft voor wat betreft 'Governance' ruim voldoende gepresteerd. Rondom Wonen heeft haar PDCA-cyclus op orde, monitort de voortgang op de doelstellingen en stuurt indien nodig bij. De RvC heeft continu aandacht voor haar samenstelling en bewaakt de balans tussen de verschillende rollen (toezichthoudende rol, werkgeversrol en klankbordrol). Voor wat betreft 'Externe legitimering' heeft Rondom Wonen stappen gezet door onder meer de betrokkenheid van Rondom Wonen bij de huurders te vergroten en de verschillende wijze waarop Rondom Wonen belanghebbenden betrekt. De verantwoording naar de samenleving is bovendien uitgebreid, informatief en toegankelijk voor een brede groep.

1 Profielschets

Werkgebied

Rondom Wonen is een kleinere corporatie met de gemeente Pijnacker-Nootdorp als werkgebied. Het woningbezit van Rondom Wonen ligt in de kernen Pijnacker, Delfgauw en Oude Leede. Daarnaast heeft Rondom Wonen een honderdtal woningen in Rotterdam-Terbregge.

Woningbezit

Rondom Wonen heeft circa 2.500 woningen in bezit. Het woningbezit van Rondom Wonen bestaat voor meer dan de helft uit eengezinswoningen. Rondom Wonen heeft relatief veel hoogbouw in bezit. Een kwart van de woningen is gebouwd in de periode van 1960 tot en met 1969 en één derde van de woningen stamt uit de periode van 2000 tot en met 2009. Rondom Wonen heeft daarmee een relatief jong woningbezit.

Tabel 1 Woningbezit

Type woningen	Rondom Wonen	Landelijk
Eengezinswoningen	53,6	40,8
Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	8,1	24,8
Meergezinsetagebouw met lift	17,2	15,5
Hoogbouw	21,1	12,3
Onzelfstandige overige wooneenheden	0,0	6,6
Totaal	**100,0%**	**100,0%**

Bron: CiP (2016), Rondom Wonen, Aedes

De gemiddelde huurprijs van DAEB-woningen van Rondom Wonen is in de periode van 2014 tot en met 2016 gestegen van 543 euro naar 593 euro per woningen. Het landelijke gemiddelde lag in 2016 op 515 euro per verhuureenheid. Rondom Wonen heeft daarmee relatief dure woningen. De relatief hoge gemiddelde huurprijs kan worden verklaard door het grote aantal eengezinswoningen. Indien de prijskwaliteitverhouding wordt bezien lag de huurprijs in 2016 op 72,3% van de maximaal toegestane huur. Dat is vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde.

Organisatiestructuur

Rondom Wonen heeft een directeur-bestuurder met daaronder een managementteam bestaande uit een manager Wonen, een manager Vastgoed en een manager Financiën. De directeur-bestuurder wordt ondersteund door een bestuurssecretaris. Aan het begin van 2017 is Rondom Wonen overgegaan van twee managementlagen naar één managementlaag. Aan het einde van 2017 bedroeg het aantal medewerkers 35 waarvan vier oproepkrachten, een vrijwilligster en een vacature. In voltijdbanen (fte) uitgedrukt bedroeg op 31 december 2017 de omvang van de formatie van Rondom Wonen 26,7 fte. De formatie is teruggelopen door het anders inrichten van werkzaamheden van het Klantencontactcentrum.

Een Raad van Commissarissen houdt toezicht op de Statutaire directie. Daarnaast geeft de Raad van Commissarissen advies aan de Statutaire directie, en beschikt het over een aantal specifieke verantwoordelijkheden, waaronder het benoemen van de accountant. De statuten geven regels over onder meer de samenstelling van de Raad van Commissarissen en de taken en bevoegdheden. De werkwijze van de Raad van Commissarissen is beschreven in het reglement Raad van Commissarissen met bijlagen. De Raad van Commissarissen bestond eind 2017 uit vijf personen.

Samenwerking

Rondom Wonen werkt in het kader van het uitvoeren van de volkshuisvestelijke taken samen met andere organisaties. Rondom Wonen maakt daarin onderscheid tussen partners die direct belang hebben bij Rondom Wonen, zoals huurders, bewoners en woningzoekenden, en partners als

belanghouders, die indirect belang hebben een goed functionerend Rondom Wonen. Belanghouders zijn onder andere collega-corporaties, zorg- en welzijnsorganisaties en de Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH).

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

2.1 Inleiding

Het eerste onderdeel waarop het presteren van Rondom Wonen wordt beoordeeld, is naar Opgaven en Ambities. De feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de opgaven. Daarnaast wordt gekeken naar de mate waarin de ambities passend zijn bij de externe opgaven.

2.2 Opgaven

Hieronder zijn de maatschappelijke opgaven in het werkgebied omschreven. Daarbij is aandacht voor onder meer de prestatieafspraken en beleidsdocumenten van de overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

2.2.1 Regionale opgaven

Tijdens de visitatieperiode zijn er twee achtereenvolgende regionale prestatieafspraken van kracht. De eerste lopen van 2010-2014. Op gemeentelijk niveau participeren de gemeenten die deel uitmaken van het Stadsgewest Haaglanden en op corporatieniveau de Sociale Verhuurders Haaglanden. Eén van de belangrijkste doelstellingen van de overeenkomst is om woningzoekenden met een laag inkomen zoveel mogelijk ruimte te bieden om hun woonwens vrij binnen de regio Haaglanden te vervullen. Een tweede streven is het aandeel inwoners behorend tot de BBSH-doelgroep in de ‘eenzijdige’ wijken van Den Haag te laten afnemen. De prestatieafspraken zijn vooral kwalitatief en worden niet uitgesplist naar corporatie of gemeente.

In 2015 worden op regionaal niveau nieuwe afspraken gemaakt, deze keer door de samenwerkende gemeenten in de woningmarktregio Haaglanden en, opnieuw, de Vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden. Hoofddoel is een onverdeelde regio, waarin lagere inkomensgroepen en kwetsbare mensen in de hele regio Haaglanden terecht kunnen en een passende woning kunnen vinden in het woonmilieu van hun voorkeur. Uitgangspunt daarbij is ‘regionaal wat moet en lokaal wat kan’. De regionale prestatieafspraken zijn ook deze keer veelal kwalitatief van aard en vormen vooral kader en vertrekpunt voor lokale prestatieafspraken, waarin de lokaal verschillende situaties tot uitdrukking komen.

2.2.2 Lokale opgaven

De regionale prestatieafspraken vormen het kader voor de prestatieafspraken 2010-2014 met de gemeente Pijnacker-Nootdorp. Er worden onder meer afspraken gemaakt over woonruimteverdeling en doelgroepen van beleid, over nieuwbouw, wonen, welzijn, zorg en WMO en over leefbaarheid.

Halverwege 2016 worden nieuwe prestatieafspraken gemaakt met de gemeente. Hierbij zijn ook de huurders, verenigd in de huurdersorganisatie Argos, betrokken. De afspraken concentreren zich rond de thema’s nieuwbouw en verkoop, benutting van de bestaande voorraad voor de doelgroep en betaalbaarheid, de huisvesting van specifieke doelgroepen, kwaliteit en duurzaamheid van de woningen en leefbaarheid en maatschappelijke zaken.
Rond dezelfde thema’s worden nieuwe prestatieafspraken vastgelegd voor 2017.

Overige samenwerkingsovereenkomsten

Rondom Wonen heeft samen met de gemeente Pijnacker-Nootdorp, de politie en collega-corporaties een convenant opgesteld over de aanpak van woninginbraken. Met dezelfde partijen werd het convenant Werken aan wijken opgesteld, over leefbaarheid, veiligheid en duurzaamheid. Dit convenant werd ook ondertekend door een aantal andere lokale partijen.

2.3 Prestaties in het licht van de opgaven

De beoordeling van de gerealiseerde maatschappelijke prestaties van Rondom Wonen ten aanzien van Presteren naar Opgaven is gebaseerd op de verkregen informatie van de corporatie. Bij de beoordeling is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van kwantitatieve methoden. Waar dit niet mogelijk was, is de beoordeling gemaakt aan de hand van kwalitatieve informatie uit de documentatie. Een gedetailleerd overzicht is opgenomen in bijlage 7. Het oordeel over de prestaties in het licht van de opgaven telt voor 75% mee in het eindoordeel van Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tabel 2 Presteren naar Opgaven

Prestatieveld	Beoordeling	Gem. cijfer
Huisvesten van de primaire doelgroep	**7,2**	7,2
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	**7**	
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	**7,5**	
(Des)investeren in vastgoed	**7**	
Kwaliteit van wijken en buurten	**7,5**	

2.3.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

7,2

Rondom Wonen heeft ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep in de periode van 2014 tot en met 2017 ruim voldoende gepresteerd. Rondom Wonen heeft, in overeenstemming met de Europese regelgeving passend toegewezen en, conform de lokale en regionale prestatieafspraken, ingezet op een betaalbare woningvoorraad.

Rondom Wonen wijst passend toe

De overheid heeft bepaald dat corporaties huishoudens die recht hebben op huurtoeslag alleen een woning mogen toewijzen met een huur onder de aftoppingsgrenzen. Ook in Europees verband gelden regels voor het toewijzen van vrijkomende sociale huurwoningen. Rondom Wonen voldoet aan alle op dit punt geldende regels.

In de regionale prestatieafspraken is bovendien bepaald dat Rondom Wonen 70% van vrijkomende woningen moet toewijzen aan de primaire doelgroep. Met uitzondering van 2015 slaagt Rondom Wonen hier alle jaren in. Tot 2014 was het de afspraak om regionaal de 70% te halen. Rondom Wonen haalde geen 70%, maar dat werd gecompenseerd door de andere corporaties. In 2015 werd de afspraak gewijzigd. Rondom Wonen heeft dat jaar gebruikt om het huurbeleid aan te passen zodanig dat aan de afspraken en de regelgeving ten aanzien van passend toewijzen kon worden voldaan. Sinds 2016 is dat ook daadwerkelijk het geval.

Rondom Wonen maakt gebruik van Lokaal Maatwerk

In het kader van Lokaal Maatwerk kan Rondom Wonen gebruik maken van de mogelijkheid om, in dit geval, jongeren uit de gemeente met voorrang te huisvesten; jaarlijks worden de percentages hiervoor door de gemeente vastgesteld.

Regionaal is afgesproken dat jaarlijks per gemeente maximaal 25% van de woningtoewijzingen onder Lokaal Maatwerk mag vallen. In het verleden ging het om jongeren, maar per 2017 kan Lokaal Maatwerk generiek ingezet worden, met voorrang voor inwoners van Pijnacker-Nootdorp. Rondom Wonen maakt hiervan gebruik. Lokaal maatwerk wordt overigens gemeente breed uitgerekend en niet per corporatie. Ook in 2017, een jaar waarin Rondom Wonen de 25% overschreed, werden de afspraken niet geschonden, omdat bij de andere corporaties die in Pijnacker-Nootdorp werkzaam zijn, Staedion en Vestia, minder toewijzingen onder lokaal maatwerk vielen.

Rondom Wonen zet zich in voor het huisvesten van statushouders

In het kader van het huisvesten van statushouders heeft Rondom Wonen de opdracht om een deel van de taakstelling van de gemeente te realiseren. Rondom Wonen spant zich tot het uiterste in om deze opdracht te vervullen. Rondom Wonen heeft hiertoe onder meer woningen uit de verkoop gehaald en een eengezinswoning gesplitst. In het Hofland zijn jongeren en statushouders gehuisvest, die met elkaar gebruik maken van gezamenlijke voorzieningen zoals keuken en wasruimte. Rondom Wonen heeft daar de samenwerking gezocht met de gemeente Pijnacker-Nootdorp. De gemeente heeft de investeringscapaciteit geleverd en Rondom Wonen doet het beheer. De gemeente heeft ingezet op het creëren van draagvlak en het betrekken van omwonenden. Rondom Wonen heeft daaraan bijgedragen door het opstellen van huisregels, bijvoorbeeld ten aanzien van geluidsoverlast.

Rondom Wonen geeft een keer in de zes weken voorlichting aan statushouders over wat het wonen en leven in Nederland behelst.

Rondom Wonen zet in op het bevorderen van doorstroming

In regionaal verband zijn afspraken gemaakt over doorstroming: er wordt een percentage sociale huurwoningen in het bezit van de corporaties overeengekomen en er komt een doorstroomcoach (niet in te visitatieperiode). Het aantal sociale huurwoningen van Rondom Wonen ligt gedurende de visitatieperiode boven het overeengekomen aantal. Door middel van negatieve huurharmonisatie spant Rondom Wonen zich extra in om de voorraad betaalbare woningen te vergroten. Negatieve huurharmonisatie wil zeggen dat de huren niet worden opgetrokken, maar naar beneden worden bijgesteld. Hierdoor komen meer betaalbare woningen beschikbaar.

Rondom Wonen steunt de inzet van de regionale seniorenmakelaar, maar in de praktijk maken de inwoners van Pijnacker-Nootdorp bij voorkeur gebruik van de woonconsulent van Rondom Wonen.

In de lokale prestatieafspraken van 2016 is doorstroming ook een thema, meer specifiek de doorstroming van jongeren. Op dit punt wordt afgesproken dat Rondom Wonen tijdelijke huurcontracten zal inzetten om doorstroming uit jongerenwoningen te bevorderen. Dit blijkt niet nodig te zijn, omdat de mutatiegraad in de voor jongeren gelabelde woningen relatief hoog is.

Rondom Wonen streeft naar gedifferentieerd aanbod als het gaat om huurprijzen

Rondom Wonen streeft naar een goede mix van woningen in verschillende prijscategorieën, door de huren aan te passen bij mutatie en door middel van de jaarlijkse huurverhoging. Rondom Wonen doet dit om te kunnen voldoen aan de prestatieafspraken, die bepalingen bevatten over woningtoewijzing aan verschillende doelgroepen van beleid. In alle jaren van de visitatieperiode maakt Rondom Wonen gebruik van de mogelijkheid om de inkomensafhankelijke huurverhoging toe te passen.

Rondom Wonen voert bij vier complexen met groepswonen een tweehurenbeleid. Het groepswonen is een andere wijze van aanbieden, waardoor het reeds mogelijk is om het

tweehurenbeleid toe te passen. Groepswonen is een speciale woonvorm voor actieve mensen van 55 jaar en ouder. De deelnemers kiezen er bewust voor om samen een woongroep te vormen, om naar elkaar om te zien en om op een plezierige en actieve wijze samen ouder te worden.

Ook is in de regionale prestatieafspraken opgenomen dat er tussen lokale gemeenten en corporaties afspraken worden gemaakt over laatste kansbeleid. Rondom Wonen heeft al jaren een zeer beperkt aantal huisuitzettingen op basis van huurachterstanden en maakt daarmee niet alleen afspraken rondom laatste kansen, maar voert deze ook uit.

2.3.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

7 **Rondom Wonen heeft ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen in de periode van 2014 tot en met 2017 ruim voldoende gepresteerd. Rondom Wonen wijst woningen toe aan (cliënten van) zorgpartijen en komt, in overeenstemming met de prestatieafspraken, tegemoet aan de vraag naar woningen voor mensen met een beperking.**

Rondom Wonen wijst woningen toe aan (cliënten van) zorgpartijen

Rondom Wonen heeft afspraken over woningtoewijzingen aan cliënten met zorgpartijen, zoals Fokus, Ipse de Bruggen, Philadelphia en GGZ. In 2014 en 2015 zijn in totaal vijf woningen via deze instanties verhuurd, in 2016 en 2017 twee respectievelijk drie. Het gaat om woningen die Rondom Wonen ontwikkeld heeft met die zorgpartijen. De mutatiegraad in deze complexen is feitelijk hoger, omdat nieuwe verhuringen deels worden gerealiseerd door de zorgpartijen.

In woningen aan de Raaigras 7 t/m 26 wonen mensen met een lichte tot matige verstandelijke beperking. Zorgorganisatie Ipse de Bruggen levert de zorg. In Villa Casper wonen twaalf jonge mensen met een verstandelijke beperking. De stichting Philadelphia levert de zorg, net als in de hofjeswoningen Oranjehof 1 t/m 13. Daar is ook een steunpunt aanwezig.

Rondom Wonen werkt mee aan het Wooninitiatief Nootdorp, aanvankelijk als adviseur en later als ontwikkelaar. Een groep ouders van verstandelijke gehandicapten heeft het initiatief genomen tot gezamenlijke groepshuisvesting in een nieuw te bouwen complex met 14 DAEB-appartementen.

Het huisvesten van senioren ziet Rondom Wonen nadrukkelijk als een van haar kerntaken. Idealiter worden senioren geplaatst in voor hen geschikte woningen. In het overgrote deel van de woningtoewijzing aan senioren lukt dit ook.

Rondom Wonen evalueert met gemeente gastheerschap Weidevogelhof

Rondom Wonen heeft in de woonzorgservice Weidevogelhof 36 zelfstandige woningen in eigendom en 121 zelfstandige woningen van Habion in beheer. De woonservicezone voorziet in de behoefte aan adequate huisvesting voor senioren, waarbij wordt ingespeeld op de extramuralisering van de zorg. Alle partners in de Weidevogehof: Pieter van Foreerst, Habion, Mooiland, SWOP en Rondom Wonen werken samen in het ‘Merk Weidevogelhof’. Er wordt door de partners op regelmatige basis met elkaar gesproken over de toekomst van het wonen in de Weidevogel hof. Het wonen in de Weidevogelhof is aantrekkelijk voor senioren, maar het is belangrijk dat alle partners vinger aan de pols houden zodat ook het wonen in de toekomst aantrekkelijk blijft. De partners van het Merk Weidevogelhof financierden onder andere met elkaar de gastvrouw in het Informatiecentrum Keijzershof. Uit een evaluatie, die was overeengekomen in de prestatieafspraken, bleek dat een huismeester mogelijk nuttiger zou kunnen zijn. Uiteindelijk is gekozen voor de inzet van een, in de woorden van Rondom Wonen, ‘positieve verbinder’, die de onderlinge betrokkenheid van bewoners stimuleert.

Rondom Wonen draagt bij aan het huisvesten van mensen met een beperking
De opgave is dat Rondom Wonen waar mogelijk voldoet aan de vraag naar woningen voor mensen met een beperking.

Rondom Wonen heeft aan deze opgave voldaan. Voor de Stichting Josiahuis is bijvoorbeeld een woning geschikt gemaakt voor kleinschalig wonen voor kwetsbare kinderen in een huiselijke omgeving met professionele begeleiding. De woning was in eerste instantie gesplitst voor statushouders. Nadat de woning vrijkwam heeft Rondom Wonen de woning geschikt gemaakt voor de betreffende doelgroep.

Rondom Wonen past woningen aan en pleegt onderhoud aan voorziening
Rondom Wonen voert jaarlijks onderhoud uit aan eerder aangebrachte voorzieningen in het kader van de WMO. Daarnaast worden in het kader van de WMO nieuwe aanpassingen aan woningen gerealiseerd. De kosten voor de aanpassingen worden gedeclareerd bij de gemeente. Door de inzet van Rondom Wonen op dit punt wordt niet alleen de gemeente, maar ook de huurder ontzorgd.

2.3.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,5

Rondom Wonen heeft ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer in de periode van 2014 tot en met 2017 goed gepresteerd. Rondom Wonen borgt, in overeenstemming met haar Portefeuilleplan, een basisvastgoedkwaliteit van de woningen. Rondom Wonen handelt in overeenstemming met het 'Convenant Energiebesparing Huursector' en heeft in dat kader duurzaamheidsmaatregelen uitgevoerd. Daarnaast heeft Rondom Wonen zich aangesloten bij The Natural Step.

Rondom Wonen behaalt eigen doelstellingen met betrekking tot de basisvastgoedkwaliteit
In de jaren 2014 en 2015 beperkte Rondom Wonen zich, door de omstandigheden daartoe gedwongen, bijna helemaal tot het zijn van een beheerorganisatie. Reparatie-verzoeken werden gehonoreerd en er werd mutatie-, service- en planmatig onderhoud gepleegd. In die jaren is het onderhoud nagenoeg uitgevoerd conform de begrotingen.

In 2016 is een Vastgoedportefeuilleplan opgesteld waarin de eenduidige scheiding tussen portefeuille-, asset- en property-management is losgelaten ten faveure van de integratie van asset- en property-management. De prioriteit ligt bij het realiseren van de opgave die is omschreven in het nieuwe ondernemingsplan. Rondom Wonen blijft zich dus inzetten voor:

- het verbeteren van de kwaliteit van de bestaande woningvoorraad (verbeteren van de duurzaamheid);
- het nakomen van de (prestatie)afspraken met gemeente;
- vanaf 2018 uitbreiding van de woningvoorraad in Pijnacker Nootdorp.

In het portefeuilleplan is opgenomen dat de basisvastgoedkwaliteit een 3 moet zijn. Een conditiemeting toont betere resultaten aan: de complexen scoren gemiddeld tussen 1 en 2. Waar mogelijk en indien er middelen beschikbaar zijn richt Rondom Wonen zich in tweede instantie op de aankoop van woningvoorraad in haar werkgebied.

Rondom Wonen scoort voldoende tot goed op de kwaliteit van de dienstverlening

Rondom Wonen wil het aantal klachten (zowel bij de huurcommissie als bij de klachtencommissie) waarbij de huurder in het gelijk wordt gesteld tot maximaal twee beperken. Rondom Wonen heeft deze doelstelling in alle jaren van de visitatieperiode behaald.

De enquêtes die in 2014 en 2015 zijn rondgestuurd met betrekking tot het in behandeling nemen en afhandelen van reparatieverzoeken resulteren op beide onderdelen rond de 8. In 2016 is Rondom Wonen gestopt met het uitzetten van deze enquêtes omdat Rondom Wonen mee is gaan doen aan de AEDES-benchmark en er een overlap zat tussen de twee onderzoeken. In de Aedes Benchmark scoort Rondom Wonen voldoende tot goed op het onderdeel 'kwaliteit van de dienstverlening'. In de Aedes Benchmark 2018 (over 2017) scoorde Rondom Wonen een 8,1, een A-score en het hoogste gemiddelde van de regio.

Vanwege de hoogte van de normen bij zowel de klachtenaantallen en de dienstverlening en de geleverde inspanningen om de norm te halen, heeft de visitatiecommissie het oordeel 'goed' toegekend.

Rondom Wonen neemt duurzaamheidsmaatregelen en sluit zich aan bij The Natural Step

Om te kunnen voldoen aan de doelstellingen die zijn vastgelegd in het 'Convenant Energiebesparing Huursector' voert Rondom Wonen duurzaamheidsmaateregelen door die de energieindex (EI) terug moeten brengen. In 2014 is de EI van het bezit gemiddeld 1.4/label C. In het jaarverslag over dat jaar neemt de corporatie op dat waar mogelijk duurzaamheidsmaatregelen zullen worden doorgevoerd, maar dat de financiële ruimte voor extra inspanningen er tot 2018 niet is. Desalniettemin maken Rondom Wonen en Ammerlaan Geothermie BV in 2015 afspraken over duurzame warmtelevering in 470 bestaande appartementen van de corporatie. Dit, zo is in de intentieovereenkomst opgenomen, in het kader van het streven van de gemeente Pijnacker-Nootdorp naar energieneutraliteit en de ambitie van Rondom Wonen om energie te besparen, de energievoorziening van haar voorraad te verduurzamen en kosten te besparen voor haar huurders. Alle benodigde werkzaamheden zijn in 2015 uitgevoerd.

Aan het begin van 2015 is de berekeningswijze van Energie-indexen gewijzigd. Rondom Wonen paste in dat jaar alleen de EI-indexen van gemuteerde woningen aan in overeenstemming de nieuwe methodiek.
Aan het einde van 2016 was de gemiddelde energie-index van het woningbezit op 1,62 en aan het einde van 2017 1,52. Het 'Nader voorschrift' is voor de tussentijdse stijging verantwoordelijk. De nieuwe methodiek brengt verschuivingen in de energie labels met zich mee, die voor Rondom Wonen iets negatiever uitpakten. In haar portefeuilleplan heeft Rondom Wonen het voornemen opgenomen door verkoop van ouder bezit en het realiseren van nieuwbouw in 2025 een EI van gemiddeld maximaal 1,4 (label B) te realiseren.

In 2016 kreeg Rondom Wonen gemeentelijke subsidie voor duurzaamheidsprojecten. Deze duurzaamheidsubsidie is gebruikt om extra dakisolatie aan te brengen bij 64 eengezinswoningen in een woningcomplex in Delfgauw. Tegelijkertijd werd hier ook vloerisolatie aangebracht. Verder is onder meer:

- Bij zeven grondgebonden woningen de kruipruimte geïsoleerd;
- Bij 155 flatwoningen en acht eengezinswoningen isolatieglas geplaatst;
- Bij mutatie Nieuwe keukens geplaatst die voorzien zijn van het FSC-keurmerk.

In 2017 is de keuze gemaakt voor het duurzaamheidsconcept The Natural Step (TNS). Rondom Wonen heeft, onder leiding van TNS, de eerste stappen gezet naar een meer strategische inzet en het vaststellen van doelen, als basis voor een meer ingebedde manier van duurzaam denken en handelen. Daarnaast verving Rondom Wonen in 2017 de eerste generatie warmtepompen in een woningbouwproject in Delfgauw en is in een nieuwbouwproject gekozen voor aardwarmte door middel van een in 2015 voor een ander project aangelegde aardwarmteleiding.

2.3.4 (Des)investeringen in vastgoed

7

Rondom Wonen heeft ten aanzien van (des)investeringen in vastgoed in de periode van 2014 tot en met 2017 ruim voldoende gepresteerd. In lijn met de prestatieafspraken met de gemeente heeft Rondom Wonen woningen gerealiseerd in Pijnacker-Centrum en voorbereidingen getroffen voor het realiseren van 110 woningen, waaronder 14 woningen voor begeleid wonen.

Rondom Wonen treft voorbereidingen voor het realiseren van nieuwbouw

Rondom Wonen startte in 2014 met het voorlopig laatste nieuwbouwproject. Het project, dat bestaat uit 16 sociale huurwoningen en 13 koopwoningen, wordt in 2015 opgeleverd. De woningen staan in dat deel van Pijnacker-Centrum, de plek waar ooit het oudste bezit stond van Rondom Wonen en zijn allemaal voorzien van een warmtepomp van de nieuwste generatie, een douche-WTW en een CO^2-vraag gestuurd ventilatiesysteem met warmteterugwinning. Het project is financieel binnen de gestelde kaders en budget uitgevoerd.

Vanwege de noodzaak tot het op orde brengen van de financiën heeft Rondom Wonen in de 2015 en 2016 geen nieuwbouw meer gerealiseerd. Maar in 2017 is Rondom Wonen, in overeenstemming met de prestatieafspraken, gestart met de voorbereidingen voor nieuwbouw in Pijnacker Noord (66 appartementen), in Nootdorp (14 woningen voor begeleid wonen, een bewonersinitiatief genaamd SWIN) en in Pijnacker Zuid (30 appartementen).dit punt.

Rondom Wonen behaalt de (eigen) verkoopdoelstellingen

Rondom Wonen wil jaarlijks maximaal 20-25 verkopen. Dit gebeurt uitsluitend bij mutatie en uit de verkoopvijver; de woningen worden aangeboden met Koopstart. Gedurende de gehele visitatieperiode realiseerde Rondom Wonen de verkoopdoelstellingen.

2.3.5 Kwaliteit van wijken en buurten

7,5

Rondom Wonen heeft ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten in de periode van 2014 tot en met 2017 goed gepresteerd. Rondom Wonen heeft, zoals overeengekomen in de prestatieafspraken met de gemeente Pijnacker-Nootdorp, een bijdrage geleverd aan Wijkgericht Werken, heeft zich ingezet voor het tegengaan van overlast en is aanwezig geweest in de wijken en buurten.

Rondom Wonen vindt dat haar huurders niet alleen trots moeten kunnen zijn op de eigen woning, maar ook op de buurt waarin ze wonen. Het leefbaarheidsbeleid van Rondom Wonen, gericht op heel, schoon en veilig, is gebaseerd op drie pijlers: de fysieke, de sociale en de economische leefbaarheid.

Rondom Wonen levert een bijdragen aan Wijkgericht Werken

Rondom Wonen is, overeenkomstig de prestatiesafspraken, vertegenwoordigd in de stuurgroep Leefbaarheid en Veiligheid van de gemeente en de Beleidsgroep Wijkgericht Werken.

Rondom Wonen heeft in 2014 haar bijdrage aan Wijkgericht Werken gehalveerd. De € 5.000 die hiermee bespaard is, is ingezet voor bewonersinitiatieven van eigen huurders. In 2015 continueerde Rondom Wonen haar bijdrage aan Wijkgericht werken en draagt zij met € 15.000 bij aan bewonersinitiatieven. In 2016 is Wijkgericht werken omgedoopt tot Wijken die Werken. De aanpak leidt steeds meer tot burgerinitiatieven rond leefbaarheid, veiligheid en duurzaamheid. In 2017 heeft Rondom Wonen input geleverd voor het nieuwe beleidskader 'Wijken die Werken'. Onderdeel van dit nieuwe beleidskader is een subsidieregeling voor bewonersinitiatieven.

Uit het leefbaarheidsonderzoek LEMON, dat begin 2016 beschikbaar kwam, bleek dat de bewoners van Pijnacker-Nootdorp over het algemeen prettig in hun wijk wonen. Zij beoordelen de kwaliteit van de wijk met een 7,9. Daarmee scoorde Rondom Wonen hoger dan het totale oordeel in 2013 (7,7) en het LEMON-gemiddelde (7,5).

Rondom Wonen draagt bij aan leefbaarheid door de inzet van een sociaal beheerder

Rondom Wonen heeft een sociaal beheerder in dienst, die regelmatig deelneemt aan leefbaarheidsprojecten en –activiteiten. De sociaal beheerder is in alle jaren van de periode van 2014 tot en met 2017 ingezet. Daarnaast hebben alle andere medewerkers van Rondom Wonen die ‘buiten’ zijn, een signaleringsfunctie als het gaat om bijvoorbeeld verkeerd geplaatste schotelantennes, verwaarloosde tuinen, vervuilde woningen en fietsen in algemene ruimtes. Dit soort zaken wordt doorgegeven aan de sociaal beheerder, die hier vervolgens op afgaat en er de bewoners op aanspreekt.

Rondom Wonen neemt ieder jaar tevens deel aan NLdoet, de grootste vrijwilligersactie van Nederland. Rondom Wonen heeft drie keer een high-tea/lunch georganiseerd voor senioren uit Delfgauw en Pijnacker en één keer meegedaan aan een actie van de Voedselbank Pijnacker. Rondom Wonen introduceerde in 2014 Prokkel in Pijnacker-Nootdorp: een prikkelende ontmoeting tussen iemand met en iemand zonder verstandelijke beperking.

Vanaf eind 2014 deed Rondom Wonen daarnaast mee aan het project ‘De uitdaging’ dat is opgericht in de gemeente Pijnacker-Nootdorp. De missie van het project is het stimuleren en het organiseren van maatschappelijk betrokken ondernemen om maatschappelijke organisaties te ondersteunen bij het oplossen van maatschappelijke vraagstukken.

Rondom Wonen pakt overlast aan en helpt huurders met meervoudige problemen

De eigen doelstelling is om maximaal 120 overlastmeldingen per jaar te ontvangen. Rondom Wonen heeft ingezet geleverd om overlast aan te pakken. Rondom Wonen handelt hierbij de overlastsituaties overwegend zelf af. In 2014 waren er relatief weinig meldingen, in 2015 werd de doelstelling met 123 overlastmeldingen net niet gehaald. Rondom Wonen schakelt indien noodzakelijk het Bureau Bemiddeling en Mediation in. Bij ernstige overlastsituaties komt het ook voor dat Rondom Wonen direct bemiddelt.

Rondom Wonen neemt indien nodig deel aan het zes wekelijkse overleg in het kernteam, een samenwerkingsverband van verschillende organisaties, met als werkgebied de kernen Pijnacker, Delfgauw en Nootdorp. Het doel van de werkgroep is om gezamenlijk hulp te bieden aan inwoners uit deze kernen die in een potentiële (meervoudige) probleemsituatie verkeren.

2.4 Ambities

Onderstaand zijn de ambities van de corporatie beschreven, zoals vastgelegd in de ondernemingsplannen.

2.4.1 *Ondernemingsplan 2012-2015*

In het Ondernemingsplan 2012-2015 wordt als missie opgenomen:

> **Rondom Wonen is van mensen, voor mensen en staat voor goed wonen en je thuis voelen in de buurt.**

Daar horen ambities bij. Die beschrijft de corporatie als volgt:

> Rondom Wonen is dé woningcorporatie voor Pijnacker-Nootdorp. Rondom Wonen staat voor 'thuis in de buurt'. Wij bieden huisvesting aan mensen die zelf moeilijk kunnen slagen op de woningmarkt en werken aan leefbare wijken en het 'thuis voelen in de buurt'. Oog voor mens en milieu staat net zo centraal als een economisch verantwoorde exploitatie. Onze organisatie is stevig verankerd in de samenleving en kenmerkt zich door grote betrokkenheid met onze klanten. Zorgen voor goed wonen en je thuis voelen in de buurt kunnen wij niet alleen. Samenwerking met klanten, partners en professionals achten wij daarom essentieel voor optimaal maatschappelijk presteren.

In de planperiode legt Rondom Wonen de focus op:

- Goed wonen en je thuis voelen in de buurt;
- Samenwerken met partners als voorwaarde voor maatschappelijk presteren (efficiency, schaalvoordelen en synergie);
- Verantwoordelijke en flexibele onderneming;
- Duurzaamheid.

En er worden doelstellingen geformuleerd rond de thema's klant, product en innovatie, maatschappij, organisatie en financiën.

2.4.2 *Ondernemingsplan 2016-2020*

In het Ondernemingsplan 2016-2020, dat tot stand kwam na consultatie van de belanghebbenden van Rondom Wonen, is de missie aangescherpt tot:

> **Rondom Wonen zorgt voor gewoon goed wonen voor mensen in kwetsbare posities en zij met een bescheiden inkomen.**

Rondom Wonen beschrijft haar visie aan de hand van de thema's betaalbaarheid en beschikbaarheid, maatschappelijk verantwoord ondernemen en integriteit.

Volkshuisvestelijk wil Rondom Wonen in de periode van 2016 tot en met 2020 met een bescheiden hoeveelheid nieuwbouw en ingrijpende woningverbetering, invulling blijven geven aan de regionale en lokale prestatieafspraken. De overige doelstellingen zijn geconcentreerd rond de taakvelden klant, innovatie, maatschappij, organisatie en financiën.

2.5 Ambities in relatie tot de opgaven

7 **In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie**

constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. Een hogere waardering is gerechtvaardigd voor de wijze waarop de ambities actueel zijn gehouden ten tijde van het opstellen van het financiële herstelplan en de wijze waarop ondanks dat toch is ingesprongen op de lokale behoeften in Pijnacker-Nootdorp, mede door een versterking van de samenwerking met onder meer de huurders en de gemeente.

De ondernemingsplannen zijn tot stand gekomen aan de hand van een intensief en iteratief proces met de belanghebbenden. Alle belanghebbenden en samenwerkingspartners van Rondom Wonen zijn betrokken bij de ontwikkeling van het ondernemingsplan. Daarnaast is een analyse van de interne en externe ontwikkeling gemaakt en is een SWOT-analyse uitgevoerd. De inbreng van de belanghebbenden en de analyses hebben bijgedragen aan het formuleren van de ambities en doelstellingen.

Rondom Wonen heeft in de periode van 2014 tot en met 2017 zoveel mogelijk gehandeld in de geest van het Ondernemingsplan 2012-2015 en het daarop aansluitende Ondernemingsplan 2016-2020. De beide ondernemingsplannen zijn opgebouwd rond thema's die aansluiten bij thema's uit de prestatieafspraken.

Gedurende de visitatieperiode heeft Rondom Wonen voortdurend input opgehaald bij haar belanghebbenden . Ook heeft Rondom Wonen zich ingespannen om de relatie met huurders en gemeente, die in het verleden enige averij had opgelopen, te verbeteren.

2.6 Beoordeling

Onderstaande beoordeling betreft de combinatie van Presteren naar Opgaven en Presteren naar Ambities, waarbij de maatschappelijke prestaties in de afgelopen periode worden gekoppeld aan de opgaven. Tevens wordt een beoordeling gegeven van de mate waarin de ambities passend zijn bij de opgaven.

Tabel 3 Presteren naar Opgaven en Ambities

Prestatieveld	Cijfer		Weging	Eindcijfer
Prestaties in het licht van de opgaven				7,2
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,2	7,2	75%	
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7			
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,5			
(Des)investeren in vastgoed	7			
Kwaliteit van wijken en buurten	7,5			
Ambities in relatie tot de opgaven	7		25%	

3 Presteren volgens Belanghebbenden

3.1 Inleiding

In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden wordt inzicht gegeven in de mate waarin de belanghebbenden tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Rondom Wonen, de relatie en wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid. Afsluitend geven belanghebbenden aan wat de corporatie kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen.

3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie

Op basis van methodiek 5.0 zijn de huurdersvertegenwoordiging Argos en de gemeente Pijnacker-Nootdorp afzonderlijk via een persoonlijk interview betrokken bij de maatschappelijke visitatie. Daarnaast zijn de volgende maatschappelijke partners betrokken: collega-corporaties Wonen Midden-Delfland en Habion, Samenwerkingsverband Sociale Verhuurder Haagland (SVH) , The Green Innovator, Stichting SWOP en zorginstelling Ipse De Brugge. Ook is gesproken met een vertegenwoordiger van Wooninitiatief Nootdorp. In bijlage 3 is een overzicht opgenomen van de betrokken personen.

In dit hoofdstuk worden de meningen en oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.

3.3 Beoordeling

Hieronder is de cijfermatige beoordeling van de belanghebbenden weergegeven met betrekking tot de tevredenheid over de prestaties van Rondom Wonen op de vijf prestatievelden. Daarnaast is een beoordeling gegeven over de relatie en de wijze van communicatie als ook de mate van invloed die zij ervaren ten aanzien van het beleid van de corporatie.

3.3.1 Prestaties

De belanghebbenden zijn gevraagd hun oordeel weer te geven in een rapportcijfer van 1-10. In onderstaande tabel is het oordeel van belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven naar type belanghebbenden. Het gemiddelde cijfer komt tot stand door weging van de scores van de huurders (1/3), gemeente (1/3) en overige belanghebbenden (1/3). Het eindoordeel komt als volgt tot stand:

- Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie (50%);
- Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie (25%);
- Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (25%).

Tabel 4 Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer	
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie					
Huisvesten van de primaire doelgroep	9	7,5	7,8	8,1	7,6
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	8	6	8	7,3	
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7	7,5	8	7,5	
(Des)investeren in vastgoed	8	5	7,5	6,8	
Kwaliteit van wijken en buurten	8,5	8	-	8,2	
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie					

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Relatie en communicatie	8	7	8	7,7
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Invloed op beleid	7,5	7	8,5	7,7
Gemiddeld				**7,6**

Huisvesten van de primaire doelgroep

8,1

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Rondom Wonen ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep met een goed.

Huurdersvereniging Argos

Huurdersvereniging Argos is tevreden over de inzet van Rondom Wonen met betrekking tot het huisvesten van de primaire doelgroep. Men complimenteert Rondom Wonen met de manier waarop de financiën op orde zijn gebracht en benadrukt dat de corporatie zich, bij alles wat ze doet, richt op het huisvesten van de primaire doelgroep.

Huurdersvereniging Argos geeft verder aan dat de betaalbaarheid en beschikbaarheid van de woningvoorraad een lastig onderwerp is, waarbij Rondom Wonen tevens afhankelijk is van afspraken in SVH-verband. De vraag naar sociale huurwoningen binnen de gemeente is immers groot. Als voorbeeld wordt de oplevering van 66 goedkope, sociale huurwoningen in Pijnacker-Noord aangehaald, waarop in enkele dagen 1.400 reacties kwamen.

Voor wat betreft het bevorderen van doorstroming geeft de huurdersvereniging aan alle betrokken partijen vinden dat er ten aanzien van doorstroming iets moet gebeuren, maar er is nog niet veel van te zien. . Er wordt weliswaar gesproken met huurders die te groot wonen, maar er wordt niet gekeken wat er juridisch mogelijk is. Argos ziet graag dat in het huurcontract moet worden vastgelegd dat als de gezinssamenstelling wijzigt, men moet verhuizen naar een andere woning.

Gemeente Pijnacker-Nootdorp

De gemeente geeft aan dat Rondom Wonen duidelijk stuurt op het betaalbaar houden van de woningvoorraad. Het doel was om nieuwbouwwoningen toe te voegen onder de eerste aftoppingsgrens. Dat is, ondanks de stijging in de bouwkosten en het niveau van de grondprijzen, uiteindelijk gelukt.

Daarnaast merkt de gemeente op dat Rondom Wonen door middel van een pilot doorstroming heeft bevorderd. Rondom Wonen heeft 66 nieuwe appartementen werden bij voorrang toegewezen aan huurders die een drie- of vierkamerwoning achterlieten. De gemeente ziet deze pilot als voorbeeld van de goede intenties van Rondom Wonen. De gemeente merkt daarnaast op dat de beste remedie het zorgen voor voldoende woningen is. Omdat het niveau van grondprijzen in de gemeente hoog is, wordt er niet of nauwelijks middeldure huur gerealiseerd. Doordat sociale koop evenmin realiseerbaar is, stagneert de doorstroming. Dat is een gezamenlijk probleem.

Voor wat betreft het huisvesten van statushouders verliep de samenwerking rondom de gemeentelijke taakstelling aanvankelijk niet altijd soepel. Door het plaatsen van statushouders in woningcomplex Hofland is de achterstand weggewerkt. De taakstelling met betrekking tot het huisvesten van statushouders is voor de gemeente een permanent punt van zorg. Rondom Wonen denkt daarin met de gemeente mee.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven aan dat Rondom Wonen doet wat van hen wordt gevraagd op grond van de geldende regelgeving. Daarnaast wordt de mogelijkheid voor het gebruikmaken van lokaal maatwerk optimaal benut en is bij de oplevering van nieuwbouw een experiment in het kader van het bevorderen van doorstroming uitgevoerd. Opgemerkt wordt dat Rondom Wonen gezien de omvang van de corporatie niet snel 'buiten de lijntjes zal kleuren'.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

7,3 **De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Rondom Wonen ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen met een ruim voldoende.**

Huurdersvereniging Argos

Huurdersvereniging Argos is tevreden over de inzet voor bijzondere doelgroepen. Men geeft aan dat Rondom Wonen bijvoorbeeld op initiatief van ouders woningen realiseert voor jongeren met een beperking. Daarnaast wordt opgemerkt dat Rondom Wonen voldoende woningen heeft gelabeld voor de leeftijdscategorie 55+. Opgemerkt wordt verder dat er meer vraag is naar woningen voor jongeren dan naar woningen voor senioren.

Gemeente Pijnacker-Nootdorp

De gemeente geeft aan dat Rondom Wonen zich goed inzet voor bewoners die een aanpassing in hun woning nodig hebben. Ook wordt goed ingezet op doorstroming door huurders die een lift in de woningen nodig hebben te laten doorstromen naar meer passende woningen.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de prestaties van Rondom Wonen met betrekking tot het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Rondom Wonen heeft voor deze doelgroepen meerdere woningcomplexen gerealiseerd. De complexen zijn bovendien van goede kwaliteit en worden gewaardeerd door de bewoners.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,5 **De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Rondom Wonen ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer met een goed.**

Huurdersvereniging Argos

Huurdersvereniging Argos geeft aan dat zij over het algemeen tevreden is over de kwaliteit van de woningen. De huurdersvereniging geeft wel aan dat er incidenteel meldingen zijn met betrekking tot achterstallig onderhoud. Rondom Wonen grijpt daarbij ad hoc in. Opgemerkt wordt verder dat een deel van het bestaande woningbezit vrij oud is en dat bij deze woningen wel vaker onderhoud gepleegd mag worden.

De huurdervereniging vindt het jammer dat Rondom Wonen het achterstallige onderhoud opvangt door de verkoop van de kwalitatief slechtste woningen. Daardoor is toch een redelijk gemiddeld energielabel behaald. Daarnaast wordt aangegeven dat veel van het dagelijks onderhoud onder het serviceabonnement valt. Het serviceabonnement wordt daarom door sommige huurders eigenlijk ervaren als een verkapte huurverhoging.

De huurdersvereniging merkt voor wat betreft het thema 'energie en duurzaamheid' op dat dat Rondom Wonen geen trendsetters is voor wat betreft het verduurzamen van de woningvoorraad. The Natural Step is ingeschakeld om het beleid voor de komende periode te ontwikkelen. Rondom

Wonen plaatst wel zonnepanelen en heeft woningen aangesloten op aardwarmte. De huurdersvereniging vindt het aansluiten van woningen op aardwarmte een goed initiatief, maar merkt op dat de communicatie daaromtrent een voorbeeld is van hoe het niet moet. De huurdersvereniging wist evenals de bewoners tot twee weken voor het moment waarop de werkzaamheden zouden starten van niets.

Gemeente Pijnacker-Nootdorp

De gemeente is tevreden over de basiskwaliteit van de woningvoorraad, maar geeft ook aan dat Rondom Wonen een relatief jonge woningvoorraad heeft. Rondom Wonen heeft de kwalitatief minder goede woningen uitgepond. In vergelijking met anderen doet Rondom Wonen voldoende aan onderhoud. De gemeente merkt op dat het beeld van het verduurzamen van de woningvoorraad ingewikkelder ligt. Rondom Wonen heeft 16 appartementencomplexen voorzien van aardwarmte en er realiseert drie nieuwbouwcomplexen gasloos. Daarnaast isoleert Rondom Wonen woningen bij renovatie. Maar het opstellen van een duurzaamheidsprogramma voor de komende jaren heeft geen prioriteit. Dat staat op de agenda voor 2025 en verder. De gemeente vindt dat jammer.

De gemeente geeft voor wat betreft de bestaande woningvoorraad aan dat er met name sprake is van standaardwoningen. Er zijn geen woningen met een afwijkende oppervlakte, ook niet in de nieuwbouw. De gemeente zou dat bij voorkeur anders willen zien en heeft daarom behoefte aan flexibiliteit en nieuwe initiatieven van Rondom Wonen.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden die zicht hebben op de prestaties van Rondom Wonen ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer zijn tevreden over Rondom Wonen. Het aansluiten van woningen op aardwarmte wordt evenals de kwaliteit van nieuwbouwwoningen gewaardeerd.

(Des)investeren in vastgoed

6,8 **De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Rondom Wonen ten aanzien van (des)investeren in vastgoed met een ruim voldoende.**

Huurdersvereniging Argos

Huurdersvereniging Argos beoordeelt de prestaties van Rondom Wonen ten aanzien van (des)investeren in vastgoed met een goed. De huurdersvereniging is van mening dat Rondom Wonen heeft gedaan wat zij kon, gegeven de financiële beperkingen. Rondom Wonen heeft geen grootschalige renovaties uitgevoerd, maar is sinds 2017 wel weer gestart met het realiseren van nieuwbouw.

Naast de financiele beperkingen geeft de huurdersvereniging aan dat er aanvullend tevens sprake is van beperkingen vanuit de provincie. De provincie geeft niet alle gronden, die daar wel geschikt voor zijn, vrij voor bouw van woningen. Huurdersvereniging Argos adviseert Rondom Wonen hiervoor te pleiten bij de provincie.

Voor wat betreft de verkoop van woningen streeft Rondom Wonen naar de verkoop van 25 woningen per jaar. De huurdersvereniging wenst dat Rondom Wonen stopt met het verkopen van woningen. Rondom Wonen heeft toegezegd dat, als er weer voldoende financiële daadkracht is, de verkoop zal worden beperkt. De visitatiecommissie merkt op dat Rondom Wonen het aantal te verkopen woningen per jaar anno 2018 heeft teruggebracht.

Gemeente Pijnacker-Nootdorp

De gemeente geeft aan dat Rondom Wonen als het gaat om groot onderhoud en nieuwbouw tijdens de visitatieperiode vanwege de beperkte financiële mogelijkheden onvoldoende heeft gepresteerd. Rondom Wonen heeft met ingang van 2018 weer een investeringscapaciteit van 60 woningen per jaar. Vanaf 2025 krijgt het verduurzamen van de woningvoorraad echter prioriteit, waarbij het het aantal nieuw te bouwen woningen zal dalen naar 25 woningen per jaar. De gemeente merkt op dat 25 woningen per jaar in het licht van de opgave te weinig is.

Aanvullend is de gemeente van mening dat het realiseren van 25 woningen per jaar te weinig is om Rondom Wonen 'preffered supplier' te laten zijn. De gemeente stelt, in het licht van de behoefte van 600 woningen, de vraag of met de huidige corporaties de volkshuisvestelijke opgaven in de gemeente kunnen worden vervuld of dat daar andere partijen bij betrokken moeten worden. Daarbij geeft de gemeente aan dat Rondom Wonen zich vanuit strategisch oogpunt moet beraden op de vraag of de huidige schaalgrootte van Rondom Wonen voldoende is om een bijdrage te kunnen blijven leveren aan de volkshuisvesting in de gemeente of dat er meer slagkracht nodig is, bijvoorbeeld door middel van een fusie.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de prestaties van Rondom Wonen ten aanzien van (des)investeren in vastgoed. Men ziet dat Rondom Wonen bereid is om te investeren en enkele mooie complexen heeft gerealiseerd.

Kwaliteit van wijken en buurten

8,2 **De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Rondom Wonen ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten met een ruim voldoende.**

Huurdersvereniging Argos

Huurdersvereniging Argos is van mening dat Rondom Wonen ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten de (goede) prestaties levert binnen de mogelijkheden die er zijn. Rondom Wonen heeft een sociaal beheerder in dienst die in de wijken actief is om de wijken leefbaar en veilig te houden. Opgemerkt wordt dat Pijnacker een fijne gemeente is om in te wonen en dat eigenlijk alleen Pijnacker-Noord aandacht behoeft.

Gemeente Pijnacker-Nootdorp

De gemeente geeft aan dat Rondom Wonen 'goed meedraait' voor wat betreft de kwaliteit van wijken en buurten. Rondom Wonen heeft tevens korte lijnen met de organisaties en personen in het sociaal domein. Van meet af aan is Rondom Wonen betrokken bij 'Wijkgericht werken'. Rondom Wonen is daarin een trouwe partner gebleken.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven aan onvoldoende zicht te hebben op de prestaties van Rondom Wonen ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten.

3.3.2 Relatie en communicatie

7,7 **De belanghebbenden beoordelen de relatie en de communicatie met Rondom Wonen met een goed.**

Huurdersvereniging Argos

Huurdersvereniging Argos geeft aan dat de relatie met Rondom Wonen goed is en dat de communicatie is verbeterd. Voorafgaand aan een overleg tussen de huurdersvereniging en Rondom Wonen, hebben de voorzitter van de huurdersvereniging en de manager Wonen van Rondom Wonen -in een ontspannen sfeer- een agendaoverleg.

Voor een deel van de huurders, met nadruk niet voor de huurders in het bestuur van huurdersvereniging Argos, is Rondom Wonen ietwat afstandelijk. Onder leiding van de nieuwe directeur-bestuur is één en ander aan het veranderen. De organisatie is capabel, denkt vooruit en neemt initiatieven om dichter bij de huurders te komen.

Gemeente Pijnacker-Nootdorp

De gemeente geeft aan dat Rondom Wonen en de gemeente Pijnacker-Nootdorp als vanzelfsprekend op verschillende terreinen met elkaar samenwerken. Opgemerkt wordt dat er veel is veranderd binnen Rondom Wonen. Rondom Wonen stelde zich in het verleden bijvoorbeeld dat het huisvesten van probleemgezinnen en statushouders zuiver een taak is van de gemeente. Daarbij is de afgelopen jaren meer gefocust op het financieel gezond houden van de corporatie dan op de volkshuisvestelijke opgaven. Tegenwoordig is er meer bereidheid om zaken samen op te lossen en wordt onder andere het voldoen aan de gemeentelijke taakstelling gezien als een gezamenlijke opdracht. De gemeente ziet een positieve trend, de relatie is aan het verbeteren.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de relatie en de communicatie met Rondom Wonen. Rondom Wonen wordt ervaren als een transparante en open corporatie. Rondom Wonen heeft een dorps karakter samengevat in de volgende kenmerken: persoonlijk contact, klantvriendelijkheid, respect, oplossingsgericht, meedenkend. Tegelijkertijd wordt door meerdere overige belanghebbenden opgemerkt dat Rondom Wonen ietwat conservatief of behoudend is.

3.3.3 Invloed op beleid

7,7 **De belanghebbenden beoordelen de invloed op beleid van Rondom Wonen met een goed.**

Huurdersvereniging Argos

Huurdersvereniging Argos geeft aan dat Rondom Wonen ondanks strakkere regelgeving zich blijvend ontpopt als sociale woningbouwvereniging. De herziene Woningwet heeft de huurders een betere positie gegeven die huurdersvereniging Argos ook daadwerkelijk krijgt. Rondom Wonen vraagt de huurdersvereniging om advies en geeft regelmatig een toelichting over het beleid. Rondom Wonen geeft daarmee de huurdersvereniging de ruimte. Opgemerkt wordt echter dat echte beleidsbeïnvloeding beperkt blijft. Als voorbeeld wordt genoemd dat er zo nu en dan sprake is van een verschil van inzicht. Om financieel weer gezond te worden voerde Rondom Wonen bijvoorbeeld jaren een maximale huurverhoging door. Huurdersvereniging Argos was tegen de huurverhoging van 2017, maar die kwam er toch.

Opgemerkt wordt daarnaast dat de huurdersvereniging echter pas laat in een besluitvormingsproces wordt gevraagd, terwijl Argos aan de voorkant op de hoogte gesteld wil worden. De huurdersvereniging is tevreden over het feit dat de manager Wonen voor vrijwel alle gevallen is gemandateerd om met hen te overleggen.

Gemeente Pijnacker-Nootdorp

De gemeente vindt dat de volkshuisvestelijke opgaven een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de gemeente en Rondom Wonen zijn. Deze opvatting wordt tegenwoordig gedeeld door Rondom Wonen. Daarbij zijn eerste stappen gezet op weg naar meer inzicht en openheid, maar Rondom Wonen moet wat dat betreft van ver komen.

De gemeente merkt op dat de schaalgrootte van de corporatie investeren mogelijk in de weg staat en dat er meer creativiteit nodig is vanuit Rondom Wonen.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden met de invloed op het beleid die van Rondom Wonen. Als er sprake is van een gemeenschappelijk belang worden de belanghebbenden om input gevraagd. Zij zien Rondom Wonen als een betrokken corporatie.

3.4 Boodschap

Aan de hand van een aantal open vragen, zijn belanghebbenden in staat gesteld een algemeen beeld te geven van Rondom Wonen en om de corporatie een boodschap mee te geven.

3.4.1 Goede punten

Huurdersvereniging Argos

- Rondom Wonen draagt maximaal het sociale aspect uit.
- De huurdersvereniging complimenteert Rondom Wonen met hoe organisatie wordt gemanaged en financieel gezond is geworden.
- Rondom Wonen heeft huurdersvereniging Argos nauw betrokken bij de ontwikkeling van een klantenportaal. Het klantenportaal wordt -mede op aangeven van Argos- in drie fasen uitgerold en gecommuniceerd.

Gemeente Pijnacker-Nootdorp

- De samenwerking in het sociaal domein als het gaat om leefbaarheid verloopt goed.
- De medewerkers van Rondom Wonen maken deel uit van de samenleving binnen de gemeente. Zij staan dicht bij het dorp en zorgen goed voor de huurders en de woningen.

Overige belanghebbenden

- De communicatie vanuit Rondom Wonen is open, aanspreekbaar en transparant. De afgelopen jaren hebben er bij Rondom Wonen positieve ontwikkelingen plaatsgevonden, waardoor duidelijker is waarom zij bepaalde zaken doen.
- Rondom Wonen staat midden in de maatschappij en is goed vindbaar. De vindbaarheid heeft Habion geholpen met het vinden van bewoners voor het merk Weidevogelhof, waar de corporatie veel voor doet.
- Rondom Wonen denkt mee in het kader van alle projecten die Ipse de Bruggen aandraagt en stelt daarbij het belang van de cliënten voorop.
- Rondom Wonen heeft initiatief genomen in de Bomenbuurt. Rondom Wonen wil de buurt fijn voor bewoners maken: minder problemen, minder overlast. Door de inzet van een buurtbeheerder is dat reeds (deels) gelukt. Een volgende stap is om talenten uit de wijk te selecteren en samen één en ander op te pakken.

3.4.2 *Verbeterpunten*

Huurdersvereniging Argos

- Spoor huurders aan zich te organiseren. Op basis van de informatie die huurders ontvangen, moeten zij zelf aan de slag gaan om hun (gezamenlijke) omstandigheden te verbeteren. De huurdersvereniging Argos ziet het als haar taak om de huurder(s) op te roepen om haar stem te laten horen (o.a. door middel van bewonerscommissies), maar het lukt niet vanuit Argos alleen.

Gemeente Pijnacker-Nootdorp

- Heb aandacht voor de thema's: het huisvesten van statushouders, het realiseren van nieuwbouw en het verduurzamen van de woningvoorraad.
- Toon, ter vergemakkelijking van de samenwerking, meer creativiteit in het meedenken aan oplossingen: Rondom Wonen zou eerder om hulp moeten vragen om gezamenlijk tot oplossingen te komen. De volkshuisvestelijke opgaven zijn eigenlijk alleen goed in te vullen als het samen wordt gedaan. Rondom Wonen pakt de reikende hand van de gemeente te weinig, maar er is verbetering zichtbaar.
- Voer meer gezamenlijk overleg, bijvoorbeeld over het gericht uitponden van woningen;
- De energietransitie vergt een samenhangende complexstrategie: waar kan herstructurering plaatsvinden?

Overige belanghebbenden

- Het ambitieniveau van de nieuwe directeur-bestuurder brengt wellicht nog verdere organisatieontwikkelingen met zich mee;
- Wees minder behoudend of conservatief;
- Voorkom onnodige klachten;
- Werk meer met pictogrammen en afbeeldingen in bijvoorbeeld het huurcontract of andere documenten die Rondom Wonen voorlegt aan cliënten die daar baat bij zouden kunnen hebben;
- Ga meer in gesprek met de SWOP, om antwoord te vinden op de vraag hoe de samenwerking tussen de SWOP en Rondom Wonen beter kan, zodanig dat preventief opgetreden kan worden in de wijken en problemen voorkomen kunnen worden.

3.4.3 *Boodschap en/of adviezen*

Samenvattend geven de belanghebbenden aan Rondom Wonen de volgende 'boodschappen' mee waarin zij aangeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen.

Huurdersvereniging Argos

- Blijf communiceren met huurdersvereniging Argos, zoek een optimale vorm voor communicatie naar de reguliere huurders. Bijvoorbeeld: bij het schoonmaken van de ventilatiekanalen moeten betrokken bewoners worden geïnformeerd;
- Houd de missie 'Gewoon goed wonen' overeind;
- Blijf als eerste inzetten op beschikbaarheid van woningen, dan pas op het verduurzamen van woningen.

Gemeente Pijnacker

- Ga zo door: zet de ingezette (strategische) ontwikkelingen door.

Overige belanghebbenden

- Rondom Wonen is met de goede dingen bezig en moet vooral doorgaan op de nieuw ingeslagen weg. ‘En als je hulp nodig hebt, vraag erom!’;
- Rondom Wonen moet vanuit het financiële herstel weer investeringen kunnen doen voor de doelgroep;
- Weidevogelhof is specifiek voor ouderen en kwetsbaren. In dezelfde buurt, maar fysiek van de Keijzershof gescheiden door een weg, wonen gezinnen met kinderen. Rondom Wonen: probeer de samenhang tussen al die bewoners te vergroten;
- Rondom Wonen moet zo door blijven gaan ten aanzien van het huisvesten van kwetsbare groepen.
- Rondom Wonen zou het gesprek moeten blijven zoeken met zorginstellingen, ook ná realisatie van een project. Rondom Wonen zou dan twee vragen moeten stellen:
  - Bevalt het hier?
  - Wat kunnen we in de toekomst nog voor jullie betekenen?

4 Presteren naar Vermogen

4.1 Inleiding

Bij Presteren naar Vermogen beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Hiertoe wordt door de commissie een oordeel gevormd over:

- Financiële continuïteit;
- Doelmatigheid;
- Vermogensinzet.

4.2 Financiële continuïteit

5

Onder het prestatieveld financiële continuïteit valt de mate waarin de corporatie haar maatschappelijk vermogen duurzaam op peil houdt. In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. Rondom Wonen voldoet inmiddels weer aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. De visitatiecommissie constateert dat wordt niet voldaan aan het ijkpunt van een 6.

Tabel 5 Financiële ratio's Rondom Wonen

Parameter	Norm	2014	2015	2016	2017
Solvabiliteit	>20%	30%	54%	55%	57%
ICR	>1,4	1,07	1,45	1,61	1,46
DSCR	>1,0	0,67	0,94	1,00	1,07
Loan to Value o.b.v. bedrijfswaarde	<75	73%	70%	70%	67%

Solvabiliteit

De solvabiliteitsratio is een balansratio, die de omvang van het eigen vermogen van de corporatie in relatie tot het totale vermogen meet. De norm van het WSW is minimaal 20%. Rondom Wonen heeft in de periode van 2014 tot en met 2017 voldaan aan de norm.

Interest Coverage Ratio

De Interest Coverage Ratio (ICR) is een kasstroomratio die meet in hoeverre de corporatie in staat is (geweest) de rente-uitgaven op vreemd vermogen te voldoen uit de kasstroom uit operationele activiteiten. De norm van het WSW is minimaal 1,4. Rondom Wonen heeft in de periode van 2014 tot en met 2017 voldaan aan de norm.

Debt Service Coverage Ratio

De Debt Service Coverage Ratio (DSCR) is een kasstroomratio die meet in hoeverre de corporatie in staat is om voldoende kasstromen te genereren om, indien nodig, voldoende aflossingen op vreemd vermogen te kunnen doen (aflossing + rente). De norm van het WSW is minimaal 1,0. Rondom Wonen heeft in de periode van 2014 tot en met 2017 niet of in beperkte mate voldaan aan de norm.

Loan to value

De Loan to Value (LTV) is een balansratio, die meet in hoeverre de kasstroom genererende capaciteit van de portefeuille op lange termijn, gemeten aan de hand van bedrijfswaarde van de portefeuille vastgoed in exploitatie, in een gezonde verhouding staat tot de schuldpositie. De norm

van het WSW is maximaal 75%. Rondom Wonen heeft in de periode van 2014 tot en met 2017 voldaan aan de norm.

Beoordeling

Rondom Wonen heeft in 2012 een (financieel) herstelplan geschreven omdat een situatie was ontstaan waarbij niet aan de normen van de externe toezichthouders werd voldaan. De belangrijkste oorzaak van het niet voldoen aan de normen was het tussentijds aanscherpen van de normen door de externe toezichthouders tijdens de economische crisis. Rondom Wonen voer destijds scherp aan de wind: Rondom Wonen heeft bijvoorbeeld geen gebruik gemaakt van een eigen risico-opslag op de ICR, om optimaal te kunnen investeren. In de jaren na 2012 zijn een aantal maatregelen uit het herstelplan geëffectueerd. Eén van de maatregelen die niet is geëffectueerd is overname van woningen van Vestia. Het eventueel overnemen van het Vestia-bezit in Nootdorp, zou resulteren in een ‘verdunning’ van de bedrijfslasten en een verbetering van de ratio’s. De overname van het Vestia-bezit is uiteindelijk niet tot stand gekomen. Daarom is eind 2014 besloten door de gaan met het oorspronkelijke financieel (herstel-)plan.

Daarnaast hebben de investeringen in nieuwbouw uit het verleden de financiële ruimte voor Rondom Wonen sterk doen afnemen en heeft Rondom Wonen een aanzienlijke derivatenpositie. Eén van de grootste risico's, althans met de grootste financiële gevolgen, vormt de (hoogte van de) verhuurdersheffing en de omvang van eventuele saneringsbijdragen. Daarnaast wordt al vanaf 2013, uit hoofde van het zogenoemde eigen middelen beleid, vanuit de kasstroom een liquiditeitsbuffer opgebouwd (sparen) om de eventuele afkoop van derivaten in de periode 2019-2023 zelfstandig te kunnen opvangen.

Rondom Wonen voldoet sinds 2016, in overeenstemming met de eigen doelstelling, weer aan de ratio's die de Aw en het WSW stellen. In 2017 is het financiële herstelplan afgerond en zijn nieuwe leningen voor Rondom Wonen weer borgbaar. De periode van ‘financieel herstel’ is daarmee ten einde. De investeringsruimte blijft echter voorlopig beperkt, waardoor voortdurend keuzes moeten worden gemaakt. De investeringen in duurzaamheid en in nieuwbouw concurreren bijvoorbeeld met elkaar. De volkshuisvestelijke doelstellingen en ambities zijn voor Rondom Wonen leidend binnen de financiële randvoorwaarden die voor Rondom Wonen van belang zijn.

De treasury activiteiten zorgen ervoor dat zowel de lange als korte termijn financiering van Rondom Wonen verzekerd is, binnen aanvaardbare risicogrenzen en tegen zo laag mogelijke kosten. De activiteiten omvatten liquiditeitsmanagement, financiering- en beleggingsbeleid. Rondom Wonen heeft een en ander verankerd in de Reglement Financieel Beheer en Beleid.

Treasurystatuut en -jaarplan

In het Treasurystatuut zijn uitgangspunten en verantwoordelijkheden vastgelegd. De Treasurycommissie adviseert het bestuur bij het formuleren van het treasurybeleid. In het Treasuryjaarplan worden de geplande treasury-activiteiten voor het betreffende jaar beschreven. Naast een beschrijving van de activiteiten zijn onder andere een liquiditeitsprognose en een prognose voor de financiële ratio’s (business risks) opgenomen. De ontwikkeling van de financiële ratio’s is bepaald op basis van balansprognoses uit de meerjarenbegroting van Rondom Wonen.

Financiële meerjaren begroting (MJB)

Rondom Wonen stelt jaarlijks een Meerjarenbegroting (MJB) op voor ten minste vijf jaar volgend op het laatst afgesloten boekjaar. Rondom Wonen neemt in de MJB tevens voor tenminste vijf jaar volgend op het laatst afgesloten boekjaar, streefwaarden en prestatie indicatoren op, die betrekking hebben op de in die jaren te verwachte financiële situatie en financiële risico’s. De minimale

streefwaarden uit de MJB sluiten aan bij die van het WSW en de Aw. Daarbij maakt Rondom Wonen gebruik van risico- en scenarioanalyses bij het opstellen van de begroting.

4.3 Doelmatigheid

5

Onder het prestatieveld doelmatigheid valt de mate waarin de corporatie in vergelijking met andere corporaties een sobere en doelmatige bedrijfsvoering aan de dag legt en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met andere corporaties. De visitatiecommissie waardeert de aandacht die Rondom Wonen heeft voor doelmatigheid en de maatregelen die daarbij zijn getroffen, maar ziet ook dat er nog steeds sprake is van een afwijking ten opzichte van de referentie. De visitatiecommissie stelt daarom vast dat niet wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6.

Tabel 6 Kengetallen doelmatigheid Rondom Wonen

	2014	2015	2016	2017
Beinvloedbare netto bedrijfslasten (€)				
• Corporatie	969	817	875	846
• Referentie (XS: 1.000 tot 2.499 woningen)	951	904	854	826
• Landelijk	923	853	790	764
Personeelskosten per fte (x €1.000)				
• Corporatie	72	78	74	71
• Referentie (XS: 1.000 tot 2.499 woningen)	76	n.b.	59	
• Landelijk:	74	n.b.	74	
Aantal verhuureenheden per fte				
• Corporatie	79	87	86	94
• Referentie (XS: 1.000 tot 2.499 woningen)	109	112	112	
• Landelijk	102	106	106	

Bron: Corporatie in Perspectief, verslagjaar 2016, Corporatie Benchmark Centrum.

Rondom Wonen heeft in de voorbije jaren de formatie gereduceerd en daardoor haar kosten flink verlaagd in 2015. Daarnaast is aan het einde van 2016 de (hoofd)structuur aangepast: aan het begin van 2017 is Rondom Wonen overgegaan naar één managementlaag in plaats van twee managementlagen. Aanvullend is nagedacht over hoe de organisatie er qua structuur naar 2020 idealiter zou moeten uitzien. In ‘Rondom Wonen naar 2020’ is daarom de laag teamleiders in de organisatie verdwenen en zijn er meer verantwoordelijkheden bij de medewerkers neergelegd. Daarmee is ook de basis gelegd voor verdere efficiency van de bedrijfsprocessen.

Gelijktijdig heeft Rondom Wonen een nieuw ERP-systeem geïmplementeerd en zijn taken en functies herschikt. Daarnaast zijn de voorbereidingen getroffen om in 2018 Viewpoint uit te breiden met een selfservice klantportaal en woninginspectiemodule.

De stijging netto bedrijfslasten in 2016 komt onder andere voort uit het feit dat Rondom Wonen 29 woningen minder in bezit had. De stijging in de personeelskosten per fte in 2015 is het gevolg van het feit dat Rondom Wonen afscheid heeft genomen van een aantal medewerkers middels een ontslagvergoeding.

Daarnaast dient in het algemeen opgemerkt te worden dat Rondom Wonen de berekening van de netto bedrijfslasten inmiddels heeft aangepast. De netto bedrijfslasten zijn hoger verantwoord in de Benchmark als gevolg van het foutief toerekenen van kosten. De kosten met betrekking tot onder andere het beheer waren in het verleden toegerekend aan de lasten voor verhuur en beheer terwijl deze kosten hadden moeten worden toegerekend aan overige kosten. In de tabel zijn de gecorrigeerde kosten opgenomen.

4.4 Vermogensinzet

7

Onder het prestatieveld vermogensinzet valt de wijze waarop de corporatie de beschikbaarheid en de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties kan verantwoorden en motiveren. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop de vermogensinzet wordt verantwoord, de wijze waarop de vermogensinzet gekoppeld wordt aan de maatschappelijke doelstellingen en de duidelijkheid over de beperkte mogelijkheden in het kader van het herstelplan.

Reglement Financieel Beleid en Beheer

Rondom Wonen beschikt over een goedgekeurd Reglement Financieel Beleid en Beheer(RFBB). Een verbijzondering daarvan op het gebied van investeringen (afgezet tegen het volkshuisvestingsbeleid) krijgt inhoud in een investeringsstatuut. Voor de sturing en randvoorwaarden bij financiering heeft men bovendien de beschikking over het eerder beschreven treasurystatuut.

Het investeringsstatuut begint met een beschrijving van het werkgebied, de maatschappelijke opgaven en doelgroepen van beleid. Daarna wordt uitgewerkt welke type vastgoed Rondom Wonen kent en wat de maatschappelijke uitgangspunten zijn bij ieder type. Zo is bijvoorbeeld aangegeven dat bij investeringen in DAEB-bezit aspecten als beschikbaarheid en betaalbaarheid voorop staan.

Investeringsbeslissingen aangaande nieuwbouw,vernieuwbouw (na-investeringen, transformaties en renovaties) en investeringen in duurzaamheidsvergotende maatregelen van het bezit, worden afgezet tegen de volkshuisvestelijke opgaven. Hierbij wordt ook een zeker rendement verlangd en wordt ook onderzocht of de investering past binnen de kaders van de toezichthouders voor vermogensontwikkeling.

Beleidsvoornemens en begroting

Rondom Wonen werkt jaarlijks de beleidsvoornemens uit en vertaalt deze naar een begroting. In het document ‘Beleidsvoornemens en begroting’ worden de uitgangspunten toegelicht, waardoor de koppeling tussen het maatschappelijke doel en de vermogensinzet inzichtelijk wordt gemaakt.

In de begroting wordt goed de relatie gelegd met de strategische en maatschappelijke doelen van Rondom Wonen. Deze worden op hun beurt weer vertaald naar meer concrete doelstellingen voor projecten en activiteiten in de vorm van gedetailleerde activiteitenplannen.

Relatie met financieel herstelplan

De visitatiecommissie heeft aan de hand van de verstrekte documentatie en de gesprekken met bestuur en RvC vastgesteld dat Rondom Wonen door de slechte financiele poisitie genoodzaakt was haar investeringen op een lager niveau te houden dan haar haar ambities. De keuze hiervoor wordt echter goed en duidelijk verantwoord in diverse documenten en en is ook met belanghebbenden afgestemd. Er is bijvoorbeeld goed uitgelegd dat door in te zetten op betaalbaarheid en beschikbaarheid in combinatie met de noodzaak voor het verstevigen van de financiële positie, er weinig ruimte is voor (nieuwbouw)investeringen.

De visitatiecommissie waardeert het ook dat een meerjarenperspectief wordt getoond waarbij wel wordt ingezet op voldoende nieuwbouw en andere opgaven in het werkgebied. De keuze voor het herstellen van de financiële positie wordt zo goed geplaatst in het bredere kader van toekomstige inzet in het 'wonen en leven' in en om Pijnacker-Nootdorp.

4.5 Beoordeling

De onderstaande beoordeling is gebaseerd op het beoordelingsschema uit de 5.0 versie van de visitatiemethodiek. Ingevuld voor Rondom Wonen resulteert het volgende beeld.

Tabel 7 Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Cijfer	Weging	Eindcijfer
Financiële continuïteit	5	30%	5,8
Doelmatigheid	5	30%	
Vermogensinzet	7	40%	

5 Presteren ten aanzien van Governance

5.1 Inleiding

In de maatschappelijke visitatie is de governance een apart te beoordelen onderdeel, waarbij een drietal onderwerpen wordt beoordeeld:

- Besturing;
- Intern toezicht;
- Externe legitimering en externe verantwoording.

De visitatiecommissie heeft het oordeel over governance gebaseerd op de wijze waarop Rondom Wonen omgaat met de formele governance onderdelen en op de rol en invulling van het interne toezicht. Daartoe zijn agenda's en verslagen van vergaderingen bestudeerd en interviews gehouden met het bestuur en leden van de Raad van Commissarissen.

5.2 Besturing

Dit onderdeel wordt beoordeeld in het licht van de strategievorming en het sturen op prestaties. Het gaat hierbij specifiek om de onderdelen 'Plan', 'Check' en 'Act' in de cyclus. Het onderdeel 'Do' is in de voorgaande hoofdstukken toegelicht.

5.2.1 Plan

7 **In methodiek 5.0 wordt onder 'Plan' verstaan dat de corporatie een goed in de organisatie en de omgeving verankerd professioneel planningsproces heeft. Om hier een oordeel over te kunnen vormen, wordt ingegaan op het vastleggen van een actuele visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren en op de vertaling van de visie naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden.**

Visie

7 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de onderbouwing van de visie aan de hand van een analyse van de relevante ontwikkelingen, een SWOT-analyse en consultatie van belanghebbenden.

Rondom Wonen heeft een visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in ondernemingsplannen. In de periode van 2014 tot en met 2017 waren twee ondernemingsplannen van kracht: Ondernemingsplan 'Thuis in de buurt' (2012-2015) en Ondernemingsplan 'Gewoon goed wonen' (2016-2020).

Bij het ontwikkelen van het ondernemingsplan heeft Rondom Wonen haar belanghebbenden geconsulteerd. Daarnaast is een analyse gemaakt van 'de weg ernaartoe'. Daarbij wordt ingegaan op de doelgroepen, de samenwerkingspartners, de ontwikkelingen in het speelveld en de randvoorwaarden. Aanvullend is een SWOT-analyse opgesteld. Op basis daarvan is de volgende missie vastgelegd:

Rondom Wonen zorgt voor gewoon goed wonen voor mensen in kwetsbare posities en zij met een bescheiden inkomen. Rondom Wonen stelt zich ten doel om daarbij passende woonruimte aan te bieden aan mensen die vallen binnen de primaire doelgroep van beleid, als bedoeld in de woningwet. Deze doelgroep bestaat in algemene zin uit mensen in kwetsbare posities en zij met een bescheiden inkomen, maar ook huurders die bijzondere aandacht en zorg nodig hebben rekenen wij tot deze doelgroep.

Onder meer huurdersvereniging Argos heeft aangegeven meer aan de voorkant van het beleidsproces te willen aanhaken. De nieuwe directeur-bestuurder is inmiddels met dit voornemen aan de slag gegaan en heeft concrete acties uitgezet om de belanghebbenden daadwerkelijk meer aan de voorkant van het beleidsproces te betrekken.

Opgemerkt dient te worden dat de RvC in 2018 pas voor het eerst daadwerkelijk in de vorm van een open gesprek bij strategie(vorming) is betrokken. In de jaren daarvoor werd de strategie en het beleid min of meer bepaald door de directeur-bestuurder en ter afstemming aan de RvC voorgelegd. De RvC heeft in die periode wel de vraag gesteld over hoe de RvC beter betrokken zou moeten worden bij strategievorming. De RvC heeft toen thema's zoals risicomanagement en de jaarcyclus ter tafel gebracht. Aan de hand van de jaarkalender heeft de RvC gevraagd naar het moment waarop zij inhaakten en echt betrokken worden.

Vertaling doelen

7 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de vertaling van de visie naar SMART-geformuleerde doelstellingen naar vijf taakvelden.

Rondom Wonen heeft in het ondernemingsplan haar plannen uiteindelijk per taakveld uitgewerkt, naar het model van de Balanced Score Card (BSC). Rondom Wonen hanteert daarbij vijf taakvelden: Klant, Innovatie, Maatschappij, Organisatie en Financiën.

Voor ieder taakveld is een beschrijving opgenomen van de ambities en de doelen van Rondom Wonen. Deze beschrijving is vervolgens vertaald naar activiteiten. Daarbij wordt onderscheid tussen activiteiten die worden gecontinueerd en activiteiten die nieuw worden opgepakt. De activiteiten zijn zowel handelingen voor Rondom Wonen als SMART-geformuleerde doelstellingen. Voorbeelden zijn:

- Continue sturing op kostenreductie in de bedrijfsvoering;
- Verkopen van 20-25 bestaande woningen per jaar.

De activiteiten en doelstellingen zijn vervolgens vastgelegd in de jaarlijkse 'beleidsvoornemens en begroting' en het activiteitenplan. In het document 'Beleidsvoornemens en begroting' zijn de doelstellingen per taakveld naar thema's verder uitgewerkt, toegelicht en geconcretiseerd. Onder het taakveld 'Klant en wonen' en thema 'Leefbaarheid' zijn bijvoorbeeld de volgende doelstellingen vastgelegd:

- Beperken aantal sociale klachten tot maximaal 120;
- Blijven participeren in gemeentelijk uitvoeringsbeleid rond Wijken die Werken;
- € 7.500 beschikbaar stellen voor bewonersinitiatieven;

- Versterken van huurdersparticipatie;
- Aanpassen samenwerkingsovereenkomst Argos – Rondom Wonen,

In het activiteitenplan zijn in tabelvorm per taakveld de activiteiten vastgelegd, waarbij de prioriteit is aangegeven, een trekker vanuit het managementteam is benoemd en de planning wordt weergegeven.

5.2.2 *Check*

7 **In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie beschikt over een monitoring en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aansluiting van het monitorings- en rapportagesysteem op de geformuleerde visie.**

Rondom Wonen monitort de voortgang op de doelstellingen en activiteiten aan de hand van managementrapportages. De managementrapportages worden iedere vier maanden gepubliceerd.

In de managementrapportages is de Balanced Score Card opgenomen, waarin per taakveld de doelstelling en de voortgang op de doelstellingen wordt weergegeven. De indeling sluit aan op de prestatieafspraken en de strategische doelen van Rondom Wonen. Voor wat betreft het taakveld 'Klanten' en het thema 'Verhuurproces' is bijvoorbeeld de volgende monitoring van toepassing:

Figuur 5.1 Monitoring van voortgang op doelstelling in managementrapportage (uitsnede)

1. KLANTEN	Wie	Norm Geheel 2017 *)	Realisatie Cumulatief *)		Forecast 1 April		Forecast 2 Augustus *)	
Verhuurproces								
Passend toewijzen (o.b.v. toets/wet)	W	95%	100%	●	95%	●	95%	●
Voldoende toewijzen aan doelgroep	W	70%	87%	▲	70%	●	70%	●
Huisvestingsnorm Europese beschikking (wet)	W	80%	98%	▲	80%	●	80%	●
Huisvesten statushouders (norm)	W	18	27	▲	40	▲	18	●
Invulling lokaal maatwerk (max.)	W	25%	41%	▲	25%	●	25%	●

Bron: Rondom Wonen (2017)

In het vervolg van de managementrapportage wordt voor iedere doelstelling een uitgebreide toelichting gegeven. Aan de hand van deze gestructureerde werkwijze is voor de lezer goed te volgen hoe Rondom Wonen presteert in het licht van de gestelde ambities en doelstellingen.

5.2.3 *Act*

7 **In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd door in eerste instantie actie te ondernemen om doelen alsnog te realiseren en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de bijsturing bij afwijkingen en de aansluiting van de sturing op de relevante ontwikkelingen, bijvoorbeeld ten aanzien van behoud van de sociale woningvoorraad.**

Rondom Wonen onderneemt actie als daar noodzaak toe is, zowel door maatregelen te nemen om de doelstelling alsnog te behalen (eerste orde) als de doelstelling aan te passen (tweede orde).

Een eerste voorbeeld van een ‘act’ (eerste orde) is dat Rondom Wonen in het kader van (de ambities voor de) kwaliteit van de dienstverlening bewust heeft gekozen voor een eigen buitendienst. Deze keuze heeft ervoor gezorgd dat de kwaliteit van de dienstverlening in de beoordeling van de huurders is toegenomen.

Een tweede voorbeeld van ‘act’ (eerste orde) is dat Rondom Wonen in het licht van de gemeentelijke taakstelling voor het huisvesten van statushouders in samenwerking met de gemeente Pijnacker-Nootdorp en Participe (vluchtelingenwerk) is overgegaan tot het splitsen van een woning naar drie kamers.

Een derde voorbeeld van ‘act’ (tweede orde) is dat Rondom Wonen de doelstelling voor de verkoop van woningen naar beneden heeft aangepast in het belang van de sociale woningvoorraad in Pijnacker-Nootdorp. Met de oplopende wachttijden en het grote aantal reacties op vrijkomende woningen heeft Rondom Wonen de keuze gemaakt om minder woningen te gaan verkopen.

Een vierde voorbeeld van ‘act’ is dat Rondom Wonen in het belang van behoud van de sociale woningvoorraad de keuze had gemaakt om woningen van Vestia te verwerven. Naar aanleiding van de (voorwaarden van de) aankoop zouden zich echter nieuwe financiële risico’s voordoen. Rondom Wonen heeft derhalve besloten om af te zien van de aankoop.

5.3 Intern toezicht

Het interne toezicht wordt langs een drietal onderdelen bezien: het functioneren van de Raad van Commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode.

5.3.1 Functioneren van de Raad van Commissarissen

6,7 **In methodiek 5.0 wordt onder het functioneren van de raad verstaan dat de raad van Commissarissen een goed functionerend team vormt, waardoor het besluitvormingsproces op een professionele wijze tot stand komt en het toezicht op professionele wijze wordt uitgeoefend. Om hier een oordeel over te kunnen vormen wordt ingegaan op de samenstelling van de raad, het reflecterend vermogen van de raad en de rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord.**

Samenstelling van de Raad van Commissarissen (RvC)

7 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC een profielschets heeft vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie, als de RvC nieuwe leden werft buiten de eigen kring en openbaar en als de raad van commissarissen aandacht besteedt aan de deskundigheid van haar leden. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze waarop de raad van commissarissen heeft gewerkt aan haar samenstelling.

Het functioneren van de Raad van Commissarissen is vastgelegd in de statuten van Rondom Wonen en het reglement van de RvC. In het statuten is vastgelegd dat de raad bestaat uit tenminste drie en ten hoogste vijf leden dient te bestaan. In de praktijk bestaat de raad uit vijf leden, waarvan twee commissarissen op voordracht van de huurdersorganisatie zijn benoemd. Voor het invullen van de verschillende taken werkt de Raad van Commissarissen onder andere met een auditcommissie en een remuneratiecommissie. De Auditcommissie wordt aangevuld met de bestuurs-controller, het hoofd Financiën, de stafmedewerker Finance & Control en met de bestuurder als toehoorder.

In het kader van de samenstelling van de raad werkt de RvC met een met een profielschets voor de Raad als collectief met verschillende ervaringsgebieden (disciplines per lid) gecombineerd met aanvullende competenties voor de voorzitter. De profielschets is vastgesteld en herzien in 2015. In 2016 zijn drie nieuwe commissarissen (openbaar) geworven. De benoeming van nieuwe commissarissen vindt plaats op advies van de remuneratiecommissie en na wederhoor met de directeur-bestuurder, de huurdersorganisatie en de ondernemingsraad. De huurdersorganisatie en de ondernemingsraad nemen derhalve actief deel aan het proces van benoeming en herbenoeming. De RvC heeft de wervingsprocedure aanvankelijk zelf georganiseerd. De werving van de nieuwste twee commissarissen is met een extern bureau gedaan. De RvC beschikt over een gemêleerde samenstelling: ‘Eenheid in verscheidenheid’.

De interne toezichthouders bij woningcorporaties dienen zich te ontwikkelen voor een goede uitvoering van hun taak. Voor wat betreft de permanente educatie hanteert de RvC het uitgangspunt dat de commissaris zelf de verantwoordelijkheid draagt én neemt om op een goede manier invulling te geven aan de eigen permanente educatie. Voor het bevorderen van deskundigheid wordt budget beschikbaar gesteld door Rondom Wonen. In het jaarverslag wordt het aantal behaalde PE-punten verantwoord.

In 2017 heeft de Aw een governanceonderzoek uitgevoerd. Daarbij stonden de ‘checks and balances’ en ‘countervailing power’ centraal. Tenslotte is aandacht besteed aan het integriteitsbeleid van de corporatie en de relatie met stakeholders. De Aw stelde zowel bij de raad als het bestuur een open en integere grondhouding vast, zij aanspreekbaar zijn en men is bereid verantwoording af te leggen over hun functioneren. Als aandachtspunt noemt de Aw dat het rooster van aan- en aftreden van Rondom Wonen een potentieel risico zou kunnen vormen en vroeg hier aandacht voor. In 2020 kan sprake zijn van 3 (her)benoemingen, waardoor aandacht noodzakelijk is voor de continuïteit en het collectief geheugen. De RvC heroverweegt vanaf 2018 jaarlijks bij de zelfevaluatie het rooster van af- en aantreden. Binnen de RvC zijn alle competenties en deskundigen aanwezig.

Rolopvatting

6 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord, de rollen voldoende scherp in de gaten houdt en de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid heeft. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie constateert dat recentelijk de RvC via een actievere wijze de toezichthoudende rol invult en veel aandacht heeft gegeven aan ‘modern toezicht’. De visitatiecommissie dient echter de volledige vierjaarsperiode te beoordelen. Het cijfer is hierdoor lager dan in het geval de laatste 2 jaren worden beoordeeld.

Toezichthoudende rol

In het kader van de toezichthoudende rol heeft de Raad van Commissarissen zich met behulp van tussentijdse managementrapportages (viermaands rapportages), themabesprekingen en in

contacten met de directeur-bestuurder en de leden van het managementteam laten informeren over de ontwikkelingen in de volkshuisvesting. De realisatie van de afgesproken doelstellingen wordt iedere vier maanden gerapporteerd en staat dan op de agenda van managementteam en de RvC.

In 2017 heeft de RvC zich bijvoorbeeld in het bijzonder laten informeren over de voortgang van nieuwe wetgeving en afgeleide beleidsregels (derivaten), de voortgang van activiteiten uit het nieuwe ondernemingsplan, het herziene Vastgoed-portefeuilleplan 2018-2032, het gebruik maken van The Natural Step als instrumentarium voor het beklijven van duurzaamheid in de reguliere bedrijfsvoering, de voortgang van het nieuwe ICT/ ERP systeem, het traject tot afronding fusie en integratie van het bezit van De Goede Woning uit Terbregge, alsmede over en over de realisatie van de voorgenomen speerpunten van beleid van Rondom Wonen.

Daarnaast is de raad onder andere intensief betrokken geweest bij het bewaken van de uitvoering van het financieel herstelplan, de (beoogde) herstructurering van de derivatenportefeuille, de invulling van de functie van bestuurscontroller en de verdere uitwerking van de risicobeheersing.

Als voorbeeld van het uitvoeren van de toezichthoudende rol wordt aangegeven dat de RvC kritisch heeft gekeken naar het SWIN-project, een project met geestelijk gehandicapten. In het project is Rondom Wonen ingestroomd. De financiële haalbaarheid van het project leek fout te gaan, omdat de zakelijkheid vergeten werd. De RvC heeft toen ‘aan de bel getrokken’, omdat het plan financieel niet goed onderbouwd was. Op basis van deze interventie is het plan aangepast.

Werkgeversrol

In het kader van de werkgeversrol voert de remuneratiecommissie van de RvC overleg met de directeur-bestuurder. In de zomer heeft de remuneratiecommissie een evaluatiegesprek met de directeur-bestuurder over de voortgang van de afspraken, terwijl in het najaar van het betreffende jaar een overall-beoordeling wordt opgesteld. In 2017 is bijvoorbeeld tweemaal overleg gevoerd tussen de bestuurder en de remuneratiecommissie. In de gesprekken wordt bijvoorbeeld stil gestaan bij de (blijvende) motivatie van de directeur-bestuurder en de voortgang van de ambities en doelstellingen van Rondom Wonen.

Als voorbeeld wordt aangegeven dat het betrekken van belanghebbenden onderdeel is geworden van de prestatieafspraken met de directeur-bestuurder: ‘minimaal een ongevraagd compliment van een belanghebbenden’.

De werkgeversrol van de RvC is ook tot uitdrukking gekomen bij de voorbereiding van de bestuurswissel in maart 2018. De Raad is intensief betrokken geweest bij het opstellen van het profiel voor de nieuwe bestuurder en heeft gesprekken gevoerd met kandidaten. Voorts nam de Raad in haar rol als werkgever besluiten over de arbeidsvoorwaarden van de zittende bestuurder als de nieuwe beoogde bestuurder op advies van de remuneratiecommissie.

Klankbordrol

Voor wat betreft de klankbordrol geeft de RvC aan dat meer ruimte is gekomen voor klankborden met de RvC. De huidige directeur-bestuurder vraagt regelmatig om advies bij de leden van de RvC. De voorzitter heeft daarnaast bilaterale gesprekken met de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder staat daarbij open voor een andere zienswijze. De RvC heeft daarbij aandacht om niet op de stoel van de bestuurder te gaan zitten.

De RvC heeft aandacht besteed aan ‘modern toezicht’. Daarbij is gesproken over openheid, integriteit en de dialoog met de directeur-bestuurder en contacten met andere personen binnen de

organisatie. De RvC vraagt inmiddels bijvoorbeeld op bepaalde onderwerpen personen uit de organisatie om daar iets over te vertellen.

Zelfreflectie

7 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC ten minste eenmaal per jaar buiten de aanwezigheid van de bestuurder zowel het eigen functioneren als dat de individuele leden van de RvC en de daaraan verbonden conclusies bespreekt. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de compleetheid van de zelfevaluaties en de actieve wijze waarop aan de slag is gegaan met de uitkomsten.

Aan het begin van 2015 is een zelfevaluatie uitgevoerd over 2014 uitgevoerd. Daarbij heeft de raad aangegeven inhoudelijk betrokken te willen worden bij de ontwikkeling van het ondernemingsplan 2016-2020.

Aan het begin van 2016 heeft de RvC een zelfevaluatie over 2015 uitgevoerd. Daarbij is geen gebruik gemaakt van externe begeleiding. De reden hiervoor is dat binnen een tijdsbestek van zeven maanden, drie van de vijf leden in de Raad statutair aftreden. In de zelfevaluatie heeft de Raad stil gestaan bij het resultaat van de individuele functioneringsgesprekken en over het functioneren van de Raad als geheel. Als aandachtspunt wordt door de raad aangegeven dat het noodzakelijk is om scherp te blijven op de koers van Rondom Wonen en de kwetsbaarheid van de organisatie.

Aan het begin van 2017 heeft de RvC een zelfevaluatie over 2016 uitgevoerd onder begeleiding van een externe deskundige. Daarbij wordt opgemerkt dat de zelfevaluatie met name toekomstgericht was in verband met de wijzigingen binnen de raad. In de zelfevaluatie wordt geconcludeerd dat de raad een evenwichtige samenstelling kent met een brede kennis en ervaring. Deze kennis en ervaringen bieden een goede basis om zowel de rol als toezichthouder, werkgever en gesprekspartner van de bestuurder op professionele wijze te vervullen.

Als aandachtspunt stelt de RvC vast dat het zinvol is om in overleg met de bestuurder te bezien hoe vorm en inhoud kan worden gegeven aan een aanvullende rol als (mede-)verbinder ‘naar buiten’. De raad stelt vast dat het ook belangrijk is regelmatig te toetsen hoe zij een goede en proactieve gesprekspartner kan zijn voor de bestuurder en dat zij wat meer proactief moet opereren. Voor het optimaal functioneren van de raad zijn educatie, goed functionerende commissies, adequate informatievoorziening en een goede wijze van vergaderen onontbeerlijk. De Raad heeft in 2017 de tijd genomen om die ideeën en wensen hierover met de bestuurder op elkaar af te stemmen.

De RvC heeft aan het begin van 2018 zelfstandig een zelfevaluatie uitgevoerd over 2017. Daarbij is uitgebreid gesproken over mogelijke verbeterpunten en het nut en de noodzaak om veranderingen door te voeren. De belangrijkste aandachtspunten waren:

- De balans tussen toezicht op inhoud – proces - organisatie verbeteren. Vanuit de historie ligt de focus meer op de inhoud;
- De focus op beperkt aantal speerpunten om effectiviteit van het toezicht verder te vergroten en meer invulling te geven aan de adviesrol op strategisch niveau.
- De betrokkenheid bij de strategie vergroten;
- De nieuwe directeur-bestuurder goed laten starten in 2018.

De RvC heeft de relevante aandachtspunten uit de zelfevaluatie opgepakt. Een voorbeeld betreft de betrokkenheid van de RvC bij strategievorming. De RvC heeft de jaarcyclus inzichtelijk gemaakt en gekeken naar waar de raad betrokken kan worden. Daarnaast is een bijeenkomst in het kader van risicomanagement georganiseerd. Bij een aantal punten uit de zelfevaluatie heeft de RvC bewust gekozen om een aantal zaken pas op te pakken bij een nieuwe directeur-bestuurder. De aandachtspunten uit de zelfevaluatie wordt vastgelegd in een actiepuntenlijsten voor de RvC.

5.3.2 Toetsingskader

6 **In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6.**

Om de toezichthoudende taak goed te kunnen vervullen laat de Raad zich regelmatig en gestructureerd door of vanwege het bestuur informeren inzake de (financiële) resultaten in relatie tot de beoogde doelen, relevante externe ontwikkelingen en over de wensen en behoeften van belanghebbenden en belanghouders. Het toetsingskader dat de Raad heeft benoemd, bestaat onder andere uit:

- het ondernemingsplan;
- de managementrapportages;
- de uitgangspunten uit het portefeuilleplan en vastgoedbeleidsplan;
- de beleidsvoornemens en de begroting naar het model van de Balanced Score Card;
- het afgeleide jaarplan (activiteitenplan) voor de werkorganisatie;
- het beoordelingskader voor de bestuurder.

De RvC werd in het verleden overspoeld met een grote hoeveelheid aan documenten. Er is een verandering zichtbaar met de komst van de nieuwe bestuurder: jong, informeel en helder in het taalgebruik. De communicatie is verbeterd, waardoor het werk van de RvC en het toetsingskader zijn verbeterd.

De visitatiecommissie stelt vast dat Rondom Wonen beschikt over een volledig en actueel toetsingskader. Ook wordt in de besluitvorming de relatie gelegd tussen het besluit en de elementen uit het toetsingskader. Hierdoor is voldaan aan het ijkpunt voor een voldoende. De visitatiecommissie ziet echter op basis van het gesprek met de RvC ook ruimte voor verbetering in het daadwerkelijk doorleven van het toetsingskader. Het zichtbaarder leggen van een verband tussen de besluitvorming en de onderdelen van het toetsingskader, door deze vast te leggen zou daarbij meerwaarde hebben.

5.3.3 Governancecode

7 **In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie de Governancecode naleeft: de corporatie past de bepalingen toe en indien zij op toegestane punten afwijkt, meldt zij dat in het jaarverslag. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve en gestructureerde wijze waarop is geborgd dat men blijvend voldoet aan de vereisten.**

Rondom Wonen onderschrijft de Governancecode. Rondom Wonen voldoet aan nagenoeg alle principes uit de Governancecode, met uitzondering van principe 3.3 met betrekking tot de benoeming van de bestuurder. De raad heeft de bestuurder van Rondom Wonen in 1999 aangesteld voor onbepaalde tijd en week daarmee af. De bestuurder is benoemd vóór invoering

van de Governancecode en daarmee is Rondom Wonen gebonden aan de vigerende arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. Met het benoemen van een nieuwe directeur-bestuurder per 1 maart 2018 voldoet Rondom Wonen weer aan de Governancecode.

De visitatiecommissie stelt verder vast dat Rondom Wonen aandacht heeft voor het blijvend voldoen aan de governancecode. Hiertoe worden meerdere bronnen geraadpleegd, waaronder die van het VTW. Het onderwerp staat ook regelmatig op de agenda zodat er een gestructureerde aanpak wordt gevolgd.

Uit het gesprek met de RvC en de ter beschikking gestelde informatie blijkt dat Rondom Wonen 'goed ondernemingsbestuur' (corporate governance) van groot belang vindt. De governancestructuur is daarom ingericht op basis van principes als transparantie, betrouwbaarheid, zorgvuldigheid en adequate checks-and-balances. De directie en de Raad geven voor ieder jaar van de visitatieperiode ook specifiek aan in een apart governanceverslag verantwoordelijk te zijn voor de inrichting, toepassing en naleving van de Governancecode binnen Rondom Wonen. In dit verslag wordt ook verantwoording afgelegd over de naleving van de governancecode. De visitatiecommissie vindt het sterk dat Rondom Wonen specifiek aandacht heeft voor de bedrijfscultuur als belangrijke pijler om te voldoen aan de vereisten van de governancecode.

5.4 Externe legitimering en verantwoording

5.4.1 Externe legitimatie

7 **In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode (V.1) en de Overlegwet. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd voor de betrokenheid van Rondom Wonen bij de huurders en de verschillende wijze waarop Rondom Wonen belanghebbenden betrekt.**

Huurdersvereniging Argos

De huurdersvereniging Argos vertegenwoordigt de huurders van Rondom Wonen. Rondom Wonen heeft samen met Argos afspraken gemaakt om hen structureel bij de beleidsvorming te betrekken. In het kader van het versterken van de huurdersparticipatie heeft Rondom Wonen samen met Argos deelgenomen aan de 'Proeftuin Huurdersparticipatie'. De proeftuin heeft in 2017 geresulteerd in het aanpassen van desamenwerkingsovereenkomst met Argos, aansluitend bij de inzichten die de 'Proeftuin Huurdersparticipatie' heeft opgeleverd. Daarnaast onderhoudt Rondom Wonen contacten met vaste en incidentele bewonerscommissies en organisaties en de samenwerkende ouderenbonden. Rondom Wonen koppelt in de overleggen tevens de voortgang van de gemaakte afspraken terug en licht beleidskeuzes toe.

Rondom Wonen staat daarnaast open voor het meedenken bij specifieke opgaven of behoeften vanuit specifieke doelgroepen. Als voorbeeld kan de ontwikkeling van het Josiah Huis worden genoemd. Aansluitend bij een vraag vanuit de gemeenschap in Pijnacker-Nootdorp heeft Rondom Wonen bijgedragen aan het mogelijk maken van het Josiah Huis: een 'gewoon' woonhuis in Pijnacker, waarin kinderen kunnen verblijven die (tijdelijk) niet meer in een gezin kunnen wonen.

Gemeente Pijnacker-Nootdorp

Rondom Wonen voert op meerdere niveaus overleg met de gemeente Pijnacker-Nootdorp.

- Bestuurlijk Overleg Wonen - directeur-bestuurder en hoofd Wonen;
- Stuurgroep Pijnacker-Zuid - directeur-bestuurder en hoofd Vastgoed;

- Stuurgroep Leefbaarheid & Veiligheid - hoofd Wonen;
- Managementoverleg - hoofd Financiën, hoofd Vastgoed en hoofd Wonen;
- Communicatiewerkgroep Keijzershof – Communicatiemedewerker;
- Beleidsgroep Wijken die Werken - teamleider Klantencontacten.

Naast de reguliere overleggen is er op ambtelijk niveau veelvuldig contact met de gemeente over zaken als de huisvesting van statushouders, de prestatieafspraken, woonruimteverdeling, duurzaamheid en de samenwerking met Bureau Bemiddeling & Mediation.

Collega-corporaties

Naast Rondom Wonen hebben in de gemeente Pijnacker-Nootdorp ook andere woningcorporaties woningbezit: Woonzorg Nederland, Staedion, Vestia, Habion en Mooiland. Als het gaat om afstemming richting de gemeente aangaande woonbeleid, dan weten de corporaties elkaar te vinden. Binnen de regio zoeken de kleinere corporaties elkaar regelmatig op als het bijvoorbeeld gaat om het efficiënt organiseren van "incompany" cursussen, met name gericht op de dagelijkse praktijk.

De woningcorporaties in Haaglanden zijn verenigd in de Vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH) en werken samen aan de kwaliteit en kwantiteit van de sociale woningmarkt in de regio. In 2017 is men gestart met vier Bestuurs Advies Commissies (BAC): Woonruimteverdeling, Duurzaamheid en Huurdersparticipatie. De directeur-bestuurder van Rondom Wonen is medebestuurslid van de vereniging SVH. Verschillende medewerkers van Rondom Wonen maken deel uit van relevante incidentele en structurele werk- en projectgroepen van de SVH.

De RvC en belanghebbenden

De RvC ziet erop toe dat de directeur-bestuurder tevens aandacht heeft voor de belangen van de verschillende belanghebbenden van Rondom Wonen. De RvC heeft de lijst met belanghebbenden aan het einde van 2017 opnieuw gedefinieerd, onder meer vanwege het overnemen van De Goede Woning in Terbregge.

In het kader van modern toezicht heeft de RvC gesproken over hoe de RvC omgaat met de belanghebbenden. Enerzijds wil de RvC zichtbaar zijn, anderzijds wil de RvC niet op de stoel van de bestuurder gaan zitten. De RvC vraagt de directeur-bestuurder hoe de organisatie wil omgaan met de belanghebbenden en wat de rol van de RvC daarin is. Dat heeft ertoe geleid dat bij een gesprek met de gemeente eveneens een commissaris zal deelnemen. De RvC wil meer contact met de belanghebbenden, maar kijkt met de directeur-bestuurder eerst hoe hij dat wil aanpakken. De RvC heeft twee keer per jaar overleg met de huurdersvertegenwoordiging, maar dan gaat het minder over strategische onderwerpen.

5.4.2 Openbare verantwoording

7 **In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelegd. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de overzichtelijke wijze waarop Rondom Wonen de prestaties in het licht van de 'afspraken met de samenleving' toelicht.**

Rondom Wonen organiseert de openbare verantwoording met name door middel van het jaarverslag op haar website. In het jaarverslag is voor alle taakvelden een beschrijving van de

prestaties weergegeven. Daarbij zijn de ‘afspraken met de samenleving’ en de daarbij behorende prestaties van Rondom Wonen toegelicht. De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om tevens de Balanced Score Card op te nemen in het jaarverslag. Op de website worden daarnaast relevante documenten zoals het ondernemingsplan, statuten en reglementen en de prestatieafspraken gepubliceerd.

Aanvullend maakt Rondom Wonen gebruik van een digitale nieuwsbrief. De nieuwsbrief is naast het jaarverslag, de website en de Facebookpagina een belangrijk instrument voor de communicatie met de huurders en de belanghebbenden. Rondom Wonen reikt aan nieuwe huurders een informatiegids uit bij het betrekken van de woning. De informatiegids bevat formele en waardevolle (informele) informatie over het wonen in een huis van Rondom Wonen, inclusief de algemene huurvoorwaarden.

5.5 Beoordeling

De onderstaande beoordeling is gebaseerd op het beoordelingsschema uit de 5.0 versie van de visitatiemethodiek. Ingevuld voor Rondom Wonen resulteert het volgende beeld.

Tabel 8 Presteren ten aanzien van Governance

Meetpunt			Cijfer		Weging	Eindcijfer
Besturing	Plan		7	7	33%	6,9
	visie	7				
	vertaling doelen	7				
	Check		7			
	Act		7			
Intern Toezicht	Functioneren Raad		6,7	6,6	33%	
	samenstelling	7				
	rolopvatting	6				
	zelfreflectie	7				
	Toetsingskader		6			
	Naleving Governancecode		7			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie		7	7	33%	
	Openbare verantwoording		7			

Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper

Rondom Wonen is een kleinere corporatie met als thuisbasis de gemeente Pijnacker-Nootdorp. De ruim 2.500 woningen die wij verhuren liggen vooral in de kernen Pijnacker en Delfgauw en een honderdtal woningen in Rotterdam-Terbregge. We zijn geworteld in Pijnacker en daar ook veruit de grootste sociale verhuurder: van elke 10 sociale huurwoningen in de gemeente worden er meer dan 6 door Rondom Wonen verhuurd. Minder dan 10% van onze woningen wordt verhuurd in de vrije sector.

Waar komt Rondom Wonen vandaan?

In de periode tot 2014 was Rondom Wonen zeer ondernemend op het gebied van nieuwbouw productie. Dusdanig ondernemend, dat de omvang van de nieuwbouwinvesteringen te groot bleek te worden voor de draagkracht van Rondom Wonen. Toen de sectorinstituten de financiële ratio's in de crisisperiode aanscherpten, dook Rondom Wonen er dan ook onder en kwam onder verscherpt toezicht te staan. Een deel van de nieuwbouwportefeuille werd verkocht aan collega-corporaties en de organisatie stelde haar ambities fors bij. De periode 2014-2017 stond in het teken van het financieel herstel: de woningportefeuille is verkleind door verkoop, de bedrijfsvoering is versoberd en het aantal medewerkers nam fors af. Rondom Wonen veranderde daarmee van een ontwikkelende in een beherende corporatie.

Waar staat Rondom Wonen op dit moment?

Periode van financieel herstel

De uitvoering van het financieel herstelplan is medio 2017 afgerond en de derivatenportefeuille is begin 2018 versneld afgewikkeld. Daarmee is de periode van financieel herstel afgerond en worden vanaf medio 2017 weer plannen gemaakt. Naast bouwplannen gaat het dan ook over de toekomst van Rondom Wonen zelf. Over onze bredere rol in de wijk en de gemeente, bijvoorbeeld op het vlak van leefbaarheid en het huisvesten van bijzondere doelgroepen. En over de werkorganisatie nu en in de toekomst.

Werkorganisatie verkleind en vereenvoudigd

De werkorganisatie is qua grootte in lijn met de omvang van het woningbezit en de opgave. De basisprocessen die samenhangen met het verhuren en beheren zijn op orde en de organisatiestructuur is dat ook, nadat in 2016 één managementlaag (teamleiders) is geschrapt en alle onderhoudsactiviteiten binnen de afdeling vastgoed zijn ondergebracht. Medewerkers voelen en nemen doorgaans een grote verantwoordelijkheid. Dat wordt door het management gezien en gewaardeerd. Het management heeft zelf ook veel affiniteit met operationele activiteiten, en geeft daar dan ook veel aandacht aan.

Waar gaat Rondom Wonen komende jaren naar toe?

Ambitie: maximaal volkshuisvestelijk presteren voor de doelgroepen

Het is onze ambitie om maximaal volkshuisvestelijk te presteren in onze kerngemeente Pijnacker-Nootdorp. Dat betekent voldoende sociale huurwoningen die voor de primaire doelgroep betaalbaar zijn. Dat betekent ook woningen die qua grootte geschikt zijn voor de vraag, die passen bij de grootte van huishoudens die op de sociale voorraad aangewezen zijn. En woningen die voldoende duurzaam zijn. Waarbij die duurzaamheid bijdraagt aan de betaalbaarheid.
Maximaal volkshuisvestelijk presteren betekent ook dat wij willen dat de huurders van onze woningen tevreden zijn over hun woonsituatie en over Rondom Wonen als verhuurder.

Onze primaire doelgroep zijn huishoudens met een bescheiden inkomen en die bijzondere aandacht en zorg nodig hebben of om andere redenen niet zonder hulp in hun woningbehoefte kunnen voorzien.

Keuzes maken: betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid

De afwikkeling van de derivaten heeft tot fors meer vreemd vermogen (geleend geld) geleid, waardoor de loan to value (LTV) komende jaren nog blijft knellen. Dat beperkt de mogelijkheden om te investeren in nieuwbouw en verduurzaming en dwingt tot het maken van keuzes.

Onze visie is, dat het gaat om betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid. Het gaat er om zo veel woningen als nodig te verhuren aan de doelgroep. Die woningen dienen betaalbaar te zijn voor de primaire doelgroep. Het steeds duurzamer maken van onze woningen moet (via de energielasten) leiden tot lagere woonlasten en is een afgeleide doelstelling. Qua hiërarchie staat betaalbaarheid centraal, daarna volgt beschikbaarheid en daarna duurzaamheid.

Lange tijd was het idee dat het overnemen van de Vestia portefeuille in Nootdorp van cruciaal belang was voor de toekomst van Rondom Wonen. Inmiddels is de conclusie getrokken dat de beperkte investeringscapaciteit die Rondom Wonen heeft volkshuisvestelijk meer resultaat oplevert in Pijnacker-Nootdorp, als we die inzetten voor daadwerkelijke uitbreiding van die voorraad, dus voor nieuwbouwproductie. Het aandeel sociale huurwoningen in de gemeente Pijnacker-Nootdorp dient op basis van de regionale vraag en demografische ontwikkelingen te groeien. Ook het totaal aantal woningen in de gemeente groeit de komende jaren verder door. De gemeente koerst op een uitbreiding van de sociale voorraad met 850 à 1250 woningen in de komende 10 jaar, te realiseren door 30% ‘sociaal’ op uitleglocaties.

Op dit moment is naast beschikbaarheid betaalbaarheid de meest urgente opgave. Dat operationaliseren wij door voor huurders die qua inkomen tot onze primaire doelgroep behoren de huren jaarlijks alleen voor inflatie te corrigeren.

Gezien het nijpende tekort aan sociale huurwoningen in Pijnacker-Nootdorp, zetten wij de komende jaren in op realisatie van gemiddeld 75 nieuwe sociale huurwoningen per jaar en maken we een bescheiden start met het verduurzamen van bestaand bezit. Vanaf 2025 draait de volgorde om: dan schroeven we de nieuwbouwproductie terug naar gemiddeld 25 woningen per jaar, en de vrijkomende investeringscapaciteit benutten we om de snelheid van verduurzaming van bestaand bezit fors op te voeren.

Wij kiezen voor deze tempowisseling in 2025, omdat we dan verwachten gebruik te kunnen maken van innovaties in de verduurzaming van bestaand bezit die op dit moment (2018) nog niet voorhanden of relatief duur zijn, omdat er nu nog onvoldoende vraag uit de markt voor is. En ook dan blijft betaalbaarheid centraal staan. Dus zoeken wij naar verduurzamingsmaatregelen die de netto woonlasten voor onze huurders beperken.

Betrouwbare en lokaal verbonden sociale verhuurder

Door de bescheiden schaal van Rondom Wonen hebben de medewerkers veel kennis van de huurders en de woningen. We kennen Pijnacker-Nootdorp ook goed, omdat veel medewerkers zelf in of nabij de gemeente wonen. We voelen ons verbonden met onze huurders en met de lokale samenleving en zetten ons in om die verbondenheid te behouden en te vergroten.
Daarmee onderscheiden we ons van de andere corporaties die in onze kerngemeente actief zijn. We willen onze gebiedskennis, de nabijheid en onze schaal optimaal benutten om de nu al hoge klanttevredenheid te behouden en waar mogelijk nog toe te laten nemen.

Robuuste en innovatieve organisatie

Als kleine organisatie zoeken we in toenemende mate de samenwerking op met collega-corporaties. Daarmee bouwen we op elk niveau aan een netwerk, dat we benutten voor kennisdeling en dat we inzetten om – wanneer nodig – ook snel collegiale capaciteit in te kunnen schakelen. Daarnaast bouwen we aan een schil van externe leveranciers van specifieke kennis en producten, waarvoor het gezien onze omvang te duur of ingewikkeld is om die zelf in huis te halen. Hiermee verminderen we onze kwetsbaarheid als kleine organisatie.

We hebben een vriendelijke en familiaire organisatiecultuur die de werksfeer ten goede komt. Dat houden we vast. Om als organisatie verder te groeien, gaan we het geven van feedback aan elkaar verder ontwikkelen. Daarmee helpen we elkaar en Rondom Wonen om te groeien.

Tot slot

Het is onze wens en ambitie dat onze huurders en stakeholders ons ervaren als een betrouwbare partner die de goede dingen doet. Om te weten wat de goede dingen zijn, zoeken we de verbinding met onze huurders en stakeholders. Door zo transparant en voorspelbaar mogelijk te zijn over onze bedrijfsvoering en over wat ons drijft, willen we bereiken dat onze huurders en relaties ons als betrouwbare partner ervaren. Daarop zijn wij aanspreekbaar. Altijd.

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

De visitatiecommissie heeft Rondom Wonen voor de periode 2014 tot en met 2017 beoordeeld. Een tijd waarin Rondom Wonen het financieel zwaar had en daardoor gedwongen was op allerlei manieren een pas op de plaats te maken. Ondanks deze moeilijke omstandigheden komt de visitatiecommissie tot een vergelijkbaar oordeel als vier jaar geleden. We zijn als bestuur en RvC trots op onze medewerkers die er tijdens 'zwaar weer' in geslaagd zijn volkshuisvestelijk goed te blijven presteren!

Momentopname

De visitatieperiode beslaat een tijdvak van vier jaar dat eind 2017 eindigde. Inmiddels is het 2019 en dat betekent dat Rondom Wonen alweer verder is dan we waren in de periode die de visitatie bestrijkt. Dat ook onze stakeholders zich dat realiseren blijkt uit hun aansporingen door te gaan op de ingeslagen weg. Deze en andere aanbevelingen nemen we ter harte, want het is onze ambitie om het presteren van Rondom Wonen waar mogelijk verder te verbeteren.

Stakeholders positief

Het oordeel van onze stakeholders springt er in positieve zin uit en dat komt mede door de manier waarop huurdersvereniging Argos ons waardeert. Dat is een stimulans om zo door te gaan. Het is ook een goed uitgangspunt om te werken aan het vergroten van de externe legitimatie en verantwoording van ons presteren, onderdelen waarop de visitatiecommissie nog verbetermogelijkheden ziet. Wij zijn intussen het gesprek met Argos al aangegaan over hun wensen om meer aan de voorkant van het beleidsproces betrokken te zijn en de communicatie tussen Argos en de huurdercommissarissen te versterken.

Governance op orde

De eisen die gesteld worden aan bestuur en intern toezicht zijn afgelopen jaren gestegen en de complexiteit is toegenomen, onder andere als gevolg van nieuwe wet- en regelgeving. De scores op het vlak van besturing en intern toezicht zijn toch ongeveer gelijk gebleven, met uitzondering van die voor het toetsingskader. Wij concluderen dat dit kader qua omvang beknopter mag, waardoor het makkelijker wordt het te doorleven en daadwerkelijk toe te passen in de praktijk. We nemen de aanbevelingen van de visitatiecommissie op dit vlak ter harte en gaan hier dit jaar al mee aan de slag.

Ambitieus en realistisch naar de toekomst

We willen samen met onze stakeholders vooruit kijken om komende jaren de best mogelijke maatschappelijke prestaties te leveren voor en in Pijnacker-Nootdorp. Gezien de groei van de gemeente en onze gelimiteerde investeringscapaciteit kunnen wij dat niet alleen. Er zijn er ook andere investerende partijen/woningcorporaties nodig waar we mee samenwerken om de grote sociale nieuwbouwopgave in onze kerngemeente te realiseren. We nemen het advies van de visitatiecommissie om hierover het gesprek aan te gaan met de stakeholders ter harte.

Dankwoord

Dit visitatierapport kon tot stand komen omdat diverse stakeholders bereid waren met de visitatiecommissie te reflecteren op het presteren van Rondom Wonen. Wij danken hen daarvoor! Ook danken we de betrokken medewerkers van Rondom Wonen voor hun inzet voor de visitatie. Ten slotte spreken we onze waardering uit voor de visitatiecommissie van Ecorys, die een objectieve en kritisch-positieve opstelling heeft weten te combineren met een pragmatische werkwijze.

Pijnacker, 25 maart 2019

Lucas de Boer,	Krista den Drijver,
directeur-bestuurder	voorzitter Raad van Commissarissen

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Rondom Wonen

Naam	Functie
De heer J. de Jong	Voorzitter Raad van Commissarissen
Mevrouw K.J. den Drijver	Vicevoorzitter Raad van Commissarissen
Mevrouw M.F.H. Broekman	Raad van Commissarissen
De heer W.B. van Hekken	Raad van Commissarissen
Mevrouw W.J.J. Verdegaal-Ong	Raad van Commissarissen
De heer L. de Boer	Directeur-bestuurder
Mevrouw A. van der Marel	Bestuurssecretaris
Mevrouw T. Roest	Manager Wonen
Mevrouw A. Krijger	Manager Financiën & Control
De heer A. Swank	Manager Vastgoed

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
Mevrouw F. Ravestein	Burgemeester Gemeente Pijnacker-Nootdorp
De heer F.J.M. van Kuppeveld	Wethouder Wonen Gemeente Pijnacker-Nootdorp
De heer R. Olthof	Hoofd afdeling Ontwikkeling Gemeente Pijnacker-Nootdorp
De heer E. Wernke	Hoofd afdeling Beleid Gemeente Pijnacker-Nootdorp
De heer A. Plooij	Voorzitter Huurdersvereniging Argos
De heer R. Brandsma	Lid Huurdersvereniging Argos
Mevrouw J. Lemstra	Lid Huurdersvereniging Argos
Mevrouw W. van de Rijdt	Lid Huurdersvereniging Argos
De heer G.J. Metselaar	Voorzitter Wooninitiatief Nootdorp
Mevrouw J. Hoft	Bestuurssecretaris Sociale Verhuurders Haaglanden
Mevrouw D. Pieters	Directeur-bestuurder Wonen Midden-Delfland
De heer M. Ammerlaan	Directeur Ammerlaan The Green Innovator
Mevrouw B. Smit	Assetmanager Habion
De heer P. van Baalen	Locatiemanager Ipse De Bruggen
De heer J.J. Koedoot	Sociaal werker SWOP Pijnacker-Nootdorp

Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidverklaring

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Rondom Wonen die toeziet op de periode 2014 tot en met 2017 en die is uitgevoerd in de periode september tot en met december in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ecorys geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ecorys geen enkele zakelijke relatie met Rondom Wonen hebben.

Rotterdam, 1 september 2018

Maarten Nieland
Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Rondom Wonen

Visitatieperiode september tot en met december

verklaren hierbij

a) dat de maatschappelijke visitatie van bovengenoemde corporatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden
b) geen relaties, privé noch zakelijk, te onderhouden met de corporatie en
c) in de vier jaar voorafgaand aan de visitatie geen advies- en/of interim-opdrachten te hebben uitgevoerd op beleidsterreinen en deze in de komende twee jaar ook niet te zullen uitvoeren bij deze corporatie.

Naam en handtekening:
Maarten Nieland

Naam en handtekening:
Robert Kievit

Naam en handtekening:
Marieke Kalkman

Plaats:
Rotterdam

Datum:
1 september 2018

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter
Maarten Nieland

Naam, titel:
Maarten Nieland, Drs., RA

Geboorteplaats en –datum:
Hilversum, 26 februari 1968

Huidige functie:
Principal Consultant

Onderwijs:
1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam
1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

Loopbaan:
Sinds april 2017 Principal Consultant Ecorys Regions & Cities, voorzitter en projectleider visitaties woningcorporaties
2012 – 2016 Senior Manager EY, branchgroep Woningcorporaties
2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate
1994 - 2011 Principal Manager PwC

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

Sinds 2005 is Maarten betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van visitaties. Inmiddels heeft hij ongeveer 70 visitaties uitgevoerd. Naast visitaties heeft Maarten zich gericht op beleidsmatige en strategische vraagstukken bij woningcorporaties. In 2006 is hij verantwoordelijk geworden voor de door PwC uit te voeren visitaties. In 2012 heeft hij deze rol bij EY ook op zich genomen en daar ongeveer 30 visitaties begeleid. Sinds april 2017 is Maarten verbonden aan Ecorys, alwaar hij zich ook op de maatschappelijke visitaties richt.

Bij Ecorys werkt Maarten als Principal Consultant op de afdeling Location Development. Met zijn achtergrond in maatschappelijke visitaties en advieservaring met beleidsmatige, strategische en financiële vraagstuk bij woningcorporaties vormt hij een belangrijke schakel in het uitvoeren van de maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties. Maarten beheerst alle onderdelen van de visitatie.

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

Secretaris
Robert Kievit

Naam, titel, voorletters:
Kievit, Ir./MSc, R.H.A.

Geboorteplaats en –datum:
Zwijndrecht, 30 september 1985

Huidige functie:
Consultant

Onderwijs:

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

Loopbaan:

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

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

Als consultant binnen Ecorys voert Robert verschillende advies- en onderzoeksopdrachten uit op het gebied van de woningmarkt en werklocaties (zowel kantoren als bedrijventerreinen), voor zowel publieke als private opdrachtgevers. Daarnaast is hij betrokken bij het uitvoeren van maatschappelijke visitaties. Op basis van zijn achtergrond in de volkshuisvesting en zijn bredere kennis van de woningmarkt levert hij een belangrijke bijdrage aan het doorgronden van woningcorporaties en de volkshuisvestelijke opgaven waar zij voor staan.

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

Commissielid
Marieke Kalkman

Naam, titel, voorletters:
Kalkman, Drs., W.M.

Geboorteplaats en –datum:
Waddinxveen, 8 december 1962

Huidige functie:
Projectmedewerker

Onderwijs:

2004-2006	Bedrijfskunde en Financieel Management, De Baak
1984-1988	Doctoraal Communicatiewetenschappen, Universiteit van Amsterdam
1982-1984	Propedeuse Sociologie, Universiteit Utrecht

Loopbaan:

Sinds 2009	Projectmedewerker, Ecorys
Sinds 2006	Zelfstandig ondernemer
2006-2006	Interim-beleidsadviseur, VTW
2003-2006	Directie-adviseur, Woonstichting De Key
2001-2006	Bestuurssecretaris, Vastgoedfonds LievendeKey
1988-2001	Beleidsadviseur, NOS

Relevante nevenactiviteiten:
Bestuurslid diverse Verenigingen van Eigenaar

Profielschets:
Marieke is na het behalen van haar doctoraal communicatiewetenschappen in diverse secretarisfuncties werkzaam geweest bij de publieke omroep. Daar heeft zij leren manoeuvreren in complexe bestuurlijke omstandigheden en heeft zij zich het schrijven van omvangrijke beleidsdocumenten eigen gemaakt.

In 2006 heeft Marieke de overstap gemaakt naar de volkshuisvesting. Als bestuurssecretaris van Vastgoedfonds LievendeKey was zij verantwoordelijk voor het concernbeleid en de concern-communicatie en was zij nauw verbonden met het reilen en zeilen van de bij het fonds aangesloten corporaties. Bij Woonstichting De Key was Marieke in haar hoedanigheid van directie-adviseur onder meer betrokken bij reorganisaties en fusies, de totstandkoming van de volkshuisvestelijke verslagen en de oprichting van de Vernieuwde Stad. Bij de VTW heeft Marieke mede aan de wieg gestaan van de eerste governancecode van de sector.

Vanaf 2009 voert Marieke in opdracht van ECORYS maatschappelijke visitaties uit. Als commissielid heeft zij talloze visitaties voltooid bij grote en kleine corporaties in het hele land. Inmiddels is zij op dit punt een ervaren onderzoeker en een kundig penvoerder.
Vanuit haar eigen bedrijf is Marieke verantwoordelijk voor de totstandkoming van de jaarverslagen van een aantal organisaties in de publieke sector, waaronder verschillende woningcorporaties. In het onderwijs ontwikkelt Marieke onder meer lesmaterialen voor een landelijk opleidingsinstituut. Marieke is in staat zich in korte tijd een beeld te vormen van een veelomvattende organisatie of materie en kan dit in kortere of langere teksten ook voor anderen inzichtelijk maken.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Documenten – zo mogelijk over de afgelopen vier jaar	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Ondernemingsplan 2012 - 2015 Ondernemingsplan 2016 - 2020 Activiteitenplannen 2014 tot en met 2017 Beleidsvoornemens & begroting 2014 tot en met 2017 Jaarverslagen 2014 tot en met 2017 Managementrapportages 2014 tot en met 2017 Prestatieafspraken 2010 – 2014 Prestatieafspraken 2016 Prestatieafspraken 2017 Convenant 'Gaten dichten in de Haaglanden' Rapportage onderzoek 'Overname woningen Nootdorp' Convenant 'Aanpak woninginbraken' Convenant 'Wijken die werken'
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Onderzoeken naar klanttevredenheid Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden
Presteren naar Vermogen (PnV)	Toezicht- en oordeelsbrieven 2014 tot en met 2017 van WSW Treasury en investeringsstatuut Treasuryjaarplan 2014 tot en met 2017 Corporatie in Perspectief 2014 tot en met 2016 Aedes Benchmark 2014 tot en met 2017 Managementletters 2014 tot en met 2017 Beleidsvoornemens & begroting 2014 tot en met 2017 Managementrapportages 2014 tot en met 2017 Financiële meerjaren prognoses 2014 tot en met 2017 Reglement Financieel Beleid en Beheer Financiële meerjaren risicoanalyse Controleplan 2015 tot en met 2017 Accoutantsverslag 2014 tot en met 2017
Governance	Jaarverslag 2014 tot en met 2017 Governance inspectie Aw, integrale oordeelsbrieven 2015, 2016 en 2017 Balanced Score Card Verslagen van de raad van commissarissen 2014 tot en met 2017 Governanceverslag 2014 tot en met 2017 Reglement van de raad van commissarissen Zelfevaluatie 2014 tot en met 2017 Profielschets raad van commissarissen Position paper

Bijlage 7: Prestatietabel

Huisvesten van de primaire doelgroep

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningtoewijzing en doorstroming		7,1
Woningcorporaties moeten 90% (2014 en 2015) successievelijk 80% (2016 en 2017) van de vrijkomende woningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot aan de zogenaamde Europagrens.	Rondom Wonen heeft vrijkomende woningen toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot de Europagrens. 2014: 96% 2015: 95,8 2016: 88% 2017: 98,1%	7
Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 tenminste 95% van de huishoudens die recht hebben op huurtoeslag een passende woning met een rekenhuur onder de aftoppingsgrens toewijzen. Voor een- en tweepersoonshuishoudens is de rekenhuur € 597,30. Voor drie- en meerpersoonshuishoudens is de rekenhuur € 640,14 (Prijspeil 2018)	Rondom Wonen heeft vanaf 2016 passend toegewezen. 2016: 98,8 2017: 100%	7
Tot en met 2014 luidde de regionale prestatie-afspraak: 70% van de toewijzingen moet plaatsvinden aan de primaire doelgroep. Vanaf 2015 is de opgave: 70% van de vrijkomende voorraad moet betaalbare voorraad zijn.	Rondom Wonen wijst meer dan 70% van de vrijkomende woningen toe aan de primaire doelgroep. 2014: 88% 2015: 64% 2016: 88% 2017: 87%	7
85% van de woningen van Rondom Wonen is sociaal (Regionale prestatieafspraken 2015)	Rondom Wonen heeft een groot aantal sociale woningen. 2015: 92,9% 2016: 85,3%	7
Rondom Wonen wijst onder lokaal maatwerk in 2014 maximaal 15% van de vrijkomende woningen toe aan jongeren uit de gemeente. Rondom Wonen wijst in 2015 maximaal 25% van de vrijkomende woningen toe aan jongeren uit de gemeente (lokale prestatieafspraken). Rondom Wonen wijst in 2014 > 25% toe aan ingezetenen die tot primaire doelgroep behoren. In de periode van 2015 tot en met 2017 wordt maximaal 25% met voorrang toegewezen aan ingezeten die tot de primaire doelgroep behoren (lokale prestatieafspraken).	Rondom Wonen heeft vrijkomende woningen onder lokaal maatwerk toegewezen aan jongeren uit de gemeenten: 2014: 14,4% 2015: 12,3% Rondom Wonen heeft vrijkomende woningen onder lokaal maatwerk toegewezen aan ingezeten die tot de primaire doelgroep behoren: 2014: 40,0% 2015: 18,3% 2016: 23,7% 2017: 41,0 %	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Rondom Wonen labelt de voorraad senioren-woningen die leegkomt specifiek voor ouderen (Lokale prestatieafspraken 2016). Rondom Wonen doet onderzoek naar herijking van seniorenlabels in een aantal complexen (Lokale prestatieafspraken 2017).	Rondom Wonen heeft seniorenwoningen specifiek voor senioren gelabeld. Rondom Wonen heeft senioren gehuisvest: 2014: 11 2015: 11, waarvan 8 in een seniorenwoning 2016: 9, waarvan 6 in een seniorenwoning 2017: 14, waarvan 11 in een seniorenwoning.	7
Rondom Wonen draagt zorg voor voldoende geschikt aanbod voor senioren en bevordert de doorstroming vanuit eengezinswoningen (Regionale prestatieafspraken 2010). De doorstroming wordt ook bevorderd door de inzet van een doorstroomcoach of seniorenmakelaar (regionale prestatieafspraken 2015). In 2016 zal Rondom Wonen hierbij aansluiten (lokale prestatieafspraken 2016) De inzet van de doorstroomcoach wordt in 2017 geëvalueerd (Lokale prestatieafspraken 2017).	Rondom Wonen staat positief tegenover de doorstroomcoach, maar er is geen gebruik van gemaakt. Eigen woonconsulenten zijn veelal een op een doorstroomcoaches. (Toelichting corporatie)	7
Rondom Wonen zet tijdelijke huurcontracten in om doorstroming uit jongerenwoningen te bevorderen (Lokale prestatieafspraken 2016). Het jongerenlabel zal worden herijkt (Lokale prestatieafspraken 2017)	De mutatiegraad in jongerenwoningen is twee keer zo hoog als in andere woningen, dus tijdelijke huurcontracten zijn niet nodig geweest. Er zijn seniorenlabels en jongerenlabels; deze worden geëvalueerd met de gemeente en naar behoefte aangepast.	7
De gemeente Pijnacker-Nootdorp heeft een taakstelling als het gaat om het plaatsen van statushouders. Rondom Wonen levert daaraan een bijdrage. 2014: 32 (Regionale prestatieafspraken 2010, uitgewerkt in lokale afspraken) 2015: 47 (idem) 2016: 92 (Lokale prestatieafspraken 2016) 2017: 27 (Lokale prestatieafspraken 2017).	Rondom Wonen heeft woningen uit de verkoop gehaald voor de huisvesting van statushouders en woningen gesplitst. Gemeente heeft zelf complex Hofland gehuurd van voormalig zorgaanbieder. Rondom Wonen beheert. Rondom Wonen heeft statushouders gehuisvest. 2014: 38 2015: 44 2016: 87 2017: 27 De achterstand is mede door de inzet van Rondom Wonen ingelopen.	8
Betaalbaarheid		7,2
Tot en met 2014 luidde de regionale prestatie-afspraak: 70% van de toewijzingen moet plaatsvinden aan de primaire doelgroep. Vanaf 2015 is de opgave: 70% van de vrijkomende voorraad moet betaalbare voorraad zijn.	Rondom Wonen wees in 2014 meer dan 70% van de vrijkomende woningen toe aan de primaire doelgroep. Het percentage betaalbare voorraad binnen de vrijkomende voorraad: 2014: 88% 2015: 64% 2016: 88% 2017: 87% De ‘dip’ in 2015 wordt veroorzaakt door de verandering van de norm, zoals beschreven in de opgave.	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Het streven is om via het laatste kansbeleid het aantal huisuitzettingen te beperken tot maximaal 4 per jaar. De corporaties moeten daarom in iedere gemeente afspraken maken over het laatste kansbeleid voor zittende huurders. In het kader van nieuwe kansbeleid hebben corporaties woningen beschikbaar voor ex-huurders (Regionale prestatieafspraken 2015).	Rondom Wonen heeft een laatste kansbeleid: 2015: 13 keer laatste kans aangeboden, door 10 huurders is hiervan gebruik gemaakt. 2016: 2 keer laatst kans aangeboden. 2017: 4 keer aangeboden en gebruik van gemaakt. Het aantal huisuitzettingen bedroeg: 2014: 3 2015: 3 2016: 0 2017: 0 Rondom Wonen probeert 'achter de voordeur' te komen om huurachterstand te voorkomen. Target is 0,85% van de huursom. Bij Rondom Wonen stabiel laag.	7
De percentages huurverhoging moeten vallen binnen de wettelijke grenzen, die door de overheid jaarlijks worden bepaald. Rondom Wonen past inkomensafhankelijke huurverhoging toe (Lokale prestatieafspraken 2016 en 2017).	Rondom Wonen volgt bij de jaarlijkse huurverhoging het beleid van de overheid. 2014: inkomensafhankelijke huurverhoging voor huurders met hogere inkomens 2015: inkomens onder € 34.229 en netto huur > € 618,24 1,5% ipv 2,5%. Ook inkomensafhankelijke huurverhogingen 2016: inkomens onder € 34.229 huurverhoging van inflatie + 0,6% = 1%. Rondom Wonen voert ook inkomensafhankelijke huurverhogingen door. 2017: Rondom Wonen bepaalt voor het eerst huurverhoging aan de hand van de huursombenadering. Er zijn ook inkomensafhankelijke huurverhogingen.	7
Rondom Wonen breidt het aantal betaalbare woningen ten opzichte van 2015 uit (Lokale prestatieafspraken 2016 en 2017). Rondom Wonen behoudt het aantal sociale huurwoningen (Lokale prestatieafspraken 2017).	Het aantal betaalbare woningen in het bezit van Rondom Wonen neemt in 2017 toe. 2015: 1.476 2016: 1.467 2017: 1.565 Rondom Wonen breidt het aantal sociale huurwoningen uit. 2016: 2.018 2017: 2.056. Het aantal betaalbare sociale huurwoningen wordt uitgebreid van 349 naar 387.	8
Gemiddelde beoordeling		**7,2**

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Rondom Wonen verhuurt maximaal zeven woningen per jaar aan mensen met een beperking (Regionale prestatieafspraken 2010). Dit beleid is gedurende de gehele visitatieperiode van kracht geweest.	Rondom Wonen heeft woningen verhuurd via zorginstanties: 2014: 5 2015: 5 2016: 2 2017: 3	7
Rondom Wonen voert in praktische zin het beleid van de gemeente uit als het gaat om de WMO: Rondom Wonen doet de voorbereiding, uitvoering en realisatie van voorzieningen en aanpassingen.	Rondom Wonen spant zich in voor woningaanpassingen in het kader van de WMO en onderhoud de voorzieningen die in dit verband zijn aangebracht. 2014: onderhoud 71 voorzieningen, 21 woningaanpassingen gerealiseerd. 2015: onderhoud 102 voorzieningen, 22 nieuwe aanpassingen gerealiseerd. 2016: onderhoud 81 voorzieningen, 23 nieuwe aanpassingen gerealiseerd 2017: onderhoud 62 voorzieningen, 22 nieuwe aanpassingen gerealiseerd	7
Rondom Wonen evalueert gastheerschap Weidevogelhof (Lokale prestatieafspraken 2016)	In het USP-rapport hierover is de vraag opgeworpen wat de toegevoegde waarde van gastheerschap is en of een huismeester wellicht beter is. Er is nu een proactieve verbinder tussen de wijk en de Stichting Welzijn en Ondersteuning Pijnacker (SWOP), die bewoners stimuleert op zoek te gaan naar elkaar.	7
Waar mogelijk voldoet Rondom Wonen aan de vraag naar woningen voor mensen met een beperking.	Voor de Stichting Josiahuis is een woning geschikt gemaakt voor kleinschalig wonen voor kinderen met beperking in en huiselijke setting met professionele begeleiding. De woning was gesplitst voor statushouders en kwam vrij. Er zijn gesprekken gaande over de realisatie van het bewonersinitiatief SWIN Wonen met zorg in samenwerking met een zorgaanbieder. Gaat met voorrang toegewezen worden.	7
Gemiddelde beoordeling		7

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningkwaliteit		8
Rondom Wonen heeft in haar Portefeuilleplan bepaald dat haar bezit basisvastgoedkwaliteit 3 moet hebben.	Een conditiemeting heeft goede resultaten per complex laten zien, met gemiddelden tussen 1 en 2, dus boven de eigen wensen. (Toelichting corporatie)	8
Kwaliteit dienstverlening		8
Rondom Wonen wil het aantal klachten waarbij een huurder in het gelijk wordt gesteld beperkten tot twee per jaar. Er is op dit punt geen uitgesproken beleid, maar het streven is altijd gericht geweest op dat lage aantal klachten. De eigen servicedienst, met grote kennis van de huurders en bewoners, en medewerkers die betrokken zijn en goed kunnen communiceren, dragen hieraan bij.	Rondom Wonen heeft klachten ontvangen: 2014: 15, waarvan 13 waarbij Rondom Wonen in het gelijk is gesteld. 2015: 8, waarvan 5 waarbij Rondom Wonen in het gelijk is gesteld, 3 klachten door naar 2016; 2016: 5 klachten, Rondom Wonen 2 x in het gelijk gesteld, 1 zaak is geschikt, 1 zaak door naar 2017. Een keer werd klacht gehonoreerd. 2017: 4 klachten, Rondom Wonen 2 keer in ongelijk gesteld, 2 naar 2018. 2014: oktober vragenlijst 'Reparatieverzoek' rondgestuurd. Cijfers boven de 8 voor het in behandelingen nemen en afhandeling van de verzoeken. 2015: cijfers rond de 8. 2016: cijfers op en boven de 8 2014: score van 7,5 voor klantwaardering in de AEDES-benchmark 2015: 7,8 2016: 7,6 2017: 8.2	8
Energie en duurzaamheid		7
In 2021 beschikt de gehele woningvoorraad van Rondom Wonen gemiddeld over energielabel B/EI 1,2 tot 1,4 (Energieconvenant corporatiesector) Rondom Wonen investeert extra in energiebesparing bij nieuwbouw en waar mogelijk ook bij planmatig onderhoud.	Rondom Wonen voert duurzaamheidsmaatregelen door die bijdragen aan het behalen van de sectorbreed gemaakte afspraken. De gemiddelde energie-index bedroeg: 2014: 1,40/label C 2015: geen labeling t.g.v. van kracht worden Nader Voorschrift. 2016: 1,64/label C. 2017: 1,52/label C . Rondom Wonen heeft duurzaamheidsmaatregelen doorgevoerd: • 2015: Rondom Wonen heeft duurzame warmtelevering gerealiseerd in 470 woningen;	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Rondom Wonen voert extra energiebesparende maatregelen door in 89 woningen (Lokale prestatieafspraken 2016) Rondom Wonen stelt een duurzaamheidsbeleid op (Lokale prestatieafspraken 2017)	• 2015: Rondom Wonen heeft planmatig maatregelen genomen: - 5 HR-ketels geplaatst; - FSC-keurmerk voor nieuwe keukens; - Intensiveren gebouw beheersystemen; - Aanpassing twee warmtapinstallaties - 470 appartementen aangesloten op aardwarmte; - Duurzame installaties voor 29 nieuwbouwwoningen. • 2016: Rondom Wonen heeft extra energiebesparende maatregelen genomen bij 64 woningen. • 2017: Rondom Wonen vervangt de eerste generatie warmtepompen in Het Carre in Delfgauw. En realiseert bij 66 nieuwbouwwoningen aardwarmteleiding. Rondom Wonen heeft in 2017 voor duurzaamheidsconcept The Natural Step gekozen.	
Rondom Wonen realiseert duurzame warmtelevering in 470 woningen (Intentie-overeenkomst Rondom Wonen en Ammerlaan Geothermie 2015). Rondom Wonen wil eerder trendvolgend dan trendsettend zijn. Het kopen van kant en klare producten wordt geprefereerd boven het nu investeren in duurzame producten en concepten.	Rondom Wonen heeft duurzame warmtelevering. gerealiseerd in 470 woningen. Benchmark: twee na laa8ste score voor CO2uitstoot.	7
Gemiddelde beoordeling		**7,5**

(Des)investeren in vastgoed

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Nieuwbouw		7
In regionaal verband spreekt Rondom Wonen af dat er bij nieuwe projecten minimaal 30% sociale nieuwbouw zal worden gerealiseerd, waarvan mininmaal 25% sociale huur is en 10% sociale koop (Regionale prestatieafspraken 2010) Rondom Wonen ontwikkelt versnellingsmogelijkheden nieuwbouw (Lokale prestatieafspraken 2016) Rondom Wonen start met de bouw 83 woningen voor verhuur onder eerste aftoppingsgrens (Lokale prestatieafspraken 2017)	Rondom Wonen levert een beperkte bijdrage aan het nieuwbouwopgave in de regio. Rondom Wonen heeft in 2015 29 woningen opgeleverd aan de Emmastraat, 16 sociale huur, 13 koop. 2016: Nieuwbouwplannen opgesteld voor 60 woningen in Pijnacker-Noord en 20 in Keizerhof.. 2017: Rondom Wonen start met de bouw van 96 woningen (onder de eerste aftoppingsgrens: 66 in Noord en 30 in Keizershof.	7
Sloop		-
Verbetering bestaand woningbezit		-
Maatschappelijk vastgoed		7
Rondom Wonen zal in samenwerking met de partners in Merk Weidevogelhof invulling geven aan gastheerschap/met partners Pijnacker Zuid informatiecentrum efficiënt invullen	Rondom Wonen heeft in 2014 het Infocentrum Pijnacker Zuid/gastheerschap Weidevogelhof geopend.	7
Verkoop		7
Rondom Wonen heeft in de eigen begroting opgenomen jaarlijks tenminste 20 woningen te willen verkopen. Rondom Wonen verkoopt uitsluitend bij mutatie uit verkoopvijver, woningen worden aangeboden met Koopstart (Lokale prestatieafspraken 2016) Rondom Wonen verkoopt circa 25 woningen (Lokale prestatieafspraken 2017)	Rondom Wonen verkoopt jaarlijks woningen, zoveel mogelijk met Koopstart ©. 2014: 22, waarvan 18 met Koopstart ©. 2015: 27, waarvan 24 met Koopstart ©. 2016: 31 voor verkoop bestemde woningen verkocht, driekwart met Koopstart ©. 2017: 24 woningen verkocht.	7
Gemiddelde beoordeling		7

Kwaliteit van wijken en buurten

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Rondom Wonen werkt samen volgens het convenant Wijkgericht werken (Regionale prestatieafspraken 2010).	Rondom Wonen werkt samen volgens het convenant Wijkgericht werken. Rondom Wonen spant zich in voor wijken die schoon, heel en veilig zijn. 2014: - € 5.000 beschikbaar gesteld voor Wijkgericht Werken; - € 5.000 beschikbaar gesteld voor bewonersinitiatieven/leefbaarheidsprojecten; - introductie Prokkel in Pijnacker-Nootdorp. De Prokkel is een prikkelende ontmoeting tussen iemand met en zonder verstandelijke beperking. 2015: - € 5.000 beschikbaar voor Wijkgericht werken; - € 15.000 beschikbaar gesteld voor bewonersinitiatieven/leefbaarheidsprojecten; - Deelname aan Sociaal Platform met o.a. gemeente, politie en collega-corporaties. - Medewerkers beschikbaar gesteld voor matchgroep Pijnacker-Nootdorpse Uitdaging (ondersteuning maatschappelijke ondernemingen) 2016: - Participatie in Wijken die werken (opvolger Wijkgericht werken); - € 10.000 beschikbaar voor bewonersinitiatieven/leefbaarheidsprojecten - Voortzetting Pijnacker-Nootdorpse Uitdaging 2014, 2015, 2016: - In het kader van de Prokkel heeft Rondom Wonen stageplaatsen geregeld, gezamenlijk gegeten en vervolgens met elkaar gehandbald. 2017: - € 7.500 beschikbaar gesteld voor bewonersinitiatieven/leefbaarheidsprojecten - Voortzetting Pijnacker-Nootdorpse Uitdaging Alle jaren: - inzet sociaal beheerder. Verder signaleert Iedereen die 'buiten' loopt: verkeerd geplaatste schotelantennes, verwaarloosde tuinen, vervuilde woningen, fietsen in algemene ruimtes, etc. Dit wordt doorgegeven aan de sociaal beheerder, die hier vervolgens op afgaat en bewoners aanspreekt; - deelname aan NLdoet, de grootste vrijwilligersactie van Nederland. Er is drie keer een high-tea/lunch georganiseerd voor senioren uit Delfgauw en Pijnacker en één keer meegedaan aan een actie van de Voedselbank Pijnacker.	8
Rondom Wonen participeert in diverse samenwerkingsverbanden (Lokale prestatieafspraken 2016 en 2017	Rondom Wonen neemt deel aan een aantal samenwerkingsverbanden en handelt in	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
• Wijken die werken; • Uitvoering leefbaarheidsagenda Pijnacker; • Convenant bestrijding woningeninbraken; • SO Bureau Bemiddeling en Mediation; • Integrale hennepaanpak; • Vroegsignaleringsbeleid Pijnacker-Nootdorp	overeenstemming met het gestelde in de opgestelde convenanten. Rondom Wonen neemt actief deel aan Wijken die Werken. In dit samenwerkingsverband nemen gemeente, welzijnsorganisaties, woningcorporaties en politie gezamenlijk hun verantwoordelijkheid voor de verbetering van wijken en buurten, met daarbij als uitgangspunt de ondersteuning van bewonersinitiatieven ondersteunen.	
Gemiddelde beoordeling		**7,5**

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO_2-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO_2-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

De vastgoedexpertise binnen ons bedrijf bestaat uit ca. 30 specialisten op het gebied van wonen, winkels, leisure, kantoren, bedrijventerreinen en maatschappelijk vastgoed, inclusief grond- en vastgoedstrategie, financiële advisering, contractering, project-, proces- en interim-management, organisatieadvies (inclusief maatschappelijke visitaties), communicatieadvies en gebiedsbranding. We werken onder meer voor ontwikkelaars, beleggers, financiële instellingen, woningcorporaties, gemeenten, regio's, provincies en nationale overheden in binnen- en buitenland.

ECORYS Nederland B.V.
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas