



Visitatierapport

Rhenam Wonen

2018-2021

Rhenam Wonen
met de menselijke maat



2 juni 2022

Visitatiecommissie

Jan Haagsma, voorzitter

Jan van der Moolen, visitor

Evelien van Kranenburg-Haagsma, secretaris

Voorwoord

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

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

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

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

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

Inhoud

Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 Rhenam Wonen	6
1.2 Terugblik op de vorige visitatie	7
1.3 Recensie	7
1.4 Integrale scorekaart	10
1.5 Samenvatting	10
1.6 SWOT	13
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	14
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	15
2.1 Beoordelingskader	15
2.2 Beschrijving van de prestatieafspraken	15
2.3 Relevante ontwikkelingen	16
2.4 Beschouwing van de commissie over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	16
2.5 Kwaliteit en proces van de prestatieafspraken volgens belanghebbenden	18
2.6 Beoordeling feitelijke prestaties	20
2.7 Beoordeling van de ambities	22
2.8 Bewonderpunten en verwonderpunten	24
2.9 Totale beoordeling opgaven en prestaties	24
3 Presteren volgens Belanghebbenden	25
3.1 Beoordelingskader	25
3.2 Werkwijze	25
3.3 Belanghebbenden in het werkgebied	25
3.4 Belanghebbenden over Rhenam Wonen	27
3.5 De reputatie van Rhenam Wonen	32
3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	33
4 Presteren naar vermogen	34
4.1 Beoordelingskader	34
4.2 Relevante ontwikkelingen en oordeel externe toezichthouders	34
4.3 Een nadere analyse van de variabelen	34
4.4 Vermogensinzet	35
4.5 Bewonder- en verwonderpunten	36
5 Governance	38
5.1 Beoordelingskader	38
5.2 Korte beschrijving governance-structuur	38
5.3 Relevante ontwikkelingen	38
5.4 Strategievorming en sturing op prestaties	38
5.5 Maatschappelijk oriëntatie raad van commissarissen	40
5.6 Externe legitimering en verantwoording	41
5.7 Bewonderpunten en verwonderpunten	42
5.8 Totale beoordeling Governance	43

6	Bijlagen	44
	Positionpaper	45
	Factsheet maatschappelijke prestaties	51
	Overzicht geraadpleegde personen	59
	Korte cv's visitatoren	60
	Onafhankelijkheidsverklaringen	61
	Meetschaal	62
	Werkwijze visitatiecommissie	63
	Bronnenoverzicht	64
	Beoordeling samenwerking tripartiteoverleg	65
	Reputatie-Quotient	66
	Definiëring netwerken Pieterjan van Delden	67
	Uitgebreid overzicht prestaties	68

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

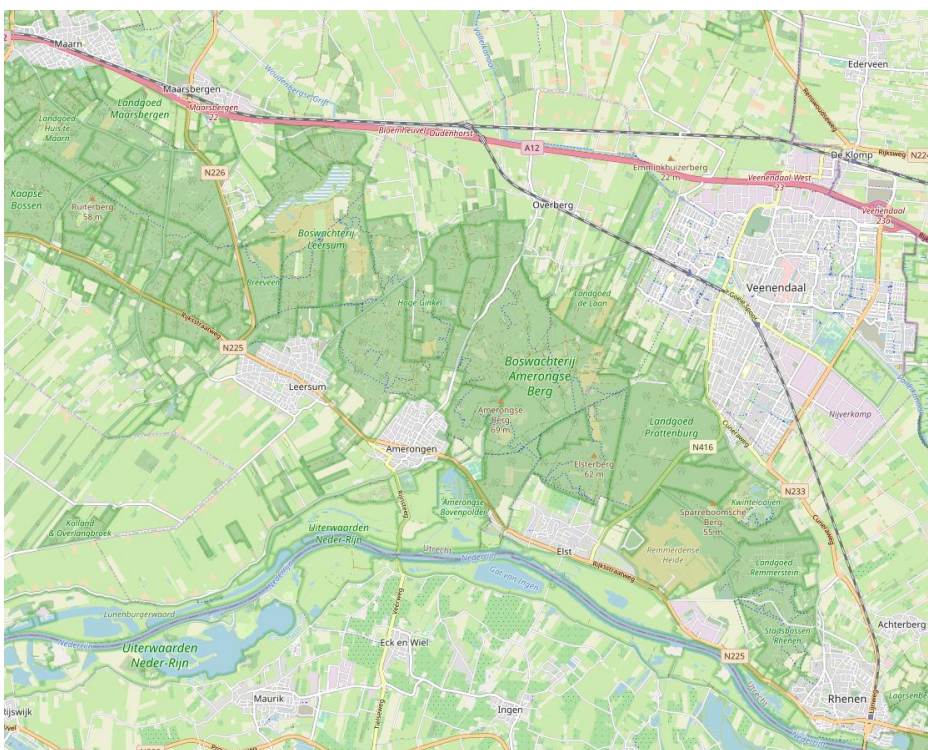
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Rhenam Wonen

Rhenam Wonen is ontstaan in 2016 uit een fusie tussen de Rhenense Woningstichting en Woningstichting Amerongen.

In 2019 was het 100 jaar geleden dat de rechtsvoorgangers van Rhenam Wonen werden opgericht. Dit jaar is dan ook het ivoren jubileumjaar van Rhenam Wonen gevierd. De afgelopen honderd jaar is er veel veranderd, maar de rol van Rhenam Wonen is vrijwel gelijk gebleven: zorgen voor goede en betaalbare woningen voor mensen die daar niet zelf in kunnen voorzien. Het invullen van deze rol is echter steeds uitdagender geworden met de huidige regelgeving en alle beperkingen en uitdagingen rondom de Coronapandemie brengen daarnaast ook een eigen dynamiek met zich mee.

Rhenam Wonen heeft ruim 2.700 woningen in haar bezit in de gemeenten Utrechtse Heuvelrug en Rhenen. Het grootste deel van het bezit ligt in de gemeente Rhenen. De gemeente Rhenen, gelegen in de provincie



Utrecht, bestaat uit de stad Rhenen en de dorpen Elst en Achterberg. De gemeente Rhenen heeft anno 2021 ongeveer 20.000 omwoners. Rhenam Wonen bezit in deze gemeente ruim 2.100 woningen. De gemeente Utrechtse Heuvelrug is ontstaan in 2006 uit de fusie tussen de gemeenten Amerongen (met uitzondering van Elst), Doorn,

Driebergen-Rijsenburg, Leersum en Maarn. De gemeente telde anno 2021 ongeveer 50.000 inwoners. Rhenam Wonen heeft in deze gemeente ruim 600 woningen in haar bezit.

Rhenam Wonen heeft een grote uitdaging als het gaat om het realiseren van de nieuwbouwpoging, die vrij fors is. Vanuit provinciaal beleid was het lange tijd lastig om ruimte te vinden voor nieuwbouw. Dit is vergeleken met de vorige visities beter geworden. De rode contouren zijn geen harde lijnen meer. Rhenam Wonen maakt hier gebruik van. Zo zijn er ten tijde van de uitvoering van de visities twee nieuwbouwprojecten onderhanden. Daarnaast ligt er voor Rhenam Wonen een grote uitdaging voor het verduurzamen van het bezit.

Aan het hoofd van de organisatie staat op het moment van de visities een interim-directeur-bestuurder. Gedurende de visitiesperiode zijn er voorafgaand aan de interim-directeur-bestuurder, twee andere

directeur-bestuurders vertrokken. Rhenam Wonen heeft een raad van commissarissen bestaande uit vijf leden.

1.2 Terugblik op de vorige visitatie

In de vorige visitatie heeft de commissie de volgende aandachtspunten benoemd:

- Zet de ontwikkeling van de organisatie naar meer maatschappelijk georiënteerd en huurder georiënteerd met kracht door. Het is een bevestiging van de positie van Rhenam Wonen in de gemeenten waar zij werkzaam is.
- Het Maatschappelijk Bestemmingsplan voorziet in een duidelijke behoefte bij belanghebbenden aan een corporatie die nadrukkelijk ook in het sociaal domein bijdragen levert. Met de MAR heeft Rhenam Wonen daarbij een adviesorgaan dat hierin een belangrijke bijdrage kan leveren. Geef voldoende prioriteit en aandacht aan dit project om het tot een succes te laten worden.
- Het samenwerkingsverband Deelgoed is, net als het samenwerkingsverband De Federatie, in de ogen van de commissie een zeer succesvolle samenwerking door de openheid en diepgang die de partners gezamenlijk vinden en inbrengen. Wees alert bij vergroten van het samenwerkingsverband dat deze openheid en diepgang in stand blijven.
- Het ook in de toekomst kunnen blijven voorzien in voldoende sociale huurwoningen vergt creatieve oplossingen van de betrokken gemeenten en Rhenam Wonen. Omdat het hebben van locaties om nieuwbouw van sociale huurwoningen te kunnen realiseren hier de belangrijkste factor is, ligt er een grote verantwoordelijkheid bij de gemeenten om voldoende nieuwbouw ook in de toekomst mogelijk te maken.

De commissie heeft vastgesteld dat de beweging naar meer maatschappelijk georiënteerd en meer huurder georiënteerd in de visitatieperiode duidelijk vorm en inhoud heeft gekregen. Dit komt tot uiting in de grotere aandacht voor bereikbaarheid en door de extra capaciteit die Rhenam Wonen thans inzet op wijkgericht werken en dichter bij de huurders staan.

Het is de gemeenten niet gelukt om maatschappelijke bestemmingsplannen te realiseren. De gesprekken met de partners over de maatschappelijke bestemmingsplannen hebben wel opgeleverd dat er in een goede samenwerking aandacht is voor wijkgericht werken en de huurders. Helaas is de MAR in de visitatieperiode opgehouden te bestaan.

Rhenam Wonen is in de samenwerkingsverbanden in de visitatieperiode nog steeds actief. Wel is duidelijk dat het meer moeite kost dan gedacht om de samenwerking verder te laten gaan dat overleg en informatie-uitwisseling. Meerdere partijen die de visitatiecommissie heeft gesproken, geven aan dat de samenwerking wat hen betreft meer inhoud mag krijgen.

Rond de nieuwbouw van sociale woningen hebben zich in de visitatieperiode de nodige ontwikkelingen voorgedaan. De regio 'Foodvalley' staat voor een aanzienlijke nieuwbouwopgave. Hierbij ontstaan ook nieuwe mogelijkheden voor locaties waar nieuwbouw gerealiseerd kan worden.

1.3 Recensie

In de visitatieperiode hebben diverse bestuurswisselingen plaatsgevonden. Na het vertrek van de zittende bestuurder naar een andere corporatie, is een nieuwe bestuurder aangesteld. De raad van commissarissen heeft na ongeveer twee jaar besloten het dienstverband met deze bestuurder te beëindigen. Vervolgens is een interim bestuurder aangesteld. In de periode waarin de visitatie is uitgevoerd werd een bestuurder voor Rhenam Wonen geworven. Voor de partners van Rhenam Wonen heeft dit geleid tot een periode waarin de door Rhenam Wonen te volgen koers niet zo duidelijk was als zij zouden willen en ook intern is deze onduidelijkheid er geweest voor de medewerkers. De visitatiecommissie heeft in haar gesprekken geconstateerd dat er zowel intern als extern een grote behoefte is aan duidelijkheid en een stabiele invulling van de bestuursfunctie om weer tot een degelijke en vruchtbare (werk)relatie te komen met Rhenam Wonen.

Inzet op wijkgericht werken en aandacht voor de huurders

In de visitatieperiode heeft Rhenam Wonen sterk ingezet op wijkgericht werken en aandacht voor de huurders. Dit een zichtbaar effect van de inzet op de maatschappelijke bestemmingsplannen die in de vorige visitatieperiode was gestart. Deze maatschappelijke bestemmingsplannen zijn door de gemeenten helaas niet gerealiseerd, maar hebben wel degelijk invloed gehad op de aandacht voor de maatschappelijke vraagstukken. Zowel in de gesprekken als in de rondleiding door het bezit van Rhenam Wonen heeft de visitatiecommissie gemerkt dat de aandacht die Rhenam Wonen op deze manier aan de huurders geeft, zeer op prijs wordt gesteld en op waardering kan rekenen. De visitatiecommissie verwacht dat deze waardering nog verder zal toenemen als alle huurders het effect van deze verandering en werkwijze ervaren bij de uitvoering van projecten. De visitatiecommissie is overtuigd van de meerwaarde van deze extra inzet op dit front.

Processen sneller doorlopen

Rhenam Wonen is van oudsher een corporatie die het beheer en de bedrijfsvoering op orde heeft. Rhenam Wonen is (terecht) trots op de wijze waarop gedegen afwegingen worden gemaakt alvorens tot een besluit te komen. Meerdere malen is echter ook aangegeven dat Rhenam Wonen slagvaardiger mag zijn. Een mooi voorbeeld hiervan is de aanpak van verduurzaming. Rhenam Wonen is relatief laat actief begonnen met het verduurzamen van haar bezit, maar toen dit eenmaal op gang was, is er in hoog tempo verduurzaamd. Zodanig zelfs dat Rhenam Wonen in 2020 in de top 5 stond van woningcorporaties die de grootste stappen hadden gezet in de verduurzaming. Op meerdere fronten is dit fenomeen te herkennen. Rhenam Wonen komt later dan collega corporaties op gang, maar als er eenmaal een besluit tot actie is genomen, wordt dit ook in een hoog tempo en met veel bezieling tot uitvoering gebracht. Als Rhenam Wonen erin slaagt om de periode van bezinning en berekening sneller te doorlopen, is Rhenam Wonen een nog betere corporatie dan zij nu al is. De visitatiecommissie is ervan overtuigd dat deze versnelling mogelijk is. Zeker met de aanzienlijke nieuwbouwpoging waar Rhenam Wonen in de komende jaren voor staat, zou dit zeer gewenst zijn, om zo snel mogelijk stappen te zetten om aan de behoefte aan woonruimte tegemoet te komen.

De prestatieafspraken

De prestatieafspraken die zijn gemaakt, zijn in het algemeen weinig concreet. Een van de gesprekspartners typeerde het proces als vriendelijk en gemoedelijk en niet zo strak en precies. Daardoor gaat er van de prestatieafspraken minder sturing en inspiratie uit dan mogelijk is. In de gemeente Utrechtse Heuvelrug speelt daarbij ook nog een rol dat de ontheffing om in een andere woonmarktregio te mogen investeren, verlengd moet worden en Rhenam Wonen daarom zeer terughoudend was om te investeren in de gemeente Utrechtse Heuvelrug. Duidelijk is dat dit in de relatie met de gemeente tot spanningen heeft geleid. Het lijkt de visitatiecommissie zaak dat er na de vorming van een nieuw college en het aantreden van de nieuwe bestuurder stappen worden gezet om de relatie te normaliseren en ook de samenwerking met de corporatie Heuvelrug Wonen weer aan te halen.

In de gemeente Rhenen wordt nu een stap gezet om een top 10 te formuleren van doelstellingen die in het geldende jaar tenminste gerealiseerd worden. De visitatiecommissie wil er graag op wijzen dat het dan ook zaak is de doelstellingen concreet te formuleren en ook de bijdragen van de verschillende partners concreet te formuleren. Met het concreter maken van de afspraken en inspanningen is er ook een beter monitoringsysteem op te zetten.

Meld en vier de successen

Rhenam Wonen oogst grote waardering bij de belanghouders voor de prestaties die zij levert. Het valt de commissie op de Rhenam Wonen zich uiterst bescheiden opstelt ten aanzien van deze prestaties. Naar mening van de visitatiecommissie mag Rhenam Wonen wel wat minder bescheiden zijn en ook de ruimte nemen om successen te vieren.

Molensteen

Sinds de fusie tussen De Rhenense Woningstichting en de Woningbouwvereniging Amerongen is de exploitatie van het project de Allemanswaard in Amerongen een zware last voor de fusiecorporatie Rhenam Wonen. Zij draagt op dit moment de last van ondoordachte keuzes van anderen. Deze last leidt tot een beperking van de mogelijkheden van Rhenam Wonen op andere onderdelen. Gelukkig lijkt een oplossing zich aan te dienen. Dit vraagt van Rhenam Wonen wel een forse financiële aderlating, maar daarna is de exploitatie verlost van deze verliespost. De visitatiecommissie hoopt dat de provincie Utrecht de laatste beletselen wil wegnemen om de ontwikkelde oplossing mogelijk te maken.

Grote opgave voor nieuwbouw

In de komende jaren staat Foodvalley en daarmee ook Rhenam Wonen voor een grote opgave om veel nieuwbouw te realiseren. Zo is er sprake van een groot uitbreidingsgebied (De Meent) op de grens met Veenendaal, maar wel in de gemeente Rhenen. Gegeven dat zeer geringe mogelijkheden tot nieuwbouw in het verleden, breekt hiermee een nieuwe tijd aan voor Rhenam Wonen, die vraagt om nieuwe competenties van Rhenam Wonen. De visitatiecommissie heeft de overtuiging dat Rhenam Wonen in staat is op de bekende gedegen manier hier invulling aan te geven, maar zoals hiervoor ook aangegeven, hoopt de visitatiecommissie wel dat dit slagvaardiger kan dan tot nu toe.

Aandachts-/verbeterpunten

- Zorg met het aantreden van de nieuwe bestuurder voor bestuurlijke stabiliteit en investeer in het aanhalen van de relatie met de belanghouders.
- Zet de inzet op wijkgericht werken en aandacht voor de huurders met kracht door en versterk waar mogelijk deze ontwikkeling.
- Heb meer daadkracht bij nieuwe projecten en ontwikkelingen. Zorg dat de trage start die door het langdurig en diepgaand checken en analyseren op gevolgen voor de bedrijfsvoering sneller verloopt.
- Investeer in de kwaliteit en proces van de afspraken. Zorg dat deze preciezer en scherper worden en duidelijke doelstellingen kennen en duidelijke inspanning van betrokken partijen.
- Vier successen nadrukkelijker en laat de omgeving ook weten welke (bijzondere) prestatie Rhenam Wonen heeft weten te bereiken.

1.4 Integrale scorekaart

Presteren naar opgaven en ambities								
	Thema					Gemiddelde	Weging	Eindcijfer
	1	2	3	4	5			
Prestaties in het licht van de opgaven	7	8	8	7	7	7,4	75%	7,6
Ambities in relatie tot de opgaven						8	25%	
Presteren volgens belanghebbenden								
	Thema					Gemiddelde	Weging	Eindcijfer
	1	2	3	4	5			
Maatschappelijke prestaties	7,5	8,5	7,4	7,6	8,0	7,8	50%	7,5
Relatie en communicatie						7,4	25%	
Invloed op beleid						7,1	25%	
Presteren naar vermogen								
								Eindcijfer
Vermogensinzet								8,0
Governance								
						Gemiddelde	Weging	Eindcijfer
Strategievorming en prestatie­sturing	Strategievorming				8	8,0	33%	7,8
	Prestatie­sturing				8			
Maatschappelijke oriëntatie RvC					8	33%		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie				7	7,5	33%	
	Openbare verantwoording				8			

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

1. Betaalbaarheid & bereikbaarheid voor de doelgroep;
2. Kwaliteit & duurzaamheid;
3. Leefbaarheid;
4. Huisvesting specifieke doelgroepen;
5. Wonen & zorg

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

1.5 Samenvatting

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

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

Presteren naar Opgaven en Ambities: 7,6

Het onderdeel Presteren naar Opgaven en Ambities wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 7,6. Dit cijfers bestaat voor 75% uit het oordeel van de visitatiecommissie over de maatschappelijke prestaties van Rhenam Wonen. Deze prestaties worden beoordeeld volgens de thema's uit de prestatieafspraken. De visitatiecommissie kijkt op basis van deze thema's of de corporatie heeft gedaan wat is afgesproken in de prestatieafspraken en of zij wellicht zelfs nog extra dingen doet. De overige 25% van het oordeel bestaat uit de beoordeling van de ambities van Rhenam wonen in relatie tot de opgaven. In andere woorden: passen de ambities van Rhenam Wonen uit o.a. hun Ondernemingsplan, bij de opgaven die er spelen in hun werkgebied? De visitatiecommissie is in het geval van Rhenam Wonen van mening dat de ambities hier goed bij passen en heeft dit onderdeel met een 8 beoordeeld. Wat betreft de maatschappelijke prestaties is de visitatiecommissie ook tevreden. Het thema kwaliteit en duurzaamheid en het thema leefbaarheid krijgen beiden een 8. Ook de thema's betaalbaarheid & bereikbaarheid voor de doelgroep (7), huisvesting van specifieke doelgroepen (7) en wonen en zorg (7) krijgen een ruime voldoende.

In het onderdeel presteren naar Opgaven en Ambities wordt ook gekeken naar de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om tot deze afspraken te komen. Hier wordt echter geen cijfermatig oordeel aan toegekend. Het is de visitatiecommissie opgevallen dat in beide gemeenten de prestatieafspraken wel de juiste thema's bevatten, maar dat de afspraken vrij abstract zijn en niet altijd SMART geformuleerd. De visitatiecommissie denkt dat het concretiseren van de prestatieafspraken raadzaam is. Daarnaast valt het de visitatiecommissie op dat het proces rondom de prestatieafspraken in de gemeente Rhenen in goede harmonie gaat en daadwerkelijk een gezamenlijk proces vormt. In de gemeente Utrechtse Heuvelrug valt het juist op dat de partijen erg tegenover elkaar staan en geen begrip lijken te hebben voor elkaars situatie en standpunten. Dit verschil tussen beide gemeenten klinkt vervolgens ook door wanneer de bij de prestatieafspraken betrokken partijen: gemeenten, huurdersorganisaties en corporaties, wordt gevraagd naar hun oordeel over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces.

Presteren volgens Belanghebbenden: 7,5

Het onderdeel presteren volgens belanghebbenden bestaat in haar oordeel voor 50% voor de beoordeling van de belanghebbenden over de maatschappelijke prestaties van Rhenam Wonen. De thema's waarover deze beoordeling plaatsvindt, komen uit de prestatieafspraken en zijn dezelfde thema's die de visitatiecommissie beoordeelt in het onderdeel Presteren naar Opgaven en Ambities. Het oordeel bestaat vervolgens nog voor 25% uit de tevredenheid van de belanghebbenden over de invloed op het beleid van Rhenam Wonen en voor de laatste 25% uit de tevredenheid van de belanghebbenden met de relatie en communicatie van Rhenam Wonen. De belanghebbenden zijn in dit hoofdstuk onderverdeeld in drie categorieën: de gemeente(n) waarin de corporatie werkzaam is; de huurdersvertegenwoordiging en de overige belanghebbenden. Deze overige belanghebbenden bestaan uit collega corporaties en zorg- en welzijnspartijen. De belanghebbenden beoordelen de maatschappelijke prestatie van Rhenam Wonen met een 7,8 gemiddeld. Hierbij geven de huurders gemiddeld een 7,4, de gemeenten een 7,9 en de overige belanghebbenden een 8,1. Het meest tevreden zijn zij over het thema kwaliteit en duurzaamheid. Dit thema beoordelen zij met een 8,5 gemiddeld. De overige thema's: betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep (7,5), leefbaarheid (7,4), huisvesting specifieke doelgroepen (7,6) en wonen en zorg (8,0), scoren gemiddeld iets lager maar op zichzelf krijgen zij ook ruime voldoende.

De tevredenheid over de relatie en communicatie met de Rhenam Wonen beoordelen de belanghebbenden met een 7,4 gemiddeld. Aangegeven wordt dat de vele bestuurswisselingen in de visitatieperiode niet hebben bijgedragen aan de relatie met Rhenam Wonen.

De belanghebbenden geven vervolgens gemiddeld een 7,1 voor hun tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Ze zijn relatief tevreden, maar zouden soms wat vaker en eerder op de hoogte zijn van eventuele beleidsplannen.

Presteren naar Vermogen: 8

De visitatiecommissie constateert dat Rhenam in de visitatieperiode een ijzersterke financiële positie kende. Met de huurders zijn meerjarenafspraken gemaakt over de huur, waarmee de betaalbaarheid is

verankerd. De aandacht met het in 2020 vervaardigde nieuwe ondernemingsplan is verschoven van nadruk op beheer en verduurzaming naar beschikbaarheid als het centrale thema. Rhenam realiseert zich de noodzaak van samenwerking met collega corporaties om daarin te kunnen slagen. De visitatiecommissie geeft twee pluspunten op grond van een aantal overwegingen. Er is sprake van een actieve wijze waarop de visie op de volkshuisvestelijke inzet van het vermogen in 2020 is herijkt in het nieuwe Ondernemingsplan, het Portefeuilleplan en de Jaarplannen. De mate van sturing, monitoring en bijstelling van voornemens bij gewijzigde omstandigheden zijn goed. Mooi is ook de mate waarin het beschikbare vermogen wordt verhoogd door de doorontwikkeling van de interne organisatie, van het risicomangement, het assetmanagement en de jaarlijkse verkoop van woningen. De commissie hoop dat de wijze waarop stap voor stap de risico's van het project Allemanswaard worden afgebouwd, eind 2022 tot een oplossing zullen leiden. Mooi vond de commissie de draai in de visitatieperiode om de buitenwereld meer naar binnen te halen en de daaruit voortvloeiende initiatieven tot samenwerking. Dat lijkt de commissie ook geboden voor de komende periode.

Governance: 7,8

Op het onderdeel strategievorming heeft de commissie twee pluspunten gegeven vanwege het periodiek herijken en actualiseren van de ondernemingsplannen uit 2016 en 2020 met de (financiële) uitwerking in de jaarplannen met meerjarenbegrotingen en de doorvertaling naar operationele activiteiten in de jaar- en portefeuilleplannen, waardoor de monitoring van de realisatie goed mogelijk is. Ook de participatie van de huurders in de strategievorming, die vanuit de organisatie actief zijn benaderd, waardoor de strategie extern gevalideerd en intern gedragen werd en de oriëntatie op de strategie en uitvoering via heisessies met de raad van commissarissen en externe deskundigen waren een mooie uitwerking. Ook op het onderdeel Prestatiesturing werden twee pluspunten gegeven vanwege het compleet zijn van het monitoring- en rapportagesysteem, de effectieve kwartaalrapportages en de actieve wijze van hanteren van het monitoring- en rapportagesysteem. De rapportages zijn input voor bespreking in het management, het bestuur en in de raad van commissarissen. Door het geheel is sprake van zeer adequate en tijdige bijsturing van plannen en beleid. De maatschappelijke oriëntatie scoort een 8. Daaraan ten grondslag liggen het aan de voorkant van discussies betrekken van de raad over de inzet van het vermogen, de heldere keuze om wijkgericht te willen werken en de wijze waarop via heisessies en externe deskundigen de maatschappelijke oriëntatie inhoud en vorm is gegeven. Op de externe legitimatie en openbare verantwoording werden resp. een 7 en een 8 gegeven.

1.6 SWOT

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

Verbeterpunten	Sterkte punten
<ul style="list-style-type: none">• Aantrekken van de relaties met partners die als gevolg van de bestuurswisselingen onder druk is komen te staan• Prestatieafspraken meer SMART formuleren en meer wederkerig naken	<ul style="list-style-type: none">• Uitermate sterke control- en bedrijfsvoeringfunctie, waardoor degelijke bewaking op risico's• Inzet voor wijkgericht werken en aandacht voor de huurder
Kansen	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none">• Samenwerking met andere corporaties waardoor beter deskundigheid kan worden ingehuurd• Grote nieuwbouwopgave biedt kansen voor nieuwe ontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none">• Te degelijke risicobewaking, waardoor de slagvaardigheid belemmerd wordt• Grote nieuwbouwopgave kan deskundigheid en slagkracht van de organisatie te boven gaan

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

2.1 Beoordelingskader

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

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

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

2.2 Beschrijving van de prestatieafspraken

Rhenam Wonen heeft prestatieafspraken met de gemeenten Rhenen en Utrechtse Heuvelrug

Met deze gemeenten zijn prestatieafspraken gemaakt op de volgende thema's:

1. Betaalbaarheid & bereikbaarheid voor de doelgroep;
2. Kwaliteit & duurzaamheid;
3. Leefbaarheid;
4. Huisvesting specifieke doelgroepen;
5. Wonen & zorg.

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

De vier rijksprioriteiten voor de periode t/m 2020 zijn:

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

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

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

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

Ook functioneert Rhenam Wonen nadrukkelijk binnen de kaders vanuit wetten, regelgeving en sectorafspraken. Te denken valt aan de begrensde huurverhoging, duurzaamheidsdoelstellingen waaronder CO2 neutraal in 2050 en het Klimaatakkoord, begrensde inzet op leefbaarheid, taakstelling vestiging statushouders en passend toewijzen. Soms meer expliciet, soms meer impliciet, betrekken de partijen deze kaders bij de prestatieafspraken. Bij de beoordeling van de feitelijke prestaties op de thema's is, waar aan de orde, verduidelijkende tekst over het functioneren door Rhenam Wonen binnen kaders toegevoegd.

Daarnaast is er in de Regio Food Valley (waartoe de gemeente Rhenen behoort) een regionaal woonconvenant van toepassing op de prestaties van Rhenam Wonen. Het betreft afspraken vervat in het Uitvoeringsplan regionale woonagenda 2.0.de in de regio. Ook deze afspraken zijn meegenomen in de prestatieafspraken met de gemeente Rhenen.

2.3 Relevante ontwikkelingen

Rhenam Wonen heeft in de visitatieperiode stevig geïnvesteerd in de organisatie om de ambities uit het ondernemingsplannen 2017-2020 en 2021-2024 te kunnen realiseren. Rhenam Wonen heeft steeds meer ingezet op wijkgericht werken, dicht bij de huurders staan en heeft daarvoor extra capaciteit aangetrokken. Daarnaast is ook het asset management geprofessionaliseerd door het aantrekken van een assetmanager. In 2021 is gestart met de werving van o.a. nog een senior projectleider om de grote ambitie en opgave op vastgoed gebied te realiseren.

2.4 Beschouwing van de commissie over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

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

Gemeente Rhenen:

De prestatieafspraken met de gemeente Rhenen zijn wederkerig. In de prestatieafspraken worden acties voor alle betrokken partijen genoemd. Hierbij wordt de bijdrage per partij als verschillend getypeerd: variërend van inhoudelijke verantwoordelijkheid tot ondersteuning of instemming met oog voor de rol van ieder der partijen.

De afspraken met de gemeente Rhenen omvatten de lokale en landelijke thema's. Zij zijn gericht op de woonopgaven voor de gemeente Rhenen; daarbij worden de afspraken binnen de regio Food Valley in acht genomen. De afspraken zijn in beperkte mate SMART (bijv. als gesteld wordt dat onder voorwaarden een actie wordt uitgevoerd, worden de voorwaarden niet gedefinieerd). De prestatieafspraken met de gemeenten Rhenen zijn actueel en worden door partijen gezamenlijk uitgedragen. Er zijn buiten de gemeente, Rhenam Wonen en huurdersorganisatie REA geen andere partijen betrokken bij het maken van de prestatieafspraken. De visitatiecommissie is van mening dat het raadzaam is om te overwegen zorgpartijen en overige maatschappelijke partijen meer te betrekken bij het maken van de prestatieafspraken. Hun inbreng wordt nu indirect door de corporatie en gemeente ingebracht in de prestatieafspraken.

De visitatiecommissie kijkt zoals gezegd ook naar de passendheid van de gemaakte prestatieafspraken en de inzet van Rhenam Wonen om tot passende prestatieafspraken te komen. In 2018 zijn de prestatieafspraken gebaseerd op een woningmarktonderzoek van oktober 2017. De Woonvisie werd namelijk pas in 2018 vastgesteld. Door gebruik te maken van het woningmarktonderzoek was er toch duidelijk op welke thema's ingezet moest worden. In de daaropvolgende jaren, 2019, 2020 en 2021 zijn de prestatieafspraken gebaseerd op de gemeentelijke Woonvisie welke in 2018 werd vastgesteld. De Woonvisie kent een uitvoeringsagenda 2017-2027 (daarin is o.a. als doelstelling de toevoeging van 125 sociale huurwoningen opgenomen en streven naar energieneutraliteit) die mede ten grondslag ligt aan de prestatieafspraken. Bij de ontwikkeling van de Woonvisie zijn Rhenam Wonen en de huurdersorganisatie nadrukkelijk betrokken. Ook is door partijen afgesproken om gezamenlijk in het eerste kwartaal van 2021 een actualisatie van de Woonvisie voor te breiden en de uitvoeringsagenda af te stemmen. Het valt de visitatiecommissie positief op dat de betrokken partijen in de gemeente Rhenen in de prestatieafspraken van 2021 expliciet aandacht hebben voor de gevolgen van de Coronapandemie met specifieke aandacht voor de huurders en de kwetsbare doelgroepen.

Het proces om tot de prestatieafspraken te komen in de gemeenten Rhenen typeert de visitatiecommissie als: samen de schouders eronder om een maatschappelijk vraagstuk aan te passen. De samenwerking tussen de partijen, in dit geval voornamelijk de gemeente en de corporatie, is mooi om te zien. Er wordt daadwerkelijk samengewerkt, naar elkaar geluisterd en inbreng wordt meegenomen. Ook de inbreng van de huurders wordt getracht zoveel mogelijk op te nemen in de prestatieafspraken waar dit redelijkerwijs mogelijk is. De commissie is wel van mening dat de gemaakte afspraken vrij abstract zijn en denkt dat het maken van concretere afspraken raadzaam is.

Gemeente Utrechtse Heuvelrug

In de gemeente Utrechtse Heuvelrug zijn er meerjarige prestatieafspraken gemaakt (2019-2024) en die worden jaarlijks met een jaarschijf c.q. addendum uitgewerkt in voor het komende jaar concrete afspraken. De prestatieafspraken omvatten resultaat, intentie en procesafspraken. De gemeente, federatie en huurdersorganisaties hebben gezamenlijk het bod 2019-2024 thematisch voorbereid. Dit wordt weliswaar als tijdrovend ervaren, maar daardoor kunnen partijen wel in een vroegtijdig stadium afstemmen over de haalbaarheid van plannen/ideeën.

Er vindt periodiek tussentijds overleg en afstemming plaats tussen de drie partijen. De gemaakte prestatieafspraken zijn wederkerig. In de prestatieafspraken wordt met kleuren duidelijk aangegeven welke verantwoordelijkheid elke partij heeft binnen de te leveren prestatie c.q. de gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt benoemd.

Ook zijn de prestatieafspraken met de gemeente Utrechtse Heuvelrug compleet, concreet en onderbouwd (o.a. middels de ambities uit de woonvisie). Ze zijn deels SMART; maar bevatten veelal afspraken voor de federatie als geheel die niet per corporatie gekwantificeerd zijn.

Buiten de gebruikelijke partijen zijn er geen andere partijen betrokken bij de totstandkoming van de prestatieafspraken. De visitatiecommissie denkt dat het nauwer betrekken van zorgpartijen en andere maatschappelijke partners de prestatieafspraken een extra impuls kan geven.

Ook in deze gemeente kijkt de visitatiecommissie naar de passendheid van de prestatieafspraken en op welke manier Rhenam Wonen zich inspant om tot passende afspraken te komen. De prestatieafspraken over 2018 zijn gebaseerd op de Woonvisie 2013-2020; in 2018 is een nieuwe Woonvisie (2018-2022) opgesteld. De huurdersorganisaties en corporaties hebben meegedacht bij het opstellen van de Woonvisie. Bij het opstellen van de prestatieafspraken hebben partijen mede invulling gegeven aan de thema's uit de Woonvisie (Woningmarkt in beweging; levensloopbestendig wonen/thuis in de wijk; en duurzaam wonen).

In de gemeente Utrechtse Heuvelrug lijken de betrokken partijen in het proces om tot de prestatieafspraken te komen, vooral tegenover elkaar te staan en niet veel begrip te hebben voor elkaars standpunten en positie. Dit laatste is niet in het belang van de sociale volkshuisvesting.

Het lijkt de commissie zaak dat de drie partijen in het overleg over de prestatieafspraken een modus vinden om, met respect voor elkaars positie, tot een voor alle partijen bevredigende samenwerking te komen leidend tot goede prestatieafspraken.

Het valt de commissie ook op dat de gemaakte afspraken vooral abstract en hoog over zijn, de afspraken zijn weinig concreet en laten veel ruimte voor interpretatie. Zeker met het oog op de opgaven die zijn te vervullen, zou het maken van meer concrete afspraken een goed hulpmiddel zijn om de prestaties meer richting en inhoud te geven. Er zijn genoeg ideeën voor verbeteringen langsgekomen in de gesprekken om daar op korte termijn stappen in te zetten. Meer concrete afspraken bieden ook de basis voor een goede monitoring van de prestatieafspraken. Deze monitoring is op dit moment slechts beperkt.

2.5 Kwaliteit en proces van de prestatieafspraken volgens belanghebbenden

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

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



Bovenstaande woordwolk geeft ook het hiervoor benoemde verschil in proces en samenwerking tussen de gemeenten Utrechtse Heuvelrug en Rhenen weer. De duidingen van "moeizaam", "moeilijk" en "onbegrip", hebben betrekking op de gemeente Utrechtse Heuvelrug.

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

De gemeenten

De gemeente Utrechtse Heuvelrug vindt dat het proces moeizaam verloopt en er te weinig begrip is tussen de betrokken partijen. De gemeente Rhenen is juist positief en prijst de prima samenwerking. In de gesprekken die de visitatiecommissie heeft gevoerd met de partijen, zijn de verschillen tussen beide gemeenten ook duidelijk naar voren gekomen. Vanuit de gemeente Utrechtse Heuvelrug is aangegeven dat er stappen worden gezet om het onderlinge vertrouwen te laten groeien om zo tot een betere samenwerking te komen.

De gemeenten geven aan dat zij meer begrip en meer slagkracht en minder risicomijding zouden willen om het overleg en de samenwerking rond de prestatieafspraken en daarmee de resultaten van de prestatieafspraken te verbeteren.

De huurders

Het Huurdersplatform Amerongen en omstreken toont zich minder tevreden dan de huurdersvertegenwoordiging Rhenen, Elst, Achterberg (REA). Dit is vanwege het moeizame proces in de gemeente Utrechtse Heuvelrug ook goed verklaarbaar. De huurdersvertegenwoordiging dringt ook aan op meer slagkracht en urgentie. Dit geven zij wellicht nog wel duidelijker aan dan de gemeenten met dezelfde wens.

De corporaties

Ook in het oordeel van de corporaties is het verschil tussen beide gemeenten zichtbaar. De collega corporaties zijn actief in de gemeente Utrechtse Heuvelrug, terwijl Rhenam Wonen de enig corporatie is die actief is in de gemeente Rhenen.

Bij de corporaties is een meer evenwichtige beoordeling van de verschillende condities. Rhenam Wonen dringt aan op het meer SMART maken van de prestatieafspraken en het benoemen van actie-eigenaren. Dit zou, in de ogen van de commissie, kunnen bijdragen aan de door de gemeenten en huurdersvertegenwoordiging gevraagde verbetering van de slagkracht en urgentie.

De cijfermatige beoordeling van de drie partijen samen

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

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

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

	Gemeente	Huurdersorganisatie	Corporaties	Gemiddelde
Initiële condities	6,7	6,1	7,5	6,7
Niveaubepalende condities	6,8	6,0	6,8	6,5
Effectuerende condities	8,0	7,5	8,1	7,9
Faciliterende condities	8,0	10,0	7,6	8,5
Gemiddelde	7,4	7,4	7,5	7,4

Het gemiddelde oordeel van de drie partijen is een 7,4. Dat is een goede score. Met name bij de Initiële condities en de niveaubepalende condities zijn er verschillen in de beoordeling, die ook hier zijn terug te voeren op het verschil in samenwerking rond de prestatieafspraken in de beide gemeenten waar Rhenam Wonen actief is. Dit is ook het beeld dat uit de gesprekken naar voren komt. De huurdersorganisaties geven gemiddeld een 7,4, de gemeente een 7,4 en de corporaties geven zelf een 7,5. De gedetailleerde scores per kenmerk en per partij staan in de bijlage.

2.6 Beoordeling feitelijke prestaties

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

Thema 1: Betaalbaarheid & bereikbaarheid voor de doelgroep

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Binnen het thema betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep hebben partijen afspraken gemaakt over o.a. het borgen van een kernvoorraad sociale huurwoningen, het percentage (70%) van de woningvoorraad onder de tweede aftoppingsgrens ten behoeve van de primaire doelgroep, een gematigd huurbeleid en het aanbod voor starters. Rhenam Wonen is tijdens de visitatieperiode de afspraken die in dit kader gemaakt zijn, nagenoeg allemaal nagekomen.

De kernvoorraad sociale huurwoningen werd in de gemeenten Rhenen en Utrechtse Heuvelrug gehandhaafd c.q. uitgebreid (er werden geen woningen gesloopt en 42 nieuwbouwwoningen – waarvan 18 zorgvastgoed - opgeleverd). Ook de huurprijs van de woningvoorraad voldeed ruimschoots aan de afspraak van 70% met een huurprijs onder de tweede aftoppingsgrens (80% in de jaren 2018 t/m 2020 en 86% in het jaar 2021). De gemiddelde huurverhoging was gematigd (2018: 1,4%; 2019: 1,6%, 2020: 2,1% en 2021: 0%) en bleef tenminste 0,5% (2020) en zelfs 1% (2018 en 2019) onder de op basis van rijksbeleid toegestane maximale huursomstijging.

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

Thema 2: Kwaliteit & duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Duurzaamheid is een van de rijksprioriteiten waar de afgelopen jaren veel nadruk op is komen te liggen. Rhenam Wonen investeert in duurzaamheid zowel bij nieuwbouw als bij renovaties en groot onderhoud. Daarover zijn ook afspraken gemaakt met de gemeenten. Deze afspraken worden grotendeels behaald (zie de prestatie-monitor in de bijlage).

Gedurende de visitatieperiode scoorde Rhenam Wonen steeds een C in de Aedes Benchmark. Eenzelfde score wordt behaald bij de score technische woningkwaliteit. Bij de ervaren woningkwaliteit wordt in de jaren 2018, 2020 en 2021 een A gescoord (2018: B). Bij de voorbereiding en planning van haar planmatig onderhoud wordt de mogelijkheid van toepassing van energiebesparende maatregelen steeds onderzocht. Had in 2018 nog 14,9% van haar woningen een label A of B; in 2021 was dit percentage gestegen tot 41,1%. Uit de energiemonitor blijkt dat Rhenam Wonen in 2020 in de top 5 staat van woningcorporaties die de grootste stappen zetten in de verduurzaming. De oorspronkelijke ambitie om het bezit voor eind 2025 te verduurzamen tot label A is gedurende de visitatieperiode bijgesteld naar 2030.

Rhenam Wonen is met de gemeenten in overleg over haar aandeel in de realisatie van de gemeentelijke warmtevisies.

Via haar bewonersblad Deurpost, artikelen op de eigen website en bij verduurzamingsprojecten worden huurders geattendeerd op de eigen invloed op het energieverbruik.

Op grond van bovenstaande overwegingen beoordeelt de visitatiecommissie dit thema daarom met een 8.

Thema 3: Leefbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De prestatieafspraken binnen het thema leefbaarheid zijn in beide gemeenten gericht op de vitale wijken, de huurder in de woonomgeving en de samenwerking met partijen.

Jammer is dat het in beide gemeenten niet gelukt is om - ondanks de jaarlijks terugkerende afspraak hierover - met partners te komen tot het opstellen van maatschappelijke bestemmingsplannen. Wel wordt in het kader van leefbaarheid samengewerkt met de gemeente en de diverse maatschappelijke partners in onder andere wijkwerk en binnen het sociaal domein.

Rhenam Wonen heeft in de visitatieperiode onder andere actief geparticipeerd in buurtbemiddeling, ingezet op verbetering van de leefbaarheid in aandachtsprojecten (o.a. Dr. Wallerstraat Rhenen) en via woonconsulenten en wijkregisseur ingezet op betrokkenheid en zichtbaarheid in de wijk. In de visitatieperiode heeft Rhenam Wonen structureel extra capaciteit aangetrokken specifiek voor meer wijkgericht werken en het dichterbij haar huurders staan. Deze extra capaciteit is geen onderdeel van de prestatieafspraken.

De visitatiecommissie beoordeelt de prestatie van Rhenam Wonen op dit thema op grond van bovenstaande overwegingen met een 8.

Thema 4: Huisvesting specifieke doelgroepen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Rhenam Wonen richt zich ook op huisvesting van specifieke doelgroepen zoals statushouders, personen met begeleid wonen, jongeren en woonurgenden. Daarover zijn ook met de gemeenten (met name in de Utrechtse Heuvelrug) afspraken gemaakt. De afspraken binnen dit thema zijn nagenoeg allemaal nagekomen.

In de visitatieperiode werd binnen de mogelijkheden bijgedragen aan de gemeentelijke taakstelling in de huisvesting van statushouders. In Achterberg (Utrechtse Heuvelrug) werd een woon-zorgcomplex gerealiseerd (2 studio's begeleid wonen personen met een verstandelijke beperking en 24 studio's voor ouderen met dementie). In 14 eenheden in Amerongen zijn jongeren met autisme gehuisvest; ten behoeve van de huisvesting van studenten werd de taak overgedragen aan SSH. Met de sociale wijkteams wordt o.a. samengewerkt bij de huisvesting van woonurgenden. In het kader van alternatieve woonvormen is de vorming van een zogenaamd Knarrenhof in 2018 onderzocht.

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

Thema 5: Wonen & Zorg

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Met de gemeenten en de collega-corporaties binnen het werkgebied wordt gestreefd naar een passend woningaanbod met zorg op maat. Daarnaast richten de afspraken binnen dit thema zich op het in een vroeg signaleren van problemen op het gebied van financiën, overlast en zelfstandig wonen opdat huisontruimingen kunnen worden voorkomen en adequate begeleiding kan worden geboden.

Er zijn in de visitatieperiode afspraken gemaakt over ondersteuning van huurders bij langer zelfstandig thuis wonen (o.a. Met aanpassingen tijdens groot onderhoud, vergoeding voorzieningen buiten Wmo en voorzieningen bij nieuwbouw). Met partijen zijn afspraken gemaakt over schuldhulpverlening en voegsignalering (o.a. Project Vroeg eropaf). Rhenam Wonen heeft geparticipeerd in een gemeentelijke pilot bij nazorg huurders die een WSNP-traject hebben doorlopen en via de inzet van woonconsulenten was er extra aandacht voor huurders die als gevolg van de Coronacrisis in betalingsproblemen kwamen. De afspraken binnen dit thema zijn door Rhenam Wonen nagekomen.

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

2.7 Beoordeling van de ambities

Beschrijving van de ambities

De ambities voor de visitatieperiode van Rhenam Wonen zijn vastgelegd in twee Ondernemingsplannen, te weten Ondernemingsplan Duurzaam verbinden (2018 t/m 2020) en Ondernemingsplan (T)huis in de buurt (2021):

Hieronder zijn de ambities per ondernemingsplan kort samengevat.

Ondernemingsplan Duurzaam verbinden (2018 t/m 2020):

Basis vormt de verbondenheid met het werkgebied, de huurders en de partners. Uitgangspunt is het, met menselijke maat in wonen, geven van invulling aan de gewenste woonkwaliteit van de toekomst (kwalitatief goed, betaalbaar en passend wonen in een prettige woonomgeving).

In het ondernemingsplan zijn 5 opgaven gedefinieerd:

1. Verduurzaming van het bezit;
Gericht op verlaging van de woonlasten en verhogen van het wooncomfort dient de woningvoorraad eind 2025 een gemiddeld energie label A te hebben.
2. Komen tot een passende woningvoorraad;
Met het oog op de gemeentelijke woonvisie is de doelstelling om in een periode van 10 jaar (2017-2027) 125 sociale huurwoningen toe te voegen in de gemeente Rhenen. In de gemeente Utrechts Heuvelrug is de ambitie voor de federatie van woningcorporaties om minimaal 35 sociale huurwoningen per jaar te bouwen. Daarbij vormt de beperkte beschikbaarheid van geschikte locaties een uitdaging.
3. Ondersteunen van kwetsbare groepen;
Binnen deze opgave is er aandacht voor het bieden van geschikte huisvesting aan diverse kwetsbare groepen. Onder andere: jongeren met autisme en senioren.
4. Bouwen aan legitimiteit;
Versterking van de lokale verankering ten behoeve van de sociale huisvesting vormt de basis voor de relatie met de belanghouders (huurders en maatschappelijke partners).
5. Sturend en 'in control' zijn en blijven.
De interne organisatie werkt blijvend aan verdere professionalisering.

De opgaven zijn – ten behoeve van de realisatie van de opgaven - vertaald naar strategische doelen en prestatievelden (3 externe doelen en 3 interne prestatievelden). De externe doelen zijn: realiseren van huurderswaarde; kwalitatieve passende, betaalbare en duurzame voorraad en kwetsbare groepen en leefbaarheid zijn ondersteund. De Interne prestatievelden zijn: een financieel sterke organisatie; de organisatie is sturende, 'in control' en heeft een prettig werkklimaat en versterken legitimatie en lokale verankering.

Ondernemingsplan (T)huis in de buurt (2021):

Rhenam Wonen draagt zorg voor voldoende passende woningen en biedt woningen aan die voor de huurders als een 'thuis' voelen. Rhenam Wonen is er voor al haar huurders in de buurt; en is zelf ook thuis in de buurt. De buurt vormt voor Rhenam Wonen het vertrekpunt voor haar opgaven en haar aanpak met huurders.

De missie die is geformuleerd in dit ondernemingsplan luidt: *"Als nabije buur staat Rhenam Wonen ervoor dat haar huurders prettig kunnen wonen in een woning die betaalbaar en passend is, in een woon- en leefomgeving waar zij zich thuis voelen en trots op zijn."*

De strategische speerpunten voor de realisatie van de missie zijn:

1. Volkshuisvestelijke kerntaken;
Borgen voldoende betaalbare en passende woningen; aandacht voor veranderende woonwensen en andere woonvormen; streven naar divers samengestelde buurten; slimme toepassing maatregelen rondom grootschalige renovatie, verduurzaming en levensloopbestendig maken van de woning; per jaar verduurzamen 100 tot 150 woningen naar label A; een sociaal en gematigd huurbeleid.
2. Sociaal maatschappelijke meerwaarde;
Samenwerking met huurders en partners gericht op leefbaarheid en vitaliteit van de wijken; gebiedsgericht werken; bevordering doorstroming op de woningmarkt; betrekken huurdersorganisatie bij belangrijke keuzes; organiseren, betrekken en ondersteunen verschillende vormen van (digitale) huurdersparticipatie.
3. Dienstverlening op maat;
Begrijpelijke en begripvolle communicatie; laagdrempelig en nabij; continue verbetering dienstverlening (huurderstevredenheid: 8); dienstverlening die aansluit bij de wensen van de huurder; dienstverlening onafhankelijk van plaats en tijd (klantportaal).
4. Robuuste organisatie en een gezonde bedrijfsvoering.
Lerende, kennis delende en samenwerkende organisatie; financieel gezond en robuust; financiële planning ook gericht op toekomstige opgaven; optimalisatie ICT-systemen en administratie.

Als kernwaarden zijn benoemd: betrokken (bij huurders, partners en collega's, motto: gewoon samendoen); wendbaar oog voor ontwikkelingen (in de omgeving, alert op kansen om de opgaven te realiseren); aanspreekbaar (aanspreekbaar en benaderbaar, toegankelijk en proactief voor een gesprek) en daadkrachtig resultaatgericht en pragmatisch).

De kernwaarden laten opgeteld zien dat Rhenam Wonen haar opgaven en ambities met bevologenheid oppakt: "we doen wat we zeggen en we zeggen wat we doen: we zijn een betrouwbare partner."

Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Rhenam Wonen met een 8.

Rhenam Wonen zet met de beide Ondernemingsplannen een duidelijke koers neer. In deze koers komt de aandacht voor de volkshuisvestelijke taken, de bijzondere doelgroepen en de duurzaamheid duidelijk naar voren. De geformuleerde ambities spelen goed in de op situatie in het werkgebied van Rhenam Wonen, met voldoende passende en betaalbare woningen, aandacht voor de wensen en behoeften van de huurders en aandacht voor leefbare wijken. Tussen de beide ondernemingsplannen is een accentverschuiving zichtbaar van veel aandacht voor betaalbaarheid naar meer aandacht voor beschikbaarheid. Dit past bij de vraagstukken die in het werkgebied spelen.

Tegelijkertijd ontbreekt het in beide ondernemingsplannen niet aan realisme. Een gezonde bedrijfsvoering en een gezonde financiële situatie zijn als duidelijke randvoorwaarden geformuleerd om de maatschappelijk doelen te kunnen realiseren.

De ambities passen goed bij het werkgebied en zijn ook ambitieus te noemen. Met name de ambities voor uitbreiding van de voorraad komen tegemoet aan de behoefte aan betaalbare woningen, maar tegelijkertijd is de beschikbaarheid van voldoende locaties een serieuze uitdaging. Rhenam Wonen zoekt binnen haar mogelijkheden op meerdere manieren naar een oplossing voor deze uitdaging. Op grond van deze overwegingen beoordeelt de commissie de ambities met een 8.

2.8 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Rhenam Wonen heeft haar ambities duidelijk vertaald naar inzet van extra capaciteit voor wijkgericht werken en aandacht voor haar huurders.
- Rhenam Wonen heeft in de visitatieperiode grote stappen gezet op het gebied van verduurzaming

2.9 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,6 op presteren naar opgaven en ambities.

In onderstaande tabel ziet u hoe deze score tot stand is gekomen.

Presteren naar opgaven en ambities	Oordeel visitatiecommissie	
	Beoordeling prestaties	Beoordeling ambities
Thema 1: Betaalbaarheid & bereikbaarheid voor de doelgroep	7	
Thema 2: Kwaliteit & Duurzaamheid	8	
Thema 3: Leefbaarheid	8	
Thema 4: Huisvesting specifieke doelgroepen	7	
Thema 5: Wonen & zorg	7	
Oordeel	7,4	8
Gewogen oordeel	7,6	

3 Presteren volgens Belanghebbenden

3.1 Beoordelingskader

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

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

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

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

3.2 Werkwijze

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

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

3.3 Belanghebbenden in het werkgebied

Rhenam Wonen is werkzaam in de gemeenten Rhenen en Utrechtse Heuvelrug. Buiten deze twee gemeenten werkt Rhenam Wonen samen met andere belanghebbenden in het werkgebied. Ook met een selectie van deze belanghebbenden heeft de visitatiecommissie gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevestigd. Hieronder wordt kort een beeld van de gesprekpartners geschetst.

De gemeenten

Gemeente Rhenen: De gemeente Rhenen, gelegen in de provincie Utrecht, bestaat uit de stad Rhenen en de dorpen Elst en Achterberg. De gemeente Rhenen heeft anno 2021 ongeveer 20.000 omwoners. Rhenam Wonen bezit in deze gemeente ruim 2.100 woningen. Rhenam Wonen maakt, samen met huurdersorganisatie REA, prestatieafspraken met de gemeente Rhenen.

Gemeente Utrechtse Heuvelrug: De gemeente Utrechtse Heuvelrug is ontstaan in 2006 uit de fusie tussen de gemeenten Amerongen (met uitzondering van Elst), Doorn, Driebergen-Rijsenburg, Leersum en Maarn. De gemeente telde anno 2021 ongeveer 50.000 inwoners. Rhenam Wonen heeft in deze gemeente ruim 600 woningen in haar bezit. Rhenam Wonen maakt, samen met huurdersorganisatie HpF A&O prestatieafspraken met de gemeente Utrechtse Heuvelrug.

De huurders

Rhenam Wonen heeft twee huurdervertegenwoordigingen waarmee zij regelmatig overleg heeft. Het contact tussen beide huurdersvertegenwoordigingen verliep in de vorige visitatieperiode nog stroef, hier is gedurende de huidige visitatie geen sprake meer van. De visitatiecommissie heeft een gezamenlijk gesprek kunnen voeren met beide huurdersvertegenwoordigingen. Daaruit bleek dat beide organisaties elkaar ook op de hoogte houden en zaken indien nodig ook met elkaar bespreken.

Huurdersorganisatie REA: Huurdersorganisatie REA is de huurdersvertegenwoordiging voor de huurders uit de gemeente Rhenen. Zij is enkel betrokken bij de prestatieafspraken met de gemeente Rhenen

Huurdersorganisatie HpF A&O: Huurdersorganisatie HpF A&O is de huurdersvertegenwoordiging voor de huurders in Amerongen en omgeving. Zij is enkel betrokken bij de prestatieafspraken met de gemeente Utrechtse Heuvelrug.

Overige belanghebbenden

Collega corporaties

Rhenam Wonen werkt in haar werkgebied samen met diverse woningcorporaties. Natuurlijk treffen zij elkaar bij de prestatieafspraken, maar de samenwerking gaat vaak verder. Zo is Rhenam Wonen o.a. deelnemer aan het voorheen genoemde Deelgoed, een samenwerkingsverband van diverse woningcorporaties. Ook neemt Rhenam Wonen deel aan het samenwerkingsverband in de Food Valley. De visitatiecommissie heeft met enkele collega corporaties van Rhenam Wonen gesproken:

Patrimonium Woonservice: Patrimonium woonservice verhuurt ongeveer 7.500 woningen in Veenendaal en de omgeving.

Woningbouwvereniging Maarn: Woningbouwvereniging Maarn heeft ruim 300 sociale huurwoningen in de dorpen Maarn en Maarsbergen

Heuvelrug Wonen: Heuvelrug Wonen beheert ruim 3.500 woningen op de Utrechtse Heuvelrug.

De Woningstichting: De Woningstichting is een corporatie met ongeveer 5.100 woningen werkzaam in de gemeente Wageningen.

Zorg- en welzijnspartijen

In haar werkgebied werkt Rhenam Wonen samen met diverse zorg- en welzijnspartijen. Hieronder is een kort beeld geschetst van de twee partijen waarmee de visitatiecommissie heeft gesproken.

Quarijn: Quarijn biedt senioren een breed pakket van wonen, welzijn en zorg. Dit doet zij o.a. in de gemeente Rhenen en Utrechtse Heuvelrug, het werkgebied van Rhenam Wonen. Een prachtig project waarin Quarijn en Rhenam Wonen hebben samengewerkt in de visitatieperiode, is De Linde in Achterberg. Op de locatie wordt dementiezorg geboden.

Styx coaching en training: Styx coaching en training biedt begeleiding aan jongeren en volwassenen met een Autisme Spectrum Stoornis. Ze bieden zowel individuele begeleiding als beschermd wonen. Dit doen zij o.a. in de Allemanswaard in Amerongen waar zij in samenwerking met Rhenam Wonen 14 appartementen beschikbaar hebben die met voorrang worden verhuurd aan mensen met een Autisme Spectrum Stoornis. Ook verzorgen zij de exploitatie voor de horeca in Allemanswaard. Zo hebben zij op verschillende manieren contact met Rhenam Wonen.

3.4 Belanghebbenden over Rhenam Wonen

Typering van Rhenam Wonen

Aan de belanghebbenden is gevraagd Rhenam Wonen in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Rhenam Wonen wordt door haar belanghebbenden getypeerd als klein maar fijn, behoudend en degelijk:



De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Rhenam Wonen

Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 7,8

Over het algemeen zijn de belanghebbenden tevreden over de maatschappelijke prestaties van Rhenam Wonen en beoordelen zij deze met een ruime voldoende of een goed. Het meest tevreden zijn zij over de prestaties van Rhenam Wonen op de thema's, kwaliteit & duurzaamheid (8,5) en wonen & zorg (8,0). De overige thema's scoren iets minder hoog, maar krijgen alsnog prachtige cijfers. Het thema betaalbaarheid & bereikbaarheid krijgt gemiddeld een 7,5, het thema leefbaarheid een 7,4 en het thema huisvesting van specifieke doelgroepen een 7,6. Positief is ook dat er gemiddeld genomen geen hele grote verschillen zitten tussen de verschillende categorieën belanghebbenden. De huurders geven gemiddeld een 7,4, de gemeenten een 7,9 en de overige belanghebbenden een 8,1. Hieronder worden de scores per thema nader besproken.

Thema 1: Betaalbaarheid & bereikbaarheid voor de doelgroep (7,5)

Het thema betaalbaarheid & bereikbaarheid beoordelen de belanghebbenden gemiddeld met een 7,5. De huurders zijn over de maatschappelijke prestaties van Rhenam Wonen op dit thema behoorlijk tevreden en geven gemiddeld een 8. Ze zijn tevreden dat Rhenam Wonen inflatievolgend is in de huurverhoging. Wel vinden zij dat er te weinig woningen zijn, maar begrijpen zij ook dat dit niet geheel aan Rhenam Wonen toe is te schrijven. Zeker in Rhenen is de grond schaars. Bij de gemeenten zien we dat de gemeente Rhenen erg

tevreden is, ze zijn blij met de inspanningen van Rhenam Wonen. Bij de gemeente Utrechtse Heuvelrug ligt dit anders. Zij zouden graag zien dat Rhenam Wonen woningen bouwt in hun gemeente, voornamelijk de locatie Overberg wordt ter sprake gebracht, er is grond beschikbaar en er ligt een opgave. De gemeente begrijpt niet waarom Rhenam Wonen hier niet wil ontwikkelen. De categorie overige belanghebbenden beoordeelt dit thema met een 6,8 gemiddeld. Zij zijn over het algemeen tevreden, al is het aantal toevoegingen in de visitatieperiode niet erg groot. Vanuit de zorg- en welzijnspartijen klinkt het geluid dat de cliënten een steeds groter aandeel van hun inkomen kwijt zijn aan woonlasten.

Thema 2: Kwaliteit & duurzaamheid (8,5)

Het thema kwaliteit & duurzaamheid is het hoogst beoordeelde thema. De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Rhenam Wonen op dit thema met een 8,5 gemiddeld. De huurders en gemeenten beoordelen dit thema beide met een 8,0 gemiddeld, waar de overige belanghebbenden gemiddeld zelfs een 9,5 scoren. Het onderhoud is op orde en er is een goede inzet op investeringen voor duurzaamheid. De belanghebbenden geven complimenten over de gemaakte slagen.

Thema 3: Leefbaarheid (7,4)

De belanghebbenden beoordelen het thema leefbaarheid gemiddeld genomen het laagst. Toch krijgt dit thema alsnog een ruime voldoende, namelijk een 7,4. De huurders geven gemiddeld een 7,0, de gemeenten een 7,3 en de overige belanghebbenden een 8,0. Vanuit de huurdersvertegenwoordiging uit Rhenen wordt aangegeven dat er op dit vlak nog wel wat werk aan de winkel is. De andere belanghebbenden spreken waardering uit voor de opgezette initiatieven op dit thema, zoals het investeren in de verbetering van de openbare ruimte, daar waar Rhenam Wonen bezit heeft en de deelname en financiering van buurtbemiddeling.

Thema 4: Huisvesting specifieke doelgroepen (7,6)

Het thema huisvesting van specifieke doelgroepen wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 7,6 gemiddeld. Opvallend is dat de huurders hier een relatief lage score geven, namelijk een 6,0. Zij hebben geen zicht op specifieke vraag en aanbod, maar nemen wel de stelling in dat zij het oneens zijn met het huisvesten van statushouders in sociale huurwoningen. Op deze manier gaat dit ten koste van de beschikbaarheid van reguliere woningzoekenden. Zij zien het huisvesten van statushouders vooral als een probleem van de gemeenten dat nu bij Rhenam Wonen is neergelegd. Positief is dat de overige belanghebbenden, waaronder ook de zorg- en welzijnspartijen, juist aangeven tevreden te zijn. Zij beoordelen dit thema met een 8,0 gemiddeld. Zo wordt de locatie De Linde in Achterberg opnieuw genoemd als mooi voorbeeld. Niet enkel vanwege de mooie locatie voor dementerenden, maar ook de constructieve samenwerking met Rhenam Wonen en de gemeente Rhenen wordt zeer gewaardeerd. Ook wordt aangegeven dat Rhenam Wonen actief meedenkt als er mogelijkheden lijken te zijn op het gebied van huisvesting van specifieke doelgroepen.

Thema 5: Wonen & zorg (8,0)

Het vijfde thema: wonen & zorg, wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 8,0 gemiddeld. Mooi om te zien is dat de score voor alle drie de categorieën belanghebbenden gelijk is: zowel de huurders, gemeenten als overige belanghebbenden geven een 8,0 voor de prestaties van Rhenam Wonen op het gebied van wonen en zorg. Rhenam Wonen heeft enkele prachtige locaties in haar bezit en denkt actief mee in mogelijkheden en oplossingen bij vraagstukken die spelen op het gebied van wonen en zorg.

Tevredenheid over de relatie en communicatie: 7,4

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden ook gevraagd naar hun tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie. De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met gemiddeld een 7,4. Hierbij geven de huurders gemiddeld een 7,0, de gemeenten een 8,3 en de overige belanghebbenden een 6,8. Waar er over het algemeen wordt gesproken over plezierige en productieve contacten, komt ook regelmatig terug dat de bestuurswisselingen geen goed hebben gedaan aan de relatie.

Daarbij hebben de huurders de wens om wat meer betrokken te worden bij te maken keuzes. Ook geven zij aan dat de communicatie via de telefoon moeizaam verloopt.

De visitatiecommissie heeft aan de belanghebbenden gevraagd op welke manier de relatie met Rhenam wonen verbeterd zou kunnen worden. Uit de antwoorden is vervolgens de onderstaande woordwolk ontstaan:

Eerder betrekken bij gang van zaken
een pro-actievere houding
transparantheid
meer op samenwerking gericht in de Food Valley

Vervolgens heeft de visitatiecommissie gevraagd op welke wijze de communicatie met Rhenam Wonen verbeterd zou kunnen worden. De antwoorden zijn weergegeven in onderstaande woordwolk.

Meer persoonlijk contact
Niets
communicatie gaat prima
nakomen van afspraken

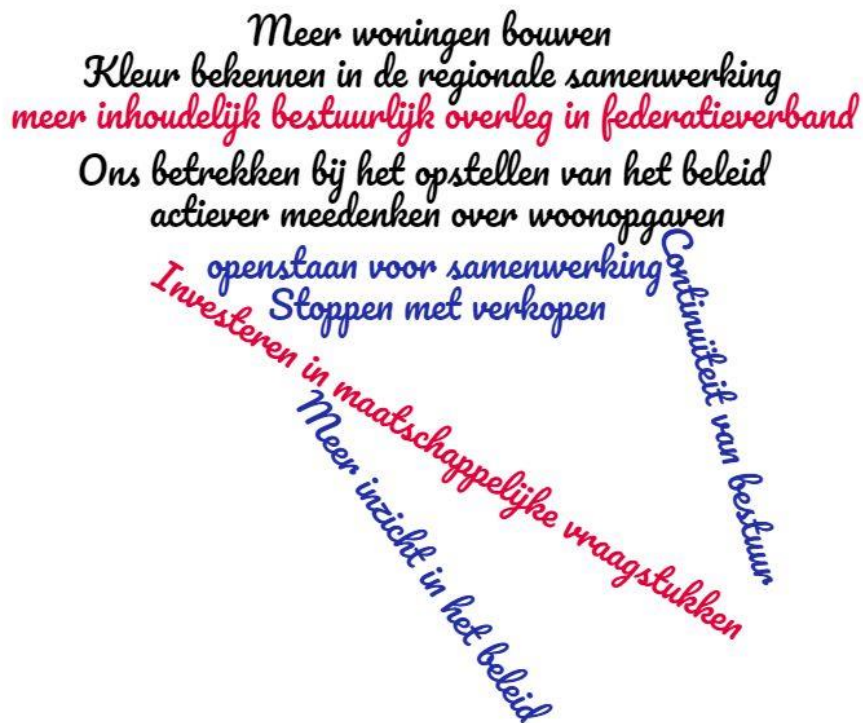
Tevredenheid over de invloed op beleid: 7,1

De belanghebbenden is ook gevraagd hoe tevreden zij zijn over de invloed die zij hebben op het beleid van Rhenam Wonen. We zien hier dat de huurders gemiddeld een 7,5 geven en de overige belanghebbenden een 7,4. Opvallend is de lagere score bij de gemeenten, namelijk een 6,3. Deze lage score komt vanuit de gemeente Utrechtse Heuvelrug die ontevreden is over de invloed op het beleid van Rhenam Wonen de afgelopen jaren. De uitkomst van de strategische heroriëntatie werd hen medegedeeld. Hieruit kwam o.a. naar voren dat Rhenam Wonen niet meer ging investeren in Amerongen en Overberg. Dit kwam onverwacht en er werd vanuit Rhenam Wonen ook geen poging gedaan om wellicht een andere organisatie te zoeken die nieuwe woningen wil realiseren. De gemeente hoopt op duidelijkheid bij het aantreden van de komende bestuurder. De gemeente Rhenen is daarentegen tevreden over hun mate van invloed op het beleid. Bij de huurders en overige belanghebbenden klinkt, ondanks de hogere cijfers, toch ook de vraag naar duidelijkheid en continuïteit wat betreft de directeur-bestuurder bij Rhenam Wonen.

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden gevraagd aan te geven op welke zaken zij gedurende de visitatieperiode invloed hebben gehad op het beleid van Rhenam Wonen. De antwoorden zijn in onderstaande woordwolk weergegeven.



Vervolgens heeft de visitatiecommissie ook gevraagd waar de belanghebbenden invloed op zouden willen hebben. De antwoorden op deze vraag zijn weergegeven in onderstaande woordwolk.



Totaaloverzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

Rhenam Wonen scoort gemiddeld een 7,5 op het onderdeel presteren volgens belanghebbenden. Deze score bestaat voor 50% uit de score op de maatschappelijke prestaties (7,8), voor 25% uit de score op de tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie (7,4) en voor 25% uit de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (7,1).

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zoals al aangegeven, ontleend aan zowel de gesprekken als aan de digitale enquête.

Thema's		Huurders	Gemeenten	Overige belanghebbenden	Gemiddelde cijfer
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Thema 1: betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep	8,0	7,7	6,8	7,5
	Thema 2: kwaliteit en duurzaamheid	8,0	8,0	9,5	8,5
	Thema 3: leefbaarheid	7,0	7,3	8,0	7,4
	Thema 4: huisvesting specifieke doelgroepen	6,0	8,7	8,0	7,6
	Thema 5: wonen en zorg	8,0	8,0	8,0	8,0
	Gemiddelde	7,4	7,9	8,1	7,8
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		7,0	8,3	6,8	7,4
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		7,5	6,3	7,4	7,1

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

Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

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

Gemeenten

- Toon meer initiatief
- Wees minder voorzichtig

Huurders

- Betrek de huurdersvertegenwoordiging meer bij de te maken keuzes. Ze geven aan soms het gevoel te hebben hierbij te weinig betrokken te zijn.
- De wachttijden zijn erg lang
- Meer persoonlijk contact
- Nakomen van afspraken (bijvoorbeeld over verduurzaming).

Overige belanghebbenden

- Het mag wat minder traag
- Toon wat meer lef
- Wees duidelijk waar men naartoe wil

3.5 De reputatie van Rhenam Wonen

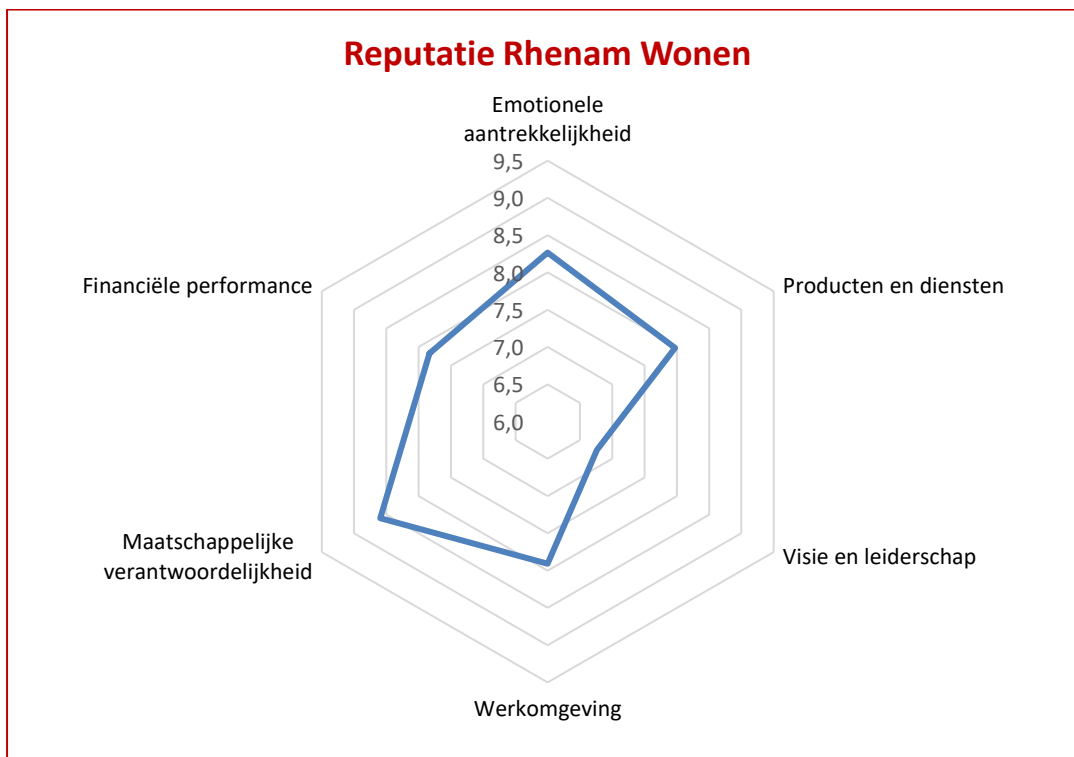
In de digitale enquête zijn extra vragen opgenomen die de mogelijkheid bieden de corporatie te scoren in het zogenaamde Reputation Quotiënt Model. Alhoewel dit geen onderdeel uitmaakt van de standaard visitatiemethodiek, geeft het de corporatie een mooi algemeen inzicht in hoe de belanghebbenden in het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

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

Rhenam Wonen scoort gemiddeld een 7,9 voor haar reputatie. Tijdens de vorige visitatie over de periode 2014 tot en met 2017 scoorde de corporatie gemiddeld een 8,0 voor haar reputatie. We zien in de afgelopen vier jaar dus een minimale afname van de reputatie van Rhenam Wonen. Dit is vooral verklaarbaar door de flink lagere beoordeling van de dimensie visie en leiderschap. Op deze dimensie scoort Rhenam Wonen tijdens de huidige visitatie gemiddeld een 6,8, terwijl dit in de vorige visitatie nog een 7,8 was. Deze afname is verklaarbaar door de bestuurswisselingen in de visitatieperiode. Bij de andere dimensies zien we dat de dimensies emotionele aantrekkelijkheid in de huidige visitatie hoger scoort dan gemiddeld en vergeleken met de vorige visitatie ook is gestegen. Deze dimensie wordt beoordeeld met een 8,3. In de vorige visitatie was dit een 7,9. Ook de dimensie maatschappelijke verantwoordelijkheid scoort ruim boven het gemiddelde, namelijk een 8,6. Ook deze dimensie is vergeleken met de vorige visitatie gestegen in haar beoordeling, toen gaven de belanghebbenden namelijk een 8,2. Iets hoger dan gemiddeld scoort ook de dimensie producten en diensten. Deze dimensie krijgt in de huidige visitatie een 8,0 als score, in de vorige visitatie was dit een 7,7. Ook hier dus een mooie stijging. De dimensie werkomgeving scoort in de huidige visitatie met een score van een 7,9 precies op het gemiddelde. In de vorige visitatie scoorde de dimensie iets lager, namelijk een 7,8. De laatste dimensie betreft de financiële performance. Hier scoort Rhenam Wonen tijdens de huidige visitatie gemiddeld een 7,8, dit is lager dan in de vorige visitatie waar deze dimensie met een score van een 8,3 de hoogst scorende dimensie was. Het lagere cijfer komt voort uit de voorzichtigheid van Rhenam Wonen als het gaat om investeringen. De kracht van de financiële afdeling wordt door eigenlijk alle belanghebbenden genoemd als bewonderpunt, maar tegelijkertijd zorgt het zorgvuldige doorrekenen ook voor vertraging. Daarnaast heerst soms het beeld dat Rhenam Wonen best meer kan investeren als ze zo goed in de slappe was zitten.

In onderstaand plaatje is te zien hoe de score is opgebouwd op de zes dimensies van het Reputatie Quotiënt Model:

Emotionele aantrekkelijkheid	8,3
Producten en diensten	8,0
Visie en leiderschap	6,8
Werkomgeving	7,9
Maatschappelijke verantwoordelijkheid	8,6
Financiële performance	7,8
Reputatie Quotënt	7,9



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

3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Rhenam Wonen heeft een uitstekende reputatie bij haar belanghebbenden
- De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over de maatschappelijke prestaties van Rhenam Wonen

Verwonderpunten

- De bestuurswisselingen in de visitatieperiode hebben, ondanks het begrip bij de belanghebbenden, toch hun weerslag op zowel de reputatie als op de relatie en communicatie. Het creëren van duidelijkheid over de koers van Rhenam Wonen zou zeer gewenst zijn.

4 Presteren naar vermogen

4.1 Beoordelingskader

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

4.2 Relevante ontwikkelingen en oordeel externe toezichthouders

De wereld waarin corporaties opereren, is vooral voor de visitatieperiode fors gewijzigd met aanscherping van het beleid door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en het in- en externe toezicht. De visitatieperiode werd ook gekenmerkt door een aanslag op de liquiditeiten door de Verhuurderheffing en wijzigingen in het belastingregime. Gedurende de visitatieperiode is ongeveer € 10,4 miljoen aan Verhuurderheffing afgedragen. Er ligt het voornemen de Verhuurderheffing te schrappen tegen nadere door het rijk bekend te maken voorwaarden, maar de verwachting is ook bij Rhenam Wonen dat de investeringsruimte de komende jaren kan toenemen.

De Autoriteit woningcorporaties (Aw) zag gedurende de visitatieperiode geen aanleiding Rhenam Wonen integraal te onderzoeken. Het risico is laag. Aandachtspunt is al jarenlang het project Allemanswaard, dat met de fusie in 2016 van de Woningbouwvereniging Amerongen is overgenomen. Het WSW constateert eveneens een laag risico met uitzondering van het project Allemanswaard. Het gaat om een multifunctioneel project met een combinatie van commerciële, maatschappelijke en woonfuncties met o.a. een sporthal. Aan het eind van de visitatieperiode wordt de verduurzamingsambitie van gemiddeld label A in 2025 teruggeschroefd vanwege de financiële effecten van het voorgenomen beleid. In 2021 wordt een nieuw Ondernemingsplan vastgesteld waarbij meer aandacht wordt gegeven aan het thema beschikbaarheid.

De accountant beoordeelt Rhenam Wonen als een professionele organisatie met een positieve gedrevenheid om blijvend aan de verdere ontwikkeling te werken. De jaarlijkse Aedes benchmark levert inzicht in de bedrijfs- en onderhoudslasten en de duurzaamheid. Rhenam Wonen is ingedeeld in de grootteklasse S (Small): 2.501-5.000 verhuureenheden. Rhenam Wonen verlaagde de bedrijfslasten naar een score B, binnen het gemiddelde van de referentiegroep. T.o.v. ultimo 2017 zijn de bedrijfslasten in de visitatieperiode met 14% verlaagd. Voor onderhoud/verbetering komt de score eveneens op B en voor de duurzaamheid komt in het verslagjaar 2020 een score C naar voren.

4.3 Een nadere analyse van de variabelen

Uit het jaarverslag 2020 van Rhenam Wonen volgen enkele kerncijfers voor het bezit uit de balans: een marktwaarde van € 444 miljoen en een beleidswaarde van € 194 miljoen, 44% van de marktwaarde. De maatschappelijke bestemming (de zgn. waterval) is het verschil tussen beiden van € 250 miljoen. De inzet voor de betaalbaarheid bedraagt € 168 miljoen, 87% binnen de bestemming. Nader inzicht in de financiële positie wordt verkregen door het verloop van enkele financiële ratio's in de visitatieperiode met elkaar te vergelijken. De ratio's zijn gebaseerd op de rekenmethode en normen van Aw en WSW. De normen zijn in 2020 geactualiseerd: enkele continuïteitsratio's zijn toegevoegd en de normen voor de solvabiliteit en Loan to Value (LtV) zijn verruimd.

Prestatievelden	2018	2019	2020	2021
Solvabiliteit (norm WSW > 20/15) in %	55	52,6	52,8	53
Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	3,74	3,72	3,81	4,18
Loan to value (norm WSW < 75/85) in %	31	33,9	34,4	36

Bron: de jaarverslagen 2019/2020 en begroting 2022. Ratio's op beleidswaarde. De solvabiliteit is de verhouding tussen het eigen en het vreemd vermogen, de ICR geeft aan of de kasstromen voldoende zijn om de leningen te betalen en de LtV het totale leenbedrag gedeeld door de achterliggende waarde.

De visitatiecommissie constateert dat Rhenam Wonen in de visitatieperiode een ijzersterke financiële positie kende. Uit het jaarverslag 2020 komt de verdere ontwikkeling tot 2030 van de ratio's naar voren: solvabiliteit 25%, ICR =2,41 en de LtV=73%. Aw, WSW en de accountant oordelen zeer positief over het in de visitatieperiode doorontwikkelde risicomanagement.

Onderstaand is de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties, de IBW 2018 tot en met 2021 weergegeven. Doel van de IBW is de investeringscapaciteit van de corporatie transparant te maken voor het overleg met gemeenten en huurderorganisaties. De IBW kan daarbij helpen, maar is een theoretisch maximum voor de middellange termijn. Het risico is het aangaan van een hoge schuldpositie op de langere termijn. De IBW bestaat uit drie componenten, die indicatief de extra bestedingsruimte aangeven ten opzichte van de beleidsvoornemens uit de Prognose informatie (dPi) voor de jaren 2018 - 2025. In de volgende tabel zijn de voornemens opgenomen, die in de jaarlijkse dPi's aan de externe toezichthouder zijn verwoord.

Rhenam Wonen voornemens in IBW/dPi			
Periode	Nieuwbouw In vhe	Verbetering In € mln.	Gemiddelde huurverhoging in %
2018-2022	99	14,3	1,95
2019-2023	70	26	1,86
2020-2024	138	48	1,30
2021-2025	121	31	1,34

Uit de tabel komt naar voren dat Rhenam Wonen voornemens is toenemende investeringen in zowel de nieuwbouw als de verbetering te realiseren met een piek in de dPi2020. De afname in de dPi 2021 volgt uit de heroverweging van het investeringsprogramma.

IBW Rhenam Wonen in miljoenen €, gemeenten Rhenen en Utrechtse Heuvelrug.			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Huurmatiging
2017-2021	51	45	2,1
2018-2022	80	69	1,13
2019-2023	62	50	1,7
2020-2024	56	45	1,52

Uit de IBW-tabel komt een ruime bestedingsruimte naar voren. Een indicatie van een voorzichtige inzet van het vermogen ondanks de forse inzet op de verduurzaming en betaalbaarheid. Beschikbaarheid van grond is een belemmering, maar voor de komende jaren lijken in zowel Rhenen met de ontwikkeling van het ontwikkelingsplan De Meent als de plannen voor nieuwbouw in de Food Valley regio met meer dan 20.000 vhe ook voor Rhenam Wonen kansen op uitbreiding van het bezit te bieden.

4.4 Vermogensinzet

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

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8

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

Het Ondernemingsplan 2021 - 2024 "(T)huis in de buurt" bouwt voort op het eerdere plan 2017 - 2020 "Duurzaam verbinden". In het nieuwe plan vormt de wijk/buurt het vertrekpunt voor de opgaven en

aanpak met huurders. Met de huurders zijn meerjarenafspraken gemaakt over de huur, waarmee de betaalbaarheid is verankerd. De aandacht met het nieuwe ondernemingsplan is verschoven van nadruk op beheer en verduurzaming naar beschikbaarheid als het centrale thema. Rhenam Wonen realiseert zich de noodzaak van samenwerking met collega corporaties om daarin te kunnen slagen. Mooi is ook de samenwerking met bijvoorbeeld gemeente en een zorginstelling om te komen tot het project De Linde voor de huisvesting van ouderen met dementie. Alle drie de partijen deden water bij de wijn om het project te laten slagen. Intern is in de visitatieperiode de basis zeer goed op orde gebracht na de fusie in 2016. Vier speerpunten staan centraal:

1. De volkshuisvestelijke kerntaken;
2. De sociaal-maatschappelijke meerwaarde;
3. Dienstverlening op maat;
4. Robuuste organisatie en een gezonde bedrijfsvoering.

Rhenam Wonen streeft naar wat wordt genoemd “het van financieel op orde, naar bewust presteren naar vermogen.” De diversiteit in de wijken wordt nagestreefd door nieuwbouw, renovatie en verkoop. Doel is in 2030 gemiddeld E-label A te realiseren en in 2050 energie-neutraliteit. De verduurzaming wordt vooral gericht op betaalbaarheid, met voorrang voor de complexen met de slechte labels. Waarbij zowel gestreefd wordt naar “het scherp aan de wind zeilen” als het hanteren van een financiële buffer en signaleringsgrenzen, zowel in de ICR als de LtV. De organisatie is ook aangepast met de creatie van een nieuwe functie van wijkmanager, het versterken van het assetmanagement en het streven meer verantwoordelijkheden op het laagste mogelijke niveau te willen leggen. De doorontwikkeling van het risicomanagement was opvallend en is van hoog niveau. Rhenam Wonen participeert met een gezamenlijke Internal auditor in de samenwerking met vier corporaties in de Food Valley. Er is daarnaast een koppeling tot stand gebracht met de P&C-cyclus voor een betere monitoring en sturing. De commissie was onder de indruk van de kwaliteit van dat geheel.

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

- De actieve wijze waarop de visie op de volkshuisvestelijke inzet van het vermogen in 2020 is herijkt in het nieuwe Ondernemingsplan, het Portefeuilleplan en de Jaarplannen;
- De mate van sturing, monitoring en bijstelling van voornemens bij gewijzigde omstandigheden;
- De mate waarin het beschikbare vermogen wordt verhoogd door de doorontwikkeling van de interne organisatie, van het risicomanagement, het assetmanagement en de jaarlijkse verkoop van woningen;
- De keuze voor investeren in de no-regret maatregelen voor de duurzaamheid op de kortere en het verlagen van de CO2 op de langere termijn;
- De wijze waarop stap voor stap de risico's van het project Allemanswaard worden afgebouwd zodat eind 2022 een oplossing in zicht lijkt;
- De draai in de visitatieperiode om de buitenwereld meer naar binnen te halen en de daaruit voortvloeiende initiatieven tot samenwerking.

4.5 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De intrinsiek positieve gedrevenheid en het blijvend aan de doorontwikkeling van Rhenam Wonen werken;
- De verlaging van de bedrijfslasten gedurende de visitatieperiode met 14%;
- De extra bijdrage aan (oudere) huurders met een beperking voor de aanpassing van extra woonvoorzieningen;
- De wijze waarop gewerkt de afgelopen jaren is aan een oplossing voor de financiële erfenis met het project Allemanswaard

Verwonderpunten

- Hoe bewust is Rhenam Wonen zich van de relatie tussen schaal en toekomstige investeringsopgave en is er bereidheid tot verdergaande samenwerking na de fusie van 2016 en het mislukte onderzoek in 2020 tot samenwerking/opschaling in de regio?

5 Governance

5.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

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

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

5.2 Korte beschrijving governance-structuur

Rhenam Wonen wordt geleid door een directeur-bestuurder. Er wordt toezicht gehouden door een raad van commissarissen met vijf leden. De raad werkt met twee commissies: de Auditcommissie en de Selectie – en remuneratiecommissie. Raad en bestuurder worden ondersteund door een bestuurssecretaris. De huurders zijn vertegenwoordigd in de twee organisaties REA en HPF A&O. Dit onderscheid is verklaarbaar vanuit de beide oude voor de fusie in 2016 bestaande corporaties. Er is een ondernemingsraad met drie leden. Als lid van Aedes en de VTW is en voelt Rhenam Wonen zich verbonden aan de Governance Code.

5.3 Relevante ontwikkelingen

Gedurende de visitatieperiode heeft de Aw een reguliere governance-inspectie uitgevoerd in 2020: Rhenam Wonen voldoet op hoofdlijnen aan de criteria voor ‘good governance’. De inspectie geeft de Aw geen aanleiding tot interventies. Gedurende de visitatieperiode was er sprake van 3 bestuurders. In oktober 2019 vond een wisseling plaats van bestuurder en eind 2021 werd een interim aangetrokken vanwege het vroegtijdig afscheid van de in 2019 aangetreden bestuurder

5.4 Strategievorming en sturing op prestaties

Strategievorming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Rhenam Wonen heeft een actuele lange termijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en deze is zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De corporatie heeft de lange termijnvisie door vertaald naar te monitoren doelen en activiteiten. In het Ondernemingsplan 2017 - 2020 “Duurzaam verbinden” en het Ondernemingsplan 2021 - 2024 “(T)uis in de buurt” zijn de volkshuisvestelijke en financiële visie en strategische doelen beknopt en op hoofdlijnen geformuleerd. De doelen zijn uitgewerkt in kritische succesfactoren en prestatie-indicatoren. De verdere uitwerking is gerealiseerd in de kadernotitie kwaliteitsbeleid, de portefeuilleplannen en de jaarplannen (met begrotingen, een meerjaren-prognose en een scenario-analyse), als onderdeel van de planning en control cyclus met daarnaast een verdere verbetering in het risicomanagement. Een financieringsplan gaat deze rij in 2022 sluiten.

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

- Het periodiek herijken en actualiseren van de ondernemingsplannen uit 2016 en 2020 met de (financiële) uitwerking in de jaarplannen met meerjarenbegrotingen;
- De doorvertaling naar operationele activiteiten in de jaar- en portefeuilleplannen, waardoor de monitoring van de realisatie goed mogelijk is;

- De participatie van de huurders in de strategievorming, die vanuit de organisatie actief zijn benaderd, waardoor de strategie extern gevalideerd en intern gedragen werd;
- De oriëntatie op de strategie en uitvoering via heisessies met de raad van commissarissen en externe deskundigen.

Prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

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

Rhenam Wonen hanteert de normen van Aw en WSW als uitgangspunt voor de financiële sturing en verantwoording en heeft financiële kaders geformuleerd. Scherpere, interne normen zijn geformuleerd voor de ICR (>1,6 i.p.v. 1,4) en de LtV (80% i.p.v. 85%) met aanvullende signaleringsgrenzen op respectievelijk 1,8 en 75%.

De kwartaalrapportages leveren een helder geformuleerd en goed gestructureerd, integraal beeld van het functioneren van de organisatie. Er wordt ingegaan op de volkshuisvestelijke doelen en thema's, de vastgoedsturing en de Finance en control met aandacht ook voor de treasury, de ICT en het risicomanagement.

De Ondernemings-, Portefeuille-, de Jaarplannen met de begrotingen en de kwartaalrapportages vormen het monitoringsysteem voor het evalueren en bewaken van de strategie en planvorming op daadwerkelijke realisatie. Het wordt gebruikt binnen het bedrijf, bestuur en de raad van commissarissen. De commissie is overtuigd dat Rhenam Wonen adequaat bijstuurt door andere of extra activiteiten te ondernemen om de gestelde doelen alsnog te realiseren. Zoals het treffen van maatregelen in samenwerking met de gemeente Rhenen om de leefbaarheid en sociale cohesie in bedreigde wijken gunstig te beïnvloeden. De corporatie stuurt ook adequaat bij wanneer doelen door exogene omstandigheden onhaalbaar blijken, zoals tijdens de coronacrisis. Het was lastig contact te houden met de huurders en letterlijk "thuis in de buurt" te zijn en "duurzaam te verbinden". Contact en verduurzaming zijn met elkaar verbonden door huurders in het kader van de nazorg aan de verduurzaamde woningen te bezoeken, verbeterpunten op te halen maar ook een kijkje achter de voordeur op te halen om te zien en te horen, hoe het met de huurders gaat. En daarop een vervolgactie te starten.

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

- Het compleet zijn van het monitoring- en rapportagesysteem. Rhenam Wonen heeft effectieve kwartaalrapportages. Deze volgen de voornemens en prestatie-indicatoren, die zijn geformuleerd in het ondernemingsplan en in het verlengde daarvan de jaarplannen en bewegen daar dus ook in mee.
- De actieve wijze van hanteren van het monitoring- en rapportagesysteem. De rapportages zijn input voor bespreking in het management, het bestuur en in de raad van commissarissen;
- In de visitatieperiode is veel informatie van het vastgoed beschikbaar gemaakt in een digitale cartotheek;
- Door het geheel is sprake van zeer adequate en tijdige bijsturing van plannen en beleid.

Totaal oordeel Strategievorming en sturing op prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel Strategievorming en sturing op prestaties met een 8.

Strategievorming en sturing op prestaties	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming	8
Sturing op prestaties	8
Totaaloordeel Strategievorming en sturing op prestaties	8

5.5 Maatschappelijk oriëntatie raad van commissarissen

5.5.1 Beoordelingskader

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

5.5.1 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De raad van commissarissen is zich aantoonbaar bewust van zijn maatschappelijke oriëntatie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en geeft deze professioneel vorm.

Vanuit de raad van commissarissen is actief ingezet om de buitenwereld meer naar binnen te halen. Van belang daarbij is het startpunt van de in 2016 gerealiseerde fusie tussen Woningbouwvereniging Amerongen en Rhenense Woningstichting tot Rhenam Wonen. Het jaar 2017 werd gebruikt om de organisatie in te richten en het ondernemingsplan 2017 – 2020 werd vastgesteld. In dat plan lag een grote ambitie om in 2025 het gehele bezit op gemiddeld label A te hebben. Dat werd toen financieel mogelijk geacht, maar in de visitatieperiode ontstond het inzicht dat er meer aandacht moest komen voor andere doeleinden. Naast verduurzaming en betaalbaarheid vroeg ook het thema beschikbaarheid meer aandacht. En daarnaast lagen er nog vragen rond de mogelijke overname van Vestia bezit in Leersum, van Mooiland woningen in Rhenen en ontstonden ideeën voor toekomstige uitbreiding van het woningbezit in de gehele Food Valley regio. Al die plannen konden niet tegelijk worden uitgevoerd, prioritering was noodzakelijk. Dat is dan ook gedaan.

Maar daarnaast was er ook het besef dat de sterke oriëntatie op vastgoed en financiën te overheersend was. Er was behoefte om de buitenwereld meer naar binnen te halen en de huurder/klant centraal te stellen. Dat vroeg aandacht in aanpassingen in de organisatie maar ook in houding en gedrag van medewerkers. Daarop is ingezet met het in 2020 ontwikkelde nieuwe ondernemingsplan. Dwars door dat alles heen speelde een discussie tussen de raad en de eind 2019 aangetrokken bestuurder over de vraag van samenwerking met collega corporaties, gelet op de schaal van Rhenam Wonen. Eind 2021 was duidelijk dat voor de raad en de werkorganisatie opnieuw een fusie een stap te ver was. Er werd afscheid genomen van de bestuurder. Samenwerking wordt niet uitgesloten, maar er is geloof in de kracht en cultuur van de eigen organisatie. Dat beeld van raad en organisatie wordt gesteund door gemeenten en huurdersorganisaties. De raad heeft een netwerk met externe partijen en benut dat netwerk ook, zoals bleek bij de herijking van de strategie in het nieuwe ondernemingsplan.

De vormgeving van het nieuwe beleid is door de effecten van de Coronacrisis en de bestrijding daarvan enigszins vertraagd. Maar het is de commissie duidelijk geworden dat zowel binnen als buiten de organisatie eenieder zich bewust is van de draai in het meer maatschappelijk willen opereren. In de draai die Rhenam Wonen heeft gemaakt, is de maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen nadrukkelijk aanwezig.

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

- Het aan de voorkant van discussies over de inzet van het vermogen betrekken van de raad bij die discussies via heisessies om daarmee de klankbordrol goed invulling te laten geven;
- De heldere keuze om wijkgericht te willen werken;
- Met op de achtergrond de vroegtijdige bestuurswissel en de Coronacrisis heeft de raad de maatschappelijke doelen van Rhenam Wonen uitdrukkelijk vastgehouden in het realiseren van de gewenste transitie;
- De wijze waarop via heisessies en externe deskundigen de maatschappelijke oriëntatie inhoud en vorm wordt gegeven.

5.6 Externe legitimering en verantwoording

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

5.6.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

Rhenam Wonen zorgt dat zij zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. Zij voldoet daarmee aan het ijkpunt van een 6.

In het in 2020 vastgestelde nieuwe ondernemingsplan en de gemaakte draai om de klant centraal te stellen en vanuit de wens om wijkgericht te werken, is goed merkbaar dat men de huurders actiever wil betrekken. Die draai wordt door de organisatie ook herkend en benut. In de lokale driehoek van de jaarlijkse prestatieafspraken kunnen in de ogen van de commissie nog wel stappen gezet worden: een betere monitoring, een grotere wederkerigheid en het betrekken van partijen uit de zorg en de leefbaarheid kijken alle drie noodzakelijk in de ogen van de commissie. De samenwerking met netwerkpartners is goed, maar ook hier geven partijen aan dat wat meer durf en een grotere creativiteit getoond mogen worden. De relatie met beide huurdersorganisaties is goed. Zij erkennen dat Rhenam Wonen goed luistert. Wel stellen zij het op prijs om eerder te worden meegenomen in veranderingen van beleid. Niet alleen in de vorm van reageren op concept stukken, maar ook in een vrije gedachtegang over wat er speelt en wat huurders daarvan vinden.

De visitatiecommissie heeft waardering voor de gemaakte professionaliseringsslag in het wijkgericht gaan werken. Rhenam Wonen is actief in diverse samenwerkingsverbanden in de regio met zowel collega corporaties en diverse instellingen uit de zorg en de leefbaarheids wereld. De commissie heeft daarbij de indruk gekregen dat op dit vlakken nog wel meer stappen gezet kunnen worden: meer proactief handelen, gemaakte keuzes evalueren met direct betrokkenen, meer lef en creativiteit om maatschappelijk gewenste zaken op te pakken. De waardering van belanghebbenden is groot. Maar zoals gezegd, er kan meer diepgang worden betracht.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft een pluspunt op grond van de hiervoor genoemde overwegingen, maar wijst ook op de nog mogelijke verdieping van diverse zaken.

5.6.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8

De gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. In de jaarverslagen en andere openbare publicaties die allemaal te vinden zijn op de website, verantwoordt Rhenam Wonen haar prestaties en licht belangrijke afwijkingen toe. Het publieksjaarverslag 2018 vanwege het 100-jarig bestaan van (de voorgangers van) Rhenam Wonen vond de commissie ook een mooi voorbeeld van verantwoording. Rhenam Wonen verantwoordt zich daarnaast ook op een toegankelijke manier over de gemaakte keuzes. Dit komt ook tot uitdrukking in het contact op diverse niveaus met haar belanghouders. In de communicatie naar buiten wordt gebruik gemaakt van eenvoudig vindbare en toegankelijke informatie over het beleid. Het bewonersblad Deurpost is daar een mooi voorbeeld van. Maar ook de verantwoording over zaken die in wijken en buurten spelen, wordt op de website geplaatst.

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

- De manier waarop huurders in wijken, buurten en complexen daadwerkelijk opgezocht en betrokken worden bij het in de wijk of complex te voeren beleid;
- Verantwoordingsinformatie is overzichtelijk en helder verwoord op de website geplaatst naast het beschikbaar stellen van de bewonersbladen op de website.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording met een 7,5

Prestatieveld externe legitimatie en verantwoording	Oordeel visitatiecommissie
Externe legitimatie	7
Openbare verantwoording	8
Oordeel	7.5

5.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De heldere koers en de verlegging in aandacht van vastgoed en financiën naar wijkgericht werken en de huurder centraal;
- Het samenspel tussen raad van commissarissen en organisatie om te komen tot een invulling van de bestuurlijke top;
- Het nadrukkelijk inbrengen van maatschappelijke elementen bij de aanpak van fysieke herstructureringsplannen.

Verwonderpunten

- De onduidelijkheid over de bedoelingen en daardoor het langs elkaar werken van raad, organisatie en bestuurder over het onderzoek naar samenwerking in 2020/2021;
- De impact over de bestuurswisselingen is groter dan gedacht wordt.

5.8 Totale beoordeling Governance

De commissie beoordeelt het perspectief Governance in totaliteit met een 7,8:

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

6 Bijlagen

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

Positionpaper



Position paper Maatschappelijke visitatie 2018-2021



Wie zijn wij?

Rhenam Wonen (hierna: Rhenam) is een corporatie in het hart van Rhenen en Amerongen. Onze organisatie is in 2016 ontstaan uit een fusie tussen de Rhenense woningstichting en Woningstichting Amerongen. Onze naam is een samenvoeging van de plaatsnamen Rhenen en Amerongen. Daarmee benadrukken wij het belang van de lokale verankering van onze organisatie. Huurders met een kleine portemonnee en/of een zorgbehoefte kunnen bij ons terecht voor een passende woning.

Met onze compacte organisatie maken wij het verschil voor onze huurders en woningzoekenden. We staan dicht bij onze (toekomstige) huurders en zijn trots op de resultaten die we voor hen boeken. Als de situatie daarom vraagt, zetten wij **nét** dat stapje meer voor elkaar.

Met ruim 2.900 woningen huisvesten wij circa 5.000 mensen in de gemeenten Rhenen en de Utrechtse Heuvelrug. Dankzij een gezonde vermogenspositie en een aanzienlijke investeringskracht bedienen wij onze huurders en de lokale samenleving als betrokken sociale huisvester. Wij zijn actief in twee woningmarktregio's, te weten Food Valley en U16. Food Valley is onze 'hoofdregio', en voor U16 hebben wij voor vier jaar ontheffing verkregen van de Minister, deze ontheffing wordt in 2022 geëvalueerd en Rhenam zal zich inzetten om ook voor de toekomst deze ontheffing te krijgen.

Missie

"Als nabije buur staan wij ervoor dat onze huurders prettig kunnen wonen in een woning die betaalbaar en passend is, in een woon- en leefomgeving waar zij zich thuis voelen en trots op zijn".

De menselijke maat in wonen staat in deze missie centraal. Dat betekent dat wij dicht bij onze huurders willen staan, het gezicht in de wijk en buurt willen zijn en vraagstukken van onze huurders in beeld willen hebben. Zo kunnen we, waar nodig, maatwerk aan onze huurders leveren. We zorgen dat de uitvoering van onze kerntaak rondom wonen op orde is, zodat we sociaal-maatschappelijk betekenis voor mensen kunnen hebben. Geluk in wonen en leven gaat voor Rhenam over een (t)huis in de buurt. Een plek waar goed wonen en (samen)leven elkaar versterken.

In onze buurten zijn we een betrouwbare en lokaal verankerde (netwerk)partner met heldere grenzen, die het lef heeft om maatschappelijke problemen aan te pakken, ook als we daarvoor over grenzen heen moeten kijken. We zijn toegankelijk, aanspreekbaar en gaan actief in dialoog met onze omgeving.

Organisatie

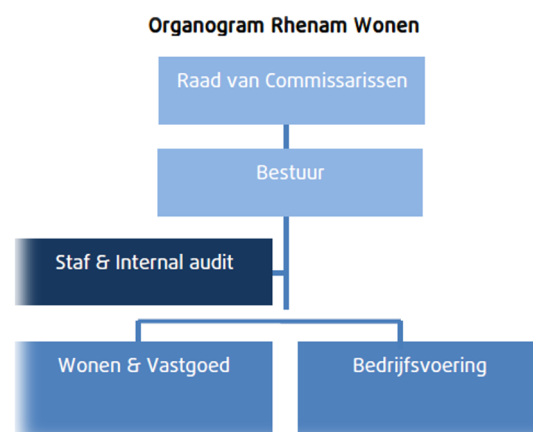
Rhenam heeft in deze visitatieperiode stevig geïnvesteerd in de organisatie om de ambities uit het ondernemingsplannen 2017-2020 en 2021-2024 te kunnen realiseren. Rhenam heeft steeds meer ingezet op wijkgericht werken, dichterbij onze huurders en daarvoor extra capaciteit aangetrokken. Daarnaast is ook het asset management geprofessionaliseerd door het aantrekken van een assetmanager. In 2021 is gestart met de werving van o.a. nog een senior projectleider om de grote ambitie en opgave op vastgoed gebied te realiseren.

We blijven daarmee een efficiënte organisatie met geëngageerde en kwalitatief sterke medewerkers, die net dat stapje extra willen zetten als de situatie daarom vraagt. We maken daarbij actief gebruik van een goed georganiseerde 'flexibele schil'.

Dit leidt ertoe dat onze organisatie per ultimo 2021 bestaat uit 25 medewerkers, corresponderend met 22,29 fte. Het totaal aantal gewogen verhuureenheden bedraagt 2.923. Dit resulteert in 131 verhuureenheden per fte. Met de huidige bezetting, het aantrekken van expertise o.a. op het gebied van vastgoed en de inzet van onze flexibele schil, kunnen wij op vitale onderdelen in onze organisatie de kwetsbaarheid van uitval beperken en onze professionaliteit versterken.

We zijn een platte organisatie met korte lijntjes. We vinden een open cultuur belangrijk en wij spreken elkaar aan op verantwoordelijkheden en verwachtingen. We vertrouwen op elkaars professionaliteit en deskundigheid. We pakken de ruimte, nemen het eigenaarschap en tonen het lef om die oplossingen te kiezen die passend zijn voor de situatie.

We blijven leren, kennis delen en samenwerken. Daarnaast zetten we actief in op talentontwikkeling, om zo onze wendbaarheid te vergroten. Dit doen we naast het organisatieontwikkeling traject waarmee we onze competenties willen verbeteren. In ons ondernemingsplan 2017-2020 zijn we die weg ingeslagen en dit willen we verder uitbouwen in de periode 2021-2024. De belangrijkste speerpunten daarin zijn, *meer* wijkgericht (samen)werken, *meer* oog voor sociaal-



maatschappelijke vraagstukken, *meer* werken vanuit opgaven en minder vanuit taken en *meer* ondernemerschap, durf en lef binnen de organisatie. Daarmee willen we bereiken dat in deze snel veranderende en complexer wordende omgeving, waarin de samenleving en onze belanghouders steeds vaker een beroep op ons doen, met vertrouwen tegemoet kunnen treden.

Visitatie 2018

In 2018 is Rhenam gevisiteerd over de periode 2014-2017. De visitatiecommissie concludeerde o.a. dat Rhenam de vele ontwikkelingen, zoals de fusie en de implementatie van de nieuwe woningwet schijnbaar moeiteloos opgevangen heeft. De belanghebbenden waren tevreden over Rhenam, de samenwerkingsverbanden in de beide woningmarktregio's werden als positief gezien.

Als aandachtspunten voor de toekomst heeft de commissie meegegeven om de ontwikkeling naar een meer maatschappelijk en huurder georiënteerde organisatie met kracht door te zetten, het maatschappelijk bestemmingsplan verder uitwerken, de samenwerkingsverbanden in de regio Foodvalley(Deelgoed) en de regio Utrechtse Heuvelrug(Federatie) goed te onderhouden en waar mogelijk meer diepgang geven. En om nieuwbouw te kunnen blijven plegen, moet Rhenam creatief zijn in oplossingen samen met de gemeenten, waarbij de belangrijkste factor de gemeenten zijn.

Opgaven en ambities

Ondernemingsplan

In de visitatieperiode 2018-2021 zijn onze opgaven en ambities vastgelegd in twee ondernemingsplannen. Het ondernemingsplan van 2017-2020 en het ondernemingsplan 2021-2024. Om een goed beeld te schetsen hebben we de opgaven uit beide ondernemingsplannen hieronder weergegeven:

Ondernemingsplan 2017-2020

- Bouwen aan legitimiteit
- Verduurzaming van de woningvoorraad
- Komen tot een passende woningvoorraad
- Ondersteunen van kwetsbare groepen
- Sturend en 'in control' zijn, een prettig werkklimaat bieden met oog voor talentontwikkeling

We hebben goede slagen gemaakt ten aanzien van de doelstellingen die we in dit ondernemingsplan hadden opgenomen. De doelen zijn ook onverminderd relevant gebleven en verdienen een verdere verdieping. Kortom, de richting die we met ons ondernemingsplan 2017-2020 hebben ingezet, is doorgezet in het ondernemingsplan 2021-2024, waarin vier strategische speerpunten centraal staan:

1. volkshuisvestelijke kerntaken;
2. sociaal maatschappelijke meerwaarde;
3. dienstverlening op maat;
4. robuuste organisatie en een gezonde bedrijfsvoering.

Ambities 2018

Vanaf 2018 hebben we ons ingezet voor: realiseren van huurderswaarde, een kwalitatieve, passende, betaalbare en duurzame voorraad, ondersteuning van kwetsbare groepen en de leefbaarheid, behoud van een financieel-economisch sterke organisatie, een prettig werkklimaat en versterking van onze legitimatie en lokale verankering.

Met het oog op de Woonvisie en de marktsituatie in de gemeente Rhenen en gemeente Utrechtse Heuvelrug kenmerken wij ons als beherende organisatie, met hoge aandacht voor verduurzaming/kwaliteit van het eigen bezit, risicomanagement en efficiency. De opgave is vooral gericht op beheer, onderhoud en verduurzamen van onze woningen en wanneer er kansen zijn om woningen aan ons bezit toe te voegen, pakken wij deze kansen binnen onze kaders met twee handen aan. Hiermee kunnen wij ons vermogen doelmatig inzetten voor de volkshuisvesting.

Stand per 2022

De afgelopen vier jaar hebben wij veel ambities kunnen waarmaken. Zo hebben we de betaalbaarheid van wonen verankerd in meerjaren huurprijfsafspraken met onze huurdersorganisaties en hebben we een zeer gematigd huurbeleid gevoerd, conform onze doelstelling over betaalbaarheid. Ook hebben we flinke stappen gezet in de verduurzaming van ons woningbezit en daarmee bijgedragen aan betaalbaarheid van het wonen en het wooncomfort van de huurder. Verder hebben we onze bedrijfsvoering verbeterd door het beschrijven van processen, het verder vormgeven van het (intern)control framework samen met risicomanagement en ons assetmanagement geprofessionaliseerd, wat o.a. heeft geresulteerd in een Management Letter van onze account zonder enige detail bevinding. Dit alles door de korte lijnen en goede samenwerking in onze organisatie. Ook het wijkgericht werken is geïmplementeerd, hiermee kunnen we nog

dichter bij onze huurders staan en hen nog beter van dienst zijn. Om de thema's maatschappelijke betrokkenheid en leefbaarheid vorm en invulling te geven, hebben wij onze formatie uitgebreid. Vervolgens om echt wijkgericht werken te implementeren, zijn de functies wijkregisseur en woonconsulent geïntegreerd tot wijkconsulent. Om dit te meten zijn wij lid van het KWH, in alle visitatiejaren is het KWH label gehaald.

In samenwerking met de gemeente en zorgorganisatie Quarijn hebben wij het woonzorgcomplex De Linde gebouwd waar 24 dementerende ouderen gehuisvest worden. In Amerongen hebben we 5 appartementen gebouwd voor huurders met een stoornis in het autistisch spectrum en in Elst hebben we 13 grondgebonden seniorenwoningen opgeleverd in de visitatieperiode.

Het grootste project wat in gang is gezet is de revitalisatie van het multifunctioneel centrum Allemanswaard in Amerongen waar jaarlijks een flink exploitatietekort is. Wij nemen onze volkshuisvestelijke verantwoordelijkheid om dit op te lossen.

We stellen ook vast dat we nog niet alle doelstellingen uit ons ondernemingsplan 2017-2020 naar onze zin (voldoende) hebben gerealiseerd. Zo hebben we door het ontbreken van geschikte locaties onze ambities rondom een passende woningvoorraad niet volledig waar kunnen maken. En, hebben we weliswaar een beweging in gang gezet naar meer gerichtheid op de huurder en sociaal-maatschappelijke thema's, maar deze beweging is nog niet voltooid. Intern hebben we de basis op orde gebracht, maar een verdere ontwikkeling van de organisatie en innovatie van onze werkwijzen, dienstverlening en producten moet nog plaatsvinden. Om een verdieping te maken op de ambities die nog verder moeten worden vormgegeven hebben we het ondernemingsplan 2021-2024 opgesteld, waarin we vooral de slag willen maken van 'beheerorganisatie' naar 'buurtorganisatie'.

Een belangrijke oorzaak dat niet alle doelen behaald zijn, ligt in de bestuurderswisselingen die de afgelopen 4 jaar hebben plaatsgevonden en een onderzoek naar intensieve samenwerking met de Veenendaalse corporaties dat veel tijd en energie heeft gekost. Desondanks is onze dienstverlening en aandacht voor ons bezit en de betaalbaarheid daarvan op peil gebleven, zijn we onze prestatieafspraken nagekomen en staat er een solide en gezonde organisatie. Rhenam is nuchter, robuust en koersvast met hart voor de huurder en het wonen.

Verbinding met belanghebbenden

De afgelopen 4 jaar is verder gebouwd op de goede relaties die Rhenam heeft opgebouwd met onze belanghebbenden.

De goede relatie met de gemeente Rhenen is geconsolideerd. Er is zeer regelmatig contact en beide partijen denken constructief met elkaar mee en zoeken actief naar oplossingen bij lastige dossiers. Ook de relatie met de gemeente Utrechtse Heuvelrug is goed. Deze relatie is de afgelopen twee jaar geïntensiveerd door het gezamenlijke project om het multifunctionele centrum Allemanswaard in Amerongen te revitaliseren. Er zijn meerjaren prestatieafspraken, die we periodiek actualiseren en daarbij vooral het goede gesprek met elkaar zoeken.

We zorgen dat de huurdersorganisaties (REA en HPF A&O) over de randvoorwaarden beschikken om huurders breed te kunnen vertegenwoordigen. Er is structureel overleg met beide huurdersorganisaties op een positieve constructieve wijze en de samenwerking tussen de twee huurdersorganisaties wordt ook steeds beter, waardoor we nog efficiënter met elkaar kunnen werken.

Rhenam is een voorstander van samenwerking tussen corporaties. We bestendigen onze deelname bij de samenwerkingsverbanden en nemen daarin ook graag het voortouw. In de regio Food Valley zijn we partner van samenwerkingsverband DeelGoed (dat in 2022 uitgebreid wordt tot de gehele FoodValley), en in de Utrechtse Heuvelrug zijn we onderdeel van de Federatie, een samenwerkingsverband van corporaties werkzaam in deze gemeente. Daarnaast nemen we deel aan de overleggen en activiteiten van de U16 corporaties.

De samenwerking met onze partners, ook binnen het sociaal domein, krijgt steeds meer vorm. Het maatschappelijke bestemmingsplan is niet helemaal uitgerold zoals in het ondernemingsplan 2017-2020 beschreven. Maar door het implementeren van wijkgericht werken, de omgevings-sensitiviteit van onze medewerkers te ontwikkelen en meer capaciteit voor het sociale domein ter beschikking te stellen, laten we zien dat we onze rol als sociale volkshuisvester in het maatschappelijk en sociaal domein richting geven en onze 'stenen' ten dienste stellen aan onze omgeving en de huidige én toekomstige huurders.

Inzet van vermogen

De financiële huishouding bij Rhenam Wonen is zeer gezond. We voldoen ruimschoots aan de financiële kaders en kengetallen van onze toezichthouders, waardoor we voldoende investeringscapaciteit hebben om onze volkshuisvestelijke opgaven en ambities te verwezenlijken. We hebben de afgelopen 4 jaar als organisatie ingezet op de volkshuisvestelijke en maatschappelijke aanwending van ons vermogen. Dit hebben we gedaan door uitbreiding van ons bezit, veel vermogen (onrendabel) te investeren in het verduurzamen van onze woningvoorraad en in de organisatie om deze nog klantgericht te maken o.a. door meer wijkgericht te gaan werken.

Onze bedrijfslasten passen bij onze opgaven en omvang. We richten ons voor dit prestatieveld op een score van B in de

Aedes benchmark. In de eerste jaren na de fusie was de score voor de bedrijfslasten een C (2017 en 2018). De laatste twee jaar is dat verbeterd naar de score een B (2019 en 2020). Tegenovergesteld aan de beweging in de sector dalen onze bedrijfslasten elk jaar, tot onder het gemiddelde van onze grootteklasse over het jaar 2020.

Bij strategische beslissingen spreken we de financiële kengetallen zo optimaal mogelijk aan, rekening houdend met de grote toekomstige opgaven op het gebied van nieuwbouw, herstructurering, duurzaamheid, kwaliteit en leefbaarheid. We zeilen daarbij scherp aan de wind, maar houden wel rekening met een 'vluchtstrook' (buffer), om de financiële continuïteit voor het heden en de toekomst te waarborgen. We herijken ons Investeringsstatuut, zodat het afwegings- en toetsingskader voor onze (des)investeringen aansluit op de ambities uit ons ondernemingsplan en we brengen ons maatschappelijk rendement helder in kaart en verantwoorden waar onze volkshuisvestelijke en maatschappelijke toegevoegde waarde gerealiseerd wordt. Op deze manier maken we de optimale afweging tussen het behalen van rendement en het behalen van volkshuisvestelijke meerwaarde, zonder ons vermogen te verspillen.

Governance

In haar visitatierapport uit 2018 merkt de visitatiecommissie op dat de governance op orde is. De governance wordt getoetst door te kijken naar de besturing (middels de PDCA-cyclus), het interne toezicht en de externe legitimering en externe verantwoording. De commissie geeft aan dat deze onderdelen goed geborgd zijn in de organisatie en de processen. RvC vult haar toezicht op een actieve en zorgvuldige wijze in.

Na de implementatie van de Woningwet en alle aandacht daarom heen is de afgelopen vier jaar veel aandacht geweest om de governance en compliance, nog beter in te bedden in de organisatie. Wij zijn compliant aan wet- en regelgeving en voldoen aan de Governancecode. De reglementen worden wanneer nodig geactualiseerd, de planning & control cyclus is de afgelopen vier jaar enorm versterkt en de internal audit functie is zo efficiënt mogelijk ingericht. We werken met een governance-jaarkalender waardoor we goed kunnen monitoren of alle governance aspecten van de Woningwet en de Aedes Governancecode worden geadresseerd. In 2020 heeft de Autoriteit woningcorporaties een governance-inspectie uitgevoerd en een positief oordeel gegeven over de governance.

Rhenam heeft een RvC die goed betrokken is bij de organisatie en de opgaven in het werkgebied. De RvC heeft oog voor de governance en stuurt op een goede invulling daarvan. De (huidige) bestuurder ervaart een goed ontwikkeld gevoel voor rollen, waarbij de RvC niet op de stoel van de bestuurder zit. Er is sprake van wederzijds respect met een open cultuur, waarbij goede discussies plaatsvinden die leiden tot gewogen en gedragen besluitvorming. Naast aandacht voor de harde controls heeft de RvC ook in toenemende mate aandacht voor de soft controls. Dit past bij de hiervoor geschetste organisatieontwikkeling en professionalisering. De RvC evalueert haar functioneren jaarlijks en doet dat om het jaar onder begeleiding van een externe deskundige.

Afsluiting

Er staat een organisatie waar we trots op zijn. Medio 2022 komt er een nieuwe bestuurder en een aantal nieuwe commissarissen door het aflopen van de zittingstermijnen van de zittende commissarissen. Ook treden nieuwe mensen toe tot de werkorganisatie. Dat brengt nieuw elan en nieuwe energie, die kan bloeien op een sterke basis en een lange volkshuisvestelijke historie. We zien de toekomst met veel vertrouwen tegemoet.

Karel Boonen
(directeur-bestuurder a.i.)

Factsheet maatschappelijke prestaties



factsheet maatschappelijke prestaties

2018 t/m 2021

Overzicht van onze prestaties

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

Het gaat hierbij om de thema's:

- **Betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep**
- **Kwaliteit en duurzaamheid**
- **Leefbaarheid**
- **Huisvesting specifieke doelgroepen**
- **Wonen en zorg**

Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep

De woningnood is groot, daarom verkopen we beperkt woningen.

Met onze huurderorganisaties spraken we matige, voorspelbare en gelijkmatige huurverhogingen voor de jaren 2020-2023 af.

Huurklassen	2018	2019	2020	2021
Goedkoop	492	458	422	471
Betaalbaar	1.717	1.748	1.750	1.910
Duur	544	561	603	396

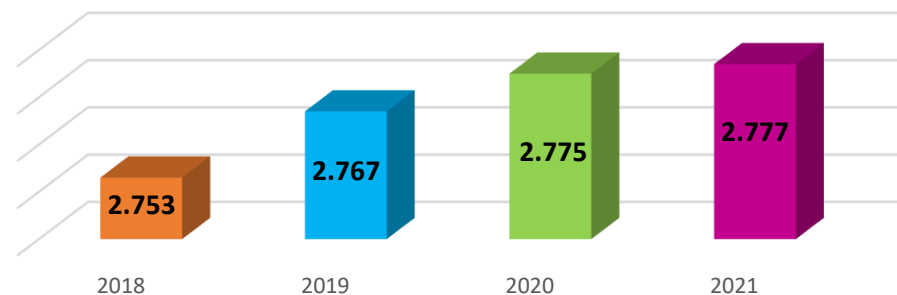
Toevoeging bezit	2018	2019	2020	2021
Nieuwbouw	18	0	24	0
Aankoop	9	1	8	6
Totale toename	27	1	32	6

Afname bezit	2018	2019	2020	2021
Verkoop	2	6	2	1
Sloop	0	0	0	0
Totale afname	2	6	2	1

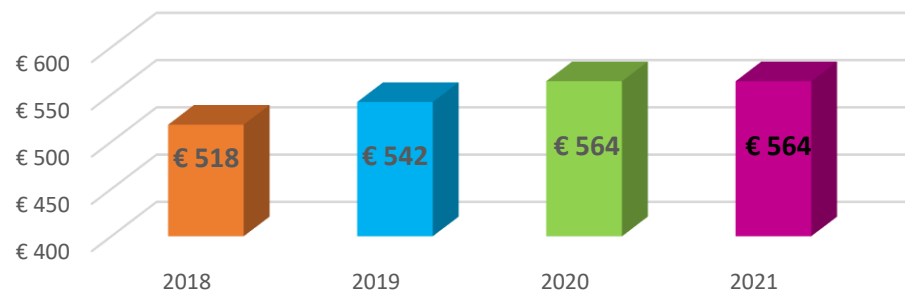
Huurverhoging	2018	2019	2020	2021
Rhenam Wonen	1,4%	1,6%	2,1%	0,0%
Rijk*	2,4%	2,6%	2,6%	1,4%

* Maximale huursomstijging incl. harmonisatie

Aantal huurwoningen



Gemiddelde huurprijs



Kwaliteit en duurzaamheid

Energielabels bezit	2018	2019	2020	2021
Label A	284	305	399	778
Label B	296	295	356	355
Label C	733	737	732	686
Label D	718	724	586	458
Label E	437	437	382	287
Label F	221	217	159	115
Label G	43	45	75	83
Onbekend	0	0	0	0

De afgelopen en komende jaren stonden en staan voor Rhenam Wonen in het teken van verduurzaming van onze woningen. Meer dan 1.800 woningen maken we energiezuiniger. Zo komen we voor 2030 op een gemiddeld label A. Voor onze huurders betekent dit een verlaging van de woonlasten en een comfortabeler huis. Verduurzaming koppelen we zoveel mogelijk aan al gepland onderhoud en we kiezen alleen beproefde verduurzamingsopties.

Om te zorgen dat onze woningen veilig zijn:

- voorzien wij woningen van hang- en sluitwerk volgens de eisen van het politiekeurmerk.
- wordt de conditie van een woning elke 3 jaar opgenomen.
- onderzoeken en saneren asbest bij onderhoud.
- heeft iedere woning al jaren rookmelders.
- keuren we vrijkomende woningen volgens NTA 8025 (“APK-keuring” o.a. gas, water en elektra).



Leefbaarheid

Wij willen graag dat huurders veilig en prettig wonen. Daarom investeren we (ook) in leefbaarheid. Voorbeelden hiervan zijn:

- Hang- en sluitwerk volgens eisen politiekeurmerk
- Preventieve tips, bijvoorbeeld voorlichting op het gebied van veiligheid.
- Handhaving op brandveiligheid trappenhuisen
- Deelname en financiering van buurtbemiddeling.
- Het aanpakken van overlastproblemen, samen met andere direct betrokkenen.
- Bestrijden overlast grofvuil en zwerfvuil.
- Het bestrijden van hennepsteelt in ons bezit, samen met politie, provincie en de gemeente Rhenen.
- Participeren in het Sociaal Domein (gemeente Rhenen).
- Het leveren van een (financiële) bijdrage aan de parkeerproblematiek (De Kleine Kampen)
- Het investeren in verbetering van de openbare ruimte, daar waar Rhenam Wonen bezit heeft (achterpaden, erfafscheidingen).

Voor Rhenam, als sociaal huisvester, gaat prettig wonen verder dan alleen de woning. Wij vinden het belangrijk dat onze huurders in een prettige omgeving wonen, waarin zij zich veilig voelen. Dat betekent dat wij ons inzetten voor de leefbaarheid en vitaliteit van de wijken en kernen waar wij bezit hebben. Dit uit zich o.a. in het gebiedsgericht werken, de inzet van drie wijkconsulenten en buurtbemiddeling.

Een mooi voorbeeld is de inrichting van de buurthuiskamer in de Dr. Wallerstraat.



Huisvesting specifieke doelgroepen

Huisvesting urgenten	2018	2019	2020	2021
Woningen	17	8	3	5

Huisvesting statushouders	2018	2019	2020	2021
Woningen	2	6	5	12
Personen	10	20	13	38

Rhenam Wonen maakt met zowel de gemeente Rhenen als de gemeente Utrechtse Heuvelrug afspraken over het huisvesten van bijzondere doelgroepen, waaronder statushouders en urgenten.

In de huisvestingsverordeningen van de gemeenten Rhenen en Utrechtse Heuvelrug zijn huishoudens benoemd, die in aanmerking kunnen komen voor een urgentieverklaring. Deze huishoudens krijgen op basis van de urgentieverklaring voorrang bij de toewijzing van woningen. Hier kunnen verschillende gronden voor zijn, zoals relationele, medische, financiële en sociale gronden

Er is sprake van een dubbele vergrijzing; er komen steeds meer ouderen & ouderen worden steeds ouder. Door de extramuralisering van de zorg huisvesten wij steeds meer mensen met fysieke en psychische beperkingen. Wij vinden goede ondersteuning van deze kwetsbare mensen belangrijk. Daarom:

- nemen wij deel in verschillende overleggen op het gebied van het sociaal domein (vroegsignalering, ketensamenwerking verward gedrag, multi-problematiek, etc.)
- verhuren wij 540 nulredenwoningen (20%), 12 studio's voor mensen met een verstandelijke beperking, 14 appartementen en gemeenschappelijke ruimte voor begeleid wonen voor jongeren met autisme, 24 studio's voor ouderen met dementie, 50 (zorg)appartementen voor senioren een indicatie wijkverpleegkundige (thuis)zorg.



Na vier jaar voorbereidingstijd en ruim een jaar bouwen staat er iets moois op De Grote Akker in Achterberg: de Linde, een woonzorgvoorziening voor 24 ouderen met dementie uit Rhenen en omgeving.



In Het Bosje te Elst heeft Rhenam Wonen 13 levensloopbestendige (senioren)woningen gerealiseerd.

Overzicht geraadpleegde personen

De vermelde personen hebben deelgenomen aan een gesprek met de visitatiecommissie. Tevens hebben zij een digitale enquête ontvangen.

Raad van Toezicht Rhenam Wonen

Mevrouw R. van Osch, lid
De heer H. Olde Meule, lid
De heer M. Muller, vice voorzitter
De heer A. Zandstra, lid

Directeur-bestuurder Rhenam Wonen

De heer K. Boonen, interim directeur-bestuurder Rhenam Wonen

Ondernemingsraad Rhenam Wonen

De heer J. van den Brink
De heer G. Wennink

Bestuurssecretaris Rhenam Wonen

De heer A. van der Valk, bestuurssecretaris Rhenam Wonen

Managementteam Rhenam Wonen

De heer B. Speklé, manager wonen en vastgoed
De heer B. Wielink, manager bedrijfsvoering

Gemeente Rhenen

Mevrouw J. de Heer-Verheij, wethouder
De heer B. van Eeten, wethouder
Mevrouw K. Wortelboer, beleidsmedewerker

Gemeente Utrechtse Heuvelrug

De heer R. Jorg, wethouder
Mevrouw A. Bolk, beleidsmedewerker

Huurdersorganisatie REA

De heer H. den Ouden, secretaris

Huurdersplatform Amerongen & Omstreken

De heer M. Cappenberg, voorzitter
De heer G. van Gene, secretaris
De heer A. Kooijman, penningmeester
Mevrouw C. Kierkels, lid

Zorg- en welzijnsinstellingen

Mevrouw M. Hagen, bestuurder Quarijn
De heer B. van den Brink, eigenaar Styx coaching en begeleiding

Collega-corporaties

De heer J. Sleyfer, directeur-bestuurder Heuvelrug Wonen
De heer K. Wolf, directeur-bestuurder woningbouwvereniging Maarn
Mevrouw T. van Haarst, directeur-bestuurder Patrimonium Woonservice
Mevrouw A. Barnard, directeur-bestuurder De Woningstichting

Korte cv's visitatoren

Jan Haagsma (voorzitter) is organisatieadviseur met een lange ervaring in een breed scala aan organisatievraagstukken. Voor hij zich als zelfstandig organisatieadviseur vestigde, was hij partner bij Andersson Elffers Felix (AEF) te Utrecht. Hij is deskundig op het gebied van strategie- en beleidsontwikkeling, kwaliteitssystemen -onderzoek en -management, methoden en technieken van (organisatie-)onderzoek en evaluatieonderzoek, analyse van (werk)processen en vraagstukken met betrekking tot organisatie (inrichting en -ontwikkeling), werkwijze, sturing. Hij heeft ruime ervaring in het leiden van complexe (verander)projecten. Daarnaast is hij directeur-bestuurder van Cognitum en lid van de Raad van commissarissen van het Servicepunt Thuiswonen.

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

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

Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Cognitum B.V.

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

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

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

Strijen, 3 februari 2022 de heer I. Smits | directeur Cognitum

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

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

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

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

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

Geldermalsen, 3 februari 2022, de heer J. Haagsma | voorzitter visitatiecommissie

Bussum, 3 februari 2022 de heer J. van der Moolen | visitor visitatiecommissie

Strijen, 2 februari 2022, mevrouw E. van Kanenburg-Haagsma | secretaris visitatiecommissie

Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10. De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

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

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

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

Pluspunten

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

Minpunten

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

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

Werkwijze visitatiecommissie

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

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

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

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

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

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

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

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

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

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

Opgaven en Ambities

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

Belanghebbenden

- Verslagen e.d. overleg gemeenten Rhenen en Utrechtse Heuvelrug 2018 t/m 2021
- Samenwerkingsovereenkomst met huurdersvertegenwoordigingen
- Agenda's en notulen van overleg tussen corporatie en Huurdersverenigingen 2018 t/m 2021
- Aantal adviezen van de HBV + bod
- Agenda's en notulen van overleg tussen bestuurder en OR 2018 t/m 2021
- Bewonersinformatiebladen
- Gegevens Aedes benchmark centrum

Vermogen

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

Beoordeling samenwerking tripartiteoverleg

		Gemeente		Huurdersorganisatie		Corporaties	
		Uitkomsten	Gemiddeld	Uitkomsten	Gemiddeld	Uitkomsten	Gemiddeld
Initiële condities	Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen te	8,0	6,7	6,5	6,1	7,5	7,5
	Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen op te	7,3		6,5		7,5	
	De overheid (gemeente) neemt het initiatief en voert de regie.	6,0		4,0		3,5	
	Andere betrokken partijen (naast de gemeente) nemen voldoende initiatieven.	6,0		5,0		6,0	
	Er worden extra middelen (subsidie) beschikbaar gesteld om vraagstukken op te lossen	5,0		4,5		6,0	
	Er is duidelijk sprake van een gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij alle partners	7,3		4,5		8,5	
	De samenwerkingsdoelen zijn gezamenlijk bepaald.	7,0		5,5		8,5	
	Indien nodig wordt de methodiek gezamenlijk uitgewerkt	7,0				9,0	
	Indien nodig wordt de methodiek effectief uitgewerkt	7,0				8,3	
	Indien nodig worden de werkprocessen gezamenlijk uitgewerkt.	7,0				8,7	
	Indien nodig worden de werkprocessen effectief uitgewerkt.	7,0				8,3	
	Indien nodig worden voorzieningen ter ondersteuning van de praktische samenwerking	7,3		8,0		9,0	
	De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over voldoende	5,5		8,0		7,3	
De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over	6,0	8,0	6,5				
Niveaubepalende condities	Er is constant aandacht voor het verder ontwikkelen van de samenwerking tussen de partners.	7,3	6,8	6,0	6,0	6,5	6,8
	In de uitvoering is sprake van een resultaatgericht samenspel tussen de betrokken medewerkers.	6,0		6,0		5,5	
	Er is een effectieve structuur van verantwoordelijkheden	7,0		6,0		6,5	
	Er is een effectieve structuur van overleg	6,0		6,0		7,8	
	Er is bestuurlijke bereidheid om knopen door te hakken.	7,0		6,0		7,0	
	Er is bestuurskracht om knopen door te hakken.	7,0		6,0		7,8	
	In het samenwerkingsverband wordt effectief feedback gegeven.	7,0		6,0		6,8	
	In het samenwerkingsverband wordt op de feedback wordt geacteerd.	7,0		6,0		7,0	
Effectuerende condities	In de samenwerking zijn alle relevante partners betrokken.	8,7	8,0	7,0	7,5	7,8	8,1
	De deelnemers aan het overleg weten -indien nodig- elkaar ook buiten het overleg te vinden.	8,7		7,0		8,5	
	Het samenwerkingsverband is vervlochten in de structuren van de organisaties	7,3		8,0		8,3	
	Het samenwerkingsverband is vervlochten in de bedrijfsprocessen van de organisaties	7,3		8,0		7,8	
Faciliterend	De partijen in het samenwerkingsverband stellen voldoende personele capaciteit beschikbaar.	8,0	8,0	10,0	10,0	8,3	7,6
	De partijen in het samenwerkingsverband stellen voldoende middelen beschikbaar	8,0		10,0		7,0	

Reputatie-Quotient

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

Definiëring netwerken Pieterjan van Delden

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

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

Uitgebreid overzicht prestaties

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

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

Prestatiemonitor opgaven & ambities

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



Rhenam Wonen

L 2068

Woningmarktregio:

Food Valley (Rhenen) en U16 (Utrechtse Heuvelrug)

Inleiding

In de prestatiemonitor van Rhenam Wonen wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van Rhenam Wonen.

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

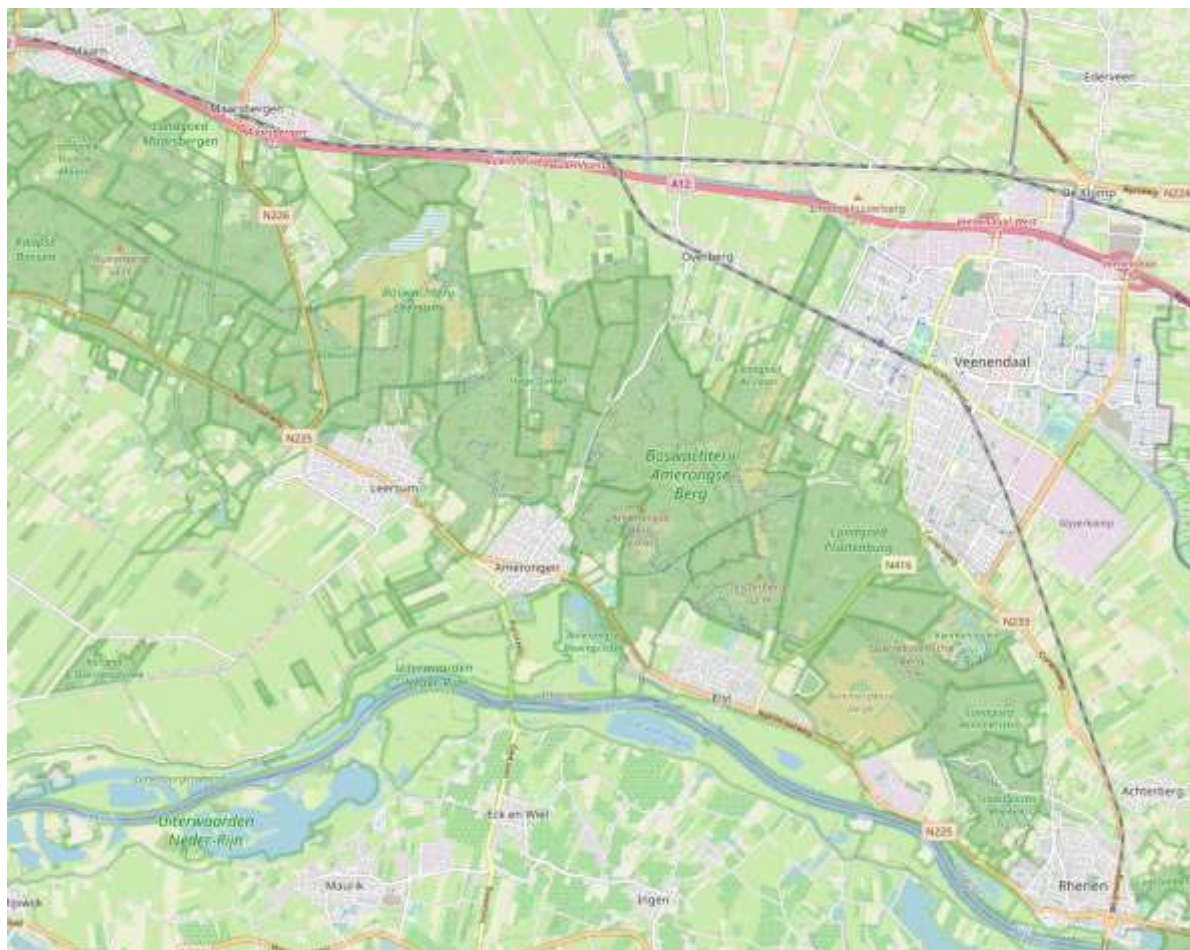
De ingevulde prestatiemonitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van Rhenam Wonen ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

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

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

Het werkgebied van Rhenam Wonen

Het bezit van Rhenam Wonen ligt in de gemeenten Rhenen (Rhenen, Achterberg, Elst) en Utrechtse Heuvelrug (Amerongen, Maarn, Overberg en Leersum)



Woningen per gemeente	Woningen ultimo 2021
Gemeente Rhenen	2.161
- Rhenen	1.681
- Elst	431
- Achterberg	47
Gemeente Utrechtse Heuvelrug	614
- Amerongen	553
- Maarn	57
- Overberg	32
- Leersum	1
Totaal	2.732
	H

Bron: concept jaareverslag 2021

1 Prestatieafspraken

1.1 Landelijke afspraken

Rijksprioriteiten

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

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

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

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

Sectorafspraken (landelijk)

Energieakkoord

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

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

1.2 Regionale afspraken

Rhenam Wonen heeft geen prestatieafspraken op regionaal niveau.

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

	Betreft de jaren:			
	2018	2019	2020	2021
Woningcorporaties Foodvalley				

De regio Foodvalley is een regionale netwerkorganisatie van de gemeenten Barneveld, Ede, Nijkerk, Rhenen, Renswoude, Scherpenzeel, Veenendaal en Wageningen samen met twee provincies, onderwijs- en kennisinstellingen en ondernemers in de regio.

1.3 Lokale afspraken

Het bezit van Rhenam Wonen ligt in de gemeenten Rhenen (kernen Rhenen, Elst en Achterberg) en Utrechtse Heuvelrug (kernen Amerongen, Maarn, Overberg en Leersum).

Prestatieafspraken met:	Betreft de jaren:			
	2018	2019	2020	2021
Gemeente Rhenen en Huurdersorganisatie REA				
Gemeente Utrechtse Heuvelrug, wbv Maarn, Heuvelrug Wonen, ho's: Amerongen e.o., Maarn-Maarsbergen en Heuvelrugwonen				

Binnen de gemeente Utrechtse Heuvelrug werken de corporaties Rhenam Wonen, Woningbouwvereniging Maarn en Heuvelrug Wonen samen in federatieverband. De federatie doet als zodanig een bod en in federatieverband worden ook de prestatieafspraken gemaakt.

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

	Betreft de jaren:			
	2018	2019	2020	2021
Federatie van corporaties werkzaam binnen de gemeente Utrechtse Heuvelrug				

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

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

Rhenen:

2018/2019/2020/2021: de afspraken omvatten de lokale en landelijke thema's. Zij zijn gericht op de woonopgaven voor de gemeente Rhenen; daarbij worden de afspraken binnen de regio Food Valley in acht genomen. De afspraken zijn in beperkte mate SMART (bijv als gesteld wordt dat onder voorwaarden een actie wordt uitgevoerd worden de voorwaarden niet gedefinieerd).

Utrechtse Heuvelrug:

De afspraken zijn compleet, concreet en onderbouwd (o.a. middels de ambities uit de woonvisie). Ze zijn deels SMART; maar bevatten veelal afspraken voor de federatie als geheel die niet per corporatie gekwantificeerd zijn.

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

Rhenen:

2018/2019/2020/2021: In de prestatieafspraken worden acties voor alle betrokken partijen genoemd, waarbij de bijdrage per partij als verschillend wordt getypeerd variërend van inhoudelijke verantwoordelijkheid tot ondersteuning of instemming met oog voor de rol van ieder der partijen.

Utrechtse Heuvelrug:

In de prestatieafspraken wordt middels kleuren duidelijk aangegeven welke verantwoordelijkheid elke partij heeft binnen de te leveren prestatie c.q. of de gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt benoemd.

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

Rhenen:

2018: Partijen hebben afgesproken om de prestatieafspraken te baseren op een woningmarktonderzoek van oktober 2017; er is nog geen woonvisie die wordt in 2018 vastgesteld. 2019/2020/2021: De prestatieafspraken zijn gebaseerd op de gemeentelijke Woonvisie welke in 2018 werd vastgesteld; De Woonvisie kent een uitvoeringsagenda 2017-2027 (daarin is o.a. als doelstelling de toevoeging van 125 soc. huurwon. opgenomen en streven naar energieneutraliteit) die mede ten grondslag ligt aan de prestatieafspraken. Bij de ontwikkeling van de woonvisie zijn Rhenam en de huurdersorganisatie nadrukkelijk betrokken. Ook is door partijen afgesproken om gezamenlijk in het eerste kwartaal van 2021 een actualisatie van de woonvisie voor te breiden en de uitvoeringsagenda af te stemmen.

Utrechtse Heuvelrug:

De prestatieafspraken over 2018 zijn gebaseerd op de woonvisie 2013-2020; in 2018 is een nieuwe Woonvisie (2018-2022) opgesteld. De huurdersorganisaties en corporaties hebben meegedacht bij het opstellen van de woonvisie. Bij het opstellen van de prestatieafspraken hebben partijen mede invulling gegeven aan de thema's uit de woonvisie (Woningmarkt in beweging; levensloopbestendig wonen/thuis in de wijk; en duurzaam wonen).

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

Rhenen/Utrechtse Heuvelrug:

er zijn geen andere partijen betrokken bij de totstandkoming van de prestatieafspraken.

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

Rhenen:

de prestatieafspraken zijn actueel en worden door partijen gezamenlijk uitgedragen.

Utrechtse Heuvelrug:

Er zijn meerjarige prestatieafspraken gemaakt (2019-2024) en die worden jaarlijks middels een jaarschijf cq addendum uitgewerkt in voor het komende jaar concrete afspraken. De prestatieafspraken omvatten resultaat, intentie en procesafspraken. De gemeente, federatie en huurdersorganisaties hebben gezamenlijk het bod 2019-2024 thematisch voorbereid. Er vindt periodiek tussentijds overleg en afstemming plaats tussen de drie partijen.

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

Rhenen:

In de prestatieafspraken 2021 hebben partijen expliciet aandacht voor de gevolgen van de coronapandemie met specifieke aandacht voor de huurders en de kwetsbare doelgroepen.

Utrechtse Heuvelrug:

De gemeente, federatie en huurdersorganisaties hebben gezamenlijk het bod thematisch voorbereid. Dit wordt weliswaar als tijdrovend ervaren daardoor kunnen partijen wel in een vroegtijdig stadium afstemmen over de haalbaarheid van plannen/ideeën.

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

3.1 Indeling van de maatschappelijke prestaties

De afspraken m.b.t. de gemeenten Rhenen en Utrechtse Heuvelrug zijn in de verschillende jaren ook verschillend ingedeeld:

Indeling / thema's Rhenen	
2018/2019/2020	2021
*betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep; *Kwaliteit, duurzaamheid en leefbaarheid; *Huisvesting specifieke doelgroepen; *Wonen & Zorg.	*betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep; *Duurzaamheid, leefbaarheid, en veilig en gezond wonen: *Huisvesting specifieke doelgroepen; *Wonen & Zorg.

Indeling / thema's Utrechtse Heuvelrug
2018/2019/2020/2021
*Betaalbaarheid en beschikbaarheid; *Duurzaamheid; *Huisvesting specifiek doelgroepen; *Leefbaarheid; *Wonen & Zorg.

Binnen de gemeente Utrechtse Heuvelrug werken de corporaties Rhenam Wonen, Woningbouwvereniging Maarn en Heuvelrug Wonen samen in federatieverband. De federatie doet als zodanig een bod en in federatieverband worden ook de prestatieafspraken gemaakt.

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

- 1) Betaalbaarheid & bereikbaarheid voor de doelgroep
- 2) Kwaliteit & duurzaamheid
- 3) Leefbaarheid
- 4) Huisvesting specifieke doelgroepen
- 5) Wonen & zorg

3.2 Realisatie van de afspraken

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

Afspraken m.b.t. Betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep		
2018	Prestatie	
Rhenen:		
Kernvoorraad sociale huurwoningen minimaal 2.100 won.	Doelstelling gehaald (2.130 won 01-01-19)	✓
Maken afspraken met gemeente over groei soc. Huurwon.	Lopend (o.a. opgeleverd 13 won in Elst)	✓
Bij klantcontacten met senioren mogelijkheden voor doorstroming en passend wonen onder de aandacht brengen	Uitgevoerd, maar beperkte mogelijkheden	✓
Opstellen plan voor ontwikkeling gebied Dr.Wallerstraat e.o.	In de tijd naar 2021/2022	✓
Participatie masterplan Rhenen-Midden	Onderdeel uitvoeringsagenda woonvisie (jv 2018).	✓
Opzetten vroegsignaleringsproject met als doel fin. problemen van huurders op te lossen	In de tijd uitgezet: van sociaal team, naar meldpunt en convenant vroegsignalering.	✓
Utrechtse Heuvelrug:		
Federatie: borgen kernvoorraad 4.100 soc.huurwon.	Minimaal 575 van Rhenam = 594	✓
Nieuwbouw huurprijs < tweede aftoppingsgrens	Nieuwbouw = goedkope soc. Won (jv 18)	✓
Participatie onderzoek bevordering doorstroming	Participatie middels federatie	✓
Voeren terughoudend verkoopbeleid	3 woningen	✓
Participatie actualisering woonvisie	Participatie middels federatie (jv 18)	✓
2019	Prestatie	
Rhenen:		
Streven naar uitbreiding kernvoorraad obv woonvisie	Gestart: wozoco De Linde; Onderzoek: 20 Lijsterberg, 24 Vogelenzang (jv 19)	✓
Labeling minimaal 70% vd woningvoorraad onder tweede aftoppingsgrens tbv primaire doelgroep	79,7% totaal Rhenam (jv 19)	✓
Gematigd huurbeleid	Tabel 6: 2019 1,6%	✓
Actieve inzet op vroegsignalering huurachterstanden	In samenwerking met soc.teams (jv 19)	✓
Onderzoek realisatie 24 huurappartementen Vogelenzang	Onderzoek gestart (jv 19)	✓
Onderzoek mogelijkheden nieuwbouw Lijsterberg	Onderzoek gestart (jv 19)	✓
Opstellen plan voor ontwikkeling gebied Dr.Wallerstraat e.o.	In samenwerking met de gemeente opgepakt (jv 19)	✓
Verkenning mogelijkheden herontwikkeling Rijksstraatweg in Elst	Doorgeschoven naar 2020 (zie 2020)	✗
Verkenning mogelijkheden herstructurering Rhenen-Midden	Gestart met renovatie en verduurzaming 323 won. (jv 19)	✓
Handhaven aanbod voor starters	Woningen tot kwaliteitskortingsgrens gelabeld voor doelgroep tot 23 jaar	✓
Bij klantcontacten met senioren mogelijkheden voor doorstroming en passend wonen onder de aandacht brengen	Uitgevoerd, maar beperkte mogelijkheden	✓
Voeren terughoudend verkoopbeleid	Tabel 2: 6 won. Verkocht (Heel Rhenam)	✓
Utrechtse Heuvelrug:		
Federatie: borgen kernvoorraad 4.200 soc.huurwon. (Rhenam 575 won)	Minimaal 575 van Rhenam = 594 in 2019	✓

Labeling minimaal 70% vd woningvoorraad onder tweede aftoppingsgrens tbv primaire doelgroep	79,7% totaal Rhenam (jv 19)	✓
Nieuwbouw huurprijs <tweede aftoppingsgrens	Geen nieuwbouw opgeleverd/plannen (jv 19)	-
Participatie onderzoek bevordering doorstroming		✗
Uitvoeren project groot onderhoud	Wel onderhoud, niet specifiek groot onderhoud	✓
Voeren terughoudend verkoopbeleid	Tabel 2: 6 won. Verkocht (Heel Rhenam)	✓
Onderzoek naar noodzaak voor behoud circa 20% van de goedkope voorraad onder de kwaliteitskortingsgrens	Participatie middels federatie	✓
Bij klantcontact mogelijkheden doorstroming actief onder de aandacht brengen	Uitgevoerd, maar beperkte mogelijkheden	✓
2020	Prestatie	
Rhenen:		✓
Streven naar uitbreiding kernvoorraad obv woonvisie	Vorbereiding bouw 62 won (Vogelenzang en Lijsterberg); oplevering De Linde (jv 20)	✓
Labeling minimaal 70% vd woningvoorraad onder tweede aftoppingsgrens tbv primaire doelgroep	78,3% totaal Rhenam (jv 20)	✓
Opstellen rapportage slaagkansen woningzoekenden	Opgeleverd d.z.w. inschrijf- en zoektijden	✓
Gematigd huurbeleid	Tabel 6: 2,1% 2020	✓
Actieve inzet op vroegsignalering huurachterstanden	In samenwerking met soc.teams (jv 20)	✓
Toepassen maatwerk bij wijziging fin.situatie huurder	Onderdeel algemeen huurbeleid (jv 20)	✓
Realisatie nieuwbouw Vogelenzang (Entreegebouw)	In voorbereiding (jv 20)	✓
Onderzoek mogelijkheden nieuwbouw (20 won) Lijsterberg	In voorbereiding (jv 20)	✓
Start onderzoek naar complexen aan de Dr. Wallerstraat	Is aandachtscomplex (jv 20)	✓
Participatie onderzoek herontwikkeling Rijksstraatweg Elst	Herstructurering in onderzoek (investering € 3.000 in 2020) (jv 19)	✓
Handhaven aanbod voor starters	Is o.a. onderdeel bij zoeken naar bouwlocaties (starters/senioren) (jv 20)	✓
Bij klantcontacten met senioren mogelijkheden voor doorstroming en passend wonen onder de aandacht brengen	Uitgevoerd, maar beperkte mogelijkheden	✓
Voeren terughoudend verkoopbeleid	Tabel 2: 2 won. Verkocht (Heel Rhenam)	✓
Utrechtse Heuvelrug:		✓
Federatie: borgen kernvoorraad 4.200 soc.huurwon.	Minimaal 575 van Rhenam = 596 in 2020	✓
Labeling minimaal 70% vd woningvoorraad onder tweede aftoppingsgrens tbv primaire doelgroep	78,3% totaal Rhenam (jv 20)	✓
Nieuwbouw huurprijs <tweede aftoppingsgrens	Geen nieuwbouw opgeleverd/plannen (jv 19)	-
Participatie onderzoek bevordering doorstroming		✗
Voeren terughoudend verkoopbeleid	Tabel 2: 2 won. Verkocht (Heel Rhenam)	✓
Onderzoek naar noodzaak voor behoud circa 20% van de goedkope voorraad onder de kwaliteitskortingsgrens	Voldaan in federatieverband.	✓
Bij klantcontact mogelijkheden doorstroming actief onder de aandacht brengen	Uitgevoerd, maar beperkte mogelijkheden	✓
Toepassen eenmalige permanente huurverlaging tot de aftoppingsgrens	Toegepast	✓
2021	Prestatie	
Rhenen:		-
Labeling minimaal 70% vd woningvoorraad onder tweede aftoppingsgrens tbv primaire doelgroep	78,3% totaal Rhenam (jv 20)	✓
Levering rapportage wacht/zoektijd woningzoekenden in Q1	opgeleverd	✓

Turnkey afnemen 42 soc.huurapp. Vogelenzang	Bouw 1/9 2021 gestart	✓
Nadere uitwerking nieuwbouw (20 won) Lijsterberg	Startbouw eerste kwartaal 2022	✓
Meedenken over mogelijke nieuwe woonvormen (1&2 pers.huish.)	overleg	✓
Onderzoek naar complexen aan de Dr. Wallerstraat	onderhanden	✓
onderzoek herontwikkeling Rijksstraatweg Elst (8 won.)	onderhanden	✓
Ontwikkeling visie Rhenen-Hoog (incl. warmtevisie)	onderhanden	✓
Gematigd (maarjaren)huurbeleid	Vastgelegd in afspraken 2020-2023 met huurdersorganisaties	✓
Actieve inzet op vroegsignalering huurachterstanden		✓
Toepassen eenmalige permanente huurverlaging tot de aftoppingsgrens	uitgevoerd	✓
Handhaven aanbod voor starters	Woningen tot kwaliteitskortingsgrens gelabeld voor doelgroep tot 23 jaar	✓
Bij klantcontacten met senioren mogelijkheden voor doorstroming en passend wonen onder de aandacht brengen	Uitgevoerd, maar beperkt mogelijk	✓
Voeren terughoudend verkoopbeleid	Geen woningen verkocht in Rhenen	✓
Utrechtse Heuvelrug:		
Voeren gematigd huurbeleid	Vastgelegd in afspraken 2020-2023 met huurdersorganisaties	✓
Huurders profiteren van besparing verduurzaming	huurverhoging 1/3 van de besparing met maximum van 20 euro.	✓
Toepassen voorzieningenwijzer		✗
Federatie: borgen kernvoorraad 4.200 soc.huurwon.	Minimaal 575 van Rhenam = 597 in 2021	✓
Labeling minimaal 70% vd woningvoorraad onder tweede aftoppingsgrens tbv primaire doelgroep	voldaan	✓
Nieuwbouw huurprijs < tweede aftoppingsgrens	Geen nieuwbouw gepland	-
Participatie onderzoek bevordering doorstroming		-
Voeren terughoudend verkoopbeleid	1 reguliere woning verkocht	✓
Onderzoek naar noodzaak voor behoud circa 20% van de goedkope voorraad onder de kwaliteitskortingsgrens		-
Bij klantcontact mogelijkheden doorstroming actief onder de aandacht brengen	Uitgevoerd, maar beperkte mogelijkheden	✓
Toepassen eenmalige permanente huurverlaging tot de aftoppingsgrens	voldoen	✓

Afspraken m.b.t. Kwaliteit en duurzaamheid		
2018	Prestatie	
Rhenen:		
Samenwerking gericht op energiezuinige/-neutrale omgeving	Middels participatie gemeentelijke warmtevisie	✓
Verduurzaming bezit (label A eind 2025)	Twee pilots in Rhenen dienen als basis voor verder programma (jv 2018)	✓
Onderzoek mogelijkheid inzet energiecoaches	Een energiecoach (beperkt) actief	✓
Utrechtse Heuvelrug:		
Verduurzaming bezit (label A eind 2025)	Twee pilots in Rhenen dienen als basis voor verder programma (jv 2018)	✓
2019	Prestatie	
Rhenen:		
Samenwerking gericht op energiezuinige/-neutrale omgeving	o.a. overleg met gemeente over energievisie (jv 19)	✓
Verduurzaming bezit (label A eind 2025)	In totaal vanaf 2018 tot eind 2019 290 won verduurzaamd en verdere doorkijk middels duurzaamheidsbeleid (jv 19)	✓
Onderzoek stimulering en facilitering inzet energiecoaches	Onderzoek iom huurdersorg (jv 19)	✓
Start pilot verduurzaming 34 won Rhenen en 32 won Elst	Pilot afgerond (jv 19)	✓
Start verduurzaming 300 won Rhenen-Midden	Gestart 323 won (jv 19)	✓
Participatie onderzoek om part. Woningbezitters mee te laten liften bij duurzaamheidsprojecten Rhenam	Bij gespikkeld bezit altijd	✓
Utrechtse Heuvelrug:		
Verduurzaming bezit (label A eind 2025)	In totaal vanaf 2018 tot eind 2019 290 won verduurzaamd en verdere doorkijk middels duurzaamheidsbeleid (jv 19)	✓
Nieuwbouw aardgasvrij - bijna energieneutraal	Geen nieuwbouwplannen	-
Min. 4 x per jaar communiceren over duurzaamheid (gedragsbeïnvloeding)	Deurpost en website	✓
Bestaande voorraad nul-op-de meter		✗
Aanbrengen zonnepanelen op bezit	In 2019 niet in Heuvelrug	✗
Acties verduurzaming vertalen in werkplan	Duurzaamheidsbeleidsplan (jv 19)	✓
Participatie gem. transitievisie warmte	Onderdeel dialoog met de gemeente (jv 19)	✓
2020	Prestatie	
Rhenen:		
Verduurzaming bezit (label A eind 2025); 2020: 175 won in Rhenen verduurzamen	In totaal vanaf 2018 tot eind 2020 464 won verduurzaamd en verdere doorkijk middels duurzaamheidsbeleid (jv 20)	✓
Opstellen uitvoeringsplan stimuleren en faciliteren inzet energiecoaches		✗
Bij planontwikkeling klimaatadaptie meenemen	o.a. project afkoppelen regenpijpen (jv 20)	✓
Bij verduurzaming ook verstening aanpakken		✗
Actieve communicatie over klimaatadaptie	O.a. door bewoners te stimuleren minder stenen in tuinen (jv 20)	✓
Participatie onderzoek om part. Woningbezitters mee te laten liften bij duurzaamheidsprojecten Rhenam	Bij gespikkeld bezit altijd	✓

Samenwerking gericht op energiezuinige/-neutrale omgeving	Onderdeel dialoog met de gemeente (jv 20)	✓
Utrechtse Heuvelrug:		
Verduurzaming bezit (label A eind 2025)	In totaal vanaf 2018 tot eind 2019 290 won verduurzaamd en verdere doorkijk middels duurzaamheidsbeleid (jv 20)	✓
Nieuwbouw aardgasvrij - bijna energieneutraal	Geen nieuwbouw	-
Min. 4 x per jaar communiceren over duurzaamheid (gedragsbeïnvloeding)	In Deurpost, op de website en bij verduurzamingmaatregelen	✓
Bestaande voorraad nul-op-de meter		✗
Aanbrengen zonnepanelen op bezit	Onderdeel duurzaamheidsmaatregelen (jv 20)	✓
Participatie gem. transitievisie warmte	Onderdeel dialoog met de gemeente (jv 20)	✓
2021	Prestatie	
Rhenen:		
Verduurzaming bezit (label A eind 2025); 2021: 150 won in gehele werkgebied verduurzamen	Wooningaantallen gerealiseerd, bijstelling doel A in 2023.	✓
Participatie onderzoek om part. Woningbezitters mee te laten liften bij duurzaamheidsprojecten Rhenam	Bij gespikkeld bezit altijd	✓
Actieve communicatie over duurzaamh en energiebesparing	Bij verduurzamingsmaatregelen standaard	✓
Organisatie wijkinformatiemarkten rondom afkoppelen hemelwater, vergroenen en onderhoud tuinen	Uitgesteld ivm corona en ziekte	✗
Actieve communicatie over klimaatadaptie		✗
Bezien haalbaarheid aanbrengen sedumdaken		✗
Utrechtse Heuvelrug:		
Bij duurzaamheidsbeleid betrekken gemeentelijke transitievisie warmte	Duurzaamheidsbeleid opgeleverd in 2022	✓
Verduurzaming bezit (label A eind 2025)	Doelstelling bijgesteld naar 2030.	✗
Nieuwbouw aardgasvrij - bijna energieneutraal	Geen nieuwbouw	-
Min. 4 x per jaar communiceren over duurzaamheid (gedragsbeïnvloeding)	Bij verduurzamingsmaatregelen standaard	✓
Bestaande voorraad nul-op-de meter		✗
Aanbrengen zonnepanelen op bezit	In 2021 geen woningen in Heuvelrug.	✗

Afspraken m.b.t. Leefbaarheid		
2018	Prestatie	
Rhenen:		
Realisatie ontmoetingsruimte Rhenen-hoog	gerealiseerd door de gemeente	✓
Met partners ontwikkelen maatschappelijke bestemmingsplannen	In samenspraak met partijen binnen het sociaal domein ontwikkeling opgestart (jv 18)	✓
Utrechtse Heuvelrug:		
Bewaken en investeren in goede, veilige en schone woonomgevingen	o.a. middels opschonen tuinen, actieve participatie netwerken en training medewerkers (jv 18)	✓
Participatie oplossen leefbaarheidsproblemen	Zie hierboven	✓
2019	Prestatie	
Rhenen:		
Met partners uitvoeren maatschappelijke bestemmingsplannen (pilot Rhenen-Hoog)	Geen maatschappelijk bestemmingsplan opgesteld, wel wijkwerk	✗
Inzet maximale leefbaarheidsbudget voor leefbaarheid in samenspraak en afstemming met de gemeente	o.a. middels inzet wijkregisseur, bijzondere aandacht Dr.Wallerstr.	✓
Participatie buurtbemiddeling	Uitgevoerd (jv 19)	✓
Aandacht voor vocht/schimmelproblematiek Dr.Wallerstraat	doorlopend	✓
Won. Voorzien van veilig hang/sluitwerk (PKW)	Toegepast bij mutatie en tijdens uitvoering verduurzamingswerkz. (jv 19)	✓
Utrechtse Heuvelrug:		
Bewaken en investeren in goede, veilige en schone woonomgevingen (o.a. geven preventietips, bestrijden hennepeteelt)	O.a. middels inzet wijk regisseur en voorbereiding wijkschouw in Amerongen (jv 19)	✓
Participatie oplossen leefbaarheidsproblemen (aanpak overlastproblemen; deelname signaleringsoverleg; deelname project zorg & veiligheid)	Gebeurt in samenspraak met de gemeente en de federatie woco.'s (jv 19)	✓
Participatie sociaal domein	In samenspraak met de maatschappelijke partners (jv 19)	✓
Behoud wijkkantoor (Amerongen)	Gesloten, maar woco werkzaam vanuit Allemanswaard	✓
Zorgdragen groenonderhoud nabij complexen	Onderdeel leefbaarheidsuitgaven (jv 19)	✓
Met partners opstellen maatschappelijk bestemmingsplan	Geen maatschappelijk bestemmingsplan samen met alle belanghouders gerealiseerd, wel wijkwerk en overleg sociaal domein gerealiseerd.	✗
2020	Prestatie	
Rhenen:		
Met partners uitvoeren maatschappelijke bestemmingsplannen	Geen maatschappelijk bestemmingsplan samen met alle belanghouders gerealiseerd, wel wijkwerk en overleg sociaal domein gerealiseerd.	✗
Inzet maximale leefbaarheidsbudget voor leefbaarheid in samenspraak en afstemming met de gemeente	O.a. middels projecten Dr.Wallerstr en Lijsterberg en inzet wijkconsulenten(jv 20)	✓
Participatie buurtbemiddeling	Uitgevoerd (jv 20)	✓

Met betrokken partijen zoeken naar beste oplossing voor vocht/schimmelproblematiek Dr. Wallerstraat	Uitgevoerd	✓
Investeren in veilig en gezond binnenmilieu en veilig hang/sluitwerk	Toegepast bij mutatie en tijdens uitvoering verduurzamingswerkz. (jv 19)	✓
		✗
Utrechtse Heuvelrug:		✓
Bewaken en investeren in goede, veilige en schone woonomgevingen (o.a. geven preventietips, bestrijden hennepsteelt)	O.a. middels inzet wijkconsulenten en wijkshouw in Amerongen (jv 20)	✓
Participatie oplossen leefbaarheidsproblemen (aanpak overlastproblemen; deelname signaleringsoverleg; deelname project zorg & veiligheid)	Gebeurt in samenspraak met de gemeente en de federatie woco's (jv 20)	✓
Participatie sociaal domein	In samenspraak met de maatschappelijke partners (jv 20)	✓
Behoud wijkkantoor (Amerongen)	Gesloten, maar woco werkzaam vanuit Allemanswaard	✓
Zorgdragen groenonderhoud nabij complexen	Onderdeel leefbaarheidsuitgaven (jv 20)	✓
Met partners opstellen maatschappelijk bestemmingsplan	Geen maatschappelijk bestemmingsplan samen met alle belanghouders gerealiseerd, wel wijkwerk en overleg sociaal domein gerealiseerd.	✗
		✓
2021	Prestatie	
Rhemen:		-
Start experiment bezoek woonconsulent twee mnd na ondertekening huurcontract	Gerealiseerd, zie jv.	✓
Start experiment bevordering ontmoetingen gedurende uitvoering verduurzamings-projecten	Gerealiseerd, zie jv.	✓
Inzet maximale leefbaarheidsbudget voor leefbaarheid in samenspraak en afstemming met de gemeente	Bepaalde mogelijkheid uitgave door pandemie	✓
Participatie buurtbemiddeling	Uitgevoerd, jv.	✓
Verbetering leefbaarheid Dr. Wallerstr. (incl brandveilig)	Handhaving op vuil en doorgang trappenhuis	✓
Investeren in veilig en gezond binnenmilieu en veilig hang/sluitwerk	Aangebracht, zie jv.	✓
Utrechtse Heuvelrug:		
In kader leefbaarheid samenwerken met BOA's	woco's	✓
Sluiten samenwerkingsovk met dorpteam en de gemeente	We werken wel samen, maar er is geen formele overeenkomst	✗/✓
Bewaken en investeren in goede, veilige en schone woonomgevingen (o.a. geven preventietips, bestrijden hennepsteelt)	Handhaving via woco's, uitvoering hennepconvenant	✓
Participatie oplossen leefbaarheidsproblemen (aanpak overlastproblemen; deelname signaleringsoverleg; deelname project zorg & veiligheid)	Via woonconsulent	✓
Participatie sociaal domein	Via woonconsulent	✓
Behoud wijkkantoor (Amerongen)	Gesloten, maar woco werkzaam vanuit Allemanswaard	✓

Zorgdragen groenonderhoud nabij complexen		✓
Met partners opstellen maatschappelijk bestemmingsplan	Geen maatschappelijk bestemmingsplan samen met alle belanghouders gerealiseerd, wel wijkwerk en overleg sociaal domein gerealiseerd.	✗

Afspraken m.b.t. Huisvesting specifieke doelgroepen		
2018	Prestatie	
Rhenen:		
Inspanning huisvesting statushouders (taakstelling gemeente)	2 woningen / 10 statushouders (corporatieniveau)	✓
Onderzoek mogelijkheden huisvesting verschillende doelgroepen in Vogelenzang	Onderzoek loopt (jv 18)	✓
Utrechtse Heuvelrug:		
Inspanning huisvesting statushouders	2 woningen / 10 statushouders (corporatieniveau)	✓
Inspanning huisvesting studenten	Participatie overgedragen aan SSH (jv18)	✗
Inspanning huisvesting mensen die zorg nodig hebben	o.a. bouw wozoco De Linde in Achterberg; (jv 18)	✓
Inspanning huisvesting woonurgente	Middels afspraken met de gemeente en de federatie (jv 18)	✓
Participatie onderzoek alternatieve woonvormen	Onderzoek Knarrenhof ed	✓
2019	Prestatie	
Rhenen:		
Inspanning huisvesting statushouders (taakstelling gemeente)	20 statushouders gehuisvest (jv 19)	✓
Voldoen aan inspanningsverplichting project Housing First	Geen aanvraag gehad	-
Utrechtse Heuvelrug:		✓
Inspanning huisvesting statushouders	Taakstelling: 5 - Geen statushouder gehuisvest (jv 19)	✗
Inspanning huisvesting mensen die zorg nodig hebben	In div. complexen Amerongen (jongeren met Autisme) en Elst (ouderen) (jv 19)	✓
Inspanning huisvesting woonurgente	Twee won. Toegewezen (jv 19)	✓
Participatie onderzoek alternatieve woonvormen	Zie 2018	✓
Participatie signaleringsoverleg sociale dorpteam	Deelgenomen (o.a. woonurgente) (jv19)	✓
Handhaven laatste kansbeleid	Uitgevoerd voor zover van toepassing	✓
2020	Prestatie	
Rhenen:		
Inspanning huisvesting statushouders (taakstelling gemeente)	Taakstelling: 15 - 11 gehuisvest (jv 20)	✓
Utrechtse Heuvelrug:		
Inspanning huisvesting statushouders	1 won beschikbaar gesteld (jv 20)	✓
Inspanning huisvesting mensen die zorg nodig hebben	In div. complexen Amerongen (jongeren met Autisme) en Elst (ouderen) (jv 20)	✓
Inspanning huisvesting woonurgente	Geen toewijzing (jv 20)	✓
Participatie onderzoek alternatieve woonvormen	Zie 2018	✓
Participatie signaleringsoverleg sociale dorpteam	Actieve samenwerking (jv 20)	✓
Handhaven laatste kansbeleid	Uitgevoerd voor zover van toepassing	✓
Maken afspraken over huisvesting kwetsbare mensen (beschermd wonen)	Onderdeel van overleg met de maatschappelijke partners en gemeente (jv 20)	✓
Participatie gemeente doelstelling rolstoeltoegankelijk maken bezit	Bijdrage middels nieuwbouwprojecten	✓

2021	Prestatie	
Rhenen:		-
Inspanning huisvesting statushouders (taakstelling gemeente)	32 statushouders gehuisvest in 11 woningen	✓
Utrechtse Heuvelrug:		
Maken afspraak met gemeente over beschikbaar stellen huurwon tbv bijzondere doelgroepen (o.a. ambulantisering en uitstroom van maatschappelijk en beschermd wonen)	ambitieverklaring	✓
Onderzoek toevoeging levensloopbestendige woningen	Geen nieuwbouw gepland	-
Inspanning huisvesting statushouders	Woning voor 6 statushouders ter beschikking gesteld	✓
Inspanning huisvesting studenten	Participatie overgedragen aan SSH (jv18)	-
Inspanning huisvesting mensen die zorg nodig hebben	14 eenheden voor jongeren met autisme	✓
Inspanning huisvesting woonurgente	Geen urgenties aangevraagd	-
Participatie onderzoek alternatieve woonvormen	Zie 2018	✓
Participatie signaleringsoverleg sociale dorpsteams	woco	✓
Handhaven laatste kansbeleid	Uitgevoerd voor zover van toepassing	✓
Participatie gemeente doelstelling rolstoel toegankelijk maken bezit	Geen nieuwbouw gepland	-

Afspraken m.b.t. Wonen en zorg		
2018	Prestatie	
Rhenen:		
Onderzoek mogelijkheden ondersteuning huurders bij langer zelfstandig thuis wonen	In samenwerking met andere partijen en middels passende nieuwbouw (jv 18)	✓
Onderzoek mogelijkheid faciliteren (beschutte) woonvormen	In samenspraak met de gemeente (jv 18)	✓
Utrechtse Heuvelrug:		
Participatie bieden passend woningaanbod met zorg op maat	O.a. transformatie oude apotheek in Amerongen tbv autistische jongeren (jv 18)	✓
Met betrokken partijen proberen huisontruimingen te voorkomen	2 ontruimingen (gehele bezit)	✓
2019	Prestatie	
Rhenen:		
Onder voorwaarden financiële bijdragen leveren aan woonvoorzieningen (buiten wmo)	Onder voorwaarden wordt een bijdrage voor de woonvoorzieningen die de gemeente niet meer vergoedt voor huurders met een beperking. De bijdrage is 50% van de kosten van de aanpassingen(en) met een maximum van 1000 euro inclusief btw	✓
Verkenning mogelijkheden ondersteuning huurders bij langer zelfstandig thuis wonen	In samenwerking met andere partijen en middels passende nieuwbouw (jv 19)	✓
Woningen Zideris (achterberg) en Altrecht (Rhenen) inzetten voor begeleid wonen	Zideris: 12 studio's Nateland Contract door Altrecht beëindigd	✓ -

Beschikbaar stellen won. Tbv uitstroom uit beschermd wonen en/of maatschappelijke opvang	In overleg met partners (jv 19)	✓
Utrechtse Heuvelrug:		
Met betrokken partijen proberen huisontruiming te voorkomen (vroegsignalering, samenwerking Regionale Sociale Dienst en Schuldhulpmaatje)	In overleg met partners (jv 19)	✓
Participatie gemeentelijke bewustwordingscampagne in kader van langer zelfstandig thuis wonen	In samenwerking met andere partijen en middels passende nieuwbouw (jv 19)	✓
Handhaving project Vroeg eropaf (voorkomen betalingsprobl.)	Inzet Incassoconsulent en woco	✓
2020		
Prestatie		
Rhnen:		
Onder voorwaarden financiële bijdragen leveren aan woonvoorzieningen (buiten wmo)	Onder voorwaarden wordt een bijdrage voor de woonvoorzieningen die de gemeente niet meer vergoedt voor huurders met een beperking. De bijdrage is 50% van de kosten van de aanpassingen(en) met een maximum van 1000 euro inclusief btw	✓
Beschikbaar stellen won. Tbv uitstroom uit beschermd wonen en/of maatschappelijke opvang (inspanningsverplichting Housing First)	Geen aanvraag geweest	-
Participatie onderzoek mogelijkheden ondersteuning huurders bij langer zelfstandig thuis wonen	In samenwerking met andere partijen en middels mogelijkheden bij groot onderhoud en passende nieuwbouw (jv 20)	✓
Handhaven aanbod sen.won. en stimuleren doorstroming	O.a. middels passende nieuwbouw (jv 20)	✓
Utrechtse Heuvelrug:		
Met betrokken partijen proberen huisontruiming te voorkomen (vroegsignalering, samenwerking Regionale Sociale Dienst en Schuldhulpmaatje)	In overleg met partners (jv 20)	✓
Participatie gemeentelijke bewustwordingscampagne in kader van langer zelfstandig thuis wonen	onbekend	-
Handhaving project Vroeg eropaf (voorkomen betalingsprobl.)	Inzet Incassoconsulent en woco	✓
Ondersteuning gemeente bij nazorg huurders die WSNP/minnelijk traject hebben doorlopen	Deelname pilotproject gemeente (jv 20)	✓
Ondertekening convenant mbt schuldhulp en vroegsignalering	Convenant gesloten (jv 20)	✓
2021		
Prestatie		
Rhnen:		
Onder voorwaarden financiële bijdragen leveren aan woonvoorzieningen (buiten wmo) en bespreekbaar maken met gemeente	Onder voorwaarden wordt een bijdrage voor de woonvoorzieningen die de gemeente niet meer vergoedt voor huurders met een beperking. De bijdrage is 50% van de kosten van de aanpassingen(en) met een maximum van 1000 euro inclusief btw	✓
Participatie onderzoek mogelijkheden ondersteuning huurders bij langer zelfstandig thuis wonen	idem	✓

Beschikbaar stellen won. Tbv uitstroom uit beschermd wonen en begeleid wonen of maatschappelijke opvang (inspanningsverplichting Housing First)	Geen aanvraag gehad	-
Met gem. evalueren problematische casussen (verhuizing huurders met sociale problematiek)	Middels MDO's	✓
Handhaven aanbod sen.won. en stimuleren doorstroming	O.a. middels passende nieuwbouw (jv 20)	✓
Utrechtse Heuvelrug:		-
Extra aandacht voor huurders die agv coronacrisis in betalingsproblemen komen	Inzet incassoconsulent en woco	✓
Met betrokken partijen proberen huisontruimingen te voorkomen (vroegsignalering, samenwerking Regionale Sociale Dienst en Schuldhulpmaatje)	Geen ontruimingen	✓
Participatie gemeentelijke bewustwordingscampagne in kader van langer zelfstandig thuis wonen	Zie 2020	-
Handhaving project Vroeg eropaf (voorkomen betalingsprobl.)	Inzet Incassoconsulent en woco	✓
Ondersteuning gemeente bij nazorg huurders die WSNP/minnelijk traject hebben doorlopen	Inzet incassoconsulent	✓
Ondertekening convenant mbt schuldhulp en vroegsignalering	Opstellen convenant loopt nog	-

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

4.1 Ambities

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

Ambitiedocument	Betreft de jaren:			
	2018	2019	2020	2021
Ondernemingsplan Duurzaam verbinden				
Ondernemingsplan (T)huis in de buurt				

De hoofdlijnen van de ambities zijn:

Ondernemingsplan Duurzaam verbinden:

Basis vormt de verbondenheid met het werkgebied, de huurders en de partners. Uitgangspunt is het, met menselijke maat in wonen, geven van invulling aan de gewenste woonkwaliteit van de toekomst (kwalitatief goed, betaalbaar en passend wonen in een prettige woonomgeving).

In het ondernemingsplan zijn 5 opgaven gedefinieerd:

1. Verduurzaming van het bezit;
2. Komen tot een passende woningvoorraad;
3. Ondersteunen van kwetsbare groepen;
4. Bouwen aan legitimiteit;
5. Sturend en 'in control' zijn en blijven.

Ad 1.:

Gericht op verlaging van de woonlasten en verhogen van het wooncomfort dient de woningvoorraad eind 2025 een gemiddeld energie label A te hebben.

Ad 2:

Met het oog op de gemeentelijke woonvisie is de doelstelling om in een periode van 10 jaar (2017-2027) 125 sociale huurwoningen toe te voegen in de gemeente Rhenen. In de gemeente Utrechts Heuvelrug is de ambitie voor de federatie van woningcorporaties om minimaal 35 sociale huurwoningen per jaar te bouwen. Daarbij vormt de beperkte beschikbaarheid van geschikte locaties een uitdaging.

Ad 3:

Binnen deze opgave is er aandacht voor het bieden van geschikte huisvesting aan diverse kwetsbare groepen. Onder andere: jongeren met autisme en senioren.

Ad 4:

Versterking van de lokale verankering ten behoeve van de sociale huisvesting vormt de basis voor de relatie met de belanghouders (huurders en maatschappelijke partners).

Ad 5:

De interne organisatie werkt blijvend aan verdere professionalisering.

De opgaven zijn – ten behoeve van de realisatie van de opgaven - vertaald naar strategische doelen en prestatievelden (3 externe doelen en 3 interne prestatievelden).

Externe doelen: *realiseren van huurderswaarde; * kwalitatieve passende, betaalbare en duurzame voorraad; *kwetsbare groepen en leefbaarheid zijn ondersteund.

Interne prestatievelden: *een financieel sterke organisatie; *de organisatie is sturende, 'in control' en heeft een prettig werkklimaat; *versterken legitimatie en lokale verankering.

Ondernemingsplan (T)huis in de buurt:

Rhenam draagt zorg voor voldoende passende woningen en biedt woningen aan die voor de huurders als een 'thuis' voelen. Rhenam is er voor al haar huurders in de buurt; en is zelf ook thuis in de buurt. De buurt vormt voor Rhenam het vertrekpunt voor haar opgaven en haar aanpak met huurders.

Missie: Als nabije buur staat Rhenam ervoor dat haar huurders prettig kunnen wonen in een woning die betaalbaar en passend is, in een woon- en leefomgeving waar zij zich thuis voelen en trots op zijn.

De strategische speerpunten voor de realisatie van de missie zijn:

1. Volkshuisvestelijke kerntaken;
2. Sociaal maatschappelijke meerwaarde;
3. Dienstverlening op maat;
4. Robuuste organisatie en een gezonde bedrijfsvoering.

Ad 1: borgen voldoende betaalbare en passende woningen; aandacht voor veranderende woonwensen en andere woonvormen; streven naar divers samengestelde buurten; slimme toepassing maatregelen rondom grootschalige renovatie, verduurzaming en levensloopbestendig maken van de woning; per jaar verduurzamen 100 tot 150 woningen naar label A; een sociaal en gematigd huurbeleid.

Ad 2: samenwerking met huurders en partners gericht op leefbaarheid en vitaliteit van de wijken; gebiedsgericht werken; bevordering doorstroming op de woningmarkt; betrekken huurdersorganisatie bij belangrijke keuzes; organiseren, betrekken en ondersteunen verschillende vormen van (digitale) huurdersparticipatie.

Ad 3: begrijpelijke en begripvolle communicatie; laagdrempelig en nabij; continue verbetering dienstverlening (huurderstevredenheid: 8); dienstverlening die aansluit bij de wensen van de huurder; dienstverlening onafhankelijk van plaats en tijd (klantportaal).

Ad 4: lerende, kennis delende en samenwerkende organisatie; financieel gezond en robuust; financiële planning ook gericht op toekomstige opgaven; optimalisatie ICT-systemen en administratie.

Kernwaarden: *betrokken (bij huurders, partners en collega's, motto: gewoon samen doen); *wendbaar oog voor ontwikkelingen in de omgeving, alert op kansen om de opgaven te realiseren); *aanspreekbaar (aanspreekbaar en benaderbaar, toegankelijk en proactief voor een gesprek); *daadkrachtig resultaatgericht en pragmatisch).

De kernwaarden laten opgeteld zien dat Rhenam haar opgaven en ambities met bevlogenheid oppakt: "we doen wat we zeggen en we zeggen wat we doen: we zijn een betrouwbare partner."

4.2 Pluspunten ambities

A. Pluspunten die de methodiek 6.0 benoemd

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

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

1. Prestaties van Rhenam Wonen

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

# = aantal woningen	2018	2019	2020	2021
# Huurwoningen	2.753	2.767	2.775	2.777
# Onzelfstandige wooneenheden	0	0	0	0
# Intramuraal (zorgvastgoed)	46	46	64	64
# Totaal woongelegenheden	2.799	2.813	2.839	2841
% Eengezinswoningen	53%	53%	53%	50%
% Meergezinswoningbouw zonder lift t/m 4 lagen	23%	22%	23%	18%
% Meergezinswoningbouw met lift	18%	18%	18%	19%
% seniorenwoningen	4%	4%	4%	4%
% Onzelfstandig/inamuraal	2%	2%	2%	2%
# Garages	148	147	146	146
# Maatschappelijk vastgoed	19	20	21	21
# Bedrijfsruimten / winkels DAEB	0	0	0	0
# Bedrijfsruimten / winkels niet-DAEB	9	9	9	11
# Overig bezit	0	0	0	0
# Verhuureenheden ongewogen	2.975	2.989	3.015	3.019

Bronnen: gegevens corporatie.

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

	2018	2019	2020	2021
Individueel verkocht*	2	6	2	1
Collectief verkocht	0	0	0	0
Gesloopt	0	0	0	0
Nieuwbouw	18	0	24	0
Aankoop**	9	16	8	3

* exclusief woningen die zijn doorverkocht na terugkoop in het kader van verkoop onder voorwaarden (VoV). **inclusief VoV die is aangekocht en in de verhuur is gebracht.

Bronnen: gegevens corporatie

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

	2018	2019	2020	2021
goedkoop	492 (18%)	458 (17%)	422 (15%)	471 (17%)
betaalbaar	1.717 (62%)	1.748 (63%)	1.750 (63%)	1910 (69%)
duur t/m lib.grens	421 (15%)	413 (15%)	442 (16%)	358 (13%)
duur boven lib.grens	123 (5%)	148 (5%)	161 (6%)	38 (1%)
totaal	2.753 (100%)	2.767 (100%)	2.775 (100%)	2.777 (100%)

Bron: gegevens corporatie

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

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

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

	2018	2019	2020	2021
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	250	231	197	170
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80%)	232 (93%)	220 (95%)	185 (94%)	165 (97%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80-90%)	6 (2%)	5 (2%)	8 (4%)	2 (1%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 90-100%)	12 (5%)	6 (3%)	4 (2%)	3 (2%)
Oordeel Aw	pos	pos	pos	-

Bronnen: gegevens corporatie + Oordeelsbrieven Aw staatssteun

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

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

	2018	2019	2020	2021
Aantal toewijzingen huurtoeslaggerechtigden	153	168	126	117
Passend toegewezen (absoluut # en in % van aantal toewijzingen)	152 (99,5%)	168 (100%)	125 (99,2%)	117 (100%)
Oordeel Aw	pos	pos	pos	-

Bronnen: gegevens corporatie + Oordeelsbrieven Aw

TABEL 6: Huurverhoging

	2018	2019	2020	2021
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (incl. huurharmonisatie)	2,4%	2,6%	2,6%	1,4%
Gemiddelde huurverhoging corporatie	1,4%	1,6%	2,1%	0%
Gemiddelde huurprijs per huurwoning	€ 518	€ 542	€ 564	€564

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

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

	2018	2019	2020	2021
Norm huurachterstand (%)	0,55	0,55	0,55	0,55
Huurachterstand in % van de totale jaarhuur (DAEB)	0,51%	0,48%	0,51%	0,42%
Ontruiming n.a.v. huurachterstand	2	3	5	1

Bronnen: gegevens corporatie

TABEL 08: Onderhoud & verbetering Aedes Benchmark

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

Bronnen: Aedes Benchmark 2018-2021

TABEL 09: Huurdersoordeel Aedes Benchmark

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

Bronnen: Aedes Benchmark 2018-2021

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

Energieprestatie (woningen)	2018	2019	2020	2021
Label A (EI= 0,6-1,2)	284 4,1%	305 11,1%	399 14,4%	778 28,2%
Label B (EI= 1,2-1,4)	296 10,8%	295 10,7%	356 12,9%	355 12,9
Label C (EI= 1,4-1,8)	733 26,8%	737 26,7%	732 26,5%	686 24,8%
Label D (EI= 1,8-2,1)	718 26,3%	724 26,2%	658 23,8%	458 16,6%
Label E (EI= 2,1-2,4)	437 16%	437 15,8%	382 13,8%	287 10,4
Label F (EI= 2,4-2,7)	221 8,1%	217 7,9%	159 5,8%	115 4,2%
Label G (EI > 2,7)	43 1,6%	45 1,6%	75 2,7%	83 3%
Onbekend	0 %	0 %	0 %	0 %

Bronnen: gegevens corporatie

TABEL 11: Duurzaamheid Aedes Benchmark

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

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