

Visitatierapport

Bouwvereniging Onze Woning
2015-2018



3 februari 2020

Visitatiecommissie

Hannah Bovenkerk, voorzitter

Stoffel Heijnsman, 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 van de afgelopen vier jaar 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: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

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 Bouwvereniging Onze Woning over de periode 2015-2018.

Inhoud

Voorwoord	2
Inhoud 3	
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2 Recensie	6
1.3 Integrale scorekaart	10
1.4 Samenvatting	11
1.5 SWOT	13
2 Bouwvereniging Onze Woning	14
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	15
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	16
3.1 Beoordelingskader	16
3.2 Beschrijving van de prestatieafspraken	16
3.3 Relevante ontwikkelingen	16
3.4 Beschouwing op de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	17
3.5 Beoordeling feitelijke prestaties	19
3.6 Beoordeling van de ambities	23
3.7 Bewonderpunten en verwonderpunten	25
3.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties	25
4 Presteren volgens Belanghebbenden	26
4.1 Beoordelingskader	26
4.2 Werkwijze	26
4.3 Belanghebbenden in het werkgebied	26
4.4 Belanghebbenden over Bouwvereniging Onze Woning	28
4.5 De reputatie van Bouwvereniging Onze Woning	33
4.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	34
5 Presteren naar vermogen	35
5.1 Beoordelingskader	35
5.2 Relevante ontwikkelingen	35
5.3 Basisinformatie	36
5.4 Vermogensinzet	37
5.5 Bewonder- en verwonderpunten	38
6 Governance	40
6.1 Beoordelingskader	40
6.2 Korte beschrijving governance-structuur	40
6.3 Relevante ontwikkelingen	40

6.4	Strategievorming en sturing op prestaties	40
6.5	Maatschappelijk rol raad van commissarissen	43
6.6	Externe legitimering en verantwoording	44
6.7	Bewonderpunten en verwonderpunten	46
6.8	Totale beoordeling Governance	46
7	Bijlagen	47
	Positionpaper	48
	Factsheet maatschappelijke prestaties	55
	Overzicht geïnterviewde personen	65
	Korte cv's visitatoren	67
	Onafhankelijkheidsverklaringen	68
	Meetschaal	70
	Werkwijze visitatiecommissie	71
	Bronnenoverzicht	72
	Reputatie-Quotient	73
	Uitgebreid overzicht prestaties	74

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

De vorige visitatie van Bouwvereniging Onze Woning werd uitgevoerd eind 2015 over de jaren 2011 t/m 2014. De cijfers waren slecht te noemen. Het was een erkenning van het dieptepunt in het bestaan van Bouwvereniging Onze Woning als lokale woningbouwvereniging. In 2013 en 2014 was op de onderdelen financiële continuïteit en een goede governance (onder druk van buitenaf) hard ingegrepen met als gevolg een corporatie, die vanaf dat moment vooral financieel gedreven was. Het maatschappelijk presteren kwam niet meer op de eerste plaats.

In het vorige visitatierapport wordt duidelijk dat de weg omhoog na de kanteling was ingezet. De visitatiecommissie gaf aanbevelingen ten aanzien van het realiseren van de eigen duurzaamheidsdoelstellingen in verhouding tot die van de sector, om het risicomanagement vorm en inhoud te geven, om meer en beter met de belanghebbenden te communiceren, om samenwerking te zoeken met andere partijen en om de relatie met de gemeente te verbeteren en zo mogelijk een plek te krijgen bij de prestatieafspraken. Dit laatste is sinds 2016 het geval en de andere punten zijn alle opgepakt en gerealiseerd in de visitatieperiode 2015 – 2018. De aanbeveling voor uitbreiding van de verkoop van meergezinswoningen zonder lift en het verhogen van de huren naar 100% maximale huurprijsgrens is niet overgenomen. Dit had o.a. te maken met de voorspoedige verkoop van woningen in 2013, 2014 en 2015. Daarnaast is door BVOW gewerkt aan de afwikkeling van een aantal juridische dossiers, het op orde brengen van de governance, processen en rapportages hetgeen ook tot een grotere efficiency en dus bezuinigingen leidde en aan de voorbereiding van de ontvlechting met Humanitas. Dit alles maakte dat de financiële positie van Bouwvereniging Onze Woning dusdanig verbeterde dat er na 2015 weer ruimte was voor een volkshuisvestelijke insteek. In 2016 is vervolgens de portefeuillestrategie herschreven met een nadruk op het bereikbaar houden van een grote voorraad sociale woningen, het beter benutten van de sociale huurwoningen, meer aandacht voor het onderhoud, het behouden van een goed woon- en leefklimaat en een toekomstig nieuwbouwbeleid dat aanvullend moet zijn op het bestaande vastgoed. De visitatiecommissie heeft voor deze visitatie vast kunnen stellen dat alle genoemde punten zijn aangepakt op het punt van de verkoop van meergezinswoningen na. Op een aantal onderdelen en de effecten van het gewijzigde beleid zal in het vervolg aandacht worden gegeven. Er is sprake van een duidelijke kanteling en een beleid dat nu weer maatschappelijk positieve effecten heeft.

1.2 Recensie

Als kleine 100-jaar oude corporatie heeft Bouwvereniging Onze Woning een uniek karakter. Fysiek blijkt dit uit het feit dat het kantoor van de corporatie in het midden van de wijk 110-Morgen staat en al haar bezit er omheen ligt. De wijk wordt gekenmerkt door rust, ruimte en royaal groen en maakt onderdeel uit van Hillegersberg.

Autoverkeer is er nauwelijks. Door de inspanning van bewoners en de corporatie ziet de wijk eruit als om door een ringetje te halen. Dit unieke karakter en de lokale verankering van de corporatie zorgen volgens de gemeente Rotterdam voor een voorbeeldfunctie. De corporatie laat zich zien en is makkelijk toegankelijk.

Na een turbulente periode van veel wisselingen in de raad van commissarissen, bestuur en personeel en het intern met daadkracht op orde brengen van tal van zaken, is er nu de gelegenheid voor deze organisatie van slechts 16 medewerkers zich nog verder te profileren. De met deze structuur- maar ook cultuurverandering -gepaard gaande onzekerheid heeft geleid tot een tamelijk hoog ziekteverzuim en relatief veel personeelsverloop. Dit heeft de aandacht. Binnen de organisatie heerst een ware doeners-mentaliteit. Nee bestaat niet, iedereen zet de schouders er onder vanuit een sterk gevoel van lokale verankering. Daardoor wordt de organisatie intern en extern ervaren als betrokken, actief, zorgvuldig en transparant. De commissie vindt dit een compliment waard.

De **positionpaper**, opgesteld door de bestuurder, is een kernachtig overzicht van de huidige positie van de corporatie, belangrijke ontwikkelingen, ambities en trots. Naast ingrijpende maatregelen om de corporatie financieel weer gezond te maken wordt in de positionpaper melding gemaakt van een poging tot fuseren, die

helaas voortijdig moest worden afgebroken, omdat er onvoldoende synergie tussen de verschillende culturen was. De commissie acht dit een juiste keuze, omdat veel fusies mislukken vanwege cultuur- en communicatieverschillen. Reden voor deze fusie is vooral de financiële positie van de corporatie die in de toekomst onder druk komt te staan en de kwetsbaarheid van de organisatie. De commissie is van mening dat dit een terechte keuze is.

Terugkijkend op de **volkshuisvestelijke opgaven** stelt de commissie na een fysieke schouw vast dat het bezit er goed uitziet. De commissie is van mening dat de duurzaamheidsvisie en de nieuwe portefeuillestrategie zullen bijdragen aan het maken van verantwoorde keuzes, waarbij betaalbaarheid/beschikbaarheid op de eerste plaats komt, verduurzaming en toekomstige nieuwbouw aanvullend is op het vastgoedbezit. De commissie waardeert deze prioritering vanuit het oogpunt van aantrekkelijkheid in de toekomst. Volgens de commissie heeft de corporatie een visie op duurzaamheid die getuigt van realiteitszin en die past bij de omvang en financiële positie van de corporatie.

Ook moet opgemerkt worden dat door de beperkte omvang de corporatie juist extra veel last heeft van de administratieve lastendruk en het beslag dat op de kasstromen wordt gelegd door rijksregelingen.

Wat betreft de **maatschappelijke prestaties** heeft Bouwvereniging Onze Woning gekozen voor een pragmatische 'no-regret'-aanpak als het gaat om onderhoud en verduurzaming. Dat betekent: doen wat je kunt, waarbij je geen investeringen doet, die naderhand als gevolg van nieuw beleid weer teruggedraaid moeten worden. Tijdens de visitatieperiode heeft de corporatie enerzijds te maken gekregen met financiële tegenslag door onveilige balkons en onvoldoende brandwerendheid bij een renovatieprojecten anderzijds heeft zij een langlopende juridische dossiers weten af te sluiten. Dat betekende dat er naast de begrote uitgaven circa 3,2 mio. extra uitgegeven. Rekening houdend met deze financiële tegenvallers is het werkelijk een hele prestatie dat de corporatie uit het verscherpt toezicht is gekomen. Dit is met recht een staaltje van financieel stuurmanschap te noemen. Mede hierdoor heeft de corporatie de maximale huurverhoging toegepast zonder iedereen over een kam te scheren, dat wil zeggen dat zij een bandbreedte heeft toegepast en huurverhogingen afgestemd hebben op de bewoners. Zij streeft naar een betaalbare woningvoorraad binnen 110-Morgen.

De corporatie is zich zeer goed bewust van de rijksprioriteiten en geeft hier op passende wijze invulling aan. De wijk 110-Morgen is een prettige, groene en ruim opgezette wijk die bewoners uitnodigt om dat ook zo te houden. Preventief optreden van de corporatie met de sociale partners bij huurachterstand om erger te voorkomen, zorgt voor veiligheid, waarbij de corporatie doet wat binnen haar vermogen ligt om de leefbaarheid aantrekkelijk te houden.

Ontwikkelingen in de omgeving tijdens de visitatieperiode zijn in ieder geval de invoering van de nieuwe Woningwet 2015 en de wijziging van bedrijfswaarde naar beleidswaarde doorgevoerd. Door de gemeente Rotterdam zijn met alle corporaties lange-termijn afspraken gemaakt over de afbouw van sociale woningvoorraad in wijken en buurten. De gemeente Rotterdam heeft alle buurten en wijken in kaart gebracht. De portefeuillestrategie van Onze Woning sluit hierbij aan. Het is daarom des te verwonderlijker dat de gemeente Rotterdam ondanks dit overall beleid aandringt op enkel sociale nieuwbouw.

Wat heeft de corporatie geleerd van het verleden en wat heeft ze gedaan met de aanbevelingen uit de vorige visitatie?

De corporatie heeft de vorige periode (2011 t/m 2014) als een dieptepunt in haar bestaan ervaren. Er moest toen hard ingegrepen worden. De nieuwe bestuurder, samen met de nieuw samengestelde raad van commissarissen en de medewerkers, hebben er alles aan gedaan om de corporatie weer gezond te krijgen. En dat is gelukt.

Het verscherpt toezicht is op 1 december 2016 opgeheven en de financiële ratio's zijn op dit moment in orde. De auditcommissie komt 6 maal per jaar bij elkaar en medewerkers onderschrijven het belang van zorgvuldige processen op basis van de 'three lines of defense'.

Doet de corporatie de goede dingen en doet ze de dingen goed?

Zonder uitzondering noemen alle betrokkenen de lokale verankering van de corporatie als het meest in het oog springend. De corporatie is zichtbaar voor de mensen in de wijk en zeer makkelijk toegankelijk. Dat kan op het conto van de medewerkers worden geschreven. Het gebouw van de corporatie grenst aan een groot plein dat vrij weinig benut wordt voor activiteiten die de buurt ten goede zouden kunnen komen. De commissie is van mening dat hier mogelijkheden voor de corporatie liggen om zich nog meer te profileren.

De gedrevenheid van zowel de bestuurder als de raad van commissarissen hebben ervoor gezorgd dat de corporatie weer als financieel gezond mag worden betiteld. De prioriteit is gelegd bij het op orde brengen van de interne organisatie door de interne processen en rapportages te verbeteren, door af te slanken en te bezuinigen en door de definitieve afwikkeling van een aantal financieel omvangrijke juridische dossiers. De commissie is van mening dat het focussen en de hands-on-mentaliteit hiervoor onmisbaar zijn geweest. De corporatie beschikt over een goede dosis zelfreflectie en verlegt de focus voor de toekomst nu naar de huurders. In 2019 is zij begonnen met de ontwikkeling van een klantvisie.

De governance is sterk verbeterd en in overeenstemming met de Aedes Code. Doordat Bouwvereniging Onze Woning een vereniging is en het huurdersplatform een stichting, moet de goedkeuring van de RvC op de door de bestuurder voorgenomen besluiten op grond van de Veegwet 2017 ter advies aan de leden van de vereniging worden voorgelegd. Dit brengt onnodige regel- en werkdruk met zich mee. Omkering (huurdersraad wordt vereniging en woningcorporatie wordt stichting) ligt voor de hand, maar deze gedachte veroorzaakt bij de huurdersraad nogal wat koudwatervrees. De commissie is van mening dat wijziging van de rechtspersoon een gunstige invloed kan hebben op een toekomstig fusietraject.

Hoe staat het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit van de corporatie, missie en ambities en de context van de corporatie?

Het proces van prestatieafspraken verloopt moeizaam. Helaas zijn de prestatieafspraken nauwelijks wederkerig te noemen. Dit zou zeker moeten ten aanzien van leefbaarheid, verzakkingen en groenvoorzieningen. Het feit dat de gemeente in de visitatieperiode zeker drie keer een nieuwe accountmanager heeft benoemd die zich weer helemaal opnieuw moest inwerken, draagt niet bij aan het voortgangsproces.

In dit proces van prestatieafspraken voelt het Huurdersplatform zich niet gehoord. De mensen willen in een eerder stadium participeren bij de prestatieafspraken.

De vijf grootste corporaties zijn prominent aanwezig bij het bestuurlijk overleg en de corporatie is agendalid, dat wil zeggen dat zij aanwezig is zonder een eigen inbreng te hebben.

De corporatie vervult haar maatschappelijke rol op een wijze die bij haar financiële positie past, d.w.z. ondanks aandringen van de gemeente investeert zij vooralsnog niet in nieuwbouw - terwijl de fysieke ruimte daarvoor wel beschikbaar is - maar investeert zij in verbetering van het bezit overeenkomstig haar strategische keuzes en vooral met het oog op huidige en toekomstige huurders.

Wat betekent dat voor de toekomst (vooruitblik en verbeterpunten)?

Bij de vraag naar het voortbestaan van de corporatie dringt zich de vraag op wie de reguliere huurder is. Betaalbaarheid en beschikbaarheid komen steeds meer onder druk te staan. Ook bestaat er een grote druk vanuit de zorgsector waardoor er soms sprake is van verdringing. De corporatie is zich zeer wel bewust van de dilemma's en schroomt niet te benoemen wat haar bijdrage is en hoe dat dan moet gebeuren.

Vrijwel alle belanghebbenden dringen aan op investeren in nieuwbouw op de locatie Apollostraat. De commissie acht het een wijs besluit van de corporatie dit pas te effectueren na verbetering van de toekomstige financiële positie.

De kwetsbaarheid van een kleine corporatie en het tekort aan financiële slagkracht mede door de vele externe ontwikkelingen (verhuurdersheffing, beperking aftrek VPB) nopen de corporatie op zoek te gaan naar een fusiepartner. Daarbij geldt dat de cultuur van een nieuwe partner wel moet aansluiten bij de realistische en sobere cultuur van Bouwvereniging Onze Woning. Nu de rust is weergekeerd na het krachtig ingrijpen in de organisatiestructuur, acht de commissie het raadzaam de organisatiecultuur meer aandacht te geven.

Punten waarop sterker mag worden ingezet

Bouwvereniging Onze Woning wordt door alle belanghouders als een corporatie gepercipieerd met een aantrekkelijke woningvoorraad in een aantrekkelijke wijk. Terecht ziet de gemeente Rotterdam deze corporatie, respectievelijk deze wijk, als een voorbeeld. Ten aanzien van de gemeente Rotterdam kan deze positie meer uitgebuit worden bij het proces van prestatieafspraken dan wel het bestuurlijk overleg. Voor de wijk zelf en volgens de huurders mag de organisatie wel wat minder bescheiden zijn en met het oog op toekomstige huurders de naamsbekendheid van de corporatie verhogen.

Wanneer de noodzakelijke inhuur omgezet kan worden in vaste dienstverbanden is er wellicht meer financiële ruimte en kan er meer geïnvesteerd worden in de huurdersparticipatie, maar ook in een meer pro-actieve houding van de corporatie.

Slotconclusie

Alles overziende concludeert de commissie dat Bouwvereniging Onze Woning in de achterliggende visitatieperiode een ware krachtproef heeft geleverd. De interne organisatie is sober en doelmatig, de focus werd terecht in eerste instantie hiernaar verlegd terwijl de basale taken toch voldoende aandacht kregen.

Dit is te danken aan de stuwende kracht van de bestuurder en de rijke ervaring van de toezichthouders.

De financiële positie zal op termijn verslechteren, maar de corporatie doet er alles aan om een geschikte fusiepartner te vinden waardoor een betere schaalgrootte wordt verkregen. Wij spreken de wens uit dat dit bij een volgende visitatie bewaarheid is.

1.3 Integrale scorekaart

Presteren naar opgaven en ambities						
	Thema			gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3			
Prestaties in het licht van de opgaven	6	6	7	6,3	75%	6,5
Ambities in relatie tot de opgaven				7	25%	
Presteren volgens belanghebbenden						
	Thema			gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3			
Maatschappelijke prestaties	5,8	5,9	6,7	6,1	50%	6,8
Relatie en communicatie				8,0	25%	
Invloed op beleid				7,1	25%	
Presteren naar vermogen						
				gemiddelde	weging	eindcijfer
Vermogensinzet				7	100%	7
Governance						
				gemiddelde	weging	eindcijfer
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming		8	8,0	33%	7,8
	Prestatiesturing		8			
Maatschappelijke rol RvC				8,0	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie		8	7,5	33%	
	Openbare verantwoording		7			

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

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

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 6.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

Het ijkpunt (norm) voor Presteren in het licht van de Opgaven, de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance is een 6.

1.4 Samenvatting

De visitatie van Bouwvereniging Onze Woning over de periode 2015-2018 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats in september 2019.

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

Presteren naar Opgaven en Ambities: 6,5

Het eerste deel van de visitatieperiode heeft voor Bouwvereniging Onze Woning in het teken gestaan van financieel herstel. Prestatieafspraken hebben dan ook vooral betekenis gekregen in de periode 2017 – 2018. Bouwvereniging Onze Woning heeft zich door haar volhardende opstelling als “kleine speler” een plek aan de gemeentelijke overlegtafel weten te verwerven. In reguliere overleggen met de gemeente Rotterdam worden de afspraken gemonitord en waar nodig geactualiseerd. Daarbij is oog voor de beperkte (financiële) mogelijkheden van de corporatie. Ondanks de extra druk als gevolg van onvoorziene gebeurtenissen (constructie van balkons en de problemen in het complex in de Orionstraat) heeft Bouwvereniging Onze Woning kans gezien haar afspraken in belangrijke mate na te komen. In haar ambities toont de corporatie realiteitszin, zowel in de haalbaarheid van haar volkshuisvestelijke opgaven (ondernemingsplan 2018-2022) als in de wijze van realiseren van haar duurzaamheidsopgaven (Duurzaamheidsvisie Onze Woning).

Bouwvereniging Onze Woning levert als corporatie, midden in de wijk, op actieve, betrokken en toegankelijke wijze een waardevolle bijdrage aan de volkshuisvestelijke opgaven in de wijk 110 Morgen met het gevarieerde en gedifferentieerde woningaanbod en zij zet zich actief en herkenbaar in met haar bijdrage aan de leefbaarheid van de wijk.

Presteren volgens Belanghebbenden: 6,8

Bouwvereniging Onze Woning wordt door haar belanghebbenden getypeerd als wijkgebonden, toegankelijk, klein, betrokken, sociaal, met korte lijnen en ambitieus.

Gedurende de visitatieperiode is Bouwvereniging Onze Woning vooral bezig geweest met het op orde krijgen van haar financiële positie en het afwikkelen van een aantal lastige dossiers. De belanghebbenden geven in de gesprekken met de visitatiecommissie aan hier begrip voor te hebben, echter nu is ook de tijd gekomen waarin zij weer actie willen zien van de corporatie. Vooral het ontwikkelen van de nieuwbouwlocatie wordt meerdere malen genoemd als actiepunt. Ook op het gebied van verduurzaming valt nog wat te winnen. De belanghebbenden beoordelen de maatschappelijke prestaties met een 6,1 gemiddeld. Over de relatie en communicatie met Bouwvereniging Onze Woning zijn de belanghebbenden unaniem zeer tevreden, dit wordt dan ook beoordeeld met een 8,0 gemiddeld. Ook over de mate van invloed op het beleid zijn de belanghebbenden tevreden, zij beoordelen dit met een 7,1.

Presteren naar Vermogen: 7,0

Bouwvereniging Onze Woning verantwoordt zich structureel over de aanwending van haar vermogen door middel van heldere en transparante rapportages. Door haar daadkrachtige aanpak heeft de corporatie kans gezien om in een relatief korte tijd het financieel herstel vorm te geven om daarmee uit de financieel zorgelijke situatie te geraken. Daarbij moesten tegelijkertijd gecompliceerde (juridische) dossiers worden opgelost en met succes! De financiële ratio's bevinden zich, weliswaar krap, binnen de geldende normen. In 2016 en 2018 moest met onvoorziene financiële tegenvallers worden omgegaan als gevolg van de onveilige constructie van balkons van portiekwoningen en de niet voldoende brandwerendheid van het complex aan de Orionstraat na renovatie in 2012 (kosten plm 3 miljoen euro). Dat Bouwvereniging Onze Woning kans heeft gezien ondanks deze tegenvallers en de extra lasten als gevolg van het invoeren van de verhuurdersheffing en de beperking van de VPB haar financiële positie gezond te houden verdient extra waardering. Aandachtspunt is wel de ICR ratio, die zich in 2018 net onder de norm begeeft.

Het bezit staat er goed bij, echter de financiële marges zijn klein en de investeringsmogelijkheden zijn zeer beperkt. Bouwvereniging Onze Woning gaat daarom zeer overwogen te werk in de uitvoering van haar kwaliteitsverbetering en duurzaamheidsaanpak. De portefeuillestrategie en de Duurzaamheidsvisie Onze Woning getuigen daarvan en laten zien dat wordt gedaan wat binnen de mogelijkheden kan. Op langere termijn zullen de financiële ratio's zich naar verwachting niet binnen de normen kunnen handhaven en dat noopt Bouwvereniging Onze Woning tot verregaande samenwerking met externe partners om haar volkshuisvestelijk ambities ook dan waar te kunnen maken. De verkenningen voor een dergelijke samenwerking lopen op dit moment.

Governance: 7,8

De corporatie is een vereniging en kent als zodanig dus een jaarlijkse algemene ledenvergadering als hoogste orgaan. Belangrijke ontwikkelingen ten tijde van de visitatieperiode waren het opheffen van verscherpt toezicht door de Aw in 2016, de ontvlechting met Humanitas en het voortijdig afgebroken fusietraject.

Strategievorming (8): De strategische koers is vastgelegd in het document Strategische Koers BvOW 2015-2018. Dankzij personele wisselingen, wisselingen in het bestuur en de raad van commissarissen is de corporatie erin geslaagd haar positie te bestendigen en de koers voor de toekomst te blijven volgen. Er bestaat een doordacht plan gebaseerd op de verwachting dat tot 2045 circa 700 woningen vergaand gerenoveerd moeten worden. De financieringsstrategie is in lijn gebracht met de ondernemingsdoelstellingen. De koerswijziging van groots en meeslepend naar sober en doelmatig wordt onderschreven door de bewoners; er wordt nu ingezet op betaalbaarheid. Voorts wordt het accent gelegd op consolideren en aandacht voor onderhoud.

Prestatiesturing (8): Er is een actieve wijze van sturing door middel van kwartaalrapportages met smartproof geformuleerde normen en een kleurensysteem om afwijkingen snel te traceren. Het risicomanagement is ingeregeld. Er bestaat een dashboard om de doelen te bewaken, zoals het sturen op onderhoudskosten om de bestaande woningvoorraad op peil te houden. Dit zijn allemaal voorbeelden van prestatiesturing evenals de afwikkeling van een aantal omvangrijke juridische dossiers.

De maatschappelijke rol van de commissarissen (8) De rol is vastgelegd in een reglement en een profiel voor werving en selectie. Naast de gebruikelijke competenties is hieraan ook de innovatirol toegevoegd, gekoppeld aan een stageplek. De innovatie is o.a. zichtbaar geworden in het laten terugvloeien van opbrengsten bij niet-DAEB naar DAEB onder de noemer 'dividend'.

De commissarissen vervullen een actieve, kritisch stimulerende en sturende rol bij de strategievorming. De raad van commissarissen weet welke soort informatie nodig is om zijn rol goed te kunnen vervullen. Ook is de raad zich bij besluitvorming bewust van zijn maatschappelijke rol. De raad heeft een goede aansluiting met lokaal bestuur en stakeholders.

De externe legitimatie (8): Belanghebbenden worden betrokken om input te leveren bij de ontwikkeling van nieuw beleid en de terugkoppeling op realisatie van de voorgenomen plannen. Ook de raad van commissarissen vervult een actieve rol in deze onderlinge relaties.

Openbare verantwoording (7): Heldere jaarverslagen met voorgenomen en gerealiseerde doelen. Kwartaalrapportages die een sluitende en smartproof planning- en controlcyclus tot gevolg hebben. Nieuwsinfo op de website. En interne workshops, themadagen en conferenties met belanghebbenden waar de keuzes van de corporatie verantwoord worden. De openbare verantwoording is goed belegd. De site van de corporatie is zeer toegankelijk en iedereen heeft de vrije beschikking over actuele en doelgroepgerelateerde documenten.

1.5 SWOT

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

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

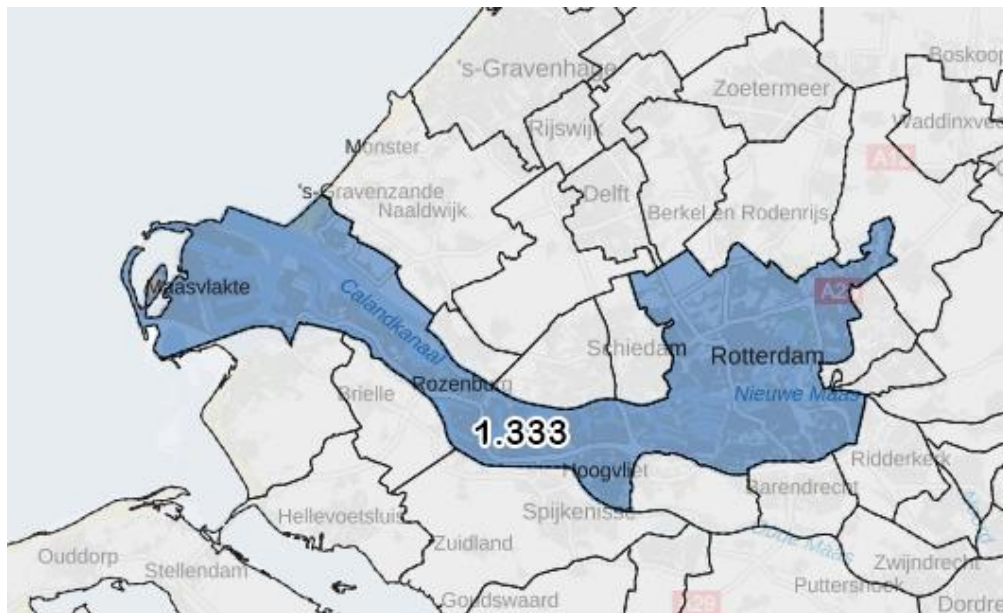
Verbeterpunten Vraag: Verhindert deze zwakte het benutten van een kans of het afweren van een bedreiging?	Sterkte punten Vraag: Kan door deze sterkte een bedreiging worden afgeweerd of een kans worden benut?
- Niet toekomstbestendige financiële positie weerhoudt de corporatie te investeren - Weinig slagkracht door beperkte omvang organisatie - Noodzakelijke inhuur legt proportioneel veel beslag op de financiële middelen	- Korte lijnen met de huurders en de wijk - Lokaal verankerd, zichtbaar en aanspreekbaar - No-nonsensementaliteit - Oplossingsgericht, staat klaar om te helpen - Streven naar het maximaal haalbare - Betrokken, flexibel, open en transparant - Gedreven en volkshuisvestelijk sterke RvC - Sterke bestuurder: een thuis is meer dan stenen - Relatief veel kleine betaalbare woningen - De organisatie beschikt over proactief potentieel dat door de kleine omvang nu onbenut blijft - Er is heel veel tijd gestoken in het oplossen van interne relationele problemen in relatie tot de cultuurverandering.
Kansen	Bedreigingen
- Fusie kan bijdragen aan meer financiële slagkracht - De huurdersparticipatie kan verhoogd worden indien er meer kwaliteit/capaciteit/tijd beschikbaar is - De gemeente Rotterdam ziet BVOW als een voorbeeld van een corporatie die haar zaakjes op orde heeft en de goede dingen doet - Toenemende vraag van kleine huishoudens - Aantrekkelijke wijk met rust, ruimte en veel voorzieningen - Grote diversiteit aan woningen in de wijk: sociaal en vrije sector, koop variërend van 2 ton tot 1,5 miljoen, (een en ander in overeenstemming met de gemeenteadlas) zorgt voor een prettig leefklimaat. - Ruim plein in het centrum van de wijk biedt mogelijkheden voor allerlei activiteiten - Rente is laag/negatief, dus tijd om goedkoop geld te lenen voor investeringen en groei	- Schaalvergroting en fusie vormen een bedreiging voor de lokale verankering - Beslag op kasstromen door verhuurdersheffing, beperking aftrek rente VPB en ATAD, Obligo (WSW) - Relatief zware administratieve lastendruk (zoals scheiding DAEB-niet-DAEB) - Bij de prestatieafspraken in vier jaar drie wisselingen van accountmanager in de gemeente Rotterdam, waardoor het proces onvoldoende gemonitord werd

2 Bouwvereniging Onze Woning

Bouwvereniging Onze Woning is een corporatie met 1586 verhuureenheden, waarvan 1331 woningen en werkzaam in Rotterdam. De corporatie is een vereniging en kent als zodanig een algemene ledenvergadering als hoogste orgaan.

Bouwvereniging Onze Woning is een zelfbewuste, no-nonsense woningcorporatie. Bouwvereniging Onze Woning zorgt dat haar klanten prettig kunnen wonen in een passende, kwalitatief goede en duurzame woning in een leefbare en veilige omgeving.

Bouwvereniging Onze Woning richt zich zowel op mensen die zijn aangewezen op sociale huisvesting als op reguliere bewoners die een huurwoning zoeken of een huis willen kopen. Hierbij hebben zij speciale aandacht voor mensen met een moeilijke positie op de woningmarkt. Bouwvereniging Onze Woning staat midden in de Rotterdamse samenleving en werkt samen met een groot aantal partners aan haar missie: idealistisch en realistisch samen werken aan plezierig wonen.



Het bezit van Onze Woning ligt in de gemeente Rotterdam. De gemeente Rotterdam is een grootstedelijke gemeente in de provincie Zuid-Holland en telt 644.527 inwoners (1 januari 2019) volgens het CBS. Hiermee is de gemeente qua inwoners de op een na grootste

gemeente van Nederland. De gemeente maakt deel uit van de Metropoolregio Rotterdam Den Haag (sinds 1 januari 2015)

In Rotterdam staan ruim 300.000 woningen, waarvan 44% huurwoningen van woningcorporaties zijn.

De dagelijkse leiding bij Onze woning is in handen van de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder legt verantwoording af aan de raad van commissarissen. De raad van commissarissen bestond gedurende de visitatieperiode uit vijf leden. Per 1 april 2019 is één lid vertrokken, zij is niet herbenoembaar gesteld, vanaf dat moment bestaat de raad van commissarissen uit vier leden.

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 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 lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met die van de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert.

De opgaven en de geleverde prestatie zijn gedetailleerd weergegeven in de Prestatiemonitor, die als bijlage is bijgevoegd. De Prestatiemonitor bevat gedetailleerde informatie in aanvulling op de in onderstaande paragrafen beschreven beoordeling van de visitatiecommissie.

3.2 Beschrijving van de prestatieafspraken

Bouwvereniging Onze Woning heeft prestatieafspraken met de gemeente Rotterdam. Met deze gemeente zijn prestatieafspraken gemaakt op de volgende thema's:

1. Realiseren aantrekkelijke woonmilieus:

- Nieuwbouwen renovatie
- Verkoop en liberalisatie

2. Woningvoorraad met toekomstwaarde:

- Verduurzaming

3. Basis op orde:

- Betaalbaarheid
- Beschikbaarheid
- Doorstroming
- Huisvesten van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg
- Leefbaarheid
- Dienstverlening/service.

Voor alle corporaties zijn rijksprioriteiten benoemd waarvan corporaties geacht worden deze in hun bod op de woonvisie (en dus in de prestatieafspraken) te betrekken. Een corporatie moet de rijksprioriteiten verplicht in overweging nemen, maar zij kan wel, mits goed onderbouwd en in overleg met gemeente en huurdersorganisatie, besluiten dat er voor een of meer rijksprioriteiten lokaal geen prestaties worden geleverd.

De vier rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 zijn:

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

De rijksprioriteiten zijn in de gemaakte prestatieafspraken opgenomen.

3.3 Relevante ontwikkelingen

Bouwvereniging Onze Woning komt uit een roerige periode. Eind 2013 heeft Bouwvereniging Onze Woning een financieel herstelplan ingediend bij de minister en het WSW. Eind 2016 kwam er een einde aan het verscherpt

toezicht. De financiën waren weliswaar op orde, echter veel geld was er niet. Daardoor en door de beperkte schaalgrootte was er weinig ruimte om innovatieve initiatieven te ontwikkelen gedurende de visitatieperiode.

3.4 Beschouwing op de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces rondom de totstandkoming van de prestatieafspraken, wordt aan de hand van diverse aandachtspunten besproken, daarna volgt de beoordeling door de visitatiecommissie en door de belanghebbenden.

Wederkerigheid van de prestatieafspraken

De prestatieafspraken omvatten alleen de door Bouwvereniging Onze Woning te leveren prestaties. Door Bouwvereniging Onze Woning is op een enkel gebied wel een poging gedaan om afspraken met de gemeente Rotterdam te maken. Dit had betrekking op WMO voorzieningen voor de Gerard Spronkersflat. Tot op heden heeft dat niet tot resultaat geleid. Daarnaast zijn afspraken met de gemeente op het gebied van leefbaarheid, verzakkingen en groenvoorzieningen zeker ook relevant. Bij de gemeente Rotterdam wordt dit beeld wel enigszins herkend, onder meer als gevolg van het grote aantal wisselingen in de vertegenwoordiger van de gemeente verantwoordelijk voor de prestatieafspraken. Overigens nodigt de gemeente Bouwvereniging Onze Woning uit haar wensen op dit gebied met meer nadruk te agenderen. Het Huurdersplatform is zich als medeondertekenaar meer bewust geworden van het eenzijdige karakter van de huidige prestatieafspraken en spreekt uit meer aan te dringen op wederkerigheid daarin.

Compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken

De door Bouwvereniging Onze Woning te leveren prestaties zijn veelal duidelijk en concreet (meetbaar) omschreven en gericht op de voor haar werkgebied relevante onderwerpen.

Inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen

Bouwvereniging Onze Woning heeft conform Woningwet voor de jaren 2017 en 2018 prestatieafspraken gemaakt en haar Huurdersplatform Bouwvereniging Onze Woning en de gemeente daarbij betrokken. Daarnaast heeft de directeur bestuurder van Bouwvereniging Onze Woning zich ingespannen om aan te sluiten bij het gemeentelijk, bestuurlijk overleg met de woningcorporaties. Dit overleg wordt gedomineerd door de vijf corporaties die over 90% van de woningvoorraad in de gemeente beschikken. Inmiddels is Bouwvereniging Onze Woning als agenda lid opgenomen.

Betrokkenheid van partijen

Buiten de gemeente en het Huurdersplatform zijn er geen andere partijen betrokken bij het maken van de prestatieafspraken.

De actualiteit van de prestatieafspraken

In de prestatieafspraken wordt rekening gehouden met de actualiteit en (de begrensde) mogelijkheden van Bouwvereniging Onze Woning. De afspraken worden gedurende de looptijd tijdens directie-overleggen en in het reguliere overleg met de gemeente Rotterdam gemonitord.

Overige relevante zaken

Na afloop van het verscherpt toezicht is in 2016 een nieuwe portefeuille strategie ontwikkeld en vastgesteld, die richting heeft gegeven aan de prestatieafspraken voor 2017 en 2018. Gedurende de visitatieperiode hebben zich onvoorziene ontwikkelingen voorgedaan, die forse druk hebben gezet op de haalbaarheid van gemaakte afspraken. Concreet gaat het hier over constructieve gebreken aan 168 balkons van een aantal portiek-etagewoningen in 2016 en over de brandwerendheid na renovatie van woningen in 2018, die niet bleken te voldoen aan de eisen van het toen geldende Bouwbesluit, met als gevolg ingrijpende aanpassingen aan de

woningen en ingrijpende gevolgen voor de bewoners die tijdelijk hun woning moesten verlaten. Om ook op langere termijn haar ambities op het gebied van betaalbare en toekomstbestendige woningen te kunnen waarmaken, zijn financiële scenario's tot 2050 doorgerekend. Op grond daarvan is de conclusie getrokken dat dit alleen mogelijk is als verregaande samenwerking met andere woningcorporaties wordt aangegaan. Daartoe zijn in 2018 verkennende besprekingen gestart met 3B Wonen.

Waardering van het tripartite overleg door de visitatiecommissie

Bouwvereniging Onze Woning heeft in de periode van de visitatie (2015 tot en met 2018) twee fasen in haar ontwikkeling gekend. De eerste fase betrof de periode 2015/2016, waarin vooral het realiseren van het financieel herstelplan centraal heeft gestaan. Bouwvereniging Onze Woning heeft in die fase kans gezien om in een korte doorlooptijd tot beëindiging van het verscherpt toezicht door de Autoriteit Woningcorporaties te komen. Gedurende deze periode zijn er geen prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Rotterdam. Vanaf 2017 heeft Bouwvereniging Onze Woning op basis van een herijkte portefeuille-strategie prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Rotterdam. Als kleine woningcorporatie binnen de gemeente heeft Bouwvereniging Onze Woning zich een (nog bescheiden) plaats aan de overlegtafel weten te verwerven. Zoals reeds aangegeven voert de gemeente Rotterdam het bestuurlijk overleg enkel met de vijf grootste corporaties uit de gemeente die ruim 90% van de sociale woningvoorraad bezitten. Bouwvereniging Onze Woning heeft zich hard gemaakt voor een plek aan tafel tijdens deze gesprekken, zij het momenteel enkel nog als agenda lid. De visitatiecommissie is van mening dat de gemeente Rotterdam er goed aan zou doen om ook de kleinere corporaties in de gemeente te betrekken bij het overleg. Hoewel ze wellicht procentueel gezien geen grote speler zijn, betekent dit niet dat een kleinere corporatie niet veel kan betekenen voor de gebieden waarin zij werkzaam is. Meer specifieke prestatieafspraken kunnen een positieve bijdrage leveren. De visitatiecommissie heeft waardering voor de volhardendheid waarmee Bouwvereniging Onze Woning een plek aan tafel heeft bemachtigd bij het overleg.

De prestatieafspraken zijn weliswaar eenzijdig van karakter - want van wederkerige afspraken van de zijde van de gemeente is in de visitatieperiode geen sprake - maar zijn veelal duidelijk, concreet en meetbaar en daarmee van een voldoende niveau. Er worden afspraken gemaakt over een breed scala aan onderwerpen en de gemeente en woningcorporatie zijn op regelmatige basis met elkaar in gesprek en volgen daarin de gemaakte afspraken en informeren elkaar frequent over de actuele ontwikkelingen. Ook de raad van commissarissen monitort de prestaties van Bouwvereniging Onze Woning nauwlettend. De visitatiecommissie is dan ook van mening dat er op een goede wijze invulling wordt gegeven aan de volkshuisvestelijke verantwoordelijkheid.

De visitatiecommissie is van mening dat het tripartite overleg verder verbeterd kan worden door het betrekken van zorg- en welzijnspartijen. In een grote stad als Rotterdam zijn er diverse zwakkere doelgroepen die veelal aangewezen zijn op sociale huurwoningen. Door de zorg- en welzijnspartijen te betrekken bij het maken van prestatieafspraken, kunnen de afspraken over deze bijzondere doelgroepen meer diepgang krijgen én is er meer zicht op wat de doelgroepen nu daadwerkelijk nodig hebben. Daarnaast vindt de visitatiecommissie dat de inhoudelijke inbreng van de huurdersvertegenwoordiging nog verbeterd kan worden, deze is momenteel nog minimaal.

Waardering van het tripartite overleg door de belanghebbenden

Bouwvereniging Onze Woning is deelnemer in het driepartijenoverleg samen met de gemeente Rotterdam en de huurdersvertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Naast de gesprekken die de visitatiecommissie heeft gevoerd met de diverse belanghebbenden, is aan de deelnemers van het driepartijenoverleg overleg in een digitale enquête (die voorafgaand aan de gesprekken met de visitatiecommissie is verzonden) gevraagd hun waardering te geven over deze samenwerking. Deze beoordeling maakt het mogelijk de waardering van het tripartite overleg procesmatig vanuit meerdere oogpunten, meer evenwichtig te beschouwen. De kwaliteit van (de totstandkoming) van de afspraken, de resultaten en de bewaking ervan zijn immers niet alleen afhankelijk van de corporatie, maar ook van

de inbreng en bijdrage van de andere partners. Het bestuur en management van Bouwvereniging Onze Woning hebben daarnaast ook zelf de samenwerking beoordeeld. In de enquête is hiervoor onder meer gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"¹. Zoals gesteld zijn alle belanghebbenden geïnterviewd.

Het algemene beeld is dat de rol van Bouwvereniging Onze Woning in het stedelijk afstemmingsoverleg te beperkt is. Zoals eerder aangegeven voert de gemeente Rotterdam het bestuurlijk overleg enkel met de vijf grootste Rotterdamse woningcorporatie. Bouwvereniging Onze Woning geeft aan haar best te doen om toch bij het overleg betrokken te worden en is inmiddels agenda lid. Dit neemt niet weg dat Bouwvereniging Onze Woning en haar Huurdersplatform graag een grotere rol willen spelen. Dit is bekend bij de gemeente Rotterdam, ondanks dat blijft de gemeente vooralsnog bij haar standpunt om het bestuurlijk overleg te beperken tot de vijf grootste corporaties die gezamenlijk ruim 90% van de sociale huurwoningen bezitten. Dit neemt niet weg dat de gemeente de prestaties van Bouwvereniging Onze Woning waardeert. Tijdens het tripartite overleg is Bouwvereniging Onze Woning een volwaardig partner en, zoals uit de gesprekken blijkt, is Bouwvereniging Onze Woning soms zelfs de trekker van het overleg. Naar het oordeel van de gemeente Rotterdam leveren de prestaties van Bouwvereniging Onze Woning, als woningcorporatie midden in de wijk, een waardevolle bijdrage aan de volkshuisvestelijke opgave in de wijk 110- Morgen met zijn gevarieerde en gedifferentieerde woningaanbod, de toegankelijkheid daarvan voor starters en senioren en zijn bijdrage aan de leefbaarheid van de wijk. Door de gemeente Rotterdam wordt daarbij de wens uitgesproken zo mogelijk in de wijk 30 tot 40 nieuwbouwwoningen te realiseren.

Bouwvereniging Onze Woning geeft aan dat de wederkerigheid van de prestatieafspraken beter mag. De gemeente Rotterdam heeft uitgesproken open te staan voor wederkerigheid in de afspraken en nodigt Bouwvereniging Onze Woning uit om voorstellen daartoe concreet te agenderen. Bouwvereniging Onze Woning geeft tevens aan dat de voorbereiding van het overleg beter zou kunnen, evenals meer inbreng vanuit het huurdersplatform en vanuit de Gemeente Rotterdam zelf. Het volgen van de voortgang van de afspraken in de reguliere gesprekken mag ook (nog) beter. Bouwvereniging Onze Woning wil hiertoe zelf zorgen dat de prestatieafspraken meer onder de aandacht komen in de reguliere overleggen. Het Huurdersplatform geeft aan dat zij inderdaad een betere inbreng mogen leveren, maar vragen daartoe ook een duidelijkere uitleg van Bouwvereniging Onze Woning. Hoewel het Huurdersplatform en Bouwvereniging Onze Woning regelmatig overleg hebben en elkaar prima weten te vinden, heeft het Huurdersplatform er toch behoefte aan om nog meer meegenomen te worden wat betreft de materie rondom de prestatieafspraken. De gemeente Rotterdam geeft aan dat zij graag zou willen dat er over en weer meer actief geïnformeerd wordt. Zij geven aan ook zelf meer contact te moeten zoeken. Bij de visitatiecommissie is de indruk ontstaan dat er meer consistentie kan worden nagestreefd in de inbreng van de verschillende vertegenwoordigers van de gemeente Rotterdam tijdens hun overleg met Bouwvereniging Onze Woning.

De visitatiecommissie heeft de betrokken partijen ook gevraagd wat zij vinden van de kwaliteit van de prestatieafspraken zelf. Zowel de gemeente, het Huurdersplatform als de corporatie geven aan dat de kwaliteit van de prestatieafspraken net voldoende is. Wel zien zij dat de afspraken in de loop der jaren reëler en dus beter haalbaar geworden zijn.

3.5 Beoordeling feitelijke prestaties

De feitelijke prestaties worden per thema (zie paragraaf 3.2) beoordeeld.

1

Sterke Netwerken, Pieterjan van Delden, Uitgeverij Van Gennep BV, 2009, zie voor een nadere toelichting in de bijlagen.

Thema 1: Realiseren aantrekkelijke woonmilieus

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De afspraken gericht op het realiseren van aantrekkelijke woonmilieus hebben enerzijds betrekking op afspraken met betrekking tot nieuwbouw, onderhoud en verregaande renovatie en anderzijds op verkoop en liberalisatie.

De feitelijke prestaties ten aanzien van de eerstgenoemde punten bleven achter bij de prestatieafspraken.

De nieuwbouw betreft de planontwikkeling voor nieuwbouw aan de Apollostraat. Deze planontwikkeling is aangehouden omdat Bouwvereniging Onze Woning in 2018 gesprekken over verregaande samenwerking is aangegaan met 3B Wonen en het naar het oordeel van de directie niet paste om lopende die verkenningen dit type verplichtingen aan te gaan.

De investeringen in renovatie hebben vertraging opgelopen mede als gevolg van de niet voorziene herstelmaatregelen die getroffen moesten worden aan 36 woningen aan de Orionstraat. Dit complex is gerenoveerd in de periode voorafgaand aan de visitatieperiode. Pas medio 2018 is door de corporatie geconstateerd dat door de aannemer de brandveiligheidsvoorzieningen van deze 36 woningen aan de Orionstraat niet in overeenstemming waren gebracht met de bepalingen van het toenmalige Bouwbesluit. Dit heeft geleid tot een juridische procedure tussen de corporatie en de betreffende aannemer. De betreffende woningen moesten zo grondig worden aangepakt dat de bewoners hun woningen tijdelijk moesten verlaten. Hiermee was een investering gemoeid van circa 3 miljoen euro. Door de beperkte financiële ruimte van Bouwvereniging Onze Woning liepen andere voorgenoemde renovatiewerkzaamheden vertraging op.

De afspraak om voor kwaliteit van de woningvoorraad een minimale conditiescore van 3 te realiseren is gehaald in 2018. De corporatie voert, in eigen beheer, jaarlijks voor een derde van het bezit een conditiemeting uit, op basis waarvan een goede indicatie wordt bepaald voor het uit te voeren onderhoud. Hiertoe heeft de corporatie geïnvesteerd in zowel software (de aanschaf van de module conditiemeting van IBIS Main) als in de kennis en vaardigheden van de eigen medewerkers.

De afspraken inzake verkoop en liberalisatie zijn nagekomen.

In de visitatieperiode heeft er geen sloop en/of nieuwbouw plaatsgevonden. In de jaren 2015 t/m 2018 werden er conform afspraak 53 woningen verkocht.

De huurklassen van het bezit van Bouwvereniging Onze Woning ontwikkelden zich van 89% sociaal (t/m liberalisatie grens) in 2015 naar 83% in 2018.

Een aantal prestaties is niet gehaald, desondanks komt de visitatiecommissie op dit thema net tot de score met een 6. De onvoorziene en aanzienlijke investering in het herstel van de brandveiligheid in de Orionstraat, als gevolg van omstandigheden gelegen buiten de directe invloed van de Bouwvereniging Onze Woning, enerzijds én een gewenste investering in de verdere ontwikkeling van nieuwbouwplannen aan de Apollostraat die niet strookte met de verkenning van een verregaande samenwerking met 3B Wonen anderzijds, hebben de feitelijke realisatie van de betreffende afspraken in de weg gestaan. De financiële situatie waarin de corporatie zich bevindt liet geen reële mogelijkheid tot andere keuzes.

Thema 2: Woningvoorraad met toekomstwaarde (verduurzaming)

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De kwaliteit van de woningen in het bezit van Bouwvereniging Onze Woning wordt op gestructureerde wijze in kaart gebracht en vertaald in meerjarige onderhoudsplannen. Daartoe heeft de corporatie in 2015 door een externe partij een schouw laten uitvoeren op de gehele woningvoorraad, waarmee de staat van onderhoud van alle complexen in kaart is gebracht. Deze is vervolgens ingebracht in het beheersysteem, dat voor dit doel is uitgebreid met een module (IBIS Main) die de corporatie in staat stelt een jaarlijkse conditiemeting in eigen beheer uit te voeren. De daaruit voortkomende technische maatregelen zijn in kaart gebracht en de financiële gevolgen zijn opgenomen in de begroting 2016-2025.

In dit thema zijn ook afspraken opgenomen die betrekking hebben op de duurzaamheidsingrepen en de wijze waarop deze evenwichtig en rendabel kunnen worden ingezet. In de prestatieafspraken met de gemeente is overeengekomen dat iedere corporatie anticipeert op de energietransitie en mede daartoe in 2018 een plan opstelt gericht op het realiseren van een CO₂ neutraal woningbezit in 2050.

In 2018 heeft Bouwvereniging Onze Woning dit plan in de vorm van de duurzaamheidsvisie Onze Woning ontwikkeld en vastgesteld. Daarin wordt een nuchtere aanpak beschreven, die uitgaat van isolatie als eerste prioriteit en het vervolgens investeren in installaties die (immers in afwachting van een warmtenet) geen betrekking hebben op een warmtebron. De maatregelen zijn uitgewerkt in een stappenplan, waarin per complex maatregelen worden gekoppeld aan de bestaande onderhoudscyclus. Voorzien wordt in proefprojecten en evaluatie van de investeringen wordt geplaatst in het totaalbeeld van de investeringen. Realisatie krijgt vanaf 2019 verder gestalte.

Bouwvereniging Onze Woning blijft inzetten op verlaging van de energie-index van haar woningen. In 2018 had 40% van het woningbezit een A of B label; 44% een C of D label; en 16% een E/F of G label. In de Aedes Benchmark werd in 2018 op duurzaamheid een C gescoord; Energetische prestatie: C; en CO₂ uitstoot een B (gegevens 2017 niet beschikbaar). De inspanning van de Bouwvereniging Onze Woning op dit terrein steekt in vergelijking met de andere corporaties positief af blijkens informatie van de gemeente Rotterdam.

In 2018 is besloten dat energielabel B in 2021 geen harde doelstelling meer is. Overweging daarbij is dat Bouwvereniging Onze Woning geen koploper wil zijn, maar wel bij het investeren in duurzaamheid zoveel mogelijk slimme keuzes wil maken. Vanuit dat gezichtspunt is de verwachting dat binnen de termijn van 10 tot 20 jaar de komst van een “warmtenet” tegemoet kan worden gezien. Ingezet wordt daarom op CO₂-neutraal in 2050. Bij mutatie en planmatig onderhoud wordt vooralsnog beoordeeld of duurzaamheidsmaatregelen op basis van no-regret voorzieningen deel kunnen uitmaken van de werkzaamheden in geval van mutatie en/of groot onderhoud.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties van de corporatie de prestatieafspraken in belangrijke mate evenaren en beoordeelt dit thema daarom met een 6.

Thema 3: Basis op orde

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Binnen het thema “Basis op orde” onderscheidt Bouwvereniging Onze Woning een drietal hoofdgroepen voor het maken van prestatieafspraken. Deze hoofdgroepen worden hierna nader toegelicht.

Betaalbaarheid, beschikbaarheid en doorstroming

Met de gemeente zijn over de jaren 2017 en 2018 afspraken gemaakt over de verhuringen tot de diverse aftoppingsgrenzen. Deze afspraken zijn conform uitgevoerd.

De huurverhogingen in de visitatieperiode waren gematigd. Ondanks dat de financiële positie van Bouwvereniging Onze Woning daartoe wel aanleiding geeft hanteert de corporatie niet de maximaal toegestane huurprijsgrenzen

en toont zij daarmee een maatschappelijk verantwoordelijke volkshuisvester te willen zijn. Wel werd de maximaal toegestane huursom benut. Over de jaren 2015 t/m 2018 respectievelijk 2,79%; 1,36%; 1,23% en 1,95%.

De ontvangen extra inkomsten uit toepassing van de inkomensafhankelijke huurverhoging werden ingezet voor investeringen in de woningvoorraad en het aftoppen van sociale huurwoningen op de aftoppingsgrens huurtoeslag. Over het jaar 2017 kreeg Onze Woning een waarschuwing dat minder dan 95% van de huishoudens met recht op huurtoeslag waren toegewezen met een huur onder de vigerende aftoppingsgrenzen. Het bleek dat door de corporatie gegevens niet goed waren aangeleverd, maar dat de feitelijke toewijzing wel juist is geweest. BVOW voldeed wel aan de toewijzingseisen van de staatssteunregeling

De toepassing van de EU-toewijzingsnorm bleef in de visitatieperiode ruimschoots binnen de kaders. Ook werd de regelgeving met betrekking tot passend toewijzen correct uitgevoerd (100% passend toegewezen over de jaren 2017 en 2018).

Huisvesten van urgente doelgroepen, wonen met zorg en leefbaarheid

Bouwvereniging Onze Woning stelt woningen beschikbaar voor de huisvesting van statushouders.

Sinds 1997 heeft Bouwvereniging Onze Woning afspraken met de stichting Pameijer (instelling gericht op ondersteuning van kwetsbare mensen met psychosociale of psychiatrische problemen of een (licht) verstandelijke beperking). De corporatie verhuurt 5 onzelfstandige woningen en 18 zelfstandige woningen.

In samenspraak met betrokken bewoners worden voorzieningen ten behoeve van langer thuis wonen getroffen onder andere door middel van WMO-voorzieningen.

Middels participatie in wijkbeheer; buurtbemiddeling en mediation wordt gestreefd naar optimalisatie van de leefbaarheid in de wijk. Daartoe wordt samengewerkt met de betreffende netwerkpartners.

Dienstverlening en service

De huurders worden actief betrokken bij planvorming door Bouwvereniging Onze Woning. Voorbeelden daarvan zijn de samenwerking met het Huurdersplatform, bijeenkomsten met huurders om deze te betrekken bij de portefeuillestrategie en de wijktoer in 2018 om huurders te betrekken bij de totstandkoming van het nieuwe ondernemingsplan.

Bouwvereniging is naast de samenwerking met het Huurdersplatform op structurele basis in contact met de bewoners in de wijk in de complex- of bewonerscommissies en als vereniging natuurlijk ook met haar Algemene Ledenvergadering. Daarnaast onderhoudt de corporatie regelmatig contact met de zogenaamde Bewonersorganisatie 110-Morgen. Dit is een door de gemeente gesubsidieerde organisatie, die zich richt op alle bewoners in de wijk 110 Morgen en daardoor een belangrijke partner voor de corporatie op het terrein van leefbaarheid.

Daarnaast zorgt de corporatie voor een laagdrempelige toegankelijkheid door de ligging van haar kantoor midden in de wijk 110 Morgen, door de directe opvolging op vragen en meldingen en door de goede contacten van de woonconsulenten met de huurders en de andere netwerkpartners.

In overleg met aannemers wordt gezien of mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kunnen worden ingezet. Tijdens de visitatieperiode scoort Bouwvereniging Onze Woning bij het huurdersoordeel in de Aedesbenchmark over de jaren 2015 t/m 2018 respectievelijk B, B, C, B.

Binnen het thema “Basis op orde” is onder de hiervoor benoemde hoofdgroepen een groot aantal afspraken gemaakt, die nagenoeg allemaal zijn nagekomen. Hiermee voldoet de corporatie aan de eisen voor een 6.

De commissie geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- Door haar vestiging in het midden van de wijk 110 Morgen, de laagdrempelige opstelling van de corporatie, de actieve verbinding die zowel vanuit de medewerkers als ook vanuit de directie gemaakt wordt met de bewoners en belanghebbenden (Pameijer, wijkagent, Bewonersplatform, gemeente Rotterdam, Humanitas) in de wijk, door de actieve houding van de corporatie in het in standhouden en vergroten van de leefbaarheid in de mooie groene wijk biedt Bouwvereniging Onze Woning een breed herkende en erkende bijdrage aan het

woon- en leefklimaat in deze wijk. De inzet in het kader van buurt en wijkbeheer, de verbetering van de inbraakbeveiliging met daarbij een actieve rol van het Huurdersplatform, de rol die de corporatie speelt bij buurtbemiddeling (bijvoorbeeld door vroeg signalering) zijn concrete voorbeelden waarin die (pro)actieve wijze van handelen naar voren komt

3.6 Beoordeling van de ambities

Beschrijving van de ambities

In de strategische koers 2015-2018 geeft Bouwvereniging Onze Woning aan wat zij ziet als haar opdracht en maatschappelijke opgave binnen haar werkgebied de wijk 110-Morgen in Rotterdam. Als opdracht is benoemd het verhuren van betaalbare woningen, het bijdragen aan de oplossing van maatschappelijke vraagstukken in de wijk 110-Morgen, en het leveren van maatwerk in samenwerking met andere organisaties.

Als maatschappelijke opgave wordt omschreven: het bieden van betaalbare huisvesting waarbij verbetering van de duurzaamheid indien mogelijk wordt ingezet; het verduurzamen en toekomstbestendig maken van haar vastgoed (meer wonen en zorg en voldoende maatschappelijk rendement); het inzetten van haar verbindingen om het goede woon- en leefklimaat in de wijk te behouden; het segmenteren en leveren van aanbod in termen van producten en diensten per klantgroep (rekening houdend met de financiële, fysieke en sociale mogelijkheden en zelfredzaamheid van de individuele klant); en het in verbinding met de gemeenschap verder ontwikkelen van de organisatie om volkshuisvestelijk te presteren.

De hoofdlijnen van de ambities zijn:

- De BVOW is een financieel gezonde organisatie, die voldoet aan de kredietwaardigheids- en borgingseisen van het CFV en het WSW:
 - Uiterlijk in 2020 voldoen aan de kredietwaardigheidsnormen van het WSW en CFV;
 - maximaal gebruik van de mogelijkheden de inkomsten te verhogen en de uitgaven te beperken.
- De BVOW verhuurt haar woningen naar financiële draagkracht van haar huurders:
 - financiële passendheidscriteria gebruiken voor de toewijzing van de huurwoningen;
 - gericht woningzoekenden aantrekken die passen bij het aanbod;
 - onderhoudsinspanningen inzetten om waar mogelijk de energielasten voor de huurder te verlagen;
 - de huurders aanbieden om in een collectief de servicekosten te beperken.
- Het doel van de vastgoedstrategie van de BVOW is behoud van woningen die betaalbaar zijn voor de doelgroep in een leefbare wijk:
 - inzicht verwerven in de sturingsmogelijkheden, kansen en risico's van de vastgoedstrategie en assetmanagement invoeren als sturingsinstrument;
 - het niet-DAEB bezit en het RVG- complex verkopen met maximale opbrengst;
 - een basiskwaliteit realiseren in de woningen gerelateerd aan de betaalbaarheid en fysieke gebruiksmogelijkheden per klantsegment;
 - betalingsproblemen en sociale problemen in de complexen proactief signaleren naar de partners in de wijk;
 - stimuleren initiatieven die meetbaar bijdragen aan de leefbaarheid in de wijk 110-morgen.
- De BVOW levert maatwerk aan haar huurders:
 - binnen de sociale doelgroep klantsegmenten onderscheiden gebaseerd op financiële draagkracht, sociale- en fysieke mogelijkheden teneinde het passende aanbod (woning) en diensten te leveren;
 - per complex de kennis over de bewoners in kaart hebben en digitaal toegankelijk voor de medewerkers;
 - een communicatiestrategie ontwikkelen die past bij de strategie en in het bijzonder bij de klantvisie
- Verdere ontwikkeling van personeel en organisatie om de missie, visie en strategie van de BVOW te realiseren:
 - Om de risico's te minimaliseren een toekomstgerichte governance ontwikkelen met het raad van toezichtmodel, waarin de lange termijn belangen van de gemeenschap en de korte termijn belangen van de zittende huurders zijn geborgd;
 - bedrijfsmatig werken, processen effectief en efficiënt inrichten en continue ontwikkeling van medewerkers;

- ontwikkeling tot een marktgerichte organisatie, waarbij de klantcontacten en het daarin passende maatwerk door de Frontoffice wordt geleverd en de financiële en ondersteunende diensten in de Backoffice worden ondergebracht;
- werken met een minimale personele bezetting, de personeelsplanning stelt de medewerkers in staat via opleiding, coaching enz. zich te ontwikkelen tot zelfsturende verantwoordelijke medewerkers en gebruik maken van een flexibele schil om tijdelijke capaciteits- en/of kwaliteitsvraagstukken in personele zin op te lossen;
- teneinde de strategie te realiseren continue zoeken naar samenwerking met partners die BVOW versterken, waarbij op de kritische punten gestreefd wordt naar stabiele samenwerkingsrelaties.

In april 2019 heeft de Raad van Commissarissen een nieuw Ondernemingsplan (2018-2022) goedgekeurd. Op basis van de kernwaarden betrokken & benaderbaar; professioneel & ondernemend zijn de belangrijkste thema's: goede en betaalbare woningen voor iedereen met een kleine beurs; duurzame woningen; wijk in balans en waar iedereen zich thuis voelt; goede verbinding met huurders en stakeholders.

Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Bouwvereniging Onze Woning met een 7.

In de visitatieperiode heeft Bouwvereniging Onze Woning, zoals al eerder opgemerkt, twee fasen in haar ontwikkeling gekend. De eerste fase gericht op het op orde brengen van haar financiële positie en de tweede fase gericht op het verder op orde brengen van de basis en vervolgens het toekomst gereed maken van de corporatie. Het ondernemingsplan 2015-2018 ademt in haar ambities in belangrijke mate de kenmerken van de eerstgenoemde fase uit. De corporatie toont daarmee een grote mate aan realiteitszin, waarbij het uitgangspunt was dat steeds het optimale resultaat moest worden behaald gegeven de beperkte ruimte en mogelijkheden. Toen sneller dan gedacht het verscherpt toezicht kon worden beëindigd in 2016, heeft de corporatie zich in de tweede fase ingespannen om haar ambities te actualiseren. De ontwikkeling van de vernieuwde portefeuillestrategie is daar een belangrijk voorbeeld van. Vervolgens is de corporatie voortvarend op die weg verder gegaan met de ontwikkeling in 2018 van een nieuw ondernemingsplan en als onderdeel daarvan haar visie op duurzaamheid (Duurzaamheidsvisie Onze Woning). Door de directeur-bestuurder zijn de ambities voor de komende periode nog eens geëxpliciteerd in de volgende thema's:

- Aangaan van verregaande samenwerking met andere corporaties om ook op langere termijn de realisatie van de volkshuisvestelijke opgaven te kunnen waarborgen;
- Het ontwikkelen van een doordacht renovatie- en nieuwbouwtraject, waarvan de duurzaamheidsontwikkeling een integraal onderdeel vormt;
- Versterken van de focus op de klant op basis van een te ontwikkelen klantvisie;
- Optimaliseren van bestaande beleidsthema's

Uitgangspunt daarbij is dat de bijdrage aan wonen, woonklimaat en leefbaarheid in 110 Morgen voor wat betreft balans in de wijk en lokale verankering behouden blijft.

Bouwvereniging Onze Woning heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de opgaven in het werkgebied. Daarmee voldoet Bouwvereniging Onze Woning aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op basis van de volgende overwegingen:

- Bouwvereniging Onze Woning heeft in de hele visitatieperiode een realistische houding getoond in de formulering én realisering van de ambities die zij zich heeft gesteld. Dat was in de complexe situatie waarin de corporatie zich bevond geen gemakkelijke opgave omdat in die fase niet alleen een financieel herstelplan moest worden gemaakt en uitgevoerd, maar tegelijkertijd ook omvangrijke juridische dossiers moest worden afgehandeld en de ontvlechting met de stichting Humanitas moest worden gerealiseerd. Dit laatste punt had

bovendien een sterke impact op de interne organisatie van de corporatie, waarbij ervoor gezorgd moest worden en ook werd dat “tijdens de verbouwing de winkel wel open bleef”. Ook is de portefeuillestrategie aangepast. Daarin heeft de Bouwvereniging Eigen Woning steeds haar maatschappelijke opgave als leidend beginsel vast kunnen houden. Zij hanteerde niet de maximaal toegestane huurprijsgrenzen, er werden meer huurwoningen sociaal gehouden en er werden minder woningen verkocht. Nadrukkelijk werd de communicatie met de wijk gezocht en vormgegeven om te zorgen dat de ambities van de corporatie in verbinding bleven met de lokale behoeften. Dit heeft geleid tot een wijk in balans en is in overeenstemming met de gemeentelijke atlas.

- Halverwege de visitatieperiode heeft de corporatie kans gezien om haar ambities te actualiseren (portefeuillestrategie) en heeft in dat kader de belangrijke strategische keuze gemaakt om verregaande samenwerking met andere corporaties aan te willen gaan.

3.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Bouwvereniging Onze Woning heeft zich in korte tijd weten te ontworstelen aan een zorgelijke financiële positie en de stap gemaakt naar een beheerste en meer toekomst vaste positie door een daadkrachtige aanpak in het herstelplan.
- Bouwvereniging Onze Woning neemt een waardevolle positie in binnen de wijk 110 Morgen doordat zij letterlijk en figuurlijk midden in de wijk (lokaal verankerd) staat en daarin bijdraagt aan een veilige wijk, een veilig huis en een veilig thuis (“onze wijk, onze woning, uw thuis”).

Verwonderpunten

- In de relatie met de gemeente Rotterdam bestaat nog niet voldoende gelijkwaardigheid tussen beide partijen. De sterke positie van Bouwvereniging Onze Woning in 110 Morgen biedt aanknopingspunten voor de vergroting van die wenselijke gelijkwaardigheid.

3.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 6,5 op presteren naar opgaven en ambities.

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

Presteren naar opgaven en ambities	Oordeel visitatiecommissie	
	beoordeling prestaties	beoordeling ambities
Thema 1: Realiseren aantrekkelijke woonmilieus	6	7
Thema 2: Woningvoorraad met toekomstwaarde (verduurzaming)	6	
Thema 3: Basis op orde	7	
Oordeel	6,3	7
Gewogen oordeel	6,5	

4 Presteren volgens Belanghebbenden

4.1 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
- 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 de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van een beperkt aantal verbeterpunten per belanghebbendengroep.

Daarnaast geven huurdersorganisatie(s) en gemeente(n) hun mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek met eventuele verbeterpunten, dit onderdeel is behandeld in hoofdstuk 3, paragraaf 3.4.

4.2 Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt 3 categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg is tussen de corporatie en de visitatiecommissie afgesproken met welke partijen een gesprek zou plaatsvinden. Tevens is besproken welke partijen alleen door middel van een schriftelijke enquête bevestigd zouden gaan worden. In de bijlagen is een overzicht opgenomen van de partijen waarmee de visitatiecommissie 'face-to-face' heeft gesproken en welke partijen alleen de schriftelijke enquête hebben ingevuld.

Alle belanghebbenden hebben ter voorbereiding op het gesprek en/of de schriftelijke enquête, een factsheet ontvangen met daarin de belangrijkste prestaties van de corporatie in de visitatieperiode. Deze factsheet is toegevoegd aan de bijlagen.

De beoordeling van de prestaties van de corporaties door de belanghebbenden is zowel op de gesprekken als op de schriftelijke enquête gebaseerd en betreft uitsluitend de visie van de desbetreffende belanghebbende, niet van de visitatiecommissie.

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

4.3 Belanghebbenden in het werkgebied

Bouwvereniging Onze Woning is werkzaam in de gemeente Rotterdam. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevestigd. Hieronder wordt een beeld van de gesprekspartners geschetst.

Gemeente Rotterdam

De gemeente Rotterdam is een grootstedelijke gemeente in de provincie Zuid-Holland en telt 644.527 inwoners (1 januari 2019) volgens het CBS. Hiermee is de gemeente qua inwoners de op een na grootste gemeente van Nederland. De gemeente maakt deel uit van de Metropoolregio Rotterdam Den Haag. Al het bezit van Bouwvereniging Onze Woning ligt in de gemeente Rotterdam.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer R. van Wingerden, wijkmanager en secretaris van wijkcommissie Hillegersberg/Schiebroek, mevrouw E. van de Doe, gebiedsontwikkelaar en de heer B. Bos, beleidsadviseur wonen.

Maatschappelijke partners

Bouwvereniging Onze Woning werkt nauw samen met diverse maatschappelijke partners, waaronder politie en sociale wijkteams van de gemeente Rotterdam. In deze teams worden allerlei hulpvragen behandeld, van problemen met huisvesting tot het aanbieden van hulp aan zorgwekkende zorgmijders.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer A. Stolk, wijkagent o.a. in 110-morgen, mevrouw G. Verheul, medewerker wijkteam Schiebroek, mevrouw Y. Boeter, wijkcoach gemeente Rotterdam, mevrouw M. Brodziak medewerker wijkteam Hillegersberg.

Collega corporaties

Humanitas Huisvesting: Humanitas Huisvesting heeft o.a. gedurende de visitatieperiode nauw samengewerkt met Bouwvereniging Onze Woning, zij hebben zelfs een periode gezamenlijk gebruik gemaakt van het pand waarin Bouwvereniging Onze Woning is gehuisvest en ook taken samen opgepakt. Inmiddels is Humanitas Huisvesting gefuseerd met Woonbron.

Maaskoepel: Maaskoepel is de overkoepelende organisatie van woningcorporaties in de regio Rotterdam. Zij behartigt de belangen van haar leden en richt zich op drie kernactiviteiten: het ontwikkelen van gezamenlijk beleid, ontmoeten en kennis delen en ondersteunende diensten (o.a. WoonnetRijnmond).

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer N. Moesman en mevrouw I. van Klooster, beide bestuurder bij Humanitas en met mevrouw A. van Ettinger, directeur van Maaskoepel.

Zorg- en welzijnspartijen

Pameijer: Pameijer is er voor de mensen die zich moeilijk of niet zelfstandig kunnen redden in de samenleving. Pameijer huurt diverse woningen van Bouwvereniging Onze Woning.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw N. Oppelaar.

Huurdersplatform

Het Huurdersplatform vertegenwoordigt de belangen van alle huurders van Bouwvereniging Onze Woning. Zij voert op managementniveau overleg met Bouwvereniging Onze Woning over algemene huurderszaken. In een samenwerkingsovereenkomst is vastgelegd over welke onderwerpen het Huurdersplatform instemmingsrecht, adviesrecht of informatierecht heeft.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer H. Ulrich, voorzitter, mevrouw M. Dangerman, lid en de heer C. van Wichen, penningmeester.

Bewoners- en complexcommissies

De visitatiecommissie heeft gesproken met diverse bewoners- en complexcommissies. De visitatiecommissie heeft gesproken met De heer van Meggelen, voormalig voorzitter bewonerscommissie Orionstraat en mevrouw Y. Dahmen, lid bewonerscommissie Poseidonstraat en lid van de klankbordgroep voor leden van de vereniging, die op de hoogte wordt gehouden van de fusie.

Bewonersorganisatie 110-morgen

De Bewonersorganisatie 110-Morgen is een organisatie, die bestaat uit vrijwilligers uit de wijk 110-Morgen en omgeving. Het bestuur is onbezoldigd. Het doel van de organisatie is belangenbehartiging van de wijkbewoners en bevorderen van bewonersparticipatie.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer J. Pierweijer.

4.4 Belanghebbenden over Bouwvereniging Onze Woning

Typering van Bouwvereniging Onze Woning

Aan de belanghebbenden is gevraagd Bouwvereniging Onze Woning in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Bouwvereniging Onze Woning wordt door haar belanghebbenden getypeerd als wijkgebonden, toegankelijk, klein, betrokken, sociaal, korte lijnen en ambitieus.



De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Bouwvereniging Onze Woning

Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 6,1

Tijdens de gesprekken met de visitatiecommissie geven de belanghebbenden aan over het algemeen tevreden te zijn over Bouwvereniging Onze Woning. De corporatie doet wat zij kan binnen haar mogelijkheden. De lastige financiële positie van Bouwvereniging Onze Woning heeft gedurende de visitatieperiode een rem gezet op de mogelijkheden die de corporatie had om te investeren in haar bezit en de woonomgeving. De belanghebbenden hebben hier begrip voor, maar willen inmiddels ook actie zien vanuit de corporatie. Vooral het ontwikkelen van de nieuwbouwlocatie wordt met enige regelmaat genoemd. Het realiseren van aantrekkelijke woonmilieus, waarbij het vooral gaat om nieuwbouw, renovatie en verkoop en liberalisatie, wordt dan ook beoordeeld met een 5,8 gemiddeld. De prestaties van Bouwvereniging Onze Woning op het thema woningvoorraad met toekomstwaarde, waarbij het vooral gaat over de verduurzaming van het bezit, worden door de belanghebbenden beoordeeld met een 5,9. Tijdens het onderhoud wordt er wel geïnvesteerd in de duurzaamheid, maar dit is minimaal. De huurders geven aan graag zonnepanelen te willen. Over het thema basis op orde zijn de belanghebbenden meer tevreden, dit thema wordt beoordeeld met een 6,7 gemiddeld. Het gaat hier om de betaalbaarheid, beschikbaarheid en doorstroming, het huisvesten van urgente doelgroepen, wonen met zorg en leefbaarheid en om de dienstverlening en service.

Thema 1: Realiseren van aantrekkelijke woonmilieus(5,8)

Het thema realiseren van aantrekkelijke woonmilieus wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 5,8 gemiddeld. Hierbij is de gemeente Rotterdam gemiddeld genomen het minst tevreden, zij geven een 5,0. De huurders, bestaande uit vertegenwoordiging van het Huurderplatform en de bewonersorganisatie 110-morgen, beoordelen het realiseren van aantrekkelijke woonmilieus met een 6,2 gemiddeld en de overige belanghebbenden, bestaande uit o.a. zorg- en welzijnsinstanties en een collega corporatie, beoordelen het thema met een 6,3 gemiddeld.

Het realiseren van aantrekkelijke woonmilieus is een vrij breed thema, om die reden is in de gesprekken en in de digitale enquête specifieker doorgevraagd op de sub-thema's nieuwbouw en renovatie en verkoop en liberalisatie.

Nieuwbouw en renovatie (5,8)

Dit sub-thema wordt gemiddeld beoordeeld met een 5,8. Vooral de gemeente Rotterdam is kritisch wat betreft dit sub-thema en geeft een gemiddeld cijfer van een 4,5. Zij begrijpen dat Bouwvereniging Onze Woning de afgelopen jaren bezig is geweest met het versterken van de financiële positie, waardoor investeren moeilijk is. Echter zien zij nu ook graag dat Bouwvereniging Onze Woning de grondposities die zij heeft, tot ontwikkeling gaat brengen. Daarnaast vinden ze dat renovatie niet altijd tijdig plaatsvindt. De overige belanghebbenden geven gemiddeld een 6,3, zij hebben geen specifieke op- of aanmerkingen op Bouwvereniging Onze Woning wat betreft nieuwbouw en renovatie. Ze begrijpen dat de financiële positie van de corporatie het er niet makkelijker op maakt. Als opmerking geven zij wel mee dat de renovatie c.q. het onderhoud bij mutatie wel erg minimaal is. De huurders beoordelen nieuwbouw en renovatie met een 6,7 gemiddeld. Ondanks dat zij het sub-thema gemiddeld genomen het hoogst beoordelen, geven zij ook mee dat zij het erg jammer vinden dat nieuwbouw niet plaatsvindt en de renovatieprojecten soms matig van kwaliteit zijn.

Verkoop en liberalisatie (5,8)

De belanghebbenden beoordelen het sub-thema verkoop en liberalisatie eveneens met een 5,8 gemiddeld. De gemeente Rotterdam beoordeelt dit sub-thema met een 5,5 gemiddeld. Zij geven aan dat zij het betreuren dat mede door verkoop en liberalisatie het aandeel betaalbare woningen afneemt, dit terwijl er al een tekort is in het gebied waar Bouwvereniging Onze Woning werkzaam is. De overige partijen beoordelen verkoop en liberalisatie met een 6,3. Ze willen graag dat de woningen die er zijn, behouden blijven, zeker voor bijzondere doelgroepen. Er is vraag naar betaalbare woningen. De huurders beoordelen de verkoop en liberalisatie, net als de gemeente Rotterdam, met een 5,5.

Thema 2: Woningvoorraad met toekomstwaarde(5,9)

Het thema woningvoorraad met toekomstwaarde wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 5,9 gemiddeld. Bij dit thema is voornamelijk gevraagd naar de verduurzaming van het bezit. De huurders zijn wat dat betreft het minst tevreden en geven een 5,5 gemiddeld. Ze zien weinig op het gebied van verduurzaming, terwijl zij dit wel graag zouden willen zien. De gemeente Rotterdam is met een beoordeling van een 6,0 gemiddeld iets positiever. Verduurzaming vraagt om investeringen, dit is voor Bouwvereniging Onze Woning in de visitatieperiode lastig geweest gezien de financiële positie. De gemeente waardeert dat verduurzaming wel direct wordt meegenomen in het groot onderhoud. De echte verduurzamingsslag moet echter nog komen, daarom houdt de gemeente Rotterdam het voor nu bij een voorzichtige voldoende. De overige partijen geven Bouwvereniging Onze Woning gemiddeld een 6,3 voor het thema woningvoorraad met toekomstwaarde.

Thema 3: Basis op orde (6,7)

Het derde thema is basis op orde. Dit thema is wederom erg breed, waardoor ook hier is gekozen om het thema te verdelen in sub-thema's, die gezamenlijk hebben geleid tot een gemiddelde score van een 6,5 op het thema basis op orde. Hieronder wordt per sub-thema aangegeven hoe de belanghebbenden dit beoordelen:

Betaalbaarheid, beschikbaarheid en doorstroming (6,0)

Gemiddeld genomen wordt het sub-thema betaalbaarheid, beschikbaarheid en doorstroming beoordeeld met een 6,0. Hierbij geven de huurders een 6,5 gemiddeld, de gemeente Rotterdam een 5,0 en de overige belanghebbenden een 6,4.

De betaalbaarheid wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 5,8 gemiddeld. Vooral de gemeente Rotterdam is niet tevreden over de betaalbaarheid, zij beoordelen dit onderdeel met een 4,0 gemiddeld. Zij geven aan het zorgelijk te vinden dat de voorraad in de visitatieperiode gemiddeld minder betaalbaar is geworden, dit terwijl er een tekort is aan betaalbare woningen in het werkgebied van Bouwvereniging Onze Woning. De overige belanghebbenden zijn meer tevreden en beoordelen dit onderdeel met een 6,9. De huurders op hun beurt beoordelen de betaalbaarheid met een 6,5 gemiddeld. Zij geven aan dat de huur voor veel woningen (te) hoog is. De beschikbaarheid van woningen wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 5,8 gemiddeld. Ook op dit onderdeel geeft de gemeente Rotterdam de laagste score, namelijk een 5. De overige belanghebbenden zijn met een gemiddelde beoordeling van een 5,9 ook niet heel tevreden over de beschikbaarheid. De huurders geven op hun beurt gemiddeld een 6,5 voor de beschikbaarheid. De belanghebbenden geven mee dat de inschrijftijd redelijk lang is. De doorstroming wordt beoordeeld met een 6,3 gemiddeld, hierbij geven de huurders een 6,5, de gemeente een 6,0 en de overige belanghebbenden een 6,3. Bouwvereniging Onze Woning heeft geen heel groot bezit en huurders wonen relatief lang in hun woning, hierdoor is er geen sprake van veel doorstroming. Leegstand wordt wel actief bestreden.

Huisvesten van urgente doelgroepen, wonen met zorg en leefbaarheid (6,6)

Het sub-thema huisvesten van urgente doelgroepen, wonen met zorg en leefbaarheid wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 6,6 gemiddeld. De huurders geven gemiddeld een 6,1, de gemeente Rotterdam een 7,0 en de overige belanghebbenden een 6,7.

Het huisvesten van urgente doelgroepen wordt beoordeeld met een 6,1 gemiddeld. Hierbij geven de huurders een 5,5. Zij vinden dat er teveel betaalbare woningen worden toegewezen aan urgente doelgroepen, hierdoor is het voor andere bewoners die goedkoper moeten gaan wonen vanwege hun inkomen erg lastig om een woning te krijgen. De gemeente Rotterdam geeft een 6,0 voor de huisvesting van urgente doelgroepen, ze zien dat Bouwvereniging Onze Woning een duidelijke bijdrage levert in samenwerking met de partners in de wijk. De overige belanghebbenden, waaronder zorg- en welzijnspartijen, beoordelen het huisvesten van urgente doelgroepen met een 6,8 gemiddeld.

Wat betreft het onderdeel wonen met zorg, geven de huurders een 6,0 gemiddeld, de gemeente Rotterdam geeft gemiddeld een 7,0. Zij geven aan dat een deel van het bezit lastig bereikbaar is voor minder mobiele bewoners, maar zien dat Bouwvereniging Onze Woning inspanningen levert om de situatie voor de bewoners te verbeteren voor zover dit mogelijk. De overige belanghebbenden, waaronder zorg- en welzijnspartijen, beoordelen het wonen met zorg met een 6,9 gemiddeld. Zij geven aan tevreden te zijn over de samenwerking met Bouwvereniging Onze Woning.

De belanghebbenden beoordelen de leefbaarheid met een 7,2 gemiddeld. Hierbij geven de huurders een 6,6 gemiddeld. Zij vinden het jammer dat Bouwvereniging Onze Woning geen bijdrage meer geeft aan complexcommissies om activiteiten te organiseren of tuinen gezellig te maken. De gemeente Rotterdam geeft een 8,0 voor de leefbaarheid. Ze geven aan dat Bouwvereniging Onze woning directe lijnen heeft met de partners in de wijk en actief communiceert. Bij eventuele problemen wordt er direct gehandeld. De overige partijen onderschrijven dit beeld en geven gemiddeld een 7,1.

Dienstverlening en service (7,5)

Het onderdeel dienstverlening en service wordt door de belanghebbenden positief beoordeeld, namelijk met een 7,5 gemiddeld. De gemeente beoordeelt dit onderdeel met een 7,5 gemiddeld, de overige belanghebbenden met een 7,1 en de huurders met een 7,8. Alle partijen geven aan Bouwvereniging Onze Woning goed bereikbaar is, klachten en overige signalen goed oppakt en ook bij problemen er is voor haar huurders. Als verbeterpunt wordt nog aangegeven dat de openingstijden verruimd zouden mogen worden. Bouwvereniging Onze Woning is gevestigd midden in de wijk, waardoor het voor de bewoners gemakkelijk zou zijn wanneer zij ook na het middaguur nog binnen kunnen lopen.

Tevredenheid over de relatie en communicatie: [8,0]

De belanghebbenden zijn zeer tevreden te noemen over de relatie met en communicatie van Bouwvereniging Onze Woning. Alle belanghebbenden geven aan dat er een open en transparante relatie is met Bouwvereniging en een dito communicatie. Bouwvereniging Onze Woning is bereikbaar voor zowel de huurders als andere belanghebbenden. Ook het contact met de directie en de RvC is goed. De huurders geven als rapportcijfer voor de relatie en communicatie een 7,7 gemiddeld, de gemeente Rotterdam geeft een 7,5 en de overige belanghebbenden een 8,7.

Tevredenheid over de invloed op beleid: [7,1]

Ook over de invloed op het beleid zijn de belanghebbenden tevreden. Het beeld is hier eveneens vergelijkbaar voor de verschillende categorieën belanghebbenden, er is een goede samenwerking en belangrijke informatie wordt onderling gedeeld. Waar nodig wordt samen opgetrokken. Over en weer nodigt men elkaar uit voor bijeenkomsten, bijvoorbeeld over beleidsontwikkeling of visieontwikkeling. In rapportcijfers geven de huurders en overige belanghebbenden gemiddeld een 6,7, de gemeente Rotterdam een 8,0.

Totaaloverzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend.

In de eerste tabel is weergegeven hoe de huurders Bouwvereniging Onze Woning beoordelen met cijfers. De eerste kolom is de beoordeling door de leden van de huurdersvertegenwoordiging in de zin van de Overlegwet. In de tweede kolom is de cijfermatige beoordeling van de bewonersorganisatie 110-morgen en een bewonerscommissie van Bouwvereniging Onze Woning weergegeven.

Prestatievelden		Huurders- vertegenwoordiging	Overige wijkvertegenwoordiging (huurders)	gemiddelde cijfers
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N=3</i>	<i>N=3</i>	<i>N=6</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke	Thema 1: realiseren aantrekkelijke woonmilieus	5,8	6,4	6,1
	Thema 2: woningvoorraad met toekomstwaarde	4,0	7,0	5,5
	Thema 3: basis op orde	6,7	6,8	6,8
	Gemiddelde	5,5	6,7	6,1
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		8,4	7,0	7,7
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		6,3	7,0	6,7

In de volgende tabel is een uitsplitsing gemaakt van de categorie overige belanghebbenden (niet zijnde gemeente en de huurders). Dit betreft zorgpartijen, collega-corporaties en overige.

Prestatievelden		Collega- corporaties	Zorg- en welzijns partijen	Overige	gemiddelde cijfer
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N= 6</i>	<i>N=1</i>	<i>N=4</i>	<i>N=11</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke	Thema 1: realiseren aantrekkelijke woonmilieus	7,0	6,0	6,0	6,3
	Thema 2: woningvoorraad met toekomstwaarde	7,0	6,0	6,0	6,3
	Thema 3: basis op orde	6,7	6,9	6,5	6,7
	Gemiddelde	6,9	6,3	6,2	6,5
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		8,3	7,9	10	8,7
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		6,0	6,2	8	6,7

Omdat Bouwvereniging Onze Woning werkzaam is in één gemeente, is er geen aparte tabel opgenomen voor de gemeente. De cijfermatige beoordeling van de gemeente is opgenomen in onderstaande tabel, waarin alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden zijn weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend.

Prestatievelden		Huurders	Gemeente Rotterdam	overige belang- hebbenden	gemiddelde cijfer
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N=6</i>	<i>N=3</i>	<i>N=11</i>	<i>N=20</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke	Thema 1: realiseren aantrekkelijke woonmilieus	6,1	5,0	6,3	5,8
	Thema 2: woningvoorraad met toekomstwaarde	5,5	6,0	6,3	5,9
	Thema 3: basis op orde	6,8	6,5	6,7	6,7
	Gemiddelde	6,1	5,8	6,5	6,1
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		7,7	7,5	8,7	8,0
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		6,7	8,0	6,7	7,1

N.B. De drie categorieën belanghebbenden scoren allen even zwaar in de eindscore per onderdeel, ondanks het verschillende aantal respondenten.

Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden (individueel) waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Bouwvereniging Onze Woning. Deze punten zijn samengebundeld en worden per categorie belanghebbenden hieronder weergegeven:

Gemeenten

- Verbeter de investeringspositie
- Actief informeren over toekomstplanning (mogelijke fusie, andere manieren om investeringscapaciteit te vergroten)
- Ontwikkelen van nieuwbouwlocatie

Huurders

- Verbeter de bereikbaarheid
- Verbeter de communicatie
- Vergroot de bekendheid, laat je meer zien
- Zorg voor een aanspreekpunt in ieder complex
- Deel problemen
- Bestudeer voorstellen beter
- Stem het huurbeleid meer af
- Zorg voor invloed vooraf als het gaat om renovatie of andere plannen

Overige belanghebbenden

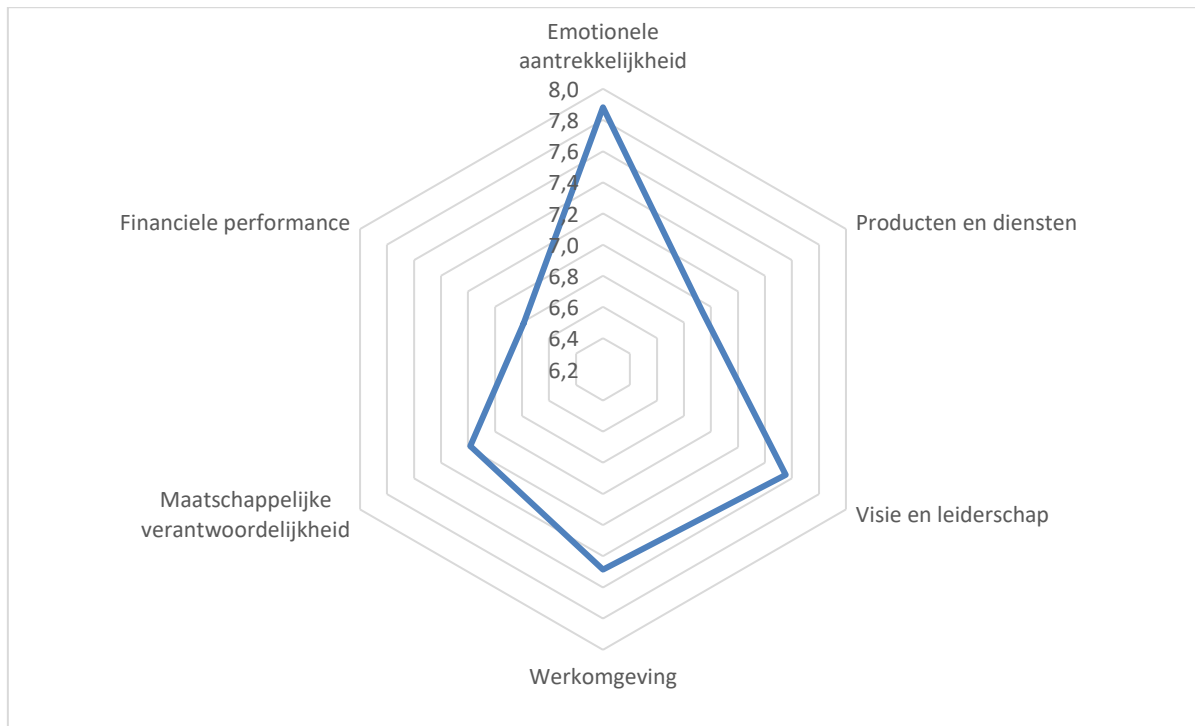
- Ga zo door
- Meer mogelijkheden tot woningruil bij overlast
- Informeer betrokken partijen tijdig bij een dreigende huisuitzetting

4.5 De reputatie van Bouwvereniging Onze Woning

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 Bouwvereniging Onze Woning. 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.

Bouwvereniging Onze Woning scoort een 7,3 voor haar reputatie. Dat is een mooi cijfer. Hoger dan gemiddeld scoren de dimensies emotionele aantrekkelijkheid (7,9), visie en leiderschap (7,6) en werkomgeving (7,5). Lager dan het gemiddelde scoren de dimensies financiële performance (6,8) en producten en diensten (6,9). Ook de dimensie maatschappelijke verantwoordelijkheid scoort met een 7,2 iets lager als gemiddeld, maar dit is alsnog een keurig cijfer te noemen.

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



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

4.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Bouwvereniging Onze Woning heeft een goede reputatie bij haar belanghebbenden.
- Bouwvereniging Onze Woning wordt gezien als een betrokken en toegankelijke corporatie en heeft goed contact met haar huurders, zeker doordat zij letterlijk middenin de wijk is gevestigd.

Verwonderpunten

- Ondanks het goede contact dat er is tussen Bouwvereniging Onze Woning en de huurders, is er soms behoefte aan meer duidelijkheid, o.a. over wanneer wel en niet verduurzamen.

5 Presteren naar vermogen

5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Bouwvereniging Onze Woning 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.

5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren, is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Het beleid tot garantiestelling door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) werd al voor de Parlementaire enquête woningcorporaties in 2014/2015 aangescherpt, evenals het toezicht door het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) en vanaf medio 2015 de Autoriteit woningcorporaties (Aw). Met de invoering van de Woningwet en het Besluit toegelaten instellingen medio 2015 werden nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding DAEB en niet-DAEB, waardering op marktwaarde) en vond aanscherping van het in- en externe toezicht plaats. Tenslotte werd de Governance Code vernieuwd. De visitatieperiode werd daarnaast gekenmerkt door een aanslag op de liquiditeiten door heffingen en wijzigingen in het belastingregime naast een toename van de regeldruk voor de gehele corporatiesector.

Bouwvereniging Onze Woning kende daarnaast een eigen problematiek: Bouwvereniging Onze Woning, opgericht in 1919, is een corporatie in de XS-categorie in Hillegersberg, met name geconcentreerd in de wijk 110 Morgen. De wijk 110 Morgen heeft in het laatste deel van de vorige en het begin van deze eeuw een ingrijpende herstructurering en vernieuwing ondergaan. Dat heeft geleid tot een aanzienlijke verbetering van het woon- en leefklimaat in deze wijk. Daaraan hebben investeringen van Bouwvereniging Onze Woning aanzienlijk bijgedragen. Echter als gevolg van meerdere factoren konden voorgenomen investeringen door de corporatie geen doorgang meer vinden. Bouwvereniging Onze Woning kwam vanaf 2013 onder verscherpt toezicht door financiële en organisatorische problemen. In 2014 is een financieel herstelplan opgesteld en in 2015 is er een nieuwe directeur-bestuurder aangetreden. Uit de oordeelsbrieven van de Aw komt naar voren, dat Bouwvereniging Onze Woning sinds 2015 alles in het werk heeft gesteld de governance op orde te brengen, een professionaliseringsslag te maken en risicodossiers (complexe juridische dossiers en de beëindiging van de samenwerking met de stichting Humanitas) tot een goed einde te brengen. Dit heeft ertoe geleid dat eind 2016 het verscherpt toezicht is beëindigd. In 2016 werd de corporatie geconfronteerd met constructieve gebreken aan 168 balkons van een aantal portiek-etage woningen, die daardoor als onveilig werden bestempeld. Deze problemen zijn permanent opgelost. Bouwvereniging Onze Woning heeft in 2016 een nieuwe portefeuillestrategie ontwikkeld, waarin de doelstellingen voor de komende jaren zijn vastgesteld en heeft deze strategie in uitvoering genomen. Vanaf 2017 voldoet de corporatie weer aan de eisen van regulier beheer van het WSW. In 2018 werd Bouwvereniging Onze Woning geconfronteerd met het feit dat de in 2012 uitgevoerde renovatie aan woningen in de Orionstraat¹ niet voldeed aan de bepalingen met betrekking tot brandveiligheid van het toenmalige Bouwbesluit. Dit heeft geleid tot ingrijpende gevolgen, zowel voor de bewoners (zij moesten tijdelijk hun woningen verlaten) als voor de corporatie (herstelwerkzaamheden bedroegen circa € 3 miljoen). In 2018 is een nieuw ondernemingsplan opgesteld, waarvan de Duurzaamheidsvisie Onze Woning, onderdeel uitmaakt. Uit de accountantsverslagen komen geen vermeldenswaardige bijzonderheden naar voren.

¹ De uitvoering van deze renovatie vond plaats door dezelfde aannemer waarmee de al eerder vermelde juridische problemen bestonden.

In 2018 heeft Bouwvereniging Onze Woning haar ambities op het gebied van betaalbare en toekomstbestendige woningen geformuleerd en deze in financiële scenario's tot 2050 doorerekend. De uitkomst daarvan leidde tot de conclusie dat die ambities alleen haalbaar zijn als tot verregaande samenwerking met externe partners wordt overgegaan. In verband daarmee zijn door Bouwvereniging Onze Woning in 2018 verkennende gesprekken gevoerd met 3B Wonen. Medio 2019 is de corporatie tot de conclusie gekomen dat voor een dergelijke samenwerking onvoldoende basis bestaat en geen volkshuisvestelijke meerwaarde opleveren, zijn deze gesprekken beëindigd. Inmiddels zijn nieuwe gesprekken met andere partijen opgestart.

5.3 Basisinformatie

De financiële ratio's zijn gebaseerd op de rekenmethode en normen van de Aw en het WSW. In 2015 gebaseerd op de bedrijfswaarde, in 2016 en 2017 de marktwaarde en vanaf 2018 de beleidswaarde. De normen zijn overigens (nog) niet vastgesteld op de actuele uitgangspunten, hetgeen de beoordeling compliceert. Uit een sectoranalyse van de Aw en het WSW komt naar voren dat de gemiddelde beleidswaarde voor de sector 5% hoger ligt dan de bedrijfswaarde. Uit het jaarverslag 2018 van Bouwvereniging Onze Woning volgt een beleidswaarde van € 124 miljoen uit de marktwaarde van € 194 miljoen, welke gecorrigeerd is met afslagen voor beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en beheer van in totaal ongeveer € 70 miljoen. Daarmede is de beleidswaarde ongeveer 64% van de marktwaarde. De bedrijfswaarde ultimo 2017 was met € 111 miljoen circa 90% van de beleidswaarde. In onderstaande tabel zijn de financiële ratio's gebaseerd op bedrijfswaarde en/of marktwaarde, in 2018 op beleids- en marktwaarde. Toegevoegd is de zogenaamde buffer: het verschil van de solvabiliteit en de totale risicoscore. De buffer is een indicatie voor een eventuele overmaat in het vermogen, die beschikbaar is voor additionele investeringen, zoals duurzaamheid en betaalbaarheid. Voor het totale risico in de buffer is 20% gehanteerd (CIP'15).

Prestatievelden	2015	2016	2017	2018
Solvabiliteit (norm WSW > 20) in %	31,3/50,5%	33,8%	37,8/57%	40/60%
Buffer (norm >0) in %	11%	13%	17%	21%
Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	1,7	1,7	1,4	1,3
Loan to value (norm WSW < 75) in %	70,1/49,7%	69,8%	66%	59%

Bron: Oordeelsbrieven Aw, CIP'15, jaarverslagen

De visitatiecommissie constateert dat Bouwvereniging Onze Woning door daadkrachtig uitvoering te geven aan het herstelplan, kans heeft gezien haar financiële positie aanzienlijk te verbeteren.

Aandachtspunt vormt de ontwikkeling van de ICR ratio, die in 2018 onder de norm blijft steken.

De Aedes Benchmark laat op de netto bedrijfslasten per gewogen vhe een score zien van C in 2015, 2016 en 2017 en een B in 2018.

In de Aedes Benchmark over 2017 scoort Bouwvereniging Onze Woning voor de Onderhouds- en verbeteringslasten ook een C. De Aedes Benchmark Duurzaamheid 2018 levert voor het verslagjaar 2017 een score C op, met een EI=1,8, slechter dan het gemiddelde van de referentiegroep.

Onderstaand is de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties, de IBW 2017 en 2018, 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 zonder veiligheidsmarge en dient dus met enige voorzichtigheid in combinatie met de vermogensbuffer te worden gezien. De IBW bestaat uit drie componenten die indicatief de extra bestedingsruimte aangeven ten opzichte van de beleidsvoornemens uit de dPi voor de jaren 2017/2021 en 2018/2022.

Bouwvereniging Onze Woning voornemens in dPi/IBW			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Gemiddelde huurverhoging
2017-2021	32 vhe	€ 11,6 mln.	2,2 %
2018-2022	30 vhe	€ 14,3 mln.	2,38 %

Uit de voornemens in de dPi's komt naar voren, dat Bouwvereniging Onze Woning met haar ca. 1,600 vhe's voornemens is de nieuwbouw op te schorten, de investeringen in renovatie/duurzaamheid en de gemiddelde, te realiseren huurverhoging ietwat verder te verhogen. Gerekend in DAEB is dit inflatie + 1%.

IBW Bouwvereniging Onze Woning in miljoenen €, gemeente Rotterdam/Hillegersberg			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Huurmatiging
2017-2021	€ 3,8	€ 11,6	€ 0,13
2018-2022	€ 0	€ 0	€ 0

Uit de IBW-tabel komt naar voren dat de extra investeringscapaciteit in 2018 sterk is afgenomen naar € 0: het gevolg van de beperking tot de DAEB-tak voor de periode 2018/2022. Daarmede is geen sprake van vermogensovermaat in DAEB, maar wel een oplopende vermogensbuffer. Bouwvereniging Onze Woning heeft gekozen voor de administratieve scheiding DAEB/niet-DAEB met een hoge interne lening. Deze administratieve scheiding en de daarmee samenhangende afspraken zijn tot stand gekomen na overleg met de Aw en het WSW. Voor die afspraken geldt een looptijd van 15 jaar. Verkopen zullen voornamelijk worden gerealiseerd uit niet-DAEB.

De Aw geeft Bouwvereniging Onze Woning in overweging de interne lening aan niet-DAEB vervroegd af te lossen en vraagt haar proactief te informeren over de verkenning voor een fusie met 3B Wonen. In de latere risicobeoordelingen heeft het WSW zorgen over de hoge interne lening aan niet-DAEB, de structurele overliquiditeit en de daling van de ICR. De DAEB-tak drijft op het goed renderende niet-DAEB en ook het WSW dringt aan op het aflossen van deze interne lening.

5.4 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie 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 7.

Het Herstelplan is in de periode 2014 – 2016 leidend geweest voor de wijze waarop de corporatie haar beschikbare vermogen heeft ingezet en verantwoord. In dit Herstelplan zijn specifieke keuzes gemaakt, gericht op het waarborgen van de continuïteit van de organisatie en het maximaliseren van de inzet van het vermogen van de organisatie ten behoeve van haar maatschappelijke doelen, door haar bedrijfslasten te verlagen en efficiency te verhogen. Daarover heeft Bouwvereniging Onze Woning zich op heldere en transparante wijze verantwoord in jaarverslagen en jaarrekeningen. Nadat het verscherpt toezicht was beëindigd is met de ontwikkeling en vaststelling van de nieuwe portefeuillestrategie een nieuwe koers uitgezet voor de aanwending van het beschikbare vermogen. Daarbij wordt opgemerkt dat de marges voor Bouwvereniging Onze Woning zeer smal zijn. Aandachtspunt is de ontwikkeling van de ICR ratio, die in 2018 onder de norm blijft steken. Punt van aandacht is dat de ICR voor niet-DAEB in 2019 ook onder de grens van 1,8 uitkomt. In de begroting 2019 wordt uitgegaan van een ICR van 1,88% voor de niet DAEB tak. In het in 2018 vastgestelde nieuwe ondernemingsplan kijkt de corporatie naar de langere termijn. In een aantal scenario's (tot 2050) worden de volkshuisvestelijke ambities afgezet tegen de financiële mogelijkheden. Deze scenario's bieden voor Bouwvereniging Onze Woning de onderbouwing van de

conclusie dat die volkshuisvestelijke ambities alleen haalbaar zijn als verregaande externe samenwerking wordt aangegaan.

Bouwvereniging Onze Woning verantwoordt en motiveert in voldoende mate de inzet van haar beschikbare vermogen voor de maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie in de visitatieperiode.

De visitatiecommissie merkt hierbij het volgende op:

- Bouwvereniging Onze Woning heeft kans gezien door daadkrachtig uitvoering te geven aan het herstelplan de financiële positie van de corporatie sterk te verbeteren. Zij heeft ruim binnen de daarvoor aanvankelijk geplande periode de financiële positie binnen de normen gebracht.
- De corporatie heeft zeer gericht gewerkt aan het borgen en verbeteren van de duurzame bedrijfs- en procesvoering zoals het zoeken naar een gezonde balans tussen investeren in vastgoed, verkopen en het halen van financiële ratio's (balans tussen maatschappelijk en financieel rendement). Daarnaast heeft zij de financieringsstrategie verder in lijn gebracht met de ondernemingsdoelstellingen en het zoeken naar mogelijkheden om investeren zelf meer mogelijk gemaakt met eventuele alternatieve bestemmingen. Het streven naar het verlagen van de hoge bedrijfslasten waar mogelijk, echter tegen een hogere werkdruk (vooral cognitieve druk) bij werknemers en hoog gebruik van externe inhuur toont dat de corporatie voortdurend bezig is geweest haar beperkte financiële ruimte zo optimaal mogelijk in te zetten voor haar maatschappelijke opgave. Succes hierin wordt gemeten aan :
 - de financiële ratio's, zoals de solvabiliteit en dekkingsratio's.
 - de algemene bedrijfslasten per vhe, afgezet tegen de bedrijfslasten van vergelijkbare corporaties in het streven naar verbetering in de benchmark van Aedes.
 - in de voorraad betaalbare woningen voor de doelgroep.
 - het realiseren van minimale huurverhoging.
- Ondanks ingewikkelde risicodossiers en onvoorziene (forse financiële) tegenvallers (168 balkons met constructieve gebreken en aanpak brandveiligheid in de Orionstraat) heeft de corporatie ook daarna kans gezien het financiële roer recht gehouden. Dat verdient te meer waardering als in ogenschouw wordt genomen dat de financiële positie extra is belast met de opgelegde verhuurdersheffing en het beperken van de aftrekbaarheid in het kader van de VPB.
- Dit alles heeft ertoe geleid dat het bezit er goed bijstaat, er geen achterstallig onderhoud is, en dat de kasstromen voldoende mogelijkheden bieden om te voorzien in het noodzakelijke onderhoud. Echter er is weinig tot geen ruimte voor verdergaande investeringen (duurzaamheid/nieuwbouw)
De corporatie heeft haar koers opnieuw uitgezet met de vernieuwde portefeuillestrategie, het vernieuwde ondernemingsplan, de visie op duurzaamheid, waarin planmatig onderhoud en duurzaamheid in samenhang worden aangepakt en is gestart met assetmanagement.
In haar toekomstverkenning toont Bouwvereniging Onze Woning veel realiteitszin door te concluderen dat haar volkshuisvestelijke opgaven alleen kunnen worden gerealiseerd door versterking van haar financiële positie in meerjarenperspectief. De corporatie wil dat bereiken door mogelijkheden van schaalvergroting te onderzoeken en daadwerkelijk stappen gezet op weg naar verregaande samenwerking met externe partners.
- Als gevolg van de lopende verkenningen rond verregaande samenwerking en de onvoorziene kosten die werden veroorzaakt door de problematiek in de Orionstraat, zijn weliswaar eerste stappen gezet met de verdergaande aanpak van onderhoud en duurzaamheid, echter meer omvangrijke investeringen konden daardoor niet worden gedaan.

Voorgaande punten bieden de commissie voldoende onderbouwing voor de toekenning van een pluspunt

5.5 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Het wegwerken van risicovolle en ingewikkelde dossiers, om Bouwvereniging Onze Woning uit het verscherpt toezicht te krijgen, hetgeen ook op 1 december 2016 is gelukt.
- Het recht houden van het financiële roer ondanks onvoorziene forse financiële tegenvallers in combinatie met het verwerken van de extra financiële lasten als gevolg van de opgelegde verhuurdersheffing en het beperken van de aftrek VPB.

Verwonderpunten

- De visitatiecommissie spreekt haar verwondering uit over de door Aw en WSW gedane suggestie om tot versnelde aflossing te komen van de interne lening vanuit DAEB aan niet-DAEB. Deze lening maakt onderdeel uit van de afspraken gemaakt in het kader van de administratieve scheiding tussen DAEB en niet-DAEB, waarover vooraf met WSW en Aw overleg heeft plaatsgevonden. De suggestie tot versnelde aflossing lijkt niet consistent met de in overleg gemaakte afspraken met een looptijd van 15 jaar. Bovendien zorgt deze op administratieve spelregels gebaseerde suggestie een (administratieve) verslechtering van de ratio LTV aan de DAEB kant. Tegelijkertijd doet dit niets af aan de feitelijke vermogenspositie van Bouwvereniging Onze Woning.

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

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

6.2 Korte beschrijving governance-structuur

Bouwvereniging Onze Woning is een 100 jaar oude vereniging met een algemene leden vergadering. Er is een raad van commissarissen, bestaande uit vier commissarissen en een stagiair. De directe leiding berust bij de directeur-bestuurder. Het managementteam bestaat uit een manager Wonen en Vastgoed, een manager Bedrijfsvoering a.i. en een bestuurssecretaris. Er is door de raad van commissarissen een remuneratie- en een auditcommissie ingesteld. In het begin van de visitatieperiode is er sprake van een (verbinding) samenwerkingsverband met Humanitas.

6.3 Relevante ontwikkelingen

Verscherpt toezicht in 2013 en ook weer de opheffing ervan in 2016, een nieuwe directeur-bestuurder, wijzigingen in de samenstelling van de RvC, ontvlechting van de corporatie en Humanitas, meerdere lastige juridische dossiers, een intensief traject om tot fusie te komen en dat alles met een organisatie die werd afgeslankt van 45 naar 16 medewerkers. Voorwaar geen sinecure!

Een turbulente tijd waarin iedereen de schouders eronder heeft gezet maar die ook geleid heeft tot respect en bewondering vanuit de omgeving en begrip voor de sanering. Hierdoor kwamen thema's als duurzaamheid en klantfocus tijdelijk op de tweede plaats. Nu er weer een gezonde organisatie staat worden deze thema's volop aangepakt. Aan energie en doelgerichtheid ontbreekt het deze corporatie niet. Voor de governance zijn de puntjes op de i gezet.

In 2016 heeft Aw het verscherpt toezicht beëindigd vanwege de realisatie van alle maatregelen uit het herstelplan. In 2017 kreeg BVOW een waarschuwing dat minder dan 95% van de huishoudens met recht op huurtoeslag waren toegewezen met een huur onder de vigerende aftoppingsgrenzen.

In 2018: in haar nieuwe ondernemingsplan 2018 – 2022 concludeert de corporatie, op basis van de doorrekening van toekomstscenario's, dat het realiseren van de volkshuisvestelijke opgaven op langere termijn alleen mogelijk is als verregaande samenwerking wordt aangegaan met externe partners.

6.4 Strategievorming en sturing op prestaties

6.4.1 Strategievorming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8

Bouwvereniging Onze Woning heeft een actuele lange termijn visie 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. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

De corporatie heeft de strategische koers vastgelegd in het document Strategische Koers BvOW 2015-2018. Deze gaat vooraf aan Onze wijk, onze woning, uw (T)huis 2018-2022. De lange-termijnvisie is doorvertaald in de meerjarenstrategie getiteld Koers Integraal 2014-2018, meerjarenbegroting, jaarplannen, afdelingsplannen, en kwartaalrapportages.

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

- De aanwezigheid van een schets van relevante ontwikkelingen en betekenis voor de eigen positie en/of het toekomstig functioneren in het lokale netwerk. Beide Meerjarenbeleidsplannen zijn gevormd op basis van gesprekken met het huurdersplatform, de ondernemingsraad, collega-corporaties, directeurs van zorg- en welzijnsinstellingen en andere partners uit het maatschappelijk middenveld en de teams binnen Bouwvereniging Onze Woning. Dankzij personele wisselingen, wisselingen in het bestuur en in de raad van commissarissen is de corporatie erin geslaagd om de positie te bestendigen en een koers voor de toekomst uit te zetten. Niet alleen het gebruik van meerdere c.q. relevante scenario's en maatschappelijk rendementsmodellen, al dan niet in samenwerking/voorgenomen fusering met andere corporaties hebben geholpen met het bepalen van het beleid, maar ook de specialistische kennis van zowel de bestuurder als de raad van commissarissen.
- Een deel van het bezit is gedateerd en leent zich niet voor renovatie, laat staan verregaande duurzaamheidsmaatregelen.
De verwachting is dat in de periode tot 2045 ruim 700 woningen verregaand gerenoveerd, gemoderniseerd en verduurzaamd moeten worden. Dit heeft geleid tot een doordacht plan, waarbij huurders de keuze hebben om te blijven zitten, dan wel vertrekken naar elders. Tevens is de duurzaamheidsambitie omgebogen van behalen B-label naar CO2-neutraal in 2050. Dit is ambitieus maar geeft gelijktijdig wat meer ruimte in het proces van aanloop naar een fusie.
- Ten aanzien van de strategievorming is het een prestatie dat het gelukt is de ALV en de huurdersorganisatie mee te krijgen in de slag die gemaakt moest worden van een corporatie die ruim investeerde in grootse plannen naar een corporatie die de hand op de knip moest houden omdat op te grote voet werd geleefd. Een lastige opgave die is gelukt door alles duidelijk te bespreken, bewoners laten meedenken in wat prioriteit heeft en in te zetten op betaalbaarheid.
- Het ontwikkelen van een nieuwe portefeuillestrategie waarbij de insteek is gekozen een deel van de speciale voorraad te consolideren en meer aandacht te besteden aan onderhoud. Het uitgangspunt is dat nieuwbouw aanvullend moet zijn op bestaand bezit. En het implementeren van assetmanagement.

6.4.2 Prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8

Bouwvereniging Onze Woning volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien 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). Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

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

- Prestatiesturing vindt plaats door kwartaalrapportages met smart geformuleerde normen en een kleurensysteem om afwijkingen (rood) snel te signaleren. De kwartaalrapportages worden primair door de auditcommissie besproken en daarna op highlights door de raad van commissarissen. Waar nodig worden zaken uitgebreid en gedetailleerd besproken. Het risicomanagement is ingeregeld en maakt deel uit van de rapportages. Bij projecten wordt aangegeven welk effect het project op de financiële ratio's heeft.
- De Meerjarenstrategie wordt gebruikt in het opstellen van Jaarplannen (bedrijfsplannen) en voor het ontwikkelen van beleid en de participatie van huurders. In de rapportages wordt gemaakt van een

zgn. dashboard, zodat de realisatie van doelen scherp bewaakt wordt. In toenemende mate in de visitatieperiode stuurt de raad van commissarissen bij op het format en het toetsingskader. Dit blijkt o.a uit de notulen van de raad van commissarissen van 22 juni 2015. In het portefeuilleoverleg en de daarin besproken strategie is actief bijgestuurd om gestelde doelen te behalen. Portefeuillestrategie is een vast agendapunt van de raad van commissarissen. Binnen de veranderde context wordt het optimale resultaat gezocht. Herhaaldelijk is de verkoop onderwerp van gesprek geweest waarin steeds gezocht wordt naar voldoende financiële middelen en het op peil houden van de woningvoorraad. Voorbeeld uit notulen raad van commissarissen 14 september 2015: hieruit blijkt dat actief wordt bijgestuurd op de relatief hoge onderhoudskosten. Ook worden keukens niet automatisch meer vervangen, maar alleen als dat nodig is.

- Het compleet zijn van het monitorings- en rapportagesysteem voor wat betreft het kunnen volgen van de volkshuisvestelijke prestaties in relatie tot de gemaakte (prestatie) afspraken via het rapportagesysteem: Er zijn heldere en beknopte notulen waardoor een helder beeld wordt vastgelegd van de levendige discussies in de raad van commissarissen en de argumenten onder besluiten waardoor de gebruiksmogelijkheden groot zijn voor zo wel de organisatie als de raad van commissarissen. Er is geen afzonderlijke rapportage voor de raad van commissarissen, zodat de bedrijfsvoering, besluitvorming en stuurcyclus in lijn liggen met elkaar. De rapportages volgen de lijn van de jaarplannen en begrotingen. Er zijn populaire versies van de jaarverslagen die gemakkelijker lezen. Heel goed is het in samenhang kunnen volgen van de maatschappelijke prestaties met de doelen op het gebied van de bedrijfsvoering en andere randvoorwaarden. Het 'bod' wordt in samenspraak met andere corporaties en de huurdersorganisaties uitgebracht en is gekoppeld aan de gemeentelijke woonvisie zo dat ook het in samenhang kunnen volgen van de sturing bij afwijkingen in relatie tot de visie en doelen goed zichtbaar wordt. De actieve wijze van sturing bij afwijkingen bestuurlijke cyclus procesmatig door het jaar heen, de voortgangsbewaking door interne controller, MT en raad van commissarissen maken het beleid transparant. De kwartaalrapportages worden binnen twee maanden na afloop ter hand gesteld aan de raad van commissarissen, in toenemende mate in een korter tijdsbestek, hetgeen de wens van de raad van commissarissen is waarbij de aanwezigheid van KRI's (kritische risico indicatoren) in de begroting en rapportages opvallend is.
- In 2016 is de samenwerking met Humanitas beëindigd. Tevens is er het verbeterplan met daarbij de aangepaste portefeuillestrategie (niet meer zo veel mogelijk verkopen en de huren zo veel mogelijk maximaliseren) wat geleid heeft tot opheffing in 2016 van het verscherpt toezicht dat de Aw instelde. Met name afwikkeling van juridische dossiers heeft daar een rol in gespeeld en de mate waarin er bij onvoldoende presteren een verbeterprogramma c.q. -voorstellen opgesteld wordt, zoals bij de onderhoudskosten bijvoorbeeld gebeurde.
- De doortastende aanpak bij de afwikkeling van een aantal juridische dossiers door o.a. te kiezen voor een deal met de aannemer in plaats van eindeloos juridisch getouwtrek.

6.4.3 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

6.5 Maatschappelijk rol raad van commissarissen

6.5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van toezicht (of raad van commissarissen) vormgeeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Met andere woorden hoe vervult de raad van commissarissen zijn maatschappelijke rol? Heeft de raad van commissarissen een visie op zijn maatschappelijke rol en hoe betreft de raad van commissarissen 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.

6.5.2 Maatschappelijke rol raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8

De raad van commissarissen is zich aantoonbaar bewust van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en geeft deze professioneel vorm. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

De maatschappelijke rol van de raad van commissarissen wordt duidelijk omschreven in het Reglement raad van commissarissen en de profielschets raad van commissarissen. Deze documenten worden regelmatig geactualiseerd. Sterk punt is de toegevoegde rol van 'innovatie' aan het commissarisprofiel, gekoppeld aan een stageplek in de raad van commissarissen.

De Raad van Commissarissen oriënteert zich regelmatig over wat er bij de gemeente, huurdersplatform en andere belanghebbenden leeft en legt aan die belanghebbenden periodiek verantwoording af over de wijze waarop de raad van commissarissen toezicht heeft gehouden. In de verslagen van de raad van commissarissen wordt hiervan melding gemaakt. In toenemende mate in de visitatieperiode heeft de raad van commissarissen zelf externe contacten en wordt structureel overleg gepland met belanghebbenden, ondernemingsraad en huurders. In de Jaarverslagen en notulen raad van commissarissen is een ontwikkeling te zien in de relatie met het huurdersplatform en de kwaliteit van het overleg. De scheiding DAEB/niet DAEB is adequaat ingevoerd, waarbij de nadruk ligt op het realiseren van de visie op DAEB. Innovatief is het terug laten vloeien van opbrengsten bij niet-DAEB naar DAEB onder de noemer 'dividend'. Onze Woning heeft een relatief grote niet-DAEB-tak. De ratio's van beide takken geconsolideerd zijn gunstig(er), voor de DAEB-tak afzonderlijk geldt dit niet.

Zowel in de vergaderingen als in specifieke workshops komen maatschappelijke onderwerpen aan de orde. Er worden jaarlijks themadagen georganiseerd rondom maatschappelijke thema's. Structureel wordt de portefeuillestrategie geagendeerd, waarin de ontwikkelingen in het werkgebied gerelateerd worden aan bijstellingen in de strategie.

Er is regelmatig overleg met de collega corporaties (met name 3B en Humanitas over totstandkoming dan wel beëindiging van het samenwerkingsverband c.q. fusie. Met zeven andere kleine corporaties regio Rotterdam en Den Haag bestaat een samenwerkingsverband gericht op het behalen van voordelen, zoals inhuur ICT, juridische zaken, control en HRM.

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

- De raad van commissarissen heeft steeds meer in de visitatieperiode een gedeelde visie op haar rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk, waarbij die rol in activiteiten uitmondt en bespreekt. Bij de reflecties wordt de visie besproken op uitvoerbaarheid in relatie tot de financiële mogelijkheden van de corporatie. Samenwerking met andere corporaties om de visie te realiseren wordt niet uitgesloten, integendeel er wordt actief gezocht.

- De wijze waarop de raad van commissarissen toeziet op de borging van de maatschappelijke doelen in het strategisch beleid, d.w.z. dat:
 - de raad van commissarissen en de bestuurder een actieve, kritisch stimulerende en sturende rol vervullen bij de strategievorming in relatie tot de omgeving. Bij de gemeente is daar sprake van en de relatie met de gemeente is redelijk goed, alhoewel het proces om te komen tot prestatieafspraken nauwelijks wederkerig is te noemen. De raad van commissarissen bewaakt deze rol ook en wil op aangeven van de bestuurder inspringen. Uiteindelijk is dit niet gebeurd en heeft de organisatie het zelf opgelost.
 - de raad van commissarissen een duidelijk eigen beeld heeft van de informatie (intern en extern) die hierbij noodzakelijk is en genereert die ook, bijvoorbeeld in een omgevingsanalyse of benchmark. Waar nodig vraagt de raad van commissarissen om een plan van aanpak, bijvoorbeeld bij de hoge onderhoudskosten.
 - de raad van commissarissen alertheid toont m.b.t. de balans tussen de maatschappelijke doelen en de randvoorwaarden van de corporatie, waarbij de financiële mogelijkheden een belangrijk kader vormen en betaalbaarheid een belangrijk item was.
- De actieve wijze waarop de raad van commissarissen zijn maatschappelijke rol neemt bij het volgen van de maatschappelijke prestaties, d.w.z.:
 - De raad van commissarissen heeft goed zicht op wat er leeft en speelt bij externe belanghouders in de lokale context. De corporatie is goed verbonden met lokaal bestuur en lokale partners (3B, Humanitas) en stakeholders.
 - Aandacht heeft voor de lokale maatschappelijke consequenties bij besluiten over nieuw beleid (bijv. m.b.t. incasso, duurzaamheid, zorg, betaalbaarheid) of bij de goedkeuring van afgeleide plannen zoals investeringen in nieuwbouw, duurzaamheid etc.
 - Het optimaal laag houden van de huren en minimaliseren van huurstijging.
 - De bijzondere financiële en volkshuisvestelijke expertise vanuit de raad van commissarissen is van grote invloed geweest op de keuzes die gemaakt zijn ten behoeve van de maatschappelijke prestaties.
- De wijze waarop de raad van commissarissen zijn maatschappelijke rol in het lokale netwerk zichtbaar en toegankelijk invulling geeft d.w.z. een visie ontwikkeld heeft op betaalbaarheid (wordt gemonitord).
 - De Raad van Commissarissen heeft zich intensief en nadrukkelijk bemoeid met het op orde krijgen van de organisatie en draagvlak voor zijn handelen. Het oude bestuur met veel goede bedoelingen, maar met (te)weinig daadkracht maakte plaats voor , een nieuwe, daadkrachtige, directeur-bestuurder. Verkeerde transacties op vastgoedgebied en financiering zijn gecorrigeerd waarbij ook niet geschroomd werd de accountant vanwege onoplettendheid te vervangen. Er is veel, heel veel gesproken met alle betrokkenen om de huurverhogingen geaccepteerd te krijgen waardoor een stevig verkoopbeleid en maximale huuropbrengsten konden worden gerealiseerd hetgeen binnen de wijk werd gedragen. Nu er meer ruimte is en zaken zijn genormaliseerd is duidelijk geworden dat Onze Woning niet zelfstandig kan doorgaan en wederom heeft de raad van commissarissen zich intensief beziggehouden met de verschillende fusiebesprekingen.
 - De raad van commissarissen was zich bij aantreden ervan bewust dat zij mede door de kleinschaligheid van de organisatie zelf 'stevig aan de bak moesten' en heeft zich in ruimte mate van zijn taak gekweten.

6.6 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. Tevens wordt beoordeeld of de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

6.6.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8

Bouwvereniging Onze Woning zorgt dat zij zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

De corporatie, raad van commissarissen en bestuur hebben structureel overleg met mede corporaties, externe accountant, huurdersplatform, ondernemingsraad, Aw, WSW en gemeente. Op deze wijze wordt vooraf geborgd dat externe invloeden het beleid van de corporatie mede beïnvloeden. Dit wordt voorgeschreven in diverse documenten zoals bijvoorbeeld in het Reglement raad van commissarissen. Daarnaast zorgen de themadagen voor commissarissen en bestuurder voor input en een beeld waarmee het beleid van de corporatie wordt beïnvloed. Voor externe verantwoording gebruikt de corporatie mededelingen en nieuws-info's op de eigen website en uiteraard wordt externe verantwoording afgelegd in het overleg met belanghebbenden en in de gepubliceerde jaarverslagen.

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

- De actieve en passende manier waarop de corporatie de belanghebbenden betreft:
 - De corporatie heeft zowel bij de input voor het beleid als in de terugkoppeling van de realisatie van plannen een netwerk van belanghebbenden dat ingeschakeld wordt. In ieder geval wordt het huurdersplatform, OR en de gemeente gekend in de ontwikkelingen.
 - Tijdens de ALV wordt helder het beleid en de gevoerde strategie uiteengezet.
 - Bij eventuele bijstelling van plannen wordt daarover actief gecommuniceerd. De portefeuillestrategie wordt regelmatig tegen het licht gehouden.
 - De raad van commissarissen heeft contact met belanghebbenden (in elk geval met de huurders) en de behoeften en wensen van belanghebbenden worden meegenomen in het beoordelen van strategisch beleid en de risico's.
 - Er zijn wensen geïnventariseerd van huurders middels een enquête.
- De mate van toespitsing op de doelgroepen en belanghebbenden:
 - De site van de corporatie is zeer toegankelijk, uitnodigend en voorziet tegelijkertijd in een nieuwsoverzicht. Op de nieuwspagina wordt op thema's toegespitst informatie verstrekt over actualiteit en beleid.
 - De vertaling van visie en doelen voor de doelgroepen wordt in begrijpelijke publicaties aan gebruikers en belanghebbenden duidelijk gemaakt.

6.6.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

De gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

Diverse documenten, waaronder de meerjarenvizie en de jaarverslagen, ook uit voorgaande jaren, zijn op de website van de corporatie te vinden en worden dikwijls samengevat in Nieuwsinfo's die eenvoudig te vinden zijn. Afwijkingen op het voorgenomen beleid zijn in de jaarverslagen aangegeven.

De verantwoording van haar belanghebbendenmanagement door:

- de heldere jaarverslagen die een terugkoppeling geven op het vooraf geformuleerde beleid. De jaarverslagen zijn het sluitstuk van de stuurcyclus die redelijk smart (gaandeweg beter) doorlopen wordt en die in kwartaalrapportages wordt verantwoord. De kwartaalrapportages zijn helder en vormen een duidelijk toetsingskader voor de raad van commissarissen.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- In de jaarverslagen worden de voorgenomen en gerealiseerde doelen aangegeven.
- Intern worden kwartaalrapportages gebruikt waardoor de P&C cyclus smart en gesloten is.
- Er zijn Nieuwsinfo's op de website geplaatst.
- Er worden interne workshops, themadagen, conferenties en bijeenkomsten met belanghebbenden georganiseerd.
-

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

Prestatieveld externe legitimering en verantwoording	Oordeel visitatiecommissie
Externe legitimering	8
Openbare verantwoording	7
Oordeel	

6.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De snelheid waarmee de veranderingen hebben plaatsgevonden en de organisatie weer als 'gezond' bestempeld kan worden door eerst intern 'het huis op orde te brengen'
- Er wordt gewerkt met risico-management.
- Door de beperkte schaalomvang kan de corporatie niet alles tegelijk oppakken met slechts 16 medewerkers; in de strategie is altemeer ingezet op nieuwbouw en blijven zitten.
- Het zeer preventief optreden samen met wijkteams bij burenruzie en huurachterstand.
- Het huurdersplatform is een stichting en Onze Woning een vereniging; het zou meer voor de hand liggen om deze constructie qua rechtspersoon om te draaien waardoor de betrokkenheid van de huurders verhoogd wordt.
Dit heeft continue aandacht evenals het betrekken van bewoners- en complexcommissies.

Verwonderpunten

- DAEB op zich is niet kostendekkend. De corporatie heeft de opbrengsten van niet-DAEB nodig.

6.8 Totale beoordeling Governance

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

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

7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Reputatie-Quotiënt
- Prestatiemonitor

Positionpaper

Position paper visitatie 2019



Onze Woning

Wij zijn een woningbouwvereniging voornamelijk actief in 110-Morgen, prachtig gelegen in het gebied Hillegersberg-Schiebroek, in het water- en lommerrijke gebied de Bergse Plassen. Het is een rustige, groene en ruim opgezette wijk, dichtbij het centrum, met veel voorzieningen en goede aansluitingen op het openbaar vervoer. Een verborgen parel in Rotterdam.

Wij verhuren ca. 1.400 woningen, 220 parkeerplaatsen en 36 bedrijfspanden vanuit ons kantoor midden in 110-Morgen, aan het Minervaplein. Ons huuraanbod bestaat uit betaalbare huurwoningen (67%), duur sociale woningen (22%) en vrije sectorwoningen (11%).

Onze doelgroep en wijkpartners

Onze Woning bezit ca. 75% van alle huurwoningen in 110-Morgen. We zorgen voor betaalbare woningen in een gebied met relatief weinig sociale huurwoningen. We richten ons primair op senioren en starters met een laag inkomen. Binnen onze mogelijkheden zetten we het volkshuisvestelijk vermogen maximaal in om betaalbare woningen aan deze doelgroep te verhuren. Daarnaast zetten wij ons in om de verbinding in de wijk te vergroten met huurders en belanghebbenden.

Missie, visie en kernwaarden

Missie

Onze Woning zorgt in de wijk 110-Morgen voor goede en betaalbare woningen voor huishoudens die moeite hebben bij het vinden van passende huisvesting.

Visie

Iedereen heeft recht op goed wonen. Wij zijn als woningcorporatie onderdeel van en partner in de wijk 110-Morgen. In deze wijk zorgen wij voor goede en betaalbare woningen voor huishoudens die moeite hebben bij het vinden van passende huisvesting. Onze bijdrage hierbij is het beschikbaar hebben en houden van deze woningen. We zetten ons in voor een duurzame woningvoorraad, waarbij we bijdragen aan een beter milieu en passende woonlasten voor onze huurders. Daarnaast zetten we ons, samen met onze partners, in voor een goede woonomgeving. Hierdoor ontstaat een wijk in balans. Deze balans kenmerkt zich door een gedifferentieerde woningvoorraad, een juiste verscheidenheid aan doelgroepen en een woon- en leefklimaat waar iedereen zich prettig en thuis voelt. Dit geldt voor nu en in de toekomst.

Kernwaarden

Onze kernwaarden zijn Betrokken & Benaderbaar, Professioneel & Ondernemend.

Belangrijke ontwikkelingen in de afgelopen periode

2015

In 2015 was sprake van verscherpt toezicht en is een financieel herstelplan gemaakt. De financiële positie moest onder andere verbeterd worden door het verkopen van woningen. Er werd een nieuwe overeenkomst met ontwikkelaar RVG gesloten voor de overname van een groot aantal woningen tot eind 2023. Van groot belang was dat de governance op orde zou worden gebracht. Er werd een start gemaakt met de afwikkeling van een aantal omvangrijke juridische dossiers. Tevens was de ontvlechting met Humanitas van belang om volledig zicht te krijgen op het reilen en zeilen van Onze Woning. In eerste instantie werd de beheerovereenkomst met Humanitas omgezet in een samenwerkingsovereenkomst per 1 januari 2016.

2016

Gezien de voortvarende verkoop van woningen is begin 2016 een nieuwe portefeuillestrategie opgesteld om ook invulling te geven aan onze maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgave. Vanzelfsprekend met behoud van voldoende financieel perspectief. Met deze nieuwe portefeuillestrategie waren we weer in staat om naar de toekomst te kijken met een volkshuisvestelijk perspectief. Hierbij was de verbinding met de wijk en de bewoners en andere belanghebbenden van groot belang. In april 2016 werd duidelijk dat er constructieve gebreken waren aan 168 balkons van een aantal portiek-etagewoningen, waardoor deze als onveilig werden bestempeld. In 2016 zijn deze problemen permanent opgelost.

De governance is in 2016 op orde gebracht: de statuten zijn aangepast, er zijn een toezichtvisie en reglementen opgesteld. Er werd voldaan aan alle aspecten van de Aedes governancecode.

De samenwerkingsovereenkomst met Stichting Humanitas Huisvesting (SHH) werd eind 2016 beëindigd.

Alle inspanningen conform het financieel herstelplan hebben geleid tot beëindiging van het verscherpt toezicht door de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) vanaf 1 december 2016.

De portefeuillestrategie heeft samen met onze visie en de (financiële) kaders geleid tot de volgende doelstellingen:

- Een groot deel van de voorraad sociale woningen houden we beschikbaar en betaalbaar (minimaal 70% van de vrijkomende voorraad);
- De sociale huurwoningen benutten we beter (aandacht bij toewijzing en woonfraude);
- We hebben meer aandacht voor het onderhoud (ook voor de verkoopcomplexen en inzet op de duurzaamheid bij (groot-)onderhoud);
- We vergroten de verbondenheid met huurders en belanghebbenden;
- We behouden een goed woon- en leefklimaat;
- Toekomstige nieuwbouw is aanvullend op ons vastgoedbezit.

Voor elk complex is bepaald welke doelgroep en welke huurcategorie van toepassing is. De verkoopopgave is sterk verlaagd naar 9 woningen per jaar (waaronder 3 RVG-woningen). De portefeuillestrategie vormt de basis voor ons handelen.

2017 en 2018

Vanaf 2017 voldoen we bij het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) weer aan de eisen van het reguliere beheer in plaats van het bijzonder beheer en zijn we gestart met een ondernemingsplan. De totstandkoming van dit ondernemingsplan was tevens een goede aanleiding

om de verbinding met stakeholders, bewoners en collega's aan te gaan, door middels wijkdialogen te horen wat zij belangrijk vinden.

Onze missie, visie en onze kernwaarden zijn tegen het licht gehouden en aangescherpt. Daarnaast hebben we ambities opgesteld. Aan stakeholders, bewoners en collega's is gevraagd welke ambities zij het meest belangrijk vinden maar ook of er andere onderwerpen zijn die onder de aandacht gebracht moeten worden. Hiertoe zijn in 2018 bijeenkomsten georganiseerd met stakeholders (leden, leden Huurderplatform Onze Woning, gemeente en wijkpartners) en is een "wijktour" met huurders opgezet.

In 2017 is de Veegwet, een reparatiewet van de Woningwet in werking getreden. Dit betekent onder andere voor ons als vereniging dat alle door de RvC goedgekeurde besluiten aan de leden voor advies moeten worden voorgelegd. Dit leidt tot (nog) meer regel- en werkdruk.

In augustus 2018 werden we geconfronteerd met het feit dat de renovatie van de woningen aan de Orionstraat niet voldeed aan het toen geldende Bouwbesluit. Dit had ingrijpende gevolgen voor de bewoners (zij moesten tijdelijk hun woning verlaten) en Onze Woning om dit te organiseren.

In 2018 is veel aandacht en energie besteed aan het voorbereiden en onderzoeken van een mogelijke intentieovereenkomst om te fuseren met 3B-wonen. Dit onderzoek is uiteindelijk in mei 2019 stopgezet.

Hier staan we nu

Als we kijken naar de uitkomsten van de gesprekken met huurders en stakeholders in het kader van ons ondernemingsplan, onze eigen organisatie, de regels en de woningmarkt, dan komen we tot de volgende analyse.

Sterkte	Zwakte
• Grote vraag naar onze kleine, betaalbare woningen • Mix van sociale en dure huurwoningen in de wijk (balans) • Tevredenheid huurders over de woonomgeving (rust, groen, voorzieningen) en de dienstverlening • Betrokkenheid, korte lijnen • Lokale verankering	• Deels verouderd bezit met tocht- en vochtklachten • Prijs-kwaliteitverhouding scheef • Slagkracht bij investeringen • Kwetsbaarheid van de organisatie
Kansen	Bedreigingen
• Toename vraag van kleine huishoudens • Transformatie voor deel van het bezit	• Onevenwichtige levensduur van de woningen • Beslag op kasstromen (verhuurdersheffing, beperking aftrek rente vennootschapsbelasting) • Relatief zware administratieve lastendruk (Woningwet en nieuwe regelgeving)

Hier gaan we voor

Kleine huishoudens met een smalle beurs

Het aantal kleine huishoudens en ook de vraag naar betaalbare woningen zal naar verwachting de komende jaren toe blijven nemen. In 2017 bestond 42% van de huishoudens in 110-Morgen uit een één-persoonshuishouden. Gezinnen die meer ruimte nodig hebben en iets meer te besteden hebben verhuizen regelmatig vanuit hun kleine woning naar een grotere (koop-)woning in Lansingerland.

Lokale verankering

Onze Woning overlegt regelmatig en structureel met belanghebbenden. Met de huurders via de bewonerscommissies, het Huurdersplatform en de algemene ledenvergaderingen. Ook met de Bewonersorganisatie 110-Morgen en de gemeente is periodiek overleg op beleids- en uitvoeringsniveau. Spelen er urgente zaken, bijvoorbeeld ingeval van de Orionstraat, dan worden deze belanghebbenden snel en persoonlijk geïnformeerd. We ondersteunen het Huurdersplatform bij haar professionaliseringsslag om te komen tot één sterke huurdersvertegenwoordiging voor al onze huurders.

Wij werken nauw samen met het wijkteam (gemeente, zorg- en welzijn, politie en woningcorporatie) om te zorgen dat passende hulp of zorg wordt geboden als dat nodig is.

Onderhoud

We hebben conditiemetingen ingevoerd en streven bij (planmatig) onderhoud naar een 3 (op de schaal van 5) voor alle onderdelen aan de schil. Binnen in de woning worden keukens, badkamers en toilet op basis van 'piep-systeem' en zonodig bij mutatie vervangen.

Aandacht voor duurzaamheid

Onze Woning weegt steeds af hoe duurzaamheidsingrepen evenwichtig en rendabel kunnen worden ingezet. Onze Woning wil geen koploper zijn, maar wil bij investeringen in duurzaamheid, zoveel mogelijk slimme keuzes maken. We zijn daarom afgestapt van het doel om in 2021 energielabel B te halen, maar gaan voor CO2-neutraal in 2050. We verwachten binnen 10 tot 20 jaar de komst van een warmtenet in ons gebied en voeren tussentijds bij mutatie en groot-onderhoud de zogenaamde "no-regret" maatregelen uit. Bij planmatig onderhoud en renovatiewerkzaamheden beoordelen we steeds of duurzaamheidsmaatregelen deel uit kunnen maken van de werkzaamheden.

Nieuwbouw

Het Apolloveld is een voormalige slooplocatie, eigen grond, gelegen middenin de wijk, waarop nieuwbouw mogelijk is. We hebben hier voorlopig 45 eengezinswoningen gepland in de sociale en middeldure huursector.

Klanttevredenheid

We streven naar tevredenheidscijfers die minimaal voldoen aan het sectorgemiddelde. Onze organisatie is klein en dat maakt dat de lijnen kort zijn, we snel besluiten kunnen nemen en gemakkelijk benaderbaar zijn.

Good governance

Onze Woning staat voor "good governance", omdat we het belangrijk vinden transparant te zijn. Wij leggen proactief verantwoording af aan onze belanghebbenden. Wij houden ons aan de Governancecode voor de woningcorporaties.

Ambities

In 2018 hebben we onze ambities op het gebied van betaalbare en toekomstbestendige woningen

geformuleerd en deze in financiële scenario's tot 2050 doorberekend. Het effect ervan is dat we uiteindelijk meer volkshuisvestelijke opgaven en ambities hebben dan mogelijkheden. We voldoen op lange termijn niet aan de ratio's. Hierdoor hebben we een tweetal mogelijkheden: we verkleinen de ambities en/of we zoeken een verregaande externe samenwerking op.

Hier zijn we trots op

De financiële positie van Onze Woning is spoedig en sterk verbeterd. De afgelopen jaren hebben een aantal calamiteiten, zoals de balkons en het project Orionstraat, plaatsgevonden waarop we goed op geacteerd hebben. We werken vanuit vertrouwen samen met onze wijkpartners en hebben gemerkt dat er een eenduidig beeld is over Onze Woning.

We werken continue aan de ontwikkeling van de cultuur binnen de organisatie. We zijn trots op onze professionele en betrokken medewerkers die klaar staan voor elkaar en voor onze klant. Daarnaast zijn de afgelopen tijd werkprocessen verbeterd of vernieuwd.

Voor onze organisatie, voor de wijk en de huurders is het van belang dat de koers voor de toekomst in gang is gezet. We hebben een duurzaamheidsvisie ontwikkeld, die nog in de organisatie moet worden ingebed en een start gemaakt met het assetmanagement.

Tot slot

Wij zien deze visitatie niet alleen om te toetsen maar ook vooral om van te leren. Wij nodigen alle betrokkenen dan ook van harte uit om zo transparant en kritisch mogelijk feedback te geven.

Factsheet maatschappelijke prestaties

Visitatie 2019

2015-2018



Factsheet

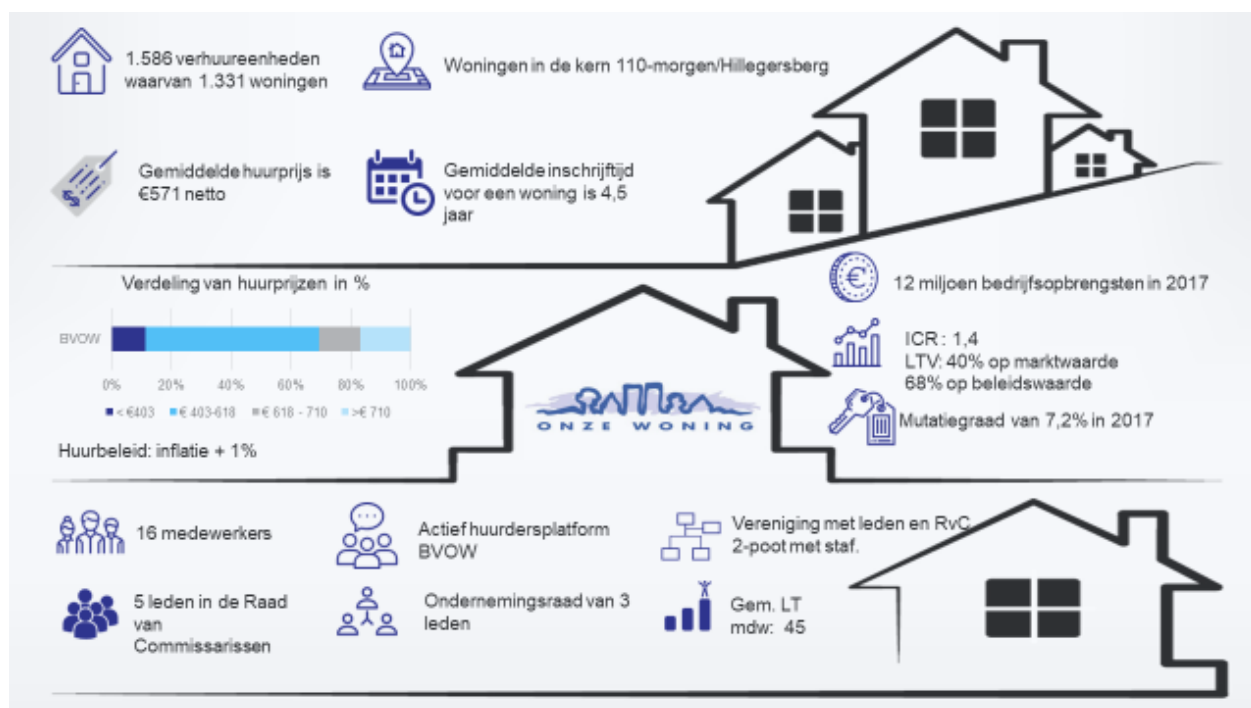


Onze Woning

De prestatievelden

- **Huisvesting van de primaire doelgroep**
- **Huisvesting van bijzondere doelgroepen**
- **(Des)investeren in Vastgoed**
- **Kwaliteit van de woningen en woningbeheer**
- **Kwaliteit van wijk**
- **Goede governance**

Onze Woning



Prestatievelden

- **Huisvesting van de primaire doelgroep**

Beschikbaarheid

Sociale verhueringen	2015	2016	2017	2018
Aantal	67	68	84	70
% passend toegewezen	100%	99%	99%	100%
% verhueringen aan HT-doelgroep	91%	75%	73%	66%

Oorzaak van de afname van het aantal verhueringen aan de huurtoeslagdoelgroep komt door de overheveling van een ouderenencomplex van de niet-DAEB naar de DAEB-tak. Het aantal mutaties in dit complex is hoog en de woningen worden toegewezen aan niet-huurtoeslaggerechtigden. Huurprijs van de woningen ligt net onder de liberalisatiegrens.

Betaalbaarheid

Voorraad in huurklassen	2015	2016	2017	2018
Goedkope woningen	163	155	149	121
Betaalbare woningen	891	782	777	790
Duur sociaal	133	228	183	191
Vrije sectorwoningen	162	179	226	226
Onzelfstandig	5	5	5	5
Subtotaal	1354	1349	1340	1333
Overige eenheden	259	256	250	247
Totaal	1613	1605	1590	1580
% woningen tot aftoppingsgrens van de sociale voorraad	89%	80%	83%	83%

• Huisvesting van bijzondere doelgroepen

We hebben sinds 1997 een afspraak met Pameijer. Aan hen verhuren we 5 onzelfstandige woningen (Poseidonflat) en 18 zelfstandige woningen (Minervaplein). Mensen wonen zelfstandig en Pameijer verleent ambulante zorg. Doelgroep zijn kwetsbare mensen met psychosociale of psychiatrische problemen of een (licht) verstandelijke beperking. Hierover hebben we met Pameijer regelmatig overleg.

Sinds 2018 hebben we met de gemeente een afspraak over het aantal te huisvesten statushouders. Voor Onze Woning gaat het om ca. 2 sociale huurwoningen per jaar.

• (Des)investeren in vastgoed

In het financieel herstelplan is over de periode 2014-2023 uitgegaan van verkoop van 150 woningen ter versterking van de financiële positie. Er geldt een future-overeenkomst met RVG om tot en uiterlijk op 31 december 2023, 143 woningen (complex 25 en 27, Pleinen en Straten) te verkopen. Woningen die vrijkomen in deze complexen worden verkocht aan RVG.

Verkopen zijn net zoals de verhuur van niet-Daeb woningen geen doel op zich, maar moeten de exploitatie van sociale huurwoningen dienen en bijdragen aan een wijk in balans.

Eind 2015 zijn er totaal 81 woningen en 18 parkeerplaatsen verkocht, waardoor meer dan de helft van de doelstelling is bereikt. In de loop van 2015 is besloten de verkoopvijver kleiner te maken en het aantal te verkopen woningen op jaarbasis te beperken (gemiddeld 9 per jaar).

De verkoopstrategie geldt voor de complexen (complex 25 en 27 Pleinen en Straten, complex 11 Theseusstraat, complex 14 en 15 eengezinswoningen Ajaxstraat e.o. en complex 18 appartementen Ajax-/Apollostraat). Deze complexen zijn opgenomen in de meerjarenonderhoudsbegroting en staan op 'doorexploiteren' met uitzondering van complex 25 en 27 (vallen binnen RVG-overeenkomst).

Verkoop					
Huurklassen	2015	2016	2017	2018	Totaal
Sociale huurwoningen	5	3	3	1	12
Vrije sectorwoningen	19	10	6	6	41
Totaal	24	13	9	7	53
Parkeerplaatsen	18	5	6		29

Onveilige balkons

In april 2016 werd duidelijk dat 168 balkons van portieketagewoningen onveilig waren. Het was voor de huurders niet verantwoord om nog op het balkon te komen. De huurders en stakeholders zijn direct geïnformeerd en diezelfde avond was er een informatiebijeenkomst. Binnen enkele dagen hebben we noodmaatregelen getroffen, waardoor de balkons weer gebruikt konden worden. In de maanden daarop is dit probleem structureel opgelost.

Energetische maatregelen

Bij de uitvoering van groot onderhoud in 2018 aan het complex aan de Agamemnonstraat is ervoor gekozen om deze te combineren met energetische maatregelen. Naast het schilderwerk inclusief houtrotherstelkozijnen en herstelstucwerk van de buitengevelisolatie, werd ook de dakopbouw voorzien van nieuwe dakbedekking en dakisolatie en de kozijnen werden vervangen. Bovendien zijn de cv-ketels en mv-installaties vervangen en werden er bergingen bijgeplaatst, daar waar nog geen buitenberging aanwezig was.

Brandwerendheid Orionstraat

In augustus 2018 is gebleken dat bij de renovatie van het complex Orionstraat de brandwerendheid tussen de wanden en de vloeren niet voldoet aan het toen geldende bouwbesluit. De wanden tussen de woningen moeten worden geïsoleerd, zodat de brandvertragende werking wordt vergroot. De werkzaamheden zijn ingrijpend en de uitvoer daarvan kost per appartement ongeveer 5 weken. De aanpak kon helaas niet in bewoonde staat worden uitgevoerd

• Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Ons bezit hebben we in 2015 laten schouwen door Koëter vastgoedadviseurs. Hierdoor hebben we goed inzicht verkregen in de staat van onderhoud van alle complexen. De technische maatregelen zijn in kaart gebracht en in ons primaire systeem gezet. De financiële consequenties zijn opgenomen in de begroting 2016-2025. Specifieke aandacht heeft de Gerrit Spronkersflat gekregen. Dit gehele complex is vanaf oplevering 20 jaar verhuurd aan Stichting Humanitas Huisvesting. Per 1 januari 2016 is dit complex weer in eigen beheer.

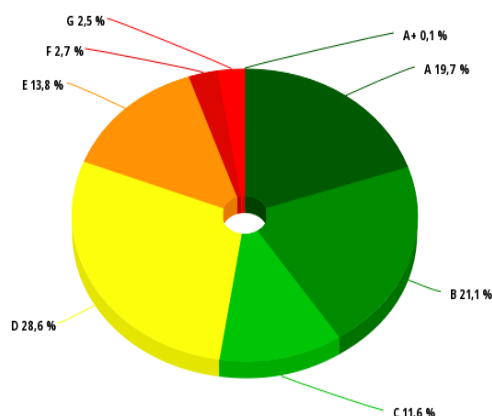
De afgelopen jaren zijn diverse onderzoeken uitgevoerd waarbij op basis van conditiemetingen de onderhoudsbehoefte van het bezit in beeld is gebracht. We willen hier zelf de regie op hebben en daarom is besloten tot aanschaf van de module conditiemeting van IBIS Main (uitbreiding van het bestaande pakket). We hebben geïnvesteerd in vaardigheden en kennis van onze medewerkers die condities vanaf dit jaar zelf meten en gebruik maken van dit softwarepakket. Nu kan in eigen beheer o.b.v. een jaarlijkse conditiemeting een goede indicatie van het uit te voeren toekomst onderhoud worden bepaald. Elk jaar wordt een derde van het bezit geïnventariseerd.

De conditie van onze woningen wordt uitgedrukt op een schaal van 1 t/m 5, waarbij 1 de hoogste kwaliteit of conditie uitdrukt. Een conditie van 3 is het streven. Lager mag niet. Hoger mag, maar hoeft niet.

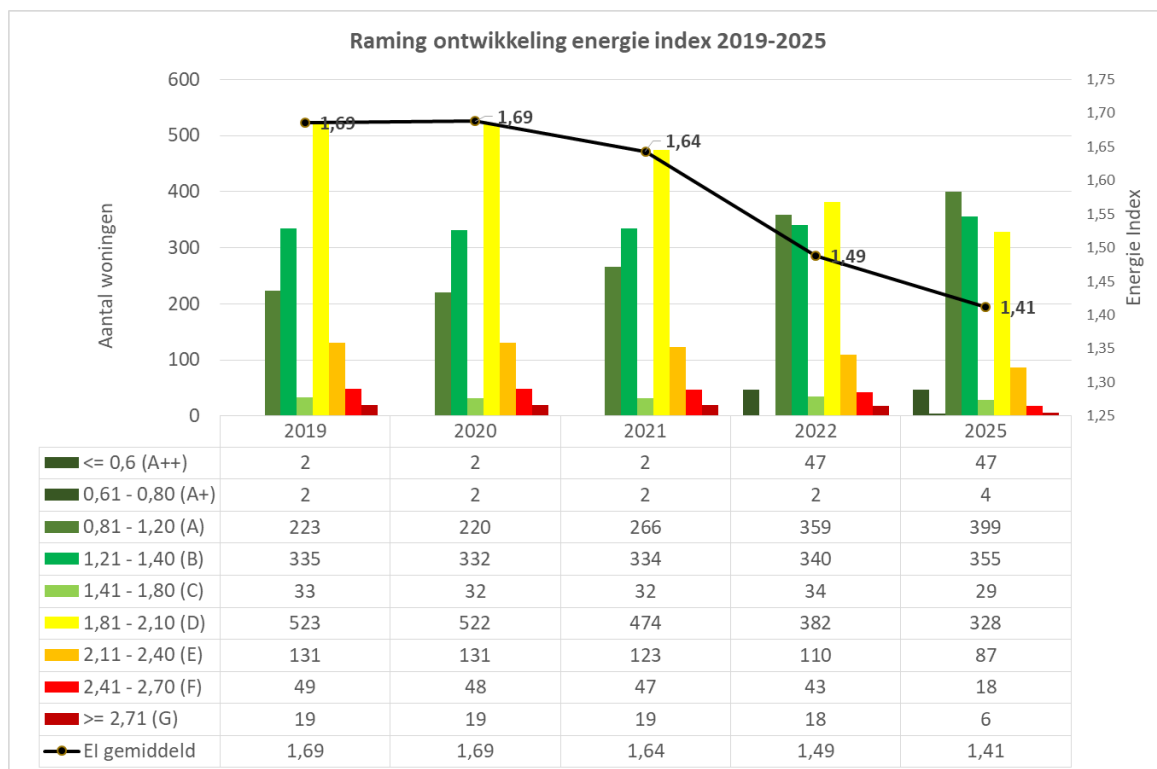
Energielabels en ontwikkeling index

Ons bezit is voorzien van energielabels of indexen (EI). Deze worden bijgesteld als er werkzaamheden in de woning en/of aan het complex worden uitgevoerd die invloed hebben op de EI. Ook als de geldigheidstermijn van de EI verloopt (na 10 jaar) worden deze geactualiseerd conform de op dat moment geldende meet methodiek. Onze Woning realiseert een verlaging van de energie-index van nu 1,69 naar 1,41 in 2025. Deze EI ontwikkeling is berekend op basis van de MJOB tot 2023 en voor de periode 2024-2025 op basis van de portefeuillestrategie.

In de onderstaande figuur vind u de actuele labels van de woningen in ons bezit.



Verloop van de gemiddelde EI in een grafiek en verdeling van de woningvoorraad per EI-klasse t/m 2025:



• Kwaliteit van wijk

Samenwerken met netwerkpartners

We streven naar een wijk waar een **goede balans** is tussen kwaliteit van de fysieke woonomgeving en de sociale kwaliteit van de woonomgeving. Dit betekent dat **woningen of complexen betaalbaar** zijn en **goed onderhouden**, in een omgeving die **schoon, heel en veilig** is. We **betrekken** onze **huurders** dan ook en dragen uit dat leefbaarheid een gedeelde verantwoordelijkheid is, zowel voor de huurder als de verhuurder. We gaan met hen in gesprek bij de keuzes rond hun woningen en de woonomgeving. **Overleg met de complexcommissies** gaat natuurlijk over onderhoud, maar ook over het pakket aan diensten, de servicekosten, het voorkomen van leegstand, het netjes houden van de omgeving en het voorkomen of aanpakken van vandalisme of verloedering.

We maken veel gebruik van onze **netwerkpartners**. Om de 6 weken vindt er een overleg plaats met het **wijkteam**. Daarnaast is er regelmatig overleg met **politie, zorg en welzijn, de gemeente en Bewonersorganisatie 110-Morgen**. Wanneer een huurder aangeeft niet prettig te wonen dan ondernemen we actie. Het signaleren van vervuiling en overlast pakken we direct op. We gaan in gesprek met onze huurders en zetten ons netwerk op tijd in om problemen in een vroeg stadium aan te pakken. Dagelijks lopen de consulent Wonen en de wijkbeheerder door de wijk. Onze medewerkers zijn goed benaderbaar en zichtbaar. Bij signalering van problemen pakken zij deze adequaat op.

Aantal overlastmeldingen				
Soort melding	Totaal 2017		Totaal 2018	
Agressie en laakbaar/crimineel gedrag	9	14%	18	23%
Geluidsoverlast	31	48%	32	42%
Overlast in combinatie met huurachterstand	5	8%	3	4%
Burenruzie	3	4%	10	13%

Zorgvraag / vervuiling	9	14%	9	12%
Hennepmelding	2	3%	5	6%
Overig	6	9%	0	0%
Totaal	65	100%	77	100%

Als we kijken naar het **aantal overlastmeldingen in 2017 en 2018** valt op dat veruit de meeste meldingen **geluidsoverlast** betreffen. Daarnaast zorgen **psychiatrische, dementerende of verwarde bewoners** steeds vaker voor overlast. Deze toename is een landelijke trend, versterkt door de ontwikkelingen in de zorg. Deze gevallen bespreken we in het casesoverleg met het wijkteam. Ook komen we vrij vaak verslavingsproblematiek tegen, met name alcoholisme.

Instrumenten die we inzetten

- **Buurtbemiddeling** is bedoeld voor veelvoorkomende vormen van woonoverlast tussen burens. Het uitgangspunt van Buurtbemiddeling is dat burens, met behulp van de getrainde vrijwilligers, zelf oplossingen vinden om op een positieve manier naast elkaar te leven. Zo wordt op laagdrempelige wijze escalatie voorkomen en blijven overige instanties als politie en woningcorporatie zoveel mogelijk buiten het conflict.
- Constateringen of meldingen van woonfraude pakken we in samenwerking met de wijkagent of het hennepteam op. Waar nodig, geven we waarschuwingen of nemen we juridische stappen. **Waarschuwingsgesprekken** gaan ook vooraf aan gedragsaanwijzing.
- Een **gedragsaanwijzing** is een schriftelijke mededeling of overeenkomst waarin afspraken staan rond gedrag waaraan de huurder zich moet houden. Deze heeft tot doel om ernstige woonoverlast snel te verminderen en te doen stoppen. Het voorkomt dat zaken langdurig in de fase van dossieropbouw blijven steken en niet tot een gerechtelijke procedure leiden, terwijl de woonoverlast gewoon voortduurt.

• Goede Governance

Onze Woning is sinds de oprichting in 2019 een **vereniging**. In **december 2014** heeft de Algemene Ledenvergadering unaniem goedkeuring gegeven aan nieuwe statuten. Hiermee is per 1 januari 2015 de overgang gerealiseerd van een **drielaags** naar een **tweelaags bestuursmodel**. De huidige structuur van onze vereniging is opgebouwd uit een **Raad van Commissarissen, bestuur (Directeur-Bestuurder) en management**. De Directeur-Bestuurder wordt benoemd en ontslagen door de Raad van Commissarissen. De Algemene Ledenvergadering heeft de verantwoordelijkheid op de goedkeuring van het jaarrapport en de benoeming van de leden van de Raad van Commissarissen.

Zowel binnen het bestuur als de Raad van Commissarissen heeft in 2015 een professionaliseringsslag plaatsgevonden. Het voltallige bestuur is op 31 december 2014 afgetreden en per 1 januari is een **Directeur-Bestuurder** benoemd. Vanaf 1 september is deze positie permanent ingevuld. Volgens de richtlijnen van de **governancecode** is de Raad van Commissarissen vernieuwd. Voor de werving en selectie van de toezichtleden is een selectiecommissie geformeerd bestaande uit een delegatie van het Huurdersplatform en de Raad van Commissarissen. Conform de statuten heeft het Huurdersplatform twee bindende voordrachten gedaan voor een zetel in de Raad van Commissarissen. Er zijn vier kandidaten voor benoeming voorgedragen aan de Algemene Ledenvergadering. Op 31 maart 2015 zijn deze leden benoemd. Vanwege de continuïteit is de voorzitter, benoemd in 2014, in functie gebleven. Deze is opnieuw gekozen tot voorzitter.

Eind 2015 voldoen wij aan bijna alle bepalingen van de **governancecode**. De leden van de Raad van Commissarissen worden, in afwijking van artikel 3.20 van de governancecode, nog benoemd door de **Algemene Ledenvergadering**. Voor 1 januari 2017 worden de statuten op dit punt aangepast, tezamen met de statutenwijziging, die noodzakelijk is vanuit de nieuwe Woningwet. In de nieuwe Woningwet is een verdere aanscherping vereist. Ook zijn in 2016 een aantal reglementen vastgesteld, zoals het **Raad van Commissarissen- en bestuursreglement, het Reglement financieel beleid en beheer en reglementen voor de Auditcommissie en de Remuneratiecommissie**.

Op 1 juli 2017 is de **Veegwet**, een reparatiewet van de Woningwet in werking getreden. Belangrijkste consequentie voor ons als vereniging is dat door de **RvC-goedgekeurde besluiten vooraf ter advies** aan de leden moeten worden voorgelegd. De **statuten en de reglementen zijn opnieuw aangepast**.

Overzicht geïnterviewde personen***Raad van commissarissen Bouwvereniging Onze Woning***

De heer H. van Heuven, voorzitter

De heer A. Spencer

Mevrouw C. Nauta

De heer R. van der Post

De heer S. Ringelberg (stagiair)

directeur-bestuurder Bouwvereniging Onze Woning

de heer E. Remmerswaal

Ondernemingsraad Bouwvereniging Onze Woning

Mevrouw E. van de Heuvel

Mevrouw T. Rila

Mevrouw A. Rajkovic

managementteam Bouwvereniging Onze Woning

mevrouw M. Itter, bestuurssecretaris

mevrouw G. Wulfers, manager wonen en vastgoed

de heer A. van Bezooijen, manager bedrijfsvoering (interim)

Controller Bouwvereniging Onze Woning

de heer R. Giezen, controller

Gemeente Rotterdam

Mevrouw E. van de Doe, gebiedsontwikkelaar

De heer R. van Wingerden, wijkmanager en secretaris van wijkcommissie Hillergersberg/Schiebroek

De heer B. Bos, beleidsadviseur wonen

Huurdersbelangenorganisatie

De heer H. Ulrich, voorzitter

Mevrouw M. Dangerman

De heer C. van Wichen, penningmeester

Zorg- en Welzijnsinstellingen

Mevrouw N. Oppelaar, Pameijer

Collega-corporaties

De heer N. Moesman, bestuurder Humanitas

Mevrouw I. van Klooster, bestuurder Humanitas

Mevrouw A. van Ettinger, directeur Maaskoepel.

Wijkvertegenwoordigers

de heer J. Pierweijer, voorzitter bewonersorganisatie 110-Morgen

De heer van Meggelen, voormalig voorzitter bewonerscommissie Orionstraat

Mevrouw Y. Dahmen, lid bewonerscommissie Poseidonstraat en lid van de klankbordgroep die op de hoogte wordt gehouden van de fusie.

Overige maatschappelijke partners

De heer A. Stolk, wijkagent o.a. in 110-morgen

Mevrouw G. Verheul, medewerker wijkteam Schiebroek

Mevrouw Y. Boeter, wijkcoach gemeente Rotterdam

Mevrouw M. Brodziak medewerker wijkteam Hillegersberg.

Personen waarvan enkel een digitale enquête is ontvangen:

Collega-corporaties

De heer F. Desloover, directeur-bestuurder bij Ressort Wonen

De heer P. Manders, directeur-bestuurder bij Patrimonium Barendrecht

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

Korte cv's visitatoren

Hannah Bovenkerk (voorzitter) heeft als bestuursadviseur en interimmanager veel fusies in not-for-profit-organisaties van meer dan 2.000 fte. (overheid, ziekenhuizen, onderwijs) begeleid waarbij de nadruk lag op structuurwijziging, performanceverbetering en cultuuromslag.

Zij was onder meer bestuurder en algemeen directeur bij CNV Vakcentrale, bestuursadviseur voor de Raad van de Rechtspraak en Raadsgriffier bij de gemeente Amsterdam en algemeen directeur bij de Rijks Psychologische Dienst. Daarnaast is zij toezichthouder bij culturele, maatschappelijke en onderwijsorganisaties en mediator.

Stoffel Heijnsman (visitor) was tot maart 2017 werkzaam bij de Politie, waarvan 30 jaar in leidinggevende functies op strategisch niveau. Van 2004 tot 2011 als korpschef van de regiopolitie Utrecht en vanaf 2011 tot en met 2017 als politiechef in de regionale eenheid Oost-Nederland. In die hoedanigheid heeft Stoffel ruime ervaring opgedaan met operationele hectiek, bestuurlijke dynamiek en veranderende organisaties. Binnen de politie heeft hij gewerkt met het INK kwaliteitssysteem als senior auditor en visitor. Stoffel is op dit moment lid van de Raad van Toezicht HALT Nederland, lid van het College Nederlands Register Gerechtelijk Deskundigen en lid van de Adviescommissie Aangesloten Strafzaken bij de Hoge Raad.

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 officemanager bij Cognitum, een van de door de Stichting VWN geaccrediteerde bureaus voor het uitvoeren van visitaties bij woningcorporaties.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **Bouwvereniging Onze Woning** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Cognitum BV heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Strijen

Datum: 18 juli 2019

Naam, functie, handtekening:

Jan Haagsma, directeur-bestuurder Cognitum



Hannah Bovenkerk verklaart hierbij dat de visitatie van **Bouwvereniging Onze Woning** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Hannah Bovenkerk heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Hannah Bovenkerk** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Hannah Bovenkerk** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Amsterdam

Datum: 10 juli 2019

Naam, handtekening:

Hannah Bovenkerk



Stoffel Heijman verklaart hierbij dat de visitatie van **Bouwvereniging Onze Woning** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Stoffel Heijman heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Stoffel Heijman** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Stoffel Heijman** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats:

Datum: 10 juli 2019

Naam, handtekening:

Stoffel Heijman



Evelien van Kranenburg-Haagsma verklaart hierbij dat de visitatie van **Bouwvereniging Onze Woning** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Evelien van Kranenburg-Haagsma heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Evelien van Kranenburg-Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

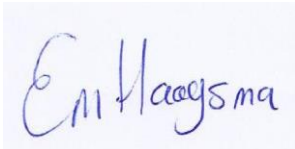
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Evelien van Kranenburg-Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Strijen

Datum: 18 juni 2019

Naam, handtekening:

Evelien van Kranenburg-Haagsma



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

Indien de corporatie aantoonbaar voldoet aan de norm voor een 6 én bovendien aan toont 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

Indien 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 invullen van de prestatie-monitor op alle prestatievelden (opgaven, ambities, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper. Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden door gesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Ook kunnen er schriftelijke enquêtes worden uitgevoerd. Cognitum BV 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 in beeld gebracht. 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 concept rapport 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 BV 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.

Presteren naar opgaven en ambities

- Woonvisie Rotterdam
- Prestatieafspraken met gemeente Rotterdam en huurdersplatform BVOW
- Verslagen van overleg tussen gemeente en BVOW over de totstandkoming van de prestatieafspraken
- Rapportages / besprekingsverslagen en dergelijke over het uitvoeren van prestatieafspraken
- Convenanten Hennep, Overlast en Preventieve Huisuitzettingen
- Afspraken lokaal en / of regionaal over woonruimteverdeelsysteem
- Jaarplannen en jaarverslagen 2015 t/m 2018
- Ondernemingsplan / beleidsplan / meerjarenplan
- Strategisch voorraadbeleid
- Specifieke beleidsplannen (zoals verkoop, inkoopbeleid, duurzaamheidsvisie, huurbeleid)
- Overzicht indeling bezit in energielabels en EI 2015, 2016, 2017 en 2018

Presteren volgens belanghebbenden

- Samenwerkingsovereenkomst met Huurdersplatform BVOW
- Agenda's en notulen van overleg tussen corporatie en huurdersvertegenwoordiging 2015, 2016, 2017 en 2018
- Aantal adviezen van het Huurdersplatform BVOW
- Agenda's en notulen van het overleg tussen de bestuurder van de corporatie en de ondernemingsraad / personeelsvertegenwoordiging 2015, 2016, 2017 en 2018
- Bewonersinformatiebladen / magazines

Presteren naar vermogen

- Jaarrekening 2015 t/m 2018
- Begroting 2015 t/m 2018
- Meerjarenbegroting 2015 t/m 2018
- dVi 2015, 2016 en 2017 (alle hoofdstukken)
- Toezichtbrief Aw 2015, 2016 en 2017
- Brief Aw oordeel staatssteun passendheid 2017
- Oordeelsbrief Aw 2018
- Maand-, kwartaal-, trimester-, halfjaarsrapportages / dashboards en dergelijke 2015 t/m 2018
- Documenten over risicomanagement
- WSW jaarlijkse beoordelingen en borgbaarheid

Governance

- Vorige visitatierapport + bestuurlijke reactie
- Reglement raad van commissarissen
- Visie op bestuur en toezicht / Toezichtkader
- Profielschets raad van commissarissen
- Resultaten Governance-inspectie Aw
- Agenda's en notulen van de vergaderingen van de raad van commissarissen 2015, 2016, 2017 en 2018 (inclusief verslag zelfevaluatie en eventuele thema / beleidsbijeenkomsten)
- Agenda's en notulen van overleggen van de raad van commissarissen met externe belanghebbenden (huurders, gemeenten, andere organisaties) in de periode 2015-2018

Reputatie-Quotient

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

Uitgebreid overzicht prestaties

Hierna wordt de prestatie-monitor weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met Bouwvereniging Onze Woning 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 2015-2018.



Bouwvereniging Onze Woning

L0993

Woningmarktregio Haaglanden Midden Holland Rotterdam

Inleiding

In de prestatiemonitor van Bouwvereniging Onze Woning wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van Bouwvereniging Onze Woning.

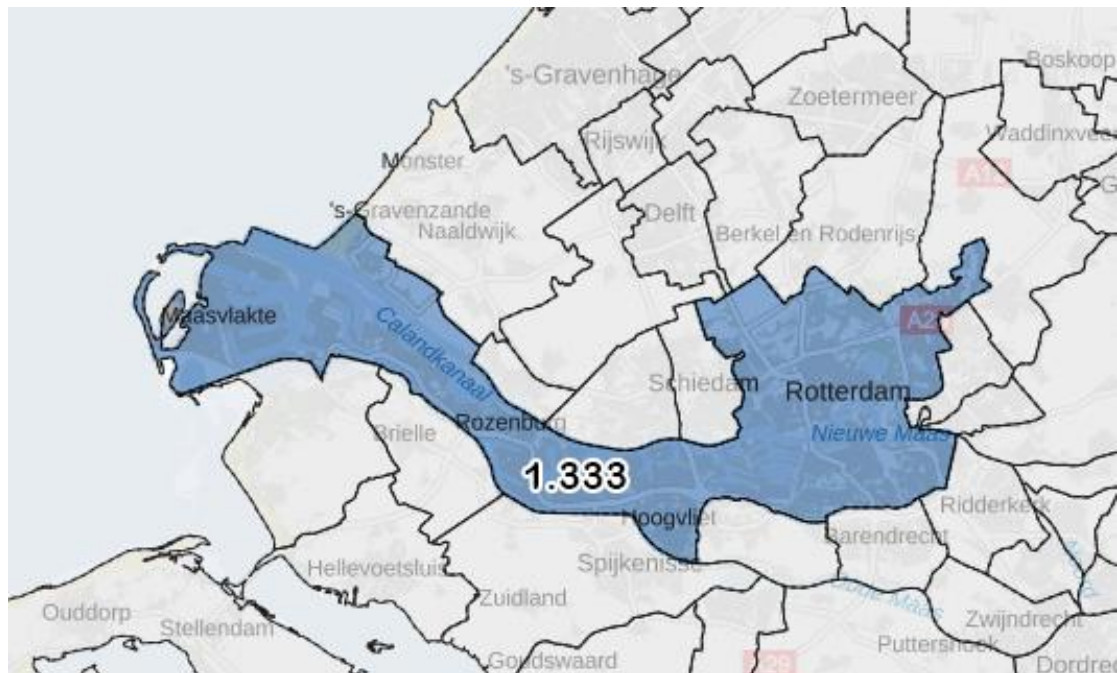
De prestatiemonitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Bouwvereniging Onze Woning de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel *'presteren naar opgaven en ambities'*, in de visitatiemethodiek 6.0.

De ingevulde prestatiemonitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van Bouwvereniging Onze Woning 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 Bouwvereniging Onze Woning



	Woningen ultimo 2018
Gemeente Rotterdam (wijk 110-Morgen)	1.333
Totaal	1.333

Bron: jaarverslag 2018

1 Prestatieafspraken

1.1 Landelijke afspraken

Rijksprioriteiten

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

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

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

Bouwvereniging Onze Woning heeft met diverse gemeenten en huurdersvertegenwoordigingen prestatieafspraken op regionaal niveau:

Prestatieafspraken met:	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018

Bouwvereniging Onze Woning is ook deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op regionaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Convenant gezamenlijke aanpak van hennepkwekerijen				
Convenant gezamenlijke aanpak van woonoverlast				

1.3 Lokale afspraken

Bouwvereniging Onze Woning heeft bezit in de gemeente Rotterdam en met deze gemeente en het Huurdersplatform BVOW prestatieafspraken gemaakt over de jaren 2017 en 2018.

Prestatieafspraken met:	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Gemeente Rotterdam en Huurdersplatform BVOW				

Bouwvereniging Onze Woning is ook deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op lokaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Convenant preventie huisuitzettingen Rotterdam				

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

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

De door Bouwvereniging Onze Woning te leveren prestaties (zie ook onder 2.2) zijn veelal helder omschreven en gericht op de voor haar werkgebied relevante onderwerpen.

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

De prestatieafspraken zijn eenzijdig gericht op door Bouwvereniging Onze Woning te leveren prestaties.

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?

Uit de beschikbare documenten is geen extra inzet gebleken.

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

Er zijn geen andere partijen betrokken bij het maken 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?

In de prestatieafspraken wordt rekening gehouden met de actualiteit en mogelijkheden van Bouwvereniging Onze Woning. De afspraken worden gedurende de looptijd tijdens directie-overleggen gemonitord.

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.

BVOW komt uit een roerige periode. Eind 2013 heeft BVOW een financieel herstelplan ingediend bij de minister en het WSW. Eind 2016 kwam er een einde aan het verscherpt toezicht. De financiën waren weliswaar op orde, veel geld is er niet. Daardoor was er weinig ruimte om innovatieve initiatieven te ontwikkelen gedurende de visitatieperiode.

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

3.1 Indeling van de maatschappelijke prestaties

De afspraken met de gemeente Rotterdam zijn in de verschillende jaren op de onderstaande thema's ingedeeld:

Indeling / thema's		
2015	2016	2017 en 2018
n.v.t.	n.v.t.	*Realiseren aantrekkelijke woonmilieus *Woningvoorraad met toekomstwaarde *Basis op orde

Voor de monitoring van de prestaties (zie 3.2) zijn de thema's als onderstaand gerubriceerd:

- * Realiseren aantrekkelijke woonmilieus:
 - Nieuwbouw, sloop en renovatie
 - Verkoop en liberalisatie
- * Woningvoorraad met toekomstwaarde:
 - Verduurzaming
- *Basis op orde:
 - Betaalbaarheid
 - Beschikbaarheid
 - Doorstroming
 - Huisvesten van urgente doelgroepen
 - Wonen met zorg
 - Leefbaarheid
 - Dienstverlening/service

3.2 Realisatie van de afspraken

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

Afspraken m.b.t. realiseren aantrekkelijke woonmilieus		
Nieuwbouw, sloop en renovatie		
Afspraken 2017	Prestatie	
Planontwikkeling nieuwbouw Apollostraat	Aangehouden (monitor presafspr 17)	X
Ontwikkeling renovatievoorstel galerijwoningen	Aangehouden (monitor presafspr 17)	X
Benchmark totaal onderhoud gereed	Door codering niet gehaald (monitor presafspr 17)	X
Afspraken 2018	Prestatie	
Nieuwbouw Apollostraat	Heeft vertraging opgelopen (monitor presafspr 18); (vertraging is gevolg	X

	van extra investering tbv verbetering brandveiligheid project Orionstr.)	
Renovatie Achillesflat	Heeft vertraging opgelopen (monitor presafspr 18)	X
Kwaliteit woningvoorraad is minimaal conditiescore 3	Wordt conform toegepast (monitor presafspr 18)	✓
Verkoop en liberalisatie		
Afspraken 2017	Prestatie	
Verkoop van maximaal 9 woningen p.j.	Zie tabel 2	✓
Afspraken 2018	Prestatie	
Verkoop van maximaal 9 woningen p.j.	Zie tabel 2	✓
In 2018 liberalisatie van 16 woningen	8 woningen (monitor presafspr 18)	✓

Afspraken m.b.t. Woningvoorraad met toekomstwaarde		
Verduurzaming		
Afspraken 2017	Prestatie	
Plan verbetering energielabel gehele bezit	Niet gehaald; doorgeschoven naar 2018 (monitor presafspr 17)	X
Check op combinatie verbetering duurzaamheid en voorgenomen technische ingreep	Check uitgevoerd (monitor presafspr 17)	✓
Uitrol Woonenergie	Aangehouden (in 2018 afgeblazen) (monitor presafspr 17)	X
In communicatie naar bewoners aandacht voor gedragscomponent bij duurzaamheid	Aangehouden, verschoven naar 2018 (monitor presafspr 17)	X
Afspraken 2018	Prestatie	
Pva prioriteiten toewerken CO2 neutraal in 2050	Duurzaamheidsvisie gereed (monitor presafspr 18)	✓
Werken aan labelverbetering (2021 label B)	Labelverbetering is geen harde doelstelling meer (monitor presafspr 18); er wordt ingezet op no-regretmaatregelen (i.a.v. warmtenet)	X
Woonenergie maakt deel uit van aanbod aan huurders	Samenwerking met Woonenergie opgezegd (monitor presafspr 18); vanwege invoering AVG kon project niet meer worden uitgevoerd.	X
In 20 woningen duurzaamheidsmaatregelen treffen	Gereed (monitor presafspr 18)	✓
Proefblok duurzaamheidsmaatregelen uitvoeren	Uitgevoerd (monitor presafspr 18)	✓
Alertheid op duurzaamheidsmaatregelen in MJOP VVE's	Continue proces (monitor presafspr 18)	✓

Afspraken m.b.t. basis op orde		
Betaalbaarheid		
Afspraken 2017	Prestatie	
Toepassen gematigd huurbeleid	Zie tabel 6	✓
70% aanbod verhuren onder hoogste aftoppingsgrens	62% onder hoogste aft.gr. verhuurd (monitor presafspr 17)	X
Aansluiten bij conv. Preventie huisuitzetting Rotterdam	Aangesloten (monitor presafspr 17)	✓
Afspraken 2018	Prestatie	

Max. 10% soc.voorr. toewijzen aan middeninkomens	Er is geen beroep op gedaan (monitor presafspr 18)	✓
Gedifferentieerde inzet huurverhoging om doelgroepen te ontzien	Door toepassing huursombenadering (monitor presafspr 18)	✓
Beschikbaarheid		
Afspraken 2017		
Verhuren 47 woningen tot de 2 ^e aftoppingsgrens (€628)	65 woningen (monitor presafspr 17)	✓
Afspraken 2018		
Afname sociale voorraad met 14 woningen	Toegenomen met 8 (monitor presafspr 18)	✗
Toename vrije sector met 5 woningen	Afgenomen met 17 (monitor presafspr 18)	✗
Verhuren 52 woningen tot de 2 ^e aftoppingsgrens (€635)	46 woningen (monitor presafspr 18)	✓
Verhuren 25 woningen >€635) - < 710	24 woningen (monitor presafspr 18)	✓
Doorstroming		
Afspraken 2017		
Inkomensafh. huurverhoging investeren in woningvoorraad	Inkomsten bedragen € 6.480; ingezet voor investeringen in de woningvoorraad (planmatig onderhoud Achillesflat)	✓
Afspraken 2018		
Inkomensafh. huurverhoging investeren in woningvoorraad tbv betaalbaarheid en duurzaamheid	Inkomsten bedragen € 9.400; ingezet voor aftoppen sociale huurwoningen op aftoppingsgrenzen huurtoeslag	✓
Huisvesten van urgente doelgroepen		
Afspraken 2017		
Toewijzen 2 woningen (statushouders/urgenten)	Gemeente heeft geen beroep hierop gedaan (jaarverslag 2017)	✓
Afspraken 2018		
Beschikbaar stellen 2 woningen (tbv bijz. doelgroepen)	2 won. voor statushouders aangeboden (monitor presafspr 18)	✓
Wonen met zorg		
Afspraken 2017		
Hanteren beoordelingssysteem toegankelijkheid (Woonnet)	Doorgeschoven naar 2018 (monitor presafspr 17)	✗
Screenen 25% bezit op toegankelijkheid en aansluiten pva tbv verbetering toegankelijkheid	Doorgeschoven naar 2018 (monitor presafspr 17)	✗
Onderzoek naar mogelijkheden kleinschalig zorgproject	Na overleg met gemeente geen actie (monitor presafspr 17)	✓
Afspraken 2018		
Uitwerken plan scootmobielstalling Gerrit Spronkersflat)	Kostenopzet gemaakt wordt besproken met WMO (monitor presafspr 18)	✓
Treffen maatregelen brandveiligheid en veiligheid (intercom/videofoon) Gerrit Spronkersflat	Uitgevoerd	✓
Stakeholders informeren over mogelijkheden huisvesting senioren binnen bezit	Stakeholders zijn geïnformeerd (monitor presafspr 18)	✓
Leefbaarheid		
Afspraken 2017		
Inzet buurt/wijkbeheer	Ingevoerd (monitor presafspr 17)	✓

Plan ontwikkelen ter verbetering inbraakbeveiliging	Doorgeschoven naar 2018 (monitor presafspr 17)	X
Visie op sociaal beheer vastleggen in beleidsnota	Contouren ontwikkelt vaststelling volgt in 2018 (monitor presafspr 17)	✓
Monitoring inzet buurtbemiddeling en mediation	Uitgevoerd (monitor presafspr 17)	✓
Afspraken 2018	Prestatie	
Inzet buurt/wijkbeheer	Wordt ingezet (monitor presafspr 18)	✓
Toepassen buurtbemiddeling	1 casus (monitor presafspr 18)	✓
Onderzoek naar mogelijkheden buurtapp	Niet onderzocht (monitor presafspr 18)	X
Onderzoek of budget € 127,51 p.w. voldoende is	Budget bedraagt € 74 p.w. (monitor presafspr 18)	✓
Dienstverlening/service		
Afspraken 2017	Prestatie	
Onderzoek naar alternatieven manieren om bewoners te betrekken bij beleid en beheer	Is opgepakt; In 2018 wijktour georganiseerd (monitor presafspr 17)	✓
Onderzoek naar inzet mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt	In overleg met aannemers opgestart (monitor presafspr 17)	✓
Afspraken 2018	Prestatie	
Nieuwe huurders adviseren over inzicht woonlasten	Gebeurt tijdens verhuurgesprek met nieuwe huurder bij twijfel over financiële draagkracht, wordt doorgevraagd.	✓

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

4.1 Ambities

De ambities van Bouwvereniging Onze Woning zijn in de volgende documenten weergegeven:

Ambitiedocument	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Strategische koers Bouwvereniging Onze Woning 2015-2018				

In de strategische koers 2015-2018 geeft Bouwvereniging Onze Woning aan wat zij ziet als haar opdracht en maatschappelijke opgave binnen haar werkgebied de wijk 110-Morgen in Rotterdam. Als opdracht is benoemd het verhuren van betaalbare woningen, het bijdragen aan de oplossing van maatschappelijke vraagstukken in de wijk 110-Morgen, en het leveren van maatwerk in samenwerking met andere organisaties. Als maatschappelijke opgave wordt omschreven: het bieden van betaalbare huisvesting waarbij verbetering van de duurzaamheid indien mogelijk wordt ingezet; het verduurzamen en toekomstbestendig maken van haar vastgoed (meer wonen en zorg en voldoende maatschappelijk rendement); het inzetten van haar verbindingen om het goede woon- en leefklimaat in de wijk te behouden; het segmenteren en leveren van aanbod in termen van producten en diensten per klantgroep (rekening houdend met de financiële, fysieke en sociale mogelijkheden en zelfredzaamheid van de individuele klant); en het in verbinding met de gemeenschap verder ontwikkelen van de organisatie om volkshuisvestelijk te presteren.

De hoofdlijnen van de ambities zijn:

- De BVOW is een financieel gezonde organisatie, die voldoet aan de kredietwaardigheids- en borgingseisen van het CFV en het WSW:
 - Uiterlijk in 2020 voldoen aan de kredietwaardigheidsnormen van het WSW en CFV;
 - maximaal gebruik van de mogelijkheden de inkomsten te verhogen en de uitgaven te beperken.
- De BVOW verhuurt haar woningen naar financiële draagkracht van haar huurders:
 - financiële passendheidscriteria gebruiken voor de toewijzing van de huurwoningen;
 - gericht woningzoekenden aantrekken die passen bij het aanbod;
 - onderhoudsinspanningen inzetten om waar mogelijk de energielasten voor de huurder te verlagen;
 - de huurders aanbieden om in een collectief de servicekosten te beperken.
- Het doel van de vastgoedstrategie van de BVOW is behoud van woningen die betaalbaar zijn voor de doelgroep in een leefbare wijk:
 - inzicht verwerven in de sturingsmogelijkheden, kansen en risico's van de vastgoedstrategie en asset management invoeren als sturingsinstrument;
 - het niet-DAEB bezit en het RVG- complex verkopen met maximale opbrengst;
 - een basiskwaliteit realiseren in de woningen gerelateerd aan de betaalbaarheid en fysieke gebruiksmogelijkheden per klantsegment;
 - betalingsproblemen en sociale problemen in de complexen proactief signaleren naar de partners in de wijk;
 - stimuleren initiatieven die meetbaar bijdragen aan de leefbaarheid in de wijk 110-morgen.
- De BVOW levert maatwerk aan haar huurders:
 - binnen de sociale doelgroep klantsegmenten onderscheiden gebaseerd op financiële draagkracht, sociale- en fysieke mogelijkheden teneinde het passende aanbod (woning) en diensten te leveren;

- per complex de kennis over de bewoners in kaart hebben en digitaal toegankelijk voor de medewerkers;
- een communicatiestrategie ontwikkelen die past bij de strategie en in het bijzonder bij de klantvisie
- Verdere ontwikkeling van personeel en organisatie om de missie, visie en strategie van de BVOW te realiseren:
 - Om de risico's te minimaliseren een toekomstgerichte governance ontwikkelen met het raad van toezichtmodel, waarin de lange termijn belangen van de gemeenschap en de korte termijn belangen van de zittende huurders zijn geborgd;
 - bedrijfsmatig werken, processen effectief en efficiënt inrichten en continue ontwikkeling van medewerkers;
 - ontwikkeling tot een marktgerichte organisatie, waarbij de klantcontacten en het daarin passende maatwerk door de Frontoffice wordt geleverd en de financiële en ondersteunende diensten in de Backoffice worden ondergebracht;
 - werken met een minimale personele bezetting, de personeelsplanning stelt de medewerkers in staat via opleiding, coaching enz. zich te ontwikkelen tot zelfsturende verantwoordelijke medewerkers en gebruik maken van een flexibele schil om tijdelijke capaciteits- en/of kwaliteitsvraagstukken in personele zin op te lossen;
 - teneinde de strategie te realiseren continue zoeken naar samenwerking met partners die BVOW versterken, waarbij op de kritische punten gestreefd wordt naar stabiele samenwerkingsrelaties.

In april 2019 heeft de Raad van Commissarissen een nieuw Ondernemingsplan (2018-2022) vastgesteld. Op basis van de kernwaarden betrokken & benaderbaar; professioneel & ondernemend zijn de belangrijkste thema's: goede en betaalbare woningen voor iedereen met een kleine beurs; duurzame woningen; wijk in balans en waar iedereen zich thuis voelt; goede verbinding met huurders en stakeholders.

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.

5. Prestaties Bouwvereniging Onze Woning

TABEL 1: Het bezit van Bouwvereniging Onze Woning

# = aantal woningen	2015	2016	2017	2018
# Huurwoningen	1.349	1.344	1.335	1.328
# Onzelfstandige wooneenheden	5	5	5	5
# Intramuraal (zorgvastgoed)	-	-	0	0
# Totaal woongelegenheden	1.354	1.349	1.340	1.333
% Eengezinswoningen	16,7%	17,4%	17,2%	17,0%
% Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	60,4%	26,7%	26,9%	27,0%
% Meergezinsetagebouw met lift	14,0%	35,6%	35,9%	36,1%
% Hoogbouw	8,5%	19,9%	19,6%	19,6%
% Onzelfstandig	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%
# Garages	223	220	214	211
# Maatschappelijk vastgoed	4	4	5	5
# Bedrijfsruimten / winkels DAEB	0	0	0	0
# Bedrijfsruimten / winkels niet-DAEB	32	32	31	31
# Overig bezit	0	0	0	0
# Verhuureenheden ongewogen	1.613	1.605	1.590	1.580

Bronnen: dV1 2015; 2016; 2017; 2018: jaarverslag en gegevens corporatie

TABEL 2: Mutaties in het bezit van Bouwvereniging Onze Woning

	2015	2016	2017	2018
Individueel verkocht	24	13	9	7
Collectief verkocht	0	0	0	0
Gesloopt	0	0	0	0
Nieuwbouw	0	0	0	0
Aankoop	0	0	0	0

Bronnen: dVi 2015; 2016; 2017; 2018: gegevens corporatie

TABEL 3: Huurklassen in het bezit van Bouwvereniging Onze Woning

	2015	2016	2017	2018
goedkoop	163 (12%)	155 (12%)	149 (11%)	121 (9%)
betaalbaar	891 (66%)	782 (58%)	777 (58%)	790 (59%)
duur t/m lib.grens	133 (10%)	228 (17%)	183 (14%)	191 (14%)
duur boven lib.grens	162 (12%)	179 (13%)	226 (17%)	231 (18%)
totaal	1.349	1.344	1.340	1.333

Bron: dVi 2015; 2016; 2017; 2018: jaarverslag 2018

TABEL 4: Uitvoering Staatssteunregeling door Bouwvereniging Onze Woning**Staatssteunnorm (EU-toewijzingsnorm)**

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

	2015	2016	2017	2018
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	67	68	84	70
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80%)	67 (100%)	67 (99%)	83 (99%)	70 (100%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80-90%)	0 (0%)	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 90-100%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (1%)	0 (0%)
Oordeel Aw	Akk.	Akk.	Akk.	

Bronnen: dVi 2015; 2016; 2017; 2018: jaarverslag 2018; Oordeel Aw: Oordeelsbrief Aw staatssteun

TABEL 5: Uitvoering Passend toewijzen door Bouwvereniging Onze Woning**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.

	2015	2016	2017	2018
Aantal toewijzingen	n.v.t.	n.v.t.	84	70
Passend toegewezen (absoluut # en in % van aantal toewijzingen)	n.v.t.	n.v.t.	84 (100%)	70 (100%)
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.b.

Bronnen: dVi 2017; 2018: jaarverslag 2018; oordeel Aw: Oordeelsbrief Aw staatssteun 2017

TABEL 6: Huurverhoging door Bouwvereniging Onze Woning

	2015	2016	2017	2018
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (exclusief huurharmonisatie in 2014, 2015 en 2016, inclusief huurharmonisatie in 2017)	2,5%	2,1%	1,3%	2,4%
Gemiddelde huurverhoging corporatie	2,79%	1,36%	1,23%	1,95%
Gemiddelde huurprijs per huurwoning (DAEB)	€507,75	€527,84	€510,95	€523,76

Bronnen: 2015: gegevens corporatie, 2016 en 2017: jaarverslag; 2018 dVi 2017 2.2 B2 2^e tabel 3^e kolom; Gemiddelde huurprijs: gegevens corporatie

TABEL 7: Huurachterstand en ontruiming door Bouwvereniging Onze Woning

	2015	2016	2017	2018
Norm huurachterstand BVOW(%)	1%	1%	1%	1%
Huurachterstand in % van de totale jaarhuur (DAEB)	1,28%	0,91%	0,60%	0,7%
Ontruiming n.a.v. huurachterstand	4	2	2	4

Bronnen: Norm: gegevens corporatie, overig: dVi 2015; 2016; 2017; 2018: jaarverslag

TABEL 8: Leeftijd van het bezit

Per categorie in % van totaal	2015	2016	2017	2018
Vooroorlogse woningen	43 3%	43 3%	40 3%	40 3%
Jaren 45-59	644 48%	643 48%	643 48%	643 48,2%
Jaren 60-69	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Jaren 70-79	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Jaren 80-89	68 5%	68 5%	68 5%	68 %
Jaren 90-99	275 20%	277 21%	277 21%	277 20,8%
Jaren 00-09	169 13%	165 12%	160 12%	155 11,6%
Jaren 10-19	155 11%	153 11%	152 11%	150 11,3%
totaal	1.354	1.349	1.340	1.333

Bronnen: dVi 2015; 2016; 2017; 2018: gegevens corporatie

TABEL 9: Conditie score van het bezit

Per categorie in % van totaal	2015	2016	2017	2018
Score 1	38,5%	40,7%	39,3%	39,1%
Score 2	58,9%	56,8%	58,2%	58,5%
Score 3	2,6%	2,5%	2,5%	2,4%
Score 4	0%	0%	0%	0%
Score 5	0%	0%	0%	0%
Score 6	0%	0%	0%	0%

Bronnen: dVi 2015; 2016; 2017; 2018: gegevens corporatie

TABEL 10: Onderhoud & verbetering Aedes Benchmark

	2017	2018
Letter Onderhoud & verbetering	*	C
Instandhoudingsindex	C	C
Technische woningkwaliteit	*	C
Ervaren woningkwaliteit	C	B

Bronnen: Aedes Benchmark 2017 en 2018; *gegevens niet beschikbaar

TABEL 11: Huurdersoordeel Aedes Benchmark

	2015	2016	2017	2018
Letter Huurdersoordeel	B	B	C	B
Deelscore nieuwe huurders	C	A	C	C
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	B	B	C	B
Deelscore vertrokken huurders	C	B	A	C

Bronnen: Aedes Benchmark 2014-2018

TABEL 12: Energie-index bezit Bouwvereniging Onze Woning

Energieprestatie (woningen)	2015	2016	2017	2018
Label A (EI= 0,8-1,2)	14,2%	17%	17%	16%
Label B (EI= 1,2-1,4)	32,5%	31%	28%	24%
Label C (EI= 1,4-1,8)	2,5%	10%	7%	4%
Label D (EI= 1,8-2,1)	33,2%	22%	29%	40%
Label E (EI= 2,1-2,4)	8,1%	15%	13%	7%
Label F (EI= 2,4-2,7)	5,5%	2%	3%	6%
Label G (EI > 2,7)	4,0%	3%	3%	3%

Bronnen: dVi 2015; 2016; 2017: gegevens corporatie; 2018: gegevens corporatie

TABEL 13: Duurzaamheid Aedes Benchmark

	2015	2016	2017	2018
Letter Duurzaamheid	-	-	*	C
Deelletter energetische prestatie	-	-	*	C
Deelletter CO 2 uitstoot	-	-	*	B

Bronnen: 2017: gegevens niet beschikbaar; 2018: Aedes Benchmark

TABEL 14: Toewijzingen aan statushouders

	2015	2016	2017	2018
Toewijzingen aan vergunninghouders	0	0	0	6

Bronnen: jaarverslag 2015; jaarverslag 2016; dVi 2017; 2018: jaarverslag 2018