



Maatschappelijke visitatie

Bouwvereniging Ambt Delden

Opdrachtgever: Bouwvereniging Ambt Delden

Rotterdam, 30 april 2015



Maatschappelijke visitatie

Bouwvereniging Ambt Delden
Visitatieperiode 2010-2013

Opdrachtgever: Bouwvereniging Ambt Delden

Janbart van Ginkel
Gerard Agterberg

Rotterdam, 30 april 2015

Over Ecorys

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

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO₂-uitstoot af, stimuleren we het OV-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO₂-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

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

ECORYS Nederland B.V.
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| Voorwoord | 5 |
| Recensie maatschappelijke visitatie Bouwvereniging Ambt Delden | 9 |
| Scorekaart | 11 |
| Samenvatting | 12 |
| 1 Presteren naar Opgaven en Ambities | 15 |
| 1.1 Inleiding | 16 |
| 1.2 Opgaven | 16 |
| 1.2.1 Regionale opgaven | 16 |
| 1.2.2 Lokale opgaven | 16 |
| 1.3 Prestaties in het licht van de opgaven | 17 |
| 1.3.1 Huisvesting van de primaire doelgroep | 17 |
| 1.3.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen | 19 |
| 1.3.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer | 19 |
| 1.3.4 (Des)investeringen in vastgoed | 20 |
| 1.3.5 Kwaliteit van wijken en buurten | 21 |
| 1.4 Ambities | 22 |
| 1.5 Ambities in relatie tot de opgaven | 22 |
| 1.6 Beoordeling | 23 |
| 2 Presteren volgens Belanghebbenden | 25 |
| 2.1 Inleiding | 26 |
| 2.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie | 26 |
| 2.3 Beoordeling | 26 |
| 2.3.1 Prestaties | 26 |
| 2.3.2 Relatie en communicatie | 28 |
| 2.3.3 Invloed op beleid | 28 |
| 2.4 Boodschap | 29 |
| 2.4.1 Wat is op hoofdlijnen uw beeld van Bouwvereniging Ambt Delden? | 29 |
| 2.4.2 Hebt u een boodschap voor Bouwvereniging Ambt Delden? | 29 |
| 3 Presteren naar Vermogen | 31 |
| 3.1 Inleiding | 32 |
| 3.2 Financiële continuïteit | 32 |
| 3.2.1 Vermogenspositie | 32 |
| 3.2.2 Vermogensbeleid | 33 |
| 3.3 Doelmatigheid | 33 |
| 3.3.1 Netto bedrijfslasten | 33 |
| 3.3.2 Efficiencyverbetering | 34 |
| 3.4 Vermogensinzet | 34 |
| 3.5 Beoordeling | 35 |
| 4 Presteren ten aanzien van Governance | 37 |
| 4.1 Inleiding | 38 |
| 4.2 Besturing | 38 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 4.2.1 | Plan | 38 |
| 4.2.2 | Check | 38 |
| 4.2.3 | Act | 38 |
| 4.3 | Intern toezicht | 39 |
| 4.3.1 | Functioneren van de Raad van Commissarissen | 39 |
| 4.3.2 | Toetsingskader | 40 |
| 4.3.3 | Governancecode | 40 |
| 4.4 | Externe legitimering en verantwoording | 40 |
| 4.4.1 | Externe legitimatie | 40 |
| 4.4.2 | Openbare verantwoording | 41 |
| 4.5 | Beoordeling | 41 |
| Bijlagen | | 43 |
| Bijlage 1 | Geïnterviewde personen | 44 |
| Bijlage 2 | Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring | 45 |
| Bijlage 3 | CV's van de visitatoren | 47 |
| | Voorzitter | 48 |
| | Secretaris | 49 |
| Bijlage 4 | Bronnenlijst | 50 |
| Gezamenlijke reactie Bestuur en Raad van Toezicht | | 51 |

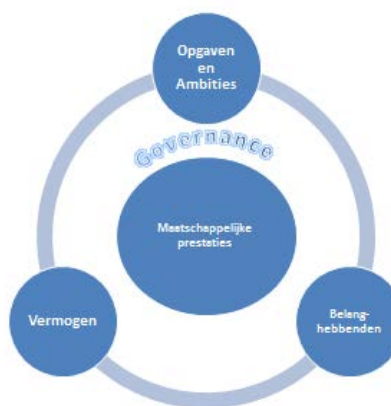
Voorwoord

Het visitatiestelsel

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

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

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



De beoordeling van de prestaties vindt plaats binnen een aantal referentiekaders:

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

Bouwvereniging Ambt Delden is een corporatie met minder dan 500 verhuurbare eenheden. De visitatiemethodiek biedt een aantal vereenvoudigingen ten opzichte van de methodiek die voor corporaties groter dan 1.000 verhuurbare eenheden van kracht is.

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

Aan het einde van de visitatie formuleert de corporatie, conform de Governancecode, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het visitatierapport.

Aanpak van Ecorys

Bouwvereniging Ambt Delden heeft Ecorys in 2014 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode 2010 tot en met 2013. Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Janbart van Ginkel, Gerard Agterberg of Achterberg. De aanpak van Ecorys kende de volgende stappen:

| Maanden | Januari | Februari | Maart | April |
|--------------------|---------|----------|-------|-------|
| Desk research | | | | |
| Startbijeenkomst | | | | |
| Interne interviews | | | | |
| Belanghebbenden | | | | |
| Concept rapport | | | | |
| Interne bespreking | | | | |
| Eindrapport | | | | |

De meetschaal

Bij het geven van rapportcijfers geldt voor Presteren naar Opgaven de onderstaande meetschaal conform de 5.0 versie van de methodiek. Kwalitatieve prestaties worden ook in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

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

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

| Cijfer | Prestatie |
|--------|------------------|
| 10 | Uitmundend |
| 9 | Zeer goed |
| 8 | Goed |
| 7 | Ruim voldoende |
| 6 | Voldoende |
| 5 | Onvoldoende |
| 4 | Ruim onvoldoende |
| 3 | Zeer onvoldoende |
| 2 | Slecht |
| 1 | Zeer slecht |

Leeswijzer

Deel 1 omvat de beoordeling van de maatschappelijke prestaties in het kort:

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

Deel 2 bevat de daadwerkelijke rapportage van de maatschappelijke visitatie van Bouwvereniging Ambt Delden.

Deel 3 bevat de bijlagen bij het rapport:

1. Betrokken personen (intern en extern);
2. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring;
3. Cv's van de visitatoren;
4. Bronnenlijst.

Tot slot

De leden van het visitatieteam van Ecorys danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie.

Recensie maatschappelijke visitatie

Bouwvereniging Ambt Delden

Bouwvereniging Ambt Delden is een kleine corporatie met 236 woningen en 0,85 fte. Het woningbezit bestaat volledig uit woningen binnen de DAEB categorie. Het werkgebied ligt in de gemeente Hof van Twente. De gemeenschap is er hecht, evenals de band van Bouwvereniging Ambt Delden met deze gemeenschap. De primaire doelstelling is om te zorgen dat er voldoende aantrekkelijke en betaalbare woningen zijn waar mensen, naar eigen keuze, goed en prettig kunnen wonen. Bouwvereniging Ambt Delden is een woningcorporatie die zich richt op haar kerntaak: betaalbaarheid en kwaliteit van het huidige woningbezit staan centraal.

Gezien de omvang van de organisatie wil Bouwvereniging Ambt Delden het aantal woningen constant houden. Zo blijft het geborgd dat de werkzaamheden efficiënt uitgevoerd kunnen worden door een kleine organisatie. De huurder heeft hier uiteindelijk baat bij omdat de huren betrekkelijk betaalbaar kunnen blijven.

Goed en betaalbaar wonen

De bestaande voorraad heeft de prioriteit bij Bouwvereniging Ambt Delden. Bouwvereniging Ambt Delden weet de woningen zowel betaalbaar als van goede kwaliteit te houden. Daarbovenop krijgt de energieprestatie bij onderhoud een impuls. Uit de eigen ambities en uit de opgaven in het werkgebied blijkt ook dat, onder invloed van krimp, de opgaven het beste via de bestaande voorraad kunnen worden vormgegeven. Slechts incidenteel en op kleine schaal worden woningen verkocht en bijgebouwd. Door periodieke keuringen zorgt Bouwvereniging Ambt Delden dat zij goed op de hoogte is van het benodigde onderhoud. De goed onderhouden woningvoorraad staat in wijken en buurten waar weinig tot geen leefbaarheidsproblemen zijn, maar indien nodig neemt Bouwvereniging Ambt Delden haar rol hierin. De visitatiecommissie is, mede gelet op de schaalgrootte, van mening dat Bouwvereniging Ambt Delden de afgelopen vier jaar goede prestaties heeft geleverd in relatie tot de opgaven. Belangrijke grondslagen voor deze beoordeling zijn de betaalbaarheid, investeringen in de kwaliteit en energiezuinigheid van de voorraad.

Belanghebbenden

Belanghebbenden zijn zeer te spreken over Bouwvereniging Ambt Delden. Het presteren volgens belanghebbenden is beoordeeld met een 7,8 gemiddeld. De huurders die de visitatiecommissie heeft gesproken waren zonder uitzondering lovend, evenals de gemeente en collega-corporaties. Toch brengt de omvang van de organisatie ook risico's met zich mee. Toenemende eisen die vanuit de overheid en toezichthoudende instanties gesteld worden, brengen extra werkdruk met zich mee en vragen ook steeds meer expertise. Knap maar kwetsbaar.

Financiën

Bouwvereniging Ambt Delden heeft een gezonde financiële huishouding. De oordelen vanuit de externe toezichthouders zijn goed en gemiddeld is er ieder jaar een (beperkt) overschot op de winst- en verliesrekening. De organisatie is bijzonder efficiënt. Benodigde capaciteit en kunde (buiten de 1 fte) wordt ingehuurd of er zijn lopende afspraken over ondersteuning met een collega-corporatie.

Governance

Bouwvereniging Ambt Delden is een bijzonder kleine organisatie. De beleidscyclus is op orde, maar dit staat niet altijd op papier. Dit is eveneens het geval voor kaders. De visitatiecommissie

constateert dat, ook al is Bouwvereniging Ambt Delden klein, er meer kaders vastgelegd zouden kunnen worden.

Bij een vereniging is continuïteit veelal een zorg. Het vinden van nieuwe bestuursleden of leden van de Raad van Toezicht is lastig. Toch geeft de Governancecode aan dat eisen aan zittingstermijnen onvoorwaardelijk opgevolgd moeten worden. Dit is in het recente verleden niet altijd het geval geweest bij de Raad van Toezicht. Het niet voldoen aan de eisen omtrent zelfreflectie, permanente educatie en het afwijken van de Governancecode t/m 2013 zorgt ervoor dat de visitatiecommissie kritisch is ten aanzien van Governance. Dit sluit aan bij het punt van zorg van belanghebbenden: er wordt vanuit regelgeving steeds meer gevraagd van bestuurders en Raad van Toezicht. Kan de kleine organisatie dit in de toekomst nog behappen?

Zowel vanuit de visitatiecommissie als vanuit de belanghebbenden is er alom waardering voor hetgeen gepresteerd is en wordt. De hoop wordt uitgesproken dat dit gecontinueerd kan worden, maar dit is niet zonder uitdagingen.

Terugblik vorige visitatie

De voorgaande visitatie heeft de periode 2006 t/m 2009 beoordeeld. De aandachtspunten waren destijds:

- Er was geen beleidsplan.
- Huurders worden niet betrokken bij strategische aangelegenheden.
- Belanghebbenden vragen meer openheid en samenwerkingsbereidheid.
- Verantwoording van keuzes in jaarverslag: er was al wel verbetering zichtbaar, maar dit kon verder verbeterd worden.
- De Governancecode implementeren en het interne toezicht moet in documentatie geborgd worden.

Een deel van de verbeterpunten uit de vorige visitatie is inmiddels opgevolgd. Er is sinds 2014 een beleidsplan. De Governancecode is geïmplementeerd en vanuit belanghebbenden komen voornamelijk positieve geluiden. Governance blijft een aandachtspunt.

Verbeterpunten

De verbeterpunten hebben betrekking op het onderdeel Governance:

- Er is geen permanente educatie. Borg de deskundigheid van de leden van de Raad van Toezicht door permanente educatie. Er is geen sprake van zelfevaluaties. Bespreek tenminste eenmaal per jaar buiten de aanwezigheid van de bestuurder zowel het eigen functioneren als dat van de individuele leden van de Raad van Toezicht.
- De zittingstermijn van 1 van de leden van de Raad van Toezicht is overschreden. Inmiddels is dit aangepast door het aantreden van een nieuw lid. Zorg dat de verplichte onderdelen van de Governancecode, waar de zittingstermijn van RvT leden onderdeel van is, nageleefd worden.
- Er zijn weinig tot geen kaders voor het bestuur en toezicht vastgelegd. Borg dat, indien nodig, terug kan worden gevallen op vastgestelde kaders.

Scorekaart

| Perspectief | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Cijfer | Gewicht | Eindcijfer |
|---|-------------------------|-----|-----|-----|-----|---|--------|---------|------------|
| <i>Presteren naar Opgaven en Ambities</i> | | | | | | | | | |
| Prestaties in het licht van de opgaven | 7,0 | 7,0 | 8,0 | 8,0 | 7,0 | | 7,4 | 75% | 7,3 |
| Ambities in relatie tot de opgaven | 7,0 | | | | | | 7,0 | 25% | |
| <i>Presteren volgens Belanghebbenden</i> | | | | | | | | | |
| Prestaties | 8,3 | 7,5 | 8,2 | 7,3 | 8,1 | | 7,9 | 50% | 7,8 |
| Relatie en communicatie | | | | | | | 7,7 | 25% | |
| Invloed op beleid | | | | | | | 7,6 | 25% | |
| <i>Presteren naar Vermogen</i> | | | | | | | | | |
| Financiële continuïteit | | | | | | | 7,0 | 30% | 7,3 |
| Doelmatigheid | | | | | | | 8,0 | 30% | |
| Vermogensinzet | | | | | | | 7,0 | 40% | |
| <i>Presteren ten aanzien van governance</i> | | | | | | | | | |
| Besturing | Plan | | | | | | 6,0 | 33% | 5,9 |
| | Check | | | | | | 6,0 | | |
| | Act | | | | | | 6,0 | | |
| Intern toezicht | Functioneren Raad | | | | | | 5,0 | 33% | |
| | Toetsingskader | | | | | | 6,0 | | |
| | Governancecode | | | | | | 5,0 | | |
| Externe legitimering en verantwoording | Externe legitimatie | | | | | | 7,0 | 33% | |
| | Openbare verantwoording | | | | | | 6,0 | | |

Samenvatting

Profielschets

Werkgebied en woningbezit

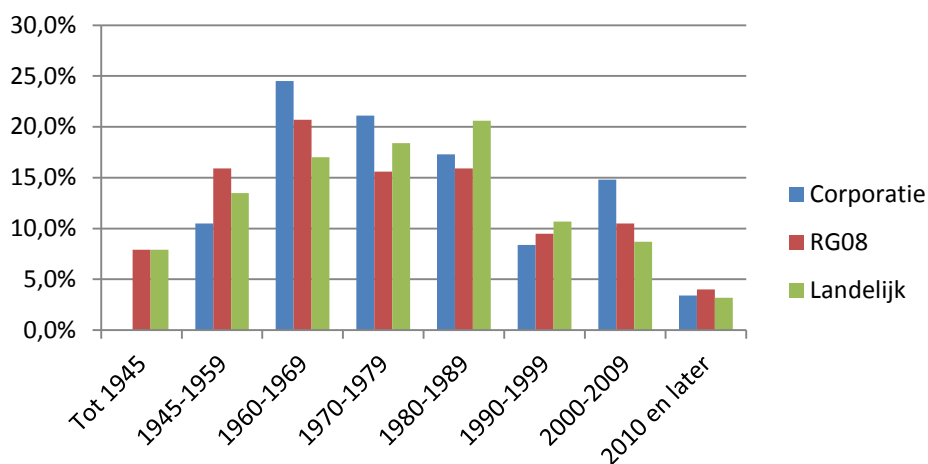
Bouwvereniging Ambt Delden heeft ultimo 2013 236 woningen en één ruimte die verhuurd wordt aan Stichting Carint. Het bezit is gesitueerd in de gemeente Hof van Twente:

- Bentelo: 82
- Hengevelde: 139
- Deldenerbroek: 11
- Zeldam: 4

Het bezit valt volledig binnen de DAEB categorie. De woningen van Bouwvereniging Ambt Delden bestaat voor een groot deel uit eengezinswoningen (78%). Bouwvereniging Ambt Delden heeft daarnaast 38 senioren woningen en 14 appartementen. Landelijk is het aandeel eengezinswoningen 42,4%¹. De corporatie behoort, volgens de systematiek van het CFV, tot de referentieregio Hengelo/Enschede en tot de referentiegroep corporaties met een gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen. In totaal behoren 96 corporaties tot deze referentiegroep.

Bij een kleine corporatie heeft een relatief geringe bouwopgave al snel een grote (financiële) impact. Een gespreide bouwperiode kan naar de toekomst gericht een prettig gegeven zijn. Voor Bouwvereniging Ambt Delden gold dat een accent op de periode 1960 – 1990 ligt.

Bouwperiode



Bron: Corporatie in perspectief 2014.

De gemiddelde huurprijs per wooneenheid is 430 euro, versus 470 euro landelijk². Bouwvereniging Ambt Delden heeft geen dure woningen boven de huurtoeslaggrens en een beperkt aantal dure woningen onder de huurtoeslaggrens. Het grootste deel van de woningen zijn betaalbare woningen en circa een vijfde van het bezit valt binnen de goedkope categorie. Bouwvereniging Ambt Delden richt zich op betaalbare woningen.

¹ Corporatie in Perspectief 2014.

² Corporatie in Perspectief 2014.

Globale governancestructuur

Organisatie

Bouwvereniging Ambt Delden is een vereniging. De vereniging staat onder leiding van een bestuur met zeven leden, waarvan een dagelijks bestuur met drie leden: een penningmeester, secretaris en voorzitter. Er is één personeelslid op parttimebasis in vaste dienst (secretaris). De Raad van Toezicht bestaat uit drie personen. Bouwvereniging Ambt Delden heeft geen verbindingen.

Beoordeling

Bouwvereniging Ambt Delden krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 2. Beoordeling

| Perspectief | Prestatie | Eindcijfer |
|--------------------------------------|----------------|------------|
| Presteren naar Opgaven en Ambities | Ruim voldoende | 7,3 |
| Presteren volgens Belanghebbenden | Goed | 7,8 |
| Presteren naar Vermogen | Ruim voldoende | 7,3 |
| Presteren ten aanzien van Governance | Voldoende | 5,9 |

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,3

Bouwvereniging Ambt Delden heeft prestatieafspraken met de gemeente Hof van Twente. Er is frequent overleg op zowel bestuurlijk als ambtelijk niveau over de voortgang. Bouwvereniging Ambt Delden komt de prestatieafspraken na. De beoordeling van dit onderdeel is dan ook ruim voldoende. De bestaande voorraad heeft de prioriteit bij Bouwvereniging Ambt Delden. Bouwvereniging Ambt Delden weet de woningen zowel betaalbaar als van goede kwaliteit te houden. De energiezuinigheid van de woningen wordt verbeterd. Door periodieke keuringen zorgt Bouwvereniging Ambt Delden dat zij goed op de hoogte is van het benodigde onderhoud. Slechts incidenteel en op kleine schaal worden woningen verkocht en bijgebouwd.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,8

Belanghebbenden hebben de prestaties van Bouwvereniging Ambt Delden als goed beoordeeld. Het presteren volgens belanghebbenden is beoordeeld met een 7,8 gemiddeld. Zowel de huurders als de gemeente en collega-corporaties zijn bijzonder tevreden en hopen dat Bouwvereniging Ambt Delden doorgaat op de ingeslagen weg. Toenemende eisen die vanuit de overheid en toezichthoudende instanties gesteld worden brengen extra werkdruk met zich mee en vragen ook steeds meer expertise. De belanghebbenden hopen dat Bouwvereniging Ambt Delden hierin mee kan gaan.

Presteren naar Vermogen

7,3

Bouwvereniging Ambt Delden voldoet aan de eisen van de toezichthouders en heeft een gezonde financiële huishouding. De organisatie is bijzonder efficiënt. Benodigde capaciteit en kunde (buiten de 1 fte) wordt ingehuurd of er zijn lopende afspraken over ondersteuning met een collega-corporatie. Dit onderdeel is dan ook met een 7,3 beoordeeld.

Presteren ten aanzien van Governance



De beleidscyclus van Bouwvereniging Ambt Delden is op orde, maar dit staat niet altijd op papier. Dit is eveneens het geval voor kaders. De visitatiecommissie constateert dat, ook al is Bouwvereniging Ambt Delden klein, er meer kaders vastgelegd zouden kunnen worden.

In de Governancecode staat dat voorwaarden aan zittingstermijnen onvoorwaardelijk opgevolgd moeten worden. Dit is in het recente verleden niet altijd het geval geweest bij de Raad van Toezicht. Het niet voldoen aan de eisen omtrent zelfreflectie, permanente educatie en het afwijken van de Governancecode t/m 2013 zorgt ervoor dat de visitatiecommissie kritisch is ten aanzien van Governance en tweemaal een 5 heeft moeten geven in de beoordeling: voor de naleving van de Governancecode en voor het functioneren van de Raad van Toezicht.

1 Presteren naar Opgaven en Ambities



1.1 Inleiding

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

1.2 Opgaven

Hieronder zijn de maatschappelijke opgaven in het werkgebied omschreven. Daarbij is aandacht voor onder meer de prestatieafspraken.

1.2.1 Regionale opgaven

De gemeente Hof van Twente en de provincie Overijssel hebben prestatieafspraken gemaakt voor de periode 2010-2015 waarin de gemeente Hof van Twente en de provincie Overijssel met elkaar afspraken hebben gemaakt over het gemeentelijk en provinciaal woonbeleid. Deze prestatieafspraken met de provincie zijn een belangrijk beleidskader voor de *Prestatieafspraken Wonen 2013 tot 2015* tussen de gemeente Hof van Twente en de woningcorporaties.

De onderwerpen ruimtelijke kwaliteit, duurzaamheid & woonkwaliteit, wonen, zorg en welzijn, woningbouwprogramma en collectief particulier opdrachtgeverschap maken onderdeel uit van de prestatieafspraken.

1.2.2 Lokale opgaven

Voor de periode 2013 – 2015 hebben de gemeente Hof van Twente, Viverion, Stichting Wonen Delden en Bouwvereniging Ambt Delden gezamenlijke prestatieafspraken gemaakt. De voorgaande prestatieafspraken dateren uit 2006. Tussentijds zijn er geen nieuwe prestatieafspraken gemaakt. Wel is er een woonvisie door de gemeente Hof van Twente opgesteld.

Op 21 april 2009 heeft de gemeenteraad de Woonvisie 2009-2013 "Groeien in kwaliteit" vastgesteld. De belangrijkste speerpunten van de woonvisie zijn versterking van kwaliteit en prioriteren en faseren in het woningbouwprogramma. Om het huidige inwoneraantal te behouden moet de nodige inspanning worden verricht. De gemeente anticipeert daarmee op de bevolkingskrimp. Aanvullend op de woonvisie is op 20 november 2012 de Oplegnotitie Woonvisie 2009-2013 vastgesteld. De aanleiding van de oplegnotitie waren de veranderingen op de woningmarkt na de vaststelling van de woonvisie. Het netto toe te voegen aantal woningen in de gemeente Hof van Twente is teruggebracht van 1.350 naar circa 500 woningen tot 2015. Dat betekent o.a. dat het woningaanbod goed wordt afgestemd op de doelgroepen die in Hof van Twente belangrijk zijn: senioren en starters. Daarnaast wil de gemeente Hof van Twente een kwaliteitsslag maken in de woningbouw.

Naast bovenstaande bevatten de prestatieafspraken voor Bouwvereniging Ambt Delden het volgende:

- Bouwvereniging Ambt Delden verhuurt ten minste 90% van haar voorraad uitsluitend aan huishoudens met een inkomen gelijk aan of lager dan het maximaal fiscaal belastbaar inkomen (prijsspeil 2012 maximaal € 34.085,-).
- Bouwvereniging Ambt Delden neemt jaarlijks in de begroting een bedrag op van € 75.000 voor energiebesparende maatregelen, zoals aanbrengen van spouw- en dakisolatie. Bouwvereniging

Ambt Delden heeft het streven om in 2020 voor alle door haar te exploiteren woningen gemiddeld energie label B te verkrijgen.

- Bouwvereniging Ambt Delden zal (voorlopig) geen huurprijzen liberaliseren.
- De mogelijkheden tot extra huurstijging voor de lage middeninkomens wordt voornamelijk niet doorgevoerd.
- De streefhuren voor nieuwe verhuringen wordt vastgesteld op 65% van de maximale huur (berekend op basis van het woningwaarderingstelsel).
- Aangezien de gewenste toename van het aantal nultredenwoningen niet behaald kan worden door middel van nieuwe toevoegingen aan de woningvoorraad zal deze gewenste toename van nultredenwoningen vooral gerealiseerd worden in de bestaande voorraad. Er zal gezamenlijk met de woningcorporaties worden onderzocht op welke wijze de bestaande voorraad kan worden opgeplust om aan dit kwalitatieve vraagstuk te voldoen.
- Door vroegtijdig signalering en interventie (zoals huurachterstand, verwaarlozing, conflicten) worden problemen voorkomen of minder groot. De woningcorporatie is alert op deze signalen en zorgt voor een goede samenwerking met collega's, zorginstellingen en gemeenten om de signalen te bespreken en aan te pakken.
- De corporaties treffen preventieve en signalerende maatregelen om huisuitzettingen te voorkomen.
- Aangepaste woningen blijven in principe gereserveerd voor de specifieke doelgroep.

Daar de prestatieafspraken mede gestoeld zijn op de Woonvisie 2009 – 2013 heeft de visitatiecommissie besloten de prestatieafspraken 2013 – 2015 daar waar mogelijk mee te nemen als toetsingskader voor de gehele visitatieperiode.

1.3 Prestaties in het licht van de opgaven

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

Tabel 1.1 Presteren naar Opgaven

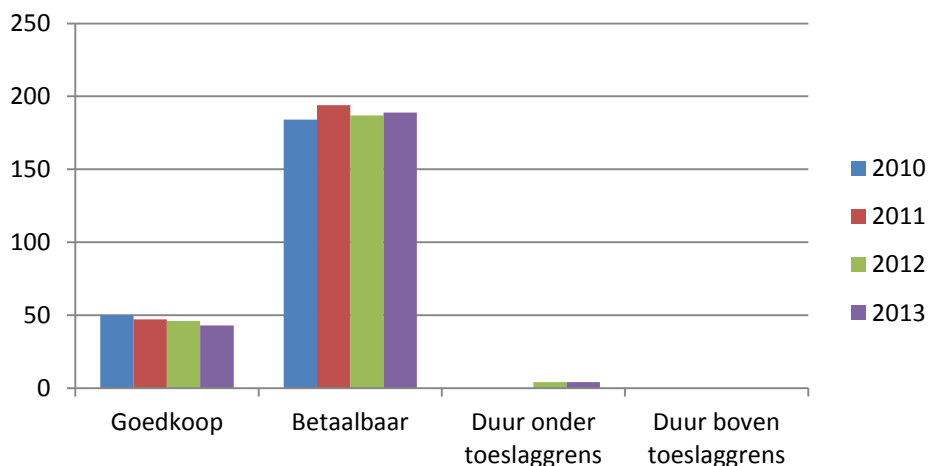
| Prestatieveld | Beoordeling | Gem. cijfer |
|--|-------------|-------------|
| Huisvesten van de primaire doelgroep | 7,0 | 7,4 |
| Huisvesten van bijzondere doelgroepen | 7,0 | |
| Kwaliteit van woningen en woningbeheer | 8,0 | |
| (Des)investeren in vastgoed | 8,0 | |
| Kwaliteit van wijken en buurten | 7,0 | |

1.3.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

7,0

De ontwikkeling van het woningbezit naar huurklasse is de afgelopen jaren redelijk stabiel geweest. Het aantal goedkope woningen is iets afgenomen, en het aantal betaalbare huurwoningen is iets toegenomen. Sinds 2012 heeft Bouwvereniging Ambt Delden ook 4 dure woningen onder de huurtoeslaggrens.

Woningbezit naar huurklasse



Bouwvereniging Ambt Delden heeft in haar jaarverslagen het huurprijsbeleid weergegeven. Zij streeft naar voldoende goede en betaalbare woningen voor huishoudens die niet zelf in hun huisvesting kunnen voorzien. Hieronder kunnen de primaire doelgroep, ouderen en gehandicapten worden verstaan. Een ander uitgangspunt is het marktgericht huurbeleid waarbij centraal staat dat de huurprijs van de woning bepaald wordt door de kwaliteit van de woning/woonomgeving en de vraag van woningzoekenden. Als referentiekader voor het bepalen van de kwaliteit van de woning wordt het woningwaarderingssysteem gehanteerd. Het bestuur van de Bouwvereniging Ambt Delden heeft besloten om voor 2013 geen inkomensafhankelijke huurverhoging in te voeren, maar alle huren met 4% te verhogen. In 2012 bedroeg de huurverhoging 2,3%. In 2011 is voor alle woningen een huurverhoging doorgevoerd van 1,3%. In 2010 bedroeg de huurverhoging 1,2%. Met ingang van 1 januari 2010 worden de huren bij mutaties verhoogd naar 65% van de maximale huur met een maximum van 30 euro per maand.

De gemiddelde huurprijs per woongelegenheden is 430 euro, versus 470 euro landelijk³. Bij de huurincasso en schuldsanering van die huurders bij wie de inkomenspositie dreigt te leiden of heeft geleid tot huurachterstanden, wordt de nodige zorgvuldigheid betracht door persoonlijke benadering. Gedurende de periode 2010 – 2013 zijn er geen ontruiming geweest.

Het aantal woningzoekenden dat is ingeschreven bij Bouwvereniging Ambt Delden is gedurende 2010 – 2013 toegenomen van 176 naar 229. Het aantal toewijzingen ligt tussen 15 en 21 per jaar. Bijna de helft van de woningen zijn toegewezen aan huishoudens met een inkomen boven de inkomensgrens van de WHT (Wet Huurtoeslag)⁴. De toegewezen woningen bevinden zich onder de liberalisatiegrens. Bij het aanbieden van woningen wordt rekening gehouden met de verhouding huur/inkomen en de grootte van de woning in relatie tot de omvang van het huishouden.

In 2010 werd een woning aan de gemeente Hof van Twente verhuurd. Gedurende 2010 hebben hier verschillende statushouders gewoond; het betreft hier 1 of 2 persoonshuishoudens. Verder zijn geen woningen toegewezen aan statushouders. Met de gemeente Hof van Twente is de afspraak gemaakt dat geen statushouders zullen worden geplaatst in de dorpen Hengevelde en Bentelo. De reden hiervoor is dat statushouders geen belangstelling hebben. Zij zoeken een woning in steden.

³ Corporatie in Perspectief 2014.

⁴ Corporatie in Perspectief 2014.

Beoordeling

Bouwvereniging Ambt Delden voldoet aan de opgave om geen huurwoningen te liberaliseren. Ook aan de opgave om de huren bij mutatie op te trekken naar 65% van maximaal redelijk wordt voldaan. De mogelijkheid om de huren voor lagere middeninkomens extra te verhogen is niet toegepast. Wel zijn de huren in 2013 voor alle huurders met 4% verhoogd. Uit het beleid en uit de gesprekken is geen duidelijke onderbouwing voor deze huurverhoging te vinden, anders dan dat dit de meest voor de hand liggende keuze was, aangezien men geen inkomensafhankelijke huurverhoging wilde doorvoeren. Uit de woonvisie blijkt dat de beschikbaarheid van voldoende woningen voor starters en senioren een opgave is. Uit de toewijzingen/toewijzingsbeleid van Bouwvereniging Ambt Delden is niet op te maken in hoeverre tegemoet wordt gekomen aan de opgave omtrent starters.

De visitatiecommissie constateert dan Bouwvereniging Ambt Delden voldoet aan de opgave voor wat betreft de primaire doelgroep. Dit onderdeel is beoordeeld met een 7.

1.3.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

7,0

In Bentelo heeft de Bouwvereniging een Woonzorgcomplex "Op 't Niehoes". In het zorgcomplex is een zorgloket van de Stichting Welzijn Ouderen Hof van Twente aanwezig. Sinds 2013 is er sprake van een gecombineerd inloopsprekkuur samen met wijkverpleegkundigen van Carint Reggeland. Carint Reggeland is een sociaal maatschappelijke onderneming op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Het geografische werkgebied van de organisatie ligt voornamelijk in Twente⁵.

De 17 woningen in dit complex worden door Bouwvereniging Ambt Delden verhuurd en huurders kunnen naar behoefte zorg aanvragen, de zorg wordt door verschillende zorgaanbieders geleverd. De woningen blijven in principe gereserveerd voor de specifieke doelgroep. Begin 2013 is een post voor het thuiszorgteam van Carint Reggeland Bentelo in het Woonzorgcomplex te Bentelo gerealiseerd.

Ultimo 2013 had Bouwvereniging Ambt Delden 38 woningen voor senioren in bezit. Van de 75 toegewezen woningen zijn er 13 toegewezen aan bewoners van 65+.

Beoordeling

De visitatiecommissie constateert dan Bouwvereniging Ambt Delden voldoet aan de opgave voor wat betreft bijzondere doelgroepen. Een wezenlijk deel van de voorraad is geschikt voor senioren en mensen met een zorgvraag. Uit de gesprekken met zowel belanghebbenden als met Bouwvereniging Ambt Delden is naar voren gekomen dat het aanbod voor bijzondere doelgroepen groot genoeg is. Dit onderdeel is beoordeeld met een 7.

1.3.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

8,0

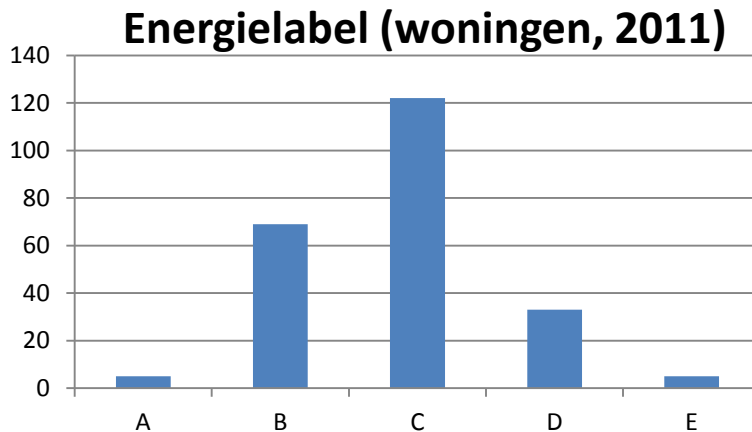
Om een goed beeld te krijgen en te houden van de technische staat van het woningbezit, worden jaarlijks technische inventarisaties uitgevoerd. Hier is vooral gekeken naar de woontechnische kwaliteit van het bezit. Uit de inventarisaties blijkt dat het bezit in een kwalitatief goede staat is. Aan de hand van de technische inspecties en de uitgevoerde reparatieverzoeken wordt de meerjaren onderhoudsplanning jaarlijks bijgesteld⁶. Het

⁵ www.carint.nl

⁶ Jaarverslag 2013.

gemiddeld aantal punten met betrekking tot de woningwaardering is 146 versus 141 landelijk gezien⁷. De gemiddelde huurprijs per wooneenheid is 430 euro, versus 470 euro landelijk⁸.

In 2011 zijn alle huurwoningen voorzien van een Energie Prestatie Advies (E.P.A.) en een Energielabel. Er zijn 234 woningen gecertificeerd met gemiddeld 1.41 = C-label. Medio 2012 hebben alle huurders het Energielabel ontvangen.



Beoordeling

De visitatiecommissie constateert dat de focus binnen Bouwvereniging Ambt Delden ligt op de kwaliteit van de woningen. De jaarlijkse inventarisatie zorgt voor een goed inzicht in de staat van de woningen. Dit vormt de basis voor onderhoud. De woningen kennen een relatief gunstige prijs-kwaliteit verhouding. Daarnaast heeft Bouwvereniging Ambt Delden met een gemiddeld energielabel C een relatief duurzame voorraad. Dit onderdeel is mede daarom beoordeeld met een 8.

1.3.4 (Des)investeringen in vastgoed

8,0

De omvang van het bezit van Bouwvereniging Ambt Delden is tussen 1 januari 2010 en 31 december 2013 stabiel gebleven. Er zijn in deze periode acht woningen verkocht, en acht woningen opgeleverd. In 2011 zijn 8 grondgebonden seniorenwoningen nabij de Marke te Hengevelde opgeleverd.

Richting de gemeente Hof van Twente is aangegeven dat de Bouwvereniging Ambt Delden interesse heeft in het realiseren van een 6 tot 8 starterswoningen in plan de Marke III.

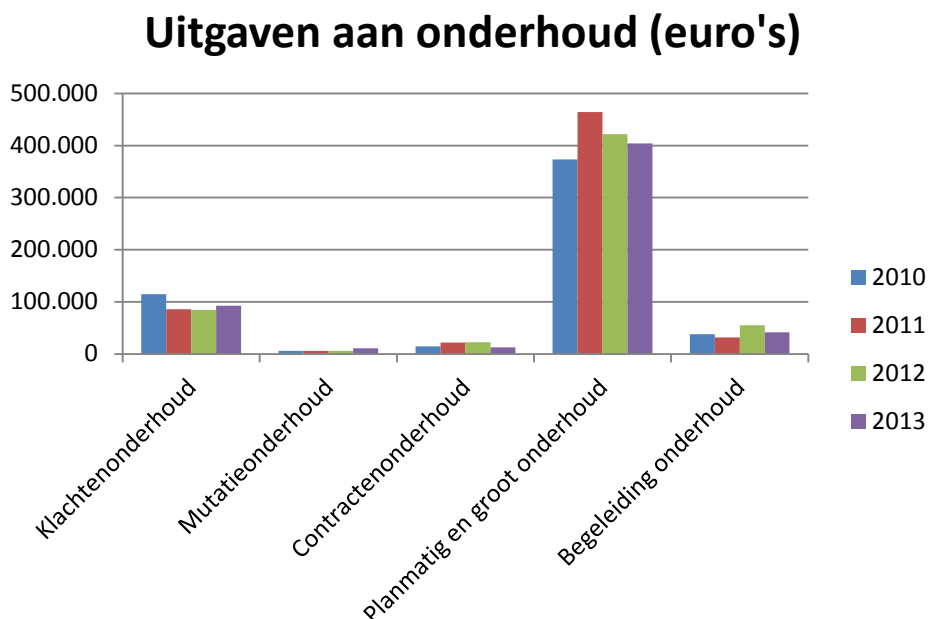
Bouwvereniging Ambt Delden heeft geen eigen onderhoudsdienst. Het dagelijks onderhoud wordt uitgevoerd door derden. Per verhuureenheid besteedde Bouwvereniging Ambt Delden in 2012 2.457 euro aan onderhoud. Landelijk is dit gemiddeld 1.309 euro.

In 2011 is er meer uitgegeven aan planmatig en groot onderhoud dan in andere jaren. De uitgaven in deze categorie in 2010 – 2013 zijn besteed aan woningverbetering. De woningen zijn, in overleg met de bewoners, zowel bouwtechnisch als woontechnisch verbeterd. De werkzaamheden bestonden veelal uit het vervangen van daken, vervanging van de keukeninrichting, vervanging van het tegelwerk in keuken, toilet en badkamer, vervanging van het sanitair, isolerende maatregelen en vervanging van de cv-ketels. De 'upgrading' van deze woningen is uitgevoerd zonder huurverhoging.

⁷ Corporatie in Perspectief 2014.

⁸ Corporatie in Perspectief 2014.

De onderverdeling van de onderhoudskosten is als volgt:



Beoordeling

Bouwvereniging Ambt Delden geeft gehoor aan de opgave rondom krimp door de voorraad op peil te houden. Gerealiseerde woningen en toekomstige plannen zijn gericht op de doelgroepen starters en senioren, welke benoemd zijn als opgave. Door woningverbetering is een upgrade gegeven aan de woningen, onder andere op het vlak van woongenot en energetische maatregelen. De woningen worden hierdoor toekomstbestendig gemaakt zodat de doelgroepen, zoals benoemd in de prestatieafspraken, ook in kwalitatieve zit goed in de bestaande voorraad terecht kunnen. De visitatiecommissie heeft dit onderdeel beoordeeld met een 8 vanwege de woningverbeteringen.

1.3.5 Kwaliteit van wijken en buurten

7,0

De zorg voor leefbaarheid is primair een bestuurlijke verantwoordelijkheid van de gemeente, aldus Bouwvereniging Ambt Delden. Zij heeft wel de medewerking nodig van een aantal instellingen, waaronder de woningcorporaties. Op de gemeente rust de taak activiteiten van al de betrokkenen te stimuleren en op elkaar aan te sluiten. Bouwvereniging Ambt Delden heeft met de gemeente geen afspraken gemaakt op dit onderdeel. Probleemwijken zijn er niet en de kwaliteit van de woonomgeving in de kernen/buurten waar het woningbezit is, kan als goed worden gekwalificeerd volgens Bouwvereniging Ambt Delden⁹.

Waar nodig speelt Bouwvereniging Ambt Delden wel haar rol op het gebied van de kwaliteit van wijken en buurten. Sinds 2012 neemt de Bouwvereniging deel aan het overleg van het wijkserviceteam Delden. Eén keer per maand komt het wijkserviceteam Delden - bestaande uit afgevaardigden van Carint Reggeland, Maatschappelijk Werk, Wonen Delden, Politie, SWO Hof van Twente, MEE Twente en Bouwvereniging Ambt Delden - bijeen. Het team wil er voor alle bewoners van (Ambt)Delden zijn door samen een oplossing te zoeken. Bewoners kunnen het wijkserviceteam benaderen met diverse vragen en problemen op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Het team zoekt actief naar een oplossing dichtbij en zoekt samenwerking met o.a. vrijwilligersorganisaties in de buurt.

⁹ Jaarverslag 2013.

Beoordeling

De opgave omtrent leefbaarheid en de kwaliteit van wijken en buurten is gering. Waar nodig speelt Bouwvereniging Ambt Delden wel een rol. Dit onderdeel is daarom beoordeeld met een 7.

1.4 Ambities

Onderstaand zijn de ambities van de corporatie beschreven. Bouwvereniging Ambt Delden heeft sinds 2014 een beleidsplan. In de voorgaande jaren beschrijft Bouwvereniging Ambt Delden haar profiel in het jaarverslag:

Onze primaire doelstelling is ervoor te zorgen dat er voldoende aantrekkelijke en betaalbare woningen zijn waar mensen, naar eigen keuze, goed en prettig kunnen wonen. Iedereen kan bij ons terecht, waarbij wij ons in eerste instantie richten op degenen die minder goed in staat zijn goed te wonen vanwege een lager inkomen of specifieke woonbehoeften. De zorg voor de kwaliteit van het wonen gaat bij Bouwvereniging Ambt Delden verder dan alleen de woning. Een schone en veilige woonomgeving en het faciliteren van zorg achten wij eveneens van groot belang. Vanuit een actieve, dienstbare instelling en creatief meedenkend met onze klanten, bieden wij onze diensten aan tegen een aantrekkelijke prijs. Wij onderscheiden ons hierbij van het commerciële bedrijfsleven door de financiële opbrengsten van onze bedrijfsvoering alleen en geheel aan te wenden voor onze maatschappelijke doelstelling. Het behalen van winst is niet het uiteindelijke doel. Veel van onze maatschappelijke investeringen kunnen niet kostendekkend worden uitgevoerd.

De missie en visie zoals opgenomen in het beleidsplan 2014 – 2018 ligt in lijn met het profiel zoals in voorgaande jaren in de jaarverslagen is omschreven:

De primaire doelstelling van de Bouwvereniging Ambt Delden is ervoor te zorgen dat er voldoende aantrekkelijke en betaalbare woningen zijn, waar mensen, naar eigen keuze, goed en prettig kunnen wonen. Velen kunnen bij ons terecht, maar wij richten ons in eerste instantie op degenen die minder in staat zijn goed te wonen vanwege een lager inkomen of specifieke woonbehoeften. De zorg voor de kwaliteit van het wonen gaat bij Bouwvereniging Ambt Delden verder dan alleen de woning. Een schone en veilige woonomgeving en het faciliteren van zorg achten wij eveneens van groot belang.

1.5 Ambities in relatie tot de opgaven



Bouwvereniging Ambt Delden is een kleine corporatie die qua beleid geen uitvoerige plannen op papier heeft. De beoordeling van dit onderdeel is dan ook voor een belangrijk deel op de gevoerde gesprekken gebaseerd.

De ambities staan verwoord in de jaarverslagen en sinds 2014 in het beleidsplan. In dit beleidsplan worden bevolkingsprognoses gekoppeld aan huidig bezit, waarna beargumenteerd wordt of een andere samenstelling van het bezit al dan niet benodigd is. De prestatieafspraken met de gemeente worden eveneens ter sprake gebracht. Het beleidsplan gaat in vanaf 2014. Hiermee valt dit formeel buiten de periode waarop de visitatie betrekking heeft. Met het vormgeven van het beleidsplan is wel invulling gegeven aan een verbeterpunt uit de vorige maatschappelijke visitatie. Zowel het beleidsplan als het in de jaarverslagen weergegeven beleid liggen in lijn met de in de woonvisie en de prestatieafspraken geschetste opgaven waarin krimp, vergrijzing en starters de thema's zijn die aan de orde komen, maar centraal staat de betaalbaarheid en kwaliteit van de woningen.

Bouwvereniging Ambt Delden is actief in een gebied met een hechte gemeenschap. Ook de Bouwvereniging staat dicht bij de mensen en is voor een belangrijk deel op informele wijze op de hoogte van wat speelt onder de huurders. Met collega-corporaties en met de gemeente is zeer frequent contact, wat op een open wijze plaats vindt, zo wordt door alle partijen bevestigd. Deze gesprekken en het contact met de huurders zorgen dat relevante signalen opgepakt worden en beleid in afstemming is met hetgeen de gemeente als opgave ziet. Het frequente contact met belanghebbenden zorgt ervoor dat het gevoerde beleid van Bouwvereniging Ambt Delden actueel is. Daar er sprake is van korte lijnen binnen de organisatie en geen uitvoerig op papier staand beleidskader, kan snel en effectief gehandeld worden.

Het ijkpunt voor een 6 is dat de corporatie haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en dat deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. Pluspunten kunnen worden toegekend op basis van de verantwoording, actieve wijze van hanteren, aansluiting op relevante signalen uit de omgeving en de actualiteit.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7. Het goede en frequente contact waarborgt een afgestemde beleidsvoering die actueel is. Dit is aanleiding voor de visitatiecommissie een pluspunt toe te kennen ten opzichte van het ijkpunt van een 6.

1.6 Beoordeling

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

Tabel 1.2 Presteren naar Opgaven en Ambities

| Prestatieveld | Cijfer | Weging | Eindcijfer | |
|---|--------|--------|------------|-----|
| <i>Prestaties in het licht van de opgaven</i> | | | | |
| Huisvesten van de primaire doelgroep | 7,0 | 7,4 | 75% | 7,3 |
| Huisvesten van bijzondere doelgroepen | 7,0 | | | |
| Kwaliteit van woningen en woningbeheer | 8,0 | | | |
| (Des)investeren in vastgoed | 8,0 | | | |
| Kwaliteit van wijken en buurten | 7,0 | | | |
| <i>Ambities in relatie tot de opgaven</i> | 7 | 25% | | |

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

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

2.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie

Op basis van methodiek 5.0 moeten zowel de huurders als de gemeenten afzonderlijk via een persoonlijk interview worden betrokken bij de maatschappelijke visitatie. Bouwvereniging Ambt Delden is een vereniging waarin de huurders leden zijn. De ledenvergadering is de vorm van huurdersvertegenwoordiging. Er is geen separate huurdersvereniging. Er is gesproken met een selectie van de huurders.

Bouwvereniging Ambt Delden heeft 100% van haar bezit in de gemeente Hof van Twente. Met de gemeente Hof van Twente is zowel op ambtelijk als bestuurlijk niveau gesproken. Het betrekken van maatschappelijke partners is voor kleine corporaties niet verplicht. Toch zijn twee collega-corporaties betrokken bij de visitatie. Voorgaande is gedaan in deze maatschappelijke visitatie. In bijlage 1 is opgenomen welke belanghebbenden op welke wijze zijn betrokken.

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

2.3 Beoordeling

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

2.3.1 Prestaties

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

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

Het gemiddelde cijfer dat belanghebbenden aan Bouwvereniging Ambt Delden geven is een 7,8. Het meest gegeven cijfer is een 8, met een enkele 7 of 9. Met dit palet aan cijfers, maar zeker ook met de toelichtingen die hierbij gegeven zijn, constateert de visitatiecommissie dat Bouwvereniging Ambt Delden bijzonder tevreden belanghebbenden heeft en dat er veel waardering voor Bouwvereniging Ambt Delden bestaat.

Tabel 2.1 Presteren volgens Belanghebbenden

| Prestatieveld | Huurders | Gemeente(n) | Overig | Eindcijfer | |
|---|----------|-------------|--------|------------|------------|
| <i>Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie</i> | | | | | |
| Huisvesten van de primaire doelgroep | 7,8 | 9,0 | 8,0 | 8,3 | 7,9 |
| Huisvesten van bijzondere doelgroepen | 8,0 | 7,0 | | 7,5 | |
| Kwaliteit van woningen en woningbeheer | 7,6 | 8,0 | 9,0 | 8,2 | |
| (Des)investeren in vastgoed | 7,6 | 7,5 | 6,8 | 7,3 | |
| Kwaliteit van wijken en buurten | 8,4 | 8,0 | 8,0 | 8,1 | |
| <i>Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie</i> | | | | | |
| Relatie en communicatie | 7,7 | 8,0 | 7,5 | 7,7 | 7,7 |
| <i>Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie</i> | | | | | |
| Involed op beleid | 7,4 | 8,0 | 7,5 | 7,6 | |
| Gemiddeld | | | | | 7,8 |

De overige belanghebbenden hebben geen beoordeling gegeven voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen, daar ze hier onvoldoende over ingevoerd zijn om een goed oordeel te kunnen geven.

Huisvesten van de primaire doelgroep

8,3 De belanghebbenden van Bouwvereniging Ambt Delden zijn unaniem in hun bevinding dat de woningen betaalbaar zijn en spreken hiervoor hun blijk van waardering uit. De woningen worden voornamelijk verhuurd aan mensen met een inkomen binnen de grenzen van de huurtoeslag. Bouwvereniging Ambt Delden heeft oog voor specifieke doelgroepen zoals urgenten, al komt de toewijzing aan deze doelgroepen in de praktijk niet vaak voor. De woningvoorraad van Ambt Delden bestaat vooral uit twee-onder-een-kapwoningen. De toewijzing van woningen aan alleenstaanden betrof aanvankelijk alleen de appartementen. Inmiddels is dit losgelaten. De huurders zijn hier content mee omdat de slagingskans eerlijker is voor alleenstaanden. De woningen worden toegewezen op basis van inschrijfduur. De huurders geven aan dat de wachttijd op een woning soms op kan lopen tot 6 à 7 jaar, wat als lang ervaren wordt. Door de manier van toewijzen van woningen komt het wel voor dat de woningen in de dorpen soms toegewezen worden aan mensen van buiten het dorp, terwijl er ook mensen in het dorp ingeschreven staan. In de hechte gemeenschap ervaren huurders dit dubbel, hoewel er niet concreet voor gepleit wordt om ingeschrevenen uit het dorp voorrang te verlenen bij de toewijzing.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

7,5 De belanghebbenden noemen zonder uitzondering het Woonzorgcomplex. Ook zijn de belanghebbenden bekend met de voor ouderen geschikte huisvesting. De belanghebbenden geven aan dat de vraag naar woningen voor bijzondere doelgroepen niet groot is, maar dat Bouwvereniging Ambt Delden hier wel een rol in neemt. Zo is het Woonzorgcomplex nog niet volledig verhuurd. De inspanningen van Bouwvereniging Ambt Delden op dit vlak worden wel gewaardeerd.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

8,2 De kwaliteit van de woningen wordt als goed ervaren. Er wordt veel aan onderhoud gedaan en de belanghebbenden zijn zeer tevreden over dit onderdeel. Een deel van de huurders geeft aan dat de voorraad gedeeltelijk wat oudere en simpelere woningen bevat, maar dat de kwaliteit hier op zich goed van is. Over de dienstverlening is men erg tevreden. Wanneer onderhoud door een ander bedrijf gedaan wordt dan degene die het onderhoud regulier uitvoert, wordt de communicatie van het onderhoudsbedrijf met de huurders wisselend ervaren. De belanghebbenden geven aan dat Bouwvereniging Ambt Delden veel onderhoud heeft verricht wat

ook de energieprestatie ten goede komt. Een enkele huurder geeft aan zelf veel aan onderhoud te moeten doen. Hier is wel een vergoeding voor ter beschikking gesteld. De keuze waarom aan welke woning onderhoud gedaan wordt, en aan andere woningen niet, is niet bij alle huurders helder.

(Des)investeren in vastgoed

7,3

Bouwvereniging Ambt Delden wordt als een evenwichtige corporatie ervaren die zich bij haar kerntaken houdt. Bouwvereniging Ambt Delden biedt actief woningen te koop aan bij de langstzittende huurders. Dit ervaren de belanghebbenden als positief en als een eerlijk systeem. Bouwvereniging Ambt Delden richt zich op de bestaande voorraad en bouwt slechts op beperkte schaal bij. Hierin ervaren de belanghebbenden Bouwvereniging Ambt Delden als welwillend en meedenkend. Tegelijk is er begrip voor de beperkte mogelijkheden als gevolg van de schaal van Bouwvereniging Ambt Delden.

De overige belanghebbenden geven aan dat het risicovol is om veel woningen in de voorraad specifiek op ouderen te richten. De vergrijzing is namelijk een tendens die korter duurt dan de levensduur van woningen. Het is raadzaam te zorgen dat de woningen niet alleen voor ouderen interessant zijn. Dit wordt meer als algemene opmerking meegegeven.

Kwaliteit van wijken en buurten

8,1

De belanghebbenden geven aan dat de kwaliteit van wijken en buurten goed is. Er is niet of nauwelijks sprake van leefbaarheidsproblemen en overlast. Dit is volgens de belanghebbenden te danken aan de hechte gemeenschap. Indien er sprake is van overlast wordt Bouwvereniging Ambt Delden als meedenkend en oplossingsgericht ervaren. Er wordt in deze gevallen adequaat gehandeld.

2.3.2 Relatie en communicatie

7,7

Bouwvereniging Ambt Delden is een compacte organisatie. De lijnen zijn kort en er kan en wordt snel gehandeld. Slechts een enkele huurder geeft aan dat het is voorgekomen dat er geen antwoord is gekomen op een vraag, maar dit is een uitzondering. Bouwvereniging Ambt Delden staat dicht bij de mensen en dit wordt erg gewaardeerd.

De overige belanghebbenden en de gemeente benoemen het frequente contact waarbij Bouwvereniging Ambt Delden een open houding inneemt. Er is binnen Bouwvereniging Ambt Delden ook realisme over wat de mogelijkheden van de compacte organisatie zijn.

2.3.3 Invloed op beleid

7,6

De gemeente en overige belanghebbenden benoemen dat er frequent overleg is waarbij in openheid over onderwerpen gesproken wordt. De gemeente en overige belanghebbenden hebben het niet met Bouwvereniging Ambt Delden over het beleidsplan gehad. Het idee bestaat dat er meer sprake is van 'ad hoc' reageren en korte termijn portefeuillebeleid (wat overigens goed uitgevoerd wordt) dan beleid. De huurders zijn ten dele op de hoogte van het beleid van Bouwvereniging Ambt Delden. Er wordt aangegeven dat Bouwvereniging Ambt Delden de huren betaalbaar probeert te houden en tegelijk de woningen goed onderhoud. Ze geven aan dat er de mogelijkheid is om de ledenvergaderingen te bezoeken. Van deze mogelijkheid wordt weinig gebruik gemaakt volgens de huurders, maar dit komt meer omdat de huurders geen aanleiding hebben om te komen: men is tevreden.

2.4 Boodschap

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

2.4.1 *Wat is op hoofdlijnen uw beeld van Bouwvereniging Ambt Delden?*

Bouwvereniging Ambt Delden is klein, betrokken en staat dicht bij de bevolking. Het is zoals woningcorporaties in beginsel bedoeld zijn. Bouwvereniging Ambt Delden wordt als open en goed benaderbaar ervaren. Er is een goede ethiek. Qua organisatie worden zaken als praktisch, klein en nauwelijks overhead genoemd.

2.4.2 *Hebt u een boodschap voor Bouwvereniging Ambt Delden?*

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

De rode draad uit de gesprekken met de belanghebbenden is dat men uiterst tevreden is. De boodschappen hebben dan ook de volgende strekking:

- Houd de lokale betrokkenheid vast.
- Word niet opgeslokt door een grote corporatie.
- Laat het blijven zoals het is.

Om toch enkele verbeterpunten te benoemen (onder het mom van: "het gaat goed maar het kan altijd beter") vragen huurders beter om te gaan met herhaaldelijke klachten. De overige belanghebbenden geven mee meer te doen aan lange termijn strategisch voorraadbeleid. Daarnaast bestaan er zorgen of Bouwvereniging Ambt Delden kan meekomen met de toenemende eisen vanuit Den Haag. Er komt steeds meer werk bij een kleine organisatie te liggen. De kans wordt groter dat vroeg of laat iets gemist wordt. Knap, maar tegelijkertijd kwetsbaar is de strekking van wat de visitatiecommissie bij meerdere belanghebbenden heeft opgehaald.

3 Presteren naar Vermogen



3.1 Inleiding

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

- financiële continuïteit;
- doelmatigheid;
- vermogensinzet.

3.2 Financiële continuïteit



In deze paragraaf is een toelichting gegeven op de financiële continuïteit van Bouwvereniging Ambt Delden en de wijze waarop dit is gewaarborgd. Hierbij is gekeken of de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen en de mate waarin deze zijn geborgd in de organisatie.

Hiervoor is gebruik gemaakt van verschillende bronnen zoals het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV), Waarborgfonds Sociale Woning (WSW), documenten van de accountant, et cetera.

Bouwvereniging Ambt Delden heeft een gezonde financiële positie en voert een pragmatisch beleid. Hoewel het beleid niet als zodanig is vastgelegd is er wel sprake van een consequente beleidslijn over de jaren heen. Bouwvereniging Ambt Delden borgt - door middel van samenwerking met (en uitbesteding aan) collega-corporaties - dat over de juiste kennis en vaardigheden beschikt kan worden. Bouwvereniging Ambt Delden voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen en voldoet daarmee aan het ijkpunt voor een 6.

De gezonde financiële positie en het pragmatische en consequente beleid dat hieraan ten grondslag ligt, is een positieve afwijking op de toezichtseisen en is reden voor de visitatiecommissie een pluspunt toe te kennen en dit onderdeel te beoordelen met een 7.

3.2.1 Vermogenspositie

Toezichtbrief: Met ingang van 2013 zijn er geen losstaande continuïteits- en solvabiliteitsoordelen meer. Vanaf 2013 zijn er integrale beoordelingen die zich richten op het kwalitatief en kwantitatief duiden van risico's en het plegen van interventies om risico's te voorkomen dan wel te verkleinen. Op basis van de door de corporatie ingediende prognosegegevens 2012-2016, dVi 2012 en andere informatie, heeft het CFV risicogericht onderzoek gedaan op een zestal toezichtterreinen die van invloed kunnen zijn op de financiële continuïteit van de corporatie. Het bij Bouwvereniging Ambt Delden uitgevoerde onderzoek geeft het CFV geen aanleiding tot opmerkingen of nader onderzoek.

Solvabiliteit¹⁰

Het CFV heeft t/m 2012 de solvabiliteit van woningcorporaties beoordeeld. In deze periode is het solvabiliteitsoordeel van Bouwvereniging Ambt Delden voldoende geweest.

¹⁰ De solvabiliteit is het eigen vermogen gedeeld door het balanstotaal en wordt berekend op basis van de bedrijfswaarde.

Continuïteit

Het CFV concludeert in haar continuïteitsoordeel 2011 en 2012 dat de voorgenomen activiteiten passend zijn bij de vermogenspositie. In 2010 heeft Bouwvereniging Ambt Delden een C oordeel gekregen (Onvoldoende inzet van vermogen).

Kredietwaardigheid

Bouwvereniging Ambt Delden is de afgelopen jaren als onveranderd kredietwaardig beoordeeld volgens de normering van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw. De prognose van de operationele kasstromen over de periode 2013 tot en met 2017 laten positieve resultaten zien die voldoende zijn voor de twee procent normatieve aflossing die het WSW vereist.

Interest Coverage Ratio

De ICR maakt inzichtelijk in hoeverre de rentelasten vanuit de operationele kasstromen kunnen worden voldaan. De interest coverage ratio varieerde in de periode 2010 – 2013 tussen 2,6 en 4,0. Hiermee voldoet de corporatie ruimschoots aan de norm van het WSW van 1,4.

3.2.2 Vermogensbeleid

Bouwvereniging Ambt Delden heeft een beleid met als uitgangspunt dat de omvang van de voorraad gelijk blijft. Hierdoor zorgen verkopen voor opbrengsten die onder meer benut kunnen worden voor nieuwbouw. De uitgaven aan onderhoud kunnen voldaan worden uit de huurinkomsten, waarbij de corporatie gemiddeld jaarlijks een positieve bedrijfsvoering heeft. Hoewel Bouwvereniging Ambt Delden geen vermogensbeleid heeft vastgelegd, zorgen deze uitgangspunten wel voor een solide continuïteit op financieel gebied. Daarbij is de organisatie zeer realistisch over eigen capaciteit en kunde. Waar nodig wordt teruggevallen op collega-corporaties. Uit gesprekken blijkt dat dit ook regelmatig en op een open manier gebeurt.

Het uitvoeren van scenario- en risicoanalyses is niet iets dat in financiële zin gebeurt. Bouwvereniging Ambt Delden bespreekt ad hoc wat er op haar afkomt en wint wanneer nodig advies in bij derden.

3.3 Doelmatigheid

8 De mate waarin Bouwvereniging Ambt Delden de geleverde prestaties op efficiënte wijze behaalt, weegt mee in het oordeel over Presteren naar Vermogen. Bij dit onderdeel wordt gekeken of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen.

De bijzonder efficiënte organisatie en de wijze waarop toch de benodigde kennis capaciteit door samenwerking geborgd wordt, is aanleiding voor de visitatiecommissie om dit onderdeel te beoordelen met een 8.

3.3.1 Netto bedrijfslasten

De bedrijfslasten, personeelskosten en het aantal vhe per fte moeten bezien worden in het licht van de omvang van Bouwvereniging Ambt Delden. De corporatie heeft 236 woningen, een bestuur, raad van toezicht en één (parttime) medewerker (0,85 fte, bestaande uit 22 uur per week voor de secretaris en 10 uur per week voor de voorzitter). Vooral het aantal vhe per fte geeft hierdoor een afwijkend beeld ten opzichte van het landelijke cijfer. Ook is het aantal VHE per fte hoger dan de omvang van de woningvoorraad (398 versus 236). De salariskosten per fte zijn vertekenend omdat

Bouwvereniging Ambt Delden minder dan één fte in dienst heeft, en dit bestaat uit de optelsom van de vergoeding voor de voorzitter en de secretaris. De visitatiecommissie is van mening dat de netto bedrijfslasten het meest getrouwe beeld geven over de bedrijfsvoering. Bouwvereniging Ambt Delden voert een sobere en doelmatige bedrijfsvoering in vergelijking tot andere corporaties.

Tabel 3.1 Netto bedrijfslasten 2013 en ontwikkeling netto bedrijfslasten, 2011 - 2013

| | Corporatie | Referentie | Landelijk | Toename 2011-2013 in % | | |
|------------------------|------------|------------|-----------|------------------------|------------|-----------|
| | | | | Corporatie | Referentie | Landelijk |
| Bedrijfslasten / vhe | 994 | 1.312 | 1.346 | 0,4 | 5,5 | 16,6 |
| Personeelskosten / fte | 83.333 | 72.426 | 72.305 | | | |
| Aantal vhe / fte | 398 | 104 | 97 | | | |

Bron: CIP (2014), Bouwvereniging Ambt Delden, Aedes.

Bouwvereniging Ambt Delden heeft tot doel kwalitatief goede woningen tegen een betaalbare huur aan te bieden. Het financiële beleid voert hierop terug. Door periodieke keuringen is het benodigde onderhoud inzichtelijk. Woningverbeteringen en onderhoud gaan niet ten koste van de betaalbaarheid, maar worden uitgevoerd indien er financiële ruimte is, zonder extra huurverhogingen door te voeren. De visitatiecommissie is van mening dat hiermee sprake is van een actieve wijze van bedrijfsvoering die aansluit op andere onderdelen van beleid. Tezamen met de positieve afwijking op de benchmark voor de bedrijfsvoering is dit een reden voor de visitatiecommissie twee pluspunten toe te kennen te opzichte van het ijkpunt, en dit onderdeel te beoordelen met een 8.

3.3.2 Efficiencyverbetering

Bouwvereniging Ambt Delden is zich bewust van haar omvang en (beperkte) mogelijkheden. Door samenwerking met collega-corporaties en inhuur van derden is er beschikking over de benodigde kennis en capaciteit. Bouwvereniging Ambt Delden heeft 1 betaalde medewerker. De visitatiecommissie is, in aansluiting op de gemeente, collega-corporaties en Bouwvereniging Ambt Delden zelf, van mening dat er sprake is van een bijzonder efficiënte organisatie. Ruimte voor verbetering op dit vlak is er dan ook niet of nauwelijks.

Tezamen zorgen de twee pluspunten dat het onderdeel Doelmatigheid beoordeeld wordt met een 8.

3.4 Vermogensinzet

7 In deze paragraaf wordt beoordeeld of en op basis waarvan Bouwvereniging Ambt Delden de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. Daarbij is aandacht voor de inzet van het beschikbare vermogen, inclusief verantwoording en motivering, en het uitvoeren van evaluaties.

Bouwvereniging Ambt Delden heeft onderbouwd dat er geen behoefte is aan (grootschalige) uitbreidingen van de voorraad. Opgaven als krimp en vergrijzing kunnen binnen de huidige voorraad opgepakt worden. Betaalbaarheid en de kwaliteit van de woningen staan daardoor centraal in de organisatie. Dit is ook waar het vermogen voor wordt ingezet. In de jaarverslagen, het beleidsplan en uit de gesprekken met zowel Bouwvereniging Ambt Delden als de belanghebbenden komt dit duidelijk naar voren. Dit doet de organisatie ook naar tevredenheid. Door een periodieke keuring van de voorraad weet de organisatie goed wat er aan onderhoud moet gebeuren. Dit wordt gecombineerd met energetische maatregelen. Een goede financiële positie is daarbij een randvoorwaarde. Deze eenvoudige en transparante vermogensinzet is de aanleiding voor de visitatiecommissie om dit onderdeel te beoordelen met een 7.

3.5 Beoordeling

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

Tabel 3.2 Presteren naar Vermogen

| Meetpunt | Cijfer | Weging | Eindcijfer |
|-------------------------|--------|--------|------------|
| Financiële continuïteit | 7 | 30% | 7,3 |
| Doelmatigheid | 8 | 30% | |
| Vermogensinzet | 7 | 40% | |

4 Presteren ten aanzien van Governance



4.1 Inleiding

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

- Besturing;
- Het interne toezicht;
- Externe legitimering en externe verantwoording.

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

4.2 Besturing

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

4.2.1 Plan

6 Bouwvereniging Ambt Delden heeft, gedeeltelijk in haar jaarverslagen, maar ook sinds 2014 in haar beleidsplan, het onderdeel 'plan' vormgegeven. Er is inzicht in de toekomstige behoeften qua woningvoorraad maar ook in de behoeften van de belanghebbenden. Door frequent contact met de belanghebbenden en een open houding hierbij, constateert de visitatiecommissie dat er sprake is van een actieve wijze van hanteren van dit onderdeel. Het op papier vertalen van de visie naar operationele activiteiten is iets wat vanaf 2014 met het beleidsplan in gang is gezet. Door de gesprekken heeft de visitatiecommissie geconcludeerd dat, hoewel pas vanaf 2014 op papier, dit onderdeel hiervoor wel doorleefd werd door de organisatie. De visitatiecommissie is van mening dat Bouwvereniging Ambt Delden hiermee voldoet aan het ijkpunt voor een 6.

4.2.2 Check

6 Het onderdeel 'check' wordt vormgegeven door de jaarverslagen. Directe lijnen van de omgeving met de organisatie, en frequent overleg met belanghebbenden zorgen er voor dat in de praktijk het al dan niet halen van de doelen nageleefd wordt. De Raad van toezicht is daarbij tevreden over de kwaliteit en tijdigheid van de informatievoorziening. De visitatiecommissie heeft, mede naar aanleiding van de gevoerde gesprekken, geconstateerd dat voldaan is aan het ijkpunt voor een 6.

4.2.3 Act

6 De korte lijnen binnen de organisatie, pragmatische bedrijfscultuur en de benaderbaarheid ten aanzien van de belanghebbenden zorgen dat snel en adequaat bijgestuurd kan worden. Nadeel van deze pragmatische manier van handelen is dat niet teruggevallen kan worden op een afwegingskader voor besluitvorming en dat de onderbouwing vaak niet is vastgelegd. Het voordeel is de snelheid en effectiviteit van handelen. De visitatiecommissie constateert daarmee dat voldaan is aan het ijkpunt voor een 6, maar dat er onvoldoende basis is om pluspunten toe te kennen.

4.3 Intern toezicht

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

4.3.1 Functioneren van de Raad van Commissarissen

5

In de visitatiemethodiek wordt onder dit onderdeel verstaan dat de Raad van Commissarissen een goed functionerend team vormt, waardoor het besluitvormingsproces op een professionele wijze tot stand komt en het toezicht op professionele wijze wordt uitgeoefend. Om hier een oordeel over te kunnen vormen wordt ingegaan op de samenstelling van de Raad, de cultuur binnen de Raad, het reflecterend vermogen van de Raad en de rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord.

Het niet doen aan permanente educatie en zelfreflectie en het niet beschikbaar hebben van profielen voor nieuwe leden is reden voor de visitatiecommissie het functioneren van de RvT te beoordelen met een 5. Door geen invulling te geven aan deze onderdelen is onvoldoende geborgd dat de Raad van Toezicht ook in de toekomst voldoende kwaliteit en professionaliteit heeft.

Samenstelling

De Raad van Toezicht bestaat uit drie leden: een voorzitter, secretaris en een lid. Bouwvereniging Ambt Delden heeft geen profiel voor de leden van de RvT. In 2013 is een nieuw lid aan de RvT toegevoegd. Dit is een vertegenwoordiger van de huurders. Het vertrekkende lid had zitting in de RvT sinds 1993.

Tabel 4.1 Samenstelling

| Naam | Benoemd per | Aftredend per | Toelichting |
|---------------|-------------|---------------|--------------------|
| Dhr. Goorhuis | 2007 | 2016 | Herbenoemd in 2012 |
| Dhr. Nijkamp | 2012 | 2015 | |
| Dhr. De Wit | 2013 | 2016 | |

De RvT let bij de benoeming van nieuwe leden wel op de expertise en hebben beeld van wat voor persoon benoemd zou moeten worden, maar er is geen profiel op papier vastgesteld. Bouwvereniging Ambt Delden geeft aan dat het, gezien de omvang van de corporatie, een uitdaging is om leden voor de RvT te vinden en dat in die context het hebben van profielschetsen minder passend is. Indien nieuwe leden zouden worden gezocht is de RvT voornemens dit openbaar te doen. De RvT doet niet aan deskundigheidsbevordering in de vorm van permanente educatie.

Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord

Bouwvereniging Ambt Delden is formeel een vereniging, waarvan het bestuur wordt benoemd door de ledenvergadering. De Raad van Toezicht heeft hierdoor geen formele werkgeversrol. De Raad van Toezicht vergadert twee keer per jaar met het bestuur, ten behoeve van het jaarverslag en de begroting. Daarnaast is er veel informeel contact waardoor de rol als klankbord vorm kan krijgen. De RvC ontvangt alle beschikbare informatie, en heeft daarnaast binding met het werkgebied.

Zelfreflectie

De Raad van Toezicht doet niet aan zelfreflectie. Gezien de hoeveelheid werk die door een beperkte organisatie verzet moet worden is dit een onderwerp dat niet de revue gepasseerd is. De visitatiecommissie heeft hier begrip voor, maar is eveneens van mening dat een jaarlijks moment van zelfreflectie passend zou zijn.

4.3.2 Toetsingskader

6

De Raad van Toezicht ontvangt alle beschikbare informatie en heeft daarmee een compleet toetsingskader. Voorgenomen besluiten komen in principe in de behandeling van de begroting aan bod. Komen daarbuiten zaken aan de orde, legt het dagelijks bestuur deze eerst voor aan het bestuur en vervolgens aan de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht geeft vervolgens al dan niet schriftelijk toestemming voor het voorgenomen besluit. De Raad van Toezicht vergadert 8 keer per jaar en heeft daarnaast regelmatig informeel contact met het bestuur. Deze route voor besluitvorming buiten de begroting om is niet schriftelijk vastgelegd. Bouwvereniging Ambt Delden heeft geen kaders vastgelegd. Naar aanleiding van de gevoerde gesprekken heeft de visitatiecommissie wel geconstateerd dat de RvT voldoende op de hoogte is van wat er speelt, en hier haar afwegingen over maakt. De te doorlopen route bij besluitvorming borgt dat de Raad van Toezicht haar rol naar behoren kan vervullen. Het niet kunnen terugvallen op kaders is begrijpelijk gezien de omvang van Bouwvereniging Ambt Delden, maar herbergt echter wel een risico in zich.

4.3.3 Governancecode

5

Bouwvereniging Ambt Delden onderschrijft de Governancecode. Op de website is transparant weergegeven welk deel van de Governancecode al dan niet wordt toegepast. Indien wordt afgeweken heeft dit een relatie met de omvang van Bouwvereniging Ambt Delden. Zo is er geen klokkenluidersregeling gezien de personele omvang van 1 fte. In de Governancecode is een aantal onderdelen opgenomen waar niet van afgeweken mag worden. Een voorbeeld is de zittingstermijn van de leden van de Raad van Toezicht. De zittingstermijn van een lid van de Raad van Toezicht is overschreden vanwege de continuïteit. Zo heeft een lid van de RvT zitting gehad van 1993 en was in 2013 aftredend. In het jaarverslag van 2012 staat dat is afgeweken van de Governancecode. Sinds de aanpassing van de Governancecode in 2011 mag er niet meer afgeweken worden van de maximale zittingstermijn van 2 keer 4 jaar. Dit onderdeel van de visitatie voldoet daarom niet aan het ijkpunt voor een 6 en is beoordeeld met een 5. Wel moet daarbij benadrukt worden dat het betreffende lid inmiddels is afgetreden en de Raad van Toezicht heeft aangegeven dat Bouwvereniging Ambt Delden zich aan de zittingstermijnen zal houden.

4.4 Externe legitimering en verantwoording

4.4.1 Externe legitimatie

7

De huurders worden uitgenodigd voor de jaarlijkse ledenvergadering. Hier worden de huurders deelgenoot gemaakt van de plannen en resultaten en dit is het podium voor inspraak hierin. De Raad van Toezicht is aanwezig bij de ledenvergadering. Daarnaast is er sinds 2013 een huurder lid van de Raad van Toezicht. Er is totaal 8 keer per jaar overleg met de gemeente, 4 keer ambtelijk en 4 keer bestuurlijk. Met de collega-corporaties wordt regelmatig samengewerkt en Bouwvereniging Ambt Delden kan terugvallen op de collega-corporaties met vragen. Ook zijn een deel van de administratieve werkzaamheden uitbesteed bij een collega-corporatie.

De frequente en intensieve samenwerking van Bouwvereniging Ambt Delden met haar belanghebbenden is aanleiding voor de visitatiecommissie om dit onderdeel te beoordelen met een 7.

4.4.2 Openbare verantwoording

6

Bouwvereniging Ambt Delden heeft de Governancecode, Integriteitscode, het beleidsplan en het jaarverslag op de website staan, waarbij melding wordt gemaakt van eventuele afwijkingen op de Governancecode. Hiermee wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6.

4.5 Beoordeling

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

Tabel 4.2 Presteren ten aanzien van Governance

| Meetpunt | | Cijfer | | Weging | Eindcijfer |
|--|-------------------------|--------|-----|--------|------------|
| Besturing | Plan | 6 | 6,0 | 33% | 5,9 |
| | Check | 6 | | | |
| | Act | 6 | | | |
| Intern Toezicht | Functioneren Raad | 5 | 5,3 | 33% | |
| | Toetsingskader | 6 | | | |
| | Naleving Governancecode | 5 | | | |
| Externe legitimering en verantwoording | Externe legitimatie | 7 | 6,5 | 33% | |
| | Openbare verantwoording | 6 | | | |

Bijlagen

Bijlage 1 Geïnterviewde personen

Bouwvereniging Ambt Delden

| Naam | Functie |
|------------------|------------------------------|
| Dhr. Meier | Voorzitter |
| Mevr. Ottenschot | Secretaris |
| Dhr. Broekkamp | Penningmeester |
| Dhr. Morsink | Bestuurslid |
| Mevr. Doeschot | Bestuurslid |
| Mevr. Buschers | Bestuurslid |
| Dhr. Goorhuis | Voorzitter Raad van Toezicht |
| Dhr. Nijkamp | Secretaris Raad van Toezicht |
| Dhr. De Wit | Lid Raad van Toezicht |

Belanghebbenden

| Naam | Belanghebbende / organisatie |
|-----------------|---|
| Mevr. Ten Hove | Huurder |
| Mevr. Stegeman | Huurder |
| Dhr. Eijsink | Huurder |
| Dhr. Rikkert | Huurder |
| Dhr. Liefveld | Huurder |
| Dhr. Meulenkamp | Wethouder gemeente Hof van Twente |
| Dhr. Kip | Ambtenaar gemeente Hof van Twente |
| Dhr. Tichelaar | Ambtenaar gemeente Hof van Twente |
| Dhr. Marho | Directeur-bestuurder Stichting Wonen Delden |
| Dhr. Allersma | Directeur-bestuurder Viverion |

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Bouwvereniging Ambt Delden in 2014 volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

Rotterdam, 30 april 2015



Janbart van Ginkel
Voorzitter Commissie

Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Bouwvereniging Ambt Delden

Visitatieperiode december 2014 – april 2015

verklaren hierbij dat a) de maatschappelijke visitatie van bovengenoemde corporatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden, b) geen enkel belang hebben bij de uitkomst van de visitatie c) in de vier kalender jaren voorafgaand aan de visitatie geen enkele zakelijke dan wel persoonlijk relatie met de betreffende corporatie hebben gehad en in de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie geen adviesopdrachten of werkzaamheden zullen uitvoeren bij de corporatie.

Naam en handtekening:

Janbart van Ginkel



Naam en handtekening:

Gerard Agterberg of Achterberg



Plaats:

Rotterdam

Datum:

30 april 2015

Voorzitter

Ginkel, Ing. J.D. van, (Janbart)

Geboorteplaats en –datum:

Den Haag, 2 december 1975

Woonplaats:

Maarsse

Huidige functie:

Senior Consultant

Onderwijs:

- 2007 – 2008: NIMA B, NCOI Business school
- 1996 – 2001: Ruimtelijke Ordening en Planologie, HTS, Utrecht
- 1995 – 1996: Sociale geografie, Universiteit Utrecht
- 1988 – 1995: Atheneum, St. Janscollege, Den Haag

Loopbaan:

- 2008 – heden: Ecorys Vastgoed, Senior consultant gebiedsontwikkeling
- 2006 – 2008: Assistent regiomanager Zuid-Holland Noord, Grontmij Nederland
- 2002 – 2008: Adviseur ruimtelijke ontwikkelingen, Grontmij Nederland
- 2000 – 2002: Projectmedewerker RO, VVK Architectuur en Stedenbouw

Profielchets:

Janbart van Ginkel is senior consultant bij Ecorys Vastgoed. Hij heeft een planologisch (ruimtelijke) achtergrond, waardoor hij een ruime basiskennis heeft van alle bij een ruimtelijke ontwikkeling betrokken aspecten, van juridisch planologisch tot financieel economisch. Dit stelt hem in staat snel te kunnen schakelen tussen de verschillende beleidsvelden, wat onder meer helpt bij grootschalige gebiedsontwikkelingsprojecten. Zijn ervaring ligt in het bijzonder bij herontwikkelingsprojecten met veel verschillende stakeholders. Janbart heeft in de afgelopen jaren als secretaris onder meer de visitaties geleid van Maasvallei (Maastricht), Woningsservice IJsselland (Doesburg) en Woningcorporatie Venlo-Blerick (recent Woonwenz te Venlo).

Secretaris

Agterberg of Achterberg, MSc RE, G. (Gerard)

Geboorteplaats en –datum:

Amersfoort, 5 maart 1985

Woonplaats:

Zoetermeer

Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

- 2007 – 2008: Master Vastgoedkunde, faculteit Ruimtelijke Wetenschappen, Rijksuniversiteit Groningen
- 2004 – 2007: Bachelor Sociale Geografie en Planologie, faculteit Ruimtelijke Wetenschappen, Universiteit Utrecht
- 1997 – 2003: VWO Economie en Maatschappij met Management en Organisatie, 't Atrium, Amersfoort

Loopbaan:

2008 – heden: Ecorys Vastgoed, Consultant

Profielchets:

Gerard is als consultant werkzaam binnen de Vastgoeddivisie. Hij voert maatschappelijke visitaties voor diverse woningcorporaties uit (o.a. ZOWonen, Mitros, Kennemer Wonen, UWoon, Woonservice IJsselland). Zijn affiniteit ligt onder andere op het gebied van presteren naar vermogen. Deze affiniteit vindt zijn oorsprong in de werkzaamheden die Gerard naast de visitaties doet. Zijn expertise ligt vooral op het terrein van het opstellen van en adviseren over exploitatieberekeningen alsmede second opinions. Op het gebied van grondbeleid is hij onder andere betrokken geweest bij het Convenant Gemeentelijk Grondprijnsbeleid voor het ministerie van VROM, VNG, NVB en NEPROM en de monitoring van de Stimuleringsregeling Woningbouw in opdracht van Agentschap NL. Door onder meer deze opdrachten beschikt hij over gedegen kennis ten aanzien van grondbeleid en financiële haalbaarheid van projecten in Nederland.

Bijlage 4 Bronnenlijst

| Documenten | |
|---|---|
| Ambities en Presteren naar Opgaven | <p>Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen</p> <p>Plannen: beleidsplan,</p> <p>Jaarverslagen, volkshuisvestingsverslagen</p> <p>Beleidsnotities over specifieke onderwerpen</p> <p>Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen)</p> <p>Strategisch voorraadbeleid (SVB), verkoopbeleid bezit</p> <p>Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal)</p> <p>Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied</p> <p>Prestatieafspraken met belanghebbenden</p> <p>Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten</p> <p>Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten</p> |
| Presteren volgens Belanghebbenden (PvB) | <p>Documenten met opvattingen van belanghebbenden</p> <p>Verslagen van overleg met belanghebbenden</p> <p>Onderzoeken naar klanttevredenheid</p> <p>Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden</p> |
| Presteren naar Vermogen (PnV) | <p>Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief</p> <p>De Oordeelsbrief van de minister van BZK</p> <p>Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin</p> <p>WSW: het Cijfermatig perspectief en de Uitslagbrief Jaarrekeningen en jaarverslag</p> <p>Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen</p> <p>Kwartaalrapportages,</p> <p>Managementdocumenten</p> <p>Accountant: Managementletters, verslagen en brieven</p> |
| Governance | <p>Documenten over alle opgaven</p> <p>Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties</p> <p>Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties)</p> <p>Documenten over toezicht, inclusief agenda en relevante notulen RvC-vergaderingen</p> <p>Toepassing overlegwet</p> |

Gezamenlijke reactie Bestuur en Raad van Toezicht

Van : Raad van Toezicht en Bestuur Bouwvereniging Ambt Delden
Onderwerp : Reactie op visitatierapport Ecorys 26-03-2015
Datum : April 2015

Inleiding

Bouwvereniging Ambt Delden is een kleinschalige, actieve en klantvriendelijke woningcorporatie die zich samen met haar belanghouders inzet voor passende betaalbare huisvesting en leefbare kerkdorpen. De corporatie staat te midden van de samenleving, is herkenbaar, laagdrempelig en aanspreekbaar. Een maatschappelijk ondernemer die zonder winstoogmerk altijd bij de kern van de zaak is gebleven.

Door ons te laten visiteren krijgen we een onafhankelijke beoordeling van onze maatschappelijke prestaties. En we zien waar we nog verder kunnen verbeteren/ontwikkelen. Daar gaan we graag mee aan de slag.

Vooruitgang

In onderstaand overzicht is per prestatieveld het oordeel van de visitatiecommissie opgenomen, van de vorige en huidige visitatie.

| | 2010 | 2014 |
|--------------------------------------|------|------|
| Presteren naar opgaven en ambities | 7,2 | 7,3 |
| Presteren volgens de belanghebbenden | 6,4 | 7,8 |
| Presteren naar vermogen | 6,2 | 7,3 |
| Governance | 6,2 | 5,9 |

De cijfers geven aan dat op de meeste prestatievelden vooruitgang is geboekt en de inspanning om dit te bereiken vrucht heeft gedragen.

Kanttekening

Bij het onderdeel Governance heeft de overschrijding van de zittingstermijn van een lid van de Raad van Toezicht wel zwaar meegewogen in het uiteindelijke oordeel. Het betreffende lid is in 2013 afgetreden en is een nieuw lid benoemd.

Verbeterpunten inzake de Governance

De in het rapport opgenomen verbeterpunten zijn:

- Er is geen permanente educatie (PE);
Actie: Alhoewel het voor een woningcorporatie van onze omvang moeilijk zal zijn het aantal vereiste PE-punten te behalen, zal toch de nodige inspanning worden gedaan om hieraan te voldoen.
- Er is geen sprake van zelfreflecties;
Actie: Uitvoering zal in de komende periode de nodige aandacht krijgen.
- Er zijn weinig tot geen kaders voor het Bestuur en de Raad van Toezicht vastgelegd.
Actie: In aanvulling op hetgeen in de statuten is opgenomen zullen beide partijen met elkaar in overleg gaan om de kaders wat uitgebreider vast te leggen.

Naast de hierboven genoemde verbeterpunten zullen ook andere adviezen uit deze rapportage ter harte worden genomen en in de komende periode worden uitgewerkt en geïmplementeerd.

Woord van dank

Via deze weg willen wij iedereen bedanken die een bijdrage heeft geleverd aan deze visitatie. Dank voor uw waardevolle inbreng, complimenten en verbeterpunten. We kunnen er van leren en vol vertrouwen doorwerken aan de realisering van onze belangrijke maatschappelijke opgave.

Tot slot

Al met al beschouwen wij deze visitatie als een compliment voor het werk van de afgelopen vier jaar en een extra motivatie om de uitdagingen, kansen en bedreigingen aan te gaan voor de volgende vier jaar waarbij de verbeterpunten uit de visitatie een goede ondersteuning zijn.

Bentelo, april 2015.



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas