

Woonplus  
te Schiedam

Visitatie 2008-2011

**COGNITUM**

Visitatiecommissie:  
Gert van den Burg, voorzitter  
Michel de Visser, lid  
Stefan Cloudt, secretaris

## Inhoud

- 1 Woonplus Schiedam 4**
- 2 Totaal beoordeling maatschappelijke prestaties 6**
  - 2.1 Integrale scorekaart 6
  - 2.2 Overzicht scores op de vijf perspectieven 7
  - 2.3 Recensie 7
  - 2.4 Verdere opbouw van het visitatierapport 9
- 3 Presteren naar Ambities 10**
  - 3.1 Ambities Woonplus 10
  - 3.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar Ambities 10
  - 3.3 Beoordeling visitatiecommissie 10
    - 3.3.1 Ambities, prestaties en beoordeling huisvesting primaire doelgroep 10
    - 3.3.2 Ambities, prestaties en beoordeling kwaliteit woningen en woningbeheer 12
    - 3.3.3 Ambities, prestaties en beoordeling huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen 14
    - 3.3.4 Ambities, prestaties en beoordeling (des)investeringen in vastgoed 14
    - 3.3.5 Ambities, prestaties en beoordeling kwaliteit wijken en buurten 15
    - 3.3.6 Overige/andere prestaties 16
    - 3.3.7 Totale beoordeling ambities en prestaties 17
- 4 Presteren naar Opgaven 18**
  - 4.1 Opgaven werkgebied en prestatie Woonplus 18
  - 4.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar Opgaven 18
  - 4.3 Beoordeling visitatiecommissie 18
    - 4.3.1 Opgaven, prestaties en beoordeling huisvesten primaire doelgroep 19
    - 4.3.2 Opgaven, prestaties en beoordeling kwaliteit woningen en woningbeheer 20
    - 4.3.3 Opgaven, prestaties en beoordeling huisvesten bijzondere doelgroepen 21
    - 4.3.4 Opgaven, prestaties en beoordeling (des)investeren in vastgoed 22
    - 4.3.5 Opgaven, prestaties en beoordeling kwaliteit van wijken en buurten 23
    - 4.3.6 Overige opgaven en prestaties 23
    - 4.3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties 24
- 5 Presteren volgens Belanghebbenden 25**
  - 5.1 Belanghebbenden in werkgebied 25
  - 5.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren volgens Belanghebbenden 33
  - 5.3 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied 33
  - 5.4 Beoordeling prestaties Woonplus Schiedam door belanghebbenden 34
  - 5.5 Beoordeling visitatiecommissie 34
- 6 Presteren naar Vermogen 35**
  - 6.1 Overzicht scores vier prestatievelden Presteren naar Vermogen 35
  - 6.2 Beoordeling visitatiecommissie 35
    - 6.2.1 Financiële continuïteit 36
    - 6.2.2 Financieel beheer 38
    - 6.2.3 Doelmatigheid 39
    - 6.2.4 Vermogensinzet 40
    - 6.2.5 Totale beoordeling Presteren naar vermogen 41

**7 Governance 42**

7.1 Overzicht scores drie prestatievelden Governance 42

7.2 Beoordeling visitatiecommissie 42

7.2.1 Besturing 43

7.2.2 Intern toezicht 45

7.2.3 Externe legitimatie 47

7.2.4 Totale beoordeling Governance 48

**8 Bijlagen 49**

**Overzicht geïnterviewde personen 50**

**Korte cv's visitatoren 52**

**Onafhankelijkheidsverklaringen 53**

**Meetschaal 54**

**Werkwijze visitatiecommissie 55**

**Bronnenoverzicht 56**

**Uitgebreid overzicht prestaties Woonplus 62**

## 1 Woonplus Schiedam<sup>1</sup>

Woonplus Schiedam (hierna: Woonplus) is een woningcorporatie die zich zelf positioneert als een vastgoedonderneming met maatschappelijke verankering in Schiedam. Zij wil zorgen voor goede betaalbare huisvesting van Schiedammers, in samenwerking met de huurders, gemeente en organisaties op gebied van wonen en welzijn en zorg. Met ongeveer 12.000 woningen in Schiedam is zij een grote speler in de stad. In Schiedam is Woonplus de enige woningcorporatie met substantieel woningbezit. Er is ook een relatief omvangrijke particuliere huursector in Schiedam (8-10% van de huishoudens huurt particulier). Woonplus is op 1 juni 1999 ontstaan uit de fusie tussen Woningbouwvereniging Schiedam en Woningstichting Noordvest.

Het werkgebied van Woonplus - Schiedam - maakt deel uit van de stadsregio Rotterdam. Er is sprake van een regionale woningmarkt en regionale samenwerking (Maaskoepel) van de corporaties. Schiedam is weliswaar een veelzijdige stad met een rijke historie waar oud en nieuw nauw door elkaar heen lopen. Toch neemt de gelijkenis met een stad als Rotterdam toe. Van oudsher is het aandeel sociale huurwoningen in Schiedam relatief hoog. Er is sprake van een grote, verouderde en goedkope sociale woningvoorraad, die aantrekkelijk is voor Schiedammers en huishoudens met lagere inkomens uit de regio. Het woningbezit van Woonplus bevindt zich in geheel Schiedam. Het gaat dan vooral om flatgebouwen, portieketagewoningen en boven- en benedenwoningen. In de wijken Nieuwland en Groenord is er een benedengemiddelde waardeontwikkeling. Woonplus constateerde in 2009 - op basis van onderzoek - dat de vastgoedportefeuille niet aansluit bij de toekomstige vraag uit de markt. De komende jaren zal Woonplus daarom een transformatie van haar bezit uitvoeren. Gemiddeld zal jaarlijks ongeveer 3% van het woningbezit worden aangepakt.

De Gemeente Schiedam streeft in haar Stadsvisie 2030 naar gevarieerde / levensloopbestendige wijken die het maken van wooncarrière binnen de stad of wijk ondersteunt. Deze strategie moet het vertrek tegengaan van middeninkomens en de komst van lage inkomensgroepen uit de omliggende gemeenten ontmoedigen. Op basis hiervan delen de Gemeente Schiedam en Woonplus de visie dat de betaalbare sociale huurvoorraad mag krimpen en herstructurering van de wijken Nieuwland, Groenord en Schiedam Oost van belang is. Volgens recent onderzoek zijn er in 2020 in Schiedam ongeveer 10.000 huishoudens aangewezen op een woning van Woonplus.

Vanaf 2009 heeft Woonplus als gevolg van een koerswijziging een ontwikkeling doorgemaakt. Tot die tijd functioneerde de corporatie naar eigen zeggen als een woningcorporatie 'old school'. Informatievoorziening en sturing op basis van concrete plannen en ambities was een belangrijk te realiseren verbeterpunt. Dat bleek ook uit de vorige visitatie in 2008. In 2009 werd - bij het aantreden van een nieuwe directeur-bestuurder - een nieuwe breed gedragen visie ontwikkeld. De wereld verandert en Woonplus past haar koers aan. In 2010 werd de aandacht vooral intern gericht om de benodigde veranderingen in de organisatie door te voeren. Er werd gestart met een bezuiniging en reorganisatie. In 2011 werd de professionalisering van de organisatie voortgezet.

<sup>1</sup> De informatie in deze paragraaf is afkomstig uit het Ondernemingsplan Woonplus Herijkt Versie 2 - maart 2011; Jaarverslag 2011; Ondernemingsplan 2007 en het Voorwoord bij de Visitatie 2012.

Woonplus richt zich in de periode 2011-2020 nadrukkelijker op de kerntaak wonen, het vernieuwen van vastgoed en het aantrekken van de middelen die daarvoor nodig zijn. Dit is een belangrijke verschuiving ten opzichte van het vorige ondernemingsplan (2007-2010). Het gevolg daarvan is dat er nu minder wordt ingezet op leefbaarheid, welzijn en zorg. Woonplus blijft leefbaarheid en de combinatie van wonen, zorg en welzijn belangrijk vinden, maar streeft nu meer naar de rol van samenwerkingspartner in plaats van verstrekker van financiële middelen. De continuïteit en financiële situatie van Woonplus is in belangrijke mate afhankelijk van de verhuurbaarheid en marktwaarde van haar vastgoed. Daarom heeft Woonplus het voornemen de komende jaren te investeren in verbetering van haar woningbezit. Ook kijkt zij kritisch naar de kosten die worden gemaakt en zoekt zij naar nieuwe vormen van financiering. Inmiddels is in 2012, na de periode waarop de visitatie terugkijkt, het kabinet Rutte-Asscher aangetreden. Het regeerakkoord en het daaruit voortvloeiende beleid heeft Woonplus doen besluiten het voorgenomen investeringsniveau terug te schroeven rekening houdend met de verwachte gevolgen van met name de verhuurdersheffing.

De organisatie van Woonplus bestaat momenteel uit één directeur-bestuurder, een vijftal stafafdelingen (Communicatie, P&O, Financiën & Control, ICT & Facilitair en Directiesecretariaat) en drie afdelingen: Wonen, Vastgoed en VvE-beheer. In totaal werken er bij Woonplus 135 medewerkers (122 FTE, per eind 2011). Het managementteam (MT) bestaat uit 6 leden (manager Wonen, manager Vastgoed, manager Financiën & Control, manager P&O, manager ICT & Facilitair en manager Communicatie). De managers staan aan het hoofd van een afdeling. Binnen de afdelingen kunnen er meerdere leidinggevenden (teamleiders/coördinatoren) werkzaam zijn. Deze groep komt samen in het Leidinggevendenteam (LT). Woonplus heeft een ondernemingsraad (OR) van vijf leden (eind 2011) en ondersteuning van een externe ambtelijk secretaris. Het interne toezicht is in handen van de Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen telt zes leden per eind 2011.

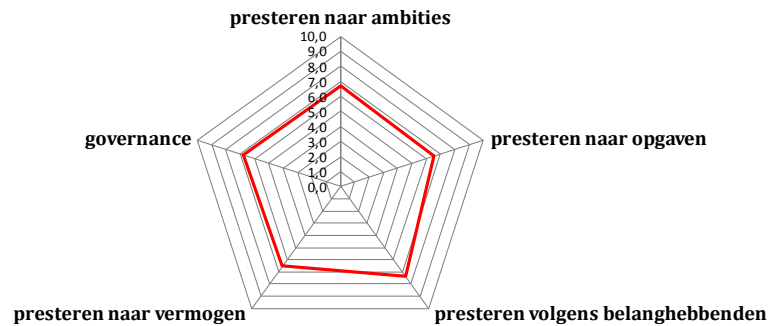
## 2 Totaal beoordeling maatschappelijke prestaties

### 2.1 Integrale scorekaart

		score	gemiddelde score + gewicht			Cijfer
<b>Presteren naar Ambities</b>						
1	Huisvesting van primaire doelgroep	7,4				
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0				
3	Huisvesting doelgroepen met bijzondere behoeften	7,0	6,7	x	100%	= 6,7
4	(Des)investeren in vastgoed	4,8				
5	Kwaliteit van wijken en buurten	7,0				
6	Overige / andere prestaties	7,0				
<b>Presteren naar Opgaven</b>						
1	Huisvesting primaire doelgroep	7,1				
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	6,0				
3	Huisvesting doelgroepen met bijzondere behoeften	6,0	6,5	x	100%	= 6,5
4	(Des)investeren in vastgoed	-				
5	Kwaliteit van wijken en buurten	7,0				
6	Overige / andere prestaties	-				
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>						
1	Huisvesting primaire doelgroep	7,3				
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,1				
3	Huisvesting doelgroepen met bijzondere behoeften	7,5	7,4	x	100%	= 7,4
4	(Des)investeren in vastgoed	7,4				
5	Kwaliteit van wijken en buurten	7,5				
6	Overige / andere prestaties	-				
<b>Presteren naar Vermogen</b>						
Financiële continuïteit	Voldoende vermogenspositie	7,0	6,5	x	20%	= 1,30 =
	Voldoende middelen	7,0				
	Stuurt op alle kasstromen	5,5				
Financieel beheer	Planning en controlcyclus	6,8	6,9	x	20%	= 1,38 =
	Treasurymanagement	7,0				
Doelmatigheid		6,0	6,0	x	20%	= 1,20 =
Prestatie naar vermogen	Visie op vermogensinzet	6,0	6,7	x	40%	= 2,67 =
	Mogelijkheid verruimen	7,0				
	Maximale inzet vermogen	7,0				
<b>Governance</b>						
Besturing	Plan	6,8	6,8	x	33%	= 2,25 =
	Check	6,5				
	Act	7,0				
Intern toezicht	Functioneren Raad van Commissarissen	6,9	7,0	x	33%	= 2,32 =
	Toetsingskader	7,0				
	Toepassing governancecode	7,0				
Externe legitimatie			6,8	x	33%	= 2,19 =
<b>Geïntegreerd eindoordeel</b>						<b>6,8</b>

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 4.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

**2.2 Overzicht scores op de vijf perspectieven**



**2.3 Recensie**

De periode waarop deze visitatie terugziet is die van 2008 tot en met 2011. 2008 was het jaar waarin de internationale kredietcrisis zich manifesteerde. Hoewel Woonplus ook in die periode zeker geen corporatie was met een overmaat aan middelen investeerde zij in projecten en activiteiten, waarvan een deel met de bril van vandaag niet als kernactiviteiten van een corporatie, namelijk sociale huisvesting kan worden aangeduid. Toch waren dat in het toenmalige tijdsgewricht logische investeringen. Zeker van corporaties met de omvang van Woonplus werd in die tijd verwacht dat zij meer deden dan bouwen en beheren voor de primaire doelgroep.

Toen de effecten van de kredietcrisis, gecombineerd met het regeringsbeleid dat eveneens druk legde op de beschikbare middelen, zich manifesteerden is Woonplus zich gaan herbezinnen op haar koers. Die herbezinning is gestart in 2009, het jaar ook waarin formeel een nieuwe bestuurder is benoemd. De heroriëntatie op de koers bestond uit het bewustmaken van in eerste instantie het personeel en later ook belanghebbenden van de veranderingen waarmee Woonplus geconfronteerd werd. In 2010 is hard gewerkt aan plannen om de nieuwe koers vorm te geven. Dit kreeg zijn neerslag in een herijkt ondernemingsplan dat formeel in 2011 is vastgesteld.

Woonplus is vanuit landelijk perspectief gezien een middelgrote woningcorporatie. Lokaal is zij echter een grote speler. In feite is zij de enige woningcorporatie die een rol van betekenis speelt in Schiedam. Voor de Gemeente Schiedam is Woonplus een belangrijke partner op het gebied van de ontwikkeling van de stad, specifiek voor wat betreft de huisvesting van lagere inkomens. De relatie tussen de gemeente en Woonplus heeft tijdens een deel van de visitatieperiode onder druk gestaan. De opstelling van het toenmalige gemeentebestuur en de bestuurlijke onrust binnen de Gemeente alsmede ook de wisselingen op zowel bestuurlijk als ambtelijk niveau waren hier op van invloed. Ook binnen Woonplus zelf hebben zich wisselingen in rollen en verantwoordelijkheid voorgedaan.

Toen het stof van die wisselingen aan beide kanten was neergedaald hebben zowel de gemeente als Woonplus er hard aan getrokken om de relatie te verbeteren.

De ontwikkelingsspanningen van Woonplus in de visitatieperiode hebben zich voor een belangrijk deel afgespeeld in de wijken Nieuwland en Groenoord. Nieuwland is één van de 40 aandachtswijken die destijds door minister Vogelaar is aangewezen voor extra investeringen gezien de stapeling van sociale, fysieke en economische problemen die zich daar voordoen. Groenoord, hoewel niet aangewezen als aandachtswijk, kende een nagenoeg vergelijkbare problematiek.

Met de beperkt beschikbare middelen is Woonplus er in de afgelopen jaren in geslaagd beide wijken op een hoger plan te brengen. Woonplus had echter nog meer willen doen. De ambitie is verschillende keren bijgesteld, mede door de veranderende economische omstandigheden. Voor het onderdeel (des)investeren in vastgoed geldt dat de bijgestelde ambities niet altijd zijn gehaald. Het realistisch, maar toch ambitieus vaststellen en zonedig tussentijds bijstellen van meetbare doelen is naar het oordeel van de visitatiecommissie een aandachtspunt voor Woonplus. Eveneens een punt van aandacht is het in samenwerking met de Gemeente vastleggen van meetbare prestatie-afspraken. Mede door de beschreven ontwikkelingen bij zowel Woonplus als de Gemeente is dat in de visitatieperiode maar beperkt gebeurd.

Voor de komende jaren ligt er in Schiedam nog een forse opgave. Naast het bestaande bezit van Woonplus dat relatief oud is en renovatie en veel onderhoud vergt, de wijken Nieuwland en Groenoord waar de klus nog niet is geklaard, ligt er ook nog een opgave in Schiedam Oost. Een wijk waar Woonplus relatief weinig woningen bezit en veel van de portiekwoningen in particulier bezit zijn. Ook deze wijk dient in de komende jaren te worden ontwikkeld. Opgeteld ligt er voor zowel de Gemeente, Woonplus en andere betrokken partijen nog een forse opgave in Schiedam. Inmiddels is duidelijk dat (mede) als gevolg van het beleid van de recente kabinetten de middelen om die opgave op te pakken echter beperkt zijn. De visitatiecommissie heeft begrepen dat Woonplus alle scenario's om financiering te verwerven op eigen titel dan wel in samenwerking onderzoekt.

De visitatie bij Woonplus is uitgevoerd volgens de methodiek 4.0. Methodiek 4.0 is ultimo 2010 door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland geïntroduceerd en verplicht van toepassing op deze visitatie. Voor het vorige visitatierapport dat in 2008 door KWH werd gepubliceerd werd een voorloper van de huidige methode ingezet. Een groot verschil tussen beide methoden is de normstelling. Die is strenger geworden. Methodiek 4.0 hanteert een normenkader dat per beoordelingspunt beschrijft wanneer een woningcorporatie voldoet aan het ijkpunt. Wanneer daar aan wordt voldaan volgt een waardering met een 7. De cijfers van de huidige visitatie zijn gemiddeld een fractie lager dan die van 2008. Zomaar de conclusie trekken dat Woonplus het nu slechter doet dan in de vorige periode is niet rechtvaardig, vanwege de hiervoor beschreven wijzigingen in het normenstelsel.

De norm van 7 wordt nog niet op alle onderdelen gehaald. Verbeteringen zijn derhalve nog zeker mogelijk. Naast de al genoemde aandachtspunten met betrekking tot Presteren naar Ambitie en Presteren naar Opgave zijn ook nog verbeteringen binnen de perspectieven Presteren naar Vermogen en Governance realiseerbaar. Voor wat betreft het eerste perspectief vergen 'Sturen op kasstromen' en 'doelmatigheid' nog aandacht. Op beide onderdelen heeft Woonplus tijdens en na de visitatieperiode al maatregelen genomen. De recente reorganisatie heeft bijvoorbeeld geleid tot een reductie van het personeelsbestand met 25 FTE waarvan het overgrote deel na de visitatieperiode is gerealiseerd.



Bij governance liggen er kansen om op het onderdeel externe legitimatie te verbeteren. In het vorige visitatierapport werd aanbevolen de zogenaamde PDCA-cylus (plan, do, check, act) beter in te richten. De visitatiecommissie neemt waar dat Woonplus daarin is geslaagd.

In het kort typeert de visitatiecommissie, terugkijkend over de periode van vier jaar, Woonplus als een corporatie die in uitdagende omstandigheden een substantiële bijdrage heeft geleverd aan de kwaliteit van (sociale) huisvesting en leefbaarheid in Schiedam. Zij is in staat gebleken zichzelf aan te passen aan de veranderende omstandigheden en haar koers bij te stellen. Dat gebeurt op een no-nonsens manier die hoog wordt gewaardeerd door belanghebbenden.

#### **2.4 Verdere opbouw van het visitatierapport**

De hoofdstukken 1 en 2 geven het totale beeld van de visitatie weer. De beoordelingen worden verder toegelicht, uitgewerkt en onderbouwd in de volgende hoofdstukken. Tot slot volgt een aantal bijlagen waaronder de door de corporatie ingevulde prestatietabel.

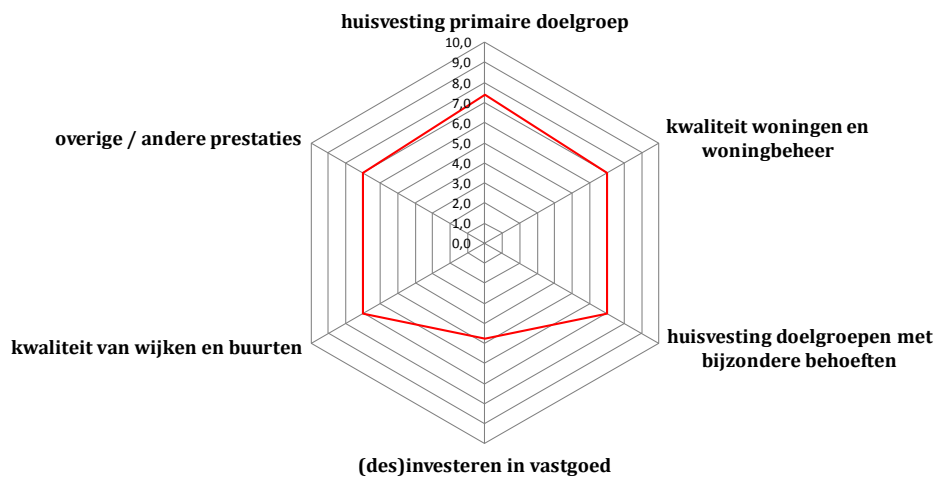
De werkwijze die de visitatiecommissie heeft gevolgd, is weergegeven in een van de bijlagen.

### 3 Presteren naar Ambities

#### 3.1 Ambities Woonplus

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Woonplus gerelateerd aan de geformuleerde ambities in de periode 2008-2011. De belangrijkste graadmeters daarvoor zijn de Jaarplannen 2008 tot en met 2011 en de twee ondernemingsplannen die in de onderzoeksperiode van kracht waren.

#### 3.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar Ambities



#### 3.3 Beoordeling visitatiecommissie

In de visitatieperiode hebben de ambities van Woonplus een belangrijke wijziging ondergaan. In 2010 is een nieuw ondernemingsplan opgesteld en naar aanleiding daarvan heeft een ingrijpende reorganisatie plaatsgevonden. Deze koerswijziging dient in ogenschouw te worden genomen bij de oordeelsvorming over de ambities en bijbehorende prestaties van Woonplus over de visitatieperiode.

In algemene zin kan worden gesteld dat Woonplus redelijk naar behoren heeft gepresteerd ten aanzien van haar ambities. Met het huisvesten van de primaire doelgroep is de ambitie overtroffen. Het desinvesteren in vastgoed is een aandachtspunt dat achter is gebleven op wat de corporatie zich had voorgenomen. Door de economische crisis zijn de beoogde sloop- en nieuwbouw niet zijn gehaald. Op de overige beoordeelde onderdelen is in lijn met de ambities gepresteerd.

##### 3.3.1 Ambities, prestaties en beoordeling huisvesting primaire doelgroep

###### Beschikbaarheid

Woonplus had vanaf 2008 de ambitie om minimaal 11.000 sociale huurwoningen in haar bezit te hebben. In het Ondernemingsplan 2011-2020 wordt deze ambitie iets bijgesteld naar 10.000 woningen in 2020. Het effect van deze bijstelling zal overigens pas na de visitatieperiode merkbaar worden. Het woningbezit over de visitatieperiode (na aftrek van de middeldure woningen) was:

2008	2009	2010	2011
11.745	11.751	11.650	11.491

Verder had Woonplus in 2009 de ambitie om het woningaanbod in kaart te brengen. In dat jaar is gestart met de herijking van de vastgoedstrategie, hetgeen heeft geleid tot een vastgoedportefeuillestrategie die in het 2<sup>e</sup> kwartaal van 2011 is vastgesteld.

Over de gehele periode wordt de doelstelling jaarlijks met 5 à 6% overtroffen. De visitatiecommissie beoordeelt dit met een 8.

### **Woningtoewijzing en doorstroming**

#### *Passend toewijzen*

Woonplus heeft zich gecommitteerd aan de regionale woonruimteverdelingsregels. Deze worden goed toegepast. Wel is er, blijkens de jaarlijkse COS Monitor Woonruimteverdeling SRR Rotterdam, aanvankelijk weinig gebruik gemaakt van de sturingsruimte binnen dat systeem. In 2010 en 2011 is dat verbeterd. Getoetst aan de normen die zijn vastgelegd in “Zonder regels waar het kan” met betrekking tot voorwaardenvrij, directe bemiddeling, lokaal maatwerk en volkhuysvestelijk labelen, komt de corporatie gemiddeld over de vier jaar op een score van een 7,8 (afgerond een 8).

Ten aanzien van toewijzing heeft de corporatie elk jaar andere doelen expliciet gemaakt:

- in 2008 wilde Woonplus de slagingskans voor starters verhogen. Deze is toegenomen van 2,7 in 2007 tot 3,3 in 2008;
- in 2009 wilde de corporatie het woningaanbod in kaart brengen. Hiermee is gestart, maar het is pas in 2011 definitief vastgesteld;
- in 2010 wilde Woonplus de verhuurleegstand terugdringen. Dit is in 2010 gelukt van 255 naar 125;
- in 2011 wilde Woonplus toewijzen binnen het kader van de Europese regelgeving, de norm was minstens 90% en men heeft 98,5% gehaald.

De commissie beoordeelt passend toewijzen met een 8.

#### *Tegengaan woonfraude*

Woonplus werkt samen met verschillende partijen in Lokaal Zorg Netwerk, Woonwelzijnsteams, interventieteams, Perspectief Schiedam en het Mobiel Preventieteam. In 2010 is het Convenant Interventieteam Schiedam ondertekend en levert Woonplus sindsdien ook in dat kader haar bijdrage. Woonplus doet wat redelijkerwijs van haar verwacht mag worden. De visitatiecommissie beoordeelt tegengaan woonfraude met een 7.

### **Betaalbaarheid**

#### *Huurprijnsbeleid*

De jaarlijkse huurverhogingen van Woonplus zijn conform de percentages die door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties worden voorgeschreven. Daarnaast heeft de corporatie onderzoek verricht naar de betaalbaarheid van de beoogde sociale nieuwbouwwoningen. Een algemene goed bruikbare norm bestaat daar niet voor. Toch heeft Woonplus getracht om een bruikbare en algemeen acceptabele norm te vinden. Daartoe is gebruikt gemaakt van de bevindingen van het landelijke SEV-experiment ‘Huur-op-maat’. Naar aanleiding van dat experiment is Woonplus tot een kortingstabel gekomen voor het berekenen van huurprijzen die passend zijn bij bepaalde gegeven verzamelinkomens. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

**Bevorderen eigen woningbezit**

*Verkoop nieuw*

Woonplus heeft het eigen woningbezit trachten te stimuleren met de aanpak Slimmer Kopen die in 2008 als pilot begon en daarna is verbreed. Daarnaast worden middelen ingezet als aankoopgarantie en dubbele woonlastenregeling.

In 2009 had Woonplus als aanvullende ambitie om 60% van de te verkopen huurwoningen te verkopen aan Schiedammers. Dit is in 64% van de gevallen gelukt.

In 2010 zijn de nieuwbouwprojecten Het Terras en Havendijk/Rijnstraat opgeleverd. Beide waren koopprojecten en vulden (deels) een leemte in de bestaande voorraad.

In 2011 zijn 36 appartementen opgeleverd waarvan er eind 2011 29 waren verkocht.

Hoewel in 2011 de verkoop niet in alle gevallen is gelukt, is de commissie van mening dat de corporatie erin is geslaagd om ondanks de tegenvallende markt in de afgelopen jaren, in belangrijke mate aan haar ambities te voldoen en waardeert dit met een 7.

*Verkoop bestaand*

In onderstaande tabel staan de verkoopambities en de realisatie van woonplus weergegeven over de visitatieperiode.

	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<b>Ambitie</b>	67	58	49	46
<b>Realisatie</b>	51	52	45	68

Over de hele periode was de ambitie om 220 woningen te verkopen en er zijn er 216 gerealiseerd. De commissie waardeert dit met een 7.

In totaal beoordeelt de visitatiecommissie dit prestatieveld met een 7,4:

<b>Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>
Beschikbaarheid	8,0
Woningtoewijzing en doorstroming	7,5
Betaalbaarheid	7,0
Bevorderen eigen woningbezit	7,0
<b>Oordeel</b>	<b>7,4</b>

**3.3.2 Ambities, prestaties en beoordeling kwaliteit woningen en woningbeheer**

**Woningkwaliteit**

In 2008 wilde Woonplus een inventarisatie maken van de prijs/kwaliteit verhouding van alle onderhoudscontracten. Op schoonmaak en groenonderhoud na, is dit voor alle contracten gelukt.

In 2009 wilde men bij 40% van de woningvoorraad de status van de binnenkwaliteit meten. Het is uiteindelijk bij ca. 50% gelukt. Het doel is ruim behaald. Verder wilde Woonplus het schilderwerk evalueren en dat is gebeurd.

In 2010 wilde Woonplus meer prestatiegericht onderhoud invoeren en de contracten van dagelijks en preventief onderhoud evalueren. Beide hebben plaatsgevonden.

De uitgaven aan onderhoud per verhuureenheid lagen gedurende de visitatieperiode grotendeels boven dat van de een referentiecorporatie, alsmede boven het landelijk gemiddelde. Verder heeft Woonplus in deze periode met name in Groenord en Nieuwland een fors aantal oude woningen vervangen door nieuwbouw, hetgeen eveneens de gemiddelde woningkwaliteit doet stijgen.

De commissie beoordeelt dit alles met een 7.

**Kwaliteit dienstverlening**

Tot 2011 heeft jaarlijks een meting plaatsgevonden in het kader van het KWH-label. Woonplus streefde daarbij naar een 7,5 (Ondernemingsplan pagina 8). In 2011 is men op zoek gegaan naar een nieuwe meetmethodiek, die in 2012 zou moeten worden ingevoerd. De scores over de beschikbare jaren zijn: 2008: 7,5; 2009: 7,8 en 2010: 7,4. Deze schommelen dus rond de streefwaarde van 7,5.

De visitatiecommissie beoordeelt dit in het geheel met een 7.

Daarnaast is aandacht besteed aan de kwaliteit van de dienstverlening door onder meer te werken met één aanspreekpunt bij het wisselen van woning; door bewoners te begeleiden naar een nieuwe woning bij sloop; door de inzet van sociale media; door sociaal dagvaarden breder toe te passen en door de communicatie tijdens projecten te verbeteren.

Voor het planmatig onderhoud zijn enquêtes gehouden, waarbij het streefcijfer (2009) een 8 was en dat is behaald. In 2008 was de score een 8,3 en in 2011 een ruim voldoende hetgeen dus ook schommelt rond de 8.

De visitatiecommissie beoordeelt dit in het geheel met een 7.

**Energie en duurzaamheid**

Op het gebied van energie en duurzaamheid zijn weinig tastbare ambities geformuleerd. Er zijn wel prestaties geleverd: alle woningen zijn voorzien van een EPA-label en er zijn conform plan, zonnepanelen geplaatst op complexen in Schiedam West. Verder zijn er slimme elektriciteitsmeters geplaatst. Uit een presentatie van Woonplus aan het Adviesforum (2009), blijkt dat het bezit van Woonplus met betrekking tot duurzaamheid er beter voor staat dan het landelijk gemiddelde. Woonplus heeft relatief veel woningen met Label D en weinig met F en G. Hierdoor is er geringe noodzaak om op dit onderdeel grote ambities te formuleren. In het Tactisch handboek 2011-2020, is opgenomen dat het verbeteren van energieprestaties van de portefeuille geen beleidsspeerpunt is.

De commissie waardeert deze inspanningen met een 7.

In totaal beoordeelt de visitatiecommissie dit prestatieveld met een 7,0:

<b>Prestatieveld woningkwaliteit en woningbeheer</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>
Woningkwaliteit	7,0
Kwaliteit dienstverlening	7,0
Energie en duurzaamheid	7,0
<b>Oordeel</b>	<b>7,0</b>

### **3.3.3 Ambities, prestaties en beoordeling huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen**

#### **Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte**

Woonplus heeft weinig concrete ambities geformuleerd met betrekking tot ouderen, voor deze doelgroep is in Schiedam ook woningcorporatie Stichting Ouderenhuisvesting Rotterdam actief. In 2008 heeft zij de bevordering van het zelfstandig wonen van ouderen als doel geformuleerd en daaraan gewerkt middels de oplevering van een aantal voor ouderen geschikte woningen en het faciliteren van WoonWelzijnsTeams (hetgeen ook in de jaren erna heeft gefunctioneerd). Voorts blijkt dat Woonplus het aandeel van nultredenwoningen in haar totale bezit relatief groot is ten opzichte van de referentiewoningcorporatie of het landelijk gemiddelde.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte met een 7.

#### **Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)**

Hiervoor zijn geen doelstellingen geformuleerd. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

#### **Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen**

Woonplus formuleert in vrijwel al haar plannen dat het de ambitie heeft om bijzondere doelgroepen te faciliteren, maar maakt dit nergens kwantitatief hard. Vervolgens wordt aan de ambitie op tal van plekken invulling aan gegeven onder meer in samenwerking met de Pameijer Stichting, het COA en het Leger des Heils.

In algemene zin heeft de commissie de indruk dat Woonplus doet wat zij beoogd en wat redelijkerwijs van haar verwacht mag worden. Zij geeft hiervoor de score van een 7.

In totaal beoordeelt de visitatiecommissie dit prestatieveld met een 7,0:

<b>Prestatieveld huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte	7,0
Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)	-
Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen	7,0
<b>Oordeel</b>	<b>7,0</b>

### **3.3.4 Ambities, prestaties en beoordeling (des)investeringen in vastgoed**

#### **Nieuwbouw**

De ambitie voor nieuwbouw/aankoop over de hele periode was 235 woningen, waarvan er 133 zijn gerealiseerd.

De commissie beoordeelt dit met een 4.

**Sloop**

De ambitie voor sloop over de hele periode was 563 woningen, waarvan er 376 zijn gerealiseerd. Daarnaast zijn tussen 2008 en 2011 22 woningen onttrokken aan de reguliere verhuur en staan op de nominatie om gesloopt te worden. Deze woningen telt de commissie mee, waardoor het resultaat neer komt op 398 woningen.

De commissie beoordeelt dit met een 4.

**Verkoop**

De ambitie voor verkoop over de hele periode was 220 woningen, waarvan er 216 zijn gerealiseerd.

De commissie beoordeelt dit met een 7.

**Verbetering bestaand bezit**

De ambitie voor verbetering bestaand bezit over de hele periode was 1602 woningen, waarvan er 1050 zijn gerealiseerd. In absolute termen is een behoorlijke hoeveelheid woningen verbeterd. Echter, de commissie dient haar oordeel te baseren op de realisatie ten opzichte van de ambitie. Hoewel deze ambitie jaarlijks is bijgesteld, is deze in drie van de vier jaren niet gerealiseerd.

De commissie beoordeelt dit met een 4.

**Maatschappelijk vastgoed**

Hiervoor zijn geen ambities geformuleerd.

In totaal beoordeelt de visitatiecommissie dit prestatieveld met een 4,8:

<b>Prestatieveld (des)investeren in vastgoed</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>
Nieuwbouw	4,0
Sloop	4,0
Verkoop	7,0
Verbetering bestaand bezit	4,0
Maatschappelijk vastgoed	-
<b>Oordeel</b>	<b>4,8</b>

**3.3.5 Ambities, prestaties en beoordeling kwaliteit wijken en buurten**

**Leefbaarheid**

Woonplus heeft door de jaren heen de ambitie gehad om te investeren in het thema schoon, heel en veilig. In de loop van de jaren 2008 tot en met 2011 heeft de organisatie de inspanningen wat versoerd en is er een koerswijziging ingezet van vooral faciliteren in plaats van subsidiëren. Voorbeelden van projecten zijn: graffitiwrijving, interventieteams, WoonWelzijnsTeams, buurtbemiddeling en het vergroten van de betrokkenheid van bewoners. Volgens de leefbaarheids- en veiligheidsmonitor 2009 is de leefbaarheid in Schiedam tussen 2007 en 2009 gestegen van een 6,6 naar een 6,8.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel leefbaarheid met een 7.

**Vitale buurten en wijken**

De wijk Nieuwland is een zogenaamde aandachtswijk. Gemeente en Woonplus hebben daar specifiek afspraken over vastgelegd in de Uitvoeringsovereenkomst WAP Nieuwland 2008. De hierin gemaakte afspraken betreffen inspanningsverplichtingen voor de corporatie om een aantal (leefbaarheids)projecten in de wijk te bekostigen.

Voor Groenord heeft Woonplus eveneens in navolging van de Wijkvisie Groenord bijgedragen met een substantieel budget om de leefbaarheid in de wijk te bevorderen. Voorbeelden daarvan zijn Het Zimmertje, De Corneliaanse moeders en het Groenord magazine.

Hoewel Woonplus nauwelijks concreet meetbare doelstelling heeft voor deze wijken op het gebied van leefbaarheid en vitaliteit, heeft de commissie de indruk dat de corporatie zich actief inzet op dit domein. Volgens de leefbaarheids- en veiligheidsmonitor 2009 is de leefbaarheid in Nieuwland tussen 2007 en 2009 gestegen van een 6,1 naar een 6,4 en in Groenord van een 6,5 naar een 6,6.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel vitale buurten en wijken met een 7.

**Sociale stijging en emancipatie**

In 2008 heeft Woonplus in haar jaarplan het Woonpluscollege als ambitie genoemd. Het betreft een aanpak waarbij jongeren de kans krijgen zich te ontwikkelen. Hieraan hebben gedurende alle jaren van de visitatieperiode 6 tot 12 stagiaires meegedaan.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

In totaal beoordeelt de visitatiecommissie dit prestatieveld met een 7,0:

<b>Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>
Leefbaarheid	7,0
Vitale buurten en wijken	7,0
Sociale stijging en emancipatie	7,0
<b>Oordeel</b>	<b>7,0</b>

**3.3.6 Overige/andere prestaties**

Woonplus participeert sinds 2007 in een onderzoek van de TU Delft naar maatschappelijk ondernemerschap en voorraadbeleid van corporaties. Hieruit vloeien diverse zaken voort, zoals stageplaatsen en uitwisseling van kennis en informatie tussen Woonplus en de TU Delft en de Hogeschool Utrecht.

De visitatiecommissie vindt dit een waardevol initiatief en beoordeelt het met een 7.

<b>Prestatieveld overige prestaties</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>
<b>Oordeel</b>	<b>7,0</b>



### 3.3.7 Totale beoordeling ambities en prestaties

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

<b>Presteren naar Ambitie</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>
Huisvesten primaire doelgroep	7,4
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0
Huisvesten doelgroepen die bijzondere voorzieningen/aanpassingen vergen	7,0
(des)Investeren in vastgoed	4,8
Kwaliteit wijken en buurten	7,0
Overige / andere prestaties	7,0
<b>Oordeel</b>	<b>6,7</b>

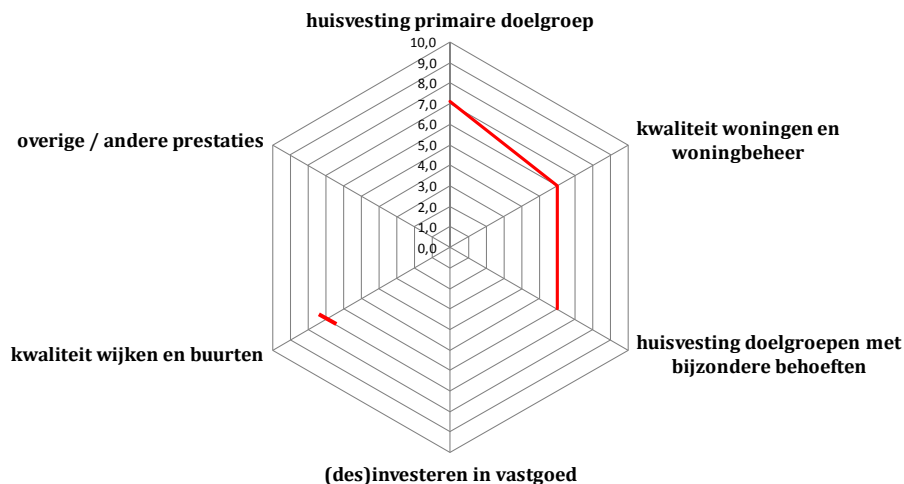
## 4 Presteren naar Opgaven

### 4.1 Opgaven werkgebied en prestatie Woonplus

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Woonplus gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2008-2011. De belangrijkste graadmeters daarvoor zijn het Volkshuisvestingsplan 2008-2010 en de Prestatieafspraken 2009 van de Gemeente Schiedam. De relatie tussen Woonplus en de Gemeente Schiedam heeft tijdens de visitatieperiode enige tijd onder druk gestaan. De consequentie daarvan is dat er weinig concrete afspraken zijn vastgelegd waaraan de visitatiecommissie kan toetsen. De Meerjarenaafspraken (2003-2010) zijn het meest concreet, maar pas in 2009 bijgesteld, waardoor het weinig reëel is om ze als uitgangspunt te nemen voor 2008. De gemeente en Woonplus hebben 2009 als een overgangsjaar beschouwd. Voor dat jaar liggen er dus concrete en actuele afspraken, maar nieuwe afspraken voor de periode 2010-2015 zijn nog niet tot stand gekomen. Andere stukken zoals het Volkshuisvestingsplan 2008-2010 of de Uitvoeringsovereenkomst WAP Nieuwland 2008 zijn op hoofdlijnen geformuleerd of bevatten vooral inspanningsverplichtingen en geen resultaatverplichtingen, waardoor het eveneens lastig is een gegrond en zinnig oordeel te vormen over de geleverde prestaties.

Op voorhand wil de commissie deze kanttekening nadrukkelijk plaatsen bij dit hoofdstuk. Desondanks, heeft zij getracht tot oordeelsvorming te komen, waarvan onderstaand de uitkomst is weergegeven.

### 4.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar Opgaven



### 4.3 Beoordeling visitatiecommissie

De commissie heeft op basis van de beschikbare informatie vier van de zes onderdelen kunnen beoordelen. Op het onderdeel huisvesting primaire doelgroep en kwaliteit van wijken en buurten voldoet Woonplus aan haar opgave. Op de onderdelen kwaliteit woningen en woningbeheer en huisvesting doelgroepen met bijzondere behoeften, blijven de resultaten iets onder de verwachting. Met name bij deze laatste twee onderdelen moet erbij vermeld worden dat de onderbouwing hier dun is, vanwege de beperkte hoeveelheid beschikbare harde toetsbare informatie.

### 4.3.1 Opgaven, prestaties en beoordeling huisvesten primaire doelgroep

#### **Beschikbaarheid**

In het Volkshuisvestingsplan 2008-2010 zijn de volgende uitgangspunten opgenomen:

- in elk plan of deelgebied moet tenminste 20% bereikbare woningen worden gerealiseerd met een goede spreiding over alle prijsklassen en woningtypen;
- bij nieuwbouw van grotere aantallen: differentiatie in woningtypen en prijsklassen;
- extra aandacht voor eengezinswoningen in zowel bereikbare huur- als koopwoningen;
- forse uitbreiding van het aantal bereikbare starterswoningen;
- uitbreiding van het aantal toegankelijke woningen voor ouderen.

In de prestatieafspraken 2009 staat onder meer:

- Woonplus houdt een minimale voorraad sociale huurwoningen aan van 11.000 woningen. Dit waren er ultimo 2011: 11.857 (Jaarplan 2011).

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel beschikbaarheid met een 7.

#### **Woningtoewijzing en doorstroming**

##### *Woonruimteverdeling*

Woonplus heeft zich gecommitteerd aan de regionale woonruimteverdelingsregels. Deze worden goed toegepast. Wel is er aanvankelijk weinig gebruik gemaakt van de sturingsmogelijkheden binnen dat systeem. In 2010 en 2011 is dat verbeterd. Getoetst aan de normen die zijn vastgelegd in "Zonder regels waar het kan" met betrekking tot voorwaardenvrij, directe bemiddeling, lokaal maatwerk en volkshuisvestelijk labelen, komt de corporatie gemiddeld over de vier jaar op een score van een 7,8 (afgerond een 8).

Sinds 1 januari 2011 moeten corporaties tenminste 90% van de vrijgekomen woningen (inclusief nieuwbouw) met een huur tot de huurtoeslaggrens toewijzen aan huishoudens met een huishoudinkomen van maximaal € 33.614,-. In 2011 is 98,5% van alle leeggekomen sociale huurwoningen verhuurd volgens die toewijzingsnorm.

De visitatiecommissie beoordeelt dit met een 8.

##### *Tegengaan woonfraude*

Woonplus werkt samen met verschillende partijen in Lokaal Zorg Netwerk, Woonwelzijnsteams, interventieteams, Perspectief Schiedam en het Mobiel Preventieteam. In 2010 is het Convenant Interventieteam Schiedam ondertekend en levert Woonplus ook in dat kader haar bijdrage. Zoals ook bij presteren naar ambitie is aangegeven op dit onderdeel, doet Woonplus wat redelijkerwijs van haar verwacht mag worden.

De visitatiecommissie beoordeelt tegengaan woonfraude met een 7.

#### **Betaalbaarheid**

##### *Huurprijsbeleid*

De huurverhogingen van Woonplus zijn conform de percentages die door het ministerie van BZK worden voorgeschreven. Met Schiedam is afgesproken dat Woonplus een minimale voorraad sociale huurwoningen van 11.000 aanhoudt. Ultimo 2011 is aan die opgave voldaan.

De visitatiecommissie beoordeelt dit met een 7.

**Bevorderen eigen woningbezit**

*Verkoop*

De gemeente heeft als ambitie dat het aandeel van koopwoningen in Schiedam toeneemt tot 47% van de totale voorraad in 2010. Woonplus heeft verschillende instrumenten ingezet om de verkoop van woningen te bevorderen, zoals aankoopgarantie, dubbele woonlastenregeling en Slimmer Kopen. Met name Slimmer Kopen werkt goed en is daardoor breder ingezet vanaf 2009. Zo zijn bijvoorbeeld in 2010, 7 van de 10 verkochte woningen in de Watertoren, verkocht met Slimmer Kopen.

Van 2008 tot 2011 heeft Woonplus 133 woningen gebouwd/aangekocht, waarvan er 127 zijn verkocht. In totaal zijn 376 woningen gesloopt en 216 woningen verkocht (inclusief de hiervoor genoemde 127). Het aantal huurwoningen in Schiedam is daardoor dus met ca. 370 afgenomen en het aantal koopwoningen is met 216 toegenomen. Woonplus heeft hiermee een substantiële bijdrage geleverd aan de ambitie van de gemeente.

De visitatiecommissie beoordeelt dit met een 7.

In totaal beoordeelt de visitatiecommissie dit prestatieveld met een 7,1:

<b>Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>
Beschikbaarheid	7,0
Woningtoewijzing en doorstroming	7,5
Betaalbaarheid	7,0
Bevorderen eigen woningbezit	7,0
<b>Oordeel</b>	<b>7,1</b>

**4.3.2 Opgaven, prestaties en beoordeling kwaliteit woningen en woningbeheer**

**Woningkwaliteit**

Hierover zijn er geen afspraken geformuleerd. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel daarom niet.

**Kwaliteit dienstverlening**

Hierover zijn geen afspraken gemaakt. De visitatiecommissie beoordeelt daarom dit onderdeel niet.

**Energie en duurzaamheid**

Woonplus zou (volgens de prestatieafspraken 2009) per 1 januari 2009 alle woningen van een Energie Prestatie Advies voorzien. Dit is gebeurd. Voorts zouden de uitkomsten betrokken worden bij nader door Woonplus te ontwikkelen beleid op het gebied van energiebesparing, inclusief de consequenties op financieel en woontechnisch gebied. Hiervan heeft de commissie de resultaten niet aangetroffen. Ook uit het interview met de Gemeente Schiedam is gebleken dat op dit vlak minder is gepresteerd dan verwacht had mogen worden.

De visitatiecommissie beoordeelt energie en duurzaamheid met een 6.

In totaal beoordeelt de visitatiecommissie dit prestatieveld met een 6,0:

<b>Prestatieveld woningkwaliteit en woningbeheer</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>
Woningkwaliteit	-
Kwaliteit dienstverlening	-
Energie en duurzaamheid	6,0
<b>Oordeel</b>	<b>6,0</b>

#### **4.3.3 Opgaven, prestaties en beoordeling huisvesten bijzondere doelgroepen**

##### **Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte**

De gemeente heeft de ambitie in het Volkshuisvestingsplan dat het aantal toegankelijke woningen voor ouderen dient te worden uitgebreid. In de meerjarenplannen van het Grotestedenbeleid is door de gemeente de ambitie opgenomen om in de periode van 2006-2009 het aantal (volledig) toegankelijke woningen voor ouderen toe te laten nemen met 1.000 woningen; 584 nieuwbouwwoningen en 416 aangepaste en toegankelijke woningen (p. 60 Volkshuisvestingsplan 2008-2010). Om uitvoering aan deze plannen te geven heeft de Gemeente Schiedam afspraken gemaakt met woningcorporatie Stichting Ouderenhuisvesting Rotterdam.

Over de periode 2008-2011 is in absolute aantallen het aantal woningen voor ouderen en gehandicapten in Schiedam gestegen van 2.362 naar 2.381. Het aandeel van ouderen- en gehandicaptenwoningen in het totale woningbestand van Woonplus is gestegen van 19,6 naar 20,1 procent. Een kleine stijging, zeker in relatie tot de ambitie van de gemeente (al lopen de periodes niet geheel parallel). Over 2006-2009 wil de gemeente dus een gemiddelde toename van 250 woningen per jaar (voor de hele gemeente). Woonplus heeft haar bestand tussen 2008-2011 met gemiddeld 5 woningen per jaar doen toenemen. Indien we op basis hiervan de opgave van de stad zouden extrapoleren naar de toekomst en een inschatting zouden maken van wat dan redelijkerwijs van Woonplus verwacht zou mogen worden, dan zou op basis van de normering van de visitatiesystematiek een zeer lage score tot stand komen. Een dergelijke extrapolatie mag niet zo maar gemaakt worden, desalniettemin is de commissie van mening dat de prestatie van Woonplus fors achter blijft bij de verwachting.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte met een 5.

##### **Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)**

Hierover zijn geen afspraken gemaakt.

##### **Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen**

Woonplus en de gemeente werken samen aan de huisvesting en begeleiding van Antillianen (Prestatieafspraken 2009). Reeds in 2008 heeft Woonplus met het Leger des Heils het project Mi Kas Nobo gedaan waarbij vijf extra woningen zijn ingezet voor Antilliaanse jongeren.

Woonplus en de gemeente hebben afgesproken dat Woonplus zal bijdragen aan het huisvesten van verblijfsgerechtigden. Uit de interviews met de gemeente is gebleken dat Woonplus in dit opzicht goed aan de verwachtingen heeft voldaan. Ook de Provincie Zuid-Holland heeft blij gegeven van haar waardering voor de inspanning van Woonplus ten aanzien van het huisvesten van verblijfsgerechtigden.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen met een 7.

In totaal beoordeelt de visitatiecommissie dit prestatieveld met een 6,0:

<b>Prestatieveld huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte	5,0
Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)	-
Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen	7,0
<b>Oordeel</b>	<b>6,0</b>

#### **4.3.4 Opgaven, prestaties en beoordeling (des)investeren in vastgoed**

Voor nieuwbouw, sloop, verkoop, verbetering bestaand bezit en ontwikkeling maatschappelijk vastgoed zijn geen toetsbare opgaven aangetroffen door de commissie. Wel formuleert de gemeente meermaals dat het de opgave is om 20% bereikbare woningen te realiseren in elk deelgebied. Deze opgave is echter te algemeen om op zinvolle wijze te kunnen toetsen. Woonplus heeft in dit kader aangegeven zelf genuanceerder te kijken naar deze generiek geformuleerde taak. Voor sommige plannen/gebieden vindt zij 20% (te) veel gezien omliggend aanbod en voor sommige gebieden te weinig. Daarnaast vraagt de vernieuwing van de eigen voorraad per saldo een groter aandeel nieuwbouw sociale huurwoningen; dit komt bijvoorbeeld tot uitdrukking in de programma's voor Hof in Zuid, Huijsmanstraat, Aleidastraat, Beatles en Notenbalk, allemaal (volledig) voor eigen portefeuille. De ambities/doelen van gemeente en Woonplus zijn niet goed met elkaar te vergelijken. Om die reden onthoudt de visitatiecommissie zich op dit onderdeel van een oordeel.

<b>Prestatieveld (des)investeren in vastgoed</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>
Nieuwbouw	-
Sloop	-
Verkoop	-
Verbetering bestaand bezit	-
Maatschappelijk vastgoed	-
<b>Oordeel</b>	<b>-</b>

#### 4.3.5 Opgaven, prestaties en beoordeling kwaliteit van wijken en buurten

##### **Leefbaarheid**

Concrete afspraken zijn er hierover niet. Het Volkshuisvestingsplan 2008-2010 geeft aan dat periodieke afstemming bij de inzet door gemeente en Woonplus op het gebied van leefbaarheid wordt vormgegeven door een beschrijving van de wederzijdse beïnvloeding van het woonmilieu en het (bouw)project. Woonplus geeft hier onder meer invulling aan door de inzet van WoonWelzijnsTeams. Deze teams ondersteunen bij veel sociale problematiek van met name ouderen.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel leefbaarheid met een 7.

##### **Vitale buurten en wijken**

De wijk Nieuwland is een aandachtswijk. Gemeente en Woonplus hebben daar specifiek afspraken over vastgelegd in de Uitvoeringsovereenkomst WAP Nieuwland 2008. De hierin gemaakte afspraken betreffen inspanningsverplichtingen voor de corporatie om een aantal (leefbaarheids)projecten in de wijk te bekostigen.

Voor Groenord heeft Woonplus eveneens in navolging van de Wijkvisie Groenord bijgedragen met een substantieel budget om de leefbaarheid in de wijk te bevorderen. Voorbeelden daarvan zijn Het Zimmertje, De Corneliaanse moeders en het Groenord magazine.

Hoewel de commissie geen harde prestatieafspraken heeft aangetroffen, constateert zij, onder meer op basis van de interviews, dat de corporatie zich actief inzet op dit domein. Met name is dit terug te zien in de inspanningen die geleverd zijn in de wijken Groenord en Nieuwland. De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel vitale buurten en wijken met een 7.

##### **Sociale stijging en emancipatie**

Er zijn geen afspraken gemaakt. Om die reden beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel niet.

In totaal beoordeelt de visitatiecommissie dit prestatieveld met een 7,0:

<b>Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>
Leefbaarheid	7,0
Vitale buurten en wijken	7,0
Sociale stijging en emancipatie	-
<b>Oordeel</b>	<b>7,0</b>

#### 4.3.6 Overige opgaven en prestaties

In Schiedam zijn geen andere afspraken gemaakt, dan de hiervoor vermelde onderwerpen. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel daarom niet.

**4.3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties**

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

<b>Presteren naar Opgaven</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>
Huisvesten primaire doelgroep	7,1
Kwaliteit woningen en woningbeheer	6,0
Huisvesten bijzondere doelgroepen	6,0
(des)Investeren in vastgoed	-
Kwaliteit wijken en buurten	7,0
Overige / andere prestaties	-
<b>Oordeel</b>	<b>6,5</b>



## 5 Presteren volgens Belanghebbenden

### 5.1 Belanghebbenden in werkgebied

Woonplus werkt uitsluitend in Schiedam. Er is in dit werkgebied sprake van vele belanghebbenden. Na overleg met de corporatie heeft de visitatiecommissie besloten met vertegenwoordigers van diverse partijen te spreken. Dit betreft vertegenwoordigers van de Gemeente Schiedam. De huurders worden vertegenwoordigd door het Schiedams Overleg Bewoners Organisaties (SOBO). Als vertegenwoordigers van de zorg, welzijn en maatschappelijke dienstverlening is gesproken met SWS Welzijn, Seniorenwelzijn, Frankeland Groep en Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Nieuwe Waterweg. Via het Adviesforum is de lokale verankering vormgegeven. Daarom is door de visitatiecommissie ook met twee vertegenwoordigers van dit orgaan gesproken. Ook heeft de visitatiecommissie gesproken met een vertegenwoordiger van de Maaskoepel, de federatie van woningcorporaties in de stadsregio Rotterdam.

Naar het oordeel van de visitatiecommissie geven de oordelen van de geïnterviewde vertegenwoordigers een representatief beeld van de omgeving waarbinnen Woonplus Schiedam opereert en de belanghebbenden waar zij mee te maken heeft.

Per belanghebbende wordt eerst een korte schets gegeven (*cursief in kader*), waarna wordt ingegaan op de belangrijkste uitkomsten van het interview.

**Schiedam** is een historische stad aan het water, net ten zuiden van Rotterdam. Bekend van de jeneverindustrie, maar ook van de offshore-industrie. Door het historische centrum kronkelt de Schie, aan de rand van de stad ligt de Nieuwe Maas. Schiedam heeft ruim 75.000 inwoners en kenmerkt zich als een forensengemeente.

In de woonvisie 2030, tot stand gekomen in 2011 en 2012 en vastgesteld in 2012, staat sociale stijging centraal: " Schiedam wil iedereen goede kansen geven om deel te nemen aan de samenleving. Kans op een goede gezondheid, werk en vrijwilligerswerk. En kans op onderwijs, sociale netwerken en een prettige en veilige leefomgeving. Een goede woning is hiervoor een belangrijke basisvoorwaarde. Om mensen met allerlei verschillende portemonnees een kans op een passende woning te geven, blijft Schiedam werken aan een aantrekkelijke en afwisselende woningvoorraad". Er zijn vier ambities van belang: 1) meer verschillende buurten en wijken (woonmilieus), 2) meer koopwoningen (groei naar 60% koop), 3) verhouding van 35% eengezinswoningen en 65% meergezinswoningen in 2030 en 4) kwaliteit van bestaande woningen verbeteren. De woonvisie wordt verder vertaald in een gezamenlijke woningmarktstrategie met Woonplus en Gemeente Schiedam. De woningmarktstrategie heeft als centrale boodschap: "afmaken waar we aan begonnen zijn".

De samenwerking van Woonplus en de Gemeente Schiedam kent toppen en dalen. Een recent voorbeeld van een top is de zogenaamde 'packagedeal'; een product van goede samenwerking, maar tevens een bewijs van minder goede samenwerking in de periode daarvoor. De packagedeal is een uitruil van projecten die om een of andere reden niet goed liepen. De belangen van de Gemeente Schiedam en Woonplus Schiedam werden samengebracht in een woningmarktanalyse en op basis daarvan werd een afspraak gemaakt voor het vlottrekken van de realisatie van 6 projecten met in totaal meer dan 400 woningen. Deze packagedeal was een kantelpunt in de samenwerking: gemeente en corporatie gunnen elkaar over en weer wat en zijn bereid met elkaar eruit te komen. Er zijn korte lijnen tussen de Gemeente Schiedam en Woonplus, zowel op ambtelijk gebied als bij de bestuurders.

Ten tijde van andere bestuurlijke samenstellingen (aan beide kanten) en portefeuilleverdelingen in het verleden is dat echter niet altijd het geval geweest.

Op diverse vlakken wordt er gewerkt aan gezamenlijk beleid. De woningmarktstrategie is een recent voorbeeld daarvan alsook de afspraken die zijn gemaakt in het kader van de herstructurering van de (aandachts)wijk Nieuwland. Er is echter in de samenwerking nog geen structurele opvolging van deze afspraken georganiseerd. Dit is een verbeterpunt dat ook door de Gemeente Schiedam wordt onderkend. Beide partijen zijn zich er van bewust dat wanneer er geen duidelijke afspraken liggen het gemakkelijk is om elkaar te verwijten dat het niet goed is gegaan. Het belang van goede prestatieafspraken en goed monitoren is derhalve een aandachtspunt voor de komende periode.

De Gemeente Schiedam heeft ook gemerkt dat de afgelopen jaren de energie bij Woonplus vooral intern was gericht. Er is van alles opgeschud, koers gewijzigd en Woonplus treedt nu steeds meer naar buiten. De samenwerking verloopt steeds beter, er is minder argwaan en er wordt over en weer aan draagvlak voor plannen gewerkt.

De Gemeente Schiedam beoordeelt de prestaties van Woonplus op het gebied van huisvesten van de primaire doelgroep als ruim voldoende. Ondanks de hoge marktdruk en lagere slaagkansen slaagt Woonplus erin om de primaire doelgroep in voldoende mate te huisvesten. De Gemeente Schiedam merkt op dat Woonplus bij de toewijzingsregels het zekere voor het onzekere neemt en daarin wat meer de ruimte die wordt geboden - onder andere in de regels van de Europese Commissie en in de regels voor Lokaal Maatwerk - mag benutten. Woonplus heeft een ruime voorraad betaalbare woningen en zorgt door het huurprijsbeleid dat deze voorraad in stand blijft. Ook heeft Woonplus de afgelopen jaren voldoende inspanningen geleverd om met het realiseren van koopwoningen het eigenwoningbezit in de stad te vergroten.

De prestaties op het gebied van de kwaliteit van woningen en woningbeheer worden als voldoende beoordeeld. Systematisch werkt de corporatie aan het verbeteren van de kwaliteit van haar bezit. De inspanningen op het gebied van energie en duurzaamheid blijven echter achter bij de verwachtingen van de gemeente, helder beleid van Woonplus op dit vlak ontbreekt.

De inspanningen van Woonplus om doelgroepen met specifieke behoeften en voorzieningen te huisvesten wordt als voldoende beoordeeld. Woonplus heeft duidelijk aandacht voor het huisvesten van deze doelgroepen en staat daarvoor open, mits de begeleiding van de bewoners is gegarandeerd door samenwerkingspartners. Er is een voorbeeld waar als de begeleiding stopt, Woonplus ook stopt met huisvesting van in dit geval Antillianen. Woonplus realiseert de taakstelling voor statushouders, huisvest cliënten van Pameijer en Lentiz. Woonplus lijkt in de lokale behoefte te voorzien, maar mag daar nog explicieter in zijn, bijvoorbeeld op het gebied van ouderenhuisvesting. Ook mag Woonplus van de gemeente meer visie tonen in actuele onderwerpen als het huisvesten van arbeidsmigranten.

De prestaties van Woonplus bij het (des)investeren in vastgoed worden door de Gemeente Schiedam als ruim voldoende beoordeeld. Er is een zeer positief oordeel over de geleverde productie en samenwerking in de herstructureringsgebieden, ondanks het tegenvallende economische tij. Een goed voorbeeld van deze samenwerking is de wijkontwikkelmaatschappij Groenord die door Gemeente Schiedam en Woonplus is opgericht. Er is daarin goed samengewerkt. Ook de inspanningen op het gebied van renovatie worden als ruim voldoende beoordeeld.

Woonplus is aldus de gemeente voortvarend aan de slag gegaan met vernieuwing van haar bezit. De verkoopdoelstellingen zijn - in de perceptie van de Gemeente Schiedam - echter initieel niet behaald. Woonplus constateerde dat zelf ook en heeft gewerkt aan verbetering van het proces, door de marketing inspanning te intensiveren, en meer menskracht in te zetten. Er is op dit gebied een contrast tussen de perceptie van de Gemeente over de geleverde verkoopprestatie en de (bijgestelde) verkoopdoelen die Woonplus zichzelf heeft gesteld.

De Gemeente Schiedam beoordeelt de inzet van Woonplus voor de kwaliteit van wijken als ruim voldoende. De inspanningen voor leefbaarheidsprojecten, buurtbemiddeling, WAP's (WijkActiePlannen) en ondersteuning van bewonersinitiatieven wordt gewaardeerd. Ook is er waardering voor de inzet op sociale stijging door onder andere te werken aan differentiatie in de woningvoorraad.

*Het Adviesforum is een onafhankelijke commissie die sinds 1999 het bestuur van Stichting Woonplus Schiedam ondersteunt en adviseert over maatschappelijke en volkshuisvestelijke aangelegenheden. In het bijzonder richt het Adviesforum zich op de invulling van het maatschappelijk ondernemerschap van Woonplus Schiedam, de uitwerking van de koers in concrete volkshuisvestingsdoelen en het signaleren van ontwikkelingen die van belang zijn voor de koers van Woonplus. Het Adviesforum telt maximaal 20 leden, die telkens voor vier jaar worden benoemd en één keer kunnen worden herbenoemd. Qua samenstelling streeft het Adviesforum ernaar een aantrekkelijke gesprekspartner te zijn voor het bestuur van Woonplus, met relevante kennis en lokale ervaringsdeskundigheid. Het Adviesforum vergadert vier keer per jaar. De afgelopen jaren is de rol en werkwijze van het Adviesforum op initiatief van Woonplus verbeterd. Er is nu sprake van beter toepasbare en stelligere adviezen. Deze nieuwe koers is nog jong, de komende jaren worden -naar verwachting - de effecten ervan zichtbaar.*

Het Adviesforum telt momenteel 12 leden. Er is de laatste jaren gewerkt aan een nieuwe werkwijze en vernieuwing in de samenstelling van het forum. Dit leidt tot een nieuwe vorm van samenwerking met Woonplus. Het Adviesforum ervaart een serieuze relatie met Woonplus. Dat blijkt onder andere uit het feit dat er naar de ideeën van het forum wordt geluisterd en het Adviesforum effecten van haar adviezen ziet in de organisatie. Er heerst daardoor een goede sfeer wanneer wordt samengekomen met Woonplus. Er is een goede en open samenwerking, er is voldoende inzicht in de organisatie en over en weer zijn er goede contacten, bijvoorbeeld ook met managers. Het Adviesforum werkt met werkgroepen die een advies voorbereiden en na de bespreking ook verder uitwerken. De voorzitter van het Adviesforum overlegt met de directeur-bestuurder van Woonplus over de agenda en thema's die in de bijeenkomsten aan de orde komen.

Het Adviesforum ziet Woonplus als een sociale organisatie die begaan is met de inwoners en juist door het sociale karakter op andere zaken stuurt dan financiën alleen. Dat Woonplus zich alleen op Schiedam richt wordt als een kracht gezien. De lokale binding is groot. De neuzen staan in de organisatie dezelfde kant op en er is een enthousiasme bij de medewerkers merkbaar.

Het Adviesforum vindt dat de reorganisatie door de organisatie goed wordt opgepakt. De afslanking is geruisloos verlopen, nauwelijks in de pers geweest enz. Dat is een goed teken. De indruk is dat in de organisatie men al langer wist dat dit eraan zat te komen. Medewerkers zijn blijkbaar goed meegenomen in het proces.

Het Adviesforum is tevreden over de prestaties van Woonplus op het gebied van huisvesten van de primaire doelgroep. Hoewel de indruk is dat er een tekort is aan woningen zijn de prestaties op het gebied van bevordering van eigen woningbezit zeer goed te noemen. De prestaties op het gebied van kwaliteit van woningen en woningbeheer worden door de vertegenwoordigers van het Adviesforum verschillend beoordeeld. Er zijn goede voorbeelden van duurzame projecten, de dienstverlening wordt in het algemeen ook als goed beoordeeld. Wel heeft het Adviesforum de indruk dat over het geheel van het bezit bekeken de woningkwaliteit nog voor verbetering vatbaar is. Dat hebben ze ook van Woonplus zelf begrepen. Het Adviesforum beoordeelt de huisvesting van doelgroepen met specifieke behoeften als ruim voldoende tot goed. Ook hier lopen de scores van de twee vertegenwoordiger uiteen: het aanbod is voldoende tot goed (7) en dat Woonplus hier en daar nog wat extra's doet, bijvoorbeeld door ruimte beschikbaar te stellen voor activiteiten, wordt hoger beoordeeld (8). De prestaties van Woonplus ten aanzien van (des)investeringen in vastgoed worden als ruim voldoende beoordeeld. Het beeld is dat Woonplus meer wil dan ze kan op dit gebied. Het is een zaak van zoeken naar middelen, tot die tijd blijft een deel van de opgave liggen. Het Adviesforum heeft daar begrip voor.

Op het gebied van de kwaliteit van wijken zijn de scores die de vertegenwoordigers van het Adviesforum geven uiteenlopend, van voldoende tot goed. Het onderscheid in de waardering zit in de opvatting over de taken van Woonplus. In de eerste opvatting heeft Woonplus veel geïnvesteerd in leefbaarheid, daar ook veel kennis van en levert daardoor een bijdrage aan de Schiedamse samenleving. Daar tegenover staat de opvatting van de andere vertegenwoordiger dat Woonplus zich tot haar kerntaak moet beperken en niet door moet slaan in het sociale aspect, "dat is een taak van de gemeente".

**Schiedams Overleg Bewoners Organisaties (SOBO)** is de overkoepelende organisatie van de bewonersverenigingen en huurdercommissies in Schiedam. De belangenbehartiging van huurders in Schiedam kent een getrappt systeem met - afhankelijk van de organisatie in een wijk - een drie- of vierlagen structuur: huurders - bewonerscommissie/groep - bewonersorganisatie - koepel. Woonplus Schiedam erkent SOBO als rechtmatige vertegenwoordiging van de huurders. Middels een participatieovereenkomst zijn verdere afspraken gemaakt over de samenwerking SOBO en Woonplus. Bijvoorbeeld over de thema's waar het gaat om informatie, advies en instemming. Over de manier waarop over vastgoedontwikkeling en planmatig onderhoud wordt overlegd en over welke bewonersverenigingen in Schiedam erkend worden.

Het SOBO is een actieve organisatie voor alle bewoners van Schiedam. Zij beperkt zich niet tot sociale huurders of huurders in het algemeen, ook zorgbehoevende ouderen en woningeigenaren kunnen lid worden en zich laten vertegenwoordigen door SOBO. De samenwerking tussen Woonplus en SOBO is geformaliseerd in een participatieovereenkomst waarin per thema is aangegeven wat de rol van SOBO is (spoorboekje). SOBO is tevreden over de inhoud van deze overeenkomst en de naleving ervan, evenals over de financiële ondersteuning door Woonplus. Jaarlijks krijgt SOBO een taakstellende bijdrage van Woonplus, waarmee ze onder andere haar professionele ondersteuning kan inhuren. Het gaat om acht professionals en ondersteuning op afroep, bijvoorbeeld voor de controle op schilderwerkzaamheden.

In de Raad van Commissarissen van Woonplus zijn twee leden op voordracht van SOBO benoemd. SOBO heeft regelmatig overleg met de directeur-bestuurder (drie keer per jaar) en met managers (zes keer per jaar). Bij het SOBO is veel ervaringskennis aanwezig, de dienstverlening van Woonplus wordt zowel op een formele wijze (enquêtes) als informele wijze (steekproeven) gevolgd.

Communicatie tussen huurders, huurdervertegenwoordigers en Woonplus is een centraal punt in veel overleggen van SOBO en Woonplus. Duidelijkheid geven aan bewoners en goede communicatie tussen alle lagen in de organisatie is een aandachtspunt voor Woonplus. De onzekerheid van de afgelopen jaren - of medewerkers nog wel hun baan zouden houden - heeft in de verslechterde communicatie met bewoners ook een rol gespeeld, aldus SOBO. Aan de andere kant geeft men aan dat SOBO altijd met vragen en klachten bij Woonplus terecht kan, de deur staat altijd open.

De afgelopen jaren zijn er door Woonplus en SOBO sociale plannen ontwikkeld voor bewoners die moeten verhuizen of voor renovaties in bewoonde staat. SOBO is zeer tevreden over de inhoud en voorwaarden die in de sociale plannen staan en over de samenwerking die steeds vlotter verloopt.

SOBO is eveneens zeer tevreden over de prestaties van Woonplus voor de primaire doelgroep. Woonplus hanteert een goed beleid en kent een goede dienstverlening; er wordt ook gekeken naar zaken als sociale cohesie bij toewijzingen.

Over de kwaliteit van de woning en woningbeheer is SOBO in een cijfer uitgedrukt zeker niet ontevreden (7,5) in de toelichting op dit cijfer ontstaat echter een genuanceerder beeld. SOBO vindt dat Woonplus meer werk moet maken van controle op door aannemers uitgevoerde werkzaamheden. SOBO voert nu zelf een aantal van die controles uit. In het algemeen is er volgens de huurdervertegenwoordiging te weinig controle en toezicht in de wijk. Het aantal huidige complexbeheerders is onvoldoende groot. Ook wordt er naar mening van het SOBO onvoldoende aan energie en duurzaamheid gedaan. De grote inspanningen op gebied van renovatie van de afgelopen jaren, hebben een verhogend effect op het gegeven cijfer.

De prestaties van Woonplus voor huisvesting van doelgroepen met bijzondere voorzieningen is goed te noemen. Na renovatie zijn veel woningen levensloopbestendig en Woonplus neemt in een groot aantal andere projecten deel, bijvoorbeeld met Fokuswoningen.

SOBO vindt het goed dat Woonplus pas op de plaats maakt voor ontwikkeling van nieuwbouw, de prestaties over de afgelopen jaren beoordeelt zij als goed: er zijn veel goede plannen gerealiseerd.

Over inzet van Woonplus op de kwaliteit van wijken en leefbaarheid is het SOBO ook zeer tevreden. Er is in de periode 2008-2011 veel in gedaan, bijvoorbeeld in Nieuwland op het gebied van sociale cohesie en inspanningen voor kinderen. De koerswijziging van de laatste jaren leidt ertoe dat Woonplus er wel aandacht voor blijft hebben, maar minder in kwaliteit van wijken kan investeren.

**Maaskoepel** (voluit: *Maaskoepel federatie van woningcorporaties*) is de overkoepelende organisatie van woningcorporaties in de regio Rotterdam-Rijnmond. Maaskoepel behartigt de belangen van haar leden (woningcorporaties). Een belangrijk doel dat Maaskoepel nastreeft, is het creëren van een platform voor communicatie en samenwerking tussen de corporaties onderling en tussen de corporaties en andere partijen. Hierbij richt Maaskoepel zich onder andere op de belangrijkste partners, de stadsregio Rotterdam en de gemeente Rotterdam. De afstemming van de plannen en investeringen van de corporaties worden toe gespist op drie strategische thema's: transformatie van de woningvoorraad, woonruimtebemiddeling (sturen op slaagkans) en bijzondere huisvesting (opvullen van tekorten waarin lokale prestatieafspraken niet voorzien). Inmiddels zijn alle in het gebied opererende corporaties lid van de Maaskoepel.

Woonplus Schiedam maakt deel uit van de samenwerkende corporaties in de Maaskoepel. De rol die Woonplus in de koepel speelt is wisselend: soms een activerende en aanjagende functie en soms is er wat meer afstand.



Dat heeft ook te maken met de interne reorganisaties bij Woonplus en dat de Maaskoepel de afgelopen jaren ook meer op inhoudelijke vlakken actief is geworden, zoals de woonruimteverdeling en woonmilieubenadering. Eén van de grootste thema's voor de Maaskoepel is de slecht functionerende woningmarkt in de regio Rotterdam, waarin de invloed van de stad Rotterdam groot is en er tegelijkertijd sprake is van één regionale woningmarkt.

De samenwerking tussen Woonplus Schiedam en de Maaskoepel is na de reorganisatie bij Woonplus momenteel weer intensiever. Er is ook veel contact met medewerkers van Woonplus, bijvoorbeeld als het om woningtoewijzingen en Woonnet gaat. Bij de vertegenwoordiger van Maaskoepel leeft de indruk dat de samenstelling en houding van medewerkers van Woonplus - ten positieve - aan het veranderen zijn. Er lijkt meer sprake te zijn van eigen verantwoordelijkheden, meer vrijheidsgraden en een andere interne aansturing. De Maaskoepel geeft aan dat de nood hoog was om bij Woonplus in de organisatie substantiële veranderingen door te voeren en dat het van visie en lef getuigt dat deze veranderingen ook daadwerkelijk werden doorgevoerd. Daarin loopt - aldus de Maaskoepel - de corporatie voorop in de regio.

De Maaskoepel waardeert de prestaties van Woonplus Schiedam voor de primaire doelgroep als goed tot zeer goed. Woonplus is bijzonder actief in de Schiedamse markt, zowel voor huurders met een smalle beurs als in het bevorderen van eigen woningbezit. Ook op het gebied van toewijzing en de mogelijkheden die daarin zijn is Woonplus actief. Zo zijn er geen wachtlijsten op urgentieverklaarden en wordt er vlot er naar oplossingen gewerkt. De Maaskoepel beoordeelt de prestaties op gebied van huisvesting van doelgroepen met bijzondere voorzieningen dan ook als goed. Bij Woonplus heerst er - aldus de Maaskoepel - veel besef van wat er in de lokale samenleving aan de hand is, meer dan soms bij de gemeente het geval is. Er is in Schiedam een relatief grote voorraad sociale huurwoningen, maar er woont dan ook van oudsher een armere bevolking. Het type bebouwing en de leeftijd daarvan zorgen er wel voor dat de kwaliteit minder van deze tijd wordt. De opgave voor renovatie is dan ook groot in de stad. Hoewel de Maaskoepel het woningbezit in het algemeen van meer dan voldoende kwaliteit vindt en er de afgelopen jaren behoorlijke inspanningen daarvoor zijn geleverd, is er wel een uitdaging voor de toekomst. Deze uitdaging ligt in de renovatieopgave en het financieerbaar krijgen daarvan. Als derde factor speelt ook de markt een rol: in het verleden is Woonplus er tegenaan gelopen dat renovatiewerk niet aan te besteden was, in de huidige economische omstandigheden speelt dat probleem niet meer.

De prestaties op het gebied van (des)investeringen in vastgoed zijn - aldus de Maaskoepel - goed te noemen. Aan de andere kant wordt ook opgemerkt dat de inspanningen van Woonplus in toenemende mate samenhangen met de financiële continuïteit. Met name op het gebied van herstructurering in Nieuwland en Groenord is de corporatie voortvarend aan de slag gegaan. Soms misschien te voortvarend waardoor er een relatief lange periode zat tussen sloop van bestaand bezit en realisatie van nieuw. De benadering die Woonplus in Nieuwland heeft toegepast getuigt van visie: verschillende kleinere wijkjes maken, actief betrekken van bewoners, dat is bijzonder, zeker gezien de samenstelling van de bewoners in Nieuwland. De prestaties op het gebied van kwaliteit van wijken worden dan ook als goed beoordeeld.

De beoordeling van de geleverde prestaties wordt voor alle zorg- en welzijnsbelanghouders gezamenlijk beschreven. Er is namelijk een gezamenlijk gesprek over de prestaties van Woonplus gevoerd. Er zijn wel individuele cijfers gegeven (zie tabel).

**Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Nieuwe Waterweg (MDNW)** biedt verschillende vormen van maatschappelijk werk in de gemeenten Schiedam, Vlaardingen, Maassluis en Hoek van Holland. Het werkgebied kenmerkt zich door een industriegebied en havens (Europoort, Rijnmond), visserij, glas- en tuinbouw (Westland) en dienstverlening. Het is een gebied met de kenmerken en dus ook de problemen van een grote stad. Bijvoorbeeld veiligheidsproblematiek, werkloosheid en knelpunten op het terrein van integratie van autochtonen en allochtonen (circa 30% van de totale bevolking). De diensten bestaan uit algemeen maatschappelijk werk, school maatschappelijk werk, steunpunt huiselijk geweld en een armoedemeldpunt.

Voor MDNW is het opvallend dat het sociaal beleid van Woonplus de laatste jaren een andere dimensie heeft gekregen. De corporatie probeert nu meer dan voorheen vanuit haar eigen domein problemen met huurachterstand en selectieve toewijzing op te lossen. Hoewel de netwerken en samenwerkingsverbanden waarin Woonplus participeert hetzelfde zijn gebleven, is een terugtrekking op de eigen taak (verhuren) zichtbaar geworden. MDNW zou graag zien dat er actiever en meer op het sociale vlak wordt ingespeeld, bijvoorbeeld door naar oplossingen te zoeken om mensen met huurachterstand toch langer in de woning te houden zodat ze niet op straat komen te staan. Woonplus zou daarin meer de ruimte kunnen nemen en de randen van wat mogelijk is op kunnen zoeken.

**SWS Welzijn** is een brede welzijnsorganisatie. Zij organiseert zelf activiteiten, maar ondersteunt ook initiatieven van onder andere bewoners. SWS Welzijn is werkzaam in Schiedam, Westland, Hellevoetsluis, Maassluis, Midden Delfland en Hoek van Holland. Met 150 medewerkers, 300 vrijwilligers en vakdocenten wordt gewerkt vanuit een groot aantal wijkcentra maar ook in de buurten en op de pleinen. SWS welzijn is onderverdeeld in drie productgroepen: SWS Spelenderwijs (peuters en jonge kinderen), SWS Jong (12-24 jaar) en SWS In de Wijk (alle wijkbewoners). Als gevolg van budgetdruk is SWS een krimpende organisatie. De samenvoeging van activiteiten en organisatieonderdelen is actueel.

SWS Welzijn heeft de afgelopen jaren gezien dat Woonplus zich steeds meer terugtrekt op haar kernactiviteiten. Het effect daarvan is dat de corporatie in mindere mate op sociale vraagstukken aanspreekbaar is. Dat is overigens geen kwestie van commitment, maar van strategische keuzen en van financiën. Woonplus stelt zich terughoudender op en is duidelijk in het aangeven van haar grenzen.

**Seniorenwelzijn** is de welzijnsorganisatie voor ouderen in Schiedam. Zij bevordert het zelfsturend vermogen van thuiswonende senioren in de volle breedte, zodat senioren zoveel mogelijk de regie over hun eigen leven behouden. Seniorenwelzijn doet dat door senioren en hun mantelzorgers in de gemeenten Schiedam, Vlaardingen en Maassluis ondersteuning te bieden, en wel door maatschappelijke activering, sociale preventie, het bieden van een ontmoetingsplek en een scala van welzijnsbevorderende activiteiten. Er werken circa 40 medewerkers en een groot aantal vrijwilligers. Ook Seniorenwelzijn krimpt haar activiteiten in alle gemeenten waar zij actief is in. Woonplus verhuurt een aantal locaties aan Seniorenwelzijn.

Er is een goede relatie van Woonplus met Seniorenwelzijn. Woonplus stelt zich toegankelijk op en wil meedenken met haar belanghouders. Er is wel een verandering merkbaar in de zin, dat waar vroeger Woonplus vooral stellig was, de corporatie zich nu wat minder uitgesproken opstelt. De tijden, beleidsuitgangspunten en cultuur van de organisatie veranderen, dat brengt grotere onzekerheden met zich mee.

*De **Frankelandgroep** is een regionaal gegroeide verzamelnaam voor vijf stichtingen die elk een verpleeg- e/o zorgcentrum exploiteren. Het bestuur en toezichthoudend orgaan bestaat bij alle stichtingen uit dezelfde personen. Praktisch gesproken is sprake van één, vanuit Frankeland, centraal geleide organisatie. Centraal staat dat bewoners zoveel mogelijk hun eigen leefstijl in een voor hun veilige en vertrouwde omgeving kunnen voortzetten. De Frankelandgroep legt zich samen met projectontwikkelaars en woningcorporaties in Schiedam toe op de ontwikkeling van ontmoetingscentra voor zelfstandig wonende ouderen, zoals Vallmofäste in de Sveaparken en de Nieuwe Harg en Het Menuet II/de Suite in Noord-Schiedam. Senioren in Schiedam en Vlaardingen kunnen ook voor behandeling en advies de deskundigheid van het (para)medische team van de Frankelandgroep inschakelen.*

De samenwerking van De Frankelandgroep met Woonplus is goed te noemen; er zijn goede contacten en er is tevredenheid over de geleverde prestaties. Er zijn in het verleden mooie projecten gerealiseerd, waarin Woonplus de bereidheid heeft getoond om onrendabel te investeren. De activiteiten van beide partijen versterken elkaar waardoor er bijvoorbeeld zorgdiensten geleverd kunnen worden in woningen (van Woonplus) in de nabijheid van een zorgcentrum (van de Frankelandgroep). Woonplus is een betrouwbare partner; dat blijkt ook uit het feit dat samenwerking vaak op basis van duidelijke brieven tot stand komt en niet alles in contracten hoeft worden geregeld.

### **Beoordeling**

Zonder uitzondering zien de belanghouders uit de sectoren zorg, welzijn en maatschappelijke dienstverlening Woonplus als een betrouwbare partner die duidelijk is over haar keuze: terug naar de basis van verhuren van woningen. De belanghouders begrijpen deze keuze, maar dat betekent niet dat ze - sprekende voor hun doelgroepen - dat niet graag anders zouden zien. De sociale dimensie mag niet ondergesneeuwd raken, aldus de belanghouders.

Omdat deze belanghouders en Woonplus intensief met elkaar samenwerken is er naast een directe afhankelijkheid (in de samenwerkingsprojecten) ook sprake van een indirecte afhankelijkheid. Zo merkten belanghouders dat een geschil dat Woonplus had met de Gemeente Schiedam ook gevolgen heeft voor hun eigen positie (als subsidieontvanger van de Gemeente Schiedam). Het is hier vooral een kwestie van indirecte afhankelijkheid en beeldvorming, waarvoor de partijen over en weer aandacht zouden moeten hebben. Daarnaast vinden de belanghouders dat Woonplus als enige en grote speler in de lokale samenleving meer aan haar profilering mag werken en bijvoorbeeld ook een agenderende rol kan vervullen voor - aan wonen gerelateerde - actuele lokale maatschappelijke onderwerpen.

Bij de beoordeling van de prestaties van Woonplus hebben enkele vertegenwoordigers van de zorg- en welzijnsinstellingen zich op onderdelen van een oordeel onthouden en af en toe hun oordeel ook op indrukken gebaseerd in plaats van op door hen zelf ervaren prestaties.

Op het prestatieveld huisvesting van de primaire doelgroep stemmen de beoordelingen van de belanghouders uit de sectoren welzijn, zorg en maatschappelijke dienstverlening overeen. De indruk is dat Woonplus op dit gebied voldoet aan wat je redelijkerwijs van de corporatie mag verwachten.

De prestaties op het gebied van kwaliteit van woningen en woningbeheer worden beoordeeld met 7 en 7,5. De kwaliteit van de woningen die zijn gerenoveerd of nieuw gebouwd is goed te noemen. De kwaliteit van de woningen die reeds bestaan en niet zijn gerenoveerd is niet goed wat tot uiting komt in de cijfers. Ook de dienstverlening wordt wisselend beoordeeld. In totaal slaat het oordeel bij alle belanghebbenden echter door naar de positieve kant.

De huisvesting voor doelgroepen met bijzondere voorzieningen kan niet door iedere belanghouder worden beoordeeld, maar wordt wel ruim voldoende tot goed bevonden. Als voorbeeld wordt Havenbogen (Frankelandgroep) genoemd.

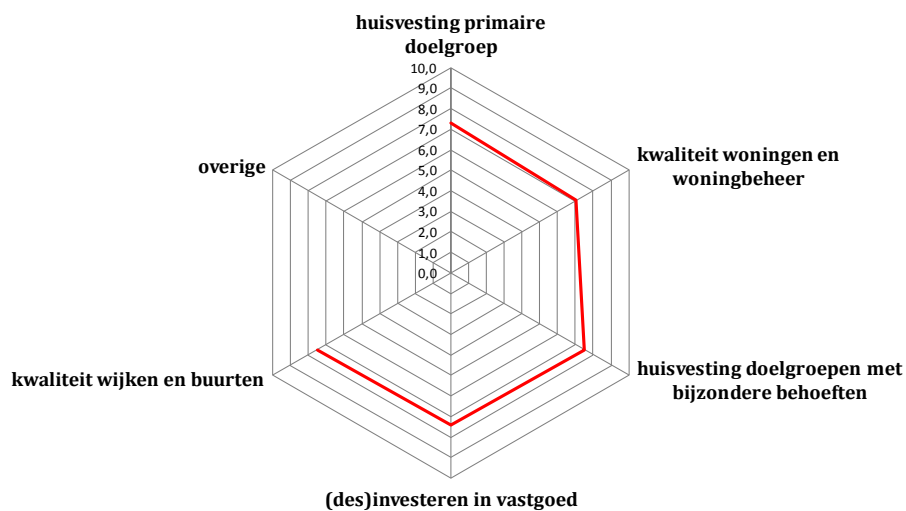


In (vastgoed)projecten is Woonplus een meedenkende samenwerkingspartner. De belanghouders in de sectoren zorg en welzijn en Woonplus blijken elkaar in dit opzicht goed te kunnen vinden. De belanghouders hebben er niet volledig zicht op of Woonplus voor alle doelgroepen met bijzondere voorzieningen voldoende doet.

De prestaties op het gebied van (des)investeren in vastgoed worden wisselend beoordeeld maar steeds in de range ruim voldoende tot goed. Ook hier is het beeld tweeledig: belanghouders vinden de aanpak om eerst te slopen en vervolgens (met veel vertraging) nieuwbouw te realiseren onhandig. Wel hebben de belanghouders de indruk dat wat er werd gerealiseerd meer is dan gemiddeld elders in het land.

Woonplus scoort een 7,5 (ruim voldoende tot goed) voor haar inspanningen op het gebied van kwaliteit van wijken. Belanghouders vermelden de visie op omvorming van het woningbestand (Nieuwland) en de bereidheid van Woonplus om te investeren in activiteiten op het gebied van leefbaarheid. De hoogte van de scores is in belangrijke mate gebaseerd op de inzet op leefbaarheid in het verleden. De belanghouders verwachten dat door het terugtrekken op de kerntaken de inspanningen in de toekomst afnemen. Er worden overigens nog steeds projecten uitgevoerd. Bijvoorbeeld het project 'Samen buurten' waarin er een goede samenwerking is tussen MDNW, Seniorenwelzijn en SWS. Woonplus is voor dit project de opdrachtgever.

### 5.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren volgens Belanghebbenden



### 5.3 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied

Woonplus wordt door belanghebbenden vooral gezien als een betrouwbare samenwerkingspartner die voldoende tot goede prestaties levert. Belanghebbenden hebben veel waardering voor de in het recente verleden geboekte resultaten in de herstructurering van de wijken Nieuwland en Groenoord en voor de inzet die Woonplus heeft gericht op het verbeteren van de leefbaarheid in de wijken waar zij bezit heeft. De kwaliteit van de woningen en het woningbeheer is voor verbetering vatbaar, volgens belanghebbenden heeft dit vooral te maken met de achterstand in renovatie. Woonplus zou nog kunnen werken aan een betere profilering en hoeft niet het braafste jongetje van de klas te zijn; de corporatie mag volgens de belanghebbenden wat meer de randen van wat mogelijk is opzoeken.

#### 5.4 Beoordeling prestaties Woonplus Schiedam door belanghebbenden

In onderstaande tabel zijn de oordelen in cijfers per prestatieveld en per belanghebbende weergegeven.

Belanghebbenden	Beoordeling (cijfer) per prestatieveld						Gemiddelde
	1	2	3	4	5	6	
	Huisvesting primaire doelgroep	Kwaliteit woningen en woningbeheer	huisvesting doelgroepen	(des)investeren in vastgoed	kwaliteit wijken en buurten	overige	
Gemeente Schiedam	7	6	6	7	7	-	6,6
Adviesforum	7	7	7,5	7	7	-	7,1
SOBO	8	7	8	8	8	-	7,8
Maaskoepel	8,5	7,5	8	8	8	-	8
MDNW	7	7	-	8	7,5	-	7,4
SWS Welzijn	7	7	-	7	7,5	-	7,1
Seniorenwelzijn	7	7,5	7,5	7	7,5	-	7,3
Frankelandgroep	7	7,5	8	7,5	7,5	-	7,5
	7,3	7,1	7,5	7,4	7,5		7,4

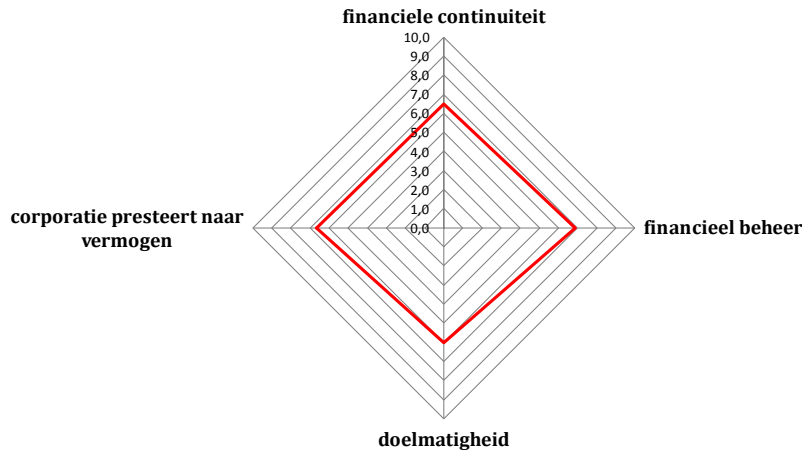
#### 5.5 Beoordeling visitatiecommissie

De visitatiecommissie ziet geen aanleiding de beoordelingen van de belanghebbenden anders te wegen; het is een reëel en onderbouwd oordeel vanuit de verschillende perspectieven.

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar belanghebbenden met een 7,4.

## 6 Presteren naar Vermogen

### 6.1 Overzicht scores vier prestatievelden Presteren naar Vermogen



### 6.2 Beoordeling visitatiecommissie

In het onderdeel Presteren naar Vermogen vormt de commissie zich een oordeel over de mate waarin Woonplus haar vermogen maximaal aanwendt ten behoeve van maatschappelijke prestaties zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Het onderdeel Presteren naar Vermogen is verdeeld in vier thema's:

1. Financiële continuïteit: De corporatie heeft haar financiële continuïteit voldoende gewaarborgd waardoor zij langdurig in staat is haar maatschappelijke functie te continueren.
2. Financieel beheer: De corporatie plant professioneel, checkt dat zij doet wat zij zich financieel voorneemt en stelt bij indien noodzakelijk. De corporatie heeft haar treasury op orde en verankerd.
3. Doelmatigheid: De corporatie werkt efficiënt en stuurt actief bij indien er afwijkingen ten opzichte van het plan worden geconstateerd.
4. Vermogensinzet: De corporatie zet haar vermogen maximaal in voor het leveren van maatschappelijke prestaties en heeft kennis van en inzicht in de beschikbare financiële middelen en mogelijkheden om deze te verruimen.

De eerste drie onderwerpen zijn belangrijk omdat zij het voortbestaan van de corporatie op korte en lange termijn borgen. De vermogensinzet is echter het belangrijkste criterium omdat het aangeeft in hoeverre de corporatie in staat is haar financiële mogelijkheden zo maximaal mogelijk in te zetten voor maatschappelijke prestaties. Om die reden is de verhouding waarin de vier onderwerpen worden meegenomen in de eindbeoordeling: 20%:20%:20%:40%.

Ten behoeve van de eenduidigheid in de beoordelingen en de vereenvoudiging van de vergelijkingen is voor Presteren naar Vermogen zoveel mogelijk aangesloten bij al beschikbare gegevens op dit vlak, zoals die door het CFV, WSW en accountants worden gepresenteerd.

### **6.2.1 Financiële continuïteit**

#### **Voldoende vermogenspositie**

Van het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV) heeft Woonplus in de jaren 2008 en 2009 een A-oordeel en in de jaren 2010 en 2011 een A1-oordeel gekregen. Een A-oordeel betekent dat de corporatie financieel gezond is en dat de voorgenomen activiteiten passen bij de vermogenspositie van de corporatie. Het A1-oordeel behelst dat de voorgenomen activiteiten passen bij de vermogens positie van de corporatie in de vijf prognosejaren.

Mede gebaseerd op de beoordeling van het CFV ontvangt de corporatie jaarlijks een schrijven van de verantwoordelijk minister waarin een solvabiliteitsoordeel wordt uitgesproken. Voor de jaren 2008 tot en met 2011 was dit oordeel positief.

Woonplus voldoet alle jaren uit de beoordelingsperiode aan de continuïteits- en solvabiliteitseisen. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt continuïteitsoordeel A daarom met een 7.

De ontwikkeling van het vermogen wordt door Woonplus actief gevolgd om aan de informatieplicht jegens het CFV te voldoen en de jaarrekening op te stellen. Belangrijke doelstellingen zijn het behalen van een A-oordeel en voldoende kredietwaardig zijn voor het WSW. Deze doelstellingen zijn gekwantificeerd op basis van de waardering op bedrijfswaarde. Woonplus hanteert een interne norm van 20% solvabiliteit op basis van bedrijfswaarde om tegenvallers op te kunnen vangen.

In de jaarrekeningen wordt een onderbouwde bedrijfswaarde gepresenteerd. Daarin worden de mutaties ten opzichte van het vorige jaar inzichtelijk gemaakt.

De onroerende zaken in exploitatie worden gewaardeerd tegen de reële waarde gebaseerd op bedrijfswaarde. Deze wordt gevormd door de contante waarde van de kasstromen uit hoofde van toekomstige exploitatieopbrengsten en toekomstige exploitatielasten over de geschatte resterende looptijd van de investering. Bij de bepaling van de bedrijfswaarde wordt als toekomstige bestemming aan het einde van de exploitatieduur, tenzij anders bekend, uitgegaan van sloop en vervangende nieuwbouw in de vorm van huur- of koopwoningen.

De kasstroomprognoses zijn gebaseerd op redelijke en onderbouwde veronderstellingen die de beste schatting van de directie weergeven van de economische omstandigheden die van toepassing zullen zijn gedurende de resterende levensduur van het vastgoed. Het interne beleid en de bedrijfsvoering van Woonplus is gericht op sturing van de waarde van het vastgoed op basis van clusters van buurten en typen vastgoed. Bij het samenstellen van de complexindeling voor het bepalen van de bedrijfswaarde is hierbij aansluiting gezocht.

Woonplus heeft een beredeneerde vermogensdoelstelling op basis van de bedrijfswaarde.

De visitatiecommissie waardeert het ijkpunt beredeneerde vermogensdoelstelling op basis van de bedrijfswaarde met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt voldoende vermogenspositie met een 7.

#### **Voldoende middelen**

Woonplus heeft in de beoordelingsperiode voor alle jaren een positief kredietwaardigheidsoordeel gekregen van het WSW. Toch zijn door het WSW kanttekeningen geplaatst. Zie de opmerkingen daarover verderop in deze paragraaf.

De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt positief kredietwaardigheidsoordeel met een 7.

Woonplus heeft zicht op de lange termijn kasstromen en de middelen (deposito's, kredietlijnen en/of faciliteringsvolume) die beschikbaar zijn om de geplande uitgaven, investeringen en herfinanciering te kunnen betalen. De visitatiecommissie heeft inzage gehad in interne documenten waarin deze scenario's worden samengevat.

Bij het kredietwaardigheidsoordeel 2009 werd gesignaleerd dat de operationele kasstromen voor 2009 en 2011 een negatieve tendens vertoonden. Het oordeel 2010 meldde dat voor 2010 en 2011 niet voldaan zou kunnen worden aan de 2% aflossingsfictie. Een jaar later vermeldde het oordeel dat dit eveneens werd verwacht voor de jaren 2012 en 2014 en dat de jaren 2013 en 2015 eveneens onder druk zouden staan.

Het gevolg was dat het WSW geen faciliteringsvolume heeft afgegeven voor het jaar 2011 en de jaren daarna. Dit houdt in dat Woonplus voor het aantrekken van financiering vooraf iedere lening bij het WSW moest voorleggen. Het WSW heeft vanaf 2011 het zogenaamde monitoringsprofiel verhoogd, wat inhoudt dat de intensiteit van het toezicht is toegenomen. De corporatie werkte in alle beoordelingsjaren met formele treasuryjaarplannen. In deze plannen zijn de voorgenomen uitgaven, investeringen en (her)financieringen opgenomen.

De visitatiecommissie neemt waar dat Woonplus steeds zicht heeft op de consequenties van veranderingen in de economie, wetgeving en beleidsvoornemens voor de lange termijn kasstromen. De commissie waardeert de prestaties van de corporatie voor het ijkpunt zicht op de lange termijn kasstromen met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt voldoende middelen met gemiddeld een 7.

### **Stuurt op alle kasstromen**

De corporatie heeft inzicht in de opgave voor de komende jaren en de gevolgen daarvan voor de kasstromen. Woonplus heeft scenario's beschikbaar waaruit effecten van eigen beleidskeuzes blijken. De visitatiecommissie heeft inzage gehad in interne documenten waarin deze scenario's worden samengevat. Dit ijkpunt beoordeelt de visitatiecommissie met een 7. Het resultaat uit gewone bedrijfsvoering was in de jaren 2008 en 2011 positief, de jaren 2009 en 2010 werden met een negatief resultaat uit gewone bedrijfsvoering afgesloten. Het negatief resultaat in 2009 is grotendeels toe te schrijven aan een dotatie aan de voorziening voor toekomstige onrendabele investeringen. Voor 2010 ligt de verklaring voor het negatieve resultaat in extra onderhoudskosten, afwaardering van het pand in Valeriusstraat, afboeken van projectkosten en een gebiedsbijdrage. Dit ijkpunt beoordeelt de visitatiecommissie met een 5. Uit CFV-gegevens blijkt dat met betrekking tot de operationele kasstromen de rentedekkingsgraad in 2008 onder het aanbevolen niveau van 1,3 lag. In de andere jaren lag dit cijfer boven de norm. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 6.

Hoewel Woonplus wel het directe rendement volgt, hanteerde zij in de visitatieperiode geen expliciete eis voor dit meetpunt. Eveneens hanteerde Woonplus geen expliciete normen voor een maximale onrendabele top. Ten aanzien van portfoliokasstromen berekent Woonplus vanaf 2010 de zogenaamde Internal Rate of Return (IRR). Een streefnorm is hiervoor in de beoordelingsperiode nog niet vastgesteld. Woonplus gebruikt de bedrijfswaardeberekening die langer dan 10 jaar vooruit kijkt. De visitatiecommissie beoordeelt deze ijkpunten respectievelijk met een 4, 4, en 7.

Voor de financieringskasstromen stuurde Woonplus in de beoordelingsjaren niet op een investerings- en financieringsratio. De loan-to-value-ratio op basis van WOZ-waarde voldoet in alle beoordelingsjaren aan de norm van maximaal 50%. Deze ijkpunten scoren een 4 en een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt stuurt op alle kasstromen met een 5,5. Het oordeel van de visitatiecommissie op het prestatieveld financiële continuïteit komt gemiddeld uit op een 6,5:

<b>Prestatieveld financiële continuïteit</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>
Voldoende vermogenspositie	7,0
Voldoende middelen	7,0
Stuurt op alle kasstromen	5,5
Oordeel	6,5

## 6.2.2 Financieel beheer

### Financiële planning en control-cyclus op orde

Woonplus heeft in de beoordelingsperiode de ambities en opgaven herijkt en vertaald in een visie op de ontwikkeling van de voorraad woningen. De gevolgen daarvan alsmede de voorgenomen investeringen zijn vertaald naar meerjarenbegrotingen. Voldaan wordt aan de eis dat de meerjarenramingen een periode van minimaal vijf jaar beslaan. Dit ijkpunt scoort een 7. De eerstejaarschijf van de bedrijfswaarde en de begroting sluiten op elkaar aan. Dit ijkpunt scoort een 7.

In alle jaren van de visitatieperiode zijn het bestuur en de Raad van Commissarissen voorzien van informatie. De kwaliteit van de informatie heeft een ontwikkeling doorgemaakt. Pas in 2011 is een inhaalslag gemaakt om de informatie op het vereiste niveau te brengen. In 2010 heeft de Raad van Commissarissen ingegrepen toen bleek dat in het concept ondernemingsplan de vernieuwingsnorm van drie procent van het bezit niet werd gehaald. Afwijkingen ten aanzien van planningen worden besproken en zo nodig worden budgetafwijkingen goedgekeurd. Rapportages zijn tijdig, dat wil zeggen binnen één maand na afloop van het kwartaal, beschikbaar en worden besproken in de eerstvolgende Raad van Commissarissenvergadering. In de regel is dit binnen twee maanden na afloop van het kwartaal. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt een zichtbare en door de Raad van Commissarissen goedgekeurde bijsturing met een 7.

Het ijkpunt monitoring- en rapportagesysteem wordt door de visitatiecommissie gewaardeerd met een 7.

Voor de jaren 2008 tot en met 2011 heeft de visitatiecommissie inzage gehad in de management letter en het controlerapport bij de jaarrekening van de accountant. In alle genoemde jaren heeft de accountant een goedkeurende verklaring afgegeven. In de management letters heeft de accountant attentiepunten gesignaleerd voor verbetering. In 2010 signaleerde de accountant dat de managementinformatie niet aansluit op door de afdelingen gewenste (stuur)informatie. In 2011 werd dit onderwerp opnieuw benoemd in de management letter met de opmerking dat de voortgang ten opzichte van het voorgaande jaar onvoldoende was geweest om te spreken van voldoende stuurinformatie. Deze bevindingen sluiten aan bij de indrukken van de visitatiecommissie. Vanaf 2011 neemt de visitatiecommissie een stijgende lijn in de kwaliteit van de rapportages waar. Voor het jaar 2012 (na de beoordelingsperiode) heeft de commissie voorbeelden van rapportages gekregen die op het vereiste niveau waren. De visitatiecommissie heeft niet de indruk dat Woonplus in de jaren 2008 tot en met 2010 grote risico's liep in de financiële beheersing door de kwaliteit van de managementrapportages. De reden daarvoor is dat zowel de bestuurder als de Raad van Commissarissen op andere wijze de ontbrekende informatie voor beeldvorming en besluitvorming verkregen. Een adequate managementinformatievoorziening had zowel bestuurder als Raad van Commissarissen echter wel veel tijd en energie kunnen besparen.

Over de hele visitatieperiode scoort dit ijkpunt een 6.

Begroting en realisatie sluiten voor wat betreft het beheer in belangrijke mate op elkaar aan. Verschillen op de post mutatie actuele waarde zijn aanzienlijk, doch voor een deel niet te beïnvloeden of voorzienbaar. Andere afwijkingen zijn te zien op de posten onrendabele investeringen en resultaat nieuwbouw koop. Vanaf 2010 wordt in de kwartaalrapportages (in vergelijking met de periode daarvoor) uitgebreid gerapporteerd over de financiële stand van zaken. Verschillenanalyses geven de afwijkingen aan tussen de prognose tot het met einde van het jaar, eerdere prognoses en de begroting.

Voor 2008 en 2009 beoordeelt de visitatiecommissie dit ijkpunt met een 6, voor 2010 en 2011 met een 7. Gemiddeld is dat voor de gehele periode een 6,5

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt financiële planning en controlcyclus met een 6,8.

**Treasurymanagement naar professionele maatstaven op orde**

Woonplus heeft de kasstromen voor een periode van tien jaar in beeld. De investeringen voor de komende vijf jaar zijn ‘hard’ en vertaald naar de meerjarenbegroting. Woonplus heeft keuzes gemaakt en slechts die projecten tot ontwikkeling gebracht waarvoor middelen konden worden verworven. Hoewel forse inspanningen zijn gepleegd en resultaten bereikt, kon mede daardoor een deel van de oorspronkelijke nieuwbouw en renovatieambitie niet worden gerealiseerd. Financierings- en investeringsplannen sluiten op elkaar aan.

Het actuele versie van het Treasurystatuut dateert uit 2008. De visitatiecommissie heeft voor alle jaren in de beoordelingsperiode treasuryjaarplannen aangetroffen. Woonplus voert een behoudend treasurybeleid. In beperkte mate worden vanaf 2011 derivaten (renteswaps) ingezet om renterisico’s te fixeren. De inzet van toegestane (typen) financiële instrumenten is beschreven.

De visitatiecommissie beoordeelt de ijkpunten als volgt. Het beeld van de kasstromen voor de komende tien jaren met een 7, de afgedekte financieringsbehoefte met een 7 en het statuut met een 7 en de treasuryjaarplannen met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt treasury met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld financieel beheer als geheel met een 6,9:

<b>Prestatieveld financieel beheer</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>
Financiële planning- en controlcyclus op orde	6,8
Treasury naar professionele maatstaven op orde	7,0
Oordeel	6,9

**6.2.3 Doelmatigheid**

Woonplus hanteerde in de jaren 2008 en 2009 geen expliciete normen voor doelmatigheid. Wel zijn in het jaarplan 2009 activiteiten benoemd die tot meer doelmatigheid zouden moeten leiden. In de jaren 2010 en 2011 zijn als gevolg van het nieuwe ondernemingsplan en de vertaling daarvan stappen gemaakt om de doelmatigheid te verbeteren. Dit leidde in beide jaren tot een reductie van het personeelsbestand met 5 FTE ten opzichte van de stand per ultimo van het voorgaande jaar. Het grootste deel van de voorgenomen reductie van het personeelsbestand is in 2012 (na de beoordelingsperiode) geëffectueerd.

In vergelijkende cijfers met referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde zijn de personeelskosten per FTE van Woonplus in de beoordelingsjaren vergelijkbaar met die van de referentiecorporatie en iets lager dan het landelijk gemiddelde.



Voor wat betreft het aantal verhuurbare eenheden (VHE) per full time equivalent (FTE) scoorde Woonplus in de jaren 2010 en 2011 hoger (en deed het daarmee beter) dan de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde. Waar de landelijke trend dalend is, slaagde Woonplus er in het aantal VHE per FTE juist te verhogen. De stijging van de netto bedrijfslasten van Woonplus is aanzienlijk hoger dan die van de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde. Het jaar 2011 laat een scherpe daling van de netto bedrijfslasten van Woonplus zien. Een belangrijke verklaring voor de hoge netto bedrijfslasten zijn de toenemende uitgaven op het gebied van leefbaarheid (van € 45 in 2007 tot € 342 in 2010). Landelijk werd in dat laatste jaar gemiddeld € 100 aan leefbaarheid uitgegeven. Woonplus verklaart deze kosten uit de inspanningen die werden geleverd om de wijk Nieuwland (aandachtswijk) te verbeteren. Ook de onderhoudskosten zijn relatief hoog. Woonplus verklaart dat doordat zij een verouderde woningportefeuille heeft.

Afwijkingen op budgetten en daarin omvatte impliciete efficiëntiedoelstellingen worden door het werkapparaat, bestuurder en Raad van Commissarissen gevolgd. Vanaf 2010 en met name in 2011 zijn de financiële rapportages aangepast en worden deze maandelijks besproken door het managementteam zodat tijdige bijsturing kan plaatshebben.

De visitatiecommissie beoordeelt de aandacht voor de doelmatigheid met een 6 en weegt mee dat doelmatigheid op de agenda staat vanaf 2009 en tot resultaten heeft geleid in de jaren 2010 en 2011. (De visitatiecommissie beoordeelt de jaren 2008 en 2009 met een 5, de jaren 2010 en 2011 met een 7). De bijsturing bij afwijkingen beoordeelt de visitatiecommissie met een 6 (2008 en 2009 een 5, 2010 en 2011 een 7) en de CIP-indicatoren eveneens met een 6. (In 2011 laat Woonplus op drie van de vier CIP-indicatoren een duidelijke prestatieverbetering zien ten opzichte van 2010. Voor 2011 worden de CIP-indicatoren gewaardeerd met een 7, de voorgaande jaren met respectievelijk een 5, 6 en een 5. Gemiddeld leidt dat tot een 5,75 afgerond een 6.)

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt doelmatigheid met een 6,0:

<b>Prestatieveld doelmatigheid</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>
Doelmatigheid	6,0
Oordeel	6,0

#### **6.2.4 Vermogensinzet**

##### **Zet haar vermogen beargumenteerd in**

De visie op de inzet van vermogen van Woonplus wordt onderbouwd in het strategische plan (Ondernemingsplan 2011 herijkt ) dat in de jaren 2010 en 2011 tot stand kwam. Voor de jaren daarvoor was een ondernemingsplan van kracht waarvan de visitatiecommissie slechts een concept heeft ontvangen zonder financiële paragraaf. In de periode tot 2010 had Woonplus een aantal projecten in uitvoering, die niet allemaal onder de kerntaak van een woningcorporatie vielen. Vanaf 2009 zijn keuzes gemaakt waarbij de corporatie voorrang geeft aan haar kerntaak: het verzorgen van sociale huisvesting in Schiedam. In het actuele ondernemingsplan geeft Woonplus beargumenteerd aan op welke wijze zij haar activiteiten wenst te financieren. De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt onderbouwde visie op de inzet van haar middelen met een 6 (De jaren 2008 en 2009 zijn gewaardeerd met een 5. De jaren 2010 en 2011 met een 7).



**Mogelijkheden onderzocht om vermogen te verruimen**

Na 2008 werd Woonplus geconfronteerd met het fenomeen dat de benodigde middelen voor realisatie van de ambities het beschikbare vermogen overtrof. In het ondernemingsplan 2011 worden als maatregelen om de benodigde financiële ruimte te creëren genoemd: bezit verkopen aan particulieren; vergroten van de effectiviteit en efficiency van het werkapparaat; onderzoeken van strategische allianties; ontwikkelen van innovatieve vormen van financiering en verkopen van bezit aan derden en zelf het beheer blijven uitvoeren. Uit het voorgaande blijkt dat alternatieven om het vermogen te vergroten in kaart zijn gebracht of nog worden onderzocht. Woonplus heeft zicht op de mogelijkheden en beperkingen die verkoop van bezit met zich meebrengen.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt verruimen van de mogelijkheden met een 7.

**Maximalisatie van de inzet voor maatschappelijke prestaties<sup>2</sup>**

Woonplus heeft in de beoordelingsperiode een fors deel van haar vermogen geïnvesteerd in maatschappelijk prestaties. In 2008 en 2009 werd een deel van de middelen nog geïnvesteerd in projecten die niet tot de kerntaak behoren. Nadien is de focus volledig komen te liggen op de kerntaak van de corporatie. De huidige plannen voorzien nog steeds in een fors investeringsvolume. Binnen het kader van het herijkte ondernemingsplan zoekt Woonplus naar mogelijkheden om gericht te investeren in nieuwe opgaven, waarbij tevens uitgangspunten van gezonde bedrijfsvoering worden nagestreefd (behoud A-status en financierbaarheid).

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt maximalisatie vermogensinzet met een 7.

De visitatiecommissie komt tot het oordeel van het prestatieveld vermogensinzet als geheel van een 6,7:

Prestatieveld vermogensinzet	Beoordeling visitatiecommissie
Beargumenteerde vermogensinzet	6,0
Mogelijkheden onderzocht om vermogen te verruimen	7,0
Maximalisatie inzet voor maatschappelijke prestaties	7,0
Oordeel	6,7

**6.2.5 Totale beoordeling Presteren naar vermogen**

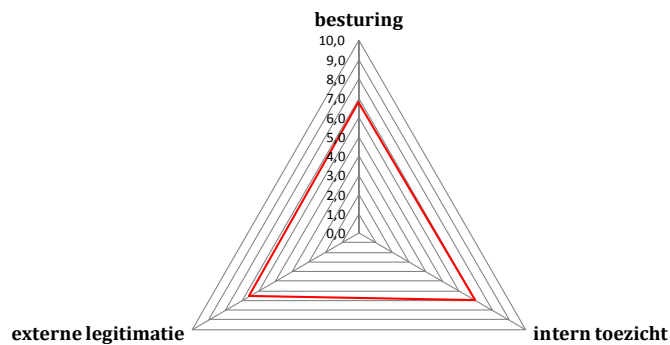
De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 6,5:

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
Financiële continuïteit	6,5
Financieel beheer	6,9
Doelmatigheid	6,0
Vermogensinzet	6,7
Oordeel	6,5

<sup>2</sup> De visitatiecommissie merkt op dat deze beoordeling is gemaakt vanuit het perspectief van de jaren 2008 tot en met 2011. Het regeerakkoord van het kabinet Rutte-Asscher en de daarin aangekondigde maatregelen hebben er intussen toe geleid dat Woonplus heeft besloten tot 1 juli 2013 geen grote investeringen te doen.

## 7 Governance

### 7.1 Overzicht scores drie prestatievelden Governance



### 7.2 Beoordeling visitatiecommissie

De governance structuur van Woonplus bestaat uit de volgende organen: Raad van Commissarissen, de directeur-bestuurder, de externe accountant, het Schiedams Overleg Bewoners Organisaties (SOBO) en de ondernemingsraad. De Raad van Commissarissen bestaat uit zes leden, waarvan er twee op voordracht van de huurders en één op voordracht van de ondernemingsraad zijn benoemd. De Raad van Commissarissen kent een financiële (audit) -, een projecten- en een remuneratiecommissie.

De besturing wordt beoordeeld in het licht van de strategievorming en prestatiesturing. Het gaat hier om de zogenaamde PDCA-cyclus: Plan, Do, Check, Act. Do is al beoordeeld in het hoofdstuk Presteren naar Ambities.

Bij het onderdeel 'Plan' wordt beoordeeld of de corporatie kennis heeft van en een visie heeft op relevante omgevingsontwikkelingen (inclusief kansen en bedreigingen), risico's (risicoverkenning), de opgaven en de eigen sterkten en zwakten en op basis hiervan een realistische vertaling maakt van strategische doelen naar tactische doelen en operationele activiteiten die kunnen worden gemonitord. Tevens wordt beoordeeld of de corporatie actief belanghebbenden betreft en zorg draagt voor een gedeelde visie in de gehele corporatie. Bij het onderdeel 'Check' wordt beoordeeld of de corporatie nauwlettend bewaakt of zij ook doet wat zij zich voorneemt. Bij 'Act' beoordeelt de visitatiecommissie in welke mate de corporatie actief bijstuurt indien er afwijkingen ten opzichte van de voornemens worden geconstateerd.

## 7.2.1 Besturing

### Plan

Als 1<sup>e</sup> ijkpunt voor het onderdeel Plan van de PDCA-cyclus geldt de beschikking over een managementdocument waarin alle opgaven voortvloeiend uit afspraken met derden zijn beschreven. Woonplus heeft daar waar afspraken met derden zijn gemaakt alle relevante informatie over de inhoud van deze afspraken vastgelegd. De belangrijkste zijn de afspraken met de Gemeente Schiedam en SOBO. Deze afspraken zijn niet vastgelegd in één overzichtelijk document, doch in zodanige vorm gestructureerd aanwezig dat de visitatiecommissie dit ijkpunt met een 7 beoordeelt.

Het 2<sup>e</sup> ijkpunt betreft de wijze waarop Woonplus actief de belanghebbenden bij de strategie-vorming betreft, input voor de plannen ophaalt en de realisatie terugkoppelt. Woonplus besteedt veel aandacht en energie aan de relatie met belanghebbenden. Dit betreft zowel bestuurders en andere vertegenwoordigers van de gemeente, maatschappelijke organisaties, als ook SOBO en het Adviesforum. Het meest intensief is de relatie met de gemeente en SOBO. Bij nieuwbouw- en renovatieprojecten worden bewoners actief betrokken. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

Het 3<sup>e</sup> ijkpunt betreft het regelmatig uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken en verwerken van de resultaten in het beleid. Woonplus heeft in de jaren 2008 tot en met 2010 KWH ingehuurd voor metingen op gebied van klanttevredenheid en participatie. Per 2011 is deze overeenkomst opgezegd en heeft Woonplus gezocht naar een nieuwe leverancier die beter in staat was om aan te sluiten bij de beleidsdoelstellingen. In 2012 heeft dat geleid tot de keuze van een nieuw bureau. De uitkomsten van de onderzoeken hebben geleid tot een verbetering van de klachtenafhandeling. Daarnaast heeft Woonplus in 2008 een onderzoek door de Woonbond gefinancierd dat in opdracht van SOBO is uitgevoerd. Ook dit onderzoek gaf (onder andere) inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

Het 4<sup>e</sup> ijkpunt betreft het omschrijven van de beleidscyclus, het vertalen van de missie en visie naar doelen en activiteiten per jaar, kwartaal en maand en systematisch rapporteren van de voortgang. Woonplus heeft in de beoordelingsperiode gewerkt met twee ondernemingsplannen. De eerste dateert uit 2007. In 2011 is een herijkt ondernemingsplan tot stand gekomen. Voor alle jaren in de beoordelingsperiode is de planning & controlcyclus beschreven. Deze is regelmatig aangepast. De in de beschrijving van de planning & controlcyclus genoemde instrumenten worden toegepast. Vanaf 2010 is de strategiekaart geïntroduceerd waardoor een visuele waarneembare koppeling wordt gemaakt met de strategie en de daaruit voortkomende thema's. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

Het 5<sup>e</sup> ijkpunt betreft de systematische benadering van risicomanagement. Het risicomanagement is pas het laatste beoordelingsjaar (2011) tot ontwikkeling gekomen. In de periode daarvoor werd aan dit onderwerp relatief weinig aandacht besteed. De risico's werden op ad-hoc basis in kaart gebracht. Anno 2011 maken de omgevings- en operationele risico's structureel onderdeel uit van de kwartaalrapportage en is er een zogenaamde risk-controlmatrix opgesteld. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 5,5 (een 5 voor de jaren 2008, tot en met 2010, een 7 voor het jaar 2011, gemiddeld een 5,5).

Het 6<sup>e</sup> ijkpunt betreft het werken vanuit een door de bestuurder en Raad van Commissarissen goedgekeurde visie. In de visitatieperiode heeft Woonplus met een door de bestuurder en Raad van Commissarissen vastgestelde visie gewerkt. De visitatiecommissie beoordeelt dit met een 7.

Het 7<sup>e</sup> ijkpunt betreft het toetsen van planningen door de Raad van Commissarissen. Planningen van projecten alsmede de portefeuillestrategie worden besproken in de projectencommissie, die daarover rapporteert in de plenaire Raad van Commissarissenvergadering, datzelfde geldt voor de treasuryjaarplannen die worden besproken in de auditcommissie. Jaarplannen en begrotingen staan jaarlijks op de agenda van de Raad van Commissarissen. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 6,8.

### **Check**

Het 1<sup>e</sup> ijkpunt betreft de aanwezigheid van een managementinformatiesysteem dat aansluit op de visie en de strategie. Woonplus hanteerde in 2008 kwartaalrapportages ten behoeve van de Raad van Commissarissen. In de jaren 2009 tot en met 2011 werden zowel maand- als kwartaalrapportage gemaakt ten behoeve van het management en Raad van Commissarissen. De nadruk in de rapportages ligt op de financiële stand van zaken. De visitatiecommissie heeft de indruk dat de inhoud van de rapportages te beperkt was voor de Raad van Commissarissen om de toezichtsrol volledig waar te kunnen maken. De Raad van Commissarissen onderkent dit en geeft aan aanvullende informatie te hebben gevraagd en gekregen tijdens commissievergaderingen en van de bestuurder en managers tijdens en na vergaderingen. Vanaf 2011 neemt de visitatiecommissie een stijgende lijn in de kwaliteit van de rapportages waar. Voor het jaar 2012 (na de beoordelingsperiode) heeft de commissie voorbeelden van rapportages gekregen die op het door de Commissarissen vereiste niveau waren. De stijgende lijn wordt derhalve voortgezet. De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt managementinformatiesysteem met een 6.

Het 2<sup>e</sup> ijkpunt betreft de publicatie van een jaarverslag waarin de voorgenomen en de gerealiseerde prestaties staan vermeld. Woonplus heeft een leesbaar en transparant jaarverslag. Woonplus heeft jaarverslagen op transparantie laten toetsen door deel te nemen aan 'Het Glazen Huis'. 'Het Glazen Huis' is een prijs die door PWC en de Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting in het leven is geroepen. Woonplus heeft in alle jaren in de beoordelingsperiode deelgenomen en steeds boven de nagestreefde eigen ambitie van een 7 gescoord.

Dit ijkpunt beoordeelt de visitatiecommissie met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt check met een 6,5.

### **Act**

Het 1<sup>e</sup> ijkpunt betreft het aantonen van bijsturing in de strategie en de jaarlijkse plannen. In de visitatieperiode is van nadrukkelijke en adequate bijsturing sprake geweest. Voorbeelden hiervan zijn de herijking van het ondernemingsplan, de vastgoedportefeuille en het vastgoedinvesteringsplan in 2010. Dit leidde eveneens tot aanpassingen in de jaarplannen en meerjarenbegroting. De Raad van Commissarissen heeft in 2010 een piketpaal geslagen toen in de planning van de projecten bleek dat de drie procent vernieuwingsnorm niet werd gehaald. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

Het 2<sup>e</sup> ijkpunt betreft het opstellen van een verbeterprogramma als onvoldoende wordt gepresteerd. Vanaf 2010 heeft Woonplus een verbeterprogramma in gang gezet onder de naam 'Woonplus Herijkt' dat zich zowel richtte op de strategie als ook op de projectenportefeuille en de organisatie. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

Het 3<sup>e</sup> ijkpunt betreft het adequaat informeren van belanghebbenden die worden geraakt door het achterblijven van prestaties. Naar aanleiding van de herijking van de strategie, de projectenportefeuille en de organisatie zijn de belanghebbenden actief geïnformeerd over de gevolgen.

De belanghebbenden die de visitatiecommissie gesproken heeft, waren hier positief over en konden begrip opbrengen voor de situatie van Woonplus. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

Het 4<sup>e</sup> ijkpunt betreft het regelmatig monitoren van besluiten door de bestuurder en de Raad van Commissarissen. De bestuurder informeert de Raad van Commissarissen actief blijkens de verslagen en de door de visitatiecommissie gevoerde gesprekken, zowel plenair als in de verschillende commissies. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7. De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt act met een 7.

De visitatiecommissie het prestatieveld besturing met een 6,8:

<b>Prestatieveld besturing</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>
Plan	6,8
Check	6,5
Act	7,0
Oordeel	6,8

### 7.2.2 Intern toezicht

#### **Functioneren van de Raad van Commissarissen**

##### *Open cultuur*

Het eerste meetpunt betreft de aanwezigheid van een open cultuur, blijkend uit de verslagen van de vergaderingen van de Raad van Commissarissen. Binnen de Raad van Commissarissen is sprake van een open cultuur. Afwijkende meningen worden genotuleerd. Tijdens het gesprek dat de visitatiecommissie voerde met de Raad van Commissarissen konden diverse voorbeelden worden benoemd waarbij de leden ook elkaar kritisch aanspraken. De visitatiecommissie beoordeelt dit meetpunt met een 7.

##### *Zelfreflectie*

Het tweede meetpunt betreft de zelfreflectie van de Raad van Commissarissen en bestaat uit 2 ijkpunten. Het 1<sup>e</sup> ijkpunt betreft een jaarlijkse zelfevaluatie (eens in de twee jaar met externe begeleiding). De Raad van Commissarissen heeft met uitzondering van 2010 in alle jaren van de visitatieperiode een zelfevaluatie uitgevoerd. De reden voor het niet houden van de zelfevaluatie in 2010 was de langdurige afwezigheid van één van de leden van de raad. De evaluaties gebeurden in twee gevallen onder externe begeleiding. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 6 omdat in één van de jaren geen zelfevaluatie is uitgevoerd. Het 2<sup>e</sup> ijkpunt betreft het jaarlijks bespreken van integriteit door de Raad van Commissarissen met de Bestuurder. Het onderwerp integriteit komt geregeld aan de orde in de vergaderingen van de Raad van Commissarissen. Uit de verslagen van de Raad van Commissarissen blijkt dat wanneer een Commissaris een (potentieel) integriteitsvraagstuk signaleert, dit aan de orde wordt gesteld. In één geval ging dat om mogelijke belangenverstremgeling van een lid van de Raad van Commissarissen. De visitatiecommissie is van oordeel dat in deze casus adequaat en integer is geacteerd door de Raad van Commissarissen. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt zelfreflectie met een 6,5.

*Rolopvatting*

Het meetpunt rolopvatting bestaat uit 3 ijkpunten. Het 1<sup>e</sup> ijkpunt betreft de effectiviteit van de toezichtrelatie tussen Raad van Commissarissen en de bestuurder. De visitatiecommissie heeft uit de verslagen en het gesprek met de Raad van Commissarissen het beeld gekregen dat er sprake is van een effectieve toezichtrelatie tussen Bestuur en Raad. Hierbij is ook meegenomen dat een bestuurswisseling heeft plaatsgevonden in 2009. De huidige bestuurder is toen na een interim-periode formeel benoemd.

De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

Het 2<sup>e</sup> ijkpunt beziet of de Raad van Commissarissen in staat is zelfstandig informatie te vergaren. De visitatiecommissie is van oordeel dat de Raad van Commissarissen op verschillende manieren haar informatie verkrijgt, waaronder van de controller en de leden van het managementteam. Ook is er door de jaren heen geregeld contact geweest met de Ondernemingsraad en belanghebbenden. Alles overwegend beoordeelt de visitatiecommissie dit ijkpunt met een 7.

Het 3<sup>e</sup> ijkpunt betreft de beoordeling door de Raad van Commissarissen of de competenties van de bestuurder passen bij de opgave van de corporatie. De remuneratiecommissie beoordeelt jaarlijks het functioneren van de bestuurder. Tussentijds is er regelmatig contact tussen de voorzitter van de Raad van Commissarissen en de bestuurder.

De visitatiecommissie beoordeelt dit met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt rolopvatting met een 7.

*Samenstelling*

Het meetpunt samenstelling betreft de aanwezigheid van een profielschets en het werven van nieuwe leden buiten eigen kring. Werving van nieuwe Commissarissen heeft plaatsgevonden op basis van een profielschets in een open procedure op basis van een gepubliceerde vacature. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de Raad van Commissarissen met een 6,9.

**Toetsingskader**

Het 1<sup>e</sup> ijkpunt betreft de aanwezigheid van een beschreven toetsingskader, dat past bij de visie en de strategie. Het toetsingskader van de Raad van Commissarissen omvat diverse documenten. In 2009 heeft de Raad van Commissarissen onder begeleiding van een extern adviseur een algemeen toetsingskader opgesteld, waarin de visie op toezicht met betrekking tot de volkshuisvestelijke taak, financieel beleid, continuïteit van de organisatie en risicomanagement zijn uitgewerkt. Daarnaast hanteert de Raad van Commissarissen ten behoeve van de goedkeuring van directiebesluiten over investeringsvoorstellen een financieel kader en maakt zij gebruik van de doelstellingen uit het ondernemingsplan.

Dit ijkpunt beoordeelt de visitatiecommissie daarom met een 7.

Het 2<sup>e</sup> ijkpunt betreft het regelmatig laten uitvoeren van risicoanalyses voor wat betreft verbindingen en/of projectontwikkeling door de Raad van Commissarissen. Dit punt komt geregeld aan de orde in de projectencommissie. Hoewel in de eerste jaren van de visitatieperiode zoals eerder vermeld risicomanagement vooral op ad-hoc basis plaats had, heeft de visitatiecommissie de indruk dat door de deskundigheid en professionele achtergrond van de leden van de projectencommissie de juiste vragen zijn gesteld en dat er goed zicht is geweest op de risico's die werden gelopen. Dit ijkpunt beoordeelt de visitatiecommissie met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het toetsingskader met een 7.

**Governancecode**

Het 1<sup>e</sup> ijkpunt betreft de toepassing van de Governancecode. Afwijkingen worden toegelicht in het jaarverslag en op de website, blijkend uit de VTW-checklist. Woonplus werkt volgens de Governancecode, terwijl afwijkingen worden toegelicht. Zo is de bestuurder niet voor een periode van 4 jaar benoemd. Voor het overige voldoet Woonplus aan de Governancecode. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

Het 2<sup>e</sup> ijkpunt betreft het hanteren van de honoreringscode voor de Raad van Commissarissen en de beloningscode voor bestuurders. De honorering van de Commissarissen ligt onder de normen die de Vereniging voor Toezichthouders van Woningcorporaties (VTW) hanteert. De bestuurder wordt conform de beloningscode voor bestuurders betaald en blijft gedurende de gehele periode ook onder de zogenaamde Balkenendenorm. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt de toepassing van de governancecode met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 7:

<b>Prestatieveld intern toezicht</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>
Functioneren Raad van Commissarissen	6,9
Toetsingskader	7,0
Toepassing governancecode	7,0
Oordeel	7,0

**7.2.3 Externe legitimatie**

Het 1<sup>e</sup> ijkpunt volgens de visitatiemethode betreft de aanwezigheid van een belanghebbendenregister op de website. Woonplus heeft een belanghebbendenregister, maar dat is niet op haar website geplaatst. Omdat dit ijkpunt sinds de herziene governancecode niet meer aan de orde is (per juli 2011) beoordeelt de visitatiecommissie dit ijkpunt niet met een cijfer.

Het 2<sup>e</sup> ijkpunt betreft het organiseren van een jaarlijkse bijeenkomst voor belanghebbenden. Woonplus organiseert naast de reguliere (bestuurlijke) contacten jaarlijks bijeenkomsten voor belanghebbenden. Dit gebeurt op maat per groep van belanghebbenden. In de herziene governancecode van juli 2011 is dit ijkpunt vervallen. Daarom beoordeelt de visitatiecommissie dit ijkpunt niet met een cijfer.

Het 3<sup>e</sup> ijkpunt betreft de gelegenheid die belanghebbenden hebben om advies uit te brengen over de jaarrekening, het jaarverslag en strategie en beleid. Woonplus benadert haar belanghebbenden actief om gezamenlijk te praten over de prestaties en de strategievorming. Dit ijkpunt beoordeelt de visitatiecommissie met een 7.

Het 4<sup>e</sup> ijkpunt betreft de volledige aanwezigheid van Raad van Commissarissen en Bestuur bij het belanghebbendenoverleg. De Raad van Commissarissen is in de regel niet compleet aanwezig bij het overleg met belanghebbenden. Desalniettemin hebben vertegenwoordigers van de Raad van Commissarissen in de visitatieperiode overleggen bijgewoond met SOBO en de Gemeente. Omdat dit ijkpunt sinds de herziene governancecode niet meer aan de orde is (per juli 2011) beoordeelt de visitatiecommissie het niet met een cijfer.

Het 5<sup>e</sup> ijkpunt betreft het maken en publiceren van een verslag van het belanghebbenden-overleg door het Bestuur. Woonplus maakt wel verslagen van de overleggen met belanghebbenden, maar publiceert deze niet op de website. Dit ijkpunt beoordeelt de visitatiecommissie met een 6.



Het 6<sup>e</sup> ijkpunt betreft de bespreking van het visitatierapport met belanghebbenden. Het vorige visitatierapport is wel openbaar gemaakt, maar niet expliciet besproken met alle belanghebbenden. Er zijn in ieder geval presentaties geven in het Adviesforum en mondelinge toelichtingen bij onder andere SOBO. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7. Het 7<sup>e</sup> ijkpunt betreft de invulling van het overleg tussen huurders en verhuurders conform de overlegwet. Met de huurdervertegenwoordiging SOBO wordt overlegd conform de Overlegwet. Het bestuur van SOBO is tevreden over de relatie in de afgelopen periode en voelt zich gehoord zowel door Bestuur als de Raad van Commissarissen. Dit ijkpunt beoordeelt de visitatiecommissie met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie met een 6,8:

<b>Prestatieveld externe legitimatie</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>
Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden	6,8
Oordeel	6,8

#### 7.2.4 Totale beoordeling Governance

De commissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 6,8:

<b>Governance</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>
Besturing	6,8
Intern toezicht	7,0
Externe legitimatie	6,8
Oordeel	6,8



## **8 Bijlagen**

- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties Woonplus

## Overzicht geïnterviewde personen

### *Raad van Commissarissen Woonplus*

De heer Martens (voorzitter)  
 Mevrouw Aarts  
 De heer Nieuwstraten  
 Mevrouw Scali

### *Directeur-bestuurder Woonplus*

De heer Venhuizen

### *Managementteam Woonplus*

De heer Claessen  
 Mevrouw Kapsenberg  
 Mevrouw Van der Pijl  
 De heer Ramawadh

### *Ondernemingsraad Woonplus*

De heer Hegeman (voorzitter)  
 De heer Van Ittersum,  
 Mevrouw Jansen (ondersteuner)  
 Mevrouw Matla

### *Medewerkers Woonplus*

Mevrouw Van den Berg  
 Mevrouw Berndsen  
 Mevrouw Van 't Klooster  
 De heer Korse  
 De heer Van der Waal

### *Gemeente Schiedam*

De heer Wijten (wethouder)  
 Mevrouw Bonnema  
 De heer Dijkers

### *Adviesforum*

Mevrouw Van der Plasse (voorzitter)  
 De heer Willemen

### *SOBO*

De heer Van Gestel (voorzitter)  
 De heer Visser

### *Maaskoepel*

De heer Bartelse

### *MDNW*

De heer Bongaerts

*SWS Welzijn*

De heer De Leede

*Frankelandgroep*

De heer De Koning

*Seniorenwelzijn*

Mevrouw Van Twist

## **Korte cv's visitatoren**

### **Gert van den Burg** (voorzitter)

Gert van den Burg actief als adviseur, trainer, coach, facilitator, interim manager vanuit zijn bureau CFO Consult. Daarnaast is hij voorzitter van de Raden van Toezicht van een woningcorporatie en van een woonzorginstelling van senioren. Hij opereert bij zowel woningcorporaties, lokale overheid als organisaties in de profit sector op het terrein van strategie-executie, bedrijfsvoering en financieel management. Een belangrijk deel van zijn tijd besteedt hij aan de vorming van financiële professionals, zodat zij als volwaardig business partner het topmanagement terzijde kunnen staan.

### **Michel de Visser** (lid)

Michel de Visser is bedrijfseconoom en werkzaam als zelfstandig adviseur. Daarvoor is hij bijna zes jaar deelgemeentewethouder geweest in Kralingen-Crooswijk, Rotterdam. Hij is er verantwoordelijk geweest voor het project Nieuw-Crooswijk, de grootste binnenstedelijke herstructurering in Nederland. Hij heeft tijdens zijn bestuursperiode onder meer de portefeuilles ruimtelijke ordening, welzijn en financiën gehad. Daarvoor is hij werkzaam geweest als management consultant bij Cap Gemini Ernst & Young, waar hij zich vooral heeft bezig gehouden met bedrijfsvoerings- en organisatievraagstukken in de publieke sector. Voorts maakt Michel de Visser deel uit van de Raad van Toezicht van een woningcorporatie.

### **Stefan Cloudt** (secretaris)

Stefan Cloudt is zelfstandig organisatieadviseur voor maatschappelijke ondernemingen, tevens werkzaam als docent Organization Studies bij Tilburg University en verbonden aan de Amsterdam School of Real Estate. Hij ondersteunt woningcorporaties op de gebieden: strategie, bedrijfsvoering en verantwoording. Stefan is visitator van woningcorporaties in Nederland en lid van de Vlaamse Visitatieraad voor Sociale Huisvestingsmaatschappijen. Daarnaast verricht hij voor zijn proefschrift wetenschappelijk onderzoek naar de organisatievorm van woningcorporaties als maatschappelijke onderneming.

## Onafhankelijkheidsverklaringen

**Cognitum BV** verklaart hierbij dat de visitatie van **Woonplus** in 2011/2012 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Cognitum BV** geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitgevoerd voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

In de komende twee jaar zal **Cognitum BV** geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitvoeren voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Plaats:

Datum:

Naam, functie, handtekening:

**Gert van den Burg** verklaart hierbij dat de visitatie van **Woonplus** in 2012 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Gert van den Burg** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Gert van den Burg** geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee jaar zal **Gert van den Burg** geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitvoeren voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Plaats:

Datum:

Naam, handtekening:

**Michel de Visser** verklaart hierbij dat de visitatie van **Woonplus** in 2012 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Michel de Visser** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Michel de Visser** geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee jaar zal **Michel de Visser** geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitvoeren voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Plaats:

Datum:

Naam, handtekening:

**Stefan Cloudt** verklaart hierbij dat de visitatie van **Woonplus** in 2012 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Stefan Cloudt** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Stefan Cloudt** geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee jaar zal **Stefan Cloudt** geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitvoeren voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Plaats:

Datum:

Naam, handtekening:

## Meetschaal

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 4.0.

<b>Cijfer</b>	<b>Benaming</b>	<b>Kwantitatieve prestatie</b>	<b>Afwijking</b>
1	Zeer slecht	Er is geen prestatie geleverd	meer dan -75%
2	Slecht	Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	Zeer onvoldoende	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm	-45% tot -60%
4	Ruim onvoldoende	De prestatie is aanzienlijk lager dan de norm	-30% tot -45%
5	Onvoldoende	De prestatie is significant lager dan de norm	-15% tot -30%
6	Voldoende	De prestatie is wat lager dan de norm	-5% tot -15%
7	Ruim voldoende	De prestatie is gelijk aan de norm	-5% tot 5%
8	Goed	De prestatie overtreft de norm	+5% tot +20%
9	Zeer goed	De prestatie overtreft de norm behoorlijk	+20% tot +35%
10	Uitmuntend	De prestatie overtreft de norm aanzienlijk	meer dan 35%

## **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 prestatietabel op alle prestatievelden (ambities, opgaven, belanghebbenden, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie wordt verzocht hier zelf ook schriftelijke op te reflecteren (zelfevaluatie). 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. 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. Het beoordelen van de prestaties door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats.

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.

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 huurderbelangenvereniging(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 aldus gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de door de corporatie zelf ingevulde prestatietabel / zelfevaluatie, 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 (prestatietabel / zelfevaluatie). Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie zijn als bijlage 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 / verduidelijkingen 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 aangeboden aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

## Bronnenoverzicht

### **Presteren naar Ambities**

Beknopte toelichting bij het basisbestand markthuren (2008)  
 Beleidsdocument "Zonder regels waar het kan, sturen waar het moet" uit 2008  
 Brief akkoord Gemeente Lokaal Maatwerk (2011)  
 Brochure Slimmer Kopen®  
 Buurtbemiddeling Schiedam Jaarverslag 2008 Bureau de Vijf  
 Cijfers interventieteam 2009  
 Convenant Interventieteam Schiedam 2010  
 Convenant Lentiz College 2011  
 Convenant Preventie Huurschulden 2008  
 Convenant veelplegers 2007  
 COS Monitor Woonruimteverdeling SRR Rotterdam 2008  
 COS Monitor Woonruimteverdeling SRR Rotterdam 2009  
 COS Monitor Woonruimteverdeling SRR Rotterdam 2010  
 COS Monitor Woonruimteverdeling SRR Rotterdam 2011  
 Directiebrief 2011 (concept)  
 Directiebrief 2012  
 Directiebrief begroting 2010  
 Document onderhoudsbeleid Woonplus concept 2-4-2012 (2010)  
 DT Voorstel Meting Kwaliteit van de Dienstverlening 2011  
 Einddocument Project Portefeuillestrategie 20110628  
 Eindpresentatie plenair BSV Woonplus 25-01-2010  
 Eindrapportage prestatie gericht schilderwerk Woonplus 19-1-2010  
 Evaluatie Bureau de Vijf 2009  
 Evaluatie enquête Planmatig Onderhoud over 2008  
 Evaluatie inzet Van Beethovenflat 2008  
 Evaluatie Sociaal Dagvaarden 2008  
 Evaluatiecijfers WWT West 2009  
 Getekende uitvoeringsovereenkomst WAP 2008 14-10-2008  
 Groenoord magazine februari 2009  
 Interne memo Gebruik 10% vrije beleidsruimte 2011  
 Jaarmonitor Woonruimteverdeling SRR 2010  
 Jaarplan 2008  
 Jaarplan 2008 Samen ondernemen deel I  
 Jaarplan 2008 Samen ondernemen deel II  
 Jaarplan 2009  
 Jaarplan 2009 Kwaliteit in Samenwerking deel I  
 Jaarplan 2009 Kwaliteit in Samenwerking deel II  
 Jaarplan 2010  
 Jaarplan 2010 Begroting  
 Jaarplan 2011  
 Jaarplan 2012  
 Jaarrapportage woonruimteverdeling 2008  
 Jaarverslag 2008  
 Jaarverslag 2009  
 Jaarverslag 2010  
 Jaarverslag 2011  
 Jaarverslag Buurtbemiddeling Schiedam 2010  
 Jaarverslag Klachtencommissie 2009  
 Jaarverslag Klachtencommissie 2010  
 Jaarverslag Klachtencommissie 2011  
 Jaarverslag project Samen Buurten 2009 – 2010  
 Jaarverslag Schiedam Lokaalzorgnetwerk 2009  
 Joost voor Oost eindverslag subsidieregeling Sociaal beleid 2009 – 2010 (2010)  
 KWH rapportage onderzoek 2009  
 KWH resultaten 2010  
 LZN Jaarverslag 2009  
 Managementsamenvatting van contractuur naar streefhuur 2004 (2008)  
 Memo "betaalbaarheid"(2) 2011  
 Memo aangescherpte uitgangspunten en ambities vastgesteld 05-05-2010



Missie Handboek 2004  
 MOVE verslag activiteiten 2011  
 Nieuwsbericht Piet Sandersplein 2009  
 Nieuwsbericht Project 213 2009  
 Nieuwsbericht Project Huysmansstraat 2009  
 Onderhoudsbeleid concept 2012  
 Ondernemingsplan "Woonplus Herijkt" 2011  
 Ondernemingsplan 2007 (concept)  
 Opdracht voor Stadsbrede buurtbemiddeling 30-12-2009  
 Plan van aanpak Slagvaardig samenwerken aan goed wonen in Schiedam 27-12-2010  
 Presentatie duurzaamheid Adviesforum 2009  
 Presentatie Referentie kwaliteit nieuwbouw 2012  
 Presentatie Referentiekwaliteit bestaande bouw 2012  
 Projectplan Interventieteam 25-08-2009  
 Projectplan Joost voor Oost (2010)  
 Projectplan Portefeuillestrategie 2010  
 Projectplan Sociaal Dagvaarden 2008  
 Projectplan vervolgstappen portefeuillestrategie  
 Rapport Wensportefeuillestrategie en oplossingsrichtingen, bijlage B 2  
 Referentiekwaliteit bestaande bouw, versie MT 2012  
 Referentiekwaliteit Nieuwbouw, versie MT april 2012  
 Resultaten meting KWH huurlabel 2008  
 Ruimte voor iedereen: terugblik op tien jaar (wijkontwikkeling Groenoord 2011)  
 Samenvatting COS Monitor Woonruimteverdeling SRR Rotterdam 2008  
 Samenvatting COS Monitor Woonruimteverdeling SRR Rotterdam 2009  
 Samenvatting COS Monitor Woonruimteverdeling SRR Rotterdam 2011  
 Staatsteundossier: Interne presentaties Woonplus: Europa WPT 5-10-2012, Tijdelijke regelen DAEB en gevolgen voor de woningtoewijzing (map 2010)  
 Staatsteundossier: Presentatie EU-kennismaking door Finance Ideas (map 2010)  
 Streefhuren voor T28062005 (2008)  
 Streefhurennotitie mei 2011 (2008)  
 Toelichting op financiële markthuurlabel (2008)  
 Verslag evaluatie WWT 19-1-2009  
 Voortgangsrapportage 4e kwartaal 2011  
 Werkaanpak vervolgtraject prestatie gericht schilderwerk 19-2-2012 (2010)  
 Woonplus College concept 2008

#### **Presteren naar Opgaven**

Volkshuisvestingsplan 2008 – 2010  
 Concept Woningmarktstrategie gemeente Schiedam en Woonplus  
 Woonvisie Schiedam 2030  
 Uitvoeringsovereenkomst WAP 2008  
 Wijkvisie Groenoord en sociaal economische kijk op integrale wijkontwikkeling 2007 – 2015  
 Bijzondere prestatieafspraken 2009

#### **Presteren naar Vermogen**

Aanvraag bijzondere projectsteun 2009 en 2010 inclusief eindafrekening en verantwoordingsbrief  
 Aanvraag bijzondere projectsteun 2011  
 Accountantsverslag 2008  
 Accountantsverslag 2009  
 Bedrijfswaarde analyse ultimo 2008  
 Continuïteitsoordeel 2009  
 Continuïteitsoordeel 2012  
 Cijfermatig Perspectief 2008 + bijlage  
 Cijfermatig Perspectief 2009  
 Corporatie in Perspectief analyse 2009  
 Corporatie in Perspectief samenvatting 2009  
 Toelichting Corporatie in Perspectief 2009  
 Corporatie in Perspectief analyse 2010  
 Corporatie in Perspectief samenvatting 2010  
 Toelichting Corporatie in Perspectief 2010  
 Corporatie in Perspectief analyse 2011  
 Corporatie in Perspectief samenvatting 2011  
 Corporatie in Perspectief 2011 Toelichting

Corporatie in Perspectief 2011 Quintielgrenzen  
 Jaarplan en begroting 2010  
 Jaarplan en begroting 2011  
 Jaarrekening 2008  
 Jaarrekening 2009/accountantsverklaring 2009  
 Jaarrekening 2010/accountantsverklaring 2010  
 Jaarrekening 2011/accountantsverklaring 2011  
 Format investeringsafweging inclusief ingevuld voorbeeld  
 Kaders bij vastgoedsturing  
 Kasstromen Treasury 2008 & Treasury Jaarplan 2008  
 Kasstromen Treasury 2009 & Treasury Jaarplan 2009  
 Kasstromen Treasury 2010 & Treasury Jaarplan 2010  
 Kasstromen Treasury 2011 & Treasury Jaarplan 2011  
 Kredietwaardigheid en faciliteringsvolume 2008  
 Kredietwaardigheid en faciliteringsvolume 2009  
 Kredietwaardigheid en faciliteringsvolume 2010  
 Kredietwaardigheid en faciliteringsvolume 2011  
 Kredietwaardigheid en faciliteringsvolume 2012  
 Kwartaalrapportages 1 – 4 2008  
 Kwartaalrapportages 1 – 4 2009  
 Kwartaalrapportages 1 – 4 2010  
 Kwartaalrapportages 1 – 4 2011  
 Kwartaalrapportage 3 - 2012  
 Lean Six Sigma voorstel  
 Lean Six Sigma DT  
 Maandrapportages 2009  
 Maandrapportages 2010  
 Maandrapportages 2011  
 Management Letter 2008  
 Management Letter 2009  
 Management Letter 2010  
 Management Letter 2011  
 Onderzoeksrapport Review Woonplus Herijkt  
 Oordeelsbrief 2008  
 Oordeelsbrief 2009  
 Oordeelsbrief 2009 Afstemming  
 Oordeelsbrief 2010  
 Oordeelsbrief 2011  
 P&C-cyclus  
 P&C-cyclus 2009  
 P&C-cyclus 2010  
 P&C-cyclus 2011  
 P&C-cyclus 2012  
 Projectenrapportage Q3 2012  
 Rapport transactieanalyse 2008  
 Scenario's: Financieringsbehoefte strategische allianties 2012  
 Scenario's: Vastgoedinvesteringsplan 2011, doorrekening VIP, Presentatie 2010  
 Solvabiliteitsoordeel 2008  
 Solvabiliteitsoordeel 2009  
 Solvabiliteitsoordeel 2010  
 Solvabiliteitsoordeel 2011  
 Solvabiliteitsoordeel 2012  
 Strategiekaart  
 Structuuraanpassing Wonen: formulier Projectplan  
 Structuuraanpassing Wonen: Presentatie Portefeuillestrategie Wonen  
 Structuuraanpassing Wonen: Presentatie Huur en zo 2010  
 Structuuraanpassing Wonen: Presentatie Onderhoudsbeleid versie 24-08-2011  
 Structuuraanpassing Wonen: Presentatie vastgoedstrategie intern Wonen 2011 – 2012  
 Structuuraanpassing Wonen: Presentatie Punt en zo  
 Structuuraanpassing Wonen: Presentatie tijdelijke regeling DAEB en gevolgen toewijzing  
 Structuuraanpassing Wonen: Evaluatie structuuraanpassing Pilot Wonen 2010  
 Structuuraanpassing Wonen: Projectplan huurbeleid en woningwaardering  
 Structuuraanpassing Wonen: Presentatie overleg onderhoud 10112010  
 Structuuraanpassing Wonen: Presentatie basis huurrecht 2009 - 2010

Structuuraanpassing Wonen: Presentatie de nieuwe overlegwet  
 Treasury Statuut 2008  
 Verkoop 2008  
 Verkoop 2009  
 Verkoop 2011  
 Woningmarktonderzoek 2009

**Presteren volgens Belanghebbenden**

Adviesforum

Adviesforum Adviezen:  
 Adviesforum Adviezen 2010  
 Adviesforum Adviezen 2011  
 Adviesforum Antwoord bestuurder Adviezen 2010  
 Adviesforum Antwoord bestuurder Adviezen 2011  
 Adviesforum profielschets  
 Adviesforum Reglement 2008  
 Adviesforum Reglement 2011  
 Verslag Adviesforum 14 maart 2008  
 Verslag Adviesforum 19 mei 2008  
 Verslag Adviesforum 29 mei 2008  
 Verslag Adviesforum 17 november 2008  
 Verslag Adviesforum 9 februari 2009  
 Verslag Adviesforum 8 juni 2009  
 Verslag Adviesforum 28 september 2009  
 Verslag Adviesforum 9 november 2009  
 Verslag Adviesforum 8 maart 2010  
 Verslag Adviesforum 16 juni 2010  
 Verslag Adviesforum 10 november 2010  
 Verslag Adviesforum 8 maart 2011  
 Verslag Adviesforum 15 juni 2011  
 Verslag Adviesforum 10 oktober 2011  
 Verslag Adviesforum 16 november 2011

Eindevaluatie project Belanghouders fase I 2009  
 Belanghoudersidentificatie 2011  
 Belanghoudersregister

Gemeente

bv 071203 BO  
 bv 080204 BO  
 bv 080929 BO  
 bv 081201 BO  
 Verslag bo minister Schiedam 17 maart  
 BO Woonplus gemeente 05-10-09  
 BO 2 november 2009  
 BO 18 mei 2009  
 BO 6 oktober 2010  
 Verslag BO 4 juli 2011  
 BO 10 februari 2011  
 BO 21 december 2011  
 Packagedeal  
 Addendum SOK Nieuwland met Gemeente

SOBO

Participatieovereenkomst 2008  
 Participatieovereenkomst 2011 – 2014  
 Sociaal Plan 2008  
 Stedelijk Sociaal Plan 2009 – 2011  
 Stedelijk Sociaal Plan 2012 – 2016  
 Verbetering in Bewoonde Staat 2008  
 Plan Renovatie Bewoonde Staat 2009 – 2014  
 Verslagen SOBO:  
 bv 080605 SOBO  
 bv 081020 SOBO  
 bv 081217 SOBO

20080312 verslag Woonplus - SOBO  
 081217 verslag Woonplus - SOBO  
 090219 verslag Woonplus - SOBO  
 090519 verslag Woonplus - SOBO  
 090929 verslag Woonplus - SOBO  
 100119 verslag Woonplus - SOBO  
 100601 verslag Woonplus - SOBO  
 100928 verslag Woonplus - SOBO  
 20110125 verslag Woonplus - SOBO  
 20111205 verslag Woonplus - SOBO  
 20 juni 2011 verslag Woonplus – SOBO

**Governance**

Concept Verbeterplan Wonen  
 Glazenhuis beoordelingsrapport 2008  
 Glazenhuis beoordelingsrapport 2009  
 Glazenhuis beoordelingsrapport 2010  
 Integreitsprotocol  
 Interne Controle 2011  
 Klokkenluidersregeling  
 Maandrapportages: staan bij Presteren naar Vermogen  
 Notitie “Leren en Groei”  
 Programmamanagement Woonplus Herijkt  
 Projectenrapportage 1<sup>e</sup> kwartaal 2012  
 Surplus Magazine april 2008  
 Surplus Magazine november 2008  
 Surplus Magazine april 2009  
 Surplus Magazine oktober 2009  
 Surplus Magazine april 2010  
 Surplus Magazine oktober 2010  
 Surplus Magazine april 2011  
 Woonplus Nieuws januari – december 2008  
 Woonplus Nieuws januari – december 2009  
 Woonplus Nieuws januari – december 2010  
 Woonplus Nieuws januari – juni en september – december 2011

Raad van Commissarissen

RvC Agenda en verslag 19 maart 2008  
 RvC Agenda en verslag 28 mei 2008  
 RvC Verslag 10 juni 2008  
 RvC Agenda en verslag 8 oktober 2008  
 RvC Agenda en verslag 26 november 2008  
 RvC Agenda en verslag 18 maart 2009  
 RvC Agenda en verslag 27 mei 2009  
 RvC Agenda en verslag 7 oktober 2009  
 RvC Agenda en verslag 25 november 2009  
 RvC en verslag 29 maart 2010  
 RvC Agenda en verslag 9 juni 2010  
 RvC Agenda en verslag 29 september 2010  
 RvC Agenda en verslag 29 november 2010  
 RvC Agenda en verslag 28 maart 2011  
 RvC Agenda en verslag 22 juni 2011  
 RvC Agenda en verslag 28 september 2011  
 RvC Agenda en verslag 28 november 2011  
 RvC Agenda en verslag 20 juni 2012  
 RvC Audit: Agenda en verslag 4 september 2008  
 RvC Audit: Agenda en verslag 17 november 2008  
 RvC Audit: Agenda en verslag 7 april 2009  
 RvC Audit: Verslag 19 mei 2009  
 RvC Audit: Agenda 27 mei 2009  
 RvC Audit: Agenda en verslag 16 november 2009  
 RvC Audit: Agenda en verslag 16 maart 2010  
 RvC Audit: Agenda en verslag 31 mei 2010  
 RvC Audit: Agenda 24 november 2010

RvC Audit: Agenda en verslag 16 maart 2011  
 RvC Audit: Agenda en verslag 6 juni 2011  
 RvC Audit: Agenda en verslag 23 november 2011  
 RvC Audit/Project: Agenda en verslag 24 november 2010  
 RvC Audit/ Project: Agenda en verslag 23 november 2011  
 RvC Project: Agenda en verslag 3 oktober 2008  
 RvC Project: verslag 8 januari 2009  
 RvC Project: verslag 26 februari 2009  
 RvC Project: verslag 16 november 2009  
 RvC Project: Agenda en verslag 4 juni 2010  
 RvC Project: Agenda en verslag 1 november 2010  
 RvC Project: Agenda en verslag 15 april 2011  
 RvC Project: Agenda en verslag 25 mei 2011  
 RvC Project: verslag 16 juni 2011  
 RvC Project: Agenda en verslag 23 november 2011  
 RvC Brief Salariëring 20110425  
 RvC Brieven beoordeling bestuurder 2009  
 RvC Brieven beoordeling bestuurder 2010  
 RvC Brieven beoordeling bestuurder 2011  
 RvC Contractformulier Dhr. Venhuizen 2009  
 RvC Memo directeur stakeholders  
 RvC Profielschets  
 RvC Reglement 2006  
 RvC Reglement 2011  
 RvC SOBO verslag 24 oktober 2011  
 RvC Statuten 2003  
 RvC Statuten 2011  
 RvC Toetsingskader (concept)  
 RvC VTW-tabel  
 RvC Wervings- en selectieprocedure + advertentie RvC-lid 2008 en 2012  
 RvC Zelfevaluatie RvC 2008  
 RvC Zelfevaluatie RvC 2011

**Overige Documenten:**

Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2010

OR-verslagen:

Verslag 20080218  
 Verslag 20080505  
 Verslag 20080602  
 Verslag 20080915  
 Verslag 20080926  
 Verslag 20090202  
 Verslag 20090309  
 Verslag 20090406  
 Verslag 20090504  
 Verslag 20090629  
 Verslag 20090928  
 Verslag 20091102  
 Verslag 20091130  
 Verslag 20100111  
 Verslag 20100215  
 Verslag 20100419  
 Verslag 20100816  
 Verslag 20110328  
 Verslag 20110418  
 Verslag 20110516  
 Verslag 20110620  
 Verslag 20110829  
 Verslag 20111010  
 Verslag 20120109  
 Verslag 20120220

Personeelsplan 2009

## **Uitgebreid overzicht prestaties Woonplus**

Hieronder worden de prestatietabellen weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met Woonplus zijn opgesteld.

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).

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de feitelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Dit oordeel vormt zich door de prestaties van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de voorgenomen Ambities in die periode, door de prestaties af te zetten tegen de Opgaven en door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden. Het spreekt dus voor zich om bij de beoordeling van de prestaties naar deze drie perspectieven steeds gebruik te maken van dezelfde set beschreven prestaties. Om structuur te geven aan een wijde range aan prestaties en om onderlinge vergelijkbaarheid mogelijk te maken schrijft de methodiek voor de prestaties te ordenen naar zes prestatievelden waarop een corporatie verwacht wordt te presteren.

De volgende zes prestatievelden worden gehanteerd:

1. Huisvesting van de primaire doelgroep
2. Kwaliteit van de woningen en het woningbeheer
3. Huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen.
4. (Des)investeren in vastgoed
5. Kwaliteit van wijken en buurten
6. Overige/andere prestaties

Indien de corporatie daarnaast nog maatschappelijke prestaties kent die niet onder de vijf prestatievelden zijn te rangschikken, kan de visitatiecommissie een zesde prestatieveld (Overige/andere prestaties) benoemen en beoordelen.

Ambitie Woonplus	Externe Opgaven	Prestaties	Beoordeling cijfer Ambitie	Beoordeling cijfer Externe Opgave																																																																																	
<b>Huisvesting primaire doelgroep</b>			<b>7,4</b>	<b>7,1</b>																																																																																	
<b>Beschikbaarheid woningen (kernvoorraadbeleid, differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau)</b>																																																																																					
<p>Woonplus wil vanaf 2008 minimaal 11.000 sociale huurwoningen hebben Bron: Jaarplan 2008, blz 7. In 2011 stelt zij: bedienen circa 12.000 Schiedamse huishoudens met inkomen tot € 33.614 Bron: Jaarplan 2011 blz 5. In 2009 stelde zij als doel: woningaanbod in kaart brengen Jaarplan 2009 blz 11 en in 2010: herijken vastgoedstrategie en sturen op waarde in de nieuwe vastgoedstrategie. Bron: Jaarplan 2010 blz 11.</p>	<p>Sociale huur eengezins -woningen bouwen waar mogelijk binnen bestaande plannen.</p> <p>20% bereikbare woningen is uitgangspunt in elk plan of deelgebied. Bron: Volkshuisvestingsplan 2008 – 2010 blz 37 - 40</p>	<p>In Schiedam is meer dan voldoende kwantitatief aanbod van sociale huurwoningen. Het aantal neemt af omdat er in de meeste nieuwbouwplannen minder sociale huurwoningen terugkomen dan er gesloopt worden.</p> <p>Concept vastgoedportefeuillestrategie is gemaakt en werd vastgesteld in het 2de kwartaal 2011: Er is op basis van de marktvraagontwikkeling invulling gegeven aan de gewenste samenstelling en spreiding van de vastgoedportefeuille van Woonplus. Op basis van analyses en visie op de marktbehoefte en financiële en organisatorische mogelijkheden, is in 2010 het initiatief genomen voor de ontwikkeling van een gezamenlijk woningmarktstrategie met de gemeente. Dat project is begin 2011 gestart. Bron: Jaarverslag 2010, blz 2, Einddocument project vastgoedstrategie, hoofdstuk 2 en bijlage 1 Plan van aanpak slagvaardig samenwerken aan goed wonen in Schiedam 27-12-2010</p> <p>Het sturen op (maatschappelijke en economische) waarde doet Woonplus door uitgebreide analyse van de huidige en toekomstige vraag, binnen en buiten Schiedam, door vast te stellen met welke woningportefeuille Woonplus daar het beste op in kan spelen en door de keuzes die Woonplus maakt af te stemmen op de realisatie van de wensportefeuille.</p> <p>Het uitgangspunt 20% bereikbare woningen in elk plan of deelgebied wordt door de gemeente niet consistent uitgelegd en toegepast. Conform de analyses van de vraag, de doelstelling om huishoudens met een inkomen tot € 33.614,- te huisvesten, heeft Woonplus geconstateerd dat het nodig is om gemiddeld een hoger aandeel bereikbare woningen te realiseren. Dit komt met name doordat er door sloop en verkoop en verdunning van de woningdichtheid veel meer woningen aan de voorraad worden onttrokken dan er worden toegevoegd. Bron: Projectplan Vastgoedstrategie, Plan van aanpak slagvaardig samenwerken aan goed wonen in Schiedam 27-12-2010</p> <p>De woningportefeuille omvat ultimo 2011 11.857 woningen waarmee de doelgroep kan worden bediend. Bron: Jaarplan 2011, blz 4, Rapport Wensportefeuille en oplossingsrichtingen, bijlage B en 'Einddocument project vastgoedstrategie', bijlage 1, blz 8 en Ondernemingsplan blz 10.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Gegevens woningbezit</th> <th colspan="2">2011</th> <th colspan="2">2010</th> <th colspan="2">2009</th> <th colspan="2">2008</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Aantal woningen naar netto huurprijsklasse</b></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td colspan="9"><i>Per 1 juli 2011: *)</i></td> </tr> <tr> <td>Goedkoop</td> <td>&lt;= 361,66</td> <td>2.869 24%</td> <td>3.094 26%</td> <td>3.438 28%</td> <td>3.562</td> <td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Met HT bereikbaar (1-2 pers)</td> <td>361,66 - 517,64</td> <td>7.292 61%</td> <td>7.257 61%</td> <td>7.218 60%</td> <td>7.133</td> <td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Met HT bereikbaar (&gt; 3 pers)</td> <td>517,64 - 554,76</td> <td>570 5%</td> <td>547 5%</td> <td>489 4%</td> <td>486</td> <td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Sociaal, betaalbaar</td> <td>554,76 - 652,52</td> <td>760 6%</td> <td>752 6%</td> <td>606 5%</td> <td>564</td> <td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Middelduur</td> <td>&gt; 652,52</td> <td>366 3%</td> <td>345 3%</td> <td>320 3%</td> <td>293</td> <td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Totaal aantal woningen</td> <td></td> <td>11.857</td> <td>11.995</td> <td>12.071</td> <td>12.038</td> <td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	Gegevens woningbezit	2011		2010		2009		2008		<b>Aantal woningen naar netto huurprijsklasse</b>									<i>Per 1 juli 2011: *)</i>									Goedkoop	<= 361,66	2.869 24%	3.094 26%	3.438 28%	3.562				Met HT bereikbaar (1-2 pers)	361,66 - 517,64	7.292 61%	7.257 61%	7.218 60%	7.133				Met HT bereikbaar (> 3 pers)	517,64 - 554,76	570 5%	547 5%	489 4%	486				Sociaal, betaalbaar	554,76 - 652,52	760 6%	752 6%	606 5%	564				Middelduur	> 652,52	366 3%	345 3%	320 3%	293				Totaal aantal woningen		11.857	11.995	12.071	12.038				8	7
Gegevens woningbezit	2011		2010		2009		2008																																																																														
<b>Aantal woningen naar netto huurprijsklasse</b>																																																																																					
<i>Per 1 juli 2011: *)</i>																																																																																					
Goedkoop	<= 361,66	2.869 24%	3.094 26%	3.438 28%	3.562																																																																																
Met HT bereikbaar (1-2 pers)	361,66 - 517,64	7.292 61%	7.257 61%	7.218 60%	7.133																																																																																
Met HT bereikbaar (> 3 pers)	517,64 - 554,76	570 5%	547 5%	489 4%	486																																																																																
Sociaal, betaalbaar	554,76 - 652,52	760 6%	752 6%	606 5%	564																																																																																
Middelduur	> 652,52	366 3%	345 3%	320 3%	293																																																																																
Totaal aantal woningen		11.857	11.995	12.071	12.038																																																																																



Woningtoewijzing en doorstroming (passend toewijzen, tegengaan woonfraude, keuzevrijheid voor de doelgroep, wachtlijst/slaagkans, leegstand, maatregelen voor specifieke doelgroepen)																																																												
Ambitie Woonplus	Externe Opgaven	Gerealiseerde prestaties																																																										
<p>Vergroten slaagkansen starters Bron: Jaarplan 2008, blz 11</p> <p>Efficiënte verhuur van alle woningen via het regionaal woonruimteverdeelsysteem Bron: Jaarplan 2008, blz 11</p> <p>Inzicht in woningaanbod: inventariseren vraag en aanbod senioren, bijzondere doelgroepen en starters. Bron: Jaarplan 2009 blz 8</p> <p>Terugdringen verhuurleegstand Bron: Jaarplan 2010 blz 13</p> <p>90% van de sociale huisvesting toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot €33.614. Bron: Jaarplan 2011 blz 5</p>	<p>Op basis van de regionale woonruimteverdelingregels afspraken met Woonplus hoe deze regels voor de Schiedamse vrijkomende woningen dienen te worden toegepast Bron: Bijzondere prestatie afspraken 2009</p>	<p>Bijna alle woningen van Woonplus worden passend toegewezen volgens de toewijzingscategorieën van het regionaal woonruimteverdeelsysteem Woonnet Rijnmond en volgens de afspraken die met de gemeente Schiedam zijn gemaakt. Maar het gebruik van de sturingsmogelijkheden binnen deze categorieën kunnen geoptimaliseerd worden. Het beleid van Woonplus met betrekking tot de verdeling van woonruimte is in 2008 vastgelegd in het beleidsstuk "Zonder regels waar het kan, sturen waar het moet". In de samenvatting van de COS Monitor Woonruimteverdeling SRR Rotterdam 2011 geeft Woonplus verklaringen en conclusies over de cijfers van 2008-2011.</p> <p>Woonplus slaagt erin de meeste woningen te verhuren aan onze doelgroep (huishoudens met een krappe beurs, die afhankelijk zijn van een goedkope woning en/of huurtoeslag): In Schiedam is 79% (2008, in 2009 was dat 74%, 2010± 72% en 2011 86%) van het aanbod dat bestemd is voor de aandachtgroep ook daadwerkelijk toegewezen aan de aandachtgroep. Bron: COS Monitor Woonruimteverdeling SRR Rotterdam 2008 - 2011.</p> <p>Nadat een woning 7x is geweigerd, biedt Woonplus voorrang aan starters (Lokaal Maatwerk). Deze actie blijkt goed te werken. Uit een meting over 2008 bleek dat hierdoor de kansen voor starters en doorstromers dichter naar elkaar komen. De slaagkans voor starters was 3,3 procent, de slaagkans voor doorstromers 3,9 procent Bron: Monitor Woonruimteverdeling SRR 2008, blz 32.</p> <p>Het terugdringen van de verhuurleegstand kon door strikter monitoren van het verhuurproces en door sneller een match te maken tussen klant en pand. In 2010 is een forse inhaalslag gemaakt. De beïnvloedbare leegstand is teruggedrongen van 255 woningen eind december 2009 tot 125 woningen eind december 2010. Dit is gerealiseerd door bijvoorbeeld meervoudig aanbieden in te zetten, waarbij Woonplus verschillende kandidaten tegelijkertijd uitnodigden om de woning te bezichtigen. Deze bezichtigingen vonden ook op zaterdag plaats, zodat meer potentiële huurders erbij konden zijn. De kans van slagen is bij deze werkwijze veel groter dan bij het één op één aanbieden. Bron: Jaarverslag 2010 blz 48.</p> <p>Binnen de regels van het woonruimteverdeelsysteem probeert Woonplus de kansen voor de doelgroep starters te vergroten. Sinds 2008 geeft Woonplus voorrang aan Schiedamse starters als een woning zeven keer is geweigerd. Ook het aantal koopwoningen dat met Slimmer Kopen® wordt aangeboden is gegroeid. Overigens kunnen van deze laatste regeling ook niet-starters gebruik maken. Bron: Jaarverslag 2009, blz 12.</p> <table border="1" data-bbox="846 1220 1774 1423"> <thead> <tr> <th>Aanbodcategorie</th> <th>Ijkpunt</th> <th>2011</th> <th>2010</th> <th>2009</th> <th>2008</th> <th>2007</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Voorwaardenvrij</td> <td>Min. 40%</td> <td>1%</td> <td>54%</td> <td>62%</td> <td>56%</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>Directe bemiddeling</td> <td>Max. 25%</td> <td>30%</td> <td>24%</td> <td>18%</td> <td>31%</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>Lokaal maatwerk</td> <td>Max. 15%</td> <td>1%</td> <td>4%</td> <td>5%</td> <td>4%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Kleinstedelijke afspraken</td> <td></td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Volkshuisvestelijk labelen</td> <td>Max. 20%</td> <td>26%</td> <td>17%</td> <td>15%</td> <td>9%</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>Staatssteun</td> <td></td> <td>42%</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td><b>Totaal aanbod</b></td> <td></td> <td><b>973</b></td> <td><b>972</b></td> <td><b>793</b></td> <td><b>971</b></td> <td><b>970</b></td> </tr> </tbody> </table>	Aanbodcategorie	Ijkpunt	2011	2010	2009	2008	2007	Voorwaardenvrij	Min. 40%	1%	54%	62%	56%	70%	Directe bemiddeling	Max. 25%	30%	24%	18%	31%	14%	Lokaal maatwerk	Max. 15%	1%	4%	5%	4%	4%	Kleinstedelijke afspraken		0%	0%	0%	0%	0%	Volkshuisvestelijk labelen	Max. 20%	26%	17%	15%	9%	11%	Staatssteun		42%	-	-	-	-	<b>Totaal aanbod</b>		<b>973</b>	<b>972</b>	<b>793</b>	<b>971</b>	<b>970</b>	8	8
Aanbodcategorie	Ijkpunt	2011	2010	2009	2008	2007																																																						
Voorwaardenvrij	Min. 40%	1%	54%	62%	56%	70%																																																						
Directe bemiddeling	Max. 25%	30%	24%	18%	31%	14%																																																						
Lokaal maatwerk	Max. 15%	1%	4%	5%	4%	4%																																																						
Kleinstedelijke afspraken		0%	0%	0%	0%	0%																																																						
Volkshuisvestelijk labelen	Max. 20%	26%	17%	15%	9%	11%																																																						
Staatssteun		42%	-	-	-	-																																																						
<b>Totaal aanbod</b>		<b>973</b>	<b>972</b>	<b>793</b>	<b>971</b>	<b>970</b>																																																						



		<p>De afgelopen jaren is Woonplus geslaagd de aandachtsgroep te bedienen en zijn de woningen volgens de toewijzingscategorieën toegewezen. Eén van de uitgangspunten is zoveel mogelijk woningen voorwaardenvrij (VV) (Staatsteun) aan te bieden en dit is ook gebeurd.</p> <p>Sinds 1 januari 2011 moeten corporaties tenminste 90% van de vrijgekomen woningen (inclusief nieuwbouw) met een huur tot de huurtoeslaggrens (€ 652,52) toewijzen aan huishoudens met een huishoudinkomen van maximaal € 33.614,-. Ook is volop gebruik gemaakt van Directe Bemiddeling en is er een stijgende lijn waar te nemen bij het Volkshuisvestelijk Labelen. Woonplus heeft alleen de sturingsmogelijkheden via de toewijzingscategorie Lokaal Maatwerk niet optimaal benut.</p> <p>Het Lokaal Maatwerk wordt in samenspraak met de Gemeente opgesteld en dient verantwoord te worden aan de Stadsregio. In 2008 is met Gemeente Schiedam het Lokaal Maatwerk ingevuld. De bovenstaande tabel laat zien dat er steeds minder maatwerk is toegepast. De evaluatie van het maatwerk in 2010 is uitgebleven. Eind 2011 heeft Woonplus samen met de Gemeente besloten het Lokaal Maatwerk opnieuw te formuleren voor 2012. Daarnaast is voorgesteld het Lokaal Maatwerk elk jaar opnieuw vast te stellen.</p> <p><b>Tegengaan Woonfraude 2008 - 2011</b></p> <p>Samenwerking met verschillende partijen in Lokaal Zorg Netwerk, Woonwelzijnsteams, interventieteams, Perspectief Schiedam en het Mobiel Preventieteam.</p> <p>Al een aantal jaren zijn de interventieteams actief. Daarbij trekt Woonplus op met partners als de gemeente, energiebedrijven en politie. In het interventieteam worden gegevens van de diverse instanties met elkaar vergeleken en besluiten de partners gezamenlijk welke adressen worden bezocht. Met deze werkwijze worden zaken als overbewoning, hennepsteelt, overlast en steunfraude ontdekt en aangepakt. In 2010 is er een nieuw convenant Interventieteam ondertekend met de partijen Gemeente Schiedam, Woonplus Schiedam en Politie Rotterdam Rijnmond.</p> <p>Bron: Convenant Interventieteam Schiedam, 2 maart 2010.</p>	7	8																																													
<b>Betaalbaarheid (huurprijsbeleid, huur-inkomenverhouding, overige woonlasten)</b>																																																	
<b>Ambitie Woonplus</b>	<b>Externe Opgaven</b>	<b>Gerealiseerde prestaties</b>																																															
		<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="91 1077 392 1102">Verhuren van woningen</th> <th data-bbox="645 1077 703 1102">2011</th> <th data-bbox="846 1077 904 1102">2010</th> <th data-bbox="1048 1077 1106 1102">2009</th> <th data-bbox="1249 1077 1308 1102">2008</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="91 1102 392 1128"><b>Huur van de woningen</b></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td data-bbox="91 1128 392 1153">Gemiddelde huur</td> <td data-bbox="622 1128 703 1153">428,77</td> <td data-bbox="824 1128 904 1153">419,97</td> <td data-bbox="1025 1128 1106 1153">412,61</td> <td data-bbox="1227 1128 1308 1153">399,46</td> </tr> <tr> <td data-bbox="91 1153 392 1179">Gemiddeld aantal punten (WWS)</td> <td data-bbox="656 1153 703 1179">119</td> <td data-bbox="857 1153 904 1179">116</td> <td data-bbox="1037 1153 1084 1179">114</td> <td data-bbox="1238 1153 1285 1179">113</td> </tr> <tr> <td data-bbox="91 1179 392 1204">Gemiddelde puntprijs (gem. huur/gem. Punten)</td> <td data-bbox="645 1179 703 1204">3,59</td> <td data-bbox="835 1179 904 1204">3,61</td> <td data-bbox="1037 1179 1106 1204">3,53</td> <td data-bbox="1238 1179 1308 1204">3,45</td> </tr> <tr> <td data-bbox="91 1204 392 1230">Gemiddelde huur in % maximaal redelijk</td> <td data-bbox="656 1204 703 1230">78</td> <td data-bbox="857 1204 904 1230">79</td> <td data-bbox="1037 1204 1084 1230">80</td> <td data-bbox="1238 1204 1285 1230">82</td> </tr> <tr> <td data-bbox="91 1230 392 1256">Gemiddelde streefhuur in % maximaal redelijk</td> <td data-bbox="656 1230 703 1256">78</td> <td data-bbox="857 1230 904 1256">78</td> <td data-bbox="1037 1230 1084 1256">79</td> <td data-bbox="1238 1230 1285 1256">79</td> </tr> <tr> <td data-bbox="91 1256 392 1281">Aantal huurders met huurtoeslag</td> <td data-bbox="622 1256 703 1281">2.080</td> <td data-bbox="824 1256 904 1281">2.237</td> <td data-bbox="1025 1256 1106 1281">2.852</td> <td data-bbox="1227 1256 1308 1281">3.057</td> </tr> <tr> <td data-bbox="91 1281 392 1307">Gemiddelde huurtoeslag</td> <td data-bbox="622 1281 703 1307">171,51</td> <td data-bbox="824 1281 904 1307">180,99</td> <td data-bbox="1025 1281 1106 1307">174,27</td> <td data-bbox="1227 1281 1308 1307">162,84</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De puntprijs is de gemiddelde huur gedeeld door het gemiddeld aantal woningwaarderingpunten.</li> <li>• Aantal huurders met huurtoeslag geeft slechts het aandeel weer dat bij Woonplus bekend is. Omdat huurders rechtstreeks huurtoeslag kunnen aanvragen bij de Belastingdienst wordt</li> </ul>	Verhuren van woningen	2011	2010	2009	2008	<b>Huur van de woningen</b>					Gemiddelde huur	428,77	419,97	412,61	399,46	Gemiddeld aantal punten (WWS)	119	116	114	113	Gemiddelde puntprijs (gem. huur/gem. Punten)	3,59	3,61	3,53	3,45	Gemiddelde huur in % maximaal redelijk	78	79	80	82	Gemiddelde streefhuur in % maximaal redelijk	78	78	79	79	Aantal huurders met huurtoeslag	2.080	2.237	2.852	3.057	Gemiddelde huurtoeslag	171,51	180,99	174,27	162,84	7	7
Verhuren van woningen	2011	2010	2009	2008																																													
<b>Huur van de woningen</b>																																																	
Gemiddelde huur	428,77	419,97	412,61	399,46																																													
Gemiddeld aantal punten (WWS)	119	116	114	113																																													
Gemiddelde puntprijs (gem. huur/gem. Punten)	3,59	3,61	3,53	3,45																																													
Gemiddelde huur in % maximaal redelijk	78	79	80	82																																													
Gemiddelde streefhuur in % maximaal redelijk	78	78	79	79																																													
Aantal huurders met huurtoeslag	2.080	2.237	2.852	3.057																																													
Gemiddelde huurtoeslag	171,51	180,99	174,27	162,84																																													

aangenomen dat het werkelijk		aandeel huurtoeslagontvangers hoger is.			
Gemiddelde huurverhoging		1,30%	1,20%	2,50%	1,60%

Gegevens woningbezit		2011	2010	2009	2008
<b>Aantal woningen naar netto huurprijsklasse</b>					
<i>Per 1 juli 2011: *)</i>					
Goedkoop	<= 361,66	2.869	24%	3.094	26%
Met HT bereikbaar (1-2 pers)	361,66 - 517,64	7.292	61%	7.257	61%
Met HT bereikbaar (> 3 pers)	517,64 - 554,76	570	5%	547	5%
Sociaal, betaalbaar	554,76 - 652,52	760	6%	752	6%
Middelduur	> 652,52	366	3%	345	3%
Totaal aantal woningen		11.857		11.995	
				12.071	12.038

In 2004 is een bepaling van streefhuurmethodiek uitgewerkt en streefhuurbeleid opgesteld. Met ingang van 2005 tot de dag van vandaag wordt volgens deze methodiek gewerkt. De methodiek is in 2011 geëvalueerd. De bevindingen zijn weergegeven in de notitie van mei 2011.  
 Bron: Managementsamenvatting van contractuur via markthuur naar streefhuur 2004, Beknopte toelichting bij het basisbestand markthuren, toelichting op financiële effecten markthuur, Streefhuren voor BT 28062005, Streefhurennotitie mei 2011

Medio 2011 is onderzoek verricht naar de betaalbaarheid van onze beoogde sociale nieuwbouwwoningen. In de memo Betaalbaarheid (2) worden de achtergronden, risico's en mogelijkheden geschetst. Een algemene goed bruikbare norm voor betaalbaarheid bestaat niet. In Nederland worden traditioneel de huur- en koopquote gebruikt om de betaalbaarheid van het wonen in beeld te brengen. Doordat geen rekening wordt gehouden met verschil in omstandigheden (huishoudgrootte, huur- en andere toeslagen) lijkt een algemene huurquote geen goede maat voor bepaling van de betaalbaarheid van het wonen. Er is gezocht naar een andere geaccepteerde norm. Deze is gevonden in het SEV-experiment 'Huur-op-maat'. Hoewel dit vanwege de experimentele status geen officiële norm bevat, betreft het gezien de betrokkenheid en de goedkeuring door het ministerie van VROM en de Woonbond wel een 'maatschappelijk gedragen' norm. Uit de tussenevaluatie van het experiment Huur op Maat van februari 2010 is de kortingstabel ontleend zoals die is gebruikt in Amersfoort in de periode juli 2009 t/m juni 2010. Woonplus komt met behulp van dit experiment tot de conclusie dat de meest aantrekkelijke woningen bij een huurprijs van circa € 600 betaalbaar zijn voor de 'hogere' inkomens binnen de aandachtsgroep. De bestaande voorraad met doorgaans lagere huurprijzen is bereikbaar voor de lagere inkomensgroepen. Ook binnen onze aandachtsgroep geldt dus dat de keuzevrijheid toeneemt naarmate men een hoger inkomen heeft en men door differentiatie in ons aanbod in staat is om wooncarrière te maken. Bron: Memo betaalbaarheid (2)

Bevorderen eigen woningbezit (verkoop woningen, tussenvormen)						
Ambitie Woonplus	Externe Opgaven		Gerealiseerde prestaties			
					7	7
<b>overzicht verkopen nieuwbouw 2008 t/m 2011</b>						
	<b>totaal verkopen 2008</b>	<b>totaal verkopen 2009</b>	<b>totaal verkopen 2010</b>	<b>totaal verkopen 2011</b>		
Bols Lanvashof	10	0	2	n.v.t.		
Havendijk	14	8	2	n.v.t.		
Terras	n.v.t.	24	9	n.v.t.		
Kade	1	3	8	n.v.t.		
Over het Water Watertoren	n.v.t.	n.v.t.	10	20		
Het Kwartet 1e fase	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	16		
<b>Totalen</b>	<b>25</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>36</b>		
Verkoop bestaand bezit						
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>		
<b>Ambitie</b>	67	58	49	46		
<b>Realisatie</b>	51	52	45	68		
<p>Slimmer Kopen® constructie inzetten om de verkoop te stimuleren. Bron: Jaarplan 2008, blz 8 Jaarplan 2009, blz 9</p> <p>Minimaal 60% van te verkopen huurwoningen verkopen aan Schiedammers. Bron: Jaarplan 2009, blz 9</p> <p>Door nieuwbouw voorzien in ontbrekende woningvoorraad Bron: Jaarplan 2010 en Jaarverslag 2010 blz 22 t/m 25</p>	<p>Aandeel eigen woningbezit in Schiedam 47% in 2010</p> <p>Aandeel eengezinswoningen in Schiedam 35% in 2010. Bron: Volkshuisvestingsplan 2008 – 2010 blz 37 - 40</p>	<p>In Schiedam is een groot aanbod van appartementen en in mindere mate van eengezinswoningen. Dat kan ertoe leiden dat mensen hun woonwens uiteindelijk buiten Schiedam realiseren. Voor de vitaliteit van Schiedam is dat een ongewenste ontwikkeling. Om die reden is enkele jaren geleden ingezet op het binden van die bewoners aan Schiedam door het ontbrekende woningaanbod via nieuwbouw te realiseren. Hiernaast heeft Woonplus circa 780 bestaande woningen voor koop aangemerkt. In 2008 is een groot aantal eengezinswoningen opgeleverd. Daarnaast zijn nieuwe plannen in ontwikkeling. Er zijn 51 huurwoningen verkocht, waarvan vijf aan zittende huurders. Bron: Jaarverslag 2008, blz 30</p> <p>Om de stap naar een koopwoning kleiner te maken, doet Woonplus begin 2008 een proef met Slimmer Kopen® in het nieuwbouwproject Havendijk - Rijnstraat (2009: Het Terras (17 verkochte woningen) en bij het project Havendijk/Rijnstraat (2 verkochte woningen). Slimmer Kopen® houdt in grote lijnen in dat een koper korting krijgt op de reguliere koopprijs; bij verkoop deelt de koper de waardeontwikkeling met Woonplus en krijgt Woonplus de korting retour. Bron: Jaarverslag 2008 blz 17, brochure Slimmer Kopen® Naast Slimmer Kopen zijn andere verkoopbevorderende maatregelen ontwikkeld: aankoopgarantie en dubbele</p>				

<p>Gerichte inzet verkoopbevorderende maatregelen om de verkoop te stimuleren Bron: Jaarplan 2010 en Jaarverslag 2010, blz 11</p>		<p>woonlastenregeling. Bron: Jaarverslag 2009 blz 23, 27 en 28. De extra verkoopinspanningen hebben gezorgd voor verkoop van 6 Kadewoningen, 9 woningen van Het Terras, 2 woningen Havendijk/Rijnstraat en 10 woningen in de Watertoren. Bron: Jaarverslag 2010, blz 47 En in 2011: 18 x Slimmer Kopen®, 9 x Aankoopgarantie. In vier gevallen is er geen beroep gedaan op aankoop door Woonplus; 1 x Dubbele Woonlastenvergoeding die ook daadwerkelijk is geëffectueerd. Bron: Jaarverslag 2011 blz 28 en 29.</p>		
<b>Kwaliteit woningen en woningbeheer</b>			<b>7</b>	<b>6</b>
<b>Woningkwaliteit (prijskwaliteitverhouding, conditie en onderhoudstoestand, tevredenheid over de woning)</b>				
<b>Ambitie Woonplus</b>	<b>Externe Opgaven</b>	<b>Gerealiseerde prestaties</b>		
<p>Inventariseren contractonderhoud. Bron: Jaarplan 2008, blz 15</p> <p>Van 40% van de woningvoorraad de status binnenkwaliteit meten in 2009 Bron: Jaarplan 2009 blz 10 en 11</p> <p>Evalueren prestatiegericht schilderwerk 2006-2008 Bron: Jaarplan 2009 blz 11</p> <p>Meer prestatiegericht onderhoud Bron: Jaarplan 2010 blz 11</p>	-	<p>Woonplus nam zich voor om deze contracten in 2008 te inventariseren, omdat Woonplus inzicht wilden in de prijs en kwaliteit van het werk. Bij de eerste inventarisatie van het onderhoud van CV-installaties, liften en hydrofoor-installaties bleek dat er veel geld te besparen was. Door goede prestatieafspraken met leveranciers te maken, werd daarnaast de kwaliteit van het contractonderhoud verbeterd. Alle contracten zijn opgenomen in het basisadministratiesysteem Empire, zodat Woonplus op deze wijze de afspraken goed kan bewaken. Bron: Jaarverslag 2008, blz 30 en 31.</p> <p>700 woningen zijn opgenomen waardoor nu van 6.000 woningen de binnenkwaliteit in beeld is (50% van het bezit): Eén van de lange termijn doelstellingen is het verbeteren van de kwaliteit en de duurzaamheid van het woningaanbod. In dat kader was het streven voor 2009 om bij 40% van de woningvoorraad de status van de binnenkwaliteit te meten. Bron Jaarverslag 2009, blz 28, Plan van aanpak Slagvaardig samenwerken aan goed wonen in Schiedam 27-12-2010</p> <p>Rapportage is opgeleverd. Uitkomsten zijn positief zowel qua kwaliteit als kosten. Verbeterpunten worden actief opgepakt. Bron: Jaarverslag 2009, blz 28, Eindrapportage prestatie gericht schilderwerk Woonplus 19-1-2010, Eindpresentatie plenair BSC Woonplus 25-1-2010.</p> <p>Na een evaluatie van prestatiegericht onderhoud in 2009 is prestatiegericht onderhoud bij schilderwerk breed ingevoerd. In 2010 heeft Woonplus ingezet op meer prestatiegericht onderhoud. Een rapport uit 2009 wees namelijk uit dat prestatiegericht schilderwerk een directe kostenbesparing oplevert van 4 tot 23% en een indirecte kostenbesparing tussen de 10 en 60%. Bron: Jaarverslag 2010, blz 22, Eindrapportage Prestatie Gericht Schilderwerk 19-1-2010, Werkaanpak vervolgtraject prestatie gericht schilderwerk 19-2-2010.</p>	7	-

Kwaliteit dienstverlening (tevredenheid over de dienstverlening)																																																																
Ambitie Woonplus	Externe Opgaven	Gerealiseerde prestaties																																																														
<p>Deelname aan KWH-meting Jaarplan 2008, blz 11</p> <p>Verbeteren enquêtes planmatig onderhoud, streven naar gemiddelde score van 8,0 en uitkomsten communiceren. Bron: Jaarplan 2009 blz 9</p> <p>Nieuwe website ontwikkelen in samenwerking met klanten Bron: Jaarplan 2009 blz 15</p>	-	<p><b>Tabel Toetsing kwaliteit van de dienstverlening</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Label onderdeel</th> <th>2007</th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>2010</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Woonplus bezoeken</td> <td>7,8</td> <td></td> <td>7,8</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Woonplus bellen</td> <td></td> <td>6,7</td> <td>7,5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Woning zoeken</td> <td>7,7</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Woning betrekken</td> <td>7,6</td> <td></td> <td>7,8</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Woning veranderen</td> <td></td> <td>7,1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Huur betalen</td> <td>8,0</td> <td></td> <td>8,1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Reparatie uitvoeren</td> <td>7,6</td> <td></td> <td>7,7</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Woning onderhouden</td> <td></td> <td>8,0</td> <td></td> <td>7,1</td> </tr> <tr> <td>Klachten (geschillen afhandelen)</td> <td></td> <td>6,9</td> <td></td> <td>6,5</td> </tr> <tr> <td>Woning verlaten</td> <td></td> <td>8,4</td> <td></td> <td>8,4</td> </tr> <tr> <td><b>Gemiddeld</b></td> <td><b>7,8</b></td> <td><b>7,5</b></td> <td><b>7,8</b></td> <td><b>7,4</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Woonplus is al sinds 2002 in het bezit van het KWH-Huurlabel. In 2008 scoorde Woonplus een 6,7 op het onderdeel "bellen". Om een positieve uitkomst te bevorderen is er uitgebreid intern gecommuniceerd over de score en zijn er mogelijkheden aangedragen om onze klanten beter van dienst te zijn. Naar aanleiding van de uitslag KWH 2010 met betrekking tot de klachtafhandeling worden de klachten geregistreerd en bewaakt door het directiesecretariaat. In 2011 is de PR opgestart voor de externe klachtencommissie. Dit heeft geresulteerd in een eigen folder, eigen logo. Het verlengde KWH-huurlabel van 2010 is geldig tot 28 oktober 2012. In 2011 is besloten niet langer aan te sluiten bij de KWH methodiek en op zoek te gaan naar een ander, onafhankelijk meetsysteem van klanttevredenheid en dienstverlening. Wij zoeken een systeem dat voorziet in een continue meting en bovendien directe feedback geeft van klanten. Dit past beter bij onze doelstellingen en visie op 'leren en groeien'. In 2011 zijn verschillende meetmethodieken onderzocht om in het eerste kwartaal van 2012 te komen tot de selectie van een andere leverancier.</p> <p>Bron KWH: Jaarverslag 2008, blz 38 en Jaarverslag 2010, blz 33 en Resultaten meting KWH huurlabel 2008 en KWH rapportage onderzoek 2009 en KWH resultaten 2010. Bron Klachtencommissie: Jaarverslag 2008 blz 73 en 74, Jaarverslag 2009 blz 90 en 91, Jaarverslag 2010, blz 81 – 83, Jaarverslag 2011, blz 70 -72, Jaarverslagen Klachtencommissie 2009 – 2011, folder Klachtencommissie en Woonplus Nieuws maart 2011</p> <p>Diverse verbeteringen in kwaliteit van de dienstverlening door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eén aanspreekpunt bij wisseling van woning doorvoeren (afdeling mutatie per 2009).</li> <li>• 80% van de huurders begeleiden bij bezichtiging.</li> <li>• Betere communicatie tijdens projecten</li> </ul>	Label onderdeel	2007	2008	2009	2010	Woonplus bezoeken	7,8		7,8		Woonplus bellen		6,7	7,5		Woning zoeken	7,7				Woning betrekken	7,6		7,8		Woning veranderen		7,1			Huur betalen	8,0		8,1		Reparatie uitvoeren	7,6		7,7		Woning onderhouden		8,0		7,1	Klachten (geschillen afhandelen)		6,9		6,5	Woning verlaten		8,4		8,4	<b>Gemiddeld</b>	<b>7,8</b>	<b>7,5</b>	<b>7,8</b>	<b>7,4</b>	7	-
Label onderdeel	2007	2008	2009	2010																																																												
Woonplus bezoeken	7,8		7,8																																																													
Woonplus bellen		6,7	7,5																																																													
Woning zoeken	7,7																																																															
Woning betrekken	7,6		7,8																																																													
Woning veranderen		7,1																																																														
Huur betalen	8,0		8,1																																																													
Reparatie uitvoeren	7,6		7,7																																																													
Woning onderhouden		8,0		7,1																																																												
Klachten (geschillen afhandelen)		6,9		6,5																																																												
Woning verlaten		8,4		8,4																																																												
<b>Gemiddeld</b>	<b>7,8</b>	<b>7,5</b>	<b>7,8</b>	<b>7,4</b>																																																												

<p>Bevragen bewoners naar hun ervaringen met uitgevoerd planmatig onderhoud. Bron: Jaarplan 2008 blz 15 en jaarplan 2011 blz 5</p> <p>Verbeteren enquêtes planmatig onderhoud, streven naar gemiddelde score van 8,0 en uitkomsten communiceren. Bron: Jaarplan 2009 blz 9</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbeteren online dienstverlening en digitale interactie: Huurders ontvangen voor hun reparatieafspraak een sms-bericht ter herinnering</li> <li>• Goede begeleiding bewoners sloopwoningen</li> <li>• Breder toepassen van het concept 'Sociaal dagvaarden'.</li> <li>• Begeleiden huurders met financiële zorgen.</li> </ul> <p>(Bron jaarplannen 2008-2011)</p> <p>Standaard werd een enquête afgenomen na afronding PO werkzaamheden. Om te bepalen of de klant tevreden is, is in 2008 bij elf projecten van planmatig onderhoud een enquête uitgevoerd onder de huurders. Met een gemiddelde score van 8,3 bij een gemiddeld deelnamepercentage van 29 procent scoort Woonplus hoger dan het landelijke gemiddelde van KWH. Eind 2008 heeft de afdeling Planmatig Onderhoud in een evaluatie het enquêteformulier aangescherpt en de uitgangspunten voor 2009 vastgelegd. Bron: Jaarverslag 2008, blz18, Evaluatie enquête Planmatig Onderhoud over 2008, maart 2009.</p> <p>Begin 2009 is de enquête vereenvoudigd. De gemiddelde score is een 8,0. De resultaten van elke enquête worden breed intern gecommuniceerd. Bron: Jaarverslag 2009, blz 11</p> <p>In 2011: werd de klantervaring planmatig onderhoud gemeten: er zijn 18 enquêtes uitgezet met een gemiddelde waardering van ruim voldoende. Bron: Jaarverslag 2011 blz 20</p>		
<b>Energie en duurzaamheid (voldoen aan energievormen/label/uitvoering duurzaamheid)</b>				
<b>Ambitie Woonplus</b>	<b>Externe Opgaven</b>	<b>Gerealiseerde prestaties</b>		
<p>EPA labeling laten verrichten Bron: Jaarplan 2008 blz 15</p> <p>Duurzaamheidsbeleid: Investeren in zonnepanelen Jaarplan 2010 en Jaarverslag 2010 blz 22</p>		<p>Energielabels voor het woningbezit zijn vastgesteld: In 2008 heeft Woonplus een bedrijf ingeschakeld voor een Energiepresetatieadvies (EPA) over het gehele woningbezit van Woonplus. De analyse leidde tot een gemiddeld kengetal van 1.76: D-label; beduidend beter dan de gemiddelde landelijke score van 2.8: F-label Bron: Jaarverslag 2008, blz 30 en 31.</p> <p>Het was de bedoeling om de uitkomsten van het Energieprestatieadvies (EPA) in 2009 te verwerken in het duurzaamheidsbeleid van Woonplus. Besloten is om eerst het ondernemingsplan en de vastgoedportefeuille vast te stellen. Vervolgens gaat Woonplus duurzaamheidsbeleid uitwerken in navolging van de plannen. Bron: Jaarverslag 2009, blz 28, Presentatie duurzaamheid Adviesforum 8 juni 2009.</p> <p>Er zijn zonnepanelen geplaatst op complexen in Schiedam West. Op een aantal panden in de Mariastraat zijn zonnepanelen geplaatst. De energieopbrengst van de panelen is ongeveer 12.000 kwh per jaar. Dit staat gelijk aan het gemiddelde jaarlijks energieverbruik van drie huishoudens. Bron: Jaarverslag 2010, blz 22</p>	7	-

Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen				7	6
Ambitie Woonplus	Externe Opgaven	Gerealiseerde prestaties			
<b>2008</b>					
<b>Wonen en zorg</b>					
		<b>Corporatie</b>	<b>Referentie</b>	<b>Landelijk</b>	
Totale woonegelegenheden per 31 december 2008		12.038			
Aantal woningen voor ouderen en gehandicapten		2.362			
Aandeel ouderen- en gehandicaptenwoningen*		19,6	12,4	15,0	
Woningen voor overige bijzondere groepen		65			
Aantal eenheden of woningen in bijzondere woongebouwen		0			
Gebruik huurdersarrangement woonzorg- en dienstverlening*		0,0	8,6	3,0	
Aantal nultredenwoningen		4.650			
Aandeel toegankelijke woningen (nultredenwoningen)*		38,6	29,1	27,7	
Toewijzingen woonegelegenheden aan ouderen (65+ers) 2008		106			
Toewijzingen woonegelegenheden aan ouderen 2008 als % toewijzingen totaal		10,9	13,0	15,7	
* in % ten opzichte van woonegelegenheden					
<b>2009</b>					
<b>Wonen en zorg</b>					
		<b>Corporatie</b>	<b>Referentie</b>	<b>Landelijk</b>	
Totale woonegelegenheden per 31 december 2009		12.071			
Aantal woningen voor ouderen en gehandicapten		2.413			
Aandeel ouderen- en gehandicaptenwoningen*		20,0	12,7	15,0	
Woningen voor overige bijzondere groepen		65			
Aantal eenheden of woningen in bijzondere woongebouwen		0			
Gebruik huurdersarrangement woonzorg- en dienstverlening*		0,0	6,5	2,0	
Aantal nultredenwoningen		4.624			
Aandeel toegankelijke woningen (nultredenwoningen)*		38,3	28,2	28,0	
Toewijzingen woonegelegenheden aan ouderen (65+ers) 2009		180			
Toewijzingen woonegelegenheden aan ouderen 2009 als % toewijzingen totaal		21,2	10,8	15,8	
* in % ten opzichte van woonegelegenheden					



**2010**

**Wonen en zorg**

	<b>Corporatie</b>	<b>Referentie</b>	<b>Landelijk</b>
Totale woonegelegenheden per 31 december 2010	11.995		
Aantal woningen voor ouderen en gehandicapten	2.413		
Aandeel ouderen- en gehandicaptenwoningen*	20,1	11,9	15,5
Woningen voor overige bijzondere groepen	65		
Aantal eenheden of woningen in bijzondere woongebouwen	0		
<hr/>			
Aantal nultredenwoningen	4.596		
Aandeel toegankelijke woningen (nultredenwoningen)*	38,3	28,0	29,0
Toewijzingen woonegelegenheden aan ouderen (65+ers) 2010	104		
Toewijzingen woonegelegenheden aan ouderen 2010 als % toewijzingen totaal	10,9	10,9	15,1

\* In % ten opzichte van woonegelegenheden

**2011**

**Wonen en zorg**

	<b>Corporatie</b>	<b>Referentie</b>	<b>Landelijk</b>
Totale woonegelegenheden per 31 december 2011	11.857		
Aantal woningen voor ouderen en gehandicapten	2.381		
Aandeel ouderen- en gehandicaptenwoningen*	20,1	11,5	15,6
Woningen voor overige bijzondere groepen	84		
Aantal eenheden of woningen in bijzondere woongebouwen	0		
<hr/>			
Aantal nultredenwoningen	4.715		
Aandeel toegankelijke woningen (nultredenwoningen)*	39,8	28,6	29,4
Toewijzingen woonegelegenheden aan ouderen (65+ers) 2011	97		
Toewijzingen woonegelegenheden aan ouderen 2011 als % toewijzingen totaal	12,5	11,1	15,6

\* In % ten opzichte van woonegelegenheden

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte				
Ambitie	Externe Opgaven	Gerealiseerde prestaties		
<p>Bevorderen zelfstandig wonen van ouderen Bron: Jaarplan 2008 blz 7</p>	<p>Aandacht voor de doelgroep ouderen bij nieuwbouw. Bron: Volkshuisvestingsplan 2008 – 2010 blz 37 - 40</p>	<p>Met nieuwbouw in De Concertmeester en De Vijf Molens, de verbouwing van de Franklinstraat, de plannen voor opplussen (= verbeteren toegankelijkheid gebouw en woningen) in Groenord Midden en de plannen voor renovatie en nieuwbouw Hof in Zuid speelt Woonplus in op de woonwens van ouderen. <u>Woonwelzijnteam</u>s waaraan Woonplus en Seniorenwelzijn een bijdrage leveren, spelen in op de vragen van ouderen. De proactieve werkwijze blijkt goed te werken: Al enkele jaren zijn Woonwelzijnteam (WWT) actief. Bron: Jaarverslag 2008, blz 15, Verslag-evaluatie WWT 19-1-2009, Evaluatie cijfers WWT –West 2009.</p> <p>In 2009 heeft Woonplus complexen aangepast en geschikt gemaakt voor ouderen. Een voorbeeld zijn 132 woningen in flats in Groenord. Eind 2009 werd hier gewerkt aan het plaatsen van automatische deuropeners, het ophogen van de galerijen en een nieuwe entree. Het opplussen zorgt dat begin 2010 de toegankelijkheid van de woningen in de flat was verbeterd.</p> <p>Daarnaast zijn in 2009 plannen ontwikkeld voor Delflandseweg. Samen met de veelal oudere bewoners is gewerkt aan een ontwerp, waarbij 231 woningen beter toegankelijk worden. Begin 2010 start de uitvoering. In 2009 was de oplevering van twee nieuwbouwseniorencomplexen met 73 appartementen in Groenord actueel: Het Menuet en De Suite. Ouderen kunnen er zelfstandig wonen en gebruik maken van de faciliteiten van het nabijgelegen zorgcentrum De Harg-Spaland. Bron: Jaarverslag 2009, blz 13</p>	7	5
Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)				
Ambitie Woonplus	Externe Opgaven	Gerealiseerde prestaties	-	-

Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben																																																				
Ambitie Woonplus	Externe Opgaven	Gerealiseerde prestaties																																																		
Faciliteren huisvesting bijzondere doelgroepen Bron: Jaarplan 2008 blz 7 Jaarplan 2009 blz 9 Jaarplan 2010 Jaarplan 2011 blz 6	Afspraken met Woonplus over de jaarlijkse taakstelling statushouders en pardonnisten. Bron: Volkshuisvestingsplan 2008 – 2010 blz 37 - 40	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Overzicht huisvesting van bijzondere doelgroepen 2008 – 2011</th> </tr> <tr> <th>Met wie?</th> <th>Waar?</th> <th>Wanneer</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pameijer Stichting</td> <td>1e Tuinsingel</td> <td>doorlopend 2008/2009/2010</td> </tr> <tr> <td>Pameijer Stichting</td> <td>Maasdamsestraat</td> <td>doorlopend 2008/2009/2010</td> </tr> <tr> <td>Pameijer Stichting</td> <td>Raam</td> <td>doorlopend 2008/2009/2010</td> </tr> <tr> <td>Pameijer Stichting</td> <td>Lange Achterweg</td> <td>doorlopend 2008/2009/2010</td> </tr> <tr> <td>Pameijer Stichting</td> <td>Hof in Zuid</td> <td>doorlopend vanaf 2011</td> </tr> <tr> <td>Stichting Lindenhof</td> <td>Edisonplein</td> <td>doorlopend 2008/2009/2010</td> </tr> <tr> <td>Leger des Heils- Mi Kas Nobo</td> <td>Verspreid over Schiedam</td> <td>doorlopend tot juli 2011</td> </tr> <tr> <td>Maatschappelijke Dienstverlening Nieuwe Waterweg/Sociale Dienst</td> <td>Verspreid over Schiedam</td> <td>realisatie in 2008/2009</td> </tr> <tr> <td>Mozaïek/Sociale Dienst</td> <td>Verspreid over Schiedam</td> <td>realisatie in 2010/2011</td> </tr> <tr> <td>Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers (COA) - taakstelling pardonregeling</td> <td>Verspreid over Schiedam</td> <td>realisatie in 2008/2009</td> </tr> <tr> <td>Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers (COA) - taakstelling reguliere regeling</td> <td>Verspreid over Schiedam</td> <td>realisatie in 2008/2009/2010</td> </tr> <tr> <td>ASVZ</td> <td>Land van Belofte</td> <td>doorlopend in 2008/beëindig</td> </tr> <tr> <td>Stichting Philadelphia</td> <td>Willem Dreesplein</td> <td>doorlopend in 2010 /2011</td> </tr> <tr> <td>Lentiz Life College</td> <td>Verspreid over Schiedam</td> <td>doorlopend in 2011</td> </tr> </tbody> </table> <p>Samenwerking met Leger des Heils is uitgebreid. Achterstand van huisvesting statushouders is ingelopen (145 gehuisvest). Nieuw in 2008 was dat Woonplus op verzoek van Leger des Heils vijf extra woningen toekende aan het project Mi Kas Nobo. Hierbij krijgen Antilliaanse jongeren de kans om zelfstandig te wonen, met de nodige begeleiding van het Leger des Heils. Bron: Jaarverslag 2008, blz 16. In 2009 huisvestte Woonplus 130 pardonnist en 28 statushouders. Bron Jaarverslag 2009, blz 13-14, Bron: Convenant veelplegers maart 2007. In 2010 heeft Woonplus van het Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers (COA) uiteindelijk 37 asielzoekers kunnen plaatsen, omdat zij niet meer aanvragen kregen. Het COA heeft aangegeven dat Woonplus aan zijn verplichtingen voldoet als zij in 2011 drie woningen per maand voor</p>	Overzicht huisvesting van bijzondere doelgroepen 2008 – 2011			Met wie?	Waar?	Wanneer	Pameijer Stichting	1e Tuinsingel	doorlopend 2008/2009/2010	Pameijer Stichting	Maasdamsestraat	doorlopend 2008/2009/2010	Pameijer Stichting	Raam	doorlopend 2008/2009/2010	Pameijer Stichting	Lange Achterweg	doorlopend 2008/2009/2010	Pameijer Stichting	Hof in Zuid	doorlopend vanaf 2011	Stichting Lindenhof	Edisonplein	doorlopend 2008/2009/2010	Leger des Heils- Mi Kas Nobo	Verspreid over Schiedam	doorlopend tot juli 2011	Maatschappelijke Dienstverlening Nieuwe Waterweg/Sociale Dienst	Verspreid over Schiedam	realisatie in 2008/2009	Mozaïek/Sociale Dienst	Verspreid over Schiedam	realisatie in 2010/2011	Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers (COA) - taakstelling pardonregeling	Verspreid over Schiedam	realisatie in 2008/2009	Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers (COA) - taakstelling reguliere regeling	Verspreid over Schiedam	realisatie in 2008/2009/2010	ASVZ	Land van Belofte	doorlopend in 2008/beëindig	Stichting Philadelphia	Willem Dreesplein	doorlopend in 2010 /2011	Lentiz Life College	Verspreid over Schiedam	doorlopend in 2011	7	7
Overzicht huisvesting van bijzondere doelgroepen 2008 – 2011																																																				
Met wie?	Waar?	Wanneer																																																		
Pameijer Stichting	1e Tuinsingel	doorlopend 2008/2009/2010																																																		
Pameijer Stichting	Maasdamsestraat	doorlopend 2008/2009/2010																																																		
Pameijer Stichting	Raam	doorlopend 2008/2009/2010																																																		
Pameijer Stichting	Lange Achterweg	doorlopend 2008/2009/2010																																																		
Pameijer Stichting	Hof in Zuid	doorlopend vanaf 2011																																																		
Stichting Lindenhof	Edisonplein	doorlopend 2008/2009/2010																																																		
Leger des Heils- Mi Kas Nobo	Verspreid over Schiedam	doorlopend tot juli 2011																																																		
Maatschappelijke Dienstverlening Nieuwe Waterweg/Sociale Dienst	Verspreid over Schiedam	realisatie in 2008/2009																																																		
Mozaïek/Sociale Dienst	Verspreid over Schiedam	realisatie in 2010/2011																																																		
Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers (COA) - taakstelling pardonregeling	Verspreid over Schiedam	realisatie in 2008/2009																																																		
Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers (COA) - taakstelling reguliere regeling	Verspreid over Schiedam	realisatie in 2008/2009/2010																																																		
ASVZ	Land van Belofte	doorlopend in 2008/beëindig																																																		
Stichting Philadelphia	Willem Dreesplein	doorlopend in 2010 /2011																																																		
Lentiz Life College	Verspreid over Schiedam	doorlopend in 2011																																																		

		<p>asielzoekers aanbiedt. Bron: Jaarverslag 2010 blz 12</p> <p>In 2011 is gestart met een proef voor de huisvesting van leerlingen van Lentiz Life College. Daarnaast neemt de stichting Pameijer 19 woningen af voor mensen met een beperking. De Pameijer Stichting ondersteunt op verschillende locaties in ons bezit specifieke kleinschalige woonprojecten voor uiteenlopende klantgroepen die een vorm van begeleiding nodig hebben. Soortgelijke kleinschalige projecten heeft Woonplus eveneens al langere tijd met Stichting de Lindenhof en Stichting Philadelphia. Wegens het stopzetten van gemeentelijke subsidies per 1 juli 2011 was Mi Kas Nobo ('mijn nieuwe huis') gedwongen het samenwerkingsverband met Woonplus te beëindigen. Via het convenant veelplegers heeft de gemeente met Woonplus en andere instanties afspraken gemaakt over de opvang van veelplegers. Tot en met 2011 zijn er 10 personen onder dit convenant gehuisvest. In 2011 is Woonplus een samenwerking aangegaan met het LIFE College van de Lentiz onderwijsgroep, de gemeente Schiedam en de Stichting Onder Een Dak. De doelstelling van het project is het creëren van een sociale, prettige en veilige woonomgeving voor jongeren van New LIFE door het beschikbaar stellen van huisvesting en woonbegeleiding. Bron: Jaarverslag 2011, blz23, Convenant Lentiz college.</p>		
<b>(Des) investeren in Vastgoed</b>			<b>4,8</b>	<b>-</b>
<b>Nieuwbouw/sloopt of samenvoeging/verkoop/verbetering bestaand woningbezit/maatschappelijk vastgoed</b>				
<b>Ambitie Woonplus</b>	<b>Externe Opgaven</b>	<b>Gerealiseerde prestaties</b>		
<b>2008</b>				
<b>Onderdeel</b>	<b>Ambitie</b>	<b>Realisatie</b>		
Nieuwbouw/aankoop	75	25		
Sloop	0	237		
Verkoop	67	51		
Verbetering bestaand bezit	498	454		
Maatschappelijk vastgoed	0	0		
<b>Totaal</b>	<b>640</b>	<b>767</b>		
Bronnen:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realisatie Jaarverslag 2008 blz 56 (kengetallen), blz 28 (Tempelstraat)</li> <li>• Ambitie Jaarplan 2008 Samen ondernemen digitale versie blz 26</li> <li>• Jaarplan deel II</li> </ul>				
<b>2009</b>				
<b>Onderdeel</b>	<b>Ambitie</b>	<b>Realisatie</b>		
Nieuwbouw/aankoop	126	107		
Sloop	360	18		
Verkoop	58	52		
Verbetering bestaand bezit	288	0		
Maatschappelijk vastgoed	0	0		
<b>Totaal</b>	<b>472</b>	<b>177</b>		
Bronnen:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realisatie Jaarverslag 2009 blz 25 (Concertmeester 73), blz 27 (Heenvlietsepln 47))</li> <li>• Ambitie Jaarplan Kwaliteit in samenwerking digitale versie blz 21 (kengetallen)</li> <li>• Ambitie Jaarplan 2009 bijlage 4, investeringen bestaand bezit</li> </ul>				

2010		
Onderdeel	Ambitie	Realisatie
Nieuwbouw/aankoop	0	1
Sloop	87	52
Verkoop	49	45
Verbetering bestaand bezit	558	319
Maatschappelijk vastgoed	0	0
<b>Totaal</b>	<b>694</b>	<b>394</b>

Bronnen:

- Ambitie Jaarplan 2010 conceptversie (papier) 091109 blz 32, 33, 34.
- Ambitie Jaarplan 2010 digitale versie blz 21 (kengetallen)
- Jaarverslag 2010 blz 23 (opplussen G-M132), 24(renovatie West 187 en Delflandseweg 231), 58(kengetallen)

2011		
Onderdeel	Ambitie	Realisatie
Nieuwbouw/aankoop	34	0
Sloop	116	69
Verkoop	46	68
Verbetering bestaand bezit	258	277
Maatschappelijk vastgoed	0	0
<b>Totaal</b>	<b>454</b>	<b>414</b>

Bronnen:

- Jaarplan 2011 Woonplus vernieuwt: vernieuwingstempo 2,5% per jaar, ofwel *gemiddeld* 300 woningen per jaar voor de komende 10 jaren. (blz 6, ambitie 7)
- Wensportefeuille en oplossingsrichtingen juni 2010, bijlage E blz 1
- Jaarverslag 2011 Woonplus vernieuwt, concept: blz 17

De plannen voor onderhoud, renovatie, buurtplus en opplussen moeten bijdragen aan variatie in woningtype, kwaliteit en comfort. Bron: Jaarplan 2008 blz 7	In nieuwbouwplannen wordt de nadruk gelegd op de kwaliteit van de woningen en de groepen koopstarters en ouderen en is er aandacht voor bereikbare eengezinswoningen in huur- en koopsector. Bron: Volkshuisvestingsplan 2008 – 2010 blz 37 - 40	Zowel in de bestaande bouw als in de nieuwbouw wil Woonplus aan bewoners van Schiedam en degenen die zich in Schiedam willen vestigen, mogelijkheden bieden om te stijgen op de woonladder. De verschillende opgeleverde projecten en projecten in voorbereiding dragen bij aan de variatie in kwaliteit, comfort, type en prijs. Renovatie Heenvlietseplein, renovatie Groenord, Buurtplus van de Tempel, renovatie West, planvorm Hof in Zuid. Oplevering Sonate (appartement/middelduur, senioren), oplevering 5 Molens (app/middelduur) Voorbereiding Nieuwbouw eengezinswoningen: Notenbalk, Over het Water, Het Terras, Wibautplein, Noordvestgracht/Het Kwartet. Bron Jaarverslag 2008.
Realiseren ontbrekend woningaanbod in Schiedam, vooral eengezinswoningen en seniorenwoningen. Bron: Jaarverslag 2008, blz 27	Bij het opstellen van de woningbouwplannen wordt rekening gehouden met de behoefte van de groep met midden en hogere inkomens  Aandeel eengezinswoningen in Schiedam 35% in 2010.  Levensloopbestendige wijken zijn uitgangspunt bij bepalen invulling bouwlocaties.	Projecten in Schiedam Noord: Opplussen Groenord Midden C (sociale huur senioren appartementen) Voorbereiding renovatie Groenrd MC (sociale huur, senioren, appartementen) Sloop/nieuwbouw Groenord: Beatles (middelduur, koop, eengezinswoningen) Oplevering Concertmeester: Menuet en Suite (sociale huur, senioren appartementen) Start verkoop Notenbalk (middelduur, koop, eengezinswoningen)  Projecten Nieuwland: Over het Water: oplevering Mews en Kadewoningen, planvorming Watertoren (middelduur, koop,

	<p>Waar de kansen tot herprogrammering zich voordoen wordt een verdere differentiatie met eengezinswoningen of met andere tussenvormen onderzocht. Waar mogelijk worden bestaande woningbouwplannen aangepast</p> <p>Bron: Volkshuisvestingsplan 2008 – 2010 blz 37 – 40</p>	<p>eengezinswoningen en appartementen)</p> <p>Verkoop en start bouw Het Terras (middelduur, koop, eengezinswoningen)</p> <p>Planvorming Wibautplein (middeldure koop en huur eengezinswoning + appartementen)</p> <p>Planvorming Noordvestgracht/Het Kwartet (middeldure koop eengezinswoningen)</p> <p>Planvorming opplussen Vliegenstraat (sociale huur, senioren appartementen)</p> <p>Planvorming renovatie/opplussen Delflandseweg (sociale huur, senioren, appartementen)</p> <p>Projecten in Schiedam Stad:</p> <p>Planvorming sloop/nieuwb Huysmansstr (sociaal, eengezinswoningen)</p> <p>Renovatie Schiedam West (sociaal, boven- en benedenwoningen)</p> <p>Planvorming Hof in Zuid (sociaal, senioren, appartementen)</p> <p>Verkoop en start nieuwbouw Havendijk/Rijnstraat (koop, middelduur, eengezinswoningen + appartementen)</p> <p>Oplevering renovatie Heenvlietseplein (middelduur, huur, boven- en benedenwoningen)</p> <p>Oplevering Tournooiveld (middeldure koop en huur, eengezinswoningen)</p> <p>Beatles, Notenbalk, Mews, Kadewoning, Terras, Wibautplein, Noordvestgracht, Huysmansstraat, Havendijk, Tournooiveld</p> <p>Bron: Jaarverslag 2009 blz 23 en 27</p> <p>Projecten in Schiedam Noord :</p> <p>Oplevering Opplussen Groenoord Midden C (sociale huur senioren appartementen)</p> <p>Start renovatie Groenoord Midden C (sociale huur, senioren, appartementen)</p> <p>Start nieuwbouw Groenoord: Beatles (middelduur, koop, eengezinswoningen)</p> <p>Uitstel Notenbalk (Groenoord) (middelduur, koop, eengezinswoningen)</p> <p>Projecten Nieuwland :</p> <p>Over het Water: start Watertoren (middelduur, koop, eengezinswoningen en appartementen)</p> <p>Herprogrammering Parkweg Noord</p> <p>Oplevering Het Terras middelduur, koop, eengezinswoningen)</p> <p>Planvorming Wibautplein (middeldure koop en huur eengezinswoningen en appartementen)</p> <p>Planvorming Noordvestgracht/ Het Kwartet (middeldure koop en huur eengezinswoningen)</p> <p>Planvorming opplussen Vliegenstraat (sociale huur, senioren appartementen)</p> <p>Uitvoering renovatie/opplussen Delflandseweg (sociale huur, senioren, appartementen)</p> <p>Projecten in Schiedam Stad :</p> <p>Start sloop/nieuwb Huysmansstr (sociaal, eengezinswoningen)</p> <p>Oplevering Renovatie Schiedam West (sociaal, boven- en benedenwoningen)</p> <p>Planvorming Hof in Zuid deel nieuwbouw en deel renovatie(sociaal, senioren, appartementen)</p> <p>Oplevering Havendijk/Rijnstraat (koop, middelduur, eengezinswoningen en appartementen)</p> <p>Bron: Jaarverslag 2010, blz 21</p>		
<p>Minimaal 60% van te verkopen huurwoningen verkopen aan Schiedammers</p>	<p>Aandeel eigen woningbezit in Schiedam 47% in 2010</p> <p>Bron: Volkshuisvestingsplan 2008 – 2010 blz 37 - 40</p>	<p>Van de 34 verkochte woningen bestaande bouw zijn er 26 verkocht aan Schiedammers, dat is 76%.</p> <p>Bron: Jaarverslag 2010 blz 25</p>		

Bron: Jaarplan 2010 Vernieuwingstempo gemiddeld 2,5%, 300 woningen per jaar: Verkoop bestaand bezit 75 Sloop 120 Renovatie 40 Nieuwbouw huur 45 Aankoop 20 Bron: Jaarplan 2011 blz 6  Vastgoedstrategie per wijk Strategie per complex Bron: Jaarplan 2011 blz 6 en 7	Nieuwbouw 4.000 woningen tot 2030 Koopwoningen 60% in 2030 Eengezinswoningen 35% in 2030 Verhogen kwaliteit bestaande woningen: renovatie corporatiebezit Bron: Woonvisie Schiedam 2030 <a href="http://www.schiedam.nl/Woonvisie">http://www.schiedam.nl/Woonvisie</a>  Doorgaan met wijkenaanpak Nieuwland/Groenoord en Oost tot 2020. Versterking binnenstad Bron: Woonvisie Schiedam 2030 <a href="http://www.schiedam.nl/Woonvisie">http://www.schiedam.nl/Woonvisie</a>	In 2011 is naar mogelijkheden gekeken om het vernieuwingstempo te verhogen. Met wijziging van planvoornemens is in 2011 gerealiseerd: 403 (3,4%) Verkoop bestaand bezit 68 Sloop 69 Renovatie 277 Nieuwbouw huur 0 Aankoop 0  Bron: Jaarverslag 2011 blz 42 - 47  Er zijn wijkwensportefeuilles vastgesteld in het traject portefeuillestrategie en zijn er ook complexstrategieën vastgesteld. Bron: Einddocument project portefeuillestrategie		
Ambitie nieuwbouw totale periode: 235		Realisatie: 133	4	-
Ambitie sloop totale periode: 563		Realisatie: 376	4	-
Ambitie verkoop totale periode: 220		Realisatie: 216	7	-
Ambitie verbetering bestaand bezit totale periode: 1602		Realisatie: 1050	4	-
<b>Kwaliteit wijken en buurten</b>			<b>7</b>	<b>7</b>
<b>Leefbaarheid (schoon, heel, veilig, aantrekkelijke inrichting directe woonomgeving, tevredenheid over leefbaarheid buurt)</b>				
<b>Ambitie Woonplus</b>	<b>Externe Opgeven</b>	<b>Gerealiseerde prestaties</b>		

**Tabel B: Beoordeling van de woonbuurt voor een drietal aspecten door middel van een rapportcijfer**

wijk	rapportcijfer voor wat betreft:					
	leefbaarheid		mensen		sfeer	
	2007	2009	2007	2009	2007	2009
Centrum	6.9	6.9	6.8	6.9	6.7	6.8
Oost	5.7	6.2	6.1	6.5	5.7	6.1
West	6.8	7.1	6.9	7.1	6.7	7.0
Zuid	6.9	7.0	7.2	7.2	7.1	7.1
Nieuwland	6.1	6.4	6.3	6.4	6.1	6.3
Groenoord	6.5	6.6	6.5	6.6	6.3	6.5
Kethel	7.6	7.7	7.7	7.6	7.5	7.6
Woudhoek	7.4	7.3	7.4	7.2	7.2	7.0
Spal/Sveap.	7.4	7.4	7.3	7.2	7.2	7.1
<b>Schiedam</b>	<b>6.6</b>	<b>6.8</b>	<b>6.8</b>	<b>6.8</b>	<b>6.6</b>	<b>6.7</b>

<p><b>Bron: Leefbaarheids-en veiligheidsmonitor 2009 Grotestedenbeleid Schiedam, blz 18</b></p> <p>In het kader van de aanpak van de wijk Nieuwland hebben de gemeente en Woonplus afgesproken het Wijkactieprogramma (WAP) te monitoren en te evalueren. In de rapportage Monitor Wijkactieprogramma Nieuwland wordt de stand van zaken weergegeven met betrekking tot de benoemde prestatie-indicatoren. Deze worden aangevuld met de belangrijkste gegevens uit het gemeentelijke Leefbaarheids- en Veiligheidsonderzoek. Het Wijkactieprogramma Nieuwland heeft een tijdshorizon die tot het jaar 2017 loopt. Daarom kan zo'n drie jaar nadat het WAP van start is gegaan, niet worden verwacht dat er in een heel kort tijdsbestek al veel doelstellingen behaald zouden worden. De beste resultaten die tot nu toe zijn behaald, liggen vooral op het fysieke vlak. Zo vertoont het aandeel koop- en eengezinswoningen een continu stijgende lijn. Ook als het gaat om de aanpak van het openbaar gebied (tegengaan verloedering, onderhoud wegen, fiets- en voetpaden etc.) is de ontwikkeling positief.</p>				
<p>Sociale acties faciliteren in plaats van subsidiëren Bron: Jaarplan 2010 blz 9</p>	<p>Periodieke afstemming bij de inzet door gemeente en Woonplus op het gebied van leefbaarheid wordt vormgegeven door een beschrijving van de wederzijdse beïnvloeding van het woonmilieu en het (bouw)project Bron: Volkshuisvestingsplan 2008 – 2010 blz 37 - 40</p>	<p>Er wordt kritisch gekeken naar te ondersteunen initiatieven: Woonplus bevordert leefbaarheid op de eerste plaats door acties te initiëren op het gebied van schoon, heel en veilig. Op de tweede plaats ondersteunt en faciliteert Woonplus sociale acties. Wij bekijken kritischer dan voorheen welke initiatieven wij steunen. Bij verzoeken om donaties moet de indiener het doel, het te bereiken effect en de begroting bij de aanvraag overleggen. Het aantal 'vanzelfsprekende' donaties is teruggedrongen. Bovendien zijn met enkele relaties afspraken gemaakt voor het afbouwen van de bijdrage. Daarnaast is het overleg met bewonersverenigingen geprofessionaliseerd. De wijkbeheeroverleggen worden alleen bijgewoond door Woonplus als de agenda hiertoe aanleiding geeft. Via andere communicatiemiddelen weten de bewonersorganisaties en Woonplus elkaar te vinden. Het aantal overleggen in de periode 2007 tot 2011 is gehalveerd. Daardoor is onze inzet efficiënter en effectiever. Bron: Jaarverslag 2010 blz 11</p>	7	7
<p>Blijven investeren in projecten schoon, heel en veilig Bron: Jaarplan 2011 blz 6</p>	<p>Efficiënte aanpak van woonoverlast en verloedering. Bron: Woonvisie Schiedam 2030 <a href="http://www.schiedam.nl/Woonvisie">http://www.schiedam.nl/Woonvisie</a></p>	<p>Taakverschuiving maakt meer mogelijk met andere inzet: Los van handhaving, preventieve taken en activeren van zelfredzaamheid is nadrukkelijk gekeken naar nut en noodzaak van personele inzet. Hierdoor is personele inzet op onderdelen verminderd. Uitvoering van belangrijke leefbaarheidstaken blijft zo gewaarborgd, ondanks verminderde inzet van personeel. Wijkbeheeroverleg en bewonersoverleg worden alleen nog bijgewoond als de agenda daartoe aanleiding geeft. Ingegeven door het lage bezoekersaantal zijn de bewonerssprekuren in de wijk voor een groot deel opgeheven. Dat heeft ertoe geleid dat zes buurtposten zijn gesloten en de ruimten zijn verhuurd. Daarentegen is extra inzet geweest om de deelnamegraad van bewoners bij planmatige projecten te verhogen en bij (potentiële) probleemsituaties bij achterstanden in huurbetaling. Schoonmaakacties van poorten, terreindoorgangen en verwilderde tuinen van lege woningen hadden een positief effect op verhuurbaarheid en verkoopbaarheid Bron: Jaarverslag 2011, blz 12</p>		
<p>Uitgaven leefbaarheid(exclusief WAP) terugbrengen tot 1,4% van de huuropbrengsten Bron: Jaarplan 2011 blz 6</p>		<p>Woonplus budgetteert in 2011 € 830.000 voor leefbaarheid (1,4%). Realisatie in 2011 is € 550.500 (0,9%): Bron: Jaarverslag 2011 blz 10</p>		
<p>In 2008 start Woonplus met het Wijk Actie Programma Nieuwland. Bron: Jaarplan 2008 blz 17</p>	<p>Met het Rijk is afgesproken dat Woonplus in 10 jaar een bedrag van 44 mio extra investeert in sociale en fysieke projecten in Nieuwland, zijnde 1 van de 40 zogenaamde aandachtswijken Bron: Getekende uitvoeringsovereenkomst WAP 2008 d.d. 14/10/2008.</p>	<p>Samen met de gemeente en 32 andere partners is het Wijk Actie Programma Nieuwland vastgesteld en is gestart met activiteiten: Met de minister van Wonen, Wijken en Integratie is afgesproken dat Woonplus in tien jaar een bedrag van 44 miljoen euro extra investeert in sociale en fysieke projecten in Nieuwland, een van de veertig zogenaamde aandachtswijken. Samen met 33 partners waaronder Woonplus stelde gemeente Schiedam in 2008 het Wijk Actie Programma (WAP) Nieuwland vast en werd een start gemaakt met de activiteiten. Door moeizame onderhandelingen met de gemeente over de financiering en werkverdeling duurde het helaas langer dan gepland voordat wij voor het WAP konden tekenen. Het programma bestaat uit dertig projecten die vallen onder de 'vier vingers van Nieuwland', namelijk:</p>		



		<p>1. Werken en Leren;                  2. Wonen en Veiligheid;                  3. Ontmoeten;                  4. Achter de voordeur.                  Bron: Getekende uitvoeringsovereenkomst WAP 2008 d.d. 14/10/2008.</p> <p>Uit een 'outcome-monitor' - gehouden in februari 2010 - blijkt dat er eind 2009 al lichte verbetering was te zien in Nieuwland. De rapportcijfers voor leefbaarheid en veiligheid liggen nog steeds onder het Schiedamse gemiddelde, maar er is er wel sprake van een stijgende lijn. Overbewoning, onderverhuur, hennepsteelt en winkelwagenoverlast zijn afgenomen. Aandachtspunten zijn wonen, veiligheid en met name hangjongeren.</p> <p><u>Interventieteams:</u>                  Al een aantal jaren zijn de interventieteams actief. Daarbij trekt Woonplus op met partners als de gemeente, energiebedrijven en politie. In het interventieteam worden gegevens van de diverse instanties met elkaar vergeleken en besluiten de partners gezamenlijk welke adressen worden bezocht. Met deze werkwijze worden zaken als overbewoning, hennepsteelt, overlast en steunfraude ontdekt en aangepakt. De teams constateerden in 2009 veel overbewoning en onderhuur. Bovendien zijn in 2009 62 hennepkwekerijen ontmanteld onder bestuurlijke dwang, waarvan tien in panden van Woonplus Schiedam. Wanneer de teams een situatie aantreffen die niet is toegestaan volgens de huurvoorwaarden, zegt Woonplus per direct de huur op. Van de 84 bezoeken die de teams aflegden, was dat zeventien keer het geval. In vijftien gevallen werd overgegaan tot ontruiming.                  Bron: Jaarverslag 2009, blz16-17, Projectplan Interventieteam 25-8-2009, Cijfers interventieteam 2009</p> <p>Conclusie uit de monitor Wijk Actie Programma Nieuwland O&amp;S Gemeente Schiedam: Het Wijkactieprogramma Nieuwland heeft een tijdshorizon die tot het jaar 2017 loopt. Daarom kan zo'n drie jaar nadat het WAP van start is gegaan, niet worden verwacht dat er in een heel kort tijdsbestek al veel doelstellingen behaald zouden worden. Dat blijkt op basis van de uitkomsten van de monitor dan ook nog niet het geval te zijn. Ook wordt duidelijk dat de ontwikkelingsrichting van de diverse doelstellingen ('gaat het de goede kant op') niet eenduidig is. Zo is in ieder geval heel goed zichtbaar dat Nieuwland naar verhouding hard wordt getroffen door de economische crisis. De werkloosheid is sinds 2008 flink gestegen. En ook op het gebied van het inkomen is er nog weinig vooruitgang geboekt. Het aandeel huishoudens dat moet rondkomen van een inkomen tot maximaal 105% van het sociaal minimum blijft relatief hoog. Dat geldt eveneens voor het aandeel huishoudens dat afhankelijk is van een bijstandsuitkering. Bijkomstig probleem is dat als het gaat om macro-economische ontwikkelingen, de sturingsmogelijkheden door middel van lokaal beleid uiterst minimaal zijn.</p> <p><u>Fysiek</u>                  De beste resultaten die tot nu toe zijn behaald, liggen vooral op het fysieke vlak. Zo is voor wat betreft de aanpak van het openbaar gebied (tegengaan verloedering, onderhoud wegen, fiets- en voetpaden etc.) de ontwikkeling positief te noemen. Tevens vertoont het aandeel koop- en eengezinswoningen een stijgende lijn. Dat neemt overigens niet weg dat het tempo van planontwikkeling en woningbouwproductie momenteel op een (te) laag peil ligt. Stagnatie van de herstructurering dreigt. De braakliggende zandvlakte aan de Parkweg is daar een duidelijk voorbeeld van.</p> <p><u>Sociaal</u>                  De grootste problemen in Nieuwland liggen echter nog altijd op het sociale vlak. Als het gaat om zaken als</p>		
--	--	--	--	--

		<p>gezondheid en psychisch welbevinden, eenzaamheid, de sociale samenhang tussen bewoners onderling etc. dan staat de wijk er bepaald niet goed voor. Voor de komende jaren is het daarom sterk aan te bevelen het beleid met betrekking tot de problematiek 'achter de voordeur' te intensiveren. Op dat terrein valt veel winst te behalen.</p> <p>Op het punt van veiligheidsbeleving is de trend in Nieuwland negatief: zo schiet het veiligheidsgevoel onder de bewoners ernstig tekort.</p> <p>Om meer zicht te krijgen op de sociale problematiek in wijken is momenteel de Sociale Index in ontwikkeling. Dit instrument kan wellicht nog meer aanknopingspunten om tot een gerichte aanpak te komen van de sociale problemen in Nieuwland. De voorlopige uitkomsten van de index laten overigens zien dat de Nieuwland - vergeleken met andere wijken - zeer zwak scoort op het gebied van persoonlijke kansen (inkomen, opleiding, gezondheid), meedoen (actief in werk of opleiding, voldoende contacten), sociale binding (cohesie, saamhorigheid), veiligheid en overlast (jongeren, burens etc.).</p> <p>Nieuwland is niet voor niets door de rijksoverheid aangewezen als Krachtwijk. In fysieke zin (openbaar gebied, woningvoorraad) lijkt de wijk weliswaar op de goede weg, maar op veel andere beleidsterreinen moet er - ondanks het feit dat de trend soms ook best positief is, nog heel wat gebeuren om de opgelopen achterstand te verkleinen . Bron: Monitor Wijk Actie Programma Gemeente Schiedam, 5 okt 2011.</p>		
<p>Voortzetting wijkenaanpak Groenoord Bron: Jaarplan 2008 blz 16</p>	<p>Woonplus draagt bij aan de gemeentelijke integrale wijkvisie Groenoord dat betaald wordt uit ISV-middelen (Pechtoldgelden) Bron: Wijkvisie Groenoord; een sociaal economische kijk op integrale wijkontwikkeling 2007-2015.</p>	<p>De activiteiten binnen de wijkenaanpak hebben gezorgd voor meer binding in de wijk: In 2007 stelde de gemeente Schiedam de integrale wijkvisie voor Groenoord vast, die als kapstok fungeerde voor de sociale projecten. Woonplus Schiedam heeft in 2008 opnieuw bijgedragen aan het bereiken van de gestelde doelen, met een budget van € 400.000,- voor sociale projecten. Dit bedrag was een eenmalige investering naar aanleiding van de afspraken die gemeente Schiedam en Woonplus hebben gemaakt in het kader van de Pechtold-gelden. Er werden verschillende acties uitgevoerd, zoals Het Zimmertje (ouderenhuiskamer), Corneliaanse moeders (kinderactiviteiten), Groenoord Magazine. Woonplus ziet dat bewoners elkaar beter kennen en aanspreken. Ook merkt Woonplus dat bewoners overlast vaker melden. Daardoor kan Woonplus Schiedam, in samenwerking met de politie, eerder en beter optreden. Bron: Groenoord Magazine februari 2009 en Jaarverslag 2008, blz 20 en 21.</p> <p>Vanaf 2009 wil Woonplus bewoners stimuleren zelf leefbaarheidsactiviteiten te initiëren. Woonplus organiseert vanuit die gedachte niet zelf de activiteiten, maar faciliteert ideeën. Dat is in 2009 goed gelukt. Actieve bewoners organiseren inmiddels zelf 'Buurten in Oost'. Met een terras op straat en een springkussen voor de kinderen, hebben zij ontmoetingsplekken gecreëerd waar bewoners elkaar beter leren kennen. Maar ook het Groenoord Zomerfeest, kerstontbijten, buurtcontactmiddagen, een paasbrunch, Nieuwland Live, opschoonacties, opleveringsfeestjes, de nationale burendag en straatfeesten. Faciliteren of sponsoren doet Woonplus alleen als de activiteit een raakvlak heeft met de huurders en als deze bijdraagt aan de leefbaarheid in de wijken. Bron: Jaarverslag 2008, blz 17.</p> <p>In de naoorlogse wijk Groenoord heeft de ingrijpende fysieke herstructurering van de laatste tien jaar, de wijk een gevarieerder aanzien gegeven. Daarnaast nemen bewoners de afgelopen jaren steeds meer zelf de regie in handen wat betreft de leefbaarheid van hun wijk. Dat past in de visie van Woonplus, waarin Woonplus alleen faciliteert als dat nodig is. Zo organiseren bewonersgroepen als Activiteiten Groep Groenoord, Ons Plekje en Stichting Activiteiten Groenoord op verschillende plaatsen in de wijk activiteiten, zoals een Halloweenfeest, een</p>		

<p>Faciliteren buurtbemiddeling Bron: Jaarplan 2008 blz 16 en Jaarplan 2009 blz 9</p>		<p>kerstborrel, een kerstmarkt, een waterfeest en een piratenfeest. De meeste activiteiten worden met geld van de bewonersvouchers bekostigd. Bron: Jaarverslag 2010, blz 16, Ruimte voor iedereen: Terugblik op tien jaar wijkontwikkeling Groenord</p> <p>Persoonlijk contact met overlastgevers is in de visie van Woonplus een goede manier om tot een oplossing te komen. Daarom ondersteunde Woonplus in 2008 buurtbemiddeling in de wijken Nieuwland, Groenord, Oost, West en Zuid. Een team van vrijwilligers uit de wijk, ondersteund door Bureau voor Samenlevingsopbouw De Vijf, bemiddelde in conflicten tussen buurtbewoners. In 2008 heeft buurtbemiddeling 89 zaken behandeld; Woonplus wees daarvan 63 zaken door. De klachten betroffen voornamelijk geluidsoverlast, overlast in gemeenschappelijke ruimtes, bedreigingen en overlast door jeugd. Buurtbemiddeling wist 65 procent van deze zaken op te lossen, een score waarmee Woonplus tevreden is. In 2009 bemiddelden zo'n twintig bewoners uit de wijken Stad, Noord en Nieuwland in conflicten tussen bewoners in de eigen wijk, daarbij ondersteund door een professionele organisatie. In 2009 zijn 100 meldingen binnengekomen en in behandeling genomen. 59 gevallen konden worden opgelost bij de intake, door een gesprek met beide bureaus of een gesprek met de bureaus apart. Andere zaken werden doorverwezen naar bijvoorbeeld andere instanties. Slechts zes zaken konden niet worden opgelost. Gemeente Schiedam en Woonplus hebben gezamenlijk per 1 februari 2010 een contract afgesloten met de organisatie Cocon, die ervoor zorg draagt dat buurtbemiddelaars in alle wijken actief zijn. Bron: Jaarverslag Evaluatie Bureau de Vijf 2009, Brief Gemeente, Opdracht voor Stadsbrede buurtbemiddeling, 30-12-2009.</p> <p>Buurtbemiddeling heeft in 2010 33 overlastzaken opgelost. Buurtbemiddeling Schiedam telde op 31 december 2010 zestien bemiddelaars. Het is een team van vrijwilligers die een goede afspiegeling vormt van de Schiedamse bevolking. De meeste meldingen vallen in de categorie geluidsoverlast. 33 gevallen konden worden opgelost bij de intake, door een gesprek met beide bureaus of een gesprek met de bureaus apart. Andere zaken werden doorverwezen naar bijvoorbeeld andere instanties of lopen nog (17). 33 zaken konden niet worden opgelost. Bron: Jaarverslag Buurtbemiddeling Schiedam 2010.</p>		
<p>Sociaal beheer oostelijk Oost Bron: Jaarplan 2010 blz 9</p>		<p>In Oost heeft de inzet van een extra buurtbeheerder voor buurt 15 goed gewerkt: In het jaarplan van 2010 is Schiedam-Oost als extra aandachtspunt opgenomen, omdat de wijk lage leefbaarheidscijfers scoorde. Begin 2010 is onder het motto 'Een Joost! voor Oost' via het Woonpluscollege een buurtbeheerder naast de complexbeheerders voor een jaar aan de slag gegaan in het oostelijke deel van Schiedam-Oost, buurt 15. Taak van deze buurtbeheerder was om de leefbaarheid in de buurt te verbeteren. Omdat het aanstellen van de buurtbeheerder een positief effect had, wordt ook in 2011 weer een medewerker geplaatst via het Woonpluscollege. Bron: Jaarverslag 2010, blz14-15, Projectplan Joost voor Oost, Joost voor oost eindverslag subsidieregeling Sociaal beleid</p>		

Vitale buurten en wijken (versterken voorzieningen in de buurt, versterken sociale infrastructuur, versterken economische infrastructuur)														
Ambitie Woonplus	Externe Opgaven	Gerealiseerde prestaties												
Samenwerking met Schiedamse partners uitbreiden Bron: Jaarplan 2008, 2009 en 2011	Met het Rijk is afgesproken dat Woonplus in 10 jaar een bedrag van 44 mio extra investeert in sociale en fysieke projecten in Nieuwland, zijnde 1 van de 40 zogenaamde aandachtswijken Bron: Getekende uitvoeringsovereenkomst WAP 2008 d.d. 14/10/2008. Woonplus draagt bij aan de gemeentelijke integrale wijkvisie Groenoord dat betaald wordt uit ISV-middelen (Pechtoldgelden) Bron: Wijkvisie Groenoord; een sociaal economische kijk op integrale wijkontwikkeling 2007-2015.	Woonplus nam zich in het jaarplan 2008 voor de samenwerking met scholen uit te breiden. Twee voorbeelden van geslaagde samenwerking zijn die met 't Meesterwerk in Nieuwland en met De Troubadour in Groenoord. Basisschool 't Meesterwerk heeft een toegankelijk schoolplein, dat ook 's avonds en in het weekend open is voor de kinderen in de buurt. Met de steun van en in samenwerking met Woonplus werden in 2008 een atletiekbaan aangelegd en plannen gemaakt voor een vissteiger bij de school, zodat de wijk nog meer speelgelegenheden voor kinderen biedt. Basisschool De Troubadour in Groenoord-Zuid signaleerde dat de speelomgeving niet veilig was. Daarom zocht de school de samenwerking op met Woonplus, gemeente Schiedam, opbouwwerk en Thuis op Straat (TOS). Bron: Jaarverslag 2008, blz39  Woonplus vindt het belangrijk om aan vitale Schiedamse coalities deel te nemen. Op het gebied van zorg en welzijn werken wij samen met Perspectief Schiedam, een onderdeel van gemeente Schiedam. Daarnaast zit Woonplus maandelijks om de tafel met het Lokaal Zorg Netwerk onder leiding van de gemeente. Goede coördinatie zorgt ervoor dat mensen precies die hulp krijgen, die nodig is. Woonplus Schiedam helpt bij de signalering. Verder is er een samenwerking met het Mobiel Preventieteam, een onderdeel van het Leger des Heils. Daarmee wordt voorkomen dat mensen aan de onderkant van de samenleving verder afglijden. Specifiek voor ouderen werken wij samen met Seniorenwelzijn in Woonwelzijnteam. Ook in het kader van het Wijk Actie Programma Nieuwland werken wij samen met Schiedamse partners als scholen, opbouwwerk en welzijnsorganisaties. Met bijvoorbeeld de politie trekken wij samen op in de interventieteam.  Er is een directeurenoverleg SWS, Seniorenwelzijn en Woonplus waarin 'Samen Buurten' de hoofdmoot is, waar verschillende andere sociale onderwerpen ook ter sprake komen. Daarnaast is op directieniveau regelmatig overleg. Bron: Jaarverslag 2011 blz 10	7	7										
Sociale stijging en emancipatie (jeugd, langdurig werklozen, immigranten/statushouders)														
Ambitie Woonplus	Externe Opgaven	Gerealiseerde prestaties												
Het Woonpluscollege geeft jongeren een kans zich te ontwikkelen. Bron: Jaarplan 2008 blz 21	-	In 2008 zijn vanuit de afdeling P&O de uitgangspunten van het Woonpluscollege beschreven. Deze zijn voorgelegd aan het MT, waarna de OR is geïnformeerd. In het beleidsstuk staan de principes, de doelgroepen en hoe we de deelnemers van het Woonpluscollege willen begeleiden en ondersteunen. Tevens staat hierin vermeld dat de uitvoering van het beleid jaarlijks geëvalueerd wordt. Woonplus staat ingeschreven bij ECABO. Dit is een overkoepelende onderwijsinstantie die certificering geeft tot het plaatsen van stagiaires. Via de website van ECABO kan bekeken worden voor welke opleidingen Woonplus gecertificeerd is. Tevens werkt Woonplus samen met de gemeente Schiedam en het UWV in het kader van Woonpluscollege om werkloze Schiedammers een opstap te bieden naar de arbeidsmarkt. Met de werkcoach van UWV en met de werkmakelaar van de gemeente Schiedam is een nauwe samenwerking tot stand gekomen  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>Aantal stageplekken</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2008</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>11 medewerkers en 6 stagiaires</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table> Bron: Woonplus College concept, Jaarverslag 2008 blz 47, Jaarverslag 2009, blz 50, Jaarverslag 2010 blz 42, Jaarverslag 2011 blz 38	Jaar	Aantal stageplekken	2008	9	2009	7	2010	11 medewerkers en 6 stagiaires	2011	12	7	-
Jaar	Aantal stageplekken													
2008	9													
2009	7													
2010	11 medewerkers en 6 stagiaires													
2011	12													

Overige andere prestaties (Dit veld omvat prestaties die niet te rangschikken zijn onder bovengenoemde velden, maar wel relevant zijn voor de beoordeling van de volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties van de corporatie)			7	-
Ambitie Woonplus	Externe Opgaven	Gerealiseerde prestaties		
Participeren in onderzoek TU Delft naar maatschappelijk ondernemerschap en voorraadbeleid corporaties. Bron: Jaarplan 2011 blz 6	-	Woonplus participeert sinds 2007 in het onderzoek MOVE door het aanleveren van gegevens en deelname aan Masterclasses en Expertmeeting: MOvE: Door deelname aan masterclasses, symposia, expertmeetings en enquêtes voedt Woonplus verschillende (promotie) onderzoeken die in dit kader worden verricht. Woonplus brengt het - behalve niet alledaagse inzichten in en contacten met de aangesloten corporaties - onderzoeksresultaten en nieuwe zienswijzen en handvatten voor strategie en beleid. Hieruit vloeit voort: - Woonplus geeft mogelijkheden aan leerlingen aan de Hoge School Utrecht en TU Delft om stage te lopen of om opdrachten uit te voeren. - De directeur-bestuurder neemt sinds 2007 deel aan de klankbordgroep Planmatig Onderhoud van TUDelft/ICP - Mogelijkheid tot het geven van lezingen. Een voorbeeld hiervan is een lezing gericht op belanghouders/adviesforum door de directeur-bestuurder. Bron: Jaarverslag 2011, blz 14 en MOVE Maatschappelijk Ondernemerschap en Voorraadbeleid Woningcorporaties - Verslag activiteiten 2010.	7	-
<b>Eindcijfer Presteren naar Ambitie en Externe Opgaven</b>			<b>6,7</b>	<b>6,5</b>

Presteren naar Vermogen (PnV)				Beoordeling (cijfer)	Weging	Gewogen Eindcijfer																																																
<p>Het hoofdstuk Presteren naar Vermogen (PnV) is verdeeld in vier thema's:</p> <table border="1"> <tr> <td>1. Financiële continuïteit</td> <td>De corporatie heeft haar financiële continuïteit voldoende gewaarborgd waardoor zij langdurig in staat is haar maatschappelijke functie te continueren.</td> </tr> <tr> <td>2. Financieel beheer</td> <td>De corporatie plant professioneel, checkt dat zij doet wat zij zich financieel voorneemt en stelt bij indien noodzakelijk. De corporatie heeft haar treasury op orde en verankerd.</td> </tr> <tr> <td>3. Doelmatigheid</td> <td>De corporatie werkt efficiënt en stuurt actief bij indien er afwijkingen ten opzichte van het plan worden geconstateerd.</td> </tr> <tr> <td>4. Vermogensinzet</td> <td>De corporatie zet haar vermogen maximaal in voor het leveren van maatschappelijke prestaties en heeft kennis van en inzicht in de beschikbare financiële middelen en mogelijkheden om deze te verruimen.</td> </tr> </table> <p>Ten behoeve van de eenduidigheid in de beoordelingen en de vereenvoudiging van de vergelijkingen is voor PnV zoveel mogelijk aangesloten bij al beschikbare gegevens op dit vlak, zoals die door het CFV, WSW en accountants worden gepresenteerd.</p> <p><b>1. Financiële continuïteit</b></p> <p>1.1.1 De corporatie heeft een continuïteitsoordeel A.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>Oordeel</th> <th>Bron</th> <th>Blz</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2008</td> <td>A*</td> <td>Oordeelsbrief 2008 d.d. 28 november 2008</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>A</td> <td>Continuïteitsoordeel 2009 d.d. 5 juni 2009</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>A1</td> <td>Continuïteitsoordeel 2010 d.d. 3 juni 2010</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>A1</td> <td>Continuïteitsoordeel 2011 d.d. 18 april 2011</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>* in 2008 werd nog niet gewerkt met "A" oordeel. Oordeel in 2008: Op basis van een door het Fonds uitgevoerd onderzoek kom ik tot het oordeel dat de voorgenomen activiteiten in de periode 2008 tot en met 2012 passend zijn bij de financiële mogelijkheden van uw corporatie.</p> <p>1.1.2 De corporatie heeft een beredeneerde vermogensdoelstelling op basis van de bedrijfswaarde.</p> <p>Het CFV stelt een minimale solvabiliteitseis van 15%. Woonplus streeft naar een solvabiliteit van 20% om onvoorziene uitgaven op te kunnen vangen.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>Oordeel</th> <th>Bron</th> <th>Blz</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2008</td> <td>Voldoende</td> <td>Oordeelsbrief 2008 d.d. 28 november 2008</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>Voldoende</td> <td>Solvabiliteitsoordeel 2009 d.d. 22 oktober 2009</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>Voldoende</td> <td>Solvabiliteitsoordeel 2010 d.d. 28 september 2010</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>Voldoende</td> <td>Solvabiliteitsoordeel 2011 d.d. 5 oktober 2011</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>Voor alle jaren heeft het CFV geconstateerd dat Woonplus voldoende solvabel is.</p>				1. Financiële continuïteit	De corporatie heeft haar financiële continuïteit voldoende gewaarborgd waardoor zij langdurig in staat is haar maatschappelijke functie te continueren.	2. Financieel beheer	De corporatie plant professioneel, checkt dat zij doet wat zij zich financieel voorneemt en stelt bij indien noodzakelijk. De corporatie heeft haar treasury op orde en verankerd.	3. Doelmatigheid	De corporatie werkt efficiënt en stuurt actief bij indien er afwijkingen ten opzichte van het plan worden geconstateerd.	4. Vermogensinzet	De corporatie zet haar vermogen maximaal in voor het leveren van maatschappelijke prestaties en heeft kennis van en inzicht in de beschikbare financiële middelen en mogelijkheden om deze te verruimen.	Jaar	Oordeel	Bron	Blz	2008	A*	Oordeelsbrief 2008 d.d. 28 november 2008	2	2009	A	Continuïteitsoordeel 2009 d.d. 5 juni 2009	1	2010	A1	Continuïteitsoordeel 2010 d.d. 3 juni 2010	1	2011	A1	Continuïteitsoordeel 2011 d.d. 18 april 2011	1	Jaar	Oordeel	Bron	Blz	2008	Voldoende	Oordeelsbrief 2008 d.d. 28 november 2008	2	2009	Voldoende	Solvabiliteitsoordeel 2009 d.d. 22 oktober 2009	1	2010	Voldoende	Solvabiliteitsoordeel 2010 d.d. 28 september 2010	1	2011	Voldoende	Solvabiliteitsoordeel 2011 d.d. 5 oktober 2011	1	7		
1. Financiële continuïteit	De corporatie heeft haar financiële continuïteit voldoende gewaarborgd waardoor zij langdurig in staat is haar maatschappelijke functie te continueren.																																																					
2. Financieel beheer	De corporatie plant professioneel, checkt dat zij doet wat zij zich financieel voorneemt en stelt bij indien noodzakelijk. De corporatie heeft haar treasury op orde en verankerd.																																																					
3. Doelmatigheid	De corporatie werkt efficiënt en stuurt actief bij indien er afwijkingen ten opzichte van het plan worden geconstateerd.																																																					
4. Vermogensinzet	De corporatie zet haar vermogen maximaal in voor het leveren van maatschappelijke prestaties en heeft kennis van en inzicht in de beschikbare financiële middelen en mogelijkheden om deze te verruimen.																																																					
Jaar	Oordeel	Bron	Blz																																																			
2008	A*	Oordeelsbrief 2008 d.d. 28 november 2008	2																																																			
2009	A	Continuïteitsoordeel 2009 d.d. 5 juni 2009	1																																																			
2010	A1	Continuïteitsoordeel 2010 d.d. 3 juni 2010	1																																																			
2011	A1	Continuïteitsoordeel 2011 d.d. 18 april 2011	1																																																			
Jaar	Oordeel	Bron	Blz																																																			
2008	Voldoende	Oordeelsbrief 2008 d.d. 28 november 2008	2																																																			
2009	Voldoende	Solvabiliteitsoordeel 2009 d.d. 22 oktober 2009	1																																																			
2010	Voldoende	Solvabiliteitsoordeel 2010 d.d. 28 september 2010	1																																																			
2011	Voldoende	Solvabiliteitsoordeel 2011 d.d. 5 oktober 2011	1																																																			
				7																																																		

1.2.1 De corporatie heeft een positief kredietwaardigheidsoordeel gekregen van het WSW.				7	20%	6,5
<b>Jaar</b>	<b>Oordeel</b>	<b>Bron</b>	<b>Blz</b>			
2008	Onveranderd kredietwaardig	Kredietwaardigheid en faciliteringsvolume d.d. 28 april 2008	1			
2009	Onveranderd kredietwaardig	Kredietwaardigheid en faciliteringsvolume d.d. 2 juni 2009	1			
2010	Onveranderd kredietwaardig	Kredietwaardigheid en faciliteringsvolume d.d. 6 september 2010	1			
2011	Onveranderd kredietwaardig	Kredietwaardigheid en faciliteringsvolume d.d. 31 mei 2011	1			
Voor alle jaren heeft het WSW geconstateerd dat Woonplus onveranderd kredietwaardig is.						
1.2.2 De corporatie heeft inzichtelijk gemaakt welke middelen(deposito's, kredietlijnen en/of faciliteringsvolume) beschikbaar zijn om geplande uitgaven, investeringen en herfinancieringen te kunnen betalen.				7	20%	6,5
Woonplus krijgt jaarlijks van het WSW een overzicht van het faciliteringsvolume voor het aantrekken van leningen voor de voorgenomen investeringen (zie brieven kredietwaardigheid en faciliteringsvolume WSW). Woonplus stelt jaarlijks een treasury jaarplan op met daarin een overzicht van de voorgenomen uitgaven, investeringen en herfinancieringen. Woonplus stelt jaarlijks een overzicht op van de kasstromen voor de komende 10 jaar en de kasstromen in het betreffende jaar onderverdeeld naar de maanden.						
<b>Jaar</b>	<b>Bron</b>					
2008	Kasstromen Treasury 2008 & Treasury Jaarplan 2008					
2009	Kasstromen Treasury 2009 & Treasury Jaarplan 2009					
2010	Kasstromen Treasury 2010 & Treasury Jaarplan 2010					
2011	Kasstromen Treasury 2011 & Treasury Jaarplan 2011					
1.3.1 corporatie heeft scenario's beschikbaar waaruit de effecten van beleidskeuzes blijken. De corporaties kan de visitatiecommissie hiermee inzicht geven in de wijze van sturing op het mogelijk verloop van operationele, portfolio en financieringskasstromen.				7	20%	6,5
In 2010 heeft Woonplus verschillende scenario's doorgerekend in het kader van het vaststellen van de nieuwe portefeuillestrategie. Hierbij is gevarieerd met het vernieuwingstempo van de portefeuille. Op basis van de uitkomsten is gekozen voor een vernieuwingstempo van 300 woningen (2,5%) per jaar. In het kader van het Vastgoedinvesteringsplan zijn in 2011 uitgebreide scenario's doorgerekend, waarbij is gevarieerd met de bedrijfseconomische parameters (huurprijsstijging, loon- en prijsinflatie en marktwaarde ontwikkelingen). Daarnaast zijn varianten doorgerekend waarbij de effecten van tegenvallende verkopen zijn doorgerekend. In 2011 (met doorloop in 2012) zijn de risico's van nieuwe ontwikkelingen in kaart gebracht met als basis de meerjarenbegroting in het kader van het bepalen van de toekomstige financieringsbehoefte. Zo zijn er scenario's doorgerekend van de effecten van het verleggen van de huurtoeslag naar de woningcorporaties en het wegvallen van de rentabiliteitswaardecorrectie. Bronnen: - Investeringsplan Woonplus 2011. - Wensportefeuille en oplossingsrichtingen juni 2010.						

1.3.2 De corporatie heeft een positief exploitatieresultaat (operationele kasstroom).		5	
<b>Jaar</b>	<b>Exploitatieresultaat</b>	<b>Bron</b>	
2008	€ 2,5 mln	Jaarrekening 2008	
2009	€ 4,9 mln -/-	Jaarrekening 2009	
2010	€ 11,6 mln -/-	Jaarrekening 2010	
2011	€ 4,3 mln	Jaarrekening 2011	
Met uitzondering van 2009 heeft Woonplus een positief exploitatieresultaat.			
1.3.3 De corporatie heeft een rentedekkingsgraad van minimaal 1,3 (operationele kasstroom).		6	
<b>Jaar</b>	<b>Rentedekkingsgraad</b>	<b>Bron</b>	
2008	1,7	Jaarrekening 2008	
2009	0,8	Jaarrekening 2009	
2010	1,4	Jaarrekening 2010	
2011	1,4	Jaarrekening 2011	
Met uitzondering van 2009 heeft Woonplus een rentedekkingsgraad van minimaal 1,3 (operationele kasstroom).			
1.3.4 De corporatie hanteert een direct rendementseis (operationele kasstroom).		4	
Woonplus hanteert de norm van het WSW inzake de operationele kasstromen. Hierbij moeten de operationele kasstromen positief zijn na aftrek van een normatieve aflossing van 2%.			
1.3.5 De corporatie hanteert een IRR rendementseis voor te realiseren investeringen, gedifferentieerd naar type vastgoed (portfoliokasstromen).		4	
Woonplus brengt voor elke investeringsbeslissing de kosten en opbrengsten in beeld. Voor nieuwbouw koop moeten de opbrengsten groter of gelijk zijn aan de kosten. Voor nieuwbouw huur wordt een maatschappelijk verlies geaccepteerd (onrendabele top). Voorwaarde is dat de benchmark met de markt winstgevend moet zijn en dat het maatschappelijk verlies voor Woonplus acceptabel is, dan wel past binnen de meerjarenbegroting en financieringsruimte.			
Eind 2010 is het gebruik van een IRR rendementseis geïntroduceerd binnen Woonplus voor het beoordelen van nieuwbouw projecten. Via diverse notities is de werkwijze nader uitgewerkt en toegelicht. Er is echter nog geen consensus bereikt over de te hanteren norm voor het bepalen van de rendementseis voor sociale huurprojecten en commerciële huurprojecten.			
Vooruitlopend op vaststelling van de rendementseisen wordt wel voor alle projecten de IRR berekend.			
1.3.6 De corporatie waardeert de portefeuille tegen bedrijfswaarde, minimaal tien jaar vooruit (portfoliokasstromen).		7	
Woonplus waardeert de portefeuille tegen bedrijfswaarde waarbij de looptijd aansluit op de levensduur van de complexen. Deze wordt jaarlijks voor de komende 15 jaar in kaart gebracht.			
1.3.7 De corporatie hanteert een investerings-/financieringsratio (financieringskasstromen).		4	
Niet van toepassing			



1.3.8 De corporatie heeft een maximale loan to value (op basis van de WOZ) van 50% (financieringskasstromen).		7																
<p>Woonplus hanteert een maximale loan to value van 75% op basis van de bedrijfswaarde. De norm van het WSW is een maximale loan to value van 50% van de WOZ-waarde. WOZ-waarde ultimo 2010 is circa € 1,5 miljard en betekent een maximale lening portefeuille van circa € 750 miljoen.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>Leningportefeuille</th> <th>&lt; 50% WOZ-waarde</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2008</td> <td>€ 317 mln</td> <td>JA</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>€ 329 mln</td> <td>JA</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>€ 330 mln</td> <td>JA</td> </tr> <tr> <td>20 11</td> <td>€ 322 mln</td> <td>JA</td> </tr> </tbody> </table> <p>Woonplus voldoet voor alle jaren aan de maximale loan to value van 50% op basis van de WOZ-waarde.</p>		Jaar	Leningportefeuille	< 50% WOZ-waarde	2008	€ 317 mln	JA	2009	€ 329 mln	JA	2010	€ 330 mln	JA	20 11	€ 322 mln	JA		
Jaar	Leningportefeuille	< 50% WOZ-waarde																
2008	€ 317 mln	JA																
2009	€ 329 mln	JA																
2010	€ 330 mln	JA																
20 11	€ 322 mln	JA																

**2. Financieel beheer**

2.1.1 De corporatie maakt een transparante vertaling van de ambities en opgaven (inclusief SVB, desinvesteringen enzovoort) in meerjarenramingen van minimaal vijf jaar.		7											
<p>Woonplus maakt ieder jaar een uitgebreid jaarplan met daarin een vertaling van de ambities en opgaven, aangevuld met een meerjarenbegroting voor de komende 5 jaren.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>Bron</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2008</td> <td>Jaarplan 2008</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>Jaarplan 2009</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>Jaarplan 2010</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>Jaarplan 2011</td> </tr> </tbody> </table>		Jaar	Bron	2008	Jaarplan 2008	2009	Jaarplan 2009	2010	Jaarplan 2010	2011	Jaarplan 2011		
Jaar	Bron												
2008	Jaarplan 2008												
2009	Jaarplan 2009												
2010	Jaarplan 2010												
2011	Jaarplan 2011												
2.1.2 De eerstejaarscijf bedrijfswaarde en de begroting sluiten op elkaar aan (begrote activiteiten zijn transparant verwerkt in de bedrijfswaarde).		7											
<p>De berekening van de bedrijfswaarde wordt altijd berekend aan de hand van de goedgekeurde meerjarenbegroting. Hiermee zijn de begrote activiteiten automatisch verwerkt in de bedrijfswaarde berekening.</p>													
2.1.3 Er is, indien noodzakelijk, een zichtbare en door de raad van commissarissen goedgekeurde bijsturing.		7											
<p>De afgelopen periode (2008-2011) was er geen noodzaak voor de Raad van Commissarissen om bij te sturen. De directie van Woonplus heeft echter voor 2011 een extra bezuiniging doorgevoerd van 10% op de operationele bedrijfsvoering met als doel het opvangen van onvoorziene risico's en het vergroten van het operationeel resultaat.</p>													
2.1.4 Het monitoring- en rapportagesysteem is zodanig dat de rapportages binnen één maand na afloop van het kwartaal beschikbaar zijn en binnen twee maanden besproken met de raad van commissarissen.		7											
<p>Na afsluiten van iedere maand wordt op de 7<sup>de</sup> van de maand een maandrapportage samengesteld op concern- en afdelingsniveau. Deze rapportages worden besproken met de directie en de afdelingsmanagers afzonderlijk. De kwartaalrapportages worden binnen een maand beschikbaar gesteld en besproken in het Management Team (MT). De bespreking van de kwartaal rapportages met de Raad van Commissarissen is afhankelijk van het vergaderschema van de Raad. Het vergaderschema ziet er als volgt uit:</p>													

Maand	Agendapunten			
Maart	Q4 rapportage voorafgaand jaar			
Juni	Q1 rapportage & Jaarrekening voorafgaand jaar			
Augustus / september	Q2 rapportage & management letter/accountants rapport interim controle			
November	Q3 rapportage & Jaarplan en meerjarenbegroting			
2.1.5 Er is een positief accountantsoordeel inzake de kwaliteit van de interne financieel beheer.				
De afgelopen periode (2008-2011) heeft de externe accountant de kwaliteit van het interne financieel beheer beoordeeld en aanbevelingen gedaan voor verbetering. Woonplus neemt de verbeterpunten ieder jaar over om zodoende de kwaliteit jaarlijks te verbeteren.		6		
<b>Jaar</b>	<b>Oordeel</b>			
2008	Conclusie management letter 2008 (BDO): BDO is van mening dat de administratieve organisatie en interne controle de gewenste aandacht krijgt bij Woonplus en van voldoende niveau is, maar dat op basis van de recente ontwikkelingen aanpassing gewenst is. Bron: Management letter 2008.			
2009	Conclusie management letter 2009 (BDO): Het beleid en de daaruit voortvloeiende ambities van Woonplus als maatschappelijk ondernemer zijn ongewijzigd. De controlebevindingen bevestigen het beeld dat bij Woonplus de belangrijkste risico's (woningmarkt-, financiële-, rapportering en planning en control-, project-, onderhouds-, overige proces-, fiscale- en compliance risico's) worden onderkend en waar nodig maatregelen in gang zijn gezet of worden gezet om deze risico's te beheersen. De attentiepunten bieden nog voldoende mogelijkheid tot verdere verbetering. Bron: Management letter 2009.			
2010	Rapporteringsrisico management letter 2010 (BDO): Het rapporteringsrisico betreft het risico dat onvoldoende betrouwbare informatie beschikbaar is om de realisatie van de gestelde doelen te monitoren en/of tijdig (bij) te sturen. Het bijsturingrisico betreft de procedures die direct gelinkt zijn aan de stappen uit de Check en Act-fase. Voor 2010 heeft BDO het rapporteringsrisico als gemiddeld ingeschat. Samenvatting bevindingen: de management informatie sluit niet aan op de door de afdeling gewenste informatie. Management informatie sluit niet aan op het grootboek. Bron: Management letter 2010.		20%	6,9
2011	Rapporteringsrisico management letter 2011 (BDO): Voor 2011 heeft BDO het rapporteringsrisico als hoog ingeschat. Dit is een verhoging ten opzichte van voorgaand jaar. Mede als gevolg van het arbeidsintensieve jaarafsluitingstraject, de aanbevelingen ten aanzien van het kwartaalafsluitingsproces en de constatering uit het btw onderzoek. BDO realiseert zich dat de aanbevelingen 2010 gelet op de omvang en implicatie niet allemaal in één jaar afgerond kunnen zijn. BDO is echter van mening dat de voortgang te beperkt is geweest om te spreken van voldoende stuurinformatie. Bron: Management letter 2011.			
Naar aanleiding van de kritische bevindingen van BDO heeft de afdeling F&C de aanbevelingen overgenomen en in 2010/2011 is een verbetertraject gestart met als doel de financiële administratie alsmede de rapportage te verbeteren.				
2.1.6 De planning is realistisch, waardoor begroting en de realisatie in belangrijke mate op elkaar aansluiten.				
<b>2008</b>	<b>Begroot (x € mln)</b>	<b>Realisatie (x € mln)</b>	6,5	
- Bedrijfsopbrengsten	62,2	65,2		
- Bedrijfskosten	50,5	47,2		
- Rentelasten	15,7	15,5		
- Jaarresultaat	6,9 -/-	12,5		

2009	Begroot (x € mln)	Realisatie (x € mln)			
- Bedrijfsopbrengsten	64,2	70,4			
- Bedrijfskosten	52,3	59,7			
- Rentelasten	16,0	15,6			
- Jaarresultaat	9,3 -/-	26,0 -/-			
2010	Begroot (x € mln)	Realisatie (x € mln)			
- Bedrijfsopbrengsten	65,6	60,2			
- Bedrijfskosten	47,9	56,6			
- Rentelasten	15,1	15,3			
- Jaarresultaat	21,3 -/-	4,0			
2011	Begroot (x € mln)	Realisatie (x € mln)			
- Bedrijfsopbrengsten	65,2	68,0			
- Bedrijfskosten	46,7	48,9			
- Rentelasten	15,3	14,8			
- Jaarresultaat	0,9	3,0			
<p>Beheerorganisatie laat weinig fluctuaties zijn. Het jaarresultaat is echter ook afhankelijk van de mutatie actuele waarde en de resultaten van de ontwikkelorganisatie (onrendabele investeringen en resultaat nieuwbouw koop). Deze laat meer fluctuaties zien en dat kan worden verklaard door de afhankelijkheid van derden (gemeente, medeontwikkelaars) bij de verschillende ontwikkelprocessen.</p>					
2.2.1 De corporatie heeft de kasstromen voor de komende tien jaren in beeld en de daaruit voortvloeiende investeringsbehoefte.					
Zie punt 1.2.2.				7	
2.2.3 Er is een actueel, door de raad van commissarissen goedgekeurd, treasurystatuut waarin ook spelregels zijn opgenomen voor financiële instrumenten.					
Woonplus heeft een goedgekeurd treasury statuut met daarin de spelregels voor financiële instrumenten (o.a. derivaten). Zie treasury statuut d.d. 24 november 2008.				7	
2.2.4 Er is een treasuryjaarplan					
Zie punt 1.2.2.				7	

3. Doelmatigheid

<p>3.1.1 De corporaties heeft doelstellingen geformuleerd voor het vergroten van de efficiëntie in de organisatie en streeft deze aantoonbaar na.</p> <p>De omstandigheden waaronder Woonplus haar missie wil vervullen zijn veranderd. De heffing van de (integrale) vennootschapsbelasting vraagt een sterke financiële sturing. Kostenbewustzijn en het rendementsdenken moeten binnen de organisatie sterker ontwikkeld worden. Woonplus wil de relatie tussen inzet/kosten en resultaten zichtbaar maken. Hiervoor wordt een monitoringsystematiek ontwikkeld waarin de inzet en resultaten voldoende tot uiting komen. Bron: Concept ondernemingsplan 2007 (blz 9, 15)</p> <p>Net zoals in 2009 streeft Woonplus er in 2010 naar om de bedrijfsprocessen verder te optimaliseren. Vorig jaar is gestart met de structuuraanpassing van de organisatie. Voor de komende jaren blijft slimmer en efficiënter omgaan met de bedrijfsvoering een belangrijk aandachtspunt. In 2010 staan ook de aanbevelingen die de visitatiecommissie begin 2009 deed, hoog op de agenda. Advies was om onder andere projecten efficiënter uit te voeren, door consequent de zogenaamde Demingcirkel toe te passen: plannen maken, uitvoeren, evalueren en bijsturen.</p> <p>In 2008 zijn er voorbereidingen getroffen voor de reorganisatie van de units. Dit heeft in 2009 geresulteerd in een nieuwe afdeling Wonen. Vervolgens zijn er werkgroepen opgericht om de processen binnen deze afdeling door te lichten en te beschrijven. Wegens ondercapaciteit zijn deze processen niet geautomatiseerd. Het vergroten van de efficiëntie van de bedrijfsvoering is in 2010 opnieuw een belangrijk thema. Wij hebben voor ogen dat er meer verband moet zijn tussen strategie en uitvoering en daarnaast een betere grip op de financiële doelstellingen. Evaluatie, effectiviteit, verdere inrichting en praktische werking van de bedrijfsbrede planning- en controlcyclus moeten dit bewerkstelligen. Dat betekent ook een consequente toepassing van de Demingcirkel: projecten plannen, uitvoeren, evalueren en bijsturen. Intensivering van de rapportages, de introductie van de Balanced Scorecard en analyses gaan hieraan een belangrijke bijdrage leveren. Strakke meerjarenbegrotingen en meerjareninvesteringsbegrotingen, gebaseerd op een nieuw ondernemingsplan en nieuwe vastgoedstrategie, kunnen bijdragen aan een efficiëntere werkwijze.</p> <p>Woonplus heeft nieuwe doelstellingen geformuleerd in het ondernemingsplan dat in 2011 is vastgesteld. Hoofddoelstelling van het ondernemingsplan is het vergroten van de efficiëntie en het jaarlijks vaststellen van prestaties en activiteiten.</p> <p>In het algemeen kijkt Woonplus kritisch naar alle opbrengsten en kosten, het onderhouds- en kwaliteitsbeleid, de interne projecten en het personeelsbestand. Woonplus heeft in 2010 en 2011 verschillende (delen van) processen doorgelicht. Hieruit volgt een breed scala aan verbeteringen. Door de processen van mutatie en huurincasso te verbeteren verwacht Woonplus de huuropbrengsten te verhogen. Ook betere afstemming met projecten zal de leegstand beperken. Door investeringen in onderhoud te relateren aan de portefeuillestrategie en integraal te plannen, verlaagt Woonplus de onderhoudskosten. Door de treasury te professionaliseren verwacht Woonplus een verlaging van rentelasten en –risico. Dit zijn slechts de belangrijkste voorbeelden van verbeteringen die Woonplus de komende jaren realiseert. Woonplus werkt, onder de noemer 'strategisch leren', continu aan het verbeteren van de kwaliteit van haar dienstverlening en het bedrijfsresultaat. In de tien jaar dat Woonplus bestaat, nam het bezit af van 15.000 tot 12.000 woningen. De maatschappij vroeg grotere inspanningen op het gebied van leefbaarheid, waar Woonplus met nieuwe activiteiten op heeft ingespeeld. Woonplus koos ervoor de organisatie te professionaliseren en de staf te versterken. Daardoor nam het personeelsbestand toe tot 141 Fte's (begroting 1-1-2010). Nu voorziet Woonplus een verdere afname van ons bezit tot 10.000 woningen en kiest Woonplus voor 'Terug naar de kerntaak wonen'. Op basis van de daarbij behorende en benodigde uitvoerende en ondersteunende processen, heeft Woonplus 116 Fte's nodig. Woonplus wil de nieuwe effectieve en efficiënte organisatie bereiken in de periode tot uiterlijk 1 januari 2013.</p> <p><u>Efficiency/effectiviteit vergroten:</u> Doel van organisatiegestuurd werken is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die projecten te starten die de meeste toegevoegde waarde bieden voor de organisatie als geheel ('doen we de goede dingen');</li> <li>- en wel op zo'n manier dat realisering van de projectresultaten haalbaar is en de uitvoering efficiënt plaatsvindt ('doen we de dingen goed').</li> </ul> <p>We geven hiermee (deels) invulling aan de strategische acties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisatie-, team- en persoonlijke doelen duidelijk maken en;</li> <li>- Sturen op bedrijfswaarde en aanvaardbaar risico verbinden;</li> </ul> <p>Namelijk door de veronderstelde effecten van projecten vooraf expliciet te maken en op basis daarvan te prioriteren. Deze worden voor interne projecten met name – maar niet uitsluitend – zichtbaar als verbetering van de waardecreatie.</p>	6		
--	---	--	--

<p>Het draagt bovendien bij in 'Medewerkers richting geven (en daarvoor (verder) toerusten' (door middel van de projectstart en de aanpak voor projectbesturing). Bron: Jaarverslag 2011, blz 36</p> <p><u>Interne processen slimmer organiseren</u> Lean Six Sigma wordt overwogen: Woonplus staat een meer werk verzetten met minder mensen voor ogen. Met de introductie van Lean Six Sigma wordt geleerd beter, slimmer en efficiënter te werken, met als vertrekpunt de wil van de klant en het elimineren van verspillingen. Een Lean proces is een proces waar iedere onnodige handeling, verspilling, fout, defect en/of andere inefficiëntie uit is gehaald. Lean denken is een manier van denken met oog voor verbetering, waarbij je voortdurend je manier van werken kritisch tegen het licht houdt. Door steeds kleine verbeteringen aan te brengen, levert het uiteindelijk aanzienlijke voordelen op. Het is voor ieders werk toepasbaar. In kwartaal 3 hebben ruim 20 collega's een eerste training bij mogen wonen. In 2012 wordt deze insteek voortgezet Bron: jaarverslag 2011, blz 38 en Lean Six Sigma voorstel en Lean Six Sigma dt-formulier.</p>			
<p>3.1.2 De corporatie onderneemt actie, indien er afwijkingen ontstaan ten opzichte van de geformuleerde (efficiëntie)doelstellingen.</p>			
<p>De omstandigheden waaronder Woonplus haar missie wil vervullen zijn veranderd. De heffing van de (integrale) vennootschapsbelasting vraagt een sterke financiële sturing. Kostenbewustzijn en het rendementsdenken moeten binnen de organisatie sterker ontwikkeld worden. Woonplus wil de relatie tussen inzet/kosten en resultaten zichtbaar maken. Hiervoor wordt een monitoringsystematiek ontwikkeld waarin de inzet en resultaten voldoende tot uiting komen. Risicomanagement en sturing voor en tijdens het proces van projectontwikkeling krijgt meer aandacht. Woonplus moet meer leren van de projectevaluatie inclusief nacalculatie. Bron: Concept ondernemingsplan 2007 (blz 9, 15-16)</p> <p>In de maand- en kwartaalrapportages worden de doelstellingen gemonitord, intern besproken en aan de hand van de kwartaalrapportage ook met de Raad van Commissarissen besproken. Indien nodig en mogelijk kan deze worden bijgestuurd.</p>	6	20%	6,0

3.1.3 De volgende CiP-indicatoren zijn gelijk aan of lager dan de referentiegroepen, dan wel de corporatie kan de visitatiecommissie aannemelijk maken waarom de scores afwijken: netto bedrijfslasten per vhe, ontwikkeling netto bedrijfslasten in de afgelopen vier jaar, aantal vhe per fte en personeelskosten per fte (uit CiP-analyse 2011)

6

Netto bedrijfslasten VHE				Ontwikkeling netto bedrijfslasten vier jaar		
	Corporatie	referentie	landelijk	Corporatie	referentie	landelijk
2007						
2008	1746	1562	1340	14,30%	25,20%	20,30%
2009	1581	1462	1396	4,80%	23,30%	19,50%
2010	1938	1416	1355	20,90%	10,10%	8,40%
2011	1681	1400	1393	-2,70%	-0,30%	4,00%

Aantal vhe per fte			
	Corporatie	referentie	landelijk
2007			
2008	86	85	92
2009	87	85	88
2010	89	79	87
2011	96	79	88

Personeelskosten per fte			
	Corporatie	referentie	landelijk
2007			
2008	61075	62713	64248
2009	61893	60407	61818
2010	62078	61207	63134
2011	63890	63160	64267

Bron: CiP rapportage 2011

De netto bedrijfslasten zijn de afgelopen jaren sterk gestegen en zijn hoger dan de referentie en het landelijk gemiddelde. De netto bedrijfslasten zijn gestegen van € 1.602 in 2007 tot € 1.938 in 2010 (+ 21%). De stijging is met name het gevolg van toenemende uitgaven op het gebied van leefbaarheid. Leefbaarheid is gestegen van € 45 in 2007 tot € 342 in 2010 (+ 660%). Leefbaarheidsuitgaven zijn een stuk hoger dan de referentie en het landelijk gemiddelde (€ 342 versus gemiddeld € 100 per woning). Uitgaven in leefbaarheid hangen sterk samen met de aanwezigheid van een zogenaamde aandachtswijk in Schiedam (Nieuwland). Voor de komende jaren worden de uitgaven in leefbaarheid beperkt. Daarnaast zijn de uitgaven voor onderhoud hoger dan de referentie en het landelijk gemiddelde. Reden hiervoor is dat Woonplus een verouderde woningportefeuille heeft en te maken heeft met achterstallig onderhoud dat in de periode 2009 en 2010 is aangepakt.

De personeelskosten per fte liggen in lijn met de referentie en het landelijk gemiddelde. Woonplus heeft meer vhe's per fte dan de referentiegroep en de rest van alle woningcorporatie. Dit verklaart ook de lagere personeelslasten (lonen en salarissen) ten opzichte van de referentie en het landelijk gemiddelde.

<p>4.1.1 De corporatie heeft onderbouwde visie op de inzet van haar middelen naar maatschappelijk rendement.</p>			
<p>Onze visie uit het ondernemingsplan:</p> <p>Woonplus heeft een duidelijke strategie geformuleerd:</p> <p><b>Strategie: prestatievelden BBSH</b></p>  <p>Investeringsbeslissingen worden getoetst aan de ondernemingsdoelstellingen van klant, pand en rendement. Er liggen haalbaarheidsstudies aan ten grondslag. Interne besluitvorming vindt plaats door directeur-bestuurder op advies van managers Wonen, Vastgoed en Financiën en Control. Hiermee wordt geborgd dat het vermogen afgewogen wordt ingezet.</p> <p>Als woningcorporatie staat Woonplus voor goede betaalbare huisvesting voor huishoudens met een inkomen tot € 33.000 in Schiedam. Woonplus biedt Schiedammers die daar behoefte aan hebben de mogelijkheid door te stromen naar een kwalitatief betere en ruimere huurwoning of een koopwoning. Door onze bewoners een wooncarrière te bieden, draagt Woonplus bij – in lijn met de woonvisie van de gemeente – aan het behoud van de middeninkomens, de vitaliteit van de wijk en de economische en sociale positie van de stad.</p> <p>Woonplus staat voor de opgave ons verouderde bezit, nu en in de toekomst, kwalitatief op niveau te brengen en vervolgens te houden. De inspanningen en investeringen richten zich op onze primaire doelgroep en in mindere mate op ontwikkeling van nieuwe woningen voor middeninkomens en het koopsegment.</p> <p>Financiële continuïteit is een randvoorwaarde. Het financieel beleid is erop gericht het vermogen effectief in te zetten voor de maatschappelijke doelstellingen. De komende jaren vraagt de vernieuwing van het bezit grote offers. De bedrijfswaarde neemt daardoor op de langere termijn toe. Gelijktijdig merkt Woonplus dat de economische omstandigheden niet meezitten. De waarde en verhuurbaarheid van het bezit neemt af, en leiden tot risico's voor de hoogte van de huurderiving en de betalingsachterstanden. Woonplus neemt ingrijpende maatregelen, om de financiële continuïteit te waarborgen die nodig zijn om tot in de verre toekomst de belangrijke maatschappelijke functie goed te kunnen vervullen.</p> <p>Het woongenot van onze huurders wordt bepaald door een goed onderhouden woning en een goede leefbaarheid in het complex en buurt. Woonplus investeert daarom in zowel de fysieke als sociale woonomgeving. Leefbaarheid heeft betrekking op de directe woonomgeving van de complexen van Woonplus. Woonplus is gemotiveerd om in leefbaarheid te investeren. De activiteiten zullen echter het bedrijfsresultaat positief moeten beïnvloeden. In de praktijk betekent dit dat leegstand moet worden voorkomen of teruggedrongen; onnodige uitgaven aan onderhoud moeten worden voorkomen en dat het imago wordt verbeterd. Bij initiatieven op het vlak van leefbaarheid die niet te herleiden zijn tot het</p>	<p>6</p>	<p>40%</p>	<p>6,7</p>

<p>bedrijfsresultaat, is de betrokkenheid van Woonplus marginaal.</p> <p>Woonplus kent drie soorten projecten met elk hun specifieke kenmerken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• renovatie/groot onderhoud op basis van meerjaren-investeringsbegroting</li> <li>• herstructurering (sloop/nieuwbouw, buurtplus) van de eigen woningvoorraad</li> <li>• projectontwikkeling op verworven grond en/of opstallen</li> </ul> <p>De eerste twee soorten projecten zijn de bouwstenen voor het verbeteren en differentiëren van het bezit. Zij zijn onlosmakelijk verbonden met de activiteiten die Woonplus op dit moment uitvoert. Er is voor gekozen om de projecten zoveel mogelijk zelf te ontwikkelen om meer sturingsmogelijkheden te hebben, zowel in het proces als op het product zelf. De kwaliteit die Woonplus aan de stad wil toevoegen, kan op deze manier beter worden gegarandeerd. De projecten dragen mede bij aan de vitalisering van de stad en geven positieve impulsen aan het eigen bezit, de woonomgeving en de leefbaarheid in buurten. Een eigen projectontwikkelingsafdeling kan als initiator ook processen in de stad vlottrekken. De derde categorie projecten is additioneel en kent andere winst- en risicoparameters. Maar ook hier geldt dat zij ingezet kan worden om braakliggende delen of verwaarloosd vastgoed in de stad aan te pakken.</p> <p>Bron: Missiehandboek (Een strategische verkenning naar 2015), blz 21-22, Ondernemingsplan Woonplus Herijkt blz 7, Vastgoedinvesteringsplan (besluitvorming en procedures)</p>			
<p>4.2.1 De corporatie heeft visie op en beredeneerde doelstellingen met betrekking tot de wijze waarop ze haar vermogen kan vergroten.</p>			
<p>Woonplus heeft een expliciete doelstelling in het ondernemingsplan over dit onderwerp opgenomen, dat jaarlijks wordt vertaald in het jaarplan.</p> <p>Woonplus wil de vastgoedopgave realiseren en de financiële continuïteit van de onderneming waarborgen. Dat vereist een optimalisatie van de financieringsruimte, bestaande uit de beschikbare eigen middelen en het aantrekken van externe financiering. De komende jaren betekent het optimaliseren van de financieringsruimte dat deze wordt vergroot.</p> <p>Woonplus maakt kapitaal vrij door bestaand bezit aan particulieren te verkopen. Om deze doelstelling te behalen in de huidige markt is een Verkoopteam ingesteld en de inzet op verkoop vergroot. De vernieuwing van de portefeuille zelf creëert op termijn ook meer financiële ruimte. Woonplus verwacht dat de verhuur- en verkoopbaarheid van de woningen hierdoor verbetert. De huur- en verkoopopbrengsten zullen stijgen en daarmee de bedrijfswaarde en hogere verkoopresultaten dragen bij in het eigen vermogen. Het geeft op termijn meer mogelijkheden nieuwe ingrepen te financieren.</p> <p>Al op korte termijn vergroot Woonplus de effectiviteit en efficiency van het apparaat. Woonplus creëert daarmee een versnelling in de toename van de bedrijfswaarde en financiële ruimte. Om de financieringsruimte te vergroten, wordt bezit verkocht, onderzoek gedaan naar strategische allianties en de ontwikkeling van nieuwe, innovatieve vormen voor het financieren van ons vastgoed.</p> <p>Ten aanzien van strategische allianties vinden verkennende gesprekken plaats.</p> <p>Bron: Woonplus Herijkt - Ondernemingsplan Woonplus 2011-2020. (blz 10-12)</p> <p>Meer recente ontwikkelingen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reorganisatie binnen Woonplus</li> <li>• Vergroten verkoopportefeuille</li> <li>• Verkenning naar mogelijkheden inzet niet-DAEB portefeuille voor vergroten eigen vermogen</li> </ul>	<p>7</p>		



<p>4.3.1 De corporatie heeft beredeneerde plannen voor de gewenste inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestatie.</p>			
<p>Jaarlijks vinden gesprekken plaats over concrete plannen van de maatschappelijke investeringen in het kader van de meerjarenprognose. De meerjarenprognose is een financiële vertaling van de gesignaleerde klantwensen, het samenspel tussen de afdelingen binnen Woonplus en het ondernemingsplan. Het geeft de visie van Woonplus weer om goed voorbereid te zijn op de toekomst. Belangrijke elementen in deze meerjarenprognose zijn het beheer van het woningbezit, de investeringen en het verkoopprogramma. Onder investeringen zoals nieuwbouw en renovatie wordt ook verstaan het dagelijks en planmatig onderhoud aan het bezit en investeringen in het woongenot voor de klant. Beheer betekent in de visie van Woonplus een woningbezit met een goede prijs/kwaliteitverhouding, waarbij rekening wordt gehouden met de maatschappelijke betrokkenheid. Dat kan betekenen om soms voor een deel onrendabel te investeren, dat wil zeggen een investering te doen die in de toekomst niet volledig zal worden terugverdiend. Verkopen van bestaand bezit zijn daarbij mede nodig om de omvangrijke investeringen te financieren en onze volkshuisvestelijke doelen te realiseren. Woonplus investeert ieder jaar fors in nieuwbouw huur, bestaand bezit, onderhoud en leefbaarheid. Om de financiële positie van Woonplus veilig te stellen wordt de financiële meerjarenpositie beoordeeld op de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het financieel resultaat, het saldo van opbrengsten en kosten per jaar;</li> <li>• de solvabiliteit, voldoende marge om eventuele tegenvallers op te vangen;</li> <li>• een goede financieringsruimte, voldoende WSW-borgingsruimte op basis van minimumwaardering en bedrijfswaarde;</li> <li>• een positief verschil tussen bedrijfs- en boekwaarde, voldoende marge in de toekomstige verdien capaciteit;</li> <li>• een gezonde leningenportefeuille, voldoende spreiding in het renterisico.</li> </ul> <p>Bron: Jaarplan 2008 (blz 25, 27). Bron: Jaarplan 2009 (blz 24).</p>	<p>7</p>		
<p><b>Eindcijfer voor Presteren naar Vermogen (gemiddelde)</b></p>			<p><b>6,5</b></p>

Governance				
Meetpunt	Situatie bij Woonplus Schiedam	Beoor- deling (cijfer)	Weging	Gew ogen eind cijfer
<b>1. Besturing</b>				
<b>Plan</b>				
De corporatie heeft kennis van en een visie op relevante omgevingsontwikkelingen (inclusief kansen en bedreigingen), risico's (risicoverkenning), de opgaven en de eigen sterkten en zwakten en maakt op basis hiervan een realistische vertaling van strategische doelen naar tactische doelen en operationele activiteiten die kunnen worden gemonitord. Bij de planvorming betreft zij actief de belanghebbenden en draagt zorg voor een gedeelde visie in de gehele corporatie.				
<b>Meetpunt 1.1: De corporatie hanteert een goed en professioneel planningsproces (inclusief risicomanagement).</b>				
Toelichting: Het betreft hier niet alleen de opgaven, zoals vastgelegd in de prestatieafspraken, maar ook alle andere afspraken en overeenkomsten met relevante belanghebbenden. Actief betrekken betekent, behalve jaarlijks de resultaten terugkoppelen, vooral ook het voorafgaand aan het opstellen van de plannen input ophalen bij de relevante belanghebbenden. Van belang is dat de raad van commissarissen ook betrokken is bij de visie en planvorming. Dit alles blijkt uit beschikbare managementdocumenten, verslagen van bijeenkomsten met belanghebbenden en van de raad van commissarissen en van het bestuur, evenals gesprekken met betrokkenen.				
<i>IJKpunt 1.1.1: De corporatie beschikt over managementdocument waarin alle opgaven voortvloeiend uit afspraken met derden zijn beschreven.</i>				
<b>Gemeente Schiedam</b>		7	33%	6,8
<p>. Vier keer per jaar vindt er een bestuurlijk overleg plaats tussen de wethouders en de directeur-bestuurder. Per jaar vindt 6 x het operationeel overleg plaats tussen clustermanagers en de directeur uitvoering. In nieuwe prestatieafspraken met de gemeente zullen in ieder geval afspraken gemaakt moeten worden over de volgende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- differentiatie in het nieuwbouwprogramma</li> <li>- huisvesting voor de verschillende doelgroepen</li> <li>- woonruimteverdeelsysteem</li> <li>- leefbaarheidsactiviteiten</li> <li>- financiën.</li> </ul> <p>In de jaren 2008 tot 2011 heeft dit uiteindelijk geresulteerd in Prestatieafspraken voor het jaar 2009. In 2010 gaf de nieuwe wethouder aan dat er eerst een gemeentelijke woonvisie aanwezig moest zijn, voordat er nieuwe prestatieafspraken gemaakt konden worden. Door de bestuurlijke crisis en het aftreden van de wethouders zijn in de jaren 2010 en 2011 geen nieuwe prestatieafspraken gemaakt. Bron: Volkshuisvestingsplan 2008 – 2010: blz 36, Bestuurlijke overleggen met gemeente 2008 – 2011, prestatieafspraken 2009</p>				
<b>SOBO</b>				
<p>In 2009 tekenden het SOBO en Woonplus Schiedam de vernieuwde Participatieovereenkomst. Deze was geldig voor 2009, sluit voor een belangrijk deel aan bij de 'Wet overleg huurders verhuurder' en was het resultaat van regelmatig overleg tussen Woonplus en SOBO. In 2009 is gewerkt aan een participatieovereenkomst die volledig aansluit bij de nieuwe wetgeving. In de overeenkomst staat over welke onderwerpen Woonplus informatie verstrekt aan de bewonersorganisaties en op welke punten zij adviesrecht of instemmingsrecht hebben. De gemaakte afspraken gelden onder meer voor de huurverhoging, de eventuele sloop van woningen, de afrekening van servicekosten en de kwaliteit van de dienstverlening. De participatieovereenkomst geldt voor één jaar.</p> <p>Vertegenwoordigers van het SOBO (Schiedams Overleg Bewoners Organisaties) en Woonplus Schiedam hebben in 2011 een nieuwe participatieovereenkomst getekend. Hierin staan de samenwerkingsafspraken voor de komende vier jaar. De overeenkomst beschrijft het overleg, de onderwerpen en procedures met betrekking tot de inspraak van bewoners. De samenwerkingsafspraken gaan onder meer over de jaarlijkse huurverhoging, de eventuele sloop van woningen, afrekening servicekosten en de kwaliteit van de dienstverlening. Bijzonder aan de afgesloten overeenkomst is de lange looptijd. De looptijd is nu tot 31 december 2014. Beide partijen zijn ervan overtuigd een sterke samenwerkingsbasis te hebben</p>				

<p>gelegd voor de komende jaren. Zo kan er vooral aandacht en tijd worden geïnvesteerd in de samenwerking en het zo goed mogelijk invulling geven aan de gemaakte afspraken uit de overeenkomst.</p> <p><b>Stedelijk Sociaal Plan</b>                  2008: In het Stedelijk Sociaal Plan zijn alle rechten en plichten vastgelegd van huurders van Woonplus die gedwongen hun woning moeten verlaten door bijvoorbeeld sloop of ingrijpende renovatie. Het SOBO, Gemeente Schiedam en Woonplus ondertekenden op 19 mei gezamenlijk het nieuwe Stedelijk Sociaal Plan. Dit plan wordt jaarlijks geëvalueerd en, waar nodig, verbeterd                  In 2009 hebben het SOBO, gemeente Schiedam en Woonplus gewerkt aan een nieuw Stedelijk Sociaal Plan. In januari 2010 was het plan een feit. Het resultaat is een Sociaal Plan dat is vastgesteld voor drie jaar. De tekst van het Sociaal Plan is herschreven om het document beter begrijpbaar te maken voor iedereen. Daarnaast is het in een herkenbaar jasje gestoken.</p> <p><b>Renovatie in Bewoonde Staat:</b>                  Eind september 2009 ondertekenden Woonplus en SOBO het plan Renovatie in Bewoonde Staat 2009-2012. Dit plan bevat een aantal afspraken over de rechten en plichten van de huurders bij ingrijpende renovatie. Dit plan is bedoeld voor alle huurders van Woonplus die te maken krijgen met twee of meer ingrepen in de woning waarvan de verwachting is dat de uitvoer meer dan achttien aaneengesloten werkdagen in beslag neemt. Het plan regelt onder meer de vergoedingen waarop huurders recht hebben.</p> <p>Bron: Jaarverslagen 2009, 2010 en 2011, Participatieovereenkomst 2008, Sociaal Plan 2008, 2009 – 2011 en Plan Renovatie Bewoonde Staat 2008, 2009 – 2014, Participatieovereenkomst 2011 – 2014 en Stedelijk Sociaal Plan 2012 – 2016, Volkshuisvestingsplan 2008 – 2010: blz 37 en Jaarplan 2008: blz 19, Jaarplan 2010 blz 15, Jaarplan 2011, blz 6</p>																	
<p><i>Ijkpunt 1.1.2: De corporatie betreft actief belanghebbenden bij de strategievorming, jaarlijks 1 of meer belanghebbenden bijeenkomsten waar input voor plannen wordt opgehaald en realisatie van plannen wordt teruggekoppeld.</i></p>																	
<p>Samen met het Schiedam Overleg Bewoners Organisaties (SOBO) zoeken wij voortdurend naar mogelijkheden om de betrokkenheid van bewoners te vergroten. Daartoe hebben wij in 2008 een onderzoek van het SOBO onder leiding van de Woonbond gefinancierd. Bron: Jaarverslag 2008, blz. 35</p> <p>Beter communiceren bij projecten: meer, tijdig en anticiperend op de situatie. Van de verbetering van de communicatie tijdens de nieuwbouw- en renovatieprojecten heeft Woonplus in 2009 serieus werk gemaakt.                  Bron: Nieuwsbericht project 213: maart 2009, juli 2009, Nieuwsbericht project Huymansstraat: juli 2009, Nieuwsbericht Piet Sandersplein: mei 2009.</p> <p>Adviesforum: In 2008 en 2009 was het doel van het Adviesforum kennisoverdracht van Woonplus naar het Adviesforum. In 2009 is er gesproken over stopzetting of een andere rol van het Adviesforum. Het Adviesforum en de bestuurder hebben besloten om door te gaan. Zie hiervoor verslag van 8 juni 2009.                  Vanaf 2010: adviseert het Adviesforum het bestuur van Woonplus over maatschappelijke aangelegenheden en geeft Woonplus op die wijze een extra verankering in de Schiedamse samenleving. Het adviesforum fungeert als klankbord voor het bestuur van Woonplus, waarbij het accent ligt op het inhoudelijk debat. Om een zo breed mogelijk spectrum van de Schiedamse samenleving te bestrijken, nemen ten minste elf en ten hoogste vijftien mensen met uiteenlopende achtergronden zitting in het adviesforum. In een eindnotitie aan het Adviesforum geeft de bestuurder het vervolg van de gegeven adviezen.</p> <p>De volgende onderwerpen zijn besproken:</p>	7																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Jaar/Onderwerpen</th> <th>Bron</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>2008</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tweede-kansbeleid</td> <td>Verslag 8 maart 2008</td> </tr> <tr> <td>Wijk Actie Programma Nieuwland</td> <td>Verslag 19 mei 2008</td> </tr> <tr> <td>Nieuwe Media</td> <td>Verslag 29 mei 2008</td> </tr> <tr> <td>Rol van Woonplus met betrekking tot hospice</td> <td>Verslag 17 november 2008</td> </tr> <tr> <td><b>2009</b></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Jaar/Onderwerpen	Bron	<b>2008</b>		Tweede-kansbeleid	Verslag 8 maart 2008	Wijk Actie Programma Nieuwland	Verslag 19 mei 2008	Nieuwe Media	Verslag 29 mei 2008	Rol van Woonplus met betrekking tot hospice	Verslag 17 november 2008	<b>2009</b>				
Jaar/Onderwerpen	Bron																
<b>2008</b>																	
Tweede-kansbeleid	Verslag 8 maart 2008																
Wijk Actie Programma Nieuwland	Verslag 19 mei 2008																
Nieuwe Media	Verslag 29 mei 2008																
Rol van Woonplus met betrekking tot hospice	Verslag 17 november 2008																
<b>2009</b>																	

Visitatie	Verslag 9 februari 2009			
Rol Adviesforum	Verslag 8 juni 2009			
Energie Prestatie Advies	Verslag 8 juni 2009			
Excursie langs Woonplus projecten	Verslag 28 september 2009			
Terugkoppeling werkgroep verdieping Adviesforum	Verslag 28 september 2009			
Prestatiegericht Onderhoud	Verslag 9 november 2009			
<b>2010</b>				
Fusie	Verslag 8 maart 2010			
Maatschappelijk rendement	Verslag 16 juni 2010			
Toekomst van de corporatiewereld	Verslag 26 oktober 2010			
<b>2011</b>				
Diverse onderwerpen	Verslag 7 maart 2011			
Woonruimteverdeling	Verslag 15 juli 2011			
Hulp in zorg en welzijn van oudere Schiedammers	Verslag 10 oktober 2011			
Collectieve verwarmingwarmwatersystemen Of individuele CV-ketels	Verslag 16 november 2011			
<p>Bron: Verslagen Adviesforum zoals hierboven genoemd en jaarverslagen 2008 blz 71 en 72, 2009 blz 88 en 89, 2010 blz 78 - 80 en 2011 blz 67 - 69, Adviezen 2010 en 2011 en Antwoord bestuurder Adviezen 2010 en 2011.</p> <p>Tussen gemeente en Woonplus bestonden verschillende inzichten over onder andere de lokale marktvraag, lokaal beleid en financiën. Deze verschillen stonden het maken van nieuwe afspraken in de weg en belemmerde de commitment bij lopende projecten. Met het ontwikkelen van een gezamenlijke woningmarktstrategie zijn de verschillende inzichten naar boven gehaald en besproken. Hierdoor is de relatie versterkt en een gezamenlijke strategie bepaald. Ook heeft dit geresulteerd in een packagedeal voor verschillende projecten tussen gemeente en Woonplus. De gezamenlijke woningmarktstrategie sluit aan bij de het ondernemingsplan van Woonplus en de Woonvisie van de gemeente. Door het aftreden van het college in 2011 heeft de vaststelling van de gezamenlijke woningmarktstrategie en het maken van nieuwe meerjarenprestatieafspraken vertraging opgelopen.</p> <p>Bron: Document Gezamenlijke woningmarktstrategie Gemeente en Woonplus, Packagedeal gemeente Woonplus, Ondernemingsplan Woonplus, Woonvisie 2030 gemeente Schiedam</p>				
<p><i>Ijkpunt 1.1.3: De corporatie laat regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken uitvoeren en verwerkt resultaten in haar beleid.</i></p>				
<p>Jaarlijks vindt een meting plaats in het kader van het KWH-label, een instrument van het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector. Woonplus is al sinds 2002 in het bezit van het KWH-Huurlabel. In 2008 scoorde Woonplus een 6,7 op het onderdeel "bellen". Om een positieve uitkomst te bevorderen is er uitgebreid intern gecommuniceerd over de score en zijn er mogelijkheden aangedragen om onze klanten beter van dienst te zijn.</p> <p>Naar aanleiding van de uitslag KWH 2010 met betrekking tot de klachtafhandeling worden de klachten geregistreerd en bewaakt door het directiesecretariaat. In 2011 is de PR opgestart voor de externe klachtencommissie. Dit heeft geresulteerd in een eigen folder, eigen logo.</p> <p>Het verlengde KWH-huurlabel van 2010 is geldig tot 28 oktober 2012. In 2011 is besloten niet langer aan te sluiten bij de KWH methodiek en op zoek te gaan naar een ander, onafhankelijk meetsysteem van klanttevredenheid en dienstverlening. Wij zoeken een systeem dat voorziet in een continue meting en bovendien directe feedback geeft van klanten. Dit past beter bij onze doelstellingen en visie op leren en groeien. In 2011 zijn verschillende meetmethodieken onderzocht om in het eerste kwartaal van 2012 te komen tot de selectie</p>		7		

<p>van een andere leverancier.</p> <p>Bron KWH: Jaarverslag 2008, blz 38 en Jaarverslag 2010, blz 33 en Resultaten meting KWH huurlabel 2008 en KWH rapportage onderzoek 2009 en KWH resultaten 2010. Bron Klachtencommissie: Jaarverslag 2008 blz 73 en 74, Jaarverslag 2009 blz 90 en 91, Jaarverslag 2010, blz 81 – 83, Jaarverslag 2011, blz 70 -72, Jaarverslagen Klachtencommissie 2009 – 2011, folder Klachtencommissie en Woonplus Nieuws maart 2011</p>			
<p><i>IJkpunt 1.1.4: De corporatie heeft beleidscyclus omschreven en zichtbaar gemaakt door managementinformatiesysteem waarin de vertaling van de missie/visie en de invloed van relevante omgevingsvariabelen en risico's naar jaarlijkse strategische plannen is opgenomen en de daarvan afgeleide meetbare doelen en activiteiten per jaar, kwartaal en/of maand (afhankelijk van de noodzakelijke sturing).</i></p>			
<p>Jaarlijks is een P&amp;C cyclus vastgesteld met daarin een jaarplanning van verschillende op te leveren rapportages en de gremia waarin deze worden besproken. Deze planning sluit aan op de plannings van jaarplan/begroting en het jaarverslag/jaarrekening. Voor 2009 is een uitgebreide planning opgenomen in de map Bron: P&amp;C cyclus</p> <p>In het ondernemingsplan Woonplus herijkt (ontwikkeld in 2010, vastgesteld 2011) zijn per strategisch thema de doelstellingen verwoord. De samenhang tussen de verschillende strategische thema's als wel de samenhang tussen de verschillende doelstellingen zijn schematisch weergegeven op de strategiekaart.</p> <p>In de memo 'Beleidscyclus en P&amp;C cyclus' (Bron: 2012\informatie visitatiecommissie\2010\Governance) is weergegeven hoe de vertaalslag van strategie naar uitvoering en de periodieke rapportages erover precies in elkaar steekt. De ingevoegde planning geeft schematisch aan hoe de beleidscyclus verloopt met welke doorlooptermijnen. De bijbehorende planning van de P&amp;C cyclus geeft de planning weer van het verloop van de verschillende rapportages.</p> <p>In het jaarplan van 2010 Woonplus Herijkt is op blz. 6 en 7 een meer uitgebreide toelichting gegeven op opereren en sturen vanuit de beleidscyclus. Op blz. 13 een toelichting op de P&amp;C cyclus en op blz. 17 een toelichting op het monitoren van resultaten.</p> <p>Bron: 2010: Jaarplan en begroting, P&amp;C cyclus 2010 en P&amp;C cyclus 2011</p> <p>In 2011 is een nieuwe planning gemaakt van de P&amp;C cyclus voor 2012 (en 2013): Bron: P&amp;C Cyclus 2012.</p>	7		
<p><i>IJkpunt 1.1.5: De corporatie brengt op gestructureerd omgevings- en operationele risico's in kaart.</i></p>			
<p>Afgelopen jaren voornamelijk ad-hoc, via kwartaalrapportages steeds meer gestructureerd.</p> <p>Omgevingsfactoren die mogelijk van invloed zijn, worden dagelijks gemonitord via de verschillende mediakanalen. Als er aanleiding toe is, wordt naar aanleiding van de ontwikkelingen een notitie opgesteld waarna indien noodzakelijk acties worden uitgezet of een plan van aanpak wordt opgesteld.</p> <p>Analyses van bv. verkoop en verkoopmarkt werden vaak in samenwerking met makelaars en het WoonInformatieCentrum gedaan. Bron: Verkoop 2008/2009/2011</p> <p>Voor de marktpotentie en marktpositionering van onze verkoopportefeuille is in 2011 een aparte marktanalyse gemaakt Bron: Verkoop 2011</p> <p>In de notitie over de vastgoedsturing 'Wensportefeuille en oplossingsrichtingen'(2010) geeft een uitgebreide marktanalyse, een analyse van de wijken en van de Woonplusportefeuille. Bijlage B, C en D van genoemde notitie. Bron: Wensportefeuille en oplossingsrichting 2010</p> <p>Sinds 2011 zijn omgevings- en operationele risico's structureel onderdeel van de kwartaalrapportages (Q2) en er is in datzelfde jaar een risk-controlmatrix gemaakt. Bron: Kwartaalrapportage 2011 en Interne controle 2011</p>	5,5		

<p><i>IJKpunt 1.1.6: De corporatie werkt vanuit door bestuur en Raad van Commissarissen goedgekeurde en gedeelde visie.</i></p> <p>De visie is basis voor onze jaarplannen en ons ondernemingsplannen, deze worden in de Raad van Commissarissen-vergaderingen besproken.</p> <p>Bron: Ons Plan (2006), Missie Handboek, jaarplannen 2008 - 2011, ondernemingsplan en tot slot de verslagen Raad van Commissarissen: 26 november 2008 punt 4, 8 oktober 2008 punt 6, 25 november 2009 punt 5, 9 juni 2010 punt 5 en 22 juni 2011 punt 6</p>		7										
<p><i>IJKpunt 1.1.7: De corporatie laat de plannings ook toetsen / bespreken met Raad van Commissarissen.</i></p> <p>Buiten de al genoemde rapportages en de genoemde P&amp;C-cyclus zijn er nog kwartaal projectenrapportages die betrekking hebben op Vastgoed. die ieder kwartaal bprojectenoverzichten die worden besproken.</p> <p>Bron: voorbeeld Projectenrapportage 1<sup>e</sup> kwartaal 2012</p>		7										
<p><b>Check</b></p> <p><b>Meetpunt 1.2: De corporatie kan de voorgenomen prestaties (zowel naar opgaven als bedrijfsvoering) periodiek monitoren</b></p> <p>Toelichting: Bij de vertaling van de plannen van strategisch naar tactisch en operationeel gaat het erom dat dit zodanig SMART gebeurt dat de behaalde resultaten op de operationele doelstellingen ook weer herleid kunnen worden tot de tactische en strategische doelen. Getracht wordt inzicht te verkrijgen in de consistente en duidelijke manier waarop de organisatie haar doelen en prestaties weergeeft en dus kan monitoren.</p> <p><i>IJKpunt 1.2.1: De corporatie beschikt over een managementinformatiesysteem dat aansluit op de gedeelde visie, het strategisch plan en het jaarplan en dat de voortgang van de plannen periodiek inzichtelijk maakt. De corporatie heeft de voorgenomen prestaties vertaald naar meetbare eenheden (die aansluiten bij de doelen) en kan zowel alle opgaven als de efficiency in de bedrijfsvoering op reguliere basis volgen/meten. De periode van monitoren vertoont daarbij een relatie met de mate van risico's voor de corporatie.</i></p> <p>In een risicomanagementrapport worden de 15 belangrijkste financiële processen benoemd om de kwaliteit van de managementinformatie te borgen:</p> <p>Bron: Interne controle 2011</p> <p>In 2008 werden alleen kwartaalrapportages gemaakt voor de Raad van Commissarissen. In de jaren (2009-2011) worden zowel maand- als kwartaalrapportages gemaakt voor zowel management als Raad van Commissarissen. Echter pas met ingang van 2010 krijgt het langzaam de vorm en inhoud die we voorstaan. Eind 2011 is gestart met een maandrapportage geënt op het Boonstramodel. Dit geeft op hoofdlijnen de voortgang en belangrijkste risico's weer in de bedrijfsvoering. De resultaten zijn onderwerp van gesprek met de managers en de directie. De kwartaalrapportages zijn een stuk uitgebreider en geven ook de voortgang weer op de geformuleerde doelen in het ondernemingsplan en het jaarplan.</p> <p>Bron: Kwartaalrapportages 2008, Kwartaalrapportages 2009, Maandrapportages 2009, Kwartaalrapportages 2010, Maandrapportages 2010, Kwartaalrapportage 2011 en Maandrapportages 2011</p>		6										
<p><b>Meetpunt 1.3: De corporatie verantwoordt het presteren (inclusief de afwijkingen) jaarlijks in een openbare publicatie</b></p> <p>Toelichting: De voorgenomen én gerealiseerde prestaties staan in samenhang vermeld in het goed leesbare, transparante jaarverslag, waarbij ook de afwijkingen worden toegelicht / verantwoord.</p> <p>De voorgenomen prestatie is in het Jaarplan 2008 opgenomen onder: Openheid bieden en verantwoording afleggen aan de samenleving: De Jaarverslagen 2008, 2009 en 2010 zijn getoetst op transparantie via "het Glazen Huis". In 2011 werden de prijzen voor de laatste keer uitgereikt. Het streven was om een 7 te scoren.</p> <table border="1" data-bbox="85 1228 840 1337"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>Resultaat</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2008</td> <td>7,3</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>7,8</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>7,94</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Jaarverslag 2009, blz 40 en Beoordelingsrapport Het Glazen Huis jaarverslag 2008/2009 en 2010</p> <p><u>Verschillende publicaties over ons handelen 2008 – 2011:</u></p>		Jaar	Resultaat	2008	7,3	2009	7,8	2010	7,94	7		
Jaar	Resultaat											
2008	7,3											
2009	7,8											
2010	7,94											

<p>Publicatie jaarplan: De jaarplannen en jaarverslagen van de jaren 2008- 2011 werden aan alle genoemde belanghouders, behalve individuele huurders, verzonden. Dit ging met de post of via een mail met versie. link naar een digitale</p> <p><u>Andere publicaties:</u></p> <p>Website: Woonplus zet de website in voor actuele en korte berichten én berichten waarin wij om een reactie vragen.</p> <p>Woonplus Nieuws in Nieuwe Stadsblad: maandelijks publicatie in de lokale krant van twee pagina's met nieuws en achtergronden over Woonplus, specifiek bedoeld voor onze huurders.</p> <p>Magazine Surplus: komt twee keer per jaar uit, hierin belichten wij de achtergronden van ons beleid en de voorbeelden uit de praktijk. Aan de hand van een thema worden de onderwerpen gekozen. Surplus sturen wordt naar alle belanghouders gestuurd.</p> <p>Gratis publiciteit door persberichten te sturen en suggesties te doen voor interviews.</p> <p>Bron: Jaarplan 2008, blz 22, Jaarverslag 2008, Woonplus nieuws maanden januari t/m december 2008 - 2011 en Surplus magazine 2008 – 2011</p>			
<b>Act</b>			
<b>Meetpunt 1.4: De corporatie stuurt actief bij indien zich afwijkingen ten opzichte van het plan voordoen of stelt beredeneerd de plannen bij</b>			
<i>Ijkpunt 1.4.1: De corporatie kan overtuigend aantonen dat, indien zij afwijkingen heeft geconstateerd, er bijsturing heeft plaats gevonden. Dit geldt voor zowel de meerjarenstrategie als de jaarlijkse plannen.</i>			
<p>Voor de vastgoedstrategie geldt dat er dusdanig alarmerende afwijkingen zijn geconstateerd op het gebied van mogelijk resterende exploitatieduur en daarmee gepaard gaande bedrijfswaarde dat het voorgestane vernieuwingstempo van de kernvoorraad belangrijk verhoogd is. Dit is medio 2010 gebeurd middels de herijking portefeuillestrategie en het vastgoedinvesteringsplan met vertalingen in jaarplannen en meerjarenbegrotingen. Dit was mede reden de bedrijfskosten te reduceren door onder meer een reorganisatie door te voeren en zodoende middelen vrij te maken voor de vernieuwing van de kernvoorraad.</p> <p>Bron: Wensportefeuille en oplossingsrichting 2010.</p> <p>Bij het in gang zetten van het jaarplan- en begrotingstraject worden sinds de begroting voor 2010 middels de 'directiebrief' begrotingsregels afgesproken. Hoe te handelen bij.... (legio zich voordoende situaties, bv. overschrijdingen, onderschrijdingen). Indien gedurende het jaar hierop afwijkingen worden geconstateerd, wordt dit besproken met betrokken manager en directie met het verzoek e.e.a. te beargumenteren en zo nodig binnen het beschikbare budget te compenseren. Verantwoording geschiedt in de kwartaalrapportages en jaarverslag.</p> <p>Bron jaarplan 2010 en Jaarplan 2011</p> <p>Het achterblijven van verschillende prestatie-indicatoren (leegstandsduur, huurderoving, huurachterstanden, onderhoudsuitgaven) van primaire processen binnen afdeling Wonen zoals verhuur/mutatie, huurincasso, onderhoudsproces en -beleid waren in 2009/2010 aanleiding het volledige verhuur-/mutatieproces en het incassotraject onder de loep te nemen. Aanvankelijk via een intern verbeterplan van de direct betrokken afdeling: het Verbeterplan Wonen. Ondanks de nodige aangedragen verbeterpunten bleek dat de processen onvoldoende in zijn geheel en in onderling verband waren gescreend. Aangedragen oplossingen bleken hierdoor minder effectief en soms zelfs met averechts effect. Er is gezocht naar een andere, bredere wijze van procesverbetering.</p> <p>In 2011 is onderzocht of een deel van deze trajecten via een Lean-Six-Sigma methodiek blijvend en continu verbeterd kunnen worden.</p> <p>Bron: Concept Verbeterplan Wonen, DT-voorstel en besluit tot Lean Six Sigma</p> <p>Het verbeteren van het onderhoudsbeleid is in 2011 breed intern opgepakt en uitgewerkt in verschillende deelproducten met een groot consistent onderling verband. Vaststelling vindt plaats in 2012.</p> <p>Bron: 2011: concept onderhoudsbeleid, concept referentiekwaliteit bestaande bouw, referentiekwaliteit nieuwbouw</p> <p>Leren &amp; Groei</p>	7		

Het vaststellen en bespreekbaar maken van afwijkingen, het zoeken van onderliggende oorzaken en daarvan lering trekken en het vervolgens beter doen, hebben wij gedefinieerd als 'Leren en Groei'. Het voornemen is dit onderwerp manifest onderdeel te laten zijn van de bedrijfscultuur. In 2011 is een conceptvisie geschreven op deze manier van denken en doen. Het is de bedoeling in 2012 deze visie aan te laten vullen en aan te laten scherpen door het volledige personeel. Bron: notitie "leren en groei"			
<i>Ijkpunt 1.4.2: Bij onvoldoende presteren wordt een verbeterprogramma opgesteld en actief gecommuniceerd met betrokken belanghebbenden.</i>			
Verbeterpunten volgend uit de nieuwe ondernemingsdoelstellingen zijn in 2010 en 2011 via een centraal programmamanagement – genaamd Woonplus Herijkt - aangestuurd en gemonitord en daarna uitgezet in de lijn. Over de voortgang is frequent gecommuniceerd en opgenomen in de reguliere kwartaalrapportages. Bron: Programmamanagement Woonplus Herijkt	7		
<i>Ijkpunt 1.4.3: Belanghebbenden die worden geraakt door het achterblijven van de prestaties of ingrijpende bijstellingen worden adequaat geïnformeerd.</i>			
De voorbeelden genoemd onder punt 1.4 zijn consequent gecommuniceerd met direct betrokkenen, via het ondernemingsplan en zelfs in de media. Wat betreft de vastgoedstrategie zijn buurten en wijkdelen waarvoor dat opzichtbare termijn consequenties heeft via een uitgebreide informatiebrief met folder op de hoogte gesteld. Aansluitend is enkele weken een speciaal telefoonteam beschikbaar geweest om vragen van bewoners op dat vlak te beantwoorden. (Dit is in 2012 gebeurd).	7		
<i>Ijkpunt 1.4.4: De genomen besluiten worden regelmatig door bestuurder en raad van commissarissen gemonitord en over afwijkingen legt het bestuur verantwoording af.</i>			
In het reguliere overleg tussen Raad van Commissarissen en bestuurder worden bestuursbesluiten goedgekeurd en vindt de formele uitwisseling van informatie tussen Raad van Commissarissen en bestuurder plaats. Daarnaast werkt de Raad van Commissarissen met drie commissies, n.l.: een remuneratie-, een audit- en een projectcommissie. In deze commissies worden specifieke onderwerpen uitgediept en vindt de voorbereiding van het reguliere overleg plaats. Ook laat de Raad van Commissarissen zich regelmatig mondeling dan wel schriftelijk door het bestuur informeren over relevante interne en externe ontwikkelingen en de wensen en behoeften van belanghebbenden.	7		
<b>2. Intern toezicht</b>			
<b>Functioneren Raad van Commissarissen</b>			
<b>Meetpunt 2.1: Open cultuur</b>			
Toelichting: Een goed functionerende raad van commissarissen kent een cultuur waar ieder lid zich veilig voelt en zich kwetsbaar durft op te stellen. Hierdoor kunnen kritische vragen gesteld worden en eventueel verschillen van mening op tafel komen en grondig besproken. Dit leidt tot een betere besluitvorming (bron: VTW)			
<i>Ijkpunt 2.1.1: Uit de verslagen van de vergaderingen van de raad van commissarissen en uit de gesprekken blijkt dat er sprake is van een open cultuur waarin afwijkende meningen gehoord worden. Kritische vragen en verschillen van mening kunnen op tafel komen.</i>			
De Raad van Commissarissen van Woonplus bestaat uit een divers gezelschap professionals met verschillende achtergronden en expertises. Deze opvattingen en expertises komen, onder ander via de commissiestructuur, zeker aan bod in de discussies met de bestuurder, het management team en medewerkers van Woonplus. In de verslagen wordt de gezamenlijke mening van de commissies en/of de Raad van Commissarissen vastgelegd, waarbij in specifieke gevallen ook de individuele mening van leden van de Raad van Commissarissen wordt vermeld. Bron: verslagen Raad van Commissarissen 2008 - 2012	7		
De vraag of individuele leden voldoende ruimte krijgen voor hun eigen kritische vragen en specifieke mening is besproken in de zelfevaluatie van september 2011. Die vraag is in principe positief beantwoord; de voorzitter is zelfs verzocht om discussies zo nodig kort(er) te houden. Een van de leden heeft daarbij opgemerkt dat dat niet mag leiden tot een te weinig kritische houding van de Raad van Commissarissen als geheel. Die balans moet daarom goed in de gaten gehouden worden. Bron: verslag zelfevaluatie 2011		33%	7,0
<b>Meetpunt 2.2: Zelfreflectie</b>			
Toelichting: De raad van commissarissen geeft blijk van kritische zelfreflectie over het eigen functioneren. Dit wordt gecheckt door de visitatiecommissie aan de hand van documenten en gesprekken met betrokkenen.			
<i>Ijkpunt 2.2.1: Jaarlijks vindt er een zelfevaluatie plaats en één keer per twee jaar gebeurt dat onder begeleiding van een externe.</i>			
In de afgelopen periode hebben de volgende evaluatiemomenten plaatsgevonden: 2008: zelfevaluatie onder externe begeleiding van Orka Advies (Jan Rocken)	6		



<p>2009: individuele gesprekken tussen voorzitter en leden                  2010: niet (wel gepland, maar geannuleerd i.v.m. langdurige afwezigheid van een van de leden).                  2011: zelfevaluatie onder leiding van Atrivé (Frank Sturkenboom)</p> <p>Bron: verslag zelfevaluatie 2008, verslag zelfevaluatie 2011</p>			
<p><i>IJkpunt 2.2.2: De raad van commissarissen is actief betrokken bij het onderwerp integriteit. Jaarlijks is integriteit en belangenverstrengeling onderwerp van gesprek tussen de raad van commissarissen en bestuur, blijkend uit agenda en verslaglegging.</i></p>			
<p>Integriteit is een belangrijk onderwerp voor de Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen kiest daarbij voor een praktische benadering, waarbij discussies vooral gevoerd worden aan de hand van voorstellen voor regelingen, incidenten of andere aanleidingen.</p> <p>Op de volgende momenten is het onderwerp op enige wijze aan de orde gekomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mogelijke belangverstrengeling van een van de leden van de Raad van Commissarissen Bron: De Raad van Commissarissen van Woonplus heeft naar aanleiding van de vraag van de ondernemingsraad over de eventuele belangenverstrengeling van een lid van de Raad van Commissarissen. Het Raad van Commissarissen-lid en de bestuurder zijn benaderd om een schriftelijke toelichting te geven. Deze toelichting is besproken in het Raad van Commissarissen-overleg van 28 september 2011. Op basis daarvan is de Raad van Commissarissen tot een standpunt gekomen. Op basis hiervan heeft de Raad van Commissarissen besloten verder geen gevolgen te verbinden aan deze situatie. Zie standpunten/bron verslag RAAD VAN COMMISSARISSEN 28 september 2011 blz 4</li> <li>-Bron: verslagen 20110620 punt 7, 20110829 punt 3, 20111010 punt 4B, 20120109 punt 4B en 20120220 punt 6</li> </ul>	7		
<p><b>Meetpunt 2.3: Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord</b></p> <p>Toelichting: De raad van commissarissen is primair toezichthouder en treedt op als werkgever van de bestuurder. De raad van commissarissen geeft invulling aan de adviesrol die past bij de kenmerken van de corporatie en de bestuurder, met dien verstande dat er geen sprake kan zijn van een functie als adviseur in letterlijke zin maar meer een functie als klankbord voor de bestuurder. De raad van commissarissen houdt de rollen scherp in de gaten en bewaart voldoende afstand. De raad van commissarissen is kwalitatief voldoende toegerust om evenwichtig toezicht te houden op het bestuur. De relatie tussen de raad van commissarissen en bestuurder is voldoende zakelijk en professioneel om elkaar aan te spreken. De raad van commissarissen heeft zelfstandig toegang tot de OR, het managementteam en de controller om geïnformeerd te worden ten behoeve van haar toezichtfunctie. De raad van commissarissen beoordeelt periodiek of de kwaliteiten van de bestuurder passen bij het ontwikkelingsstadium van de corporatie en spreekt prestatienormen af met de bestuurder.</p>			
<p><i>IJkpunt 2.3.1: Er is een effectieve toezichtrelatie tussen de Raad van Commissarissen en de bestuurder.</i></p> <p>De huidige bestuurder van Woonplus is, na het vertrek van de zijn voorganger en als uitkomst van een externe procedure, per 1 april 2009 aangesteld door de Raad van Commissarissen. Hij was tot dat moment directeur bedrijfsvoering van Woonplus. Die voorkeur werd in belangrijke mate bepaald door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zijn diepgaande kennis van de organisatie, de portefeuille, stakeholders en de strategische uitdaging van Woonplus</li> <li>- zijn bedrijfsvoeringsachtergrond, waarvan de Raad van Commissarissen op dat moment (en nu nog steeds) vond dat die bij uitstek paste bij het ontwikkelingsstadium van de corporatie</li> <li>- zijn persoonlijke bevoegenheid en zijn professionele indruk in ontmoetingen met de Raad van Commissarissen</li> </ul> <p>De werkgeversrol van de Raad van Commissarissen is (met behoud van gezamenlijke eindverantwoordelijkheid) gedelegeerd aan de remuneratiecommissie. Die bespreekt jaarlijks de persoonlijke doelstellingen van de bestuurder, evalueert tussentijds de voortgang en beoordeelt zijn functioneren over het boekjaar. De uitkomst van dat proces wordt besproken met de Raad van Commissarissen, aan de hand waarvan de definitieve beoordeling en gevolgen voor zijn salarisniveau etc. wordt vastgelegd in een brief van de Raad van Commissarissen aan de bestuurder. Bron: brieven beoordeling bestuurder over 2009, 2010 en 2011.</p> <p>De voorzitter van de Raad van Commissarissen heeft tussen de vergaderingen en andere overleggen door regelmatig contact met de bestuurder, op wederzijds initiatief. In die contacten vindt individuele bijsturing plaats, indien nodig. Ook de andere leden van de Raad van Commissarissen hebben individueel contact met de bestuurder, indien specifieke onderwerpen daar toe uitnodigen.</p> <p>De relatie tussen Raad van Commissarissen en bestuurder is professioneel, gericht op het belang van de corporatie en gebaseerd op vertrouwen. Maar is ook voldoende zakelijk om elkaar aan te spreken en bij te sturen.</p>	7		

De Raad van Commissarissen heeft zelfstandig toegang tot de OR via het Raad van Commissarissen-lid dat de werknemers vertegenwoordigt en incidenteel via rechtstreeks contact tussen de voorzitter Raad van Commissarissen en de voorzitter OR. Datzelfde geldt voor het management team en de manager F&C, die regelmatig aanwezig zijn bij het overleg van zowel de audit- als de projectcommissie en bij het overleg tussen Raad van Commissarissen en bestuurder.			
Bron: verslagen audit- en projectcommissies en Verslagen Raad van Commissarissen			
<i>Ijkpunt 2.3.2: De Raad van Commissarissen in staat tot zelfstandige informatievergaring.</i>			
Zie ijkpunt 2.3.1.		7	
<i>Ijkpunt 2.3.3: De Raad van Commissarissen beoordeelt periodiek of de competenties van de bestuurder passend zijn bij de opgave van de corporatie.</i>			
De beoordeling van de competenties van de bestuurder in het licht van de corporatieopgave is onderdeel van de jaarlijkse beoordelingsgesprekken, waarvan verslag wordt opgemaakt. Dit verslag wordt verzonden naar de overige leden.		7	
Bron: brieven beoordelingsgesprek 2009 en 2010 en contractformulier dhr. Venhuizen 2009			
<b>Meetpunt 2.4: Samenstelling van de raad van commissarissen</b>			
Toelichting: De samenstelling van de raad van commissarissen wordt bepaald aan de hand van een algemeen profiel, waarin de kennisgebieden/deskundigheden die in ieder geval in de raad aanwezig moeten zijn volgens de Code, worden benoemd. Daarnaast worden noodzakelijke kennis- en ervaringsgebieden afgeleid van de missie en het taakveld van de corporatie. Voor een goed functionerende raad van commissarissen als team is het ook wenselijk dat een raad van commissarissen is samengesteld uit personen met diverse achtergronden (sekse, leeftijd, beroepsgroepen, etnische afkomst, persoonlijke stijl) (bron: VTW).			
<i>Ijkpunt 2.4.1: De raad van commissarissen werft actief nieuwe leden buiten de eigen kring (bijvoorbeeld door het plaatsen van advertenties of door het inschakelen van een W&amp;S-bureau). De raad van commissarissen heeft hiervoor een profielschets vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie. De daadwerkelijke samenstelling van de raad van commissarissen voldoet aan de profielschets.</i>			
Alle huidige leden van de Raad van Commissarissen zijn geworven middels een externe procedure, dat wil zeggen op basis van een gepubliceerde vacature. Kandidaten zijn getoetst op een profielschets, die jaarlijks geactualiseerd wordt. De huidige samenstelling voldoet ten aanzien van de diversiteit aan disciplines, de verhouding vrouw/man en de lokale binding met Schiedam e.o. De samenstelling voldoet niet ten aanzien van de verhouding allochtoon/autochtoon.		7	
Bron: profielschets en advertentie 2008. Nog vermelden wanneer de profielschets besproken is.			
<b>Toetsingskader</b>			
<b>Meetpunt 2.5: De Raad van Commissarissen hanteert een actueel toetsingskader (onder andere gericht op risicomanagement)</b>			
Toelichting: Het toetsingskader omvat alle eisen, criteria, minimale ijkpunten waaraan de raad van commissarissen alle (jaar) plannen, investeringsbeslissingen, verbindingen enzovoort toetst. Beschreven is wat de raad toetst en op basis waar- van (criteria, minimale ijkpunten). Dit toetsingskader heeft een duidelijke relatie met de missie, visie van de corporatie en de afspraken met belanghebbenden. Het toetsingskader wordt periodiek geactualiseerd op basis van grote ex-terne veranderingen (Europa, recessie enzovoort). De raad van commissarissen laat systematisch risico's in kaart brengen met betrekking tot verbindingen, grote investeringen en projectontwikkeling en bespreekt/beoordeelt deze en toetst aan het vastgestelde kader. Het toetsingskader omvat in principe de volgende onderdelen: strategische visie/ondernemingsplan, strategisch voorraadbeleid, meerjareninvesteringsplan, jaarplan en (meerjaren)begroting, treasury en financieringsstatuut, risicobeheersingssysteem, belanghebbendendefinities en omgang/afspraken, en prestatieafspraken met gemeente(n).			
<i>Ijkpunt 2.5.1: De raad van commissarissen kan inzicht geven in het gehanteerde toetsingskader. Dit kader is beschreven en wordt daadwerkelijk gehanteerd. Dit toetsingskader past bij de visie en strategie van de corporatie.</i>			
De Raad van Commissarissen heeft op eigen initiatief in 2009 en onder begeleiding van een extern adviseur een algemeen toetsingskader opgesteld. Dit kader beschrijft de visie van de Raad van Commissarissen op 4 belangrijke dimensies van het toezicht op de corporatie:		7	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- volkshuisvestelijke taak</li> <li>- financieel beleid</li> <li>- continuïteit van de organisatie</li> <li>- risicomanagement</li> </ul>			
Bron: Toetsingskader Raad van Commissarissen			

<p>Per dimensie beschrijft dit kader de belangrijkste ontwikkelingsdoelstellingen en toetsingspunten. Dit kader is (hoewel meer impliciet dan expliciet) leidend geweest bij de discussie met de bestuurder over het ondernemingsplan en bij de goedkeuring van directiebesluiten, zoals de reorganisatie, vastgoedinvesteringen en beleid ten aanzien van verbindingen. In het kader van de zelfevaluatie van september 2011 is afgesproken dat dit kader wordt geactualiseerd; de nieuwe versie is momenteel in productie.</p> <p>Daarnaast hanteert de Raad van Commissarissen ten behoeve van de goedkeuring van directiebesluiten over investeringsvoorstellen een specifiek financieel kader, dat bestaat uit een format voor de opstelling van investeringsbegrotingen, normen voor specifieke posten (zoals Algemene Kosten en Winst &amp; Risico) en een procedure voor de achtereenvolgende bespreking in de projectencommissie en Raad van Commissarissen. Bron: Concept Vastgoed investeringsplan Woonplus 2010-2025</p> <p>Tenslotte rapporteert de bestuurder per kwartaal de voortgang van de vastgoedontwikkelingsportefeuille. In deze rapportage worden per project markt-, bouw- en procedurerisico's geanalyseerd en vertaald in financiële risico's. Ook voor deze rapportage is in de projectencommissie en in samenwerking met de afdelingen vastgoed en F&amp;A een kader ontwikkeld dat bestaat uit definities en normen. Bron: zie voorbeeld Projectenrapportage 1e kwartaal 2012</p>			
<p><i>Ijkpunt 2.5.2: Uit de agenda en verslagen van de raad van commissarissen blijkt dat regelmatig expliciete risicoanalyses met betrekking tot verbindingen, grote investeringen en/of projectontwikkeling worden besproken en getoetst aan het vastgestelde toetsingskader.</i></p>			
<p>Ten aanzien van investeringen en projectontwikkeling. Bron: voorbeeld Kwartaalrapportage Q1 2012 def.</p> <p>Ten aanzien van verbindingen: voor zover in deze verbindingen projectontwikkeling plaatsvindt, zijn deze opgenomen in de kwartaalrapportages en lopen ook investeringsbeslissingen via de hiervoor geschetste procedure. De Raad van Commissarissen heeft in november 2011 afgezien van het opstellen van een specifiek beleid ten aanzien van (juridische) verbindingen, aangezien het aantal verbindingen inmiddels zeer beperkt is, de resterende belangen (en risico's) actief worden afgebouwd en voorzien wordt dat er in de komende periode geen nieuwe verbindingen worden aangegaan. Bron: verslag Raad van Commissarissen november 2011</p>	7		
<p><b>Governancecode</b></p>			
<p><b>Meetpunt 2.6: De corporatie past de governancecode toe en legt uit waar en waarom zij daarvan afwijkt</b> Toelichting: De beoordeling van de Governancecode gaat over de mate waarin de Code wordt toegepast en de motivatie waarmee afwijkingen worden gemotiveerd. Aan de corporatie wordt gevraagd een checklist die is geordend op basis van de Governancecode, naar eer en geweten in te vullen. De checklist is in deze handleiding opgenomen. De commissie oordeelt op basis van de checklist en de gesprekken hierover.</p>			
<p><i>Ijkpunt 2.6.1: De corporatie heeft, blijkend uit de invulling van de (VTW-) checklist van de Governancecode en de visitatiegesprekken, de Governancecode volledig toegepast c.q. in relevante gevallen uit-gelegd waarom daarvan is afgeweken. Afwijkingen van de Code worden toegelicht in het jaarverslag en op de website.</i></p>			
<p>Dit is in de jaarverslagen 2008 – 2010 opgenomen. In 2008 is een start gemaakt met een proef kerncommissies. De primaire taak van deze commissies is het voorbereiden van de besluitvorming in de Raad van Commissarissen. De kerncommissies bestaan uit: remuneratie/selectie-, audit- en projectencommissie. (zie blz. 67 en 68) In 2009: <i>Afwijking van de Governance Code:</i> Woonplus past de Governance Code Woningcorporaties op één uitzondering na volledig toe. Volgens de code behoren bestuurders maximaal voor vier jaar te worden aangesteld, waarna telkens voor een periode van vier jaar herbenoeming kan plaatsvinden. De bestuurder van Woonplus heeft echter een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd omdat de corporatie grote waarde hecht aan bestuurlijke continuïteit. De Raad van Commissarissen heeft voldoende mogelijkheden om in te grijpen indien het functioneren van de bestuurder daar aanleiding toe geeft. Bron: Jaarverslag 2009, blz 83 en Jaarverslag 2010, blz 74 In 2010 is het jaarverslag voorzien van een apart Governance verslag Jaarverslag 2010, blz 74 – 76 en verslag van Raad van Commissarissen blz 68 -73. In 2011: is er aandacht voor Samenstelling Raad van Commissarissen, nevenfunctie directeur-bestuurder, honorering bestuur en commissarissen Jaarverslag 2011, blz 87- 89. Bron: Jaarverslagen en VTW-checklist</p>	7		
<p><i>Ijkpunt 2.6.2: De corporatie hanteert eveneens de honoreringscode voor de raad van commissarissen en de beloningscode voor bestuurders.</i></p>			
<p><b>Honorering Raad van Commissarissen:</b></p>	7		

<p>De beloning van de leden van de Raad van Commissarissen wordt jaarlijks vastgesteld, waarbij het huidige niveau wordt getoetst aan de VTW-code. Overigens ligt het huidige niveau ca. 20% onder de toepasselijke norm en heeft de Raad van Commissarissen in het kader van de zelfevaluatie 2011 opnieuw vastgesteld dat een aanpassing aan het normniveau vanwege het maatschappelijke belang niet aan de orde kan zijn.</p> <p><b>Beloningscode bestuurders:</b> Zowel bij zijn aanstelling in april 2009 als bij de aanpassing van de beloning van de bestuurder als resultante van de beoordelingsronde over 2009, 2010 en 2011 is getoetst aan de beloningscode voor corporatiebestuurders. Zie voor een toelichting op de beloning van de bestuurder het jaarverslag Bron: brieven beoordeling 2009, 2010 en 2011 + brief Salariëring 20110425 + Jaarverslagen</p> <p>Op 1 maart 2009 verliet directeur –bestuurder mw. Van Dreven Woonplus. Op 15 april 2009 is Dhr. Venhuizen (tot die tijd directeur bedrijfsvoering bij Woonplus) benoemd tot nieuwe directeur-bestuurder. 2008/2009 Met de bestuurder is bij aanstelling een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd aangegaan. Inclusief de financiële afwikkeling van de met de bestuurder gemaakte aanvullende pensioenafspraken. Het bruto-salaris is ingeschaald conform de normering Izeboud-regeling en voldoet aan de zogeheten Balkenende-norm. Jaarverslag 2008, blz 70, Jaarverslag 2009, blz 86</p> <p>In 2010: Sinds 1 juli 2010 is de Aedes Governance Izeboud vervallen. Sindsdien geldt de Balkenende norm. Het salaris van de directeur-bestuurder ligt lager dan deze norm. Bron: Jaarverslag 2010, blz 73 en Jaarverslag 2011</p>			
---	--	--	--

<b>Externe legitimatie</b>			
<p><b>Meetpunt 3.1: Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden</b> Toelichting: De visitatiecommissie beoordeelt op basis van documenten én gesprekken de wijze waarop de corporatie omgaat met haar belanghebbenden: in welke mate wordt aan hen verantwoording af- gelegd, met hen overlegd, is er sprake van een dialoog of eenrichtingverkeer en kunnen de belanghebbenden het beleid ook daadwerkelijk beïnvloeden? Dit wordt beoordeeld op twee punten: - Wordt voldaan aan de vereisten die de Governancecode stelt aan belanghebbendenmanagement? - Vindt er huurdersoverleg plaats conform de Overlegwet en worden bewoners betrokken bij beleid en beheer?</p>			
<p><i>Ijkpunt 3.1.1: Er is een belanghebbendenregister en dat wordt op de website gepubliceerd</i> Belanghouders 2008 - 2011: Woonplus wil openheid bieden en verantwoording afleggen aan de samenleving in het algemeen en onze belanghouders in het bijzonder. Daartoe zijn in 2008 verschillende acties ondernomen. Er is een eerste indeling gemaakt van de belanghouders in hoofdgroepen: klanten, samenwerkingspartners, intermediairs en beïnvloeders. Deze hoofdgroepen werden in 2009 verder uitgewerkt tot een belanghoudersregister, waarbij ook het krachtenveld zichtbaar werd waarin de partijen werkzaam zijn. Deze groepen vormen bovendien onze communicatiedoelgroepen. De belanghoudersidentificatie zorgt ervoor dat Woonplus zijn belanghouders gestructureerd in het vizier heeft. Alle medewerkers kunnen het register als handig naslagwerk gebruiken. Het geeft hen achtergrondinformatie over de personen die zijn verbonden aan de externe belanghouder, de wijze van benaderen en de mogelijke bijdrage aan de doelstellingen van Woonplus. Twee keer per jaar worden alle belanghouders onder de loep genomen en daar waar nodig vindt in het register een aanpassing plaats. Bron: Jaarverslag 2009, blz 39, Jaarverslag 2010, blz 32, Eindevaluatie project Belanghouders fase 1, Document Belanghouders Identificatie en belanghoudersregister.</p> <p>De wijze waarop de bestuurder stakeholders actief opzoekt en betreft bij beleidsvorming is een belangrijk aandachtspunt voor de RvC. Om dat faciliteren heeft de bestuurder een belanghebbendenregister opgesteld, waarin de belangrijkste stakeholders zijn benoemd en per belanghebbenden de aard van de relatie en vorm en frequentie van het overleg is. Dit register is in de RvC-vergadering van 2010 gepresenteerd door de bestuurder. Bron: verslag RvC 110329, punt 8: De RvC heeft kennisgenomen van de relaties die zijn opgenomen in hoofdgroep I. Deze lijst is aan de RvC worden gezonden. Bron: document belanghouders identificatie.</p>	6	33%	6,6

<p>Daarnaast informeert de bestuurder de RvC elke drie maanden over de belangrijkste contacten met stakeholders en over daarin gemaakte afspraken, door middel van zijn 'hoofdpunten' notitie. Bron: zie voorbeeld "memo directeur bestuurder stakeholders"</p> <p>In de periode 2008-2010 stond vanwege de moeizame samenwerking van Woonplus met de gemeente, op zowel bestuurlijk als ambtelijk/operationeel niveau, het onderwerp 'relatie met de gemeente Schiedam' staat elk RvC-overleg op de agenda. De RvC heeft in die periode, samen met de bestuurder, twee keer gesproken met de gemeente en in dat gesprek een toelichting gegeven op de strategische ontwikkeling van Woonplus alsmede de noodzakelijke samenwerking met de gemeente bespreekbaar gemaakt. Die gezamenlijke inspanning heeft zichtbaar resultaat opgeleverd. Bron: RvC verslag 28 mei 2008, punt 7 onderwerp Wijkactieplan Nieuwland, RvC verslag 10 juni 2008, punt Wijkactieplan Nieuwland, RvC verslag 7 oktober 2009, punt 9, verslag 25 november 2009 punt 9, verslag 29 maart 2010 punt 11, Verslag 9 juni 2010 punt 8, 29 september 2010, 28 maart 2011</p> <p>In het jaarverslag van Woonplus zijn aparte hoofdstukken/acties opgenomen voor het SOBO en de overleggen met het Adviesforum. Bron SOBO: Jaarverslag 2009 blz 39 en 40, Jaarverslag 2010 blz 32, Jaarverslag (verslag SOBO) 2011 blz 73 Bron Adviesforum: Jaarverslag 2008 blz 71 en 72, Jaarverslag 2009 blz 88 en 89, Jaarverslag 2010 blz 78 – 80, Jaarverslag 67 – 69 en blz 77</p> <p>Visitatie: Woonplus streeft ernaar open te zijn naar haar belanghouders en daardoor haar reputatie te versterken. Ons uitgangspunt is dat wij een lerende organisatie zijn, die zich wil blijven verbeteren. Visitatie is een middel om dat te bereiken. In 2008 heeft KWH de eerste visitatie uitgevoerd door onder meer gesprekken te voeren met medewerkers van Woonplus en belanghouders. In januari 2009 werden de resultaten gepresenteerd. Daaruit kwam een aantal belangrijke aanbevelingen: Woonplus moet de inbreng van belanghouders beter weergeven en de plan-do-check-act cyclus consequent doorvoeren. In 2009 is dit opgepakt door de betrokkenheid van de extern verandermanager Nick Grooff. In eerste instantie om rapportages te verbeteren, later om het ondernemingsplan Woonplus Herijkt mede vorm te geven. Bron: Jaarverslag 2008, blz. 38, kwartaalrapportages 2009 – 2011, ondernemingsplan Woonplus Herijkt</p> <p>Met betrekking tot: 3.1.1: het bestuur informeert de RvC voorafgaand aan elk RvC-overleg over de contacten met belanghebbenden in het kwartaal voorafgaand aan dit overleg. Bron: voorbeeld "memo directeur bestuurder stakeholders"</p>			
<i>Ijkpunt 3.1.2: Er is minimaal eenmaal per jaar overleg met belanghebbenden, door bestuur vastgesteld en door de raad van commissarissen goedgekeurd.</i>			
Zie toelichting bij 3.1.1		7	
<i>Ijkpunt 3.1.3: Belanghebbenden zijn in de gelegenheid advies uit te brengen over de vastgestelde jaarrekening, het jaarverslag, de strategie en het beleid.</i>			
Zie toelichting bij 3.1.1		7	
<i>Ijkpunt 3.1.4: Bestuur en raad van commissarissen zijn voltallig aanwezig bij belanghebbendenoverleg.</i>			
De Raad van Commissarissen is in de regel niet compleet aanwezig bij het overleg met belanghebbenden. Desalniettemin hebben vertegenwoordigers van de Raad van Commissarissen in de visitatieperiode overleggen bijgewoond met SOBO en de gemeente.		7	
<i>Ijkpunt 3.1.5: Het bestuur maakt een verslag van het belanghebbendenoverleg en plaatst dit binnen drie maanden op de website.</i>			
Woonplus maakt wel verslagen van de overleggen met belanghebbenden, maar publiceert deze niet op de website.		6	
<i>Ijkpunt 3.1.4: Het visitatierapport wordt besproken in het belanghebbendenoverleg op basis van het standpunt van bestuur en de raad van commissarissen.</i>			
Het rapport naar aanleiding van de visitatieronde 2008 (inclusief de reacties van bestuurder en RvC) is wel openbaar gemaakt middels publicatie op de website van Woonplus, maar is niet expliciet besproken met belanghebbenden. Het is uiteraard de intentie van zowel de bestuurder als de RvC dat dit naar aanleiding van deze visitatieronde wel plaats zal vinden.		7	

<p><i>IJKpunt 3.1.5: Er wordt invulling gegeven aan het overleg tussen huurders en verhuurder zoals vastgelegd in overlegwet.</i></p> <p>De bestuurder overlegt 4x per jaar met het bestuur van de Koepel van Bewonersorganisaties Schiedam (SOBO). Daarnaast heeft de manager Wonen ook zeer regelmatig contact met het SOBO (vast en ad hoc). De frequenties en de agenda van het overleg tussen Woonplus en SOBO zijn vastgelegd in een participatie-overeenkomst. Het SOBO heeft overigens onlangs te kennen gegeven zeer tevreden te zijn met de samenwerking en communicatie tussen Woonplus en haar huurders. Daarnaast is er vanuit de Raad van Commissarissen regelmatig contact met het SOBO, zowel vanuit de beide vertegenwoordigende leden van de Raad van Commissarissen als tussen Raad van Commissarissen en het bestuur van SOBO (jaarlijks overleg). Bron: Participatieovereenkomst Woonplus-SOBO, Verslagen SOBO, verslagen RAAD VAN COMMISSARISSEN – SOBO 3 maart 2010 en 24 oktober 2011.</p> <p>2011: Is het volgende opgenomen in het jaarverslag: Bewoners actief betrekken bij beleid/beheer. Klanten worden door klankbordgroepen en planteams betrokken bij projectontwikkeling. In 2011 waren er planteams of klankbordgroepen voor verschillende renovatie- en nieuwbouwprojecten: Bewonersorganisaties en de medewerkers van Woonplus overleggen in principe vier keer per jaar. Ieder eerste overleg is een medewerker van de afdeling Planmatig Onderhoud aanwezig. Als de agenda daartoe aanleiding geeft, schuiven andere afdelingen aan. Zo is bijvoorbeeld de afdeling Huurverwerking aangeschoven over het onderwerp afrekening stook- en servicekosten en over de nieuwe overeenkomsten met schoonmaakbedrijven. Zo nodig wordt bij dringende onderwerpen direct contact opgenomen met de bewonersvertegenwoordiging of een overleg gepland. Op deze manier weten medewerkers Woonplus en de bewonersvertegenwoordigers elkaar steeds beter en sneller te vinden. Voor verschillende vastgoedprojecten zijn klanten in planteams of klankbordgroepen betrokken zoals nieuwbouw Hof in Zuid, sloop en nieuwbouw Huysmansstraat, sloop en nieuwbouw Majoraanveld/ Kervelveld en de projecten opplussen Vliegenstraat en opplussen Delflandseweg. Bron: Jaarverslag 2011 blz. 10 en Participatieovereenkomst februari 2012.</p>	<p>7</p>		
<p><b>Eindcijfer voor Governance (gemiddelde)</b></p>			<p><b>6,8</b></p>