

# Visitatierapport

Provides  
2012-2015



Bouwt aan sociaal wonen

16 januari 2017

**Cognitum**  
Postbus 224  
3700 AE Zeist

**Visitatiecommissie**  
Martijn de Loor, voorzitter  
Jan van der Moolen, visitorator  
Benno Gruijters, visitorator i.o.  
Jan Wachtmeester, secretaris

## Voorwoord

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

Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt sinds januari 2007 dat zij zich tenminste één keer per vier jaar laten visiteren. Sinds begin 2015 is het een wettelijke verplichting geworden. De visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden ofwel het vermogen van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Visitaties zijn niet vormvrij en moeten voldoen aan kwaliteitsvereisten. De stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Deze visitatie is dan ook uitgevoerd volgens de voorgeschreven visitatiemethodiek (op het moment van uitvoeren van de visitatie was dit versie 5.0) van deze stichting. Cognitum is het bedrijf dat deze visitatie heeft uitgevoerd.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van de IJsselsteinse Woningbouwvereniging over de periode 2012-2015. Zij handelt al enige jaren onder de naam Provides. Bij de statutenwijziging van september 2016 is dit formeel geregeld. Voor de duidelijkheid wordt in dit rapport alleen de naam Provides gebruikt.

## **Inhoud**

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties</b>	<b>5</b>
<b>1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties</b>	<b>6</b>
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2 Recensie	6
1.3 Integrale scorekaart 2012-2015	10
1.4 Samenvatting	11
1.5 SWOT diagram	12
<b>2 Vereniging Provides</b>	<b>13</b>
<b>Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief</b>	<b>15</b>
<b>3 Presteren naar Opgaven en Ambities</b>	<b>16</b>
3.1 Beoordelingskader	16
3.2 Opgaven in het werkgebied van Provides	16
3.3 Relevante ontwikkelingen	16
3.4 Beoordeling prestaties	17
3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep	17
3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen	18
3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer	19
3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed	20
3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten	22
3.4.6 Overige opgaven en prestaties	23
3.5 Beoordeling van de ambities	23
3.5.1 Beschrijving van de ambitie	23
3.5.2 Beoordeling van de ambities	25
3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	25
3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties	25
<b>4 Presteren volgens belanghebbenden</b>	<b>27</b>
4.1 Beoordelingskader	27
4.2 Werkwijze	27
4.3 Belanghebbenden in werkgebied	27
4.4 Belanghebbenden over Provides	29
4.4.1 Typering van Provides	29
4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Provides	29
4.4.3 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Provides	30

4.4.4	Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden	31
4.5	Provides's reputatie	32
4.6	Bewonderpunten en verwonderpunten	33
<b>5</b>	<b>Presteren naar Vermogen</b>	<b>34</b>
5.1	Beoordelingskader	34
5.2	Relevante ontwikkelingen	34
5.3	Financiële continuïteit	34
5.4	Doelmatigheid	37
5.5	Vermogensinzet	38
5.6	Bewonder- en verwonderpunten	39
5.7	Totale beoordeling presteren naar vermogen	40
<b>6</b>	<b>Governance</b>	<b>41</b>
6.1	Beoordelingskader	41
6.2	Relevante ontwikkelingen	41
6.3	Besturing	41
6.3.1	Plan	42
6.3.2	Check	43
6.3.3	Act	44
6.4	Intern toezicht	45
6.4.1	Functioneren raad van commissarissen	45
6.4.2	Toetsingskader	47
6.4.3	Governancecode	48
6.5	Externe legitimering en verantwoording	49
6.5.1	Externe legitimatie	49
6.5.2	Openbare verantwoording	50
6.6	Bewonder- en verwonderpunten	50
6.7	Totale beoordeling Governance	51
<b>7</b>	<b>Bijlagen</b>	<b>52</b>
	<b>Position paper</b>	<b>53</b>
	<b>Factsheet maatschappelijke prestaties</b>	<b>62</b>
	<b>Reputatie Quotiënt Model Provides</b>	<b>64</b>
	<b>Overzicht geïnterviewde personen</b>	<b>65</b>
	<b>Korte cv's visitatoren</b>	<b>67</b>
	<b>Onafhankelijkheidsverklaringen</b>	<b>68</b>
	<b>Meetschaal</b>	<b>71</b>
	<b>Werkwijze visitatiecommissie</b>	<b>74</b>
	<b>Bronnenoverzicht</b>	<b>76</b>
	<b>Prestatiemonitor</b>	<b>78</b>

## **Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties**

# 1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

## 1.1 Terugblik op de vorige visitatie

In 2012 is Provides voor de tweede keer gevisiteerd. Zij presteerde toen met een gemiddelde van 7,4 met de toenmalige visitatiemethodiek 4.0.

De visitatiecommissie benoemde alleen de volgende verbetering: 'In het inzichtelijk maken van het maatschappelijk rendement op een hoger abstractieniveau kan de corporatie nog een slag maken: welke beschikbare middelen worden waarom waar ingezet, wat is het resultaat en beantwoordt dit aan de gestelde maatschappelijke doelen? Hiermee worden tevens de sturingsmogelijkheden van de inzet van middelen vergroot. Voorgaande zal Provides tevens helpen in het aanbrengen van focus, hetgeen in het licht van de ontwikkelingen in de sector noodzakelijk zal blijken.'

Weliswaar heeft Provides in het nieuwe bedrijfsplan 2015-2019 aandacht gegeven aan dit verbeterpunt, maar mag de corporatie naar de mening van de huidige visitatiecommissie de inzichtelijkheid omtrent het maatschappelijk rendement nog verder verhelderden. Dit kan bijvoorbeeld door naast de huidige output-indicatoren, die Provides nu al gebruikt, ook outcome-indicatoren te gaan benoemen.

## 1.2 Recensie

De visitatiecommissie heeft Provides leren kennen als een toegewijde corporatie met een sterk imago vanwege haar inzet in de sociale huisvesting in IJsselstein. Een imago dat voor een belangrijk deel ook aan de persoon van de bestuurder kan worden toegeschreven.

Als echte IJsselsteinse corporatie heeft Provides zich conform de prestatieafspraken met de gemeente in de visitatieperiode (2012-2015) toegelegd op het realiseren van nieuwe en het renoveren van bestaande woningen. Bewust is in de visitatieperiode voor het thema beschikbaarheid gekozen.

De corporatie is zichtbaar in de IJsselsteinse gemeenschap aanwezig en staat bekend om haar bijeenkomsten voor belanghebbenden, waarin aanwezigen worden gehoord en meegenomen in de ontwikkelingen waaraan Provides bijdraagt. In de interviews hoorde de visitatiecommissie veel lovende woorden over Provides, zowel van de samenwerkingspartners en de gemeente, als de mensen uit de eigen organisatie en de huurders.

Een volgens de visitatiecommissie kenmerkende typering voor Provides is: een bouwende en lerende corporatie, zowel in haar werkgebied, als aan haar eigen organisatie.

### **Een bouwende corporatie**

De visitatiecommissie waardeert dat Provides met de woonvisie (2008) en de prestatieafspraken (2010) de verantwoordelijkheid heeft genomen voor het vergroten van de woningvoorraad in IJsselstein. Beschikbaarheid werd zowel door gemeente als de corporatie als noodzakelijke opgave gezien in het werkgebied. Provides heeft dat vooral gedaan door duurdere sociale huurwoningen en goedkope koopwoningen te bouwen om daarmee de doorstroming op de woningmarkt te bevorderen. Daarbij is ze gedurende het bouwproces bewust flexibel omgegaan met het label huur of koop, inspelend op de gegeven en gewijzigde marktomstandigheden.

Naast nieuwbouw is ook in de renovatie en de verduurzaming van de bestaande voorraad een grote slag gemaakt. Die inzet zal de komende jaren voortgezet moeten worden om tot het gewenste niveau in 2020 te kunnen komen.

De commissie constateert dat de productie van goedkope en betaalbare huurwoningen in de periode van de visitatie minder aandacht heeft gekregen. Sinds 2016 wordt betaalbare huisvesting door Provides en gemeente omarmd als focus van de opgave. Hoewel dat thema goed aansluit bij het tegenwoordig belangrijk geachte passend huisvesten, is de visitatiecommissie van mening dat Provides betaalbare huisvesting ook in de visitatieperiode meer aandacht had mogen geven. Het gaat om voldoende beschikbaarheid in het gehele sociale spectrum. Hierin heeft Provides zich beperkt tot starters.

#### **Huurders tevreden en kritisch**

De huurders zijn met een ruim voldoende tot goed tevreden over de dienstverlening van Provides. Ook over de renovaties zijn huurders zeer tevreden, al hebben zij soms minder waardering voor de communicatie rondom klachtenafhandeling.

De Huurdersvereniging IJsselstein (HVII) is verder van mening dat Provides zich nogal zakelijk opstelt en te gemakkelijk haar eigen zin doorzet, zoals bij de jaarlijkse huurverhoging. Hun invloed op het beleid vinden de huurders in het algemeen onvoldoende. Daar ligt in de ogen van de visitatiecommissie een aandachtspunt.

Provides kiest voor het versterken van de HVII, onder meer door huurders 'automatisch' lid van die vereniging te maken. De HVII heeft circa 1.000 leden. De vereniging Provides 80. HVII en vereniging bestaan vooral naast elkaar en acteren langs elkaar. Provides lijkt ervoor gekozen te hebben niet verder te willen investeren in de rol van de vereniging. Op de website is er bijvoorbeeld niets over terug te vinden. Mogelijk is de verwachting dat die dan langzaam verdwijnt of op een andere wijze vorm moet gaan krijgen? De commissie is van mening dat Provides duidelijker mag zijn in wat zij met de verenigingsstructuur wil en breder, hoe zij de verbinding met de samenleving de komende jaren centraal stelt in haar beleid. Die discussie tussen, in eerste instantie, bestuurder en raad van commissarissen is voor 2017 geagendeerd.

#### **Provides presteert naar vermogen**

Als het om presteren naar vermogen gaat, herkent de visitatiecommissie in Provides een degelijke corporatie die (ruim) voldoende scoort op continuïteit, doelmatigheid en vermogensinzet. Uitgedrukt in cijfers komt de doelmatigheid in vergelijking met de referentie en collega corporaties relatief minder gunstig uit de bus. Tegelijkertijd heeft Provides in de visitatieperiode een leantraject gestart en een reorganisatie met personeelsvermindering doorgevoerd. En sinds 2010 werkt de corporatie met Business Information Modelling (BIM) bij nieuwbouw en renovatie. Daarmee toont de corporatie in de ogen van de visitatiecommissie dat zij het efficiencythema serieus heeft aangepakt, zeker sinds dit proces in 2015 fors is geïntensiveerd. Met de wijze waarop dit wordt gerealiseerd, het enthousiasme dat het in de organisatie oproept en de resultaten die worden bereikt, is Provides volgens de visitatiecommissie de goede weg ingeslagen.

#### **Een lerende organisatie**

De visitatiecommissie heeft veel waardering voor het werk dat Provides in de visitatieperiode heeft verzet in het rationaliseren van haar bedrijfsprocessen en het (ver)nieuwbouwproces. Ten behoeve van het leantraject zijn alle medewerkers opgeleid en is een green belt leanteam van vijf medewerkers

actief. De visitatiecommissie ontmoette veel enthousiasme bij medewerkers over de nieuwe manier van werken, die verantwoordelijkheden lager in de organisatie belegt, meer snelheid en minder fouten oplevert en vooral meer duidelijkheid biedt over processen, taken en projecten in de organisatie. Ook BIM heeft tot verbetering van het ontwikkelings- en bouwproces geleid. De ketensamenwerking met de bouwpartners heeft daardoor een blijvend positieve impuls gekregen.

De visitatiecommissie waardeert in het bijzonder dat Provides ervoor kiest en het ook klaarspeelt om haar opgaven vrijwel geheel met eigen mensen te organiseren en te managen. Daarmee zet zij haar werkorganisatie optimaal in en vermijdt bewust kostbare inhuur van externen.

Provides toont hiermee volgens de visitatiecommissie dat zij bewust en met succes kiest voor vernieuwing in de organisatie. Zo brengt de corporatie haar kernwaarden professioneel en progressief in praktijk. Dit wordt ondersteund door aandacht voor permanente educatie voor allen. De bestuurder is daarvan niet alleen zelf een sprekend voorbeeld, maar tevens de grote stimulator. Dat waarden de medewerkers. Verder kiest de bestuurder ook voor een minder sturende en meer coachende stijl van leidinggeven. Dit wordt door de medewerkers herkend en gewaardeerd en zo vernam de visitatiecommissie, het mag verder gaan ter ondersteuning van de verdere organisatieontwikkeling.

#### **Belang van strategische informatie**

De visitatiecommissie heeft waardering voor de kwaliteit van het proces van prestatiebesturing en strategievorming van de corporatie. De halfjaarrapportages waarmee wordt gestuurd én bijgestuurd zijn van goede kwaliteit, maar bevatten verhoudingsgewijs veel financiële (risico-)informatie. Provides maakt gebruik van uitgebreide managementrapportages voor managementteam en raad van commissarissen. Pas sinds januari 2016 is de rapportagemethodiek aanzienlijk aangepast en vereenvoudigd en wordt er meer met KPI's gestuurd. Positief is de visitatiecommissie over de risicokaart die al in 2006 is geïntroduceerd.

De visitatiecommissie constateert tevens dat de rapportages vooral operationeel en tactisch van aard zijn en behoorlijk aan kwaliteit kunnen winnen door strategische en kwalitatieve informatie toe te voegen. Ook in de inhoudelijke verantwoording naar externen kan nog een slag gemaakt worden waardoor beter inzichtelijk wordt waar Provides staat. Daarmee blijft in de ogen van de visitatiecommissie het aandachtspunt uit de vorige visitatie actueel: de inzichtelijkheid op een hoger abstractieniveau van het maatschappelijk rendement.

#### **Interne toezicht komt nu bij de tijd**

Over het interne toezicht oordeelt de visitatiecommissie het meest uiteenlopend. Wij hebben waardering voor de betrokkenheid van de raad, het aanwezige toezichtkader, de manier waarop de raad daarmee werkt en het reeds lang in het toezicht verankerde risicobeleid.

Zonder meer kritisch is de commissie over de met de Governancecode 2011 strijdige zittingsduur van de leden van de raad van commissarissen, het lange tijd ontbreken van een openbare werving, het feitelijke functieprofiel van de raad in de praktijk, waarbij relevante volkshuisvestelijke kennis goeddeels ontbrak, de gebrekkige kwaliteit van de zelfreflectie en de relatieve onzichtbaarheid van de raad bij de belanghebbenden.

Voorts zijn in de visitatieperiode twee fraudegevallen ontdekt. Provides pakte die daadkrachtig en zorgvuldig aan, waardoor orde op zaken werd gesteld.



De visitatiecommissie waardeert dat in 2015 op initiatief van de bestuurder en de algemene ledenvergadering de raad van commissarissen zich heeft gereorganiseerd en op één toezichthouder na is afgetreden. Per 1 januari 2016 is een nieuwe in omvang kleinere raad in functie.

Tot slot heeft de visitatiecommissie de bestuurder leren kennen als een gedreven persoon die toegewijd aan de ontwikkeling van de taak en positionering van de corporatie en van de opbouw van de organisatie heeft gewerkt. Daarmee heeft hij er in de bijna 25 jaar dat hij bestuurder is, voor gezorgd dat de corporatie een zeer gewaardeerde en goed verankerde positie heeft verkregen in en met de IJsselsteinse gemeenschap. Er is inmiddels een punt bereikt waarop de vraag gesteld wordt: hoe nu verder? De corporatie zegt in haar huidige omvang nog een forse groei van haar woningbestand te kunnen absorberen. Tevens wil ze verder kijken naar regionale samenwerking of fusie. Voor de bestuurder zelf kan bij dit alles de vraag actueel worden hoe hij zijn eigen toekomstige positie ziet. De visitatiecommissie onderschrijft deze door de raad van commissarissen gestelde vraag.

#### **Waar kan Provides zichzelf verbeteren?**

Terugkijkend op de periode 2012-2015 constateert de visitatiecommissie dat Provides een deel van de geconstateerde aandachtspunten al heeft opgepakt en daaraan nog verder werkt. We noemden de organisatieontwikkeling, de vernieuwing van het managementteam en de raad van commissarissen en de nieuwe koers van de corporatie. De visitatiecommissie ziet 2015 als een kanteljaar, waarin alle veranderingen zichtbaar samenvielen en in een stroomversnelling kwamen.

Gelet op de zelfbeoordeling in de position paper, komt de visitatiecommissie over de gehele linie op een soms aanzienlijk lagere beoordeling uit dan de bestuurder. In die zin is Provides dus in de ogen van de visitatiecommissie te positief over zichzelf. Hierbij zij opgemerkt dat de zelfbeoordeling dan ook niet volgens de visitatiemethodiek heeft plaatsgevonden. Wat betreft de kwalitatieve beoordeling ontlopen die van de commissie en Provides elkaar niet wezenlijk. Op de onderdelen doelmatigheid en intern toezicht is de visitatiecommissie beduidend kritischer dan de bestuurder.

Hier geeft de visitatiecommissie haar belangrijkste verbeterpunten voor de corporatie. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar het onderliggende rapport.

- Gezien de huidige samenstelling van de woningvoorraad en het gevoerde strategische voorraadbeleid, mag de corporatie stevig (bij)sturen om in de komende jaren een voldoende betaalbare aanbod te kunnen presenteren. Het is goed te constateren dat dit in het nieuwe bedrijfsplan en de vastgoedstrategie is opgenomen.
- Hoewel de verduurzamingsprestaties in overeenstemming zijn met de afspraken in de visitatieperiode, is een voldoende verbetering van de gemiddelde energieprestatie van de woningvoorraad, in relatie tot de sectorbrede opgave voor 2020 wel een aandachtspunt.
- De ontevredenheid van de huurders over hun invloed op het huurbeleid, vraagt van Provides hierover in nader overleg te treden. De manier waarop Provides zich opstelt in dit overleg – luisterend en receptief – kan een belangrijk verschil maken. Bijvoorbeeld bij het verbeteren van het communicatiebeleid bij onderhoudswerkzaamheden.
- De toekomst van de verenigingsstructuur vraagt nadere verduidelijking. Wat wil Provides daarmee? Dit raakt het legitimiteitsvraag. Het ‘automatisch’ versterken van de huurdersbelangenvereniging lost dat vraagstuk niet vanzelf op.

- Gelet op ontwikkelingsfase van de corporatie en de opgave in het werkgebied bereidt Provides momenteel keuzen voor over vormen van schaalvergroting en samenwerking. Daarin mag de toekomstige rol en positie van de bestuurder worden meegenomen.
- Het strategisch en kwalitatieve gehalte van de rapportages wint vooral door opgaven, doelen, resultaten en middelen in een meer samenhangend geheel te presenteren. Naast output verdient ook de maatschappelijke outcome en de monitoring daarvan aandacht. Hierin kan Provides nog een slag maken.
- Over de kwaliteit van het toezicht heeft de visitatiecommissie het nodige opgemerkt, betreffende de periode 2012-2015. De nieuwe raad mag verder aandacht geven aan haar eigen en toekomstgerichte ontwikkeling. De visitatiecommissie vertrouwt erop dat de raad hierbij voortgaat op de reeds gemaakte keuzes.

Met de verbeterpunten vertrouwt de visitatiecommissie erop dat Provides nog sterker haar maatschappelijke opgave in haar werkgebied, samen met belanghebbenden, blijft waarmaken.

### 1.3 Integrale scorekaart 2012-2015

<b>Presteren naar opgaven en ambities</b>									
	prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	8,3	7,0	7,8	6,7	-	7,4	75%	7,5
Ambities in relatie tot de Opgaven							8	25%	
<b>Presteren volgens belanghebbenden</b>									
	prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties	6,7	7,0	7,5	7,0	7,6	-	7,2	50%	7,0
Relatie en communicatie							7,2	25%	
Invloed op beleid							6,7	25%	
<b>Presteren naar vermogen</b>									
								Weging	eindcijfer
Financiële continuïteit							7	30%	6,7
Doelmatigheid							6	30%	
Vermogensinzet							7	40%	
<b>Governance</b>									
							gemiddelde	Weging	eindcijfer
Besturing	Plan		7,0			7,0	33%	6,4	
	Check		7						
	Act		7						
Intern toezicht	Functioneren RvC		5,0			5,7	33%		
	Toetsingskader		7						
	Toepassing governancecode		5						
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie		6			6,5	33%		
	Openbare verantwoording		7						

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 5.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

## 1.4 Samenvatting

Provides heeft zich, conform de nieuwe Woningwet, in 2016 laten visiteren over de periode 2012-2015. Dit was voor Provides de 3<sup>e</sup> visitatie. De visitatie vond plaats conform de methode 5.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats op 20 oktober en 2 november 2016. In deze paragraaf wordt een samenvatting gegeven van de uitkomsten van deze visitatie.

### **Presteren naar Opgaven en Ambities: 7,5**

Provides scoort ruim voldoende als het om presteren naar opgaven en ambities gaat. Het huisvesten van bijzondere groepen en (des)investeren in vastgoed worden het hoogst beoordeeld. Het aantal nultredenwoningen en de nieuwbouw scoren erg hoog (respectievelijk een 10 en een 9). De kwaliteit van de woningen en het woningbeheer en de kwaliteit van wijken en buurten worden ook als ruim voldoende beoordeeld.

De ambities van Provides passen bij de opgaven in het werkgebied en worden met een 8 goed beoordeeld.

### **Presteren volgens Belanghebbenden: 7,0**

Belanghebbenden beoordelen Provides al met al met een mooie 7. De maatschappelijke prestaties scoren een 7,2. De gemeente en overige belanghebbenden zijn ook tevreden over de mate van invloed op het beleid van Provides. De huurders daarentegen niet. Zij scoren daar een 5,3. Zij ervaren de relatie vooral als eenrichtingsverkeer en zien nog te weinig invloed. De tevredenheid over de relatie en de communicatie wordt door alle belanghebbenden als voldoende beoordeeld en door de gemeente zelfs als goed.

### **Presteren naar Vermogen: 6,7**

Zowel de financiële continuïteit als de vermogensinzet worden door de visitatiecommissie met een 7 beoordeeld. Doelmatigheid scoort wat lager maar wel voldoende. De visitatiecommissie ziet voldoende positieve ontwikkelingen om te verwachten dat dit de komende jaren beter zal zijn.

### **Governance: 6,4**

De besturing bij Provides is op orde; een 7. Het intern toezicht scoort afgerond een voldoende, maar kent 2 onvoldoendes (functioneren van de raad van commissarissen en toepassing governancecode). De visitatiecommissie heeft gezien dat de nieuwe raad van commissarissen (gestart begin 2016) het beter wil doen.

## 1.5 SWOT diagram

---

### Sterk

- Positief imago in lokale gemeenschap
- Productie nieuwbouw en renovatie
- Aandacht voor risicobeheersing
- Aandacht voor belanghebbenden
- Vernieuwing in organisatie en raad van commissarissen
- Vernieuwing communicatiebeleid bij onderhoudsprocessen

### Zwak

- Governance bleef achter bij ontwikkeling in de sector
- Verenigingsstructuur vrij formeel benut

---

### Kans

- Toenemende behoefte op de regionale woningmarkt aan betaalbare woningen
- Toenemende mogelijkheid van bouwmogelijkheden in het groene gebied
- Kandidaten voor samenwerking of schaalvergroting dienen zich steeds nadrukkelijker aan

### Bedreiging

- Schaal in relatie tot ontwikkelingen op regionale woningmarkt
-

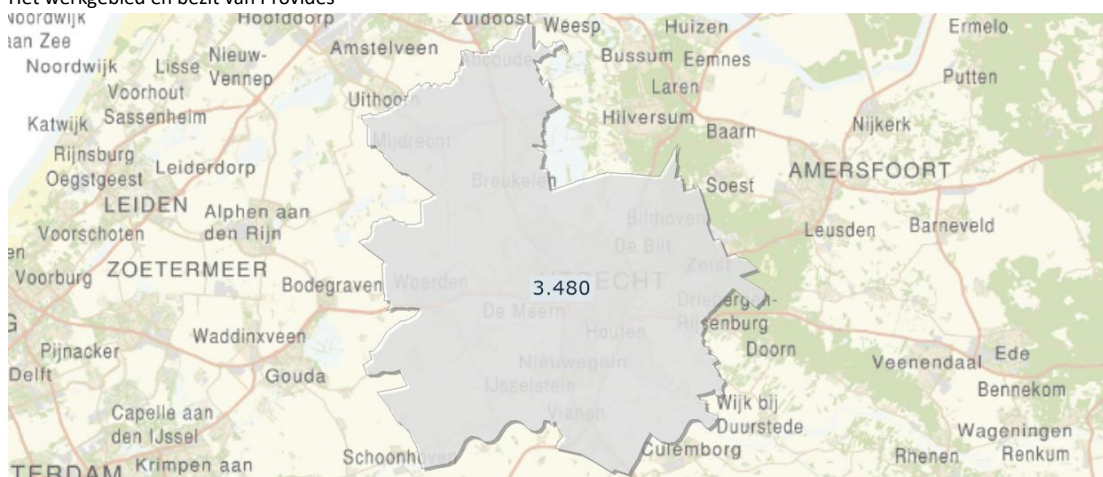
## 2 Vereniging Provides

Provides bestaat al ruim 100 jaar. De IJsselsteinse Woningbouwvereniging is op 12 augustus 1913 opgericht. In 2010 veranderde zij haar naam in Provides, de verenigingsstructuur bleef behouden. Het statutaire werkgebied omvat de gemeenten IJsselstein, De Bilt, Bunnik, Houten, Maarsen, Nieuwegein, Utrecht en Vianen. In de praktijk heeft Provides anno 2015 alleen in de gemeenten IJsselstein en Utrecht daadwerkelijk bezit, een totaal van 3.480 verhuureenheden.

Voor meer informatie over het bezit van Provides wordt verwezen naar de prestatie-monitor Opgaven en Ambities welke in de bijlagen is opgenomen.

40% van de woningen van Provides zijn portiekwoningen. Ruim 30% zijn grondgebonden eengezinswoningen. 70% van de woningen valt in de huurcategorie tot en met betaalbaar.

Het werkgebied en bezit van Provides



Provides is de enige woningcorporatie in IJsselstein. IJsselstein is een stad en gemeente in de Nederlandse provincie Utrecht. De gemeente herbergt 34.114 inwoners (1 april 2016, bron: CBS). IJsselstein dankt zijn naam aan de Hollandse IJssel en is onderdeel van de agglomeratie Utrecht. IJsselstein wordt omringd door de gemeenten Utrecht, Montfoort, Lopik, Vianen en Nieuwegein. Binnen de gemeente IJsselstein bevinden zich geen andere kernen.

Voor de woonruimteverdeling werkt Provides samen met de andere Utrechtse woningcorporaties via WoningNet.

Provides wordt bestuurd door een directeur-bestuurder. Het interne toezicht wordt uitgeoefend door de raad van commissarissen. Deze raad bestond gedurende de visitatieperiode uit 5 leden. 2 leden van de raad van commissarissen kwamen uit de kring van de huurders. Met ingang van 2016 bestaat de raad van commissarissen uit 3 leden, waarvan 1 op voordracht van de huurders.

Huurdersvereniging IJsselstein, afgekort HVIJ, komt op voor de belangen van de huurders van Provides en overlegt hierover regelmatig met de woningcorporatie. Zij houden hun leden op de hoogte van huurderszaken via de website en voorzien de leden desgevraagd van advies. Er zijn ongeveer 1.000 leden (anno 2016). Alle nieuwe huurders worden bij het afsluiten van het huurcontract automatisch lid van de HVIJ. Provides en de HVIJ hebben een samenwerkingsovereenkomst gesloten in 2010. Na de visitatieperiode (in 2016) is een nieuwe overeenkomst gesloten.

De missie van Provides is vastgelegd in het bedrijfsplan 2015-2019 en luidt: 'Provides, betrokken en efficiënt, biedt in de regio Utrecht een passend en betaalbaar aanbod woningen voor huishoudens met een lager inkomen.'

In het vorige bedrijfsplan 2010-2014, relevant voor de visitatieperiode, luidde de missie: 'Provides, vertrouwd en innovatief, biedt een veelzijdig en hoogwaardig aanbod woondiensten voor iedereen die kiest voor duurzaam wonen.'

## **Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief**

## 3 Presteren naar Opgaven en Ambities

### 3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven van de corporatie. Onder externe opgaven worden verstaan:

*“alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc.”*

Ook beoordeelt de visitatiecommissie de ambities in licht van de opgaven: passen de ambities bij de externe opgaven?

### 3.2 Opgaven in het werkgebied van Provides

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Provides gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2012 tot en met 2015. In de visitatieperiode had Provides prestatieafspraken voor de periode 2010-2014 met de gemeente IJsselstein, getekend op 19 januari 2010. Daarnaast ondertekende Provides met de gemeente en zorg- en welzijnspartijen een convenant Sociaal Team IJsselstein West op 27 maart 2014 en een convenant Buurtbemiddeling Lopikerwaard op 30 januari 2013.

### 3.3 Relevante ontwikkelingen

Provides is de enige IJsselsteinse woningcorporatie en beschouwt die gemeente ook als haar werkgebied. Haar werkgebied maakt deel uit van de grotere Utrechtse woningmarktregio. Deze markt typeert zich als een groeiemarkt met ruim 223.000 woningzoekenden. IJsselstein telt ruim 7.500 woningzoekenden, waarvan er 475 actief zoeken (in 2016).

In 2008 heeft de gemeente samen met Provides een woonvisie opgesteld voor de periode tot 2020. Inmiddels wordt een nieuwe woonvisie door de gemeente voorbereid. Uit de *Provinciale Structuur Visie 2013 – 2028* blijkt dat de vraag naar woningen in de provincie Utrecht onverminderd groot is en er maar weinig woonruimte beschikbaar is. Ook in de sociale woningbouw wordt daarom marktdruk ervaren en voor sociale huurders zijn er weinig mogelijkheden voor een verdere wooncarrière. Niet alleen voor starters ook voor huurders die willen doorstromen is er weinig ruimte op de woningmarkt.

De gemeente IJsselstein heeft nog een uitbreidingslocatie waar Provides een grondpositie bezit. Daar ziet de corporatie dan ook een belangrijke opgave voor de toekomst: blijvend kwalitatief goede en betaalbare woningen beschikbaar maken en houden voor de primaire doelgroep. Deze opgave sluit aan op de door de minister gestelde Rijksprioriteiten Volkshuisvesting. De gemeente geeft aan een actieve rol en zeggenschap te willen in de door Provides de komende jaren te maken keuzes voor beschikbaarheid en betaalbaarheid.



## 3.4 Beoordeling prestaties

### 3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

#### Woningtoewijzing en doorstroming

##### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- In alle jaren wordt de norm voor het toewijzen van vrijgekomen woningen binnen de EU-inkomensnorm ruim gehaald.
- Het aantal passende toewijzingen binnen de kaders van de wet op de huurtoeslag neemt elk jaar toe (naar 93% in 2015).
- De toewijzing buiten het regionale toewijzingssysteem (hardheidsclausule) om blijft met een tot twee woningen ruim onder de norm van maximaal 10 per jaar.
- De inzet van de woningvoorraad voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen blijft onder de norm van maximaal 5%.
- Het lukt nog niet de kamergewijze verhuur aan statushouders voldoende af te bouwen. In overleg met de gemeente is een nieuwe afspraak in de maak, vanwege de toegenomen toestroom van vluchtelingen en daarmee van statushouders. Bij de nieuwe statushouders gaat het om meer eenpersoon huishoudens dan voorheen.
- Provides huisvest ongeveer evenveel statushouders als het afgesproken aantal.

Daarmee zijn de prestaties van Provides gelijk aan de opgaven.

#### Betaalbaarheid

##### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- De jaarlijkse huurverhoging valt ruim binnen de kaders van het rijksbeleid. De huur als percentage van de maximaal toegestane huur DAEB stijgt weliswaar in de visitatieperiode, maar blijft verhoudingsgewijs laag (tot 71,5% in 2015).
- De toevoeging van voldoende sociale huurwoningen bij nieuwbouw aan de woningvoorraad wordt aanvankelijk niet gehaald. Later is deze norm in overleg met de gemeente bijgesteld vanwege een gering aantal projecten en wordt de bijgestelde opgave vervolgens ruimschoots gehaald.
- De voldoende bereikbaarheid voor de BBSH-doelgroep wordt alleen in 2014 niet gehaald. In overleg met de gemeente was de afspraak gemaakt tot het vergroten van de bereikbaarheid van de woningvoorraad, ook voor de middeninkomens. Die afspraak is gehaald.
- Over de aanpak van huurachterstanden en woonfraude zijn geen prestatieafspraken gemaakt, maar hanteerde Provides in de visitatieperiode wel eigen ambities.
- Alle meldingen van onrechtmatige bewoning zijn opgepakt; het aantal meldingen is sterk afgenomen in de visitatieperiode.
- De norm voor de huurachterstand wordt gemiddeld genomen gehaald; het aantal ontruiming – alle vanwege huurschuld – is stabiel.

Daarmee zijn de prestaties van Provides gelijk aan de opgaven en de eigen ambities.

<b>Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven</b>
woningtoewijzing en doorstroming	7
betaalbaarheid	7
<b>Oordeel</b>	<b>7,0</b>

### 3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

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

##### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 10.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- De afspraak om samen met de gemeente woonservicezones uit te werken is omgezet in het opzetten van een sociaal team dat in 2014 is opgericht.
- Het aantal toe te voegen nul treden woningen in de bestaande bouw wordt veruit overschreden (210 i.p.v. 140).
- De afspraak over de aanleg van draadloze domotica is als financieel niet haalbaar beoordeeld. Weliswaar is samen met een aantal zorgpartijen onderzoek gedaan naar mogelijkheden van domotica (conform prestatieafpraak), maar aan de verdere opvolging van de uitkomsten hadden de zorgpartijen geen behoefte meer, waardoor de basis onder de afspraak verdween.

De prestaties van Provides overtreffen hiermee de opgaven aanzienlijk.

#### **Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking**

##### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Het afgesproken aantal Fokuswoningen voor mensen met een lichamelijke beperking wordt ruimschoots gehaald.

Daarmee overtreft de prestatie van Provides de opgave.

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

##### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- De afspraak om één woning beschikbaar te stellen als woonhotel voor gescheiden vaders wordt gehaald.

Daarmee is de prestatie gelijk aan de opgave.

<b>Prestatieveld huisvesten specifieke doelgroepen</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven</b>
ouderen met specifieke behoeften	10
bewoners met beperkingen	8
overige personen	7
<b>Oordeel</b>	<b>8,3</b>

### 3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

#### Woningkwaliteit

##### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- De afspraak dat Provides Woonkeur als richtinggevend kader voor nieuwbouw hanteert, wordt gehaald.
- Voor het onderhoud van de woningen zijn geen prestatieafspraken gemaakt en hanteert Provides een eigen norm: 90% van het geplande onderhoud wordt uitgevoerd. Deze norm wordt gedeeltelijk gehaald (81%).

Daarmee evenaren de prestaties van Provides in belangrijke mate de opgave en eigen ambitie.

#### Kwaliteit dienstverlening

##### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er zijn geen afspraken met gemeente op het gebied van de kwaliteit van de dienstverlening.
- De eigen norm van gemiddeld een 7 op de verschillende onderdelen van het KWH-label wordt ruimschoots gehaald (tot 8,6 voor woning opzeggen in 2012, daarentegen is opvolging van klachten nog een verbeterpunt).

Daarmee overtreffen de prestaties van Provides de opgaven. Overigens constateert de visitatiecommissie in de interviews met bewoners ook, dat de klachtvolgning bij een woning aan het vernieuwde Vicarielaan-complex, aan belang kan winnen door een goede communicatie over het verloop van de klachtafhandeling. Dat is in lijn met de bevindingen uit de KWH-metingen waar wordt geconstateerd dat 46% van de huurders aangeeft dat afspraken over reparaties (nog) niet zijn nagekomen. Communicatie over klachtenonderhoud blijft daarmee in ogen van de visitatiecommissie een aandachtspunt voor Provides.

#### Energie en duurzaamheid

##### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Provides heeft conform de prestatieafpraak met de gemeente in 2011 haar energie-transitiebeleid ontwikkeld. Verder is er geen lokale energiebesparingsafpraak gemaakt.

- Er zijn in totaal 200 renovatiewoningen naar energielabel B gebracht en 275 nieuwbouwwoningen met label A gebouwd.
- In de visitatieperiode is de gemiddelde energieprestatie van de woningvoorraad een half labelpunt verbeterd.
- Eind 2015 is de gemiddelde energieprestatie van het woningbezit energielabel C.

Daarmee zijn de prestaties van Provides gelijk aan de opgaven.

<b>Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven</b>
Woningkwaliteit	6
kwaliteit van dienstverlening	8
energie en duurzaamheid	7
<b>Oordeel</b>	<b>7,0</b>

#### 3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed

##### **Nieuwbouw**

##### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 9.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- De kwantitatieve nieuwbouw prestatieafspraken met de gemeente zijn ruimschoots nagekomen.
- Provides heeft in de visitatieperiode een zeer grote nieuwbouwproductie van ca. 275 woningen laten zien die het aanvankelijk in de prestatieafpraak vastgelegde aantal van 97 ver overstijgt.
- Het appartementencomplex aan de Vicarielaan uit 2012 is genomineerd voor de Nederlandse Bouwpluim.

De prestaties van Provides overtreffen de opgaven behoorlijk, mede als gevolg van het sneller dan verwacht beschikbaar komen van grond en afspraken met bouwpartners. En ondanks het in overleg met de gemeente afblazen (na buurtverzet) van het project Floriadelaan.

##### **Sloop, samenvoeging**

##### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er is geen prestatieafpraak over sloop gemaakt.
- De eigen ambitie van 20 te slopen woningen aan de Cape Kennedy in 2015 is gehaald.
- Uiteindelijk heeft Provides in de visitatieperiode 182 woningen gesloopt ten behoeve van (vervangende) nieuwbouw.

Daarmee zijn de prestaties van Provides gelijk aan de ambitie.

## **Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)**

### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- In de visitatieperiode zijn de afgesproken grootschalige renovaties in Europa- en Oranjekwartier, Nieuwpoort en Kasteelkwartier uitgevoerd.
- In de Vondellaan en Europa- en Oranjekwartier zijn in totaal 200 woningen naar energielabel B gebracht.
- Een bijzonder resultaat volgens de visitatiecommissie: in Oranjekwartier ging 90% van de bewoners op voorhand akkoord met de renovatie en 98% accepteerde de huurverhoging. De persoonlijke aanpak en goede informatievoorziening via gepersonaliseerde informatie hebben hier goed gewerkt. De werkzaamheden en het resultaat werden door bewoners gewaardeerd met een acht.

Daarmee overtreffen de prestaties van Provides de opgaven, zowel vanwege het renovatietempo als vanwege de goede begeleiding die op hoge acceptatie en waardering van de bewoners kon rekenen.

## **Maatschappelijk vastgoed**

### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er is geen prestatieafspraken over maatschappelijk vastgoed gemaakt.
- De eigen ambitie van zo min mogelijk (maximaal 15) panden maatschappelijk vastgoed in beheer wordt gehaald.

Daarmee zijn de prestaties van Provides gelijk aan de ambitie.

## **Verkoop**

### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er zijn geen concrete verkoopaantallen in de prestatieafspraken vastgelegd.
- Vanwege de nieuwe limiterende wetgeving hieromtrent gedurende de visitatieperiode, is de aanvankelijke eigen ambitie van nieuwbouw sociale koop voor de primaire doelgroep en middeninkomens niet afgemaakt. Niettemin zijn 30 sociale koopwoningen gerealiseerd en verkocht onder Koopgarant.
- De eigen verkoopambities zijn aangepast tot 69 woningen in de gehele visitatieperiode. Uiteindelijk zijn 99 huurwoningen verkocht, waarvan 74 onder Koopgarant.

Daarmee overtreffen de prestaties van Provides de eigen ambities.

<b>Prestatieveld (des)investeren in vastgoed</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven</b>
nieuwbouw	9
sloop / samenvoeging	7
verbeteren bestaand bezit	8
maatschappelijk vastgoed	7
verkoop	8
<b>Oordeel</b>	<b>7,8</b>

### 3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

#### Leefbaarheid

##### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er zijn geen concrete te behalen resultaten in de prestatieafspraken benoemd.
- Aan de eigen ambities heeft Provides gewerkt. In weerwil van de ambitie is het aantal met toestemming geplaatste schotelantennes gestegen. Het totaal aantal geplaatste schotelantennes is in de visitatieperiode wel afgenomen van 270 naar 220. Voorts is het portiekbeleid stringenter gehandhaafd. De verzoeken om leefbaarheidscheques worden, zoals geambieerd, steeds minder gehonoreerd (tot geen in 2015).
- De uitgaven aan leefbaarheid per woning is gedaald van €347 tot €115 in 2015.

Daarmee evenaren de prestaties van Provides in belangrijke mate de eigen ambities.

#### Wijk- en buurtbeheer

##### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er zijn geen concrete prestatieafspraken gemaakt, wel heeft Provides een eigen ambitie om de sociale ondersteuning in de wijk te versterken.
- Er functioneren vier integrale wijkteams waarin gemeente, zorg en welzijn, Provides en de politie samenwerken.
- Tevens is in samenwerking met de gemeente en Pulse in 2015 het project Pleinportiers gestart.
- Er is een convenant Sociaal Team gesloten met zorg- en welzijspartijen om de hulp en maatschappelijke ondersteuning aan te bieden aan (kwetsbare) inwoners in de gemeente IJsselstein.

Daarmee zijn de prestaties van Provides gelijk aan de ambitie.

#### Aanpak overlast

##### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er zijn geen concrete resultaten voor Provides in de prestatieafspraken benoemd.
- In vergelijking met de eigen ambities blijft het aantal aanbiedingen voor een aangepast contract ruim onder het gewenste maximum per jaar.
- Alle verzoeken voor buurtbemiddeling worden gehonoreerd en alle overlastzaken worden conform procedure afgehandeld.

Daarmee zijn de prestaties van Provides gelijk aan de ambities.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid	6
wijk- en buurtbeheer	7
aanpak overlast	7
<b>Oordeel</b>	<b>6,7</b>

### 3.4.6 Overige opgaven en prestaties

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen opgaven en/of prestaties die niet elders beoordeeld kunnen worden.

## 3.5 Beoordeling van de ambities

### 3.5.1 Beschrijving van de ambitie

De ambities die aan de orde zijn in de visitatieperiode, staan in 'Bedrijfsplan 2010 – 2014. Duurzaam woongenot voor iedereen' en in 'Bedrijfsplan 2015 – 2019. Provides bouwt aan sociaal wonen'. Tussen de beide beleidsperioden is de missie van Provides iets aangepast: van vertrouwd en innovatief, met een veelzijdig en hoogwaardig aanbod van woondiensten, profileert Provides zich thans als betrokken en efficiënt met een passend en betaalbaar aanbod van woningen. Hier lijken de tijdgeest en de veranderende marktomstandigheden haar werk te hebben gedaan.

In het eerste bedrijfsplan (2010 – 2014), dat het grootste deel van de visitatieperiode dekt, worden vijf strategische keuzes benoemd van het beleid voor de komende vijf jaar:

#### 1. Huisvesten van doelgroepen

- Beschikbaar zijn van voldoende betaalbare woningen. Met producten als Koopgarant en TeWoon kan de conjunctuurgevoeligheid van nieuwbouwprojecten worden verminderd.
- Bieden van gelijke kansen door het hanteren van de gebruikelijke woningtoewijzingsregels
- Huisvesten bijzondere doelgroepen, variërend van mensen met een beperking (lichamelijk, verstandelijk) tot dak- en thuislozen in samenwerking met partners.
- Bieden van kansen aan klanten in de sociale koopsector in het bijzonder voor starters en mensen met lagere middeninkomens door middel van Koopgarant.

- Bieden laatste kans beleid voor mensen die ‘te vaak’ overlast veroorzaken en/of huurschulden hebben, in overleg met de gemeente en Tussenvoorziening.

## **2. Bieden woonbeleving**

- Keuzevrijheid in eigendoms- en beheervorm via TeWoon, Te Koop, Koopgarant en Te Huur.
- Goede prijs-kwaliteit verhouding door middel van streefhuren, marktpositie, kwaliteitslabels en wettelijke toegestane huurverhogingen.
- Versterken klantoriëntatie en klantgerichtheid door tevredenheidsmeting, on line dienstverlening, focusgroep-gesprekken, klantvolgsysteem en een loyaliteitsprogramma.

## **3. Kwaliteit vastgoed**

- Investeren in kwaliteit bestaande woningvoorraad door kwaliteitslabeling van het gewenste uitrustingsniveau van de verschillende wooncategorieën en woningverbetering op verschillende manieren en momenten.
- Bieden keuzevrijheid over het uitrustingsniveau door het aanbieden van de mogelijkheid van individuele woningverbetering en zelf aangebrachte voorzieningen.

## **4. Kwaliteit buurten en wijken**

- Investeren in sociaal beheer. Het woongenot van bewoners is vooral afhankelijk van de leefbaarheid in complexen en buurten. Onderdeel van het werken aan leefbaarheid is het oplossen van overlastproblemen.
- Investeren in leefbaarheid door het WZW-team (Wonen, Zorg en Welzijn) in samenwerking met partners.
- Investeren in woonservicezones biedt mensen mogelijkheden om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen. Samen met zorg- en welzijnspartners werken wij in de komende periode aan de invulling en realisering van drie woonservicezones.
- Verstrekken budgetten aan bewonersgroepen voor het stimuleren van leefbaarheid.
- Investeren in maatschappelijk vastgoed inspelend op de vraag van de doelgroep en samen met het maatschappelijk middenveld, waar de mogelijkheden om zelf vastgoed te bouwen en te beheren ontbreekt.
- Samenwerken met organisaties uit maatschappelijk middenveld primair in wijken en gebieden waar het woningbezit is geconcentreerd en samen met partners.

## **5. Ontwikkelen en vernieuwen vastgoed**

- Investeren in vernieuwing van wijken en buurten, zoals IJsselveld-Oost, Kasteelkwartier en Nieuwpoort.
- Investeren in nieuw vastgoed om tot 2020 800 woningen te realiseren en binnen de rode contouren 100 à 200 extra woningen.
- Investeren in levensloopbestendige wijken voor verschillende doelgroepen, om te beginnen in IJsselveld-Oost.
- Investeren in duurzaamheid en innovatie bij nieuwbouw en herstructureringsprojecten door duurzame materialen en energiebesparing. En het realiseren van toegankelijke woningen en het toepassen van domotica.



In het bedrijfsplan 2015 – 2019 kiest Provides de ‘ijzeren driehoek’ van beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit als focus voor haar ambities. Dat is ten opzichte van de vorige planperiode een verschuiving van beschikbaarheid naar betaalbaarheid. In het algemeen zet Provides de in 2010 ingezette lijn door.

### 3.5.2 Beoordeling van de ambities

#### **De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Provides met een 8.**

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

De visitatiecommissie geeft 2 pluspunten op basis van de volgende overwegingen:

- Provides biedt ten behoeve van deze doelgroepen verschillende woonproducten aan waardoor er keuzeruimte ontstaat en doorstroming wordt bevorderd. De doorstroming is in de visitatieperiode een steeds belangrijker deel van de opgave geworden en is in het nieuwste bedrijfsplan centraal gezet.
- Provides heeft daar waar concrete prestatieafspraken met de gemeente ontbreken, zelf heldere eigen ambities geformuleerd, waardoor er geen ‘gaten’ in de opgave vallen. Daarbij heeft de corporatie bewust voor de bereikbaarheid gekozen met de ambitie veel nieuwe woningen aan de voorraad toe te voegen. Vanaf 2015 is passend bij lokale opgave en in overeenstemming van de Woonvisie in wording, voor het speerpunt betaalbaarheid gekozen en dit in het nieuwe bedrijfsplan opgenomen.
- Provides ambieert een forse nieuwbouwoopgave. Niet alleen wil zij die graag met de huidige organisatie realiseren – wat de visitatiecommissie een waardevol uitgangspunt vindt – maar belangrijker, Provides levert zo een substantiële bijdrage aan de grote regionale (Utrechtse) druk op de lokale woningmarkt.

### 3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

#### **Bewonderpunten**

- Grote nieuwbouwproductie en -ambitie en investeringen in de bestaande woningvoorraad.
- Concrete ambities waar prestatieafspraken ontbreken.

#### **Verwonderpunten**

- Verkleinen van de goedkope en betaalbare voorraad in crisistijd. Ook in deze visitatieperiode was betaalbaarheid al een issue.
- Ondanks de grote tevredenheid van de huurders, verloopt de communicatie over het opvolgen van klachten, bijvoorbeeld na oplevering, (nog) niet vlekkeloos.

### 3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

**De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,5 op presteren naar opgaven en ambities.**

Bij het eindcijfer tellen de prestaties in relatie tot de opgaven mee voor 75% en de ambities in relaties tot de opgaven voor 25%.

<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>	
	<b>prestaties in relatie tot opgaven</b>	<b>ambities in relatie tot opgaven</b>
huisvesten primaire doelgroep	7,0	
huisvesten specifieke doelgroepen	8,3	
kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0	
(des)investeren in vastgoed	7,8	
kwaliteit wijken en buurten	6,7	
overige / andere prestaties	-	
<b>Oordeel</b>	<b>7,4</b>	<b>8</b>
<b>Gewogen oordeel</b>		<b>7,5</b>

## 4 Presteren volgens belanghebbenden

### 4.1 Beoordelingskader

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

- de mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Bij voorkeur op basis van de indeling naar prestatievelen.
- de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van verbeterpunten per belanghebbendengroep.

### 4.2 Werkwijze

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

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

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

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

### 4.3 Belanghebbenden in werkgebied

Provides is voornamelijk werkzaam in de gemeente IJsselstein. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken. Uiteraard de huurdersvertegenwoordiging HVIJ en de gemeente IJsselstein, zoals de visitatiemethodiek voorschrijft, maar ook een bredere kring van overige

belanghebbenden uit de wereld van het welzijn en de zorg. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

#### *Gemeente IJsselstein*

IJsselstein is een stad en gemeente in de provincie Utrecht. De gemeente herbergt 34.114 inwoners (1 april 2016, bron: CBS). IJsselstein dankt zijn naam aan de Hollandse IJssel en is onderdeel van de agglomeratie Utrecht. IJsselstein wordt omringd door de gemeenten Utrecht, Montfoort, Lopik, Vianen en Nieuwegein. Binnen de gemeente IJsselstein bevinden zich geen andere kernen.

Provides is de enige corporatie in IJsselstein. Zij had prestatieafspraken met de gemeente tot en met 2014. Momenteel wordt gewerkt aan nieuwe afspraken.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer V. van den Berg, wethouder, de heer J. van Delden, gemeentesecretaris en mevrouw M. van Doorn, beleidsmedewerker.

#### *Huurders Vereniging IJsselstein*

De Huurdersvereniging IJsselstein, afgekort HVIJ, komt op voor de belangen van de huurders van Provides en overlegt hierover regelmatig met de woningcorporatie. Zij houden hun leden op de hoogte van huurderszaken via de website en voorzien de leden desgevraagd van advies. Er zijn ongeveer 1.000 leden.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heren W. Zevenbergen, secretaris, L. van Klaveren, penningmeester, D. Verkerk, algemeen bestuurslid en mevrouw M. Steenbeek, aspirant bestuurslid.

#### *Maatschappelijke instellingen*

Provides werkt samen met maatschappelijke instellingen op het gebied van zorg, welzijn en onderwijs.

- Zomo Zorg: biedt kleinschalige woonvoorzieningen in IJsselstein en Vleuten en dagbesteding in IJsselstein en Utrecht voor volwassenen met een verstandelijke beperking.
- Reinaerde; biedt jeugdzorg, kinderdagcentra, dagbesteding, wonen met begeleiding e.d. voor mensen met een verstandelijke beperking. Reinaerde werkt bijna in elke gemeente in de provincie Utrecht.
- Axion Continu: biedt verzorgd wonen, revalidatie en thuiszorg vanuit vele locaties in de provincie Utrecht, waaronder IJsselstein.
- Vitras: biedt thuiszorg / wijkzorg, welzijn, begeleiding en gerelateerde diensten in de regio Utrecht, waaronder IJsselstein.
- Vecht & IJssel: is dienstverlener in wonen, welzijn en zorg voor ouderen in de provincie Utrecht. Op vier locaties (Ewoud (in IJsselstein), Transwijk, Zuylenstede en Lieven de Key).
- Pulse: is de welzijnsonderneming van en voor inwoners van IJsselstein en Lopik.
- Tussenvoorziening: biedt verschillende vormen van opvang - Nachtopvang voor mensen die dakloos zijn en een opvang voor de nacht zoeken - Crisisopvang voor individuen en (eenouder)gezinnen die in een crisissituatie verkeren - Voltijdsopvang voor mensen die dag en nacht een opvangplek nodig hebben.
- Lister: begeleidt mensen met psychiatrische en/of verslavingsproblemen, inclusief wonen.

De visitatiecommissie heeft met de volgende vertegenwoordigers daarvan gesproken: de heer M. Hoogstraten, directeur ZOMO, de heer J. Visser, regiomanager Reinaerde, mevrouw H. Veldhuijzen,

manager Pulse en de heer G. Pater, manager crisisopvang BOKA van de Tussenvoorziening. De overige belanghebbenden hebben hun beoordelingen door middel van de enquête kenbaar gemaakt.

#### 4.4 Belanghebbenden over Provides

##### 4.4.1 Typering van Provides

Aan de belanghebbenden is gevraagd Provides in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Provides wordt vooral getypeerd als betrokken, betrouwbaar en professioneel.



##### 4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Provides

###### *gemeente*

Provides en de gemeente IJsselstein hebben een goede relatie volgens de gemeente. Doordat er één gemeente en één woningcorporatie is, zijn de contacten bestuurlijk en ambtelijk direct en goed. Als er discussies zijn, kunnen die altijd goed worden besproken en opgelost. Dit levert in de cijfermatige beoordeling dan ook een 8 voor de tevredenheid over de communicatie en een 7,5 voor de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid op. Mooie cijfers.

De inhoudelijke discussies gaan vooral over het beschikbaar houden van de betaalbare voorraad. Die mag niet verkleinen. De druk op de woningmarkt in de regio Utrecht is en blijft onverminderd groot.

###### *huurders*

Het bestuur van de HVIJ is in het algemeen wel tevreden over Provides maar heeft tegelijkertijd wel haar zorgen over de toenemende zakelijkheid van de organisatie en daarmee het verlies van het sociale

gezicht. De huren zijn de afgelopen jaren wel heel erg gestegen. De HVIJ weet zelf weinig over de financiële situatie van Provides. De contacten met medewerkers en de bestuurder zijn op zich wel goed (je kunt gemakkelijk binnenlopen) maar met adviezen wordt lang niet altijd wat gedaan. Het is nog vaak eenrichtingsverkeer. De lokale driehoek van gemeente, huurders en corporatie begint nu langzaam tot stand te komen maar is voor de HVIJ nog wel moeilijk. Zij zijn erg blij met de ondersteuning van de Woonbond, anders is het voor hen niet te doen.

Naast de HVIJ heeft de visitatiecommissie ook gespreken met een aantal huurders die in renovatieprojecten wonen. Hun ervaringen geven aan dat er door Provides mooie woningen zijn opgeleverd, maar dat er nog wel het nodige te verbeteren valt aan de opvolging van klachten (en dan met name de communicatie daaromheen).

Al met al scoort Provides bij de huurders hiermee een onvoldoende op de mate van invloed (5,3) en een 6 op de tevredenheid over de relatie en de communicatie. De maatschappelijke prestaties worden met een 6,5 beoordeeld.

#### *overige partijen*

De vertegenwoordigers van zorg- en welzijnsinstellingen waar de visitatiecommissie mee heeft gesproken, zijn over het algemeen tevreden over Provides. Provides is een belangrijke partij in de IJsselsteinse gemeenschap en speelt daarin een goede rol. De ontwikkelingen spelen zich vooral af op het vlak van zorgvastgoedontwikkeling. En dat is de afgelopen jaren niet echt mogelijk geweest alhoewel iedereen dat wel wil. De uitzondering was de realisatie van 15 woningen voor ZOMO die in 2015 zijn opgeleverd. Hopelijk kan er de komende jaren weer meer tot stand komen (zowel uitbreiding door nieuwbouw als vervangende nieuwbouw). Over Provides als huisbaas is iedereen tevreden. Bij de zorg- en welzijnspartijen scoort Provides ruim voldoende tot goed: een 7,4 voor de maatschappelijke prestaties, een 7,1 voor de tevredenheid over de mate van invloed en een 7,7 voor de relatie en de communicatie.

#### **4.4.3 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Provides**

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

	Prestatievelden	huurders	gemeente	overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer	
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>n = 6</i>	<i>n = 4</i>	<i>n = 9</i>	<i>n = 19</i>	
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	1. huisvesting primaire doelgroep	6,0	6,8	7,2	6,7	7,2
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	6,5	7,3	7,3	7,0	
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	7,2	7,8	7,6	7,5	
	4. (des)investeren vastgoed	6,2	8,3	6,7	7,0	
	5. kwaliteit wijken en buurten	6,8	7,8	8,2	7,6	
	6. overige / andere prestaties	-	-	-	-	
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		5,3	7,5	7,1	6,7	
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		6,0	8,0	7,7	7,2	

#### 4.4.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

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

##### *Gemeente*

- meer inzicht in regionale prestaties
- meer betaalbare woningen
- meer doen aan duurzaamheid

##### *Huurders*

- communicatie met de huurders
- aanpak geluidsoverlast
- betere communicatie bij klachten / meldingen
- HVIJ eerder betrekken bij zaken die huurders aangaan

##### *Overige belanghebbenden*

- meer aanwezig zijn in discussies in sociale domein
- volwaardige woonruimte bieden voor mensen met verstandelijke beperking
- ontwerpen in een vroeg stadium voorleggen
- blijvende aandacht voor onderwijs
- regelmatig contact
- meer delen met andere woningcorporaties

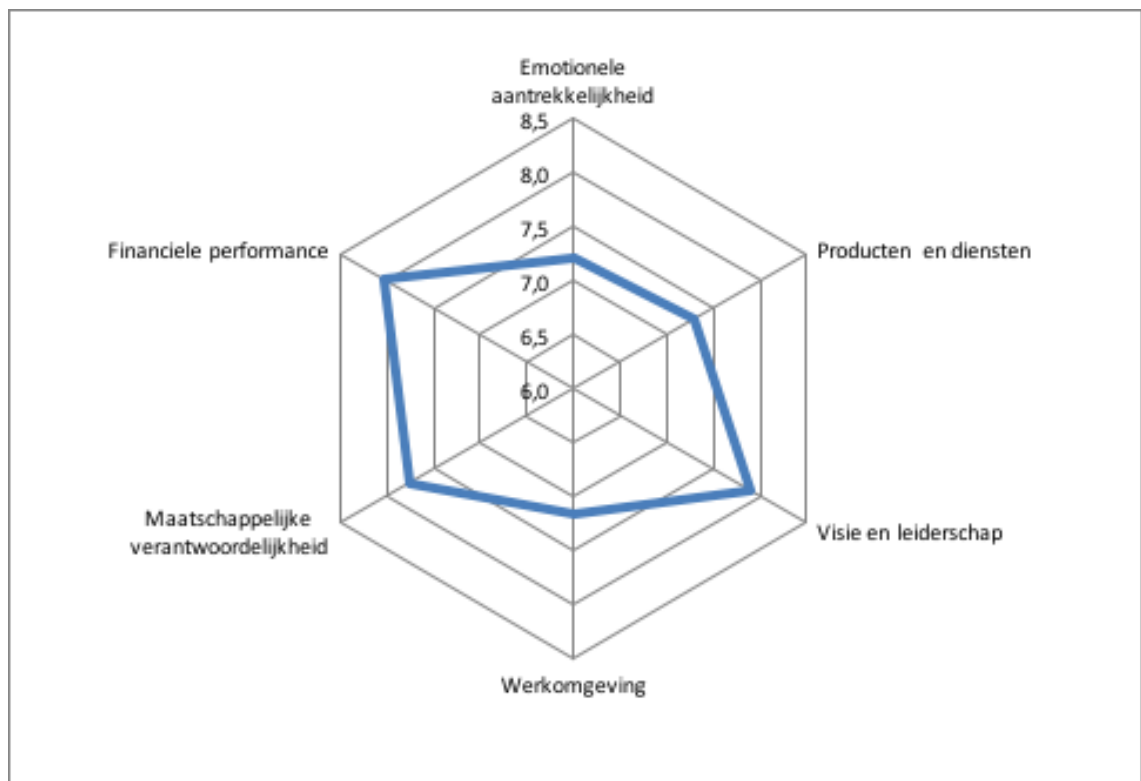
- bereid zijn naar opmerkingen te luisteren en er naar te handelen

#### 4.5 Provides's reputatie

In de enquête heeft de visitatiecommissie, naast de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over Provides. Dit beeld is opgebouwd uit de 19 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

#### **Provides heeft een reputatie met een gemiddelde score van 8-**

In onderstaande figuur is te zien hoe deze score is opgebouwd op de zes dimensies van het Reputatie Quotiënt Model.



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

De cijfers laten zien dat Provides hoog scoort op de dimensies financiële performance (8) en visie en leiderschap (7,9). Relatief het laagst scoort werkomgeving en emotionele aantrekkelijkheid.



## **4.6 Bewonderpunten en verwonderpunten**

De visitatiecommissie heeft een aantal sterke en zwakke punten geconstateerd met betrekking tot de relatie met de belanghebbenden:

### **Bewonderpunten**

- Provides heeft een sterk imago in IJsselstein.

### **Verwonderpunten**

- Ondanks het sterke imago van Provides lukt het niet altijd om naar tevredenheid van belanghebbenden/klanten/huurders goed te communiceren.
- Het nog ontbreken van de discussie over de voor- en nadelen van de verenigingsvorm gekoppeld aan de wijze op welke wijze het beste de verbinding met de samenleving kan worden gezocht: de legitimeitsvraag.

## 5 Presteren naar Vermogen

### 5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Provides voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De commissie oordeelt over de financiële continuïteit (houdt men het maatschappelijk vermogen voldoende op peil), de doelmatigheid (werkt men aan een sobere bedrijfsvoering) en een verantwoorde inzet van vermogen.

### 5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren, is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Dat heeft ook zijn weerslag gehad op de financiële positie en perspectieven. Begin 2012 deed in de corporatiesector het Vestia-debacle zich voor, gevolgd door een saneringsheffing. In 2013 werd de verhuurderheffing geïntroduceerd. Voor Provides betekende die laatste heffing in 2015 een bijdrage van circa €2,5 miljoen. Met de vaststelling van de nieuwe Woningwet en het daaraan gekoppelde Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting medio 2015 werden ook nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (financieel reglement, scheiding DAEB en niet-DAEB, waardering op marktwaarde). Ook kwam er in 2015 een nieuwe Governancecode. In de visitatieperiode werden verder onder andere nieuwe kaders gesteld op het gebied van wonen en zorg, treasury en op het gebied van de woningtoewijzing. Volkshuisvestelijk kwamen er thema's op als woonlasten, energiebesparing en duurzaamheid, regio's met krimp en een haperende woningmarkt.

Ook is van belang dat de minister voor elke corporatie de indicatieve bestedingsruimte heeft vastgesteld. Hierbij worden ten aanzien van nieuwbouw, verbetering en huurmatiging per categorie de potentiële financiële ruimte afgezet tegen de voorgenomen plannen van de corporatie zelf. Omdat de indicatie valt buiten de visitatie periode, zal in het navolgende daar niet verder op ingegaan worden.

Provides pakte begin 2015 de constatering dat een lid van het management onrechtmatigheden had gepleegd, adequaat op, waardoor orde op zaken kon worden gesteld.

### 5.3 Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt in hoeverre en hoe Provides haar financiële positie als maatschappelijke onderneming duurzaam op peil houdt. Daartoe heeft de commissie gesprekken gevoerd met de bestuurder, het managementteam en leden van de raad van commissarissen en kennisgenomen van de beschikbare cijfers van het CFV en later Autoriteit woningcorporaties, en het WSW. Ook is gebruik gemaakt van de beschikbare gegevens bij het Corporatie Benchmark Centrum (CBC), onder andere voor de meest recente CiP-rapportage.

De financiële continuïteit is gedurende de visitatieperiode niet in gevaar geweest.

**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Provides voldoet aan alle minimale eisen om een 6 te kunnen krijgen. Voldaan wordt aan de toezichteisen van respectievelijk het CFV, de Autoriteit Woningcorporaties en aan de normen van het WSW.

Daarnaast is sprake van een actieve wijze van het ontwikkelen van de visie op de woonopgave in het woningmarktgebied, is het thema van de beschikbaarheid van woningen gedurende de visitatieperiode op de gebieden nieuwbouw en renovatie heel effectief opgepakt met een forse productie en is de wijze waarop met risico's en beheersing daarvan wordt omgegaan, zonder meer goed te noemen. Er was sprake van een actieve corporatie die bewust ingezet heeft op het thema 'beschikbaarheid' en een hoge productie aan nieuwbouw en renovatie scoorde in de visitatieperiode. In 2014 is door een extern bureau een woningmarktbeeld IJsselstein 2014 opgeleverd als basis voor het actualiseren van het strategisch vastgoedbeleid. De strategische kaders van dat beleid zijn vervolgens in 2015 herzien na vaststelling van de visienota in 2014. Jaarlijks werd een overzicht opgesteld en werd een actielijst met aanpassingen op de oorspronkelijke visie actief in het beleid vertaald.

Actualisering van de (met name niet financiële) risico's en het aanbrengen van een betere samenhang tussen strategie, operationalisering en toezicht- en toetsingskader zijn ontwikkelpunten voor de komende periode. Daar past ook bij aandacht voor de gewenste schaal van een woningcorporatie in de woningmarktregio.

De halfjaarrapportages zijn van goede kwaliteit waardoor plannen van activiteiten, bijsturen bij gewijzigde omstandigheden en verantwoorden procesmatig redelijk goed verloopt. De maand-rapportages zijn hoofdzakelijk financieel van aard en daardoor beperkter in meerwaarde. Het streven naar een volwaardige planning en control cyclus voor zowel raad van commissarissen, bestuurder als managementteam, waarin zowel strategische als operationele informatie verwerkt zijn en ook kwantitatief en kwalitatief van aard is, moet de komende periode relatief makkelijk te bewerkstelligen zijn. De planning en verantwoording zullen daardoor in meerwaarde toenemen voor alle niveaus van en in de organisatie.

In het handelen wordt ook al jaren voor de visitatieperiode gewerkt met een risicokaart die in werkorganisatie, bestuur en raad van commissarissen wordt besproken. De visie en doelstellingen worden regelmatig geactualiseerd. Er wordt invulling gegeven aan het portefeuillebeleid door het benoemen van een in 2036 te bereiken wensportefeuille ten aanzien van het woningbezit en er wordt daar jaarlijks invulling aan gegeven. Dat alles heeft bij elkaar tot een pluspunt geleid.

In onderstaande tabel zijn de scores op de diverse parameters opgenomen.

Ratio's	2012	2013	2014	2015
Continuïteitsoordeel CFV (Oordeel A1: De voorgenomen activiteiten passen bij de vermogenspositie van de corporatie).	A2	Geen aanleiding tot opmerkingen en interventies.	Geen aanleiding tot opmerkingen en interventies.	1 opmerking (hoogte stichtingskosten nieuwbouw), geen aanleiding tot interventies.
Solvabiliteitsoordeel CFV	Voldoende			
Solvabiliteit > 20 %	38%	24%	24%	31%
Loan to value (LTV): norm WSW is < 75%. Laat zien welke waarde van het bezit is gefinancierd.	62%	62%	74%	69%

Interest Coverage Rate (ICR): norm WSW is > 1,4. Geeft aan in hoeverre vanuit de exploitatiekasstroom van het bestaand bezit de rente betaald kan worden.	2,5	2,3	1,8	2,2
Debt Service Coverage Ratio (DSCR): norm WSW is > 1,0. Geeft inzicht in de toekomstige kasstromen uit operationele activiteiten t.o.v. de te betalen rente en aflossing.	4,9	1,3	1,3	1,4

Bron: CiP, oordeels- en toezichtsbrieven CFV/Aw, jaarrekeningen Provides

Provides voldoet aan de normen van het CFV / Aw en van het WSW. Wel was in 2012 sprake van een A-2 oordeel. Door het CFV werd toentertijd gevraagd om een plan van aanpak. Provides heeft vervolgens aangegeven dat zij al in 2011 een aantal maatregelen had getroffen voordat het plan van aanpak werd geëist. Daarin zaten onder meer maatregelen als harmonisatie van de huur bij mutatie, aanpassingen in het onderhoudsbeleid en bezuinigingen op de bedrijfslasten. De omvang van dit pakket bedroeg € 19,2 miljoen. Het leverde overigens niet de gevraagde A-1 status op, wel is dit beleid in de daaropvolgende jaren opgegeven in de door de toezichthouder gevraagde jaarlijkse prognose informatie en gaf daarna geen aanleiding meer tot nadere vragen dan wel interventies.

De jaren 2013 – 2015 gaven CFV noch Aw aanleiding tot het plegen van interventies op de zes deelterreinen: kwaliteit financiële verantwoording, behoud maatschappelijk gebonden vermogen, financieel risicobeheer, liquiditeit, solvabiliteit en draagkracht vermogen. Wel worden in de toezichtbrief 2015 opmerkingen gemaakt over de (te) hoge stichtingskosten voor een nieuwbouwproject van 245 woningen en van grondposities die langer dan 10 jaar in bezit zijn. Gevraagd wordt de stichtingskosten te matigen en begin 2016 een reactie te geven op de grondposities. Eind 2016/begin 2017 wordt de nieuwe gemeentelijke woonvisie verwacht en zal duidelijk zijn waar de komende jaren nog nieuwbouw zal plaatsvinden, ook in de sociale woningbouw. De grondposities kunnen dan benut worden.

Gedurende de visitatieperiode is Provides actief op het terrein van nieuwbouw en renovatieprojecten. Grondposities zijn verworven in de periode 2003 – 2006. Op de door Provides gehanteerde waarderingen voor zowel woningen als grondposities zijn door de accountant geen opmerkingen gemaakt met uitzondering van de vraag of de benodigde bestemmingswijzigingen wel verkregen zullen worden.

De procesbeheersing van de primaire processen wordt in 2014 door de accountant op orde geacht, net als de jaren daarvoor. Voor alle jaren wordt de goedkeurende accountantsverklaring bij de jaarrekening gegeven.

Het risicobeleid is op orde. Provides werkte al heel vroeg vanaf 2005 met een risicokaart. Dat is positief. De vertaling van wat dat betekent naar toezicht en verantwoording door onder meer het duiden van een risicobereidheid op de diverse onderdelen van de bedrijfsvoering, is een zaak die vanaf 2015 meer en beter invulling heeft gekregen. Wel is een ontwikkelpunt de verbetering van de samenhang tussen de strategische doelstellingen, de operationele vertaling daarvan in het beleid en beheer en de verantwoording daarvan in onder andere de management- en half jaar/kwartaalrapportages.

Het treasurybeleid wordt actief inhoud gegeven waarbij naast het treasurystatuut vanaf 2013 met jaarplannen wordt gewerkt en actieve ondersteuning van externen is gezocht. De visitatiecommissie schat in dat met de nieuwe raad van commissarissen, de ingezette koers op grotere slagkracht,

effectiviteit en efficiency en de kwaliteit van de managementlaag onder de bestuurder, de komende periode goede stappen gezet kunnen worden. Voor het vanaf 2017 te voeren meerjarenbeleid ziet de visitatiecommissie goede aanzetten waarbij scenario's ontwikkeld zijn en de effecten van beleidskeuzes op het vermogen blijken.

Het WSW heeft voor de gehele visitatieperiode aangegeven dat aan alle ratio's wordt voldaan. De door Provides opgestelde managementrapportages zijn uitgebreid en bevatten voornamelijk financiële informatie. Ook hier wordt gerealiseerd dat er ontwikkelpunten liggen, ook in de verantwoording naar de raad van commissarissen.

## 5.4 Doelmatigheid

Bij het onderdeel doelmatigheid wordt beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Deze beoordeling heeft plaatsgevonden op basis van managementdocumenten, benchmarkgegevens en interviews met de bestuurders, raad van commissarissen en managementteam.

### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Provides voldoet aan de minimale eis voor een 6, omdat de bedrijfsvoering voldoende sober en doelmatig is, ook al scoort die een aantal malen hoger dan in vergelijking met vergelijkbare corporaties. Maar met het ingezette Lean project in 2012 en het benutten van nieuwe technieken als BIM bij onderhoud en renovatie, is Provides bewust met het efficiencythema bezig. Er is dus wel degelijk sprake van een gericht beleid om te sturen op het verbeteren van de verhouding tussen kosten en baten en een betere doelmatigheid. Vanaf medio 2015 heeft dit proces een enorme stimulans gekregen door het voluit inzetten van het Lean traject. Met de introductie van leanmanagement en de wijze waarop dit wordt gerealiseerd en enthousiasme oproept en resultaten geeft, is een goede weg ingeslagen.

In de navolgende tabel illustreren we de ontwikkeling van de bedrijfslasten met enkele cijfers:

	netto bedrijfslasten per vhe		vhe per fte		personeelskosten per fte	
	Provides	referentie	Provides	referentie	Provides	referentie
2012	€1.328* €1.350	€1.281	83	95	€74.411	€69.246
2013	€1.098* €1.417	€1.337	94	97	€69.246	€71.600
2014	€984* €954**	€916*	92	108	€74.501	€76.340
2015	€954**	n.n.b.	n.n.b.	n.n.b.	n.n.b.	n.n.b.

Bron: CIP

\*) deze cijfers zijn op basis van de CIP 2014: dit betreft de geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten

\*\*\*) Aedes benchmark over 2015

Voor wat betreft de bedrijfslasten is ondanks de ingezette besparing op de lasten gedurende de visitatieperiode volgens de CIP sprake van hogere bedrijfslasten dan de referentiegroep. Op het onderdeel aantal eenheden per fte is sprake van een prestatie die niet beter scoort dan de referentie of

landelijke cijfers. Voor wat betreft de personele kosten per fte scoort Provides in 2013 en 2014 lager dan de referentiegroep. Worden de kengetallen uit de opeenvolgende jaarrekeningen van Provides uit de visitatieperiode op een rij gezet, dan is sprake van een gerichte daling van het aantal formatieplaatsen per 1.000 vhe's. Daar wordt dus in het beleid wel op gestuurd. Omdat veel van de werkzaamheden in projecten door Provides zelf worden uitgevoerd en door de ingezette beleidsuitgangspunten en resultaten op het terrein van efficiency, de actieve wijze van hanteren van beleid op het terrein van de bedrijfsvoering en de verantwoording daarop, voldoet Provides in de ogen van de visitatiecommissie aan het criterium van een sobere en doelmatige bedrijfsvoering en wordt aan de norm van een 6 voldaan.

Gedurende de tweede helft van de visitatieperiode wordt een duidelijke omslag gemaakt in de organisatie. Dat betreft zowel het risicomanagement en control als het doel een lerende organisatie te zijn die effectief en efficiënt opereert en verbetering van klantgerichte processen nastreeft. Zo zijn eind 2014 het verhuurmutatieproces en het proces dagelijks onderhoud opnieuw ingericht. Ook is in 2015 gestart met een strategische personeelsplanning. Bedrijfswaarden en kernwaarden zijn vastgesteld en medewerkers worden georganiseerd rond de kernactiviteiten. Aandacht is er organisatie breed voor de toekomst van medewerkers en het belang van opleiding daarbij en de positionering op de arbeidsmarkt.

Omdat er nog geen sprake was van een de gehele visitatieperiode omspannend en consistente aansturing van de bedrijfsvoering, die Provides aantoonbaar beter heeft doen scoren dan vergelijkbare corporaties, heeft de visitatiecommissie geen pluspunten gegeven, maar deze moeten in een volgende periode te realiseren zijn. Het verhaal van de draai vanaf medio 2015 is er één dat goed in de steigers staat en getuigt van professionaliteit. Ook is sprake van enthousiasme in de werkorganisatie over de nieuwe aanpak.

De laatste managementletter dateert van 2011, pas in 2015 komt er met het aantreden van een nieuwe accountant opnieuw een managementletter. Deze ligt er begin 2016 over het boekjaar 2015. Aanbevelingen liggen er op het terrein van een verdere professionalisering van de organisatie. De beheersing van processen kent een vooral financiële vertaalslag en invalshoek. In de loop van 2015 worden slagen gemaakt op het terrein van de bedrijfsvoering.

Opvallend vond de visitatiecommissie de wijze waarop Provides in haar bouw en renovatieplannen omgaat met het thema efficiency. In haar vastgoedmanagement, mede door de introductie van Building Information Modelling, heeft ketensamenwerking een belangrijke plaats verworven en aantoonbaar tot betere resultaten geleid, zowel in geld als in kwaliteit. In 2015 ontwikkelde Provides daartoe een kwaliteitslabel voor partners in de samenwerking. In 2015 is gestart met LEAN en 15 medewerkers hebben inmiddels een 'green belt'. Er wordt actief gestuurd op het terugdringen van faalkosten in diverse processen. De planning- en controlcyclus was in 2015 op orde, maar kon, zoals Provides ook zelf constateerde, verbeterd worden. Medewerkers werken op alle niveaus aan de verbetering van de organisatie en zijn trots op wat in korte tijd bereikt is.

## **5.5 Vermogensinzet**

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt, met aandacht voor inzet van het beschikbare vermogen, inclusief verantwoording en motivering, en het uitvoeren van evaluaties.

## **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Provides voldoet aan de norm voor een 6: zij verantwoordt en motiveert de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties. Maar er is ook sprake van een duidelijke sturing van de inzet van haar vermogen voor het leveren van maatschappelijke prestaties. Daarbij is actief gezien wat de mogelijkheden waren en wordt via een actief risicomanagement gestuurd. Het portefeuille- en onderhoudsbeleid zijn actueel en worden als onderleggers benut bij de vermogensinzet. Dat geheel en de kwaliteit daarvan op niveau van bestuur en werkorganisatie heeft de visitatiecommissie doen besluiten een pluspunt toe te kennen.

Gedurende de visitatieperiode was de beschikbaarheid van woningen de leidraad in het strategisch beleid. Voor de komende jaren is het accent verlegd naar het thema betaalbaarheid. Vanuit een visie op het woningmarktgebied wordt actief gestuurd op de activiteiten en het risicomanagement is goed in beeld. In 2014 is een woningmarktanalyse opgesteld en is het voorraadbeleid in 2015 herzien. Ook voor de komende jaren ligt er nog een aanzienlijke mogelijkheid voor nieuwbouw: circa 800 woningen. De ruim 10 jaar geleden ingenomen grondposities lijken nu benut te kunnen worden. Gedurende de visitatieperiode is sprake geweest van een verankering van zowel strategie als portefeuilemanagement.

De laatste prestatieafspraken met de gemeente dateert uit 2010. Dat heeft Provides niet weerhouden om in 2016 met een bod te komen. In 2017 komt een vernieuwde gemeentelijke visie. Een strategische wensportefeuille aan vastgoed is opgesteld en moet de komende jaren gerealiseerd worden.

### **5.6 Bewonder- en verwonderpunten**

#### **Bewonderpunten**

- De wijze waarop Provides op alle niveaus nu bezig is met lean management
- De bereidheid om op alle niveaus te accepteren dat life long employment geen garantie is voor de toekomst: er wordt veel aan opleiding gedaan
- De wijze waarop al vanaf 2005 met een risicokaart is gewerkt.

#### **Verwonderpunten**

- Op diverse onderdelen van de bedrijfsvoering was Provides professioneel en actief bezig, maar het lijkt wel of alle plannen en de organisatie pas na de wisselingen in het managementteam en in de raad van commissarissen als het ware zijn 'wakker gekust'. Zaken worden voortvarend opgepakt en integraal uitgewerkt terwijl daarvoor vooral de financiële invalshoek doorslaggevend was.

## 5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

### De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 6,7:

(waarbij de financiële continuïteit en doelmatigheid beide 30% van de totale score bepalen en de vermogensinzet 40%).

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
financiële continuïteit	7
doelmatigheid	6
vermogensinzet	7
<b>Oordeel</b>	<b>6,7</b>



## 6 Governance

### 6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- de besturing
- het interne toezicht
- de externe legitimering en externe verantwoording.

### 6.2 Relevante ontwikkelingen

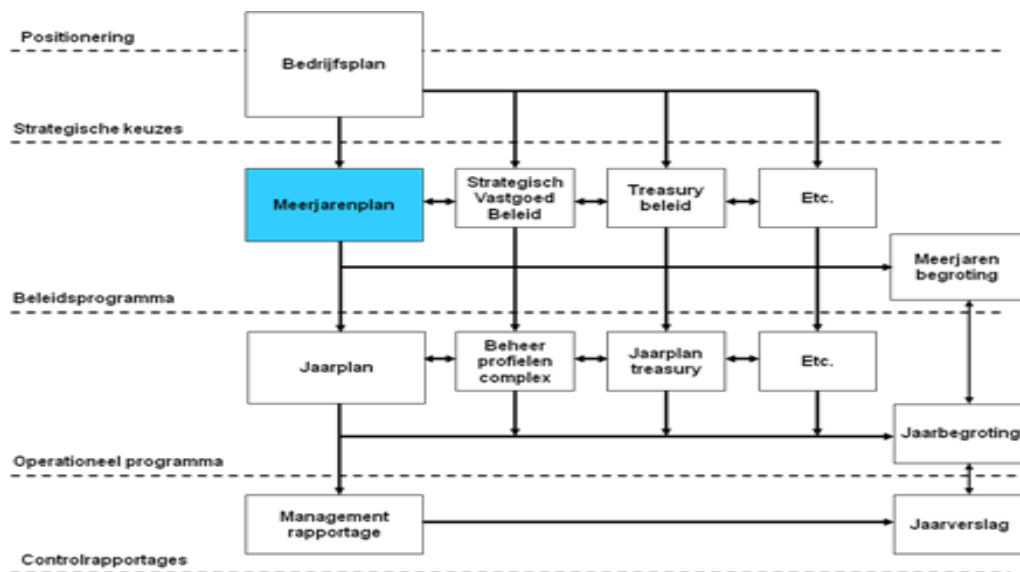
Met de vaststelling van de nieuwe Woningwet per 1 juli 2015 zijn op gebied van de governance en de verhouding met belanghebbenden nieuwe pijlpalen geslagen. Ook is in 2015 de nieuwe Governance-code van kracht geworden. In 2013 is een fraudegeval ontdekt van een medewerker van de buitendienst hetgeen leidde tot diens ontslag. Ook in 2015 werd een fraude ontdekt van een lid van het management. Dit leidde tot ontslag op staande voet en een uitgebreid onderzoek.

### 6.3 Besturing

Besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act (Do is al beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden). De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiebesturing en strategievorming van de corporatie.

De planning- en controlcyclus van Provides start met het bedrijfsplan 2010-2014 'Duurzaam woongenot voor iedereen'. In 2015 is er een nieuw bedrijfsplan vastgesteld 'Provides bouwt aan sociaal wonen'. De focus is verlegd van beschikbaarheid in de afgelopen periode naar betaalbaarheid voor de komende vier jaar. In de bedrijfsplannen staan de strategische keuzes van de corporatie: huisvesten van de doelgroep, bieden kwaliteit, kwaliteit vastgoed, kwaliteit buurten en wijken, ontwikkelen en vernieuwen vastgoed.

De prioriteiten worden in de jaarplannen vertaald in concrete strategische doelstellingen. Ook behandelt het jaarplan de randvoorwaarden op het gebied van onder andere: bedrijfsvoering, organisatie- en onderhoudskosten, huurderiving en -achterstand en verkoopopbrengsten. De afdelingen vertalen het jaarplan in afdelingsdoelstellingen. De financiële consequenties van het afdelingsplan worden opgenomen in de begroting per jaar en in de voortschrijdende meerjarenbegroting. Zie hiervoor het schema op de volgende pagina.



De voortgang van de activiteiten en de vraag of de gestelde doelen worden bereikt, monitort Provides in de management rapportages. Voor een aantal operationele activiteiten zoals dagelijks onderhoud, verhuur, verkoop en klanttevredenheid zijn er managementrapportages die vooral door de managers worden gebruikt. Een dashboard (overzicht met grafieken) geeft maandelijks van deze activiteiten aan of ze aan de norm, begroting of doelstelling voldoen. De doelen uit het jaarplan volgt Provides in een halfjaarsrapportage (voor de raad van commissarissen). De halfjaarsrapportages worden geconsolideerd in de jaarrekening en het jaarverslag waarmee Provides verantwoording aflegt aan belanghebbenden, ministerie en toezichhoudende instanties.

### 6.3.1 Plan

Het ijkpunt "Plan" is opgebouwd uit de onderdelen "visie" en "vertaling doelen".

#### Visie

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Provides heeft een actuele visie vastgelegd in de jaarplannen 'Duurzaam woongenot voor iedereen 2010 – 2014', en 'Provides bouwt aan sociaal wonen 2015 – 2019'. Deze visie is door de planning- en controlcyclus verankerd in de gehele organisatie en bij het intern toezicht. Jaarlijks bij het opstellen van het jaarplan wordt deze visie op actualiteit getoetst. Provides voldoet met dit alles aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie kent een extra punt toe omdat de visie systematisch in de besluitvorming wordt gebruikt en goed wordt vertaald naar diverse beleidsterreinen.

De bedrijfsplannen werden opgesteld nadat met belanghebbenden werd gepraat en in samenwerking met medewerkers en raad van commissarissen de nieuwe koers werd vormgegeven. De bedrijfsplannen schetsen de context, de missie, visie, kernwaarden en strategie. Elk onderdeel wordt afgesloten met wat Provides concreet gaat doen: activiteiten uitvoeren of doelstellingen om te realiseren. Jaarlijks bij het opstellen van de jaarplannen wordt gekeken of de koers nog actueel is. Dit heeft geleid tot aanpassingen van de koers in 2012 en 2014. De visie wordt in de besluitvorming gebruikt.

De visie wordt vertaald naar verschillende beleidsterreinen. Het bedrijfsplan dient bij Provides als paraplu waaronder op diverse terreinen specifiek beleid wordt uitgewerkt.

Zo is er bijvoorbeeld een koppeling met het strategisch vastgoedbeleid, treasurybeleid, huurprijsbeleid, leefbaarheid, onderhoudsbeleid en met diverse risicoanalyses.

#### **Vertaling doelen**

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Het vertalen van het bedrijfsplan heeft Provides in jaarplannen weergegeven. De visie wordt vertaald in strategische / tactische doelen, in activiteiten, randvoorwaarden en in financiële consequenties. In de controlzijde van de planning- en controlcyclus zijn voortgang en doelbereik goed te monitoren. Provides voldoet aan de vereisten voor een 6.

In 2015 heeft Provides een kwaliteitsslag gemaakt door LEAN in te voeren, dat heeft geleid tot het benoemen van KPI's. Deze zorgen voor een betere formulering en vertaling van doelen. De financiële, strategische en operationele KPI's geven voor de raad van commissarissen, managementteam en medewerkers een goede ondersteuning bij het beoordelen en bijsturen van de prestaties. Doordat dat pas aan het eind van de visitatieperiode is ingevoerd levert dat geen pluspunt op. Zo'n 15 medewerkers zijn op cursus gegaan en hebben de green belt gehaald. In de reguliere bedrijfsprocessen wordt nu intensief met LEAN gewerkt tot groot enthousiasme van alle medewerkers.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege de heldere vertaling van doelen vanuit de visie. De halfjaarrapportages kennen een redelijk eenduidig systeem van analyseren, bevindingen en verbeteren of niet en kwamen ook op de agenda van de raad van commissarissen, maar met name de maandrapportages waren vooral gestoeld op operationele en tactische doelen en voornamelijk cijfermatig vertaald (hierover is ook al een opmerking gemaakt in de paragraaf financiële continuïteit). Daarnaast was de wijze waarop de raad van commissarissen met een en ander omging niet duidelijk vastgelegd in verslagen van vergaderingen en/of jaarverslagen. In de ogen van de commissie is er voldoende reden tot het geven van één pluspunt.

#### **De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 7,0:**

<b>Besturing / plan</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>
visie	7
vertaling doelen	7
<b>Oordeel</b>	<b>7,0</b>

#### **6.3.2 Check**

#### **Monitoring en rapportagesysteem**

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Provides beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (financieel en inhoudelijk) vorderen. Daarmee voldoet Provides aan de minimale vereisten voor een 6.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege de volgende constatering:

- De rapportages worden besproken in het managementteam en in een halfjaarsrapportage voorgelegd aan de commissarissen. Het monitoringssysteem werd actief gebruikt in het managementteam. Door middel van vragen stellen over de gegevens werd de rapportage in de raad van commissarissen behandeld. De visitatiecommissie constateert dat het systeem actief werd gebruikt. De financiële informatie en de risicobeheersing werden daarnaast goed benut.
- In 2015 heeft Provides het monitoring- en rapportagesysteem doorontwikkeld. KPI's zijn vastgesteld in overleg met managementteam en commissarissen. In de driemaandelijke rapportages worden deze geanalyseerd en wordt het beleid indien nodig aangepast.

De rapportages kunnen echter behoorlijk aan kwaliteit winnen door strategische en kwalitatieve informatie toe te voegen. De verantwoording van de raad van commissarissen in het jaarverslag over KPI's bevat in de ogen van de visitatiecommissie nauwelijks meerwaarde voor de lezer.

### 6.3.3 Act

#### Sturing bij afwijkingen

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Provides voldoet aan het ijkpunt voor een 6: de corporatie stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd, in eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren, in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt omdat Provides in haar jaarplannen van 2012 en 2014 tweemaal haar beleid heeft aangepast. In 2012 en 2014 werd ingespeeld op de verandering van vraag en veranderde context waarbinnen corporaties moeten opereren. De doelstelling van betaalbaarheid kwam naast de doelstelling beschikbaarheid in beeld. Inmiddels is dat weer aangepast. Ingegeven door de veranderingen naar aanleiding van actuele ontwikkelingen in de maatschappij en de volkshuisvesting specifiek, kiest men nu voor betaalbaarheid als speerpunt.

Provides heeft bij het realiseren van het project Uptown aan 'Cape Kennedy' laten zien dat ze kan inspelen op een veranderende markt. Met de gemeente was besloten dat in deze wijk koopwoningen zouden worden gerealiseerd. Met name om de diversiteit in de wijk te bevorderen. De crisis (koopmarkt was ingezakt) gaf aanleiding om het plan aan te passen en werd het plan omgezet in dure huurwoningen. Veranderende marktomstandigheden (een te hoge huurprijs voor de doelgroep van beleid, eenzijdige opbouw van de wijk, weer aantrekken van de koopmarkt) heeft Provides doen besluiten koopwoningen te realiseren voor de middeninkomens.

## De visitatiecommissie beoordeelt het prestatievelde besturing met een 7,0:

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
plan	7,0
check	7
act	7
<b>Oordeel</b>	<b>7,0</b>

### 6.4 Intern toezicht

Het intern toezicht wordt door de visitatiecommissie aan de hand van de volgende drie meetpunten beoordeeld:

- het functioneren van de raad van commissarissen: dit wordt beoordeeld aan de hand van de criteria van de Vereniging Toezicht Woningcorporaties voor goed toezicht, waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad van toezicht haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score
- het gebruik van een toetsingskader
- het naleven van de Governancecode.

#### 6.4.1 Functioneren raad van commissarissen

Het functioneren van de raad van commissarissen wordt op drie onderdelen beoordeeld: samenstelling, rolopvatting en zelfreflectie van de raad van commissarissen.

#### Samenstelling van de raad van commissarissen

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 4.

Provides voldoet niet aan de eisen voor een 6. Hoewel de raad van commissarissen een in 2006 vastgestelde en in 2015 geactualiseerde profielschets kent, die past bij de corporatie, is daar niet actief mee gewerkt. De visitatiecommissie geeft twee minpunten vanwege de ernstige tekortkomingen die zijn geconstateerd in de visitatieperiode.

In de profielschets is weliswaar sprake van voldoende diversiteit maar er wordt in de benoemingen niet actief mee geworven. De begin 2016 benoemde twee commissarissen zijn openbaar geworven en de raad besteedt aandacht aan voldoende deskundigheid. In 2012 is een nieuw lid benoemd alsook in 2013. Herbenoemingen waren er in 2013 (één lid) en 2014 (twee leden). Er was voor de periode van 2016 geen sprake van openbare werving.

In de Oordeelsbrief 2014 wordt van de zijde van de Inspectie melding gemaakt van een personele unie op het niveau van bestuur/ toezichthouders. Dat betrof een lid van de raad van commissarissen die medio 2012 lid werd van een instelling die zaken doet met Provides. In de raad is destijds besloten dit te accorderen tot medio 2013, het jaar van aftreden als commissaris bij Provides. Opvallend genoeg blijft het betreffende lid vervolgens aan tot 2016. De visitatiecommissie vindt dit een ongelukkige keuze. De visitatiecommissie begrijpt dat werving van potentiële kandidaten vooral uit het lokale netwerk is

geschied, maar had graag hier (en mogelijke beperkingen daarvan) meer aandacht voor gezien op de verschillende momenten dat (her)benoeming speelde in de raad van commissarissen.

Er wordt in de jaarverslagen niet vermeld hoe nieuwe commissarissen werden geworven en geselecteerd. Onduidelijk is hoe geworven is voor de benoeming van 2 commissarissen voor 2016. De benoemingen worden wel, de herbenoemingen werden niet gemeld in het jaarverslag. In 2015 wordt gestart met de werving van 4 nieuwe leden voor de raad van commissarissen. Na een discussie met de algemene ledenvergadering van de corporatie, wordt besloten het aantal commissarissen terug te brengen tot 3.

In 2015 is door alle leden van de raad actief gewerkt aan het behalen van PE-punten.

### **Rolopvatting**

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.**

De raad van commissarissen is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord, houdt die rollen scherp in de gaten en heeft de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid. De raad wordt door de bestuurder als betrokken ervaren. De relatie tussen de raad van commissarissen en de bestuurder is voldoende open, zakelijk en professioneel. Hiermee voldoet Provides aan de minimale eisen voor een 6.

Ondanks de 6 heeft de visitatiecommissie waardering voor de bijzondere aandacht voor het risicomanagement en het gegeven dat dit ook op niveau van de raad van commissarissen een aandachtspunt vormde. Dat is een vanzelfsprekendheid voor bestuur en raad van commissarissen om daar actief mee bezig te zijn vanaf 2005 en dat is opvallend te noemen.

Verder wordt de werkgeversrol actief opgepakt en jaarlijks wordt het functioneren van de bestuurder beoordeeld en besproken in de raad zelf. Er is echter geen sprake geweest van een actieve rol naar ondernemingsraad, huurdersorganisatie en managementteam om voeling te houden. De raad heeft wel duidelijk zijn informatiebehoefte neergelegd. De raad besteedt ook aandacht aan wat er bij de externe toezichthouder en WSW speelt en overlegt tweemaal per jaar met de accountant.

De planning- en controlcyclus vindt gedegen plaats en de verantwoording geschiedt in jaarstukken, halfjaar- en managementrapportages. Daarnaast zijn er jaarlijkse rapportages ten aanzien van treasury. De visitatiecommissie beveelt wel aan om de kwaliteit van de verslagen van de RvC vergaderingen te verbeteren door meer en beter zichtbaar te maken waar de discussie om draaide en waar dilemma's lagen voor de commissarissen.

### **Zelfreflectie**

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.**

Niet ieder jaar beoordeelde de raad van commissarissen zijn eigen functioneren door middel van een zelfevaluatie. Hij voldoet hiermee niet aan de vereisten voor een 6.

In 2006 is een procedure vastgesteld voor de jaarlijkse zelfevaluatie. Voor wat betreft de visitatieperiode geldt dat medio 2012 een zelfevaluatie heeft plaatsgevonden over de voorliggende periode en in januari 2014 over 2013 en in december 2014 over 2014. De evaluatie over 2013 leidt begin 2014 tot vertrek van

een 2012 benoemde commissaris. Over 2015 heeft geen zelfevaluatie plaats gehad, waarschijnlijk mede door de verandering in samenstelling en aantal leden van de raad. De kwaliteit van verantwoording over de gehouden zelfevaluatie is wisselend.

Geen van de zelfevaluaties heeft plaatsgevonden met een externe begeleider. De nieuwe per 2016 werkende raad heeft aangegeven een aantal zaken verder te willen oppakken en uitwerken. Genoemd worden de jaarkalender, een scholingsplan, de deskundigheidsbevordering, de wijze van beoordeling van de bestuurder, het instellen van een auditcommissie, het invullen van het sociale domein, de gewenste schaal en de 'boardroom dynamics'.

### **De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de raad van commissarissen met een 5,0:**

<b>Functioneren raad van commissarissen</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>
samenstelling	4
rolopvatting	6
zelfreflectie	5
<b>Oordeel</b>	<b>5,0</b>

#### **6.4.2 Toetsingskader**

##### **Actueel toetsingskader**

### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Provides voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de raad van commissarissen een actueel toezichtkader hanteert en daarnaast een toetsingskader met een risicoanalyse en daar inzicht in kan geven.

De strategische keuzes zijn uitgewerkt in een meerjarenplan waarin doelen, projecten, activiteiten en maatregelen voor vijf jaar staan. Onderdelen van het meerjarenplan zijn uitgewerkt in deelplannen (vastgoed, treasury, P&O). Het meerjarenplan wordt jaarlijks geactualiseerd. Het eerste jaar in het meerjarenplan is tegelijk het jaarplan voor het daaropvolgende jaar. De meerjarenbegroting en de jaarbegroting worden hiervan afgeleid. In managementrapportages doet de bestuurder verslag van de geleverde inspanning en bereikte resultaten. Voortgangsrapportages zijn onderdeel van de beleidscyclus en er vindt, zoals hiervoor al aangegeven, actieve bijsturing plaats. Deze punten kwamen jaarlijks aan de orde in het toezicht van de raad van commissarissen en leidden tot bijstelling van beleid voor het daarop volgende jaar.

De visitatiecommissie heeft besloten tot een pluspunt omdat in de wijze van de besluitvormingscyclus van de raad van commissarissen en de jaarlijkse verantwoording uitvoerig aandacht besteed wordt aan het risicoprofiel, aan het treasurybeleid en aan de bijsturing van beleid via meerjarenplan/-begroting naar jaarplan/begroting en voortgangsrapportages. Ook het belanghebbendenmanagement vanuit bestuur en organisatie en de prestatieafspraken met de gemeenten krijgen actief de aandacht. Het

strategisch voorraadbeleid wordt actief jaarlijks beoordeeld en zo nodig bijgesteld en eens in de 5 jaar als visie opnieuw vastgesteld.

De visitatiecommissie ziet mogelijkheden om het toezichtkader en de visie op de woningvoorraad en de organisatie te vertalen in een verder uitgewerkt toetsingskader voor de komende jaren waarin ook andere dan de voornamelijk financiële informatie wordt meegenomen. Ook de hantering van de KPI's die de afgelopen jaren via de halfjaarsrapportage gevolgd werden in de vergaderingen van de raad, kunnen hier een plek krijgen. Indien dat geschiedt, is er niet alleen sprake van een actuele, maar ook van een mooi sluitende P&C cyclus. Die cyclus was tot 2016 vooral financieel vertaald en nog te weinig in strategisch en kwalitatieve termen.

Ten behoeve van het bedrijfsplan 2010-2014 is een vertaalslag gemaakt van de strategische keuzes per beleidsveld naar resultaten, KPI's en activiteiten. Dat is herhaald in het bedrijfsplan 2015-2019. Op basis van dit model wordt door de directeur-bestuurder gestuurd en door de raad van commissarissen toezicht gehouden. Belangrijke onderdelen van de sturingsinformatie zijn onder meer de voortgangsrapportage die gericht is op het halen van de bedrijfsdoelstellingen, de jaarlijks op te stellen risicoanalyse, het verkrijgen van inzicht in de maatregelen op het gebied van risicobeheersing en in het zelfcorrigerend en veranderend vermogen van de organisatie.

#### 6.4.3 Governancecode

##### **Naleving governancecode**

##### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.**

Provides voldoet niet aan de minimale eisen voor een 6, omdat zij een van de verplichte bepalingen van de Governancecode niet naleeft. Het betreft hier de ook al in de Governancecode van 2011 opgenomen bepaling dat een commissaris tweemaal voor een periode van vier jaar zitting kan hebben in de raad. Voor drie leden geldt dat zij vanaf 2005 (1) resp. 2006 (2) zitting hadden tot 1 januari 2016 en dat alle drie zijn herbenoemd in 2013 resp. 2014. De bepaling III.3.5 was een 'pas toe'-bepaling. Ook de samenstelling en daarbij de relatie van een tweetal leden vanuit hun positie als zakelijk belanghebbende bij Provides wekte bevreemding bij de visitatiecommissie.

De visitatiecommissie heeft bij dit onderdeel geen extra minpunt toegekend aangezien deze beoordeling al plaats heeft gevonden bij het onderdeel samenstelling raad van commissarissen (paragraaf 6.4.1).

Opvallend vindt de visitatiecommissie de wijze waarop met zittingsduur en mogelijke verstrengeling van belangen is omgegaan. De raad meende dat het belang van handhaven van de samenstelling de voorkeur verdiende naast een wat kritischer houding over mogelijke vermeende belangenverstrengeling. Ook de hardheid waarmee gekozen is om niet de nieuwe Governancecode te volgen, maar de eigen statuten, is opvallend te noemen. De visitatiecommissie acht dit geen gelukkige keuzes.

In het vorige visitatierapport werd al gemeld dat naar verwachting een nagenoeg geheel vernieuwde raad in 2014 zou aantreden. Dat werd uiteindelijk eind 2015: terug van 5 naar 3 leden en 2 daarvan nieuw, het zittende lid was in 2013 benoemd. Gedurende de visitatieperiode was een aantal zaken niet te vinden op de website zoals gevraagd in de Governancecode 2011, zoals de structuur van de



governance, de zittingstermijnen, de lopende termijnen van benoeming en de termijn van benoeming van maximaal 2 x 4 jaar.

### **De visitatiecommissie beoordeelt het prestatievelde intern toezicht met een 5,7:**

<b>Prestatievelde intern toezicht</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>
functioneren raad van commissarissen	5,0
toetsingskader	7
governancecode	5
<b>Oordeel</b>	<b>5,7</b>

## **6.5 Externe legitimering en verantwoording**

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

### **6.5.1 Externe legitimatie**

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.**

Provides voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. Daarmee is een 6 gegarandeerd.

Het bestuur verzorgt op actieve wijze de binding en communicatie met de belanghebbenden en legt zaken voor. De visie op het betrekken van belanghebbenden is vastgelegd, alsmede een aantal kernwaarden waarnaar te handelen. De raad van commissarissen heeft naar eigen zeggen aandacht voor het management van belanghebbenden en de belangen van huurders en de gemeente. Hij geeft in het jaarverslag daar ook invulling aan door het benoemen ervan. De raad geeft aan in het jaarverslag actief op te treden in contacten met huurderorganisaties en ondernemingsraad. Daarnaast bezoekt hij projecten.

De praktijk lijkt echter een stuk weerbarstiger. De huurdersvereniging HVIJ geeft aan gedurende de visitatieperiode geen relatie met de raad van commissarissen te hebben gehad. Wel lijkt sprake van informeel contact. Ook de ondernemingsraad heeft aangegeven geen relatie met de raad van commissarissen te hebben gehad tot 2016, wel met de nieuwe raad.

Van belang is dat Provides een vereniging is en er jaarlijks met de leden wordt overlegd. In de visitatieperiode is jaarlijks de ledenvergadering in juni, de vergaderingen waarin ook de leden van de raad van commissarissen zijn (her)benoemd. De leden hebben een actieve rol gehad in het terugbrengen van het aantal leden van de raad van commissarissen van 5 naar 3.

Voorts worden jaarlijks een of twee bijeenkomsten voor belanghebbenden gehouden en vindt een actieve communicatie plaats. Die bijeenkomsten krijgen een hoge waardering van belanghebbenden en worden goed bezocht.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt gemeten via KWH. De raad van commissarissen had actief contact met de accountant en was actief betrokken bij de benoeming van een nieuwe accountant in 2015 en de werving van nieuwe leden voor de raad van commissarissen.

In de externe legitimatie lijken het bestuur en de werkorganisatie een actievere rol te hebben gespeeld dan de raad van commissarissen. De nieuwe raad heeft aangegeven hier alerter mee om te willen gaan.

### 6.5.2 Openbare verantwoording

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

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

In de verantwoording wordt jaarlijks aangegeven wat de stand van zaken is rond de plannen van nieuwbouw, renovatie en onderhoud, de voortgang daarin en de resultaten. De jaarverslagen kennen een populaire versie. Er wordt actief gecommuniceerd over jaarverslag en projecten. Digitalisering vormt een nadrukkelijk aandachtspunt. Door de actieve wijze van openbaar verantwoorden en de populaire versie van het jaarverslag, het gebruik van de digitalisering niet alleen bij het jaarverslag en de actieve en zeer gewaardeerde wijze van het betrekken van belanghebbenden, verdient Provides in de ogen van de visitatiecommissie een pluspunt.

#### **De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie en openbare verantwoording met een 6,5:**

<b>Prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>
externe legitimatie	6
openbare verantwoording	7
<b>Oordeel</b>	<b>6,5</b>

### 6.6 Bewonder- en verwonderpunten

#### **Bewonderpunten**

- Provides heeft een goed imago
- Al in vroeg stadium (2006) aandacht voor risico analyse en gebruik risicokaart
- Belanghebbendenmanagement door bestuur en organisatie, met veel waardering vanuit het veld; raad van commissarissen bleef hierin helaas opvallend achter
- Koers wordt in de visitatieperiode tweemaal bijgesteld op basis van actuele ontwikkelingen.

#### **Verwonderpunten**

- Provides is een vereniging. Er wordt echter nauwelijks gebruik gemaakt van deze vorm van binding met de gemeenschap. Ook HVJ en vereniging lijken elkaar niet te kennen

- De besluitvorming rond de zittingsduur en werving van de raad van commissarissen.

## 6.7 Totale beoordeling Governance

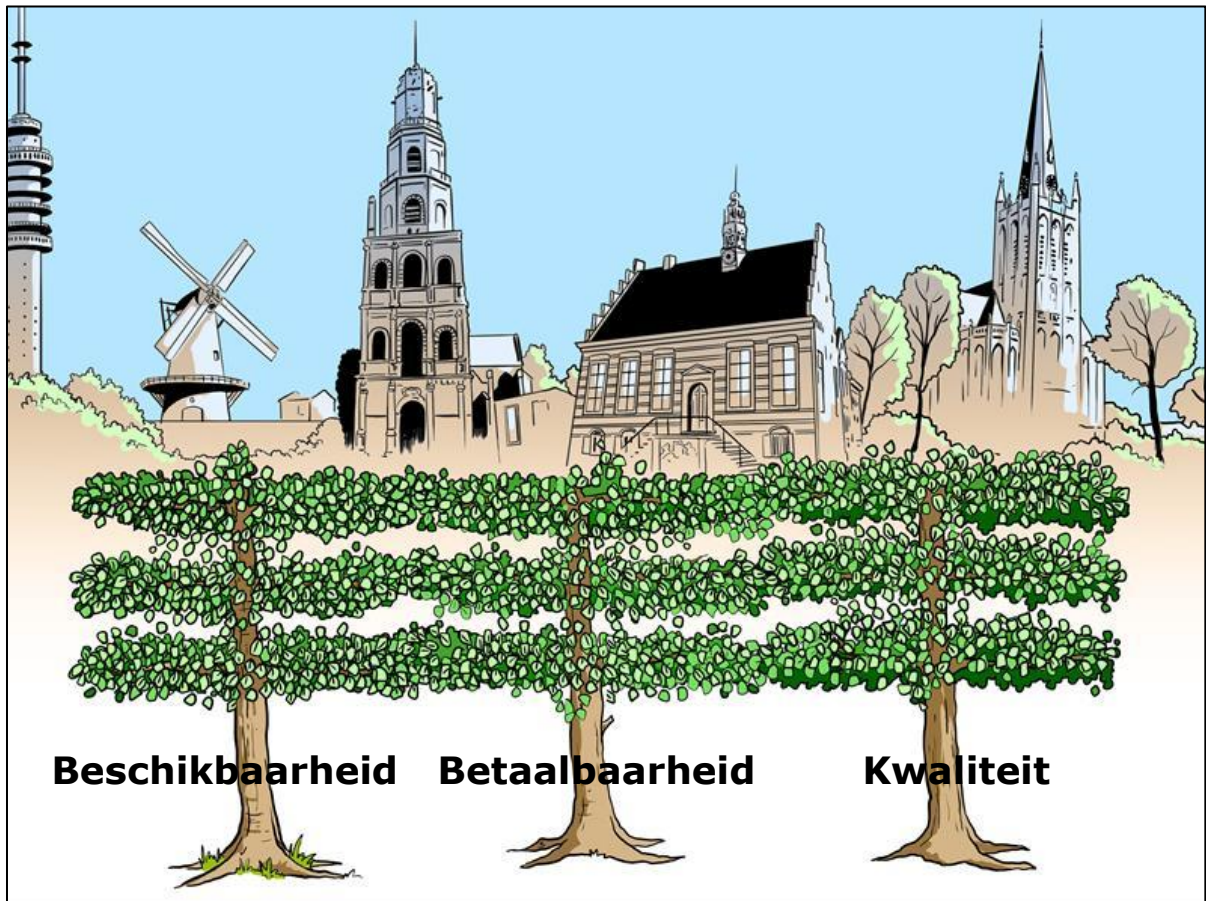
De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een **6,4**:

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
besturing	7,0
intern toezicht	5,7
externe legitimatie en verantwoording	6,5
<b>Oordeel</b>	<b>6,4</b>

## 7 Bijlagen

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

## **Position paper**



Missie

***Provides, betrokken en efficiënt,  
biedt in de regio Utrecht  
een passend en betaalbaar aanbod woningen  
voor huishoudens met een lager inkomen.***

Vertaald in de pay-off:

**Provides bouwt aan sociaal wonen**

### *Inleiding*

Provides start in het vierde kwartaal van 2016 met de derde visitatie. De voorgaande visitaties hebben nieuwe inzichten gegeven, die tot verbeteringen leidden in de performance van Provides.

In het bedrijfsplan 2010-2014 "Duurzaam woongenot voor iedereen" wordt Provides beschreven als een betrouwbare en innovatieve woningcorporatie, die een veelzijdig en hoogwaardig aanbod aan woondiensten biedt voor iedereen. De prestatieafspraken 2010-2014 met de gemeente IJsselstein hebben voor een groot deel een beheersmatig karakter. De daadwerkelijke inspanningen voor Provides richtten zich op de nieuwbouwopgaven, de wijkvernieuwing IJsselveld-Oost, het verduurzamen van het bezit, de toegankelijkheid van de huurwoningen en verkoop van koopgarantwoningen voor de doelgroep starters.

Provides is een lerende organisatie die open staat voor feedback van alle belanghebbende partijen in haar omgeving. Daardoor wordt zij gezien als betrouwbare partij, die op een evenwichtige wijze invulling geeft aan haar ambities. De afgelopen vier jaar waren intensief door het hoge ambitieniveau.

### *Het huidige beeld van Provides in vogelvlucht*

Provides is met ongeveer 3.600 verhuureenheden een gemiddelde woningbouwvereniging met een sterke lokale verankering in IJsselstein.

IJsselstein is onderdeel van de Utrechtse woningmarkt, een groeimarkt met ruim 200.000 woningzoekenden. IJsselstein telt ruim 7.000 woningzoekenden, waarvan 10% actief zoekt.

In de afgelopen jaren (2010-2014) is de positie van Provides aanzienlijk gewijzigd. De geformuleerde doelstellingen zijn voor een groot deel gerealiseerd of worden op korte termijn gerealiseerd. De organisatie heeft de afgelopen jaren goed geanticipeerd op de ontwikkelingen op en rond de (sociale) woningmarkt.

Zo profileerde Provides zich als een betrokken en professionele organisatie. Zij is continu lerend en heeft de potentie om zich verder te ontwikkelen.

Dat komt deze bedrijfsplanperiode van pas, want er zijn uitdagingen genoeg. Die hebben wij geformuleerd rond drie pijlers: beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit.

Strategische keuzes		
Bedrijfsvoering	Beschikbaarheid	Financiën
	Betaalbaarheid	
	Kwaliteit	

We zullen oog moeten houden voor de doelstellingen uit het bedrijfsplan 2015-2019 en de haalbaarheid ervan. De nog te ontwikkelen gemeentelijke Woonvisie (begin 2017) en de prestatieafspraken op basis daarvan, geven begin 2017 ongetwijfeld een ander beeld van onze toekomstige nieuwe ontwikkelingsopgave.

De Woningwet 2015 geeft richting aan wat we aan maatregelen kunnen verwachten, hoe die uitpakken wordt in de loop van de bedrijfsplanperiode duidelijk. Zeker is, dat het leidt tot een kleiner speelveld. Ook voor Provides.

Met meer aandacht voor control- en risicomanagement, gekoppeld aan onze bedrijfsdoelstellingen, wapenen wij ons daar tegen. Wij ontwikkelen ons als een – in de hele breedte - lean organisatie om onze effectiviteit, efficiëntie, klantgerichtheid en innovativiteit te vergroten. Om dat te bereiken is het niet uitgesloten dat Provides intensiever met collega's in de regio gaat samenwerken of mogelijk een fusie aangaat. Wij hebben de capaciteit om te groeien met 500 tot 1.000 vhe's zonder substantiële groei van de organisatie.

### *Opgaven 2010 - 2014*

In de prestatieafspraken 2010-2014 met de gemeente IJsselstein beschrijven we onze gezamenlijke opgaven. We focussen op vijf thema's:

#### **1. Nieuwbouwoopgave**

Voor de periode tot aan 2020 is een nieuwbouwoopgave geformuleerd van 440 sociale huurwoningen en 80 sociale koopwoningen. Deze opgave zal hoofdzakelijk binnen de rode contouren worden gerealiseerd.

#### **2. Wijkvernieuwing IJsselveld-Oost**

IJsselveld-Oost in IJsselstein is een aandachtswijk die in top 20 van aandachtswijken in Nederland stond. Door de integrale aanpak in de vorm van een ontwikkelingsvisie investeert Provides samen met de gemeente, politie en Pulse (welzijnsinstelling) in IJsselveld-Oost. Het doel is om van deze wijk een aantrekkelijke wijk te maken waar het prettig wonen is. In drie fase zullen de plannen worden gerealiseerd tot aan 2035.

#### **3. Het verduurzamen van het bezit**

Energiebesparing en duurzaamheid staan hoog in het vaandel bij Provides. De ambitie, in het koepelconvenant energiebesparing van Aedes, is gemiddeld energielabel B in het jaar 2021.

#### **4. De toegankelijkheid van het bezit**

De vergrijzing van IJsselstein neemt hand over hand toe. Dit betekent dat de vraag naar geschikte en toegankelijke huurwoningen de komende decennia toeneemt. In de bedrijfsplanperiode worden mogelijkheden in de wijkvernieuwing, nieuwbouw en renovatie benut om het aanbod van toegankelijke woningen verder te laten stijgen.

#### **5. Verkoop aan starters**

De doelgroep starters heeft een zeer beperkte slaagkans op de lokale IJsselsteinse woningmarkt. In overleg met de gemeente is besloten om de starters een kans op de woningmarkt te geven door vrijgekomen sociale huurwoningen aan te bieden in de wijken IJsselveld-Oost en Nieuwpoort.



## Resultaten 2010 - 2014

### 1 nieuwbouw

Uit onderstaand overzicht blijkt dat het aantal opleverde nieuwbouwwoningen en of reeds gestarte nieuwbouw de prestatieafspraken tot 2020 benadert. Er zijn vier nieuwbouwprojecten in opgenomen, waar ook sprake is van herontwikkeling van de bestaande woningvoorraad. De herhuisvestingsopgave betekende een forse inspanning, maar leidde niet tot verstoring van de start van nieuwbouwactiviteiten. De toepassing van leanmanagement tijdens de bouw leidde tot een aanzienlijke verkorting van de bouw en aanzienlijke besparingen t.o.v. de budgetten.

Nieuwbouwopgave tot aan 2020	aantal	Sociale huur	Koop
Vicarielaan	70	69	9
Panoven	35	35	-
Melkschuit	25	25	-
Turf- en Steenschuit	38	38	-
Kloosterplantsoen	27	-	27
De Baan	39	39	-
ZOMO Zorg	29	29	-
Kloosterplantsoen (herontwikkeling)	60	60	-
Cape Kennedy (Uptown)	64	-	64
<b>Totaal</b>	<b>387</b>	<b>295</b>	<b>100</b>

### Cijfer 9

### 2 Wijkvernieuwing IJsselveld-Oost

Overeenkomstig het wijkvernieuwingplan IJsselveld-Oost zijn de activiteiten in de fysieke pijler volledig uitgevoerd overeenkomstig de plannen én de planning. Het verduurzamen van de huurwoningen na renovatie vraagt nog aandacht als het gaat om de energieprestatienorm. In de sociale pijler heeft Provides actief geparticipeerd in het team wijkgericht werken en het sociaal team. De veiligheid in de wijk is door de integrale aanpak sterk verbeterd, desalniettemin blijft dit een kwetsbaar punt en vraagt om structurele aandacht. Eind 2015 heeft de gemeente IJsselstein besloten die inzet structureel op te nemen in haar jaarlijkse activiteitenprogramma.

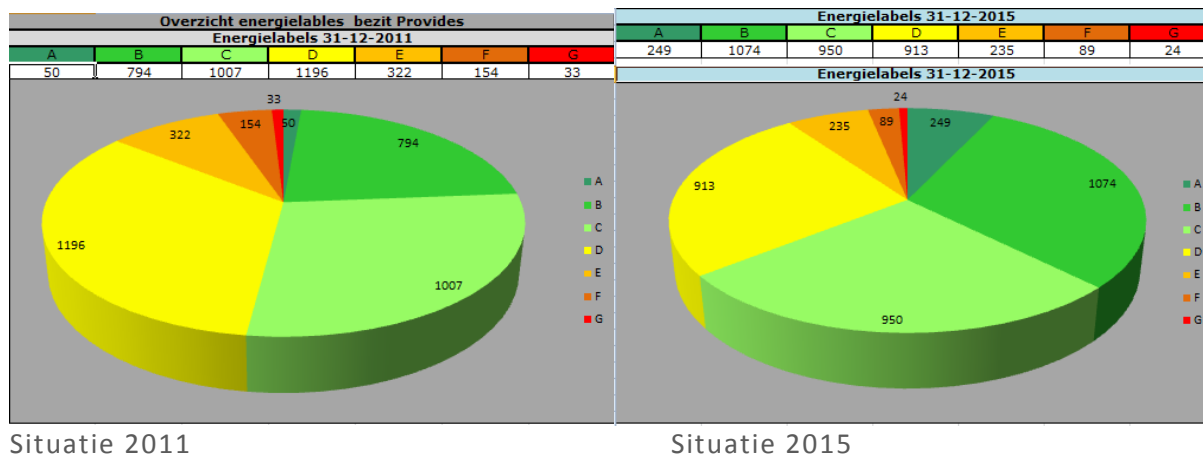
#### Gerealiseerd eerste fase IJsselveld-Oost

Renovatie huurwoningen, afsluiten onderdoorgangen
Herhuisvesting bewoners Omroepplein (vooral) naar Melkschuit
Ontwikkeling De Baan (Omroepplein) 39 woningen
Aanpak van de woonomgeving
Herhuisvesting bewoners Cape Kennedy
Huis aan Huis aanpak
Integrale wijkteams en het Sociaal wijkteam
Aanpak Schoon is gewoon

### Cijfer 8,5

### 3 Verduurzamen van het bezit

De verschuiving naar de energielabels A en B is aanzienlijk. Door een aantal renovatieprojecten in de komende jaren (IJsselveld-Oost en Europakwartier) gaat dat nog sneller. Uitgangspunt blijft dat onze woningen eind 2021 gemiddeld label B hebben



*Cijfer 7,5*

### 4 Toegankelijkheid woningbezit

Door toevoeging van 331 nieuwbouwappartementen is het aanbod van toegankelijke woningen aanzienlijk toegenomen. In het kader van 'zolang mogelijk zelfstandig wonen' is in alle nieuwbouwcomplexen een infrastructuur aangelegd voor domotica toepassingen. Is er behoefte aan extra voorzieningen dan kunnen deze snel en eenvoudige worden aangebracht. In samenwerking met de gemeente IJsselstein is een aantal Wmo woningen gerealiseerd op de begane grond van nieuwbouwcomplexen, die geschikt zijn voor huurders met een lichamelijke beperking.

Tijdens de renovatieactiviteiten in IJsselveld-Oost konden de bewoners kiezen voor een lift. Bij 14 complexen is dit gerealiseerd waarna in totaal in deze wijk 1.260 appartementen beter bereikbaar zijn.

*Cijfer 8*

### 5 verkoop aan starters

Een aantal huurwoningen wordt na mutatie verkocht aan koopstarters. Daarvoor maken wij gebruik van de Koopgarant formule waardoor de woningen, als ze weer beschikbaar komen, weer op voor koopstarters ingezet kunnen worden.

Verkoop aan doelgroep starters	Voorraad	Verkocht
IJsselveld-Oost	110	40
Nieuwpoort	213	71

*Cijfer 8*

## Organisatieontwikkelingen

### Algemeen

Provides is een lerende organisatie, die sterk de neiging heeft om de regie bij zichzelf te houden. Het fenomeen "leef is gratis" past bij deze organisatie. Dat betekent niet dat bij de aanpak de 'plan, do, check, act' cyclus en de check op de act wordt genegeerd; integendeel.

Uit het medewerkers betrokkenheidsonderzoek 2014 bleek dat het personeel op het gebied van tevredenheid een 7,7 geeft en op het gebied van betrokkenheid een 7,8.

Naast de inspanningen op het gebied van de vijf thema's zijn ook de doelstellingen op de volgende onderdelen behaald:

- het implementeren van de nieuwe ICT omgeving (Aeron);
- het investeren in medewerkers (de lerende organisatie);
- het verankeren van het strategisch voorraadbeleid;
- aanpassing doorgevoerd in de organisatie;
- leanmanagement (projectmatige nieuwbouw en organisatie en processen).

### Resultaten **Aedes**-benchmark 2016

IJsselsteinse Woningbouwvereniging (L0317)

#### Prestatieveld Huurdersoordeel

Benchmarkjaar	2016	2015	2014
Nieuwe huurders	7,6	7,4	7,3
Huurders met reparatieverzoek	7,3	7,7	6,9
Vertrokken huurders	7,6	7,3	7,0

#### Prestatieveld Bedrijfslasten

Benchmarkjaar	2016	2015	2014
Geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten	€ 954	€ 984	€ 1098

#### Prestatieveld Onderhoud & verbetering

Benchmarkjaar	2016	
Totaal geharmoniseerde instandhoudingskosten per vhe	€ 2428	
Referentie instandhoudingskosten per vhe	€ 2194	

#### Prestatieveld Duurzaamheid

Benchmarkjaar	2016	
EI		
Daadwerkelijk gasverbruik (MJ/m <sup>2</sup> /jaar)		

#### Prestatieveld Beschikbaarheid & betaalbaarheid

Benchmarkjaar	2016	
Huurprijs huurwoningen (gereguleerd bezit)	€ 537	
Huur / maximaal toegestane huur (gereguleerd bezit)	72,3%	
Ontwikkeling betaalbare voorraad	-0,3%	
Ontwikkeling gereguleerde voorraad	0,5%	
Aandeel betaalbaar binnen vrijkomend aanbod	48,0%	
Toewijzingen aan primaire doelgroep	78,8%	
Toewijzingen aan secundaire doelgroep	17,0%	

*Cijfer geven wij hier voor onszelf niet*

## Belanghebbenden

Provides is een woningcorporatie met een sterke lokale verankering. Daaruit komt een grote betrokkenheid van belanghouders bij de activiteiten. Kenmerkend voor de belanghoudersbijeenkomsten die Provides tweemaal per jaar organiseert is de aanwezigheid van de politieke partijen. Iets dat we ook terug zien in de dagelijkse praktijk: korte lijnen met gemeenteraadsleden leiden tot veel interactie. Vooral over zaken die men in de praktijk ervaart (signaalfunctie).

Activiteiten zijn onder meer:

- twee keer per jaar een bijeenkomst met een thema;
- belanghouders nieuwsbrieven;
- actieve participatie in de ontwikkeling bedrijfsplannen;
- commitment voor het beleid toetsen;
- lokale driehoek met huurdersvereniging en gemeente IJsselstein;
- jaarlijkse kaderbrief (2016, 2017);
- intensief overleg met HVIJ over het huurbeleid;
- inbreng in woonvisie en prestatieafspraken;
- betrokkenheid bij het Aedes belanghoudersprogramma Bring your own.

---

*Cijfer 8,5*

---

## Governance Provides

De voormalige Raad van Commissarissen (RvC) heeft begin 2016 haar taken overgedragen aan een nieuwe Raad. De aftredende leden zijn meer dan acht jaar actief geweest en hebben hun rol als toezichthouder op een goede wijze ingevuld. Het team en de bestuurder waren goed op elkaar ingespeeld. Door de jarenlange samenwerking slopen een aantal automatismen in de vergaderrituelen, die overigens niets afdeden aan de kwaliteit van het toezicht.

Kenmerken van het toezicht:

- voldoende countervailing power;
- competenties compleet;
- aandacht voor volkshuisvestelijke thema's;
- integriteit hoog in het vaandel;
- gevoel voor politieke verhoudingen;
- aandacht voor de organisatie;
- open dialoog in de boardroom dynamics.

---

*Cijfer 8*

---

## Vermogen

De financiële continuïteit behouden en tegelijk de ambities realiseren is een uitdaging geweest voor Provides. Als gevolg van de verhuurdersheffing kwam, met name door forse verlaging van de bedrijfswaarde, de loan to value onder druk staan. Door bijsturing op de bedrijfslasten voldoet Provides aan de vermogensseisen en de liquiditeitseisen. In het overzicht geven de kengetallen duidelijk aan dat er voldoende buffer is binnen de kengetallen om eventuele risico's of gevolgen van risico's op te vangen.

### Financiële continuïteit

	<b>Kengetallen</b>	<b>Jaarrekening</b>	<b>Begroting</b>	<b>Jaarrekening</b>	
	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Eigen vermogen (excl. egalisatierekeningen)	82.012	53.414	71.277	56.302	111.058
Vreemd vermogen (incl. kortlopend)	155.146	148.922	160.858	138.898	142.839
Solvabiliteit in procenten balanstotaal	31,3%	22,7%	27,6	23,9%	38,0%
Solvabiliteit bij waardering tegen bedrijfswaarde	30,7%	23,9%	30,2	25,8%	40,7%
Liquiditeit (vlottende activa/kortlopende schulden)	55,8%	107,0%	0,1%	23,0%	39%
Interest Coverage Ratio (ICR) – norm WSW 1,4	2,20	2,11	1,66	2,26	2,5
Debt Service Coverage Ratio (DSCR) – benadering WSW kengetal, norm WSW 1,0	1,38	1,34	1,15	1,20	1,20
Loan to Value (vreemd vermogen/bedrijfswaarde) – norm WSW max. 75%	69,4%	72,4%	66,8%	63,9%	51,2%
Dekkingsratio (geborgde langlopende geldleningen/ WOZ-waarde in onderpand) – norm WSW max. 50%	41,1%	39,0%	25,6%	21,8%	23,5%

---

*Cijfer 8*

---

## **Factsheet maatschappelijke prestaties**

# Provides in 2012 tot en met 2015 in vogelvlucht

2012

2013

2014

2015

## Legenda

### Meer weten?

Bij veel prestaties vindt u onderstreepte woorden, klik erop en u komt bij achtergrondinformatie terecht.

Huisvesting primaire doelgroep

Huisvesting bijzondere doelgroepen

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Investeren in vastgoed

Kwaliteit in wijken en buurten

Overige/andere prestaties

Kerncijfers huisvesting primaire doelgroep	2012	2013	2014	2015
Sociaal vastgoed	3.558	3.631	*3.484	3.532
Commercieel vastgoed	120	117	112	174
Vastgoed in ontwikkeling	70	201	201	124
<b>Totaal</b>	<b>3.678</b>	<b>3.949</b>	<b>3.596</b>	<b>3.830</b>
Actief woningzoekenden uit IJsselstein	447	500	589	475
Vrijgekomen verhuureenheden	386	332	316	**382
Gemiddeld aantal reacties per woning	84	53	60	77

\* Dit lagere aantal wordt onder meer veroorzaakt door de sloop die nodig is voor de nieuwbouw aan onder meer het Kloosterplantsoen.

\*\* Het aantal mutaties (vrijkomende woningen) wordt beïnvloed door 104 nieuwbouwwoningen die in dit jaar zijn opgeleverd.

## Reputatie Quotiënt Model Provides

<b>Emotionele aantrekkelijkheid</b>		<b>7,2</b>
Sympathie	7,5	
Vertrouwen	7,3	
Waardering en respect	6,9	
<b>Producten en diensten</b>		<b>7,3</b>
Staat garant voor haar producten en diensten	7,6	
Innovatief	7,4	
Kwaliteit	7,4	
Prijs / waardeverhouding	6,7	
<b>Visie en leiderschap</b>		<b>7,9</b>
Inspirerende visie	7,8	
Sterk leiderschap	7,9	
Herkent en benut marktkansen	8,0	
<b>Werkomgeving</b>		<b>7,2</b>
Goed georganiseerd	7,7	
Aantrekkelijke werkgever	6,3	
Goed gekwalificeerd personeel	7,5	
<b>Maatschappelijke verantwoordelijkheid</b>		<b>7,8</b>
Ondersteunt goede doelen	7,4	
Milieubewust	8,2	
Hoge standaard voor omgang met personeel	7,7	
<b>Financiële performance</b>		<b>8,0</b>
Financiën op orde	8,2	
Presteert beter dan collega corporaties	7,6	
Goede vooruitzichten voor de toekomst	8,3	



## Overzicht geïnterviewde personen

Mondelinge interviews hebben plaatsgevonden met:

### ***raad van commissarissen***

de heer J. Schepen, voorzitter

mevrouw I. Strijp

de heer G. Jacobs

### ***bestuur***

de heer H. van den Heiligenberg, directeur-bestuurder

### ***ondernemingsraad***

mevrouw I. de Groot

mevrouw M. Ninos

de heer J. Van der Steen

### ***managementteam***

mevrouw M. Degger, manager wonen

de heer M. van Blokland, manager financieel beheer

de heer M. Teuns, manager vastgoed

### ***medewerkers Provides***

mevrouw S. Peters

mevrouw M. van Gelderen

mevrouw C. van Rooijen

### ***gemeente IJsselstein***

de heer V. van den Berg, wethouder

mevrouw M. van Doorn, beleidsadviseur wonen en ontwikkeling

de heer J. van Delden, gemeentesecretaris

### ***Huurdersvereniging IJsselstein***

mevrouw M. Steenbeek

de heer D. Verkerk

de heer L. van Klaveren

de heer W. Zevenbergen

### ***huurders***

de heer T. Kolman

mevrouw N. van Doesburg

de heer L. Kas

### ***zorg- en welzijnsinstellingen***

mevrouw H. Veldhuijzen, manager Pulse

de heer M. Hoogstraten, directeur ZOMO wonen en dagbesteding

de heer J. Visser, regiomanager Reinaerde  
de heer G. Pater, manager crisisopvang BOKA Tussenvoorziening

**Alleen schriftelijke enquêtes zijn ontvangen van:**

mevrouw P. Adema, raadslid gemeente IJsselstein  
de heer M. Bosma, raadslid gemeente IJsselstein  
anoniem, raadslid gemeente IJsselstein  
mevrouw M. Wiendels, directeur-bestuurder stichting Pulse  
de heer F. Cok, directeur School voor Praktijkonderwijs De Baanbreker  
de heer Baanhuis, leermeester School voor Praktijkonderwijs De Baanbreker  
de heer N. van Schie, secretaris/penningmeester Plaatselijk Overleg Gehandicapten  
mevrouw M. Speksnijder, locatiehoofd Lister  
mevrouw J. Bekkers-Van Rooij, directeur-bestuurder Woonstichting SSW

## Korte cv's visitatoren

**Martijn de Loor** (voorzitter) heeft een eigen praktijk voor organisatie-coaching gericht op ondernemingen met een maatschappelijke opgave. Hij werkte bij verschillende organisatie-adviesbureaus en aan de RU-Leiden en TU-Delft. Als ervaren organisatie-onderzoeker heeft hij verstand van het brede scala van zowel de harde als zachte kanten van organisatie-inrichting en organisatieontwikkeling. Martijn visiteert sinds 2003 woningcorporaties. Tevens is hij lid van RvT van een VO-school en lid van de RvC van Dudok Wonen. Daarnaast is hij voorzitter van BENG! (lokale energie coöperatie De Bilt). Martijn is opgeleid als psycholoog, organisatieadviseur en haptonoom.

**Jan van der Moolen** (lid) is zelfstandig adviseur op het gebied van governance, toezicht en strategische vraagstukken bij maatschappelijke organisaties en kent een lange carrière in de wereld van de woningcorporaties. Hij is daarnaast voorzitter van een RvC bij een woningcorporatie en lid van een RvC bij een andere corporatie, vice voorzitter van een raad van toezicht bij een zorginstelling en lid van de RvC bij een culturele instelling. Hij publiceert regelmatig artikelen en is veelgevraagd inleider en dagvoorzitter.

**Benno Gruijters** (lid i.o.) heeft een langjarige carrière in de volkshuisvesting. Van contactpersoon stadsvernieuwing, adviseur wonen en zorg tot directeur-bestuurder. Op dit moment is hij voorzitter van de Raad van Toezicht van een kleine woningcorporatie. En werkzaam als interim-manager en adviseur van corporaties en huurdersorganisaties. Werkgevers waren o.a. NWR, wbv. St. Joseph Breda (Allee Wonen), Bouwen en Bewaren (Poort6), Atrivé, Talis en Omnivera.

**drs. Jan Wachtmeester** (secretaris) werkt enerzijds als adviseur bij de stichting Stad & Natuur Almere, een centrum voor natuur- en milieueducatie. Daarnaast is hij visitator / secretaris voor Cognitum. Hiervoor werkte hij als organisatieadviseur bij Andersson Elffers Felix bv in Utrecht, een organisatieadviesbureau dat zich vooral richt op de non-profit sector. Jan opereerde daar vooral in de woningbouwsector en volkshuisvesting. Daarvoor was hij geruime tijd directiesecretaris en hoofd van de afdeling stafdiensten van de woningcorporatie De Alliantie Flevoland, een van de werkmaatschappijen van de Alliantie. In de jaren '90 is Jan wethouder geweest in de gemeente Almere.

## Onafhankelijkheidsverklaringen

**Cognitum BV** verklaart hierbij dat de visitatie van **Provides** in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Plaats: Geldermalsen

Datum:

Naam, functie, handtekening:

Jan Haagsma, directeur-bestuurder Cognitum



**Martijn de Loor** verklaart hierbij dat de visitatie van **Provides** in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Martijn de Loor** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Utrecht

Datum:

Naam, handtekening:

Martijn de Loor



**Jan van der Moolen** verklaart hierbij dat de visitatie van **Provides** in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Jan van der Moolen** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan van der Moolen** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

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

Plaats: Utrecht

Datum:

Naam, handtekening:

Jan van der Moolen



**Benno Gruijters** verklaart hierbij dat de visitatie van **Provides** in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Benno Gruijters** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Utrecht

Datum:

Naam, handtekening:

Benno Gruijters



**Jan Wachtmeester** verklaart hierbij dat de visitatie van **Provides** in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Jan Wachtmeester** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan Wachtmeester** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

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

Plaats: Utrecht

Datum:

Naam, handtekening:

Jan Wachtmeester



## Meetschaal

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

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

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

### Plus- en minpunten

De beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gedaan met bovengenoemde meetschaal met rapportcijfers. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet.

Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

#### *Pluspunten*

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

Pluspunten zijn gebaseerd op (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- de mate van verantwoording  
D.w.z. hoe compleet gedocumenteerd, hoe goed/uitgebreid is de onderbouwing met bijv. analyses, scenario's etc.
- de actieve wijze van handelen en/of hanteren van beleid, rapportages of spelregels  
Hoe actief gebruikt de corporatie bijvoorbeeld het geformuleerde beleid in de besluitvorming, hoe actief wordt de Governancecode daadwerkelijk nageleefd etc.

- de mate van aansluiting op andere onderdelen van het perspectief en/of op de andere perspectieven, waarbij onderlinge relaties aantoonbaar en traceerbaar zijn  
Bijvoorbeeld aansluiting van financiële planning op de opgaven of van de sturing bij afwijkingen op de visie en doelen.
- de frequente of mate van actualiseren  
Bijvoorbeeld: is de frequentie van rapportages afgestemd op de urgentie van sturing en/of mogelijke risico's, wordt het betreffende beleid (voldoende/heel) snel geactualiseerd, indien nodig etc.
- de mate van toespitsing op de doelgroepen en belanghebbenden  
Zijn de visie en doelen vertaald voor de doelgroepen in begrijpelijke publicaties, houdt de RvC zodanig regelmatig contact met OR, MT, huurdersorganisaties dat ze optimaal voeding heeft met wat er leeft etc.

#### *Minpunten*

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat altijd een onvoldoende op. De mate van onvoldoende (net onvoldoende (5), ruim onvoldoende (4), zeer onvoldoende (3) of een (zeer) slechte score (1 of 2) wordt bepaald aan de hand van (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- het niet voldoen aan resp. ontbreken van essentiële onderdelen van het betreffende meetpunt  
Bijvoorbeeld geen verantwoording van de inzet voor maatschappelijke prestaties
- het niet actief hanteren of niet aantoonbaar toepassen  
Bijvoorbeeld ambities of andere vormen van beleid die louter op papier aanwezig zijn en nergens worden gebruikt.
- het niet of niet onvoldoende aansluiten op c.q. ontbreken van essentiële samenhang tussen beleidsdocumenten, rapportages, spelregels etc.  
Bijvoorbeeld geen relatie tussen operationele activiteiten en visie, geen relatie tussen aanpassing van projecten en de financiële planning.
- geen of onvoldoende actualisering  
Bijvoorbeeld een volstrekt verouderde, niet actuele visie.
- het ontbreken van evaluaties of verwerken van de resultaten daarvan  
Bijvoorbeeld de RvC heeft in de afgelopen jaren nooit een zelfevaluatie o.l.v. derden uitgevoerd.

Niet alle criteria zijn op alle meetpunten van toepassing. Wel geldt in het algemeen dat de actieve wijze van handelen of hanteren en/of de grote mate van compleetheid en kwaliteit van de onderbouwing en de verantwoording van documenten, visies etc. zwaar wegen in de positieve oordeelsvorming danwel (zeer) negatief wegen bij het ontbreken daarvan. Voor de visitatiecommissie vormen bovengenoemde criteria voor plus- en minpunten een referentiekader voor een hogere of lagere waardering dan het ijkpunt. Zij zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering.



Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt ook bovengenoemde meetschaal gehanteerd, waarbij in het beoordelingskader aan de cijfers een kwantificering van de mogelijke marges is gekoppeld.

<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.

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

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

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Dit beeld wordt verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes. De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

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

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

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

verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

De publicatie vindt plaats nadat de corporatie haar schriftelijke bestuurlijke reactie op de visitatie heeft gegeven.

## Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

### Governance

- Statuten Provides 2005, 2016
- Governancecode 2015, ondertekend
- Calamiteitenprotocol, 2012
- Investeringsstatuut, 2014
- Treasurystatuut, 2013
- Klachtenprocedure, 2015
- Notulen algemene ledenvergaderingen 2012-2015 van de IJsselsteinse Woningbouwvereniging
- Bestuursreglement, 2006
- Reglement raad van commissarissen, 2016
- Profielschets raad van commissarissen, 2006, 2015
- Procedure zelfevaluaties raad van commissarissen, 2006
- Agenda's en verslagen van de vergaderingen van de raad van commissarissen, inclusief de zelfevaluaties, 2012-2015
- Toezichtkader raad van commissarissen, 2016
- Visitatierapport 2008-2011, december 2012

### Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen 2012-2015 (ook populaire versies)

#### *Opgaven*

- Prestatieafspraken 2010-2014 tussen de gemeente IJsselstein en Provides, 19 januari 2010
- Implementatieplan herziene woningwet Provides, 9 september 2015
- Regionale corporatiemonitor 2015 – ontwikkelingen in het corporatiebezit en aanbod van sociale huurwoningen in 2014
- Woningmarktbeeld 2014, Compaenen
- Convenant buurtbemiddeling 2013
- Convenant Werkafspraken Sociaal Team IJsselstein West, 27 maart 2014

#### *Ambities*

- Bedrijfsplannen 2010-2014 en 2015-2019
- Meerjarenplannen Provides
- Diverse documenten met betrekking tot het Strategisch Voorraadbeleid 2012-2015
- Diverse beleidsstukken over verschillende onderwerpen die golden in de periode 2012-2015, zoals:
  - Legionellebeleid, Beleid tuin en balkon, Sponsorbeleid, Opleverprotocol vastgoedprocessen, Kwaliteitsbeleid, Prijsbeleid, Beheerplan Asbest, Beleid bijzondere doelgroepen, Duurzaamheidsbeleid, Huisregels, ZAV-beleid, Onderhoud sloopwoningen, KWH en Schoolantennebeleid

### Belanghebbenden

- Nieuwsbrieven belanghouders, 2012-2015
- Manifest Wonen in IJsselstein, 2014
- Verslagen belanghebbendenbijeenkomsten 2012-2015

- Samenwerkingsovereenkomst tussen Provides en HVIJ, 2010
- Agenda's en notulen van de bestuurlijke overleggen tussen Provides en HVIJ, 2012-2015

#### **Vermogen**

- Jaarverslagen en jaarrekeningen 2012-2015
- (Meerjaren)begrotingen 2012-2015, 2017
- Jaarplannen 2012-2016
- Voorstel scheiding bezit DAEB-niet DAEB, 2016
- Diverse evaluaties van nieuwbouwprojecten (zoals Oranjekwartier en De Baan)
- Risicoanalyse treasurybeleid en transacties 2012
- Treasuryrapportages 2013-2015
- Corporatie in Perspectief 2012-2015
- Managementrapportages (inclusief halfjaarrapportages), 2012-2016
- Accountantsverslagen 2012-2015
- Managementletter 2011, 2015
- Assurancerapporten 2012-2015
- Continuïteitsoordeel en Solvabiliteitsoordeel CFV 2012
- Plan van aanpak Provides naar aanleiding van Continuïteitsoordeel CFV 2012
- Toezichtsbrieven CFV 2013 en 2014
- Toezichtbrief Aw 2015
- Oordeelsbrieven BZK 2011-2014
- Brieven WSW over faciliteringsvolume en borgingsruimte

## **Prestatiemonitor**

Voor het onderdeel Opgaven en Ambities is een prestatimonitor opgesteld. Deze geeft per beoordelingsonderdeel van de visitatiemethodiek inzicht in de geleverde prestaties van de corporatie.

# Prestatiemonitor

Deze prestatie-monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2012-2015.



Bouwt aan sociaal wonen

Provides

IJsselstein

L0317

Gemiddeld profiel (Rf05)

## Inleiding

In de prestatie-monitor van Provides wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van Provides.

De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Provides de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 5.0.

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

De prestatie-monitor volgt de hoofdindeling van '*presteren naar opgaven en ambities*' in de visitatiemethodiek 5.0:

- 1 Huisvesting van de primaire doelgroep
- 2 Huisvesten van bijzondere doelgroepen
- 3 Kwaliteit van de woningen en woningbeheer
- 4 (Des)investeren in vastgoed
- 5 Kwaliteit van wijken en buurten
- 6 Overige / andere prestaties.

Uit de ervaring van de afgelopen 6 jaar van Cognitum is gebleken dat het verzamelen van afspraken en prestaties voor veel corporaties geen eenvoudige zaak is. Deze prestatie-monitor biedt corporaties een goede houvast om gaande de visitatieperiode de nodige informatie te verzamelen en gestructureerd vast te leggen. Het vormt zo de verbinding tussen de huidige en de volgende visitatie.

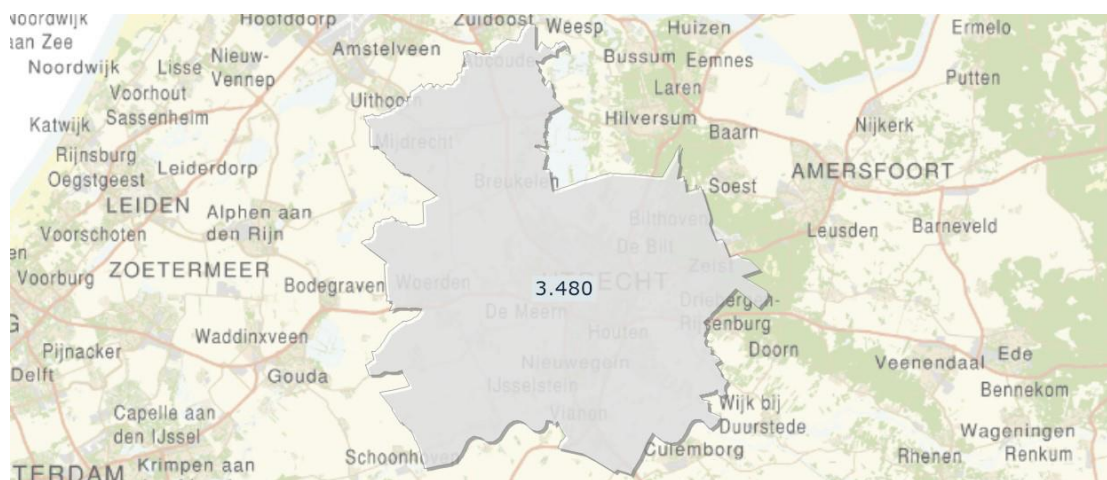


## Het bezit van Provides

# = aantal woningen	2012	2013	2014	2015
# huurwoningen	3.540	3.574	3.439	3.496
# onzelfstandige wooneenheden	48	48	41	90
# totaal woongelegenheden	3.588	3.622	3.480	3.586
% eengezinswoningen	33%	32%	33%	32%
% meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	41%	42%	40%	38%
% meergezinsetagebouw met lift	12%	12%	11%	11%
% hoogbouw	13%	13%	14%	16%
% onzelfstandig	1%	1%	1%	3%
# garages	60	95	84	84
# bedrijfsruimten / winkels DEAB	0	0	0	15
# bedrijfsruimten / winkels niet DEAB	24	24	25	21
# overig bezit	6	7	7	0
# verhuureenheden ongewogen / gewogen	3.678 / 3.625	3.748 / 3.666	3.596 / 3.523	3.706 / 3.493

Bron: CiP 2012 t/m 2014, Provides

## Het werkgebied van Provides



## Opgaven en ambities

Tijdens de visitatieperiode golden de volgende prestatieafspraken met de gemeente IJsselstein:

- Prestatieafspraken 2010-2014, gemeente IJsselstein en Provides, getekend 19 januari 2010

### Prestatieafspraken tussen de gemeente en Provides 2012 - 2015

In welk jaar zijn er prestatieafspraken?	2012	2013	2014	2015
gemeente - Provides				

Er zijn nog geen nieuwe prestatieafspraken gemaakt tussen Provides en de gemeente IJsselstein. Zolang er geen nieuwe prestatieafspraken zijn, worden de bestaande gevolgd.

### Ambities van Provides

De ambities van Provides in de visitatieperiode zijn opgenomen in:

- Bedrijfsplan Provides 2010-2014 – *Duurzaam woongenot voor iedereen*
- Bedrijfsplan Provides 2015-2019 – *Provides bouwt aan sociaal wonen*

## Prestatieveld 1: huisvesting van de primaire doelgroep

Dit prestatieveld bestaat uit 2 hoofdonderwerpen: de woningtoewijzing en doorstroming en de betaalbaarheid.

### 1a: Woningtoewijzing en doorstroming

Bij het onderdeel woningtoewijzing en doorstroming beoordeelt de visitatiecommissie in ieder geval of

- de corporatie voldoet aan de normen van de WHT (Wet Huur Toeslag)
- de corporatie voldoet aan de EU toewijzingsnorm
- en of de corporatie zijn deel van de huisvesting van statushouders adequaat in vult.

Indien er lokale of regionale afspraken zijn over de woningtoewijzing (bijvoorbeeld over slaagkansen of wachttijden) dan wordt dit ook beoordeeld evenals andere afspraken die betrekking hebben op woningtoewijzing en doorstroming.

De wetgeving met ingang van 2016 is:

Inkomens- en huurgrens

Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90 procent van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot €39.874. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot €35.739. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is net als het afgelopen jaar €710,68.

Passend toewijzen

Vanaf 2016 geldt het passend toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Deze huishoudens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag (€586,68 voor huishoudens van één of twee personen, €628,76 voor huishoudens met meer personen). In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken.

*Passend toewijzen*

Corporaties zijn gehouden om minimaal 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toe te wijzen aan de doelgroep van beleid (EU-norm). Voor 10% van de vrijkomende woningen mag een uitzondering gemaakt worden. Er wordt voorkeur gegeven aan urgent woningzoekenden. De corporatie stelt regels op hoe met deze uitzonderingsregel wordt omgegaan.

### Toelichting: passendheid volgens de EU-richtlijnen

Volgens de voorwaarden van de Europese Unie is staatssteun voor corporaties onder meer mogelijk voor de bouw en verhuur van woningen met een maximale huur van € x (prijspeil jaar). Voorwaarde is wel dat tenminste 90% van de woningen met deze huur wordt toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder de € x (prijspeil jaar).

De prestaties van Provides zijn:

	2012	2013	2014	2015
Aantal aangegane huurovereenkomsten	320	285	219	359
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm	303 95%	275 96%	212 97%	334 93%

bron: CiP 2014, jaarverslag 2015

Corporaties zijn gehouden om vrijkomende woningen toe te wijzen binnen de inkomensgrenzen die de Wet op de Huurtoeslag stelt.

#### **Toelichting: toewijzing volgens de huurtoeslaggrenzen**

Het huisvesten van huishoudens met een smalle beurs is de kerntaak van corporaties. Dit komt vooral tot uitdrukking in de wijze waarop de corporatie omgaat met woningtoewijzingen omdat scheef wonen niet altijd te beïnvloeden is. Door de inkomensontwikkeling van huurders kan een corporatie niet voorkomen dat een omvangrijk deel van de voorraad wordt bewoond door huishoudens die niet tot de doelgroep van lagere inkomens behoren, die binnen de grenzen van de huurtoeslag vallen. Dit heeft als gevolg dat een aantal mensen te goedkoop woont. Het omgekeerde kan ook het geval zijn: huishoudens met een laag inkomen die eigenlijk in een te dure huurwoning wonen.

De prestaties van Provides zijn:

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Aantal toewijzingen	322	285	220	359
Passend* toegewezen binnen de inkomensgrenzen	198	199	161	334
WHT	61%	70%	73%	93%

bron: CiP 2014, Provides

\* In deze definitie van passend toewijzen wordt het verhuren van dure woningen aan hoge inkomens ook meegeteld. Dit is breder dan de definitie die gehanteerd wordt voor het wettelijk passend toewijzen.

#### **Prestatieafspraken 2010-2014, afspraken woonruimteverdeling:**

57

Provides en de gemeente kunnen kandidaten voordragen voor toewijzing buiten de woningkrant om. De gemeente beoordeelt of in het concrete geval inderdaad gebruik kan worden gemaakt van deze regeling voor maximaal 10 woningen per jaar.

58

Provides zorgt voor een adequate informatievoorziening aan woningzoekenden in IJsselstein.

De prestaties van Provides zijn:

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Maximaal 10 woningen per jaar	2	2	2	1

bron: Provides, Definitieve rapportage Meerjarenplan 2010-2014

#### *Leegstand en mutatie*

De prestaties van Provides zijn:

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
gemiddelde mutatiegraad	7,6%	7,5%	6,9%	7,8%

Bron: CiP 2014

#### *Bijzondere verhuringen*

#### **Prestatieafspraken 2010-2014, afspraken tijdelijke huisvesting starters:**

38

Provides verhuurt tijdelijk de te slopen woningen aan Vicarielaan in het kader van Leegstandwet. Vanwege de minimale verhuurduur zal dit tot 1 januari 2010 gebeuren. Hetzelfde geldt voor het

complex Kloosterplantsoen vanaf 1 juli 2011 tot 1 juli 2012. Hierin kunnen starters gehuisvest worden met behoud van inschrijfduur.

39

De gemeente en Provides volgen het experiment te Houten waarbij starters met behoud van inschrijfduur een eerste woning kunnen huren. Bij gebleken succes zal de gemeente dit experiment ook in IJsselstein introduceren.

#### **Prestatieafspraken 2010-2014, afspraken bijzondere doelgroepen:**

59

Provides en de gemeente spannen zich gezamenlijk in voor de huisvesting van statushouders en pardonners volgens de huidige afspraken.

60

De gemeente en Provides werken samen met Vluchtelingenwerk aan de afbouw van de kamergewijze verhuur voor statushouders.

- De gemeente en Vluchtelingenwerk zorgen voor selectie en begeleiding bij deze afbouw gericht op een zo normaal mogelijke woonsituatie.
- Provides zet zich in om jaarlijks 2 woningen (met gemiddeld acht huurders) minder kamergewijs te verhuren. Zij stelt hiertoe jaarlijks zes woningen extra beschikbaar.
- De gemeente en Provides delen de extra verbouwings- en huisvestingskosten die hiermee samenhangen.

#### **Bedrijfsplan Provides 2010-2014:**

##### **1.2 bieden gelijke kansen aan verschillende doelgroepen**

2.2: Beperkt houden toewijzingen hardheidsclausule; maximaal 10 per jaar

##### **1.3 huisvesten bijzondere doelgroepen**

1.3.1: Maximaal 5% van de woningvoorraad wordt ingezet voor huisvesten van bijzondere doelgroepen

1.3.2: Afbouw kamergewijze verhuur aan statushouders; 2 woningen per jaar

De prestaties van Provides zijn:

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
2.2: Maximaal 10 x gebruik van hardheidsclausule	2	2	2	1
3.1: Maximaal 5% voor bijzondere doelgroepen	3%	4%	4%	n.b.
3.2.: afbouw kamers statushouders; 2 woningen erbij	Blijkt niet haalbaar te zijn. Moeten nieuwe afspraken over tempo worden gemaakt.			

bron: Definitieve rapportage Meerjarenplan 2010-2014

De prestaties van Provides zijn:

<b>Statushouders</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
ambitie / taakstelling	22	22	32	60
statushouders (aantal mensen) gerealiseerd	34	9	26	64

Bron: Provides

## 1b: Betaalbaarheid

### Huurprijsbeleid

De opgave / afspraak is:

De corporatie moet minimaal voldoen aan het huurbeleid van de Rijksoverheid.

#### Toelichting: huurprijsbeleid

De maximale huursomstijging wil zeggen dat de gemiddelde huurprijs van de zelfstandige woningen van een woningcorporatie op 1 juli van dat jaar niet hoger mag zijn dan de gemiddelde huurprijs van de zelfstandige woningen per 30 juni van dat jaar, vermeerderd met de maximale huursomstijging.

Voor de berekening van de gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen van een corporatie per 1 juli 2011 blijven de volgende huurverhogingen buiten beschouwing:

- de huurverhogingen van geliberaliseerde huurovereenkomsten;
- de huurprijzen van nieuwe verhuringen (eerste verhuring van een woning of opvolgende verhuring bij verhuizing van de huurder);
- de huurverhogingen als gevolg van woningverbetering/renovatie.

Voor de berekening van de gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen van een corporatie per 1 juli 2012 blijven ook de volgende huurverhogingen buiten beschouwing:

- de huurverhogingen voor huishoudens met een inkomen boven de EU-norm.

De prestaties van Provides zijn:

	2012	2013	2014	2015
Rijksbeleid: maximale huursomstijging	2,3%	4%	4%	2,5%
gemiddelde huurverhoging corporatie	2,3%	4%	3,5%	1,65%
gemiddelde huur per woongelegenheden	472	492	532	
huurprijsontwikkeling t.o.v. voorgaand jaar	-	+ 4,3%	+ 6,3%	
huur als % van maximaal toegestane huur DEAB	67,7%	69,2%	71,4%	71,5%

bron: CiP 2014

### Kernvoorraadbeleid

#### Prestatieafspraken 2010-2014, afspraken omvang sociale woningvoorraad:

26

De gemeente streeft naar 30% toevoegingen aan de woningvoorraad in de sociale woningvoorraad, huur en koop.

27

Provides en de gemeente voelen zich gezamenlijk verantwoordelijk voor realisatie van 30% sociale woningen bij nieuwbouw

- de gemeente stelt hiertoe dit als eis bij nieuwe projecten
- Provides is bereid deze ontwikkeling op zich te nemen

28

Provides is voor de gemeente de eerste gesprekspartner waar het gaat om te ontwikkelen sociale huurwoningen. Dit houdt in dat binnen de voor een locatie geldende randvoorwaarden tussen de gemeente en Provides wordt onderhandeld of voor het betreffende project tot samenwerking kan worden gekomen. Wanneer dit niet leidt tot overeenstemming is de gemeente vrij om een andere

partij te benaderen.

29

Bij verkoop van huurwoningen onder voorwaarden (bijvoorbeeld via Koopgarant) blijft de woning binnen de sociale voorraad.

NB de 30% is te ambitieus op het gering aantal projecten. 20-25% is acceptabel.

**Bedrijfsplan Provides 2010-2014: 1.1 beschikbaar hebben van voldoende betaalbare woningen**

1.1.1a: Voldoende woningen in sociale segment (huur en koop) voor lokale behoefte; norm is 30% sociale woningen (huur en koop) t.o.v. totaal

1.1.1b : Minimaal 90% van de woningen is bereikbaar voor de BBSH doelgroepen

De prestaties van Provides zijn:

	2012	2013	2014	2015
1.1.1a: Norm van 30% sociale woningbouw t.o.v. totaal	-	-	ultimo 2014 26%	
1.1.1b: 90% bereikbaar voor BBSH doelgroepen	98%	95%	89%	

bron: Definitieve rapportage Meerjarenplan 2010-2014

De prestaties van Provides zijn:

	2012	2013	2014	2015
# goedkope woningen	406 (11%)	336 (9%)	248 (7%)	291 (8%)
# betaalbare woningen	2.369 (70%)	2.261 (63%)	2.135 (62%)	2.086 (60%)
# dure woningen <HT	697 (20%)	912 (26%)	997 (29%)	1.021 (29%)
# dure woningen >HT	68 (2%)	65 (2%)	59 (2%)	69 (2%)

Bron: CiP 2014, Provides

*Aanpak huurachterstanden en woonfraude*

**Bedrijfsplan Provides 2010-2014: 2.4 investeren in sociaal beheer**

2.4.2: Alle meldingen onrechtmatige bewoning oppakken

De prestaties van Provides zijn:

	2012	2013	2014	2015
2.4.2: Alle meldingen onrechtmatige bewoning oppakken; aantal nieuwe meldingen	13	8	8	2

bron: Definitieve rapportage Meerjarenplan 2010-2014

De prestaties van Provides:

	2012	2013	2014	2015
norm huurachterstand			1,15%	1,15%
huurachterstand (alleen huurwoningen)	1,3%	1,1%	1,1%	1,2%
# ontruimingen totaal	8	8	9	8
# ontruimingen vanwege huurschuld	7	8	9	8
# ontruimingen vanwege woonfraude				
# ontruimingen vanwege overlast				
# ontruimingen vanwege hennepsteelt	1			

bron: CiP 2014, jaarverslag 2014, 2015

### Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesten primaire doelgroep

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningtoewijzing en doorstroming	7
betaalbaarheid	7
<b>Oordeel</b>	<b>7,0</b>



## Prestatieveld 2: huisvesting van bijzondere doelgroepen

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte, personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk) en overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

### 2a: Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

#### **Prestatieafspraken 2010-2014, afspraken woonservicezones:**

11

De gemeente en Provides zetten zich in om woonservicezones in IJsselstein vorm te geven.

12

De gemeente heeft bij deze ontwikkeling de regierol. Zij heeft per medio 2009 een projectleider aangesteld die de doorontwikkeling van de zones begeleidt:

- zij inventariseert eerst binnen, vervolgens buiten de gemeentelijke organisatie de gewenste invulling van de woonservicezones. Zij bepaalt op basis hiervan een stappenplan
- vervolgens bepaalt zij welke opgaven er liggen om te komen tot volwaardige woonservicezones (behoefte en huidige aanbod). Voor de afspraken met Provides ligt het accent op verzorgd en geschikt wonen.
- zij streeft naar integrale afspraken wonen-welzijn-zorg tussen alle betrokken partijen, waarbij ook Provides betrokken is.

13

Provides is een van de partners voor de gemeente bij de ontwikkeling van woonservicezones:

- zij richt haar inzet op het vastgoed in de zones. In de eerste plaats door woningen waar mogelijk geschikt en toegankelijk te maken en aanvullend hierop algemene ruimten beschikbaar te stellen voor ontmoeting en dienstverlening.
- afhankelijk van de gemeentelijke inventarisatie woonservicezones bepaalt Provides haar inzet voor verzorgde en geschikte woonvormen.
- zij stelt menskracht beschikbaar voor de doorontwikkeling van woonservicezones

#### **Prestatieafspraken 2010-2014, afspraken domotica:**

14

Provides experimenteert in 2010 bij circa 50 woningen met draadloze toepassing van domotica ten behoeve van professionele alarmopvolging:

- zij heeft hiervoor met subsidie van de provincie Utrecht Wel Thuis, een projectleider aangesteld
- zij zoekt voor financiering samenwerking met de gemeente, zorginstellingen en verzekeraars

15

De gemeente onderzoekt in het kader van de WMO mogelijkheden voor financiële ondersteuning domotica, vanuit de overweging dat dit het langer zelfstandig wonen faciliteert en mantelzorgers ontlast.

#### **Prestatieafspraken 2010-2014, afspraken woningaanpassingen voor senioren:**

43

Provides en de gemeente zullen in 2010 samen de aantallen toe te voegen nultreden- en toegankelijke woningen met elkaar vaststellen. Uitgangspunt hierbij is de leidraad woonservicezones. Als hier duidelijkheid over is zullen de gemeente en Provides hier nadere resultaatafspraken over maken.

44

Provides en de gemeente willen samen een definitie vaststellen voor woningaanpassingen, bijvoorbeeld ten aanzien van drempelhoogtes. In het kader van de Wmo werken zij samen aan een definitie / kwaliteitsnorm voor woningaanpassingen.

45

De gemeente ontwikkelt vanuit de Wmo een visie op de wijze waarop zij eigenaar-bewoners wil ondersteunen of informeren over woningaanpassingen.

46

Daar waar Provides de gemeente kan ondersteunen - in de voorlichting zet zij zich hiervoor in.

#### **Bedrijfsplan Provides 2010-2014: 4.2 investeren in woonservicezones**

4.2.1: aanpassen woningen voor zorgvraag: aantal gerealiseerde nultredenwoningen in bestaand vastgoed

4.2.2: toepassen draadloze domotica in 35 woningen (7 per jaar)

De prestaties van Provides zijn:

	2012	2013	2014	2015
4.2.1: aanpassen woningen voor zorgvraag: 140 gerealiseerde nultredenwoningen in bestaand vastgoed (over hele periode)	t/m 2014 210 gerealiseerd			
4.2.2: toepassen draadloze domotica in 35 woningen (7 per jaar)	financieel niet haalbaar gebleken			

bron: Definitieve rapportage Meerjarenplan 2010-2014

Huurwoningen in het kader van wonen en zorg

	2012	2013	2014	2015
# huurwoningen	3.540	3.574	3.439	3.496
# woningen voor ouderen	411	407	0	0
# woningen voor gehandicapten			18	43
# nultredewoningen	1.177	1.147	1.112	1.207
# woningen voor GGZ patiënten			0	0
# eenheden in verzorgingshuizen			0	0
# woningen voor overige bijzondere groepen	23	22		0
# eenheden/woningen in bijzondere woongebouwen	1	3		
# verhuurd aan zorgorganisaties extramuraal			0	
# verhuurd aan zorgorganisaties intramuraal			0	17

Bron: CiP 2012-2014

#### **2b: Personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk)**

##### **Prestatieafspraken 2010-2014, afspraken beschermde woonvormen:**

16

Provides heeft samen met AxionContinu, Ewoud en Pulse in 2009 een behoefte- en haalbaarheidsonderzoek uitgevoerd naar wensen ten aanzien van huisvesting van bijzondere zorgdoelgroepen; waaronder kleinschalig beschermd wonen en de behoefte aan een woonzorgboerderij.

17

Bij gebleken behoefte spant de gemeente zich in om de ruimtelijke randvoorwaarden voor dergelijke ontwikkelingen te scheppen, waarbij voor de woonzorgboerderij ook kansen in het buitengebied in beschouwing worden genomen.

##### **Prestatieafspraken 2010-2014, afspraken bijzondere doelgroepen:**

62

Provides realiseert voor mensen met een lichamelijke beperking in 2010 / uiterlijk 2011 2 Fokuswoningen in bestaande voorraad (Schakelflats)., De gemeente informeert hierover de gemeentelijke Wmo-functionarissen.

63

Over eventuele volgende Fokuswoningen overlegt Provides vooraf met de gemeentelijke afdeling Wmo, in verband met de inzet van Wmo-middelen.

### **Bedrijfsplan Provides 2010-2014: 1.3 huisvesten bijzondere doelgroepen**

#### **1.3.3: Aantal Fokuswoning uitbreiden naar 18**

De prestaties van Provides zijn:

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
1.3.3: Uitbreiden aantal Fokuswoningen naar 18	18	18	18	18

bron: Definitieve rapportage Meerjarenplan 2010-2014

### **2c: Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.**

#### **Prestatieafspraken 2010-2014, afspraken bijzondere doelgroepen:**

61

Provides is in 2009 gestart met een experiment met een woonhotel voor gescheiden vaders in het complex Vicarielaan. Zij stelt hiervoor één woning beschikbaar. Zij evalueert in 2010 haar inzet.

Mogelijk kan hier een koppeling worden gemaakt met de BOKA inzake daklozen.

### **Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesting van bijzondere doelgroepen**

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

<b>Prestatieveld huisvesten bijzondere doelgroepen</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven</b>
ouderen met specifieke behoeften	10
bewoners met beperkingen	8
overige personen	7
<b>Oordeel</b>	<b>8,3</b>

### Prestatieveld 3: Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: woningkwaliteit, kwaliteit van de dienstverlening en energie en duurzaamheid.

De visitatiecommissie beoordeelt in ieder geval de ontwikkeling van de prijs-kwaliteitverhouding van het bezit, de ontwikkeling van de uitgaven voor het reguliere onderhoud (klachten, mutatie en planmatig onderhoud) en de prestaties op het gebied van energiemaatregelen en duurzaamheid, zoals het gemiddelde energielabel.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt door de visitatiecommissie beoordeelt aan de hand van de KWH-rapportages (of andere normeringen).

Indien er andere afspraken zijn gemaakt, worden deze uiteraard ook door de visitatiecommissie beoordeeld.

#### 3a: Woningkwaliteit

##### *Leeftijd*

De prestaties van Provides zijn:

	2012	2013	2014	2015
vooorlogse woningen	0	0	0	0
jaren 45-59	11%	11%	8%	8%
jaren 60-70	11%	11%	12%	11%
jaren 70-80	36%	35%	36%	34%
jaren 80-90	13%	13%	13%	12%
jaren 90-00	23%	23%	20%	21%
jaren 00-10	4%	4%	7%	7%
jaren 10-20	2%	4%	4%	7%

bron: CiP 2012 – 2014, Provides

##### *Energielabels*

De prestaties van Provides zijn:

	2012	2013	2014	2015
gemiddelde energielabel	C	C	C	C
ambitie Energie Index (EI)				
realisatie EI				
A	121 (3%)	182 (5%)	176 (5%)	249 (7%)
B	894 (24%)	956 (26%)	996 (28%)	1.074 (30%)
C	1.025 (28%)	1.027 (28%)	997 (28%)	950 (27%)
D	1.103 (30%)	1.061 (29%)	972 (28%)	913 (26%)
E	305 (8%)	290 (8%)	238 (7%)	235 (7%)
F	136 (4%)	132 (4%)	96 (3%)	89 (3%)
G	33 (1%)	33 (1%)	25 (1%)	24 (1%)
zonder label	-	-	-	-

bron: CiP 2014, Aedes Benchmark 2014, jaarverslag 2015

In 2015 is door de Rijksoverheid het 'Nader voorschrift' ingevoerd. De energieprestatie van een corporatiewoning wordt niet meer met een energielabel aangeduid maar met een energie-index (EI).

Met deze EI wordt vervolgens het aantal wws-punten bepaald.

*Prijs-kwaliteitverhouding*

<p><b>Prestatieafspraken 2010-2014, afspraken Woonkeur en Basiskwaliteit:</b></p> <p>23</p> <p>De gemeente en Provides hanteren Woonkeur als richtinggevend kader voor nieuwbouw, waarbij Woonkeur een hulpmiddel is en geen doel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Provides heeft haar eigen basiskwaliteit voor nieuwbouw. Zij maakt deze basiskwaliteit inzichtelijk voor de gemeente</li> <li>- De gemeente zal vanuit haar WMO-beleid de basiskwaliteit van Provides toetsen op veel voorkomende knelpunten bij woningtoepassingen. Zij brengt daarover advies uit aan Provides.</li> <li>- Op basis van dit advies stelt Provides haar basiskwaliteit eventueel bij.</li> </ul> <p>24</p> <p>De gemeente is terughoudend met stellen van aanvullende kwaliteitseisen. Per plan overleggen de gemeente en Provides over de bij het plan te hanteren kwaliteitseisen.</p>
---

<p><b>Bedrijfsplan Provides 2010-2014: 2.2 bieden goede prijs-kwaliteitverhouding</b></p> <p>2.2.1: 100% van de mutatiwoningen krijgen gewenste kwaliteitsniveau</p> <p>2.2.2: 100% van de mutatiwoningen krijgen gewenste huurniveau</p>
---

De prestaties van Provides zijn:

	2012	2013	2014	2015
2.2.1: 100% van de mutatiwoningen krijgen gewenste kwaliteitsniveau	-	-	100%	
2.2.2: 100% van de mutatiwoningen krijgen gewenste huurniveau	-	-	100%	

bron: Definitieve rapportage Meerjarenplan 2010-2014

De prestaties van Provides zijn:

	2012	2013	2014	2015
Gem. # punten wws huurwoningen DEAB	146	146	148	156
Gem. # punten wws huurwoningen niet DEAB	193	194	196	190
Gem. # puntprijs huurwoningen DEAB	€3,16	€3,29	€3,52	
Gem. # puntprijs huurwoningen niet DEAB	€4,28	€5,14	€5,19	
Gem. huur van maximaal toegestane huur (%) DEAB	68%	69%	74%	72%
Streefhuur (% van maximaal redelijke huur)				

Bron: CiP 2012, 2013, 2014

*Onderhoud van de woningen*

<p><b>Bedrijfsplan Provides 2010-2014: 3.1 investeren in kwaliteit bestaande voorraad</b></p> <p>3.1.2: 90% van begrote werken planmatig onderhoud worden uitgevoerd in betreffende jaar</p>
--

De prestaties van Provides zijn:

	2012	2013	2014	2015
--	------	------	------	------

3.1.2: 90% van begrote werken planmatig onderhoud worden uitgevoerd in betreffende jaar	?	64%	97%
---	---	-----	-----

bron: Definitieve rapportage Meerjarenplan 2010-2014

De prestaties van Provides zijn:

uitgaven per vhe	2012	2013	2014	2015
klachtenonderhoud	€308	€237	€220	€244
mutatieonderhoud	€166	€168	€202	€132
planmatig onderhoud	€357	€298	€915	€904
<b>totaal onderhoud</b>	<b>€830</b>	<b>€703</b>	<b>€1.337</b>	<b>€1.280</b>

Bron: CiP 2014, Prodvides

### 3b: Kwaliteit van de dienstverlening

<b>Bedrijfsplan Provides 2010-2014: 2.3 versterken klantoriëntatie en klantgerichtheid</b>
2.3.1: Waardering klanten voor de totaalonderdelen van het KWH huurlabel: klantcontact; verhuizen, onderhoud en klachten behandelen: > 7 after sales reparaties: > 7 entree enquête verhuur: > 7 exit enquête opzegging: > 7

De prestaties van Provides zijn:

	2012	2013	2014	2015
klantcontact; verhuizen, onderhoud en klachten behandelen: > 7	7,6	7,7	7,6	7,8
after sales reparaties: > 7	7,6	reparatie: 7,7 onderhou d: 8,0	reparatie: 8,3 onderhou d: 8,2	Reparatie: 8,0
entree enquête verhuur: > 7	7,8	woning zoeken: 7,7 nieuwe woning:7, 6	woning zoeken: 7,3 nieuwe woning:7, 7	Woning zoeken: 7,7 Nieuwe woning: 7,8
exit enquête opzegging: > 7	8,6	woning opzeggen: 7,3	woning opzeggen: 8,1	n.v.t.

bron: Definitieve rapportage Meerjarenplan 2010-2014

De prestaties van Provides zijn:

	2012	2013	2014	2015
ambitie KWH cijfer	7	7	7	7
gerealiseerd KWH cijfer	7,6	7,7	7,6	7,8
- klantwaardering reparaties	7,6	7,7	8,3	8,0
- klantwaardering onderhoud		8,0	8,2	
- klantwaardering contact			7,3	7,9
- klantwaardering nieuwe woning		7,6	7,7	7,8

- klantwaardering huur opzeggen	8,6	7,3	8,1
Aedes benchmark huurdersoordeel			7,0 7,5
- nieuwe huurders			7,3 7,4
- vertrokken huurders			7,0 7,3
- huurders met reparatieverzoeken			6,9 7,7

bron: jaarverslagen 2012-2015

### 3c: Energie en duurzaamheid

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

#### Besparingsdoelstellingen

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

#### Prestatieafspraken 2010-2014, afspraken duurzaam bouwenbeleid:

18

De gemeente actualiseert in 2010/2011 haar duurzaamheidsbeleid:

- in dit beleid is energietransitie in de woningvoorraad / woonwijken een belangrijke invalshoek
- de gemeente betreft Provides bij de ontwikkeling van nieuw duurzaamheidsbeleid.

19

Provides ondersteunt het gemeentelijk duurzaamheidsbeleid door menskracht beschikbaar te stellen:

- om op projectniveau ervaringen met maatregelen ten aanzien van energietransitie in te brengen
- door bij te dragen aan een realistische afweging tussen kosten van energietransitiemaatregelen enerzijds en de baten hiervan anderzijds (financieel of maatschappelijk)

20

Provides ontwikkelt in 2011 haar energietransitiebeleid volgend op en rekening houdend met het gemeentelijk beleid. Zij legt hierbij een relatie met de totale woonlasten (energie en huur, duurzame toekomstkwaliteit van portfolio en beperking van gebruik van grondstoffen).

21

Duurzaamheidsbeleid van de gemeente en energietransitiebeleid van Provides moeten uitwijzen of nieuwe afspraken over sociaal woonbeleid (kernvoorraad) gebaseerd op woonlasten gewenst is.

22

De gemeente ondersteunt waar nodig Provides bij het eventueel verwerven van subsidies voor energie-/duurzaamheidsmaatregelen. In het bijzonder gaat het om subsidies waar overheden formeel aanvrager zijn, en corporaties ontvanger.

De prestaties van Provides zijn:

	2012	2013	2014	2015
gemiddelde energielabel	C	C	C	C
ambitie Energie Index (EI)				
realisatie EI				
A	121 (3%)	182 (5%)	176 (5%)	249 (7%)
B	894 (24%)	956 (26%)	996 (28%)	1.074 (30%)
C	1.025 (28%)	1.027 (28%)	997 (28%)	950 (27%)
D	1.103 (30%)	1.061 (29%)	972 (28%)	913 (26%)
E	305 (8%)	290 (8%)	238 (7%)	235 (7%)
F	136 (4%)	132 (4%)	96 (3%)	89 (3%)
G	33 (1%)	33 (1%)	25 (1%)	24 (1%)
zonder label	-	-	-	-

Alle gerealiseerde nieuwbouwwoningen in de visitatieperiode hebben label A.

Alle in de visitatieperiode gerenoveerde woningen zijn minimaal naar label B gebracht.

### Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	6
kwaliteit van dienstverlening	8
energie en duurzaamheid	7
<b>Oordeel</b>	<b>7,0</b>



## Prestatieveld 4: (Des)investeren in vastgoed

Dit prestatieveld bestaat uit 5 hoofdonderwerpen: nieuwbouw, sloop/samenvoeging, verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud), maatschappelijk vastgoed en verkoop.

### 4a: Nieuwbouw

#### Prestatieafspraken 2010-2014, afspraken gezinnen met kinderen:

41

De gemeente spant zich richting de gemeente Utrecht in om een op gezinnen gericht woonprogramma op de locatie Rijnenburg te ontwikkelen. Daarbij zet zij zich in om Provides als ontwikkelaar van deze sociale woningen te introduceren bij de ontwikkelingsmaatschappij.

42

Provides toont zich bereid om op de locatie Rijnenburg sociale woningbouw te ontwikkelen, met name gericht op de sociale opgave van IJsselstein.

#### Prestatieafspraken 2010-2014, afspraken woonprogramma:

51.

Woningbouw Locatie Oranje Nassau-Kade:

- Provides start per april 2012 met de bouw van 10 sociale huur- en 16 sociale koopwoningen, bij tijdige levering van bouwrijpe grond.
- De gemeente voert stevige regie op de bouwontwikkeling Oranje Nassau, om tijdige ontwikkeling door AM (die ook een bouwclaim heeft) te waarborgen.

52

Woningbouw Floridalaan:

- Provides start in 2011 Met de bouw van 33 woningen, waarvan 30 sociale huur- en koopwoningen, bij tijdige levering van bouwrijpe grond.
- Gemeente zorgt voor een nieuw bestemmingsplan in 2010. In verband met verwachte bezwaarprocedures zoekt zij nauwe samenwerking met Provides.

53

Woningbouw Panoven

- Provides heeft bod gedaan voor 8 sociale appartementen.
- De gemeente ondersteunt bij de ontwikkelaar het bod van Provides.

54

De gemeente heeft in 2009 bij grondeigenaren van de locatie Randdijk haar programma van eisen voor woningbouw neergelegd. Onderdeel van dit programma van eisen is dat minimaal 30% van de woningen in het sociale segment ontwikkeld moet worden. De gemeente noemt richting ontwikkelaars Provides als preferente partner om deze woningen te ontwikkelen.

55

Bij overige nieuwe ontwikkelingen legt de gemeente minimaal 30% sociaal als randvoorwaarde op, met daarbij de positie van Provides als preferente partner voor deze ontwikkelingen.

#### Prestatieafspraken 2010-2014, afspraken woningbouw in wijkvisies:

56

Op basis van de **stedenbouwkundige wijkvisies** inventariseert de gemeente potentiële woningbouwlocaties.

- De gemeente zal voor het stedelijk gebied **wijkvisies** opstellen, hierbij moet onder andere de levensloopgeschiktheid van wijken nader gedefinieerd worden.
- Zij doet dit in samenwerking met Provides.
- De gemeente verkent in 2010 de gewenste wijk-indeling ten behoeve van de wijkvisies, en geeft een

prioriteitsvolgorde voor wijken.

- De gemeente start vervolgens in 2010 met de **wijkvisie** voor de eerste nader te bepalen wijk.
- Voor locaties in de wijkvisies geldt **minimaal 30% sociaal** als randvoorwaarde, met Provides als preferente partner voor ontwikkeling.

De prestaties van Provides zijn:

	2012	2013	2014	2015
# gerealiseerde nieuwbouw huur totaal	71	60	0	88
Vicarielaan	71			
Panoven		35		
De Baan				39
Oranje Nassaukade		25		48
# gerealiseerde nieuwbouw overige (niet) woningen	3	0	0	0
# gerealiseerde nieuwbouw koop	0	0	0	27
De Baan				27

bron: CiP 2014, cijfers Provides

#### **Opleveringen in 2015:**

Nieuwbouw De Baan

Begin 2015 zijn de 39 sociale huurappartementen aan De Baan in IJsselveld-Oost opgeleverd. Naast regulier woningzoekenden is er één bewoner teruggekeerd die hier al eerder woonde, daarnaast hebben elf deelnemers aan het doorstroomproject hier een nieuw thuis gevonden. Uit de enquêtes blijkt, dat de nieuwe huurders zeer tevreden zijn over deze woningen.

Koopwoningen Kloosterplantsoen

Halverwege 2015 zijn de 27 koopwoningen betrokken door hun nieuwe eigenaren waarmee onze doelstellingen zijn gehaald.

Oranje Nassaukade

Aan de Oranje Nassaukade zijn twee complexen gebouwd met ieder 19 sociale huurappartementen. Het gaat om 2-, 3- en 4-kamerappartementen van 65 tot 100m<sup>2</sup> woonoppervlak, allemaal met eigen parkeerplaats.

In het project Oranje Nassaukade bouwde Provides eveneens elf eengezinswoningen waarvan er na oplevering in december tien zijn verhuurd aan ZOMO Wonen BV, één is er aan deze organisatie verkocht. In de woningen zijn 22 onzelfstandige en zeven zelfstandige wooneenheden gerealiseerd voor volwassen mensen met een verstandelijke beperking die zijn aangewezen op 24 uren zorg.

#### **Opleveringen in 2013:**

De 35 sociale huurappartementen aan Panoven zijn eind oktober opgeleverd, de parkeergarage volgde later omdat de inrit niet conform de gestelde norm door de aannemer was gerealiseerd. Voor eind 2013 is deze door de aannemer aangepast zodat deze ook is opgeleverd.

Oranje Nassaukades

De 25 appartementen aan de Melkschuit, Oranje Nassaukades, zijn eind 2013 opgeleverd. Met de gemeente zijn goede afspraken gemaakt over de toegangsweg naar het gebouw, het is het eerste gerealiseerde project in dit plangebied, waardoor de infrastructuur nog niet op orde is.

#### **Opleveringen in 2012:**

Huurappartementen Vicarielaan (61 sociale huur en 9 vrije sector huur). Project is genomineerd voor de Nederlandse Bouwpluim.

#### 4b: Sloop / samenvoeging

De prestaties van Provides zijn:

	2012	2013	2014	2015
# ambitie	0	0	0	20
# gesloopte woningen	0	0	0	20

bron: CiP 2014

#### Sloop in 2015:

Sloop Cape Kennedy

Begin 2015 is de herhuisvesting van de 20 bewoners die aan Cape Kennedy woonden met succes afgerond waarna de sloop kon beginnen. Eind mei is gestart met de bouw van het complex Uptown met 13 verdiepingen straks het hoogste woongebouw van IJsselstein. In de begroting voor 2016 hebben wij deze nieuwbouw doorgerekend als vrije sector verhuur. Begin 2016 onderzoeken wij of de appartementen aantrekkelijk genoeg zijn voor deze doelgroep, zodat de doelstelling uit het wijkvernieuwingsplan tot meer differentiatie te komen kan worden gerealiseerd.

#### 4c: Verbetering bestaand woningbezit (renovatie / groot onderhoud)

Dit betreft niet het reguliere onderhoud (klachten-, mutatie- en planmatig onderhoud).

#### Prestatieafspraken 2010-2014, afspraken moderniseren huurvoorraad:

30

In het project **IJsselveld-Oost** worden de huidige woningen **geherstructureerd** en de openbare ruimte heringericht. Provides en gemeente hebben afspraken gemaakt over deze wijkvernieuwing van IJsselveld-Oost. Deze afzonderlijke afspraken zijn onverkort van toepassing.

31

Aanpak complex **Vicarielaan** (wijk Kasteelkwartier):

- Provides start met uitplaatsingen huidige bewoners vanaf 1 juli 2009. Sloop start op 1 januari 2011. Nieuwbouw start 1 juli 2011.
- Provides zet in op behoud van aantal sociale huurwoningen bij herontwikkeling Vicarielaan.
- De gemeente start met prioriteit het doorlopen van de noodzakelijke RO-procedures in de 1<sup>e</sup> helft 2010
- de gemeente ondersteunt de vernieuwing door de bereidheid van noodzakelijke grondoverdracht in het plangebied om ontwikkeling mogelijk te maken
- de gemeente zorgt voor afstemming van de planning van de aanpak van de openbare ruimte op de planning van sloop-nieuwbouw door Provides.

32

Aanpak complex **Kloosterplantsoen** (wijk Nieuwpoort):

- Provides en de gemeente voeren op basis van de startnotitie Kloosterplantsoen samen haalbaarheidsonderzoek uit
- Provides en de gemeente streven naar de volgende planning: start begin 2011 met uitplaatsen van de huidige bewoners, start van de sloop 2012, start van de nieuwbouw 2013
- Provides zet in op behoud van het aantal sociale woningen bij de herontwikkeling
- de gemeente start met het doorlopen van de noodzakelijke RO-procedures vanaf 2011
- de gemeente zorgt voor afstemming van de planning van de aanpak van de openbare ruimte op de planning van sloop-nieuwbouw door Provides

33

Volgend op de Vicarielaan en Kloosterplantsoen speelt in de wijken **Europakwartier**,

**Kasteelkwartier, Oranjekwartier en Nieuwpoort** een aanpak voor overige delen van deze wijken:

- gemeente en Provides **beogen** met de start van IJsselveld-Oost, Vicarielaan, Kloosterplantsoen en vervolgens de rest van de wijken de aftrap te geven voor een structureel vernieuwingsproces. Zij trekken hierin gezamenlijk op en zetten zich gezamenlijk in voor bewustwording over de noodzaak hiervan.
- bij de ontwikkeling van de stedenbouwkundige wijkvisies die de gemeente opstelt hebben de wijken Europakwartier, Oranjekwartier, Kasteelkwartier en Nieuwpoort in de planning prioriteit.

34

Provides informeert de gemeente over haar planvorming vanuit haar strategisch voorraadbeleid.

35

Ten behoeve van het herstructureringsproces zet Provides haar plannen in de tijd uit, om zo sloop, nieuwbouw en mogelijkheden voor herhuisvesting in samenhang te plannen.

### **Renovaties in 2015:**

Renovatie Oranjekwartier

In het Oranjekwartier zijn in het kader van levensduurverlenging zes bouwblokken (126 woningen) gerenoveerd zodat de woningen nog 30 jaar na de renovatie kunnen worden door geëxploiteerd. Vooruitlopend op de uitvoering van de werkzaamheden is aan de bewoners akkoord gevraagd voor de bijbehorende huurverhoging. 98% van hen heeft akkoord gegeven. Uiteindelijk is 100% van de bewoners meegegaan in de renovatie. De woningen hebben meer comfort gekregen doordat de bestaande badkamers, keukens en toiletten zijn vernieuwd. De portieken en buitengevels van de bouwblokken hebben een metamorfose ondergaan en een energetische opwaardering gekregen, waardoor alle woningen na de renovatie minimaal energielabel B. De bewoners waardeerden de resultaten in de woningen met een 8 en voor de portieken met een 7,8. De renovaties zijn uitgevoerd in bewoonde staat, wat tot veel ongemakken voor de huurders leidde. Door hen goed te informeren en de tijd voor de renovatie in de woning zo kort mogelijk te houden, heeft dit niet tot klachten geleid en een hoge beoordeling opgeleverd. In de toekomst zullen we grote renovaties op vergelijkbare wijze aanpakken.

### **Renovaties in 2014:**

In 2014 zijn twee van de zes bouwblokken Oranjekwartier e.o. buiten en binnen (voor zover de woningen binnen bij mutatie nog niet waren verbeterd) gerenoveerd. Een groot project waarbij tenminste 70% van de bewoners vooraf akkoord moest gaan; dat is ruim 90% geworden. Daaruit blijkt, dat de persoonlijke aanpak en goede informatievoorziening via gepersonaliseerde informatie werkt. Naast het vernieuwen van keuken, badkamer en toilet zijn de trappenhuizen opgeknapt. Door betere isolatie, onder meer dankzij het plaatsen van nieuwe kozijnen, hebben de woningen na renovatie allemaal label B. De ervaringen bij de eerste twee blokken, die bewoond zijn aangepast, zijn goed. Uit enquêtes bleek, dat de bewoners de werkzaamheden en het resultaat waardeerden met een acht. In 2015 worden de vier andere blokken gedaan, de evaluaties bij de eerste twee blokken leidden niet tot aanpassingen of veranderingen van aanpak en werkwijze. Volgens het SVB dienen deze woningen tot einde levensduur, dertig jaar na renovatie, door geëxploiteerd te worden.

### **Renovaties in 2013:**

Geen

### **Renovaties in 2012:**

In de wijken Europa- en Oranjekwartier, Nieuwpoort en Kasteelkwartier worden woningen bij mutatie gerenoveerd. In 2012 gebeurde dit 48 keer. De mate van renovatie is vastgelegd in het SVB. Het grootschalige renovatieplan Vondellaan is in 2012 goeddeels afgerond. Als gevolg van de weersomstandigheden is een aantal kleine verbeteringen, waaronder het coaten van trappen, doorgeschoven naar begin 2013.

#### 4d: Maatschappelijk vastgoed

##### Bedrijfsplan Provides 2010-2014: 4.3 investeren in maatschappelijk vastgoed

###### 4.3.1: Zo min mogelijk panden maatschappelijk vastgoed in beheer

De prestaties van Provides zijn:

	2012	2013	2014	2015
4.3.1: Zo min mogelijk panden maatschappelijk vastgoed in beheer	15	15	15	15

bron: Definitieve rapportage Meerjarenplan 2010-2014

#### 4e: Verkoop

##### Prestatieafspraken 2010-2014, afspraken verkoop sociale woningen:

36

Provides wil sociale huurwoningen verkopen om hiermee middelen vrij te maken voor noodzakelijke investeringen in het bestaande woningbezit en bij nieuwbouw:

- zij biedt tot 2011 110 woningen voor verkoop aan in IJsselveld-Oost
- bij complexen waar reeds delen van verkocht zijn, zet Provides verkoop onverminderd voort, ter voorkoming van te veel versnippering in het woningbezit
- bij verkoop kan Provides ook verkoop onder voorwaarden inzetten zoals Koopgarant, waardoor de woningen ook in de toekomst voor het sociale segment behouden blijven.
- de gemeente staat positief tegenover de verkoop van woningen door Provides, in het bijzonder over verkoop onder voorwaarden binnen het sociale segment. Dit kan zowel in de bestaande voorraad volgens de hier aangegeven aantallen als bij nieuwbouw plaatsvinden. Binnen de wijkvisies wil de gemeente de gewenste samenstelling van de sociale voorraad binnen wijken met Provides afstemmen, op basis waarvan Provides haar verkoopprogramma voor na 2012 nader kan invullen.
- Provides zal in 2010 met nadere verkoopvoorstellen komen ten behoeve van de financiering van vastgoedontwikkelingen (wijkvernieuwing en nieuwbouw).

37

Provides en de gemeente zien meerwaarde in eigendomsneutrale vormen als Te Woon. Verdere invoering van Te Woon kan in wijkvisies een instrument zijn om mensen meer keuzemogelijkheden te bieden.

##### Prestatieafspraken 2010-2014, afspraken tijdelijke huisvesting starters:

40

De gemeente heeft in 2009 haar starterslening geïntroduceerd. Deze is in 2009 beschikbaar voor 12 starters. In 2010 tot en met 2015 volgen nog enkele tranches. De gemeente onderzoekt de mogelijkheden om een deel van de volgende tranches (bijvoorbeeld 25%) in te zetten bij verkoop van huurwoningen in IJsselveld-Oost.

##### Bedrijfsplan Provides 2010-2014: 1.4 bieden kansen aan klanten in de sociale koopsector

1.4.1: In nieuwbouw 50% sociale koop, 100% verkoop aan primaire doelgroep dan wel middeninkomens

1.4.2: Aantal te verkopen huurwoningen uit bestaande voorraad

1.4.3: 100 te verkopen nieuwbouwwoningen

De prestaties van Provides zijn:

	2012	2013	2014	2015
1.4.1: In nieuwbouw 50% sociale koop, 100% verkoop aan primaire doelgroep dan wel middeninkomens	afpraak on hold gezet			
1.4.2: Aantal te verkopen huurwoningen uit bestaande voorraad	0	5	5	5
1.4.3: 100 te verkopen nieuwbouwwoningen				

bron: Definitieve rapportage Meerjarenplan 2010-2014

De prestaties van Provides zijn:

	2012	2013	2014	2015
ambitie # te verkopen woningen	24	14	16	15
# huurwoningen verkocht	4	0	9	12
# huurwoningen verkocht onder koopgarant	15	19	26	14

bron: CiP 2014, jaarverslagen 2012-2015

### Oordelen van de visitatiecommissie over (des)investeringen in vastgoed

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
nieuwbouw	9
sloop / samenvoeging	7
verbeteren bestaand bezit	8
maatschappelijk vastgoed	7
verkoop	8
<b>Oordeel</b>	<b>7,8</b>

## Prestatieveld 5: Kwaliteit van wijken en buurten

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast.

### 5a: Leefbaarheid

#### **Prestatieafspraken 2010-2014, afspraken wijkvisies en –aanpak:**

1

Sociale kwaliteit wordt bereikt door vitale en leefbare woonwijken, de mogelijkheid van ontmoeting en het samenleven van verschillende groepen. De gemeente en Provides bepalen samen per wijk wat zij verstaan onder een leefbare wijk en welke indicatoren voor de betreffende wijk bepalend zijn.

2

Voor de realisatie van leefbare wijken gaat de gemeente werken aan integrale stedenbouwkundige wijkvisies, zij werkt hiertoe samen met Provides.

#### **Prestatieafspraken 2010-2014, afspraken welzijnsbeleid, ontmoeting en inrichting openbare ruimte:**

3

De gemeente integreert in de wijkvisies de aandacht voor kwaliteit van het groen en speelplekkenbeleid. Voor speelplekken heeft de gemeente budget beschikbaar voor het in standhouden van het huidige aanbod.

4

Provides vindt zich mede verantwoordelijk voor de fysieke infrastructuur voor maatschappelijke activiteiten:

- investeringen in maatschappelijk vastgoed moeten passen in de wijkvisie
- tevens mag het niet de primaire huisvestingsverantwoordelijkheid onder druk zetten
- Provides is bij deze ontwikkelingen geen initiatiefnemer
- in beginsel ondersteunt Provides alleen projecten waarin ook een volkshuisvestelijke component aanwezig is.

5

De gemeente heeft regieverantwoordelijkheid voor het welzijnsbeleid. Zij faciliteert welzijnsaanbieders voor welzijnsactiviteiten.

6

Provides en de gemeente continueren hun samenwerking ten aanzien van wijkgericht werken en sociaal buurtbeheer, conform de beleidscyclus: jaarplan, activiteiten, evaluatie. Zij werken hiertoe samen met Pulse.

7

De gemeente verschaft Provides voor een effectief sociaal beheer, herhuisvesting, onrechtmatige bewoning en overlastsituaties informatie vanuit het GBA. De gemeente overlegt met Provides hoe deze informatie verstrekt wordt.

#### **Prestatieafspraken 2010-2014, afspraken algemeen leefbaarheidsbeleid:**

8

Gemeente en Provides leveren hun bijdrage aan laatste kansbeleid en elk jaar wordt dit waar nodig geëvalueerd.

9

Gemeente en Provides spreken af om de acties uit de beleidsnotitie Onrechtmatige bewoning gezamenlijk uit te voeren. De gemeente onderzoekt samen met Provides de toepassing van bestuurlijke boetes voor onrechtmatige bewoning. Bij gewenste inzet van deze boetes werken zij samen een praktisch stappenplan uit hoe zij deze boetes opleggen.

10

Gemeente en Provides werken samen in het kader van Wijkgericht werken en Sociaal Buurtbeheer.

**Bedrijfsplan Provides 2010-2014: 2.4 investeren in sociaal beheer**

2.4.2: geen stijging toestemming geplaatste schotelantennes

2.4.3: handhaven tuinbeleid

2.4.4: handhaving portiek aanpak

De prestaties van Provides zijn:

	2012	2013	2014	2015
2.4.2: Geen stijging toestemming geplaatste schotelantennes				
# schotels met toestemming	97	158	170	163
# schotels zonder toestemming, maar kunnen voldoen	116	16	9	1
# schotels die niet kunnen voldoen	57	66	64	56
TOTAAL SCHOTELS	270	240	243	220
2.4.3: handhaven tuinbeleid		18 zaken afgerond	2 zaken afgerond	
2.4.4: handhaving portiek aanpak		266 gele kaarten 70 rode kaarten 1 verwijdering	245 geel 47 rood 3 verwijdering	245 geel 54 rood 9 verwijdering

bron: Definitieve rapportage Meerjarenplan 2010-2014

**Bedrijfsplan Provides 2010-2014: 4.1 investeren in leefbaarheid**

4.1.1: Honoreren verzoeken leefbaarheidscheques

De prestaties van Provides zijn:

	2012	2013	2014	2015
4.1.1: Honoreren verzoeken leefbaarheidscheques	7	4	3	0

bron: Definitieve rapportage Meerjarenplan 2010-2014

De prestaties van Provides zijn:

	2012	2013	2014	2015
uitgaven leefbaarheid – sociale activiteiten (€/woning)	€378	€164	€151	€115
uitgaven leefbaarheid – fysieke activiteiten (€/woning)	€0	€10	€14	€4

bron: CiP 2014

**5b: Wijk- en buurtbeheer****Prestatieafspraken 2010-2014, afspraken woonwerkcombinaties:**

25

De gemeente werkt in de wijkvisies de mogelijkheden en randvoorwaarden uit om woonwerkcombinaties in wijken te bevorderen.

30



In het project IJsselveld-Oost worden de huidige woningen geherstructureerd en de openbare ruimte heringericht. Provides en gemeente hebben afspraken gemaakt over deze wijkvernieuwing van IJsselveld-Oost. Deze afzonderlijke afspraken zijn onverkort van toepassing.

IJsselstein kent inmiddels vier integrale wijkteams. Daarin werken de gemeente, Pulse, Provides en de politie samen, zodat de inzet beter zichtbaar en toegankelijker is. Pulse heeft de regie en schakelt voor de uitvoering de actieve partijen en bewonersgroepen in. De samenwerking betekent dat de opbouwwerker, jongerenwerker, wijkagent, wijkbeheerder en leefbaarheidsconsulent hun activiteiten (voor de voorkeur) in de verschillende wijken optimaal op elkaar kunnen afstemmen. In 2015 zijn in heel IJsselstein ook sociale teams en jeugdteams aan de slag.

### 5c: Aanpak overlast

#### Prestatieafspraken 2010-2014, afspraken overlast, buurtbemiddeling en laatste kansbeleid:

64

De gemeente en Provides streven er naar het in 2010 vast te stellen regionaal hennepconvenant tot uitvoering te brengen.

65

Provides en de gemeente continueren hun inzet in het kader van buurtbemiddeling.

66

De gemeente voert in 2010 opnieuw de leefbaarheidmonitor uit; naar voorbeeld van de monitor 2007.

#### Bedrijfsplan Provides 2010-2014: 1.5 investeren in laatste kansbeleid

1.5.1: Maximaal 6 aanbiedingen voor een aangepast contract per jaar

#### Bedrijfsplan Provides 2010-2014: 2.4 investeren in sociaal beheer

2.4.1: overlastzaken conform procedure

2.4.5: alle verzoeken voor buurtbemiddeling honoreren

De prestaties van Provides zijn:

	2012	2013	2014	2015
2.4.1: Aantal overlastzaken	107 opgelost	82 opgelost	45 opgelost	50 opgelost
2.4.5: alle verzoeken voor buurtbemiddeling honoreren		64 meldingen	67 meldingen	

bron: Definitieve rapportage Meerjarenplan 2010-2014

De prestaties van Provides zijn:

	2012	2013	2014	2015
1.5.1: Maximaal 6 aanbiedingen voor een aangepast contract per jaar	-	2	1	1

bron: Definitieve rapportage Meerjarenplan 2010-2014

## Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit wijken en buurten

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

<b>Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven</b>
leefbaarheid /	6
wijk- en buurtbeheer	7
aanpak overlast	7
<b>Oordeel</b>	<b>6,7</b>

## 6 Overige / andere prestaties

De visitatiemethodiek geeft de ruimte om nog andere maatschappelijke prestaties te beoordelen, die niet onder de eerder 5 genoemde prestatievelden te rangschikken zijn.