

Visitatierapport
Woningbouwvereniging Langedijk



Rapportinformatie

Auteur : Visitatiecommissie
Versie : 1.0
Status : definitief
Datum : 14-05-2013

Versiebeheer

Versie	Gewijzigd door	Opmerking
0.9	Opgesteld door visitatiecommissie	Concept ter bespreking met WBV Langedijk Niet bestemd voor publicatie
1.0 concept	Visitatiecommissie	Versie beoordeling aan Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland Niet bestemd voor publicatie
1.0 definitief	Visitatiecommissie	Definitief rapport na controle van SVWN op het correct toepassen van de geldende methodiek en de transparantie van de beoordeling Bestemd voor publicatie

Inhoudsopgave

Inleiding	5
1 WBV Langedijk, haar ambities, werkgebied, bestuur en toezicht.....	6
1.1 WBV Langedijk	6
1.2 Interne organisatie en toezicht	7
1.3 Het werkgebied.....	7
Deel I Maatschappelijk presteren in het kort	9
2 Het maatschappelijk presteren van WBV Langedijk	11
2.1 De prestaties van WBV Langedijk in beeld	11
2.2 Totaaloordeel in recensie	12
2.3 Samenvatting per perspectief.....	14
Deel II Toelichting.....	17
3 Presteren naar eigen ambities en doelstellingen	19
3.1 Missie en ambities in relatie tot de prestatievelden.....	19
3.2 Mate van belang van de thema's.....	20
3.3 Huisvesting van de primaire doelgroep	20
3.4 Kwaliteit van woningen en woningbeheer	23
3.5 Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting	25
3.6 (Des)investeren in vastgoed.....	27
3.7 Kwaliteit van wijken en buurten	28
3.8 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelstellingen	29
4 Presteren naar opgaven	31
4.1 Het werkgebied en de opgaven in het werkgebied	31
4.2 De prestaties op de opgaven in het werkgebied	31
4.3 Beoordeling presteren naar opgaven	32
5 Belanghouders	34
5.1 De belangrijkste belanghouders van WBV Langedijk	34
5.2 De missie en positionering in de ogen van de belanghouders.....	35
5.3 Huisvesten primaire doelgroep.....	35
5.4 Kwaliteit van woningen en woningbeheer	36
5.5 Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting	36
5.6 (Des)investeren in vastgoed.....	37
5.7 Kwaliteit van wijken en buurten	37
5.8 Oordeel presteren volgens belanghouders	39
6 Presteren naar vermogen	40
6.1 Financiële continuïteit.....	40
6.2 Financiële beheer	42
6.3 Doelmatigheid.....	44
6.4 Vermogensinzet.....	45
6.5 Oordeel presteren naar Vermogen.....	46

7 Governance	47
7.1 Besturing.....	47
7.2 Intern toezicht	49
7.3 Externe legitimatie	51
7.4 Oordeel over Governance	52
Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie	53
Bijlage 2 Overzicht geraadpleegde documenten	61
Bijlage 3 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen	64
Bijlage 4 Tabellen bij hoofdstukken 3 en 4	65
Bijlage 6 Visitatieaanpak	84
Bijlage 7 Wijze van beoordeling	88

Inleiding

Voorwoord

Dit visitatierapport geeft inzicht in het maatschappelijk presteren van Woningbouwvereniging Langedijk (WBV Langedijk). De visitatie is uitgevoerd door Pentascopel in de periode van januari 2013 tot april 2013.

WBV Langedijk heeft er veel aan gedaan om de visitatiecommissie haar werk te laten doen. Ze heeft documenten geleverd, ze heeft ons toegang gegeven tot haar medewerkers, ze heeft haar netwerk van belanghouders voor ons toegankelijk gemaakt en heeft het proces voor zover mogelijk gefaciliteerd. De visitatiecommissie waardeert WBV Langedijk voor haar medewerking tijdens de visitatie en wenst haar veel succes toe in de realisatie van al haar ambities.

De visitatie

WBV Langedijk volgt de Aedescode en gebruikt de visitatie als verantwoording naar haar belanghouders. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 4.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2010).

In 2013 heeft WBV Langedijk opdracht gegeven aan Pentascopel om een visitatie uit te voeren. WBV Langedijk vindt in de werkwijze van Pentascopel met name het leereffect van de visitatie binnen de corporatie van belang. De visitatiecommissie bestond uit mevrouw Joos Jacobs (voorzitter), de heer ir Ruud Pijpers MRE (financieel deskundig visitor) en mevrouw G.M.J. Reivers (visitor/secretaris). In bijlage 1 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

De visitatie omvat de periode 2009 tot en met 2012. Voor de beoordelingen hanteert Pentascopel conform de eisen van het stelsel een 10-puntsschaal. Het oordeel 7 geeft aan dat de prestatie gelijk is aan de norm. De wijze van beoordeling wordt in bijlage 7 verder toegelicht. De aanpak van de visitatie wat betreft het proces, de stappen en het kader is in bijlage 6 beschreven.

Opbouw van het rapport

De opbouw van dit rapport is als volgt.

- In Hoofdstuk 1 wordt een beschrijving gegeven van WBV Langedijk, de organisatie en haar werkgebied.
- In Deel I wordt het maatschappelijk presteren in het kort weergegeven.
 - In hoofdstuk 2 staat een samenvatting van de oordelen in de vorm van de recensietekst, de prestaties in beeld met de spinnenwebben en de integrale scorekaart, en een korte samenvatting van de oordelen op de perspectieven.
- In Deel II zijn de oordelen onderbouwd.
 - In hoofdstuk 3 worden de prestaties van WV Langedijk beoordeeld ten opzichte van haar eigen ambities en doelen.
 - In hoofdstuk 4 worden de prestaties van WBV Langedijk ten opzichte van de landelijke en lokale opgaven beoordeeld.
 - In hoofdstuk 5 wordt het oordeel van de belanghouders over de maatschappelijke prestatie van WBV Langedijk weergegeven.
 - In hoofdstuk 6 wordt het oordeel gegeven over het presteren naar vermogen.
 - In hoofdstuk 7 staat het oordeel over governance.

1 WBV Langedijk, haar ambities, werkgebied, bestuur en toezicht

1.1 WBV Langedijk

WBV Langedijk is een corporatie met 1303 (gewogen) verhuureenheden (bron CFV, gemiddelde 2010/2011). WBV Langedijk is werkzaam in de gemeente Langedijk die bestaat uit vijf dorpen. WBV Langedijk heeft in alle vijf dorpen woningen. Haar bezit bestaat vooral uit eengezinswoningen (72,3%) die bijna allemaal gebouwd zijn na 1945 en waarbij over die periode tot nu het bezit gemiddeld met 15 % per 10 jaar is toegenomen.

De missie van WBV Langedijk is

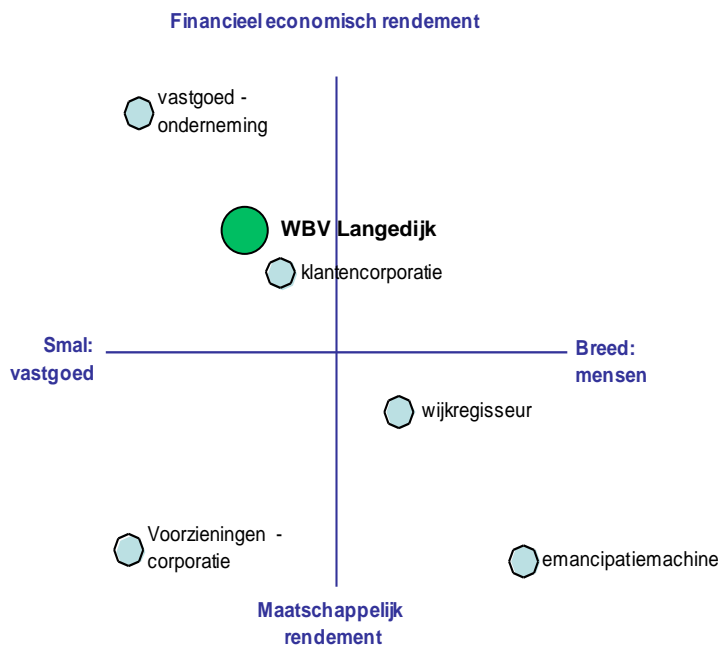
- het bieden van mogelijkheden, keuzevrijheid en kwaliteit in wonen, met name aan mensen die daar zelf niet in kunnen voorzien;
- het realiseren van een vitale sociale woningsector bestaande uit duurzaam betaalbare huur- en koopwoningen;
- herkenbaar zijn voor bewoners en plaatselijke organisaties, voorop lopen en lokaal kleur geven.

WBV Langedijk profileert zich als een corporatie met ambitieuze nieuwbouwplannen én heeft betaalbaarheid hoog in het vaandel. Mogelijkheden bieden, het vermijden van tweedeling, sociaal ondernemen, duurzaamheid en lokale kleur zijn de bijbehorende begrippen.

WBV Langedijk profileert zich als een lokale corporatie en voert haar werkzaamheden alleen in de gemeente Langedijk uit. Dat is een bewuste keuze. Ze blijven dicht bij huis, zoals ze zelf zeggen, geografisch en in hun taakopvatting. Dat doen ze omdat ze zo in staat zijn om alle kennis over de gemeente, de bewoners en de corporatie te benutten. Ze concentreren zich op de kerntaken van een woningcorporatie. Ze kiezen er bewust voor geen commerciële avonturen aan te gaan en zijn terughoudend in het op zich nemen van maatschappelijke opgaven die niet direct te verbinden zijn met bouwen en wonen. WBV Langedijk wil de tweedeling tussen huur en koop kleiner maken door huur- en betaalbare koopwoningen door elkaar in de buurten te bouwen. Zij wil mensen, in de keuze van de woning en in veranderingen aan die woning, keuzemogelijkheden bieden.

In de publicatie 'Weten van Renderen' beschrijven drs. Jochum Deuten en prof. dr. ir. George de Kam een model waarin corporaties worden getypeerd vanuit rendement (financieel of maatschappelijk) en taakopvatting (smal en gericht op vastgoed of breed en gericht op mensen). Afhankelijk van de gekozen doelen staat maatschappelijk rendement meer of minder centraal.

Figuur Positionering WBV Langedijk



In dit model herkent WBV Langedijk zichzelf tussen de rollen vastgoedcorporatie en klantencorporatie in. De visitatiecommissie positioneert WBV Langedijk daar ook. Het accent ligt op het realiseren van betaalbare huur- en koopwoningen met keuzemogelijkheden. De goede lokale situatie met betrekking tot leefbaarheid vraagt niet echt om een wijkregisseur of voorzieningen corporatie.

Door het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) wordt WBV Langedijk ingedeeld in de regio Noord-Kennemerlanden (Rg25) in de referentiegroep 'gemiddeld profiel' (Rf05). De indeling in een referentiegroep is gebaseerd op verhuur, kwaliteit, bedrijfsvoering, vernieuwing van de portefeuille enz. In deze referentiegroep zitten 125 corporaties van de in totaal 420 corporaties.

1.2 Interne organisatie en toezicht

WBV Langedijk is nog steeds een vereniging omdat de leden waarde hechten aan de verenigingsstructuur. Het is geen levendige vereniging maar bij belangrijke beslissingen is er grote betrokkenheid. Het toezicht op WBV Langedijk gebeurt door de Raad van Toezicht. Deze bestaat uit 5 personen waarvan twee op voordracht door de huurdersorganisatie. De huurdersorganisatie is op dit moment niet operationeel.

Bij WBV Langedijk werken 13 medewerkers in 9,5 fte. De corporatie wordt geleid door een directeur-bestuurder (0,9 fte). De corporatie heeft geen eigen onderhoudsdienst.

1.3 Het werkgebied

WBV Langedijk werkt in de gemeente Langedijk, gelegen in het Noord-Kennemerland. Al haar bezit ligt in de vijf dorpen die gezamenlijk de gemeente Langedijk vormen. De gemeente Langedijk heeft ongeveer 26.800 inwoners.

Demografische ontwikkelingen laten zien dat de gemeente Langedijk in de komende decennia nog licht zal groeien. Belangrijker is dat het aantal huishoudens groeit. Door de verandering van de samenstelling van de bevolking (toename aandeel senioren) zal vooral het aantal 1-2 persoons huishoudens sterk toenemen. Dit heeft gevolgen voor de woningvraag, het aanbod en de voorzieningen. Dit geldt voor de hele regio Alkmaar. De leefbaarheid laat in Langedijk in verhouding tot meer stedelijke gebieden weinig te wensen over. Het accent daarin ligt op het tegengaan van verrommeling en dorpsgericht samenwerken.

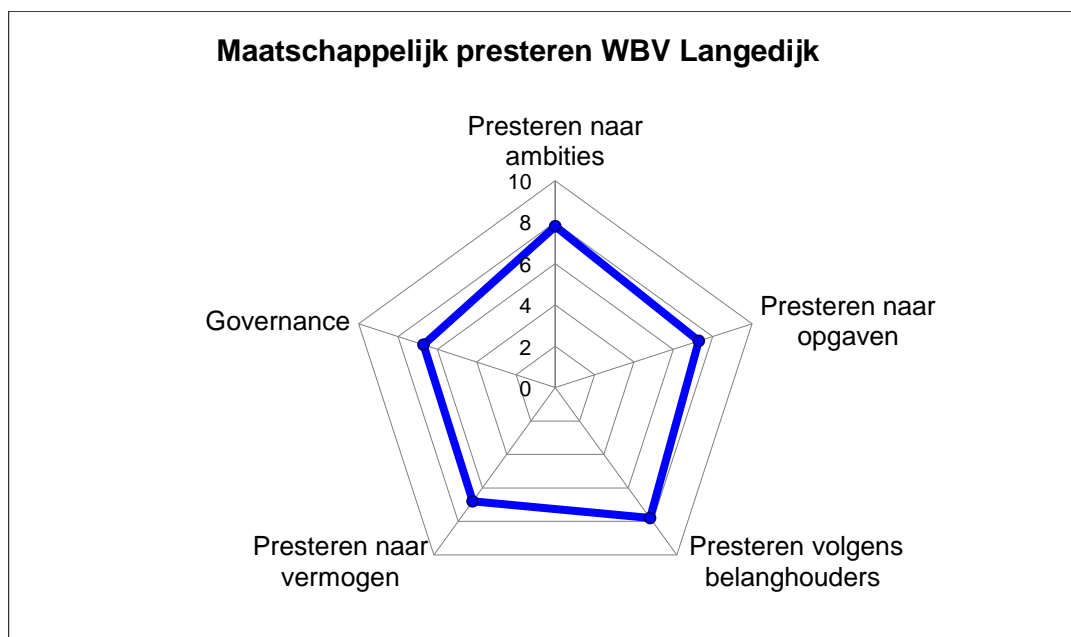
Deel I Maatschappelijk presteren in het kort

2 Het maatschappelijk presteren van WBV Langedijk

Dit hoofdstuk bevat het oordeel van de visitatiecommissie over het maatschappelijk presteren van WBV Langedijk in het kort. Eerst wordt het oordeel in een spinnenweb en de totaalscore in een tabel weergegeven. Daarna volgt een recensie, het eindoordeel over WBV Langedijk als geheel en een samenvatting van de oordelen op de vijf prestatievelden.

2.1 De prestaties van WBV Langedijk in beeld

In onderstaand spinnenweb is het oordeel weergegeven.



Het oordeel betreft de volgende gebieden.

- *Ambities*: in welke mate presteert WBV Langedijk naar de eigen ambities en doelstellingen?
- *Opgaven*: hoe presteert WBV Langedijk in verhouding tot de landelijke, regionale en lokale opgaven?
- *Belanghouders*: in welke mate presteert WBV Langedijk naar de verwachtingen van de belanghouders?
- *Vermogen*: hoe presteert WBV Langedijk gelet op het beschikbare vermogen en wat is de efficiency van deze prestatie?
- *Governance*: hoe presteert WBV Langedijk gelet op de maatstaven voor goed bestuur, maatschappelijke verantwoording en beïnvloeding?

De figuur zoals hiervoor weergegeven, wordt in dit hoofdstuk verder uitgewerkt. De integrale scorekaart staat op de pagina hierna. De verdieping van deze oordelen volgt in Deel II.

Integrale scorekaart

Perspectief	Prestatievelden					Gemiddelde prestatievelden	Gewicht	Gewogen cijfer per perspectief	
	1	2	3	4	5				
Presteren naar Ambities									
Prestaties in het licht van de eigen ambities	9,0	7,0	7,2	9,0	7,0	7,8	n.v.t.	7,8	
Presteren naar Opgaven									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,5	7,0	8,0	7,0	7,0	7,3	n.v.t.	7,3	
Presteren volgens belanghouders									
Prestaties naar het oordeel van de belanghouders	8,0	7,9	7,8	8,0	7,5	7,8	n.v.t.	7,8	
Presteren naar vermogen									
Financiële continuïteit	Vermogenspositie					6,7	6,7	20 %	6,8
	Liquiditeit					7,0			
	Integrale kasstroomsturing					6,3			
Financieel beheer	Planning- en controlcyclus					7,5	7,2	20 %	
	Treasurymanagement					6,8			
Doelmatigheid						7,0	7,0	20 %	
Vermogensinzet	Visie					6,5	6,5	40 %	
	Mogelijkheden					6,0			
	Maximalisatie					7,0			
Governance									
Besturing	Plan					7,0	6,6	33%	
	Check					6,0			
	Act					7,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					7,0	7,0	33%	
	Toetsingskader					7,0			
	Toepassen Governancecode					6,9			
Externe legitimatie						6,5	6,5	33%	
Geïntegreerd eindoordeel								7,3	

Het eindcijfer dat de visitatiecommissie WBV Langedijk toekent voor haar maatschappelijk presteren is 7,3. Hieronder is een samenvattend oordeel van WBV Langedijk opgenomen in de vorm van een recensie en een samenvatting van het oordeel op de verschillende prestatievelden.

2.2 Totaaloordeel in recensie

WBV Langedijk is een betrokken corporatie met een enorme drive en ambitie in verhouding tot de omvang. En niet alleen heeft ze veel ambitie, ze zet ook prestaties neer. Ze legt de lat hoog. De werkorganisatie is een relatief jonge en ambitieuze groep mensen. Professioneel, betrokken met hart en ziel. Ze staan voor de volkshuisvesting.

WBV Langedijk is een relatief kleine corporatie die zichzelf een tikkeltje eigenwijs en hardop kritisch noemt en dienstbaar wil zijn aan de samenleving. En een tikkeltje eigenwijs dat is ze. En dienstbaar aan de samenleving ook. De corporatie maakt duidelijke keuzes die gerelateerd zijn aan de opgaven in de regio en de vragen zoals ze leven. Mensen in de gemeente Langedijk kopen liever dan dat ze huren. Daarom en om reden van diversiteit en keuzemogelijkheden zorgt de corporatie onder andere voor aanbod van koopwoningen in de vorm van Koopgarant. De eigenzinnige kant zit 'm in de keuzes die ze soms maakt in de architectuur van de woningen die ze realiseert en kiest daarin soms voor uitgesproken ontwerpen. Ze wil daarmee iets nieuws en moois toevoegen in het dorp. Daarnaast heeft ze oog voor de tradities en erfenissen uit het verleden. Met dezelfde trots vertelt ze over de manier waarop ze de gevel van de conservenfabriek (Gevel Verburg) in stand heeft kunnen houden. Ze heeft een vlotte manier van presenteren op papier en mondeling. Haar beleidsdocumenten en jaarverslagen nodigen uit tot lezen en zijn prikkelend.

Er is ook een keerzijde aan de eigenzinnigheid. De relatie met de gemeente en andere wooncorporaties is werkbaar, maar niet altijd goed. De overtuigingen van WBV Langedijk zijn uitgesproken, ze heeft een heldere visie op de volkshuisvesting, wat nodig is en wat belangrijk is. En ze draagt deze actief uit. Deze overtuigingen zijn niet alleen gebaseerd op persoonlijke visies, maar worden gedegen gevormd vanuit de visie op de woningmarkt in de regio. WBV Langedijk nodigt anderen actief uit tot overleg en samenwerking. Door de combinatie van eigenwijs en kritisch ervaren anderen deze uitnodiging niet altijd als open. De corporatie wordt gekenmerkt door dynamiek en dadendrang, zoals ze het zelf noemt.

De corporatie kent de omgeving, de vraagstukken en de mensen goed. In de ambitie om huurders keuzes te bieden en verschillen tussen huur en koop te verkleinen, worden er keuzemogelijkheden, soms ook zonder huurverhoging, aangeboden.

WBV Langedijk heeft er bewust voor gekozen niet te investeren in commerciële activiteiten en dat doet ze ook niet. Ook investeert ze niet in maatschappelijk vastgoed.

Voor zover de visitatiecommissie heeft kunnen vaststellen is WBV Langedijk een voorbeeldige corporatie. Ze kiest bewust voor de primaire taak. De corporatie beschikt over alle documenten, afspraken en beleidsnotities, meer nog dan je van een corporatie van deze omvang zou verwachten. In al deze documenten is zichtbaar dat de rapportagetaken keurig worden uitgevoerd omdat het zo hoort en het zo verantwoord moet worden. Daarin ontbreekt het soms aan een eigen opvatting over wat er pro-actief nodig is. Maar boven alles proef je overtuiging, stelligheid, betrokkenheid en drive die maakt dat ze net dat beetje extra doen. Dat maakt deze corporatie uniek en bijzonder.

2.3 Samenvatting per perspectief

Presteren naar ambities

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 7,8. De commissie vindt dat WBV Langedijk haar voorgenomen prestaties realiseert. Op twee prestatievelden gaat dat gepaard met zeer hoge ambities en creatieve oplossingen: het huisvesten van de primaire doelgroep en het (des)investeren in vastgoed. Daarop scoort ze dan ook een 9. In het algemeen passen de ambities bij de positionering tussen vastgoedonderneming en klantencorporatie. De meeste ambities van WBV Langedijk liggen op het gebied van het huisvesten van de primaire doelgroep. Ze kent de behoeften van de doelgroep goed en is creatief in het realiseren van mogelijkheden, zoals op het gebied van jongerenhuisvesting en Koopgarant. De kernvoorraad past bij de ambities en de doelgroep, er wordt passend toegewezen, er is geen leegstand en de woningen kennen een relatief lage huurprijs. WBV Langedijk beschikt over een relatief jong woningbezit van goede kwaliteit. Er is sprake van een gedegen onderhoudsbeleid en oog voor het handhaven van de kwaliteit van woningen. De gerealiseerde onderhoudsuitgaven liggen onder de begroting. Dat wordt gedeeltelijk veroorzaakt doordat huurders de keuzemogelijkheid hebben om al dan niet mee te gaan in het onderhoud. Sinds de vorige visitatie is WBV Langedijk erg actief om haar woningen energetisch op peil te brengen. Daardoor is een grote sprong op het gebied van energielabels gemaakt. Het huisvesten van doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting doet WBV Langedijk waar nodig op verzoek van zorginstellingen. Ook heeft ze in de laatste periode veel nultredenwoningen gebouwd. Daarnaast investeert WBV Langedijk veel in nieuwbouw: voor een betrekkelijke kleine corporatie heeft ze een ambitieus nieuwbouwprogramma en is ze actief bezig om dit programma ook gerealiseerd te krijgen. Het investeren in dure koop- of huurwoningen en maatschappelijk vastgoed wordt alleen gedaan als dat nodig is voor de realisatie van een project. WBV Langedijk voert de traditionele taken op het gebied van leefbaarheid naar behoren en volgens ambities uit. Ze realiseert een aantal activiteiten en investeert in de kwaliteit van wijken en buurten waar zij bezit heeft. De meeste activiteiten zijn gericht op individuele huurders en daarmee op de leefbaarheid in de directe omgeving van haar woningen. Daarnaast neemt ze deel aan dorpsgericht werken en draagt ze bij aan de identiteit van Langedijk door bijvoorbeeld te investeren in de Gevel Verburg, waarmee een bepalend dorpsaanzicht is behouden.

Presteren naar Opgaven

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 7,3. Er zijn over deze periode in twee documenten prestatieafspraken met de gemeente en de corporaties werkzaam in de gemeente Langedijk gemaakt. De prestatieafspraken hebben betrekking op nieuwbouw, de bestaande voorraad, betaalbaarheid/beschikbaarheid/toegankelijkheid en wonen/welzijn/zorg. WBV Langedijk heeft de prestatieafspraken opgenomen in haar eigen beleidsplannen. Niet alle afspraken zijn concreet en meetbaar per corporatie beschreven. Daar waar dat wel zo is heeft WBV Langedijk haar afspraken voldoende en soms meer dan voldoende gerealiseerd. WBV Langedijk heeft woningen passend toegewezen en het afgesproken aantal statushouders en generaal pardon gehuisvest. Daar waar het meer beschrijvend en minder meetbaar is geformuleerd: in de plannen en de realisatie van WBV Langedijk is zichtbaar dat zij de activiteiten op deze onderwerpen opgenomen hebben en deze uitvoeren (leefbaarheid, betrokkenheid, participatie en jongeren). Ook op het gebied van duurzaamheid zijn de concrete en de intentionele afspraken nagekomen en gerealiseerd. Op het gebied van passend maken en houden van woningen voor ouderen heeft zij de afspraken gerealiseerd door het realiseren van 0-treden woningen en het opplussen van woningen. Het criterium: verkoop van woningen ten behoeve van nieuwbouw betaalbare woningen is ruimschoots gerealiseerd.

Presteren volgens Belanghouders

De prestatie op dit perspectief wordt door de belanghouders beoordeeld met een 7,8.

De belanghouders zijn in het algemeen lovend over de prestaties van WBV Langedijk. De algemene indruk is dat de corporatie zich zeer actief inzet voor de huisvesting van de primaire doelgroep. Het volkshuisvestelijke hart van de medewerkers wordt meerdere malen genoemd. Ook op het gebied van kwaliteit van woningen zijn de belanghouders erg tevreden. Aangegeven wordt dat de corporatie kwaliteit hoog in het vaandel heeft staan. De dienstverlening is prima en klachten worden in het algemeen snel en adequaat opgelost. Dat uit zich ook in hoge scores op het KWH-huurlabel. De belanghouders zijn over het algemeen zeer tevreden met de prestaties van WBV Langedijk op het gebied van het huisvesten van doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting. Waar nodig worden oplossingen gezocht voor specifieke groepen. Belanghouders zien dat WBV Langedijk de afgelopen jaren veel heeft geïnvesteerd op het gebied van nieuwbouw en dat de corporatie veel verkoopt in de vorm van Koopgarant. Sommige belanghouders stellen vragen bij de risico's die de corporatie op dit gebied neemt.

Op het gebied van kwaliteit van wijken en buurten is de mening van de belanghouders dat WBV Langedijk dingen snel oppakt en voldoende activiteiten onderneemt, ook bij renovatie. Opgemerkt wordt dat dit terrein een gedeelde taak is voor meerdere partijen.

Presteren naar Vermogen

De totale prestatie op het perspectief Presteren naar Vermogen wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 6,8.

WBV Langedijk heeft de afgelopen jaren een positief solvabiliteitsoordeel en continuïteitsoordeel gekregen van het CFV. Het vermogen past bij de voorgenomen activiteiten.

WBV Langedijk laat zien dat zij sturen op de operationele kasstromen belangrijk vindt. Hier ligt in de financiële sturing van de organisatie ook de belangrijkste focus. De focus is minder gericht op sturen naar vermogen en rendement. Zij heeft geen directe rendementseis geformuleerd voor haar operationele kasstroom en maakt de IRR - eventueel gedifferentieerd naar type vastgoed - onvoldoende inzichtelijk.

WBV Langedijk heeft haar planning & control cyclus goed op orde. De belangrijkste onderdelen hiervan zijn aanwezig. De treasuryfunctie is bij WBV Langedijk bijna volgens de norm. WBV Langedijk heeft een treasurystatuut, stelt een treasuryjaarplan op en heeft een treasurycommissie. De treasuryfunctie ziet er gedegen uit. Kanttekening wordt geplaatst of de treasurycommissie niet meer een beslissingsorgaan is in plaats van een onafhankelijk adviesorgaan, omdat de directeur-bestuurder ook zitting neemt in de treasurycommissie. WBV Langedijk stuurt op de renterisiconorm van 15%, die niet in alle jaren is gerealiseerd. In de reguliere rapportages is de monitoring van de renterisico's goed terug te zien.

WBV Langedijk is een sobere en doelmatige woningcorporatie. Ze heeft een veel lager aantal fte's in vergelijking met de referentiegroep. De netto bedrijfslasten liggen weliswaar hoger dan de referentiegroep, maar dit wordt mogelijk veroorzaakt door kosten die zijn gemaakt voor de realisatie van haar ambitieuze plannen en relatief lage opbrengsten. Weliswaar zijn de personeelskosten per fte hoger, maar door het gering aantal fte's zijn de personeelslasten per vhe lager dan de referentiegroep. De kosten van de organisatie worden op regelmatige basis gemonitord. WBV Langedijk heeft nog geen expliciete visie ontwikkeld om de efficiëntie te vergroten dan wel de bedrijfslasten te beheersen. WBV Langedijk neemt haar rol als maatschappelijk ondernemer serieus en zet haar maatschappelijk vermogen zo optimaal mogelijk in. De visitatiecommissie constateert dat WBV Langedijk in het laatste jaar van de beoordelingsperiode van de visitatie haar visie op de omvang van het vrij in te zetten vermogen meer expliciet heeft gemaakt. Deze visie kan cijfermatiger onderbouwd worden en proactiever opgepakt worden. Dit is noodzakelijk omdat WBV Langedijk ambitieuze plannen voor de toekomst heeft en daardoor financieel scherp aan de wind zeilt. Zij laat onvoldoende zien op welke wijze zij haar vermogen kan vergroten.

Governance

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 6,7.

In de plan, act, check cyclus vindt de visitatiecommissie dat WBV Langedijk goed op de hoogte is van de ontwikkelingen die er spelen in de regio. Ze maakt duidelijke keuzes en vertaalt deze in plannen. Opgaven vanuit de gemeente worden meegenomen in de plannen. De documenten om dit te kunnen volgen zijn aanwezig en daarbij hanteert WBV Langedijk een duidelijk toetsingskader. De risico-beheerssystemen kunnen verbeterd worden. Er is een goed leesbare en heldere jaarverslaglegging en daarin is de jaarlijkse voortgang goed te volgen. Aandachtspunt hierin is dat de corporatie kan verbeteren in het cijfermatig volg het consequent hanteren van de cijfers in de planning & control cyclus. Er wordt bijgestuurd bij afwijkingen, de lijnen zijn kort. Het interne toezicht wordt met de benodigde afstand ingevuld. De raad evalueert haar eigen functioneren regelmatig en daar vloeien ook acties uit voort. Ook hanteert de raad een helder toetsingskader. Zij werkt conform de Governancecode en onafhankelijkheid staat hoog in het vaandel. Ze werkt niet met commissies, vanwege de omvang van de corporatie en de raad. De relevante documenten zijn op de website gepubliceerd.

De externe legitimatie is meer dan voldoende. Haar handelen in de gemeente is wel gelegitimeerd en ze is voor de belanghebbenden een partij die er toe doet en die gewaardeerd wordt in Langedijk. Huurders vinden dat de corporatie er voor hun is. Er is geen structuur waarbinnen ze belanghebbenden betreft bij totstandkoming en evaluatie van beleid en belanghouders voelen zich niet altijd gehoord. De formele overleggen met huurdersvertegenwoordiging zijn moeizaam.

3 Presteren naar eigen ambities en doelstellingen

In dit hoofdstuk is beoordeeld hoe de prestaties van WBV Langedijk op de vijf prestatievelden uit het visitatiekader bijdragen aan de realisatie van de eigen ambities en doelen. De vijf prestatievelden zijn Huisvesting primaire doelgroepen, Kwaliteit woningen en woningbeheer, Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting, (Des)investeren in vastgoed, Kwaliteit van wijken en buurten.

In de zelfevaluatie, de interne validatiegesprekken en de organisatiedialoog heeft WBV Langedijk haar beeld over de prestatievelden gegeven. Het oordeel van de visitatiecommissie is gebaseerd op de feitelijke prestaties. De verificatie van deze prestaties heeft plaatsgevonden op basis van de interne analyse, het zelfbeeld van de corporatie en het beeld van de belanghouders. Daar waar WBV Langedijk een score heeft toegekend aan de verschillende prestaties is dit opgenomen.

Het hoofdstuk begint met de relatie tussen de ambities en de prestatievelden en de mate van belang die door de corporatie wordt gegeven aan de verschillende prestatievelden gezien de context van WBV Langedijk.

Daarna is per prestatieveld beschreven:

- de ambities en de doelstellingen;
- de prestaties;
- het zelfbeeld van WBV Langedijk;
- het oordeel van visitatiecommissie.

Opgemerkt moet worden dat de scores die WBV Langedijk zichzelf toekent onder het kopje 'zelfbeeld van WBV Langedijk', niet, zoals het visitatiekader voorschrijft, zijn gerelateerd aan de ambities (bij waarmaken ambities een 7), maar meer aan de betekenis van de cijfers als schoolcijfers (doen we het ruim voldoende, goed of zeer goed).

De feitelijke prestaties van WBV Langedijk zijn opgenomen in tabellen. Deze zijn terug te vinden in bijlage 4.

Het hoofdstuk sluit af met een totaaloverzicht van het presteren naar ambities en doelen.

3.1 Missie en ambities in relatie tot de prestatievelden

In de beleidsplannen 2008-2011 en 2012-2015 van WBV Langedijk staat de volgende missie verwoord.

- *Het bieden van mogelijkheden, keuzevrijheid en kwaliteit in wonen, met name aan mensen die daar zelfstandig niet goed in kunnen voorzien.*
- *Het realiseren van een vitale sociale woningsector bestaande uit duurzaam betaalbare huur- en koopwoningen.*
- *Herkenbaar zijn voor bewoners en plaatselijke organisaties, voorop lopen en lokaal kleur geven.*

WBV Langedijk wil bekend staan als een professionele, slagvaardige en betrouwbare partner voor alle partijen met wie zij samenwerkt om de gezamenlijke doelstellingen te realiseren.

De kernpunten in het beleid van WBV Langedijk zijn het bieden van betaalbare huur- en koopwoningen en het bieden van mogelijkheden aan klanten die daar zelf niet in kunnen voorzien.

In overleg met de bestuurder en een vertegenwoordiging van de Raad van Toezicht heeft de visitatiecommissie de prestatievelden van het visitatiekader vastgesteld en deze getoetst op zogenoemde "blinde vlekken" en de passendheid bij het werkgebied. Hierbij is gebleken dat er geen behoefte was aan een zesde prestatieveld.

3.2 Mate van belang van de thema's

Hieronder staat de mate van belang die WBV Langedijk aan de prestatievelden geeft. De mate van belang is aangegeven als rangorde: 1 is het belangrijkste en 5 het minst belangrijk.

Tabel 3.1 Mate van belang van thema's

Thema's	WBV Langedijk zelfbeeld	Organisatie-dialogoog
Huisvesting primaire doelgroep	1	1
Kwaliteit woningen en woningbeheer	3	2
Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen	5	5
(Des)investeren in vastgoed	1	3
Kwaliteit van wijken en buurten	5	5

WBV Langedijk hecht het meeste belang aan Huisvesting primaire doelgroep en (Des)investeren in vastgoed, omdat ze dit als haar belangrijkste taken ziet. Daarna komt Kwaliteit van woningen en woningbeheer. Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting en Kwaliteit van wijken en buurten wordt als het minst belangrijk ervaren. De eerste omdat die doelgroepen grotendeels worden gezien als primaire doelgroep (en daarmee het belangrijkste) en de Kwaliteit van wijken en buurten omdat Langedijk weinig problemen op dit vlak kent.

In de organisatiedialoog is het belang nog enigszins genuanceerd: Huisvesting primaire doelgroep als allerbelangrijkste en (Des)investeren in vastgoed na Kwaliteit van woningen omdat de mogelijkheden voor nieuwe plannen beperkt zijn. Ook wordt opgemerkt dat Kwaliteit van wijken en buurten weliswaar als het minst belangrijk wordt ervaren maar dat de woonconsulenten hier relatief veel tijd aan besteden en dat het wel wordt bewaakt om ervoor te zorgen dat de kwaliteit minstens blijft zoals die is.

De visitatiecommissie herkent de mate van belang van de prestatievelden zoals die door WBV Langedijk is aangegeven, gezien de ambities van de corporatie en ook gezien de activiteiten die door de corporatie worden opgepakt.

3.3 Huisvesting van de primaire doelgroep

3.3.1 Ambities en doelstellingen

WBV Langedijk kent de volgende ambities en doelstellingen op dit prestatieveld.

Beschikbaarheid

- In Langedijk bijdragen aan realisatie vitale sociale woningsector met huur- en koopwoningen in diverse kwaliteiten.
- Door verbetering en uitbreiding woningbezit meer mogelijkheden en bewegingsvrijheid voor mensen die voor betaalbare woonkwaliteit op de corporatie zijn aangewezen.
- Woningen zijn voor een breder publiek aantrekkelijk.
- Unieke maatregelen voor jongeren om hun slaagkans op de woningmarkt te verbeteren door het bouwen van betaalbare woningen (huur en koopgarant).

Bevorderen eigen woningbezit

- Vermijden van de tweedeling tussen koop en huur door aanbod van Koopgarant woningen
- Aanbod gewone koop woningen voor zittende huurders.

Woningtoewijzing en doorstroming

- Stichting Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland (SVNK) die onder andere het centrale woonruimteverdeelsysteem beheert, wil aan de Europese norm van 10% voldoen, maar tegelijkertijd de middeninkomens niet in de kou laten staan. Daarom mogen alle woningzoekenden met een inkomen tot € 38.500,= toch een sociale huurwoning betrekken en wordt de toegestane 10% maximaal benut.
- Voor statushouders neemt WBV Langedijk 75% van de gemeentelijke taakstelling als haar “taakstelling”.
- Gerichte aandacht besteden aan het voorkomen, opsporen (onder meer door huisbezoek) en ongedaan maken van woonfraude.

Betaalbaarheid

- Tot juli 2011 is de streefhuur vastgesteld op 70% tot 77,5% van de maximaal redelijke huur (voor nieuwbouw 77,5% betaalbaar in verband met lagere stookkosten). Sinds juli 2011 is de streefhuur 72,5% voor alle woningen, gelijk met de invoering van het energielabel in de woningwaardering.
- Huurverhoging boven-trendmatig, indien mogelijk.
- Huurverhoging differentiëren indien mogelijk (huursombenadering).
- Huurharmonisatie bij mutatie.
- In afwijking van de gangbare streefhuur kunnen de huren van woningen binnen specifieke woonzorgvoorzieningen hoger worden vastgesteld. Het motief daarvoor ligt in de speciale woonvorm, de extra voorzieningen en de als gevolg daarvan beduidend hogere stichtingskosten en onderhoudslasten.
- Verzilverd wonen: aankopen van particulier woningen door WBV Langedijk tegen verlaagde marktprijs, in ruil voor levenslange garantie op gratis huren woning door oudere bewoners (in Langedijk); Verzilverd Wonen is gestopt per nov 2010.
- De huur van woningen voor jongeren wordt verlaagd tot onder huurtoeslaggrens van jongeren < 23 jaar. Zodra de jongere 23 jaar wordt, wordt de huur daarna per 1 juli weer verhoogd naar de normale streefhuur.
- Huurverhoging jaarlijks vindt plaats volgens het beleid en de richtlijnen van het Ministerie geformuleerd, vastgesteld in overleg met Huurdersvereniging.
- Met betrekking tot huurachterstand is de incassoprocedures gericht op zo vroeg mogelijk signaleren huurachterstand. Aanbieden betalingsregelingen bij betalingsproblemen.
- Betaalbare koop voor middeninkomens via Koopgarant.

3.3.2 Prestaties op Huisvesting primaire doelgroep

Ten aanzien van de ambities en prestaties (zie tabel 3.1) valt te concluderen dat WBV Langedijk doet/laat zien wat ze zichzelf voorneemt.

- WBV Langedijk wil bijdragen aan realisatie vitale sociale woningsector met huur- en koopwoningen in diverse kwaliteiten. Ze biedt woningen in de sociale huur en heeft veel woningen Koopgarant verkocht (197; van de 1287 is dat 15%). Het woningbezit van WBV Langedijk is redelijk gedifferentieerd met de nadruk op eengezinswoningen (72,3%). Dit is ten opzichte van de referentieregio en het landelijk gemiddelde hoog.
- Door verbetering en uitbreiding woningbezit meer mogelijkheden en bewegingsvrijheid gerealiseerd voor mensen die voor betaalbare woonkwaliteit op de corporatie zijn aangewezen. Het aandeel goedkope woningen neemt licht af, het aandeel betaalbaar blijft gelijk en ligt nog steeds boven het gemiddelde van de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. Alle nieuwbouwinspanningen zijn gericht op sociale woningbouw; vrije sectorwoningen worden alleen gerealiseerd als dat een noodzakelijke voorwaarde is voor de realisatie van een project.
- WBV Langedijk heeft een groot deel (15%) Koopgarant woningen en is daarmee erg actief in het bevorderen van eigen woningbezit. De hoge ambities op dit vlak worden waargemaakt. Daarnaast worden bestaande woningen aan huurders te koop aangeboden zonder voorwaarden. In totaal biedt Wbv Langedijk in 2012 470 bestaande woningen (37% van het bezit) te koop aan.
- Er wordt specifiek voor jongeren een huurbeleid uitgevoerd om hun kans op de woningmarkt te vergroten. In totaal zijn 139 woningen aangewezen als jongerenwoning met een huur beneden de

huurtoeslaggrens voor jongeren onder 23 jaar. Van de 1287 woonegelegenheden is dat 11% van het bezit.

- De toewijzing vindt plaats volgens de afgesproken regels via SVNK met speciale aandacht voor middeninkomens. De wettelijke ruimte die er is om deze groep te helpen, wordt gecontroleerd genomen. De toewijzing binnen de Wht-grenzen is gelijk aan de referentiecorporaties en de passende toewijzing is iets lager.
- Er worden voldoende woningen toegewezen aan statushouders zodat de achterstand sinds 2011 is ingelopen.
- Er is geen sprake van (structurele) leegstand en de huurderving is ongeveer 0,4%.
- Wat betreft de jaarlijkse huurverhoging houdt WBV Langedijk zich aan de landelijk toegestane huurverhoging. De mogelijkheden tot een huursombenadering en tot het differentiëren van de verhoging zijn nihil. Door middel van energetische verbeteringen worden de woonlasten voor huurders naar beneden gebracht. Dat wordt gedeeltelijk verdisconteerd in de huurprijs.
- Ten aanzien van de betaalbaarheid heeft WBV Langedijk een relatief zeer laag percentage maximaal toegestane huur t.o.v. referentiegroep (84,3%): in 2011 63,4%, 2010 64%, in 2009 64% en in 2008 64,%. De eigen ambitie van 72,5% maximaal toegestane huur wordt hiermee niet gehaald. De trend in het gerealiseerde percentage is daarmee omlaag. Ook de gemiddelde huurprijs per maand is laag (435) ten opzichte van de referentiecorporatie (449).
- De huurachterstand bedraagt gemiddeld 0,7%, met een uitschieter in 2011 door speciale omstandigheden.

3.3.3 Zelfbeeld over Huisvesting primaire doelgroep

WBV Langedijk scoort haar prestaties ten aanzien van het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
Algemeen huisvesting primaire doelgroep	9	9
Beschikbaarheid <ul style="list-style-type: none"> • huur en koop in diverse kwaliteiten • voor breder publiek • speciaal voor jongeren 	8	9
Woningtoewijzing <ul style="list-style-type: none"> • volgens regionale en landelijke regels • statushouders volgens normen Min. Justitie • 10% > 34.085 optimaal benutten voor middeninkomens 	9	9
Betaalbaarheid <ul style="list-style-type: none"> • streefhuur 70-77,5% / 72,5% obv energielabel (7/11) • huurverhoging: huursombenadering indien mogelijk • speciale regeling voor jongeren • koopgarant als betaalbare koop voor middeninkomens 	9	9
Bevorderen eigen woningbezit <ul style="list-style-type: none"> • keuzevrijheid dmv Koopgarant 	9	9

Het beeld wordt in de organisatiedialoog herkend: “We doen er echt alles aan om iedereen tegemoet te komen”. Als behoefte wordt nog aangegeven dat men graag sneller iets zou willen doen voor mensen die meteen een woning nodig hebben. Ook wordt aangegeven dat de regeling die grote gezinnen voorrang geeft bij het vrijkomen van een grote woning, ervoor zorgt dat mensen die al veel langer op de wachtlijst staan, langer moeten wachten.

3.3.4 Oordeel over Huisvesting primaire doelgroep

De visitatiecommissie kent een 9,0 toe voor de prestaties van WBV Langedijk als het gaat om de prestatie haar woningvoorraad beschikbaar en betaalbaar te houden voor de primaire doelgroep. WBV Langedijk realiseert de ambities die ze op dit terrein heeft. Hiermee presteert ze volgens de eigen norm. Hierbij moet worden aangetekend dat de ambities hoog zijn.

- De kernvoorraad is buitengewoon passend bij de ambities en de doelgroep, er wordt passend toegewezen, er is geen leegstand, de woningen kennen een passende huurprijs en zijn betaalbaar.
- Aan de doelgroep jongeren wordt speciale aandacht gegeven.
- Met de beschikbaarheid van koopgarant woningen doet WBV Langedijk veel aan het bevorderen van eigen woningbezit. Ze wil daarmee de kloof tussen koop en huur overbruggen.
- Wbv Langedijk verdiept zich in de behoeften van de primaire doelgroep, zet voor de invulling daarvan meerdere instrumenten zeer effectief in en beweegt hemel en aarde om haar ambities te realiseren. Daarom is het totaalcijfer op dit prestatieveld hoger dan het gemiddelde van de onderdelen (zie tabel 3.1).

3.4 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

3.4.1 Ambities en doelstellingen

WBV Langedijk heeft de volgende ambities en doelstellingen op dit prestatieveld.

Woningkwaliteit en prijskwaliteitverhouding

- WBV Langedijk heeft een programma van eisen voor de basiskwaliteit van de nieuwbouw en van de bestaande woningen.
- De huurprijs wordt vastgesteld aan de hand van het woningwaarderingssysteem en het gewenste percentage maximaal redelijke huur.
- WBV Langedijk streeft naar kwaliteitsverbetering door nieuwbouw.
- Daarnaast planmatig onderhoud van woningen op basis van het voorraadbeheerplan en het jaarwerkplan met bijbehorende onderhoudsbudgets.
- ZAV-beleid dat keuzemogelijkheden biedt.

Tevredenheid over dienstverlening

- Optimale dienstverlening aan klanten door klanten mogelijkheden te bieden en van dienst te zijn.
- Kwaliteitseisen aan WbvL gebaseerd op kwaliteit van dienstverlening gezien door ogen van de klant.
- Dienstverlening waarin bijvoorbeeld vriendelijkheid, geduld en duidelijkheid centraal staan.
- Klantenpanels houden.
- Werken volgens de normen van het KWH-huurlabel en verbeteringsuggesties oppakken.

Energie en duurzaamheid

- Het treffen van energetische voorzieningen die het meeste opleveren: in de oudere woningen waar het ook het meest dringend is.
- De energetische kwaliteit van alle complexen van voor 1980 projectmatig verbeteren vóór 2014.
- Daarnaast alle muterende woningen zo nodig energetisch verbeteren. In vier jaar tijd 100 woningen bij mutatie verbeteren (25 per jaar).
- Omdat nieuwbouw de beste mogelijkheid biedt om de beoogde kwaliteit te halen: gelegenheden om nieuw te bouwen optimaal benutten.
- Verbetering energetische kwaliteit op basis van plan 'Duurzaamheidsbeleid 2010-2013 WBV Langedijk, minder energie, lagere woonlasten'.

3.4.2 Prestaties op Kwaliteit van woningen/woningbeheer

Ten aanzien van de ambities en prestaties (zie tabel 3.2) valt te concluderen dat WBV Langedijk doet wat ze zichzelf voorneemt.

- De Programma's van Eisen voor bestaande en nieuwbouw worden gehanteerd.
- Ten aanzien van de prijs-kwaliteitverhouding hanteert WBV Langedijk een relatief lage puntprijs en een hoger gemiddeld aantal punten dan de referentiecorporatie (148 tov referentie 143 en landelijk 137). Hiermee realiseert WBV Langedijk haar eigen doelstelling ten aanzien van kwaliteit van woningen.
- WBV Langedijk heeft een relatief jong woningbezit: 64% van vóór 1989 1990-1999 (referentie 73%). Hiermee wordt de ambitie om de kwaliteit te verbeteren door nieuwbouw gerealiseerd.
- De onderhoudsbudgets worden meestal besteed maar zijn voor een deel gebaseerd op inschattingen van behoeften onder bewoners. En die gaan niet in alle voorgestelde verbeteringen mee.
- De individuele woningverbeteringen worden uitgevoerd. Stimulering door de corporatie (zoals in 2009) levert meteen een hoger aantal op.
- De klantenpanels zijn minder gehouden dan voorgenomen. Er is alleen een jongerenpanel geweest dat een aantal keren bij elkaar is gekomen in het kader van een onderzoek naar de jongerenhuisvesting samen met de gemeente Langedijk.
- WBV Langedijk behaalt jaarlijks het KWH-huurlabel. De cijfers zijn goed tot ruim voldoende en boven het landelijk gemiddelde. Ze zijn wel dalende van een 8,06 in 2009 naar een 7,28 in 2012.
- Op het gebied van energie en duurzaamheid worden de ambities niet helemaal gehaald. Alle woningen zijn voorzien van een energielabel in 2011. 70% van de voorraad heeft een A, B of C label, hetgeen landelijk gezien hoog is. Eerst worden de maatregelen genomen die grote resultaten bewerkstelligen. Projectmatig worden de woningen van vóór 1980 aangepakt. Daarnaast zijn in 2010 en 2011 29 woningen bij mutatie energetisch verbeterd.
- Er is in 2009 een onderzoek gedaan door de Woonbond naar de tevredenheid van de huurders over de woning, de omgeving en de dienstverlening. Daaruit komt een positief beeld van WBV Langedijk naar voren.

3.4.3 Zelfbeeld over Kwaliteit van woningen/woningbeheer

WBV Langedijk scoort haar prestaties ten aanzien van het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
Algemeen kwaliteit van woningen/woningbeheer	8	9
Woningkwaliteit	8	8
<ul style="list-style-type: none"> • PvE basiskwaliteit • onderhoud op basis van LT en KT planning • klachtonderhoud • goed in keuzemogelijkheden, ZAV-beleid en energetische verbetering • vertrouwen in kwaliteit medewerkers 		
Kwaliteit van dienstverlening	8	9
<ul style="list-style-type: none"> • Vriendelijkheid, geduld en duidelijkheid • KWH-huurlabel • Klantenpanel • Elk jaar 2 aspecten onderzoeken/verbeterpunten oppakken 		
Energie en duurzaamheid	8	9
<ul style="list-style-type: none"> • woningen < 1980 energiekwaliteit projectmatig verbeteren • andere woningen bij mutatie indien nodig • bij voorkeur door nieuwbouw 		

Het beeld wordt in de organisatiedialoog herkend. Men is er dagelijks mee bezig. De woningkwaliteit en energie en duurzaamheid worden met een 9 gewaardeerd. Opgemerkt wordt dat men behoefte

heeft aan een beeld over de beleving van de basiskwaliteit door de huurder en ook dat de corporatie soms beter de afweging moet maken tussen kwaliteitsverbetering en betaalbaarheid.

3.4.4 Oordeel over Kwaliteit van woningen/woningbeheer

De visitatiecommissie kent een 7,0 toe voor de prestaties van WBV Langedijk op het gebied van Kwaliteit van woningen en woningbeheer.

- WBV Langedijk beschikt over een relatief jong woningbezit van goede kwaliteit. Dat uit zich in een relatief hoge woningwaardering. Er is sprake van een actief onderhoudsbeleid in combinatie met een actief verkoopbeleid waardoor er relatief veel mogelijkheid tot nieuwbouw is.
- De gerealiseerde onderhoudsuitgaven liggen wel onder de begroting. Dat is gedeeltelijk te wijten aan het feit dat de individuele keuzes van de bewoners niet altijd overeenkomen met het geplande onderhoud.
- De dienstverlening van WBV Langedijk wordt goed tot ruim voldoende gewaardeerd. De corporatie is goed toegankelijk en in het onderhoud- en reparatieproces kan de informatieverstrekking worden verbeterd.
- Het houden van klantenpanels is alleen in de vorm van een tijdelijk panel met jongeren gerealiseerd.
- Wbv Langedijk heeft de laatste twee jaar een actief energie- en duurzaamheidsbeleid waarmee de energetische kwaliteit van woningen belangrijk wordt verbeterd. Dit uit zich in een hoog aantal energielabels A en B.

3.5 Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting

3.5.1 Ambities en doelstellingen

WBV Langedijk heeft de volgende ambities en doelstellingen op dit prestatieveld.

- Zorgtoegankelijke nieuwbouw realiseren. Geen specifieke ouderenwoningen ook in verband met de scheiding wonen en zorg.
- Deelname aan Wonen Plus Welzijn stimuleren.
- Opplussen woningen zodat huurders lager zelfstandig kunnen blijven wonen.
- Op het terrein van wonen, zorg en welzijn een partner zijn die waar mogelijk bijdraagt aan het realiseren van optimale woonkwaliteit voor mensen met een fysieke of verstandelijke beperking en een aangepaste woonvraag.
- Bijdrage aan beschermd wonen gebeurt op verzoek.
- Beheer en toewijzing woningen Habion en Horizon.

3.5.2 Prestaties op Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen

Ten aanzien van de prestaties (zie tabel 3.3) valt te concluderen dat WBV Langedijk doet/laat zien wat ze zichzelf voorneemt.

- In de periode 2009 – 2012 zijn in de nieuwbouw 69 nultredenwoningen opgeleverd van de in totaal 82 (84%), waarmee het totaal 290 nultredenwoningen wordt (23% van het totale bezit).
- Het abonnement op Wonen Plus wordt gestimuleerd door een jaarlijkse financiële bijdrage.
- WBV Langedijk heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan het opplussen van woningen. De budgets worden in bijna alle jaren ruim overschreden.
- Als partner heeft WBV Langedijk een aantal complexen met zorginstellingen gerealiseerd: zorgboerderij met appartementen, Logeerhuis, complex met zorgwoningen. Tevens worden op verzoek woningen aan het Transferpunt beschikbaar gesteld voor begeleid wonen.
- De woningen van Habion en Horizon worden toegewezen en beheerd door WBV Langedijk.

3.5.3 Zelfbeeld over Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen

WBV Langedijk scoort haar prestaties ten aanzien van het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
Algemeen huisvesting doelgroepen bijzondere voorzieningen	7	7
Ouderen <ul style="list-style-type: none"> • opplussen woningen • nultredenwoningen toevoegen in nieuwbouw • korting op abonnement Wonen Plus Welzijn • beheer en toewijzing woningen Horizon en Habion 	9	9
Bewoners met lichamelijke/geestelijke beperkingen <ul style="list-style-type: none"> • alle woningen voor mensen met geestelijke beperking • nultredenwoningen toevoegen in nieuwbouw • beschermd wonen op verzoek zorginstelling • korting op abonnement Wonen Plus Welzijn • toewijzing met voorrang obv urgentie/zorgindicatie/Transferpunt 	9	9
Overige personen met specifieke zorg of eisen aan woning <ul style="list-style-type: none"> • logeershuis Philadelphia 	9	9

In de organisatiedialoog worden de cijfers en prestaties herkend. De medewerkers maken een aantal opmerkingen.

- Voor mensen met lichamelijke/geestelijke beperkingen kunnen een aantal voorzieningen worden verbeterd. Het programma van eisen voor nultredenwoningen zou opnieuw moeten worden gezien.
- Medewerkers vinden dat de corporatie veel aanpassingen “gratis weggeeft”. De suggestie is om beter te kijken of aanpassingen in de huur kunnen worden verrekend.

3.5.4 Oordeel over Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen

De visitatiecommissie kent een 7,2 toe voor de prestaties van WBV Langedijk op het prestatieveld.

- WBV Langedijk heeft haar ambities op dit terrein gerealiseerd.
- Met het opplussen van woningen waardoor mensen langer in hun woning kunnen blijven wonen, doet Wbv Langedijk budgettair veel meer dan ze zich voorneemt.
- Hoewel er weinig expliciete ambities zijn op dit terrein ademt de corporatie een sfeer van zorgzaamheid uit en het beste doen wat mogelijk is.

3.6 (Des)investeren in vastgoed

3.6.1 Ambities en doelstellingen

WBV Langedijk heeft de volgende ambities en doelstellingen op dit prestatieveld.

Nieuwbouw

- Transformatie van voorraad naar beter passende kwaliteit in toekomst.
- Koopgarant als brug tussen huur en koop.
- Nieuwbouw volgens programma van eisen basiskwaliteit nieuwbouw.
- Oplevering van 255 woningen in de periode 2008-2012

Verkoop

- Verkoop ten behoeve van transformatie/nieuwbouw.
- Verkoop aanbieden als keuzemogelijkheid.
- Koopgarant en koop (zittende huurders).
- Bijgestelde plannen om 63 woningen koopgarant en 6 gewone koop te verkopen.

Maatschappelijk vastgoed

- In principe niet.

3.6.2 Prestaties op (des-)investeren in vastgoed

Ten aanzien van de prestaties (zie tabel 3.4) valt te concluderen dat WBV Langedijk doet/laat zien wat ze zichzelf voorneemt.

- Ten behoeve van de transformatie zijn 80 woningen verkocht in de periode 2009-2012.
- In de periode 2009-2012 zijn 82 nieuwbouwwoningen opgeleverd: 58 sociale verhuur, 3 vrije sector huur, 18 koopgarant, 3 gewone koop. In de jaren 2013 en 2014 worden 156 huurwoningen en 8 koopgarantwoningen opgeleverd volgens plannen die door externe omstandigheden vertraging hebben opgelopen.
- Wbv Langedijk heeft een ruime hoeveelheid bestaande woningen te koop aangeboden (11% van het woningbezit).
- In totaal zijn 197 woningen koopgarant verkocht: 74 in de periode 2009-2012.
- Er zijn zoals gepland 6 woningen zonder voorwaarden verkocht.
- In de periode 2009-2012 zijn 11 woningen aangekocht, waarvan 2 verzilverd wonen.
- Verbetering bestaand woningbezit: zie Kwaliteit woningen en woningbeheer, paragraaf 3.4.2.
- WbvL heeft niet geïnvesteerd in maatschappelijk vastgoed.

3.6.3 Zelfbeeld over (des-)investeren in vastgoed

WBV Langedijk scoort haar prestaties ten aanzien van het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
Algemeen	7	7
Nieuwbouw <ul style="list-style-type: none"> • transformatie van voorraad naar beter passende kwaliteit in toekomst • koopgarant als brug tussen huur en koop • zorgtoegankelijke woningen (nultredenwoningen) 	8	8
Verkoop <ul style="list-style-type: none"> • tbv transformatie/nieuwbouw • verkoop als keuzemogelijkheid • koopgarant en koop (zittende huurders) 	9	9
Verbetering bestaand woningbezit <ul style="list-style-type: none"> • gericht op verbetering energetische kwaliteit • woningen naar basiskwaliteit brengen 	9	9

In de organisatiedialoog wordt opgemerkt dat voor de huidige prestaties op nieuwbouw wel een 10 gegeven kan worden: "Meer kunnen we niet doen". De vraag wordt opgeworpen of er wel zoveel nadruk op nieuwbouw moet liggen en of die niet meer op het op peil brengen van de oudere complexen zou moeten liggen.

3.6.4 Oordeel (des-)investeren in vastgoed

De visitatiecommissie kent een 9,0 toe voor de prestaties van WBV Langedijk op het prestatieveld.

- WBV Langedijk heeft zeer ambitieuze plannen op het gebied van nieuwbouw. Ze zoekt hiervoor steeds naar mogelijkheden en samenwerking met andere partijen.
- WBV Langedijk realiseert haar plannen en waar dat niet lukt, is het meer een kwestie van vertraging dan van afstel.
- WBV Langedijk heeft zeer hoge ambities op dit prestatieveld en doet er alles aan om de ambities te realiseren. Daarom is het totaalcijfer op dit prestatieveld hoger dan het gemiddelde van de onderdelen (zie tabel 3.4).

3.7 Kwaliteit van wijken en buurten

3.7.1 Ambities en doelstellingen

WBV Langedijk heeft de volgende ambities en doelstellingen op dit prestatieveld.

Leefbaarheid

- Bestrating en verlichting achterpaden in orde maken.
- Stimuleren/corrigeren tuinonderhoud huurders.
- Bestrijding overlast door huurders.
- Bestrijding oneigenlijke bewoning.
- Kleinschalige leefbaarheidsprojecten (zoals tuinruimdag).

Vitale buurten en wijken

- Bijdrage aan identiteit Langedijk.
- Dorpsgericht samenwerken.
- Bewonersparticipatie stimuleren / huurdersvereniging.
- Wijkshouwen.

Sociale stijging en emancipatie

- Schuldhulpverlening.

3.7.2 Prestaties op Kwaliteit van wijken en buurten

Ten aanzien van de doelstellingen en prestaties (zie tabel 3.5) valt te concluderen dat WBV Langedijk actief is op het gebied van leefbaarheid en vitale buurten en wijken.

- Er wordt meer dan de prognoses geïnvesteerd in leefbaarheid.
- In vergelijking met de referentiecorporatie wordt er veel minder per vhe uitgegeven aan leefbaarheid.
- De klachtencommissie heeft in de periode die deze visitatie betreft, geen klachten in behandeling gehad.
- Het overleg met de huurdersvereniging is niet operationeel. WBV Langedijk zoekt naar andere mogelijkheden dan de formele overlegstructuur om de betrokkenheid van huurders te bevorderen.
- Er worden activiteiten gedaan om bij te dragen aan de identiteit van Langedijk zoals het herstel van gevel Verburg (de gevel van de oude en gezichtsbepalende gevel van de conservenfabriek die een grote emotionele waarde heeft in het dorp).

3.7.3 Zelfbeeld over Kwaliteit van wijken en buurten

WBV Langedijk scoort haar prestaties ten aanzien van het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
Algemeen kwaliteit van wijken en buurten	8	8
Leefbaarheid <ul style="list-style-type: none"> • bestrating en verlichting achterpaden • stimuleren/corrigeren tuinonderhoud huurders • bestrijding overlast door huurders • bestrijding oneigenlijke bewoning • kleinschalige leefbaarheidsprojecten (zoals tuinruimdag) 	7	7
Vitale buurten en wijken <ul style="list-style-type: none"> • bijdrage aan identiteit Langedijk (Broekerveiling, wandelpad Oosterdel, gevel Verburg, Twuyverhoek) • dorpsgericht samenwerken • bewonersparticipatie stimuleren / huurdersvereniging • wijkschouwen 	7	7
Sociale stijging en emancipatie <ul style="list-style-type: none"> • schuldhulpverlening 	8	9

In de organisatiedialoog wordt opgemerkt dat er op het gebied van de fysieke leefbaarheid goed wordt gepresteerd. Op het gebied van vitale wijken en buurten zijn er niet zoveel problemen in Langedijk. Het sociale aspect richt zich meer op individuele gezinnen/bewoners. Met de komst van woonconsulenten wordt er meer aandacht besteed aan sociaal beheer. Men geeft aan dat bij de schuldhulpverlening alles wordt gedaan wat de corporatie kan doen.

3.7.4 Oordeel over Kwaliteit van wijken en buurten

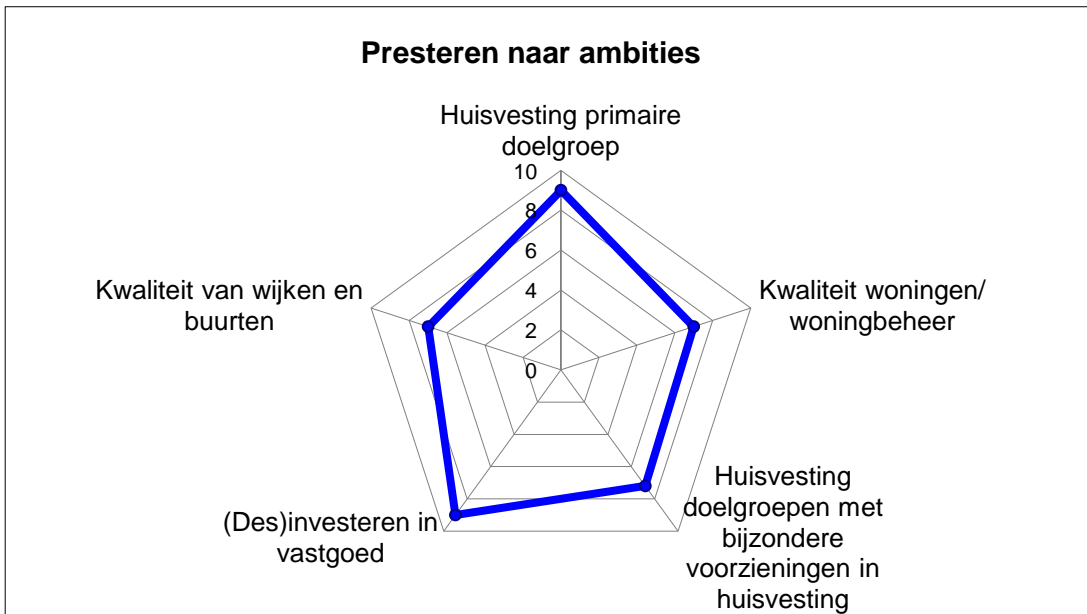
De visitatiecommissie kent een 7,0 toe voor de prestaties van WBV Langedijk op het prestatieveld.

- WBV Langedijk voert de traditionele taken op het gebied van leefbaarheid naar behoren en volgens ambities uit.
- Op het gebied van vitale wijken en buurten wordt gedaan wat men zich voorneemt. Ze levert een bijdrage aan de identiteit van Langedijk.
- De investering op dit gebied overtreft het budget.
- In contact met de huurders is weliswaar de samenwerking met de huurdersvereniging problematisch, maar het contact met de huurders komt wel op andere manieren tot stand en de corporatie is toegankelijk voor huurders.

3.8 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelstellingen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar ambities en doelstellingen van WBV Langedijk met 7,4.

Presteren naar eigen ambities en doelen	Totaal-oordeel
• Huisvesting primaire doelgroep	9,0
• Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,0
• Huisvesting doelgroepen met specifieke voorzieningen in huisvesting	7,2
• (Des)investering in vastgoed	9,0
• Kwaliteit van wijken en buurten	7,0
Eindoordeel presteren naar eigen ambities en doelstellingen	7,8



4 Presteren naar opgaven

Dit perspectief in de visitatie beoogt de maatschappelijke prestaties van de corporaties te beoordelen in het licht van de externe opgaven van de corporatie.

4.1 Het werkgebied en de opgaven in het werkgebied

De beschrijving van het werkgebied is in hoofdstuk 1 weergegeven. Er zijn over de periode die de visitatie omvat twee documenten vastgesteld met daarin de prestatieafspraken tussen corporaties en de gemeente Langedijk. Prestatieafspraken Langedijk 2007-2009', een document dat aan het eind van 2009 met een jaar verlengd is en 'Langedijks Actie Programma (LAP Wonen) 2011' dat vanaf 2011 geldt. De documenten hanteren als uitgangspunt de 'Woonvisie 2005-2015, samen werken aan wonen' en zijn gebaseerd op diverse onderzoeken die in de regio plaats hebben gevonden. De afspraken in deze documenten zijn gemaakt met de gemeente Langedijk en vier in de gemeente werkzame corporaties; Ymere, Habion, Woonwaard Noord-Kennemerland en WBV Langedijk. In 'Prestatieafspraken Langedijk 2007-2009' worden afspraken gemaakt over nieuwbouw, de bestaande voorraad, betaalbaarheid/beschikbaarheid/toegankelijkheid en wonen/welzijn/zorg.

Voor de totstandkoming van het LAP Wonen heeft een evaluatie van de voorgaande periode plaatsgevonden. Essentie van die evaluatie is dat de afspraken meer de vorm van een intentie hadden, afspraken niet altijd gehaald werden, partijen elkaar daarop niet altijd aanspreken en dat de marktontwikkelingen maakten dat het bedachte beleid niet altijd overeen kwam met de realiteit. Ook is aangegeven dat partijen veel intensiever met elkaar overleggen over de ontwikkelingen en daarop anticiperen. Dat wordt gezien als de winst van het maken van de afspraken en de overeenkomst. In LAP Wonen zijn afspraken gemaakt over vraag en aanbod, leefbaarheid en duurzaamheid.

De afspraken tussen de gemeente en de afzonderlijke corporaties zijn niet gemonitord. Er is geen totaaloverzicht van de realisatie van de doelen beschikbaar. WBV Langedijk heeft de opgaven die voortvloeien uit de prestatieafspraken meegenomen in haar eigen ambities en doelen.

4.2 De prestaties op de opgaven in het werkgebied

In de tabellen van bijlage 4 zijn de prestatieafspraken van WBV Langedijk op de verschillende prestatievelden beschreven. Ook is daarin aangegeven welke prestaties gerealiseerd zijn.

Hieronder wordt de beoordeling van de visitatiecommissie per veld weergegeven met daarbij de motivatie.

Huisvesting primaire doelgroep

De visitatiecommissie kent een 7,5 toe voor het presteren van WBV Langedijk op het prestatieveld Huisvesting primaire doelgroep in relatie tot de opgaven.

- De afspraken over de beschikbaarheid van een betaalbare koopsector zijn ruim nagekomen.
- Er is speciale aandacht voor starters in de vorm van huurwoningen voor jongeren en Koopgarant voor jongeren tot 30 jaar.
- De afspraken omtrent het passend toewijzen zijn ruim gerealiseerd.
- De gemeentelijke taakstelling voor het huisvesten van statushouders en generaal pardon wordt gerealiseerd, de gevraagde inhaalslag is gemaakt.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

De visitatiecommissie kent een 7 toe voor het presteren op het prestatieveld kwaliteit van woningen en woningbeheer in relatie tot de opgaven.

- Het betreft hier vooral de afspraken met betrekking tot energie en duurzaamheid bij nieuwbouw. Deze zijn gerealiseerd.

Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting

De visitatiecommissie kent een 7,8 toe voor het presteren van WBV Langedijk op het prestatievelde Huisvesten van doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting.

- WBV Langedijk heeft meer 0 treden-woningen gerealiseerd dan afgesproken.
- Zij stimuleert deelname aan Wonen Plus en draagt daar financieel conform afspraak aan bij.
- Zij presteert meer dan afgesproken in het opplussen van woningen zodat ze langer geschikt blijven voor ouderen.
- Zij voldoet aan de afgesproken prestaties op het gebied van toewijzing voor mensen met een medische indicatie.

(Des)investeren in vastgoed

De visitatiecommissie kent een 7,0 toe voor het presteren van WBV Langedijk op het prestatievelde (Des)investeren in vastgoed in relatie tot de opgaven.

- De afspraken die gemaakt zijn gaan over de totale aantallen woningen in de gemeente Langedijk. Er is geen toewijzing naar individuele corporaties. De absolute aantallen zijn lager dan de oorspronkelijke afspraken, maar ten opzichte van de bijstelling (LAP Wonen) en het aandeel ten opzichte van het totaal is de prestatie ruim voldoende.
- Aan het genoemde totaal percentage van 40 % betaalbare woningen (categorie 1 en 2) heeft WBV Langedijk een belangrijke bijdrage geleverd.
- De concrete projecten die in LAP Wonen genoemd zijn, zijn gerealiseerd.
- De verkoop van woningen van WBV Langedijk heeft in dienst gestaan van nieuwbouw betaalbare woningen.
- In principe investeert WBV Langedijk niet in maatschappelijk vastgoed, ze staan open voor vragen.

Kwaliteit van wijken en buurten

De visitatiecommissie kent een 7,0 toe voor het presteren van WBV Langedijk op het prestatievelde Kwaliteit van wijken en buurten in relatie tot de opgaven.

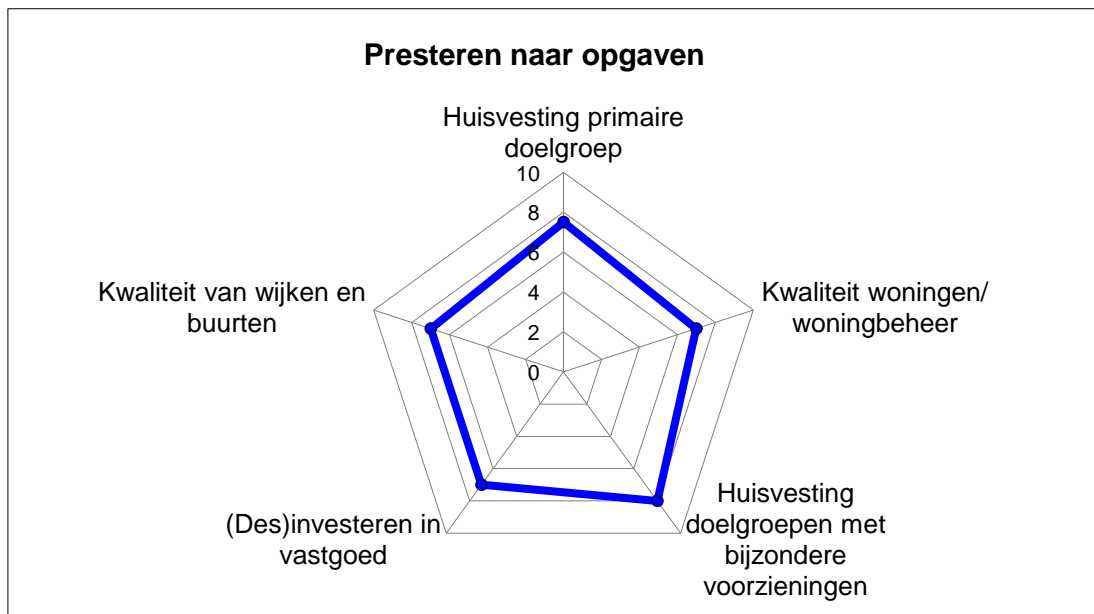
WBV Langedijk

- Neemt actief deel aan dorpsgericht samenwerken en organiseert dorpsstochten.
- Betreft bewoners bij de ontwikkeling van projecten en bij hun eigen leefomgeving.
- Houdt wijkschouwen.
- Neemt deel aan overleggen over multiprobleemsituaties.

4.3 Beoordeling presteren naar opgaven

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar opgaven van WBV Langedijk met 7,3.

Presteren naar opgaven	Totaal-oordeel
• Huisvesting primaire doelgroep	7,5
• Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7
• Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting	8
• (Des)investering in vastgoed	7
• Kwaliteit van wijken en buurten	7
Eindoordeel presteren naar eigen opgaven	7,3



5 Belanghouders

De vraag die volgens het visitatiekader moet worden beantwoord, is in welke mate naar de verwachtingen en wensen van de belanghouders is gepresteerd.

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de volgende aspecten van het oordeel van de belanghouders over het maatschappelijk presteren.

- Het oordeel van de belanghouders over de ambities en doelen van de corporatie en de accenten die de corporatie legt op de verschillende prestatievelden.
- Het voldoen van de feitelijke prestaties aan de verwachtingen en wensen van de belanghouders op de vijf prestatievelden.

In deze visitatie zijn de belanghouders betrokken door middel van individuele gesprekken over het maatschappelijk presteren van WBV Langedijk. De gesprekken hebben merendeels op de locatie van de belanghouders plaatsgevonden. Het gesprek met de huurders is bij WBV Langedijk geweest.

Het overzicht van de bij de visitatie betrokken belanghouders is te vinden in Bijlage 3 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen.

5.1 De belangrijkste belanghouders van WBV Langedijk

WBV Langedijk noemt als haar belangrijkste belanghouders:

- gemeente Langedijk;
- huurdersvereniging Van Noord tot Zuid;
- Esdégé Reigersdaal, een organisatie voor dienstverlening aan mensen met een handicap en is werkzaam in de bovenste helft van Noord-Holland;
- Wonen Plus Welzijn, een welzijnsorganisatie voor ouderenwerk, vrijwilligerswerk, mantelzorg, begeleiding en diverse projecten in Noord-Holland;
- Kennemer Wonen, een collega corporatie in de regio.

De gemeente Langedijk is de belangrijkste gesprekspartner voor WBV Langedijk als het om de opgaven gaat. WBV Langedijk heeft alleen in deze gemeente bezit. Er is regelmatig contact, op bestuurlijk, ambtelijk en ook regionaal niveau.

De gemeente Langedijk heeft samen met WBV Langedijk, WS Goed Wonen Koedijk Sint Pancras, Woonwaard Noord Kennemerland, Habion SGBB en Kennemer Wonen in 2007 prestatieafspraken gemaakt. In 2011 zijn er nieuwe afspraken (Langedijks Actieprogramma Wonen – LAP Wonen) gemaakt met WBV Langedijk, Ymere, Habion en Woonwaard Noord-Kennemerland. Daarnaast is er per dorpskern een convenant Dorpsgericht samenwerken opgesteld.

De huurdersvereniging Van Noord tot Zuid een onafhankelijke vereniging die belangen behartigt van de huurders van WBV Langedijk. WBV Langedijk en Huurdersvereniging van Noord tot Zuid hebben een samenwerkingsovereenkomst. Onderwerpen die aan de orde komen zijn o.a.:

- onderhoudsbeleid/renovatie
- woonomgeving
- jaarlijkse huurverhoging/huurprijzen
- naleving samenwerkingsovereenkomst
- nieuwbouw/sloop
- ZAV beleid
- klachtencommissie.

De huurdersvereniging functioneert de laatste twee jaar minimaal en er is geen formeel overleg meer met de corporatie. Daarom is tijdens de visitatie met een aantal huurders gesproken die niet per se een relatie met de huurdersvereniging hebben.

Met Esdégé Reigersdaal wordt gezocht naar mogelijkheden huisvesting voor de doelgroep gehandicapten te realiseren. Daarnaast zijn er ook contacten met MagentaZorg.

Wonen Plus Welzijn doet met hulp van vrijwilligers maaltijdverzorging en eenvoudige klussen in en om het huis voor mensen die een abonnement hebben. Er zijn contacten tussen Wonen Plus Welzijn en WBV Langedijk als individuele bewoners hulp nodig hebben; ook op beleidsniveau worden onderwerpen met elkaar verkend (zoals de ontwikkelingen op het gebied van scheiden wonen en zorg).

Kennemer Wonen is een collega-corporatie in Noord-Holland Noord. Zij werken onder andere samen in de Stichting Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland (SVNK) waar regionale ontwikkelingen worden besproken en het woonruimteverdeelsysteem wordt beheerd. WBV Langedijk heeft verder nog te maken met de collega-corporaties Vestia, Habion, Wooncompagnie, Woonwaard Noord-Kennemerland en Ymere en zorgcentrum Horizon.

5.2 De missie en positionering in de ogen van de belanghouders

In deze paragraaf wordt de vraag beantwoord wat de belanghouders vinden van de ambities en doelen van de corporatie.

De missie van WBV Langedijk zoals opgenomen in hoofdstuk 1, herkennen de belanghouders in meer of mindere mate. Bovendien wordt geconstateerd dat deze missie duidelijk wordt verwoord.

WBV Langedijk typeert zich - in de termen van het model van Deuten en De Kam - tussen de rollen van vastgoedonderneming en klantencorporatie in. De belanghouders herkennen deze positionering minder. Ze positioneren de corporatie meer richting de wijkregisseur en emancipatiemachine, in elk geval in het kwadrant rechtsonder. Met name de sociale bevoegdheid op het gebied van volkshuisvesting speelt hierbij een belangrijke rol.

5.3 Huisvesten primaire doelgroep

Belanghouders scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
	-	-
	8	8
	9	9
	8	8
	7	7
Gemiddeld	8	8

De belanghouders vinden het huisvesten van de primaire doelgroep het belangrijkste prestatieveld. Ze vinden dat WBV Langedijk op dit gebied ruim voldoende tot zeer goed presteert. Daarbij wordt opgemerkt dat de prestaties gezien de omstandigheden zeer goed zijn. Ze constateren ook dat in het grote geheel dit niet tot onvoldoende beschikbaarheid van woningen leidt. Ze geven aan dat de zorg voor de primaire doelgroep echt helemaal voorop staat en dat WBV Langedijk het ten opzichte van andere corporaties heel goed doet.

De belanghouders kennen een 8,0 toe voor de prestaties van WBV Langedijk op het prestatieveld Huisvesting van de primaire doelgroep.

- Het gemiddelde van de cijfers van de belanghouders is een 8 (huidig).

- Er zijn geen opmerkingen geplaatst en er is geen verschil tussen de huidige prestaties en de gewenste prestatie.
- De visitatiecommissie ziet daarom geen reden om af te wijken van de beoordeling door de belanghouders.

5.4 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Belanghouders scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
	7,5	8
	8	8
	9	9
	8	8
	7	7
Gemiddeld	7,9	8

De belanghouders vinden dat dit prestatieveld qua belang op de tweede plaats komt. Ze zijn erg tevreden met de prestaties van WBV Langedijk ten aanzien van de kwaliteit van woningen en het woningbeheer. Aangegeven wordt dat WBV Langedijk de kwaliteit hoog in het vaandel heeft staan. De reactie van WBV Langedijk op problemen wordt meestal als adequaat en snel ervaren (kan soms beter). De mate van klanttevredenheid wordt als goed ingeschat. De corporatie is goed bereikbaar en benaderbaar. Op het gebied van onderhoud kunnen ook eigenaren van koopwoningen tegen vergoeding meedoen. De renovatie wordt qua proces minder goed gewaardeerd.

In het onderzoek van de Woonbond in 2009 komt eenzelfde beeld naar voren: op de meeste punten scoort WBV Langedijk boven het landelijk gemiddelde. Een uitzondering daarop zijn de geluidsisolatie van de woningen en de bereikbaarheid buiten kantooruren. In de KWH-onderzoeken van 2009 tot en met 2012 scoort WBV Langedijk in het algemeen boven het landelijk gemiddelde. Punten waarop soms iets lager wordt gescoord, maar nog altijd voldoende, is het afhandelen van klachten en informatie over het onderhoud.

De belanghouders kennen een 7,9 toe voor de prestaties van WBV Langedijk op het prestatieveld Kwaliteit van woningen en woningbeheer.

- Het gemiddelde van de cijfers van de belanghouders is een 7,9 (huidig). Het verschil met het gemiddelde gewenste cijfer is minimaal (0,1).
- De visitatiecommissie ziet geen reden om af te wijken van de beoordeling door de belanghouders.

5.5 Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting

Belanghouders scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
	7,5	9
	9	9
	-	-
	7	7,5
	-	-
Gemiddeld	7,8	8,5

Een aantal belanghouders is zeer tevreden met de prestaties van WBV Langedijk over de huisvesting van doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting. Twee anderen vinden het moeilijk te beoordelen. Een belanghouder merkt op dat de corporatie goed ingaat op de woonbehoefte van mensen die deze woningen nodig hebben. Een ander dat geen berichten zijn ontvangen dat de corporatie het niet goed doet.

Er zijn een paar opmerkingen geplaatst door de belanghouders:

- WBV Langedijk heeft prima ambities om te bouwen, maar die kunnen niet altijd gerealiseerd worden. “Wat ze willen is een 8 en wat ze kunnen is een 6. En dat ligt niet aan henzelf.”
- Ook wordt de uitnodiging gedaan om samen met andere partijen de scheiding wonen-zorg te realiseren.

De belanghouders kennen een 7,8 toe voor de prestaties van WBV Langedijk op het prestatieveld Huisvesting van doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting.

- Het gemiddelde van de cijfers van de belanghouders is een 7,8 (huidig).
- Het grootste verschil met de gewenste waardering (9) wordt bepaald door de wens om het terrein van de scheiding wonen-zorg gezamenlijk te verkennen.
- De visitatiecommissie ziet geen reden om af te wijken van de beoordeling door de belanghouders.

5.6 (Des)investeren in vastgoed

Belanghouders scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
	9	8
	6	6
	-	-
	8	8
	9	9
Gemiddeld	8	7,8

De belanghouders zijn over het algemeen zeer tevreden met de prestaties van WBV Langedijk op het gebied van het (des)investeren in vastgoed. De afgelopen jaren heeft de corporatie veel geïnvesteerd op het gebied van nieuwbouw en dat wordt gezien door belanghebbers. De randen van het mogelijke worden daarbij verkend. De balans tussen nieuwbouw, huur en verkoop wordt goed genoemd.

De belanghouders plaatsen de volgende opmerking bij dit prestatieveld:

- Twee belanghouders geven aan dat de corporatie op dit gebied misschien wat teveel risico's neemt. Dat betreft de hoeveelheid nieuwbouwprojecten en het relatief hoog aantal verkochte koopgarant woningen.

De belanghouders kennen een 8,0 toe voor de prestaties van WBV Langedijk op het prestatieveld (des)investeren in vastgoed.

- Het gemiddelde van de cijfers van de belanghouders is een 8.
- Het cijfer 6 wordt bepaald door de tegenvallende verkoop en de beperkte mogelijkheden voor nieuwbouw die daaruit volgen. Het gewenste cijfer is daar echter ook een 6, hetgeen aangeeft dat er geen wens/mogelijkheid tot verbetering wordt gezien.
- De visitatiecommissie ziet geen reden om af te wijken van de beoordeling door de belanghouders.

5.7 Kwaliteit van wijken en buurten

Belanghouders scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
	7	7
	-	-
	-	-
	7,5	7,5
	8	8
Gemiddeld	7,5	7,5

Een aantal belanghouders geeft ruim voldoende tot goed voor de prestaties van WBV Langedijk op het gebied van Kwaliteit van wijken en buurten. Andere geven aan het niet te kunnen beoordelen. WBV Langedijk pakt dingen sneller op dan de gemeente, ze heeft hierin een gedeelde taak met andere partijen maar opgemerkt wordt dat de corporatie er veel aandacht aan besteed, ook bij renovatie.

De volgende opmerkingen plaatsen de belanghouders bij dit prestatieveld:

- Soms mag de corporatie ook wel wat minder doen omdat bewoners zelf ook een verantwoordelijkheid hebben.

De belanghouders kennen een 7,5 toe voor de prestaties van WBV Langedijk op het prestatieveld Kwaliteit van wijken en buurten.

- Het gemiddelde van de cijfers van de belanghouders is een 7,5 (huidig).
- Het verschil in cijfers voor de huidige en de gewenste situatie is volgens de belanghouders nihil, dus hoeft WBV Langedijk haar prestaties op dit gebied volgens de belanghouders niet te verbeteren.
- De visitatiecommissie ziet geen reden om af te wijken van de beoordeling door de belanghouders.

De visitatiecommissie heeft aan alle belanghouders gevraagd waarin WBV Langedijk uitblinkt en waarop ze zich nog kan verbeteren.

Waar is WBV Langedijk goed in?

“Ze blinken als organisatie uit in communicatie, zeggen wat ze doen

“WBV Langedijk blinkt uit in innovatie (bijv Koopgarant)”

“Ze manifesteert zich maatschappelijk goed: organiseert ongevraagd van alles voor verschillende doelgroepen; ze gaan ver om hun pannen te verwezenlijken.”

“Medewerkers zijn zeer betrokken en hebben veel kwaliteit.”

“Het is een heel speciale club qua lokale betrokkenheid. Je gezicht laten zien op heel veel fronten, je oor te luisteren leggen en proberen te voorzien in de dingen die mensen belangrijk vinden (bijv jongerenpanel).”

“Het imago is goed, ze is een goed voorbeeld voor de grote corporaties enz. Sociaal woningbouwgebeuren.”

Maatschappelijke betrokkenheid, betrouwbaarheid en openheid.”

“Ze blinkt uit in benaderbaarheid, is een heel toegankelijke organisatie. Ik denk dat ze ook alle huurders kennen.”

“In gedrevenheid om de sociale volkshuisvesting in Langedijk optimaal te kunnen bedienen.”

Wat kan WBV Langedijk beter doen?

“Ze nemen iets teveel hooi op hun vork (in de projecten). Als ze ervoor gaan, proberen ze een 10 te halen, dat kost ze heel veel geld.”

“Mogelijkheden om te laten doorstromen: ik zit in een kast van een huis en moet het dubbele betalen als ik kleiner ga wonen.”

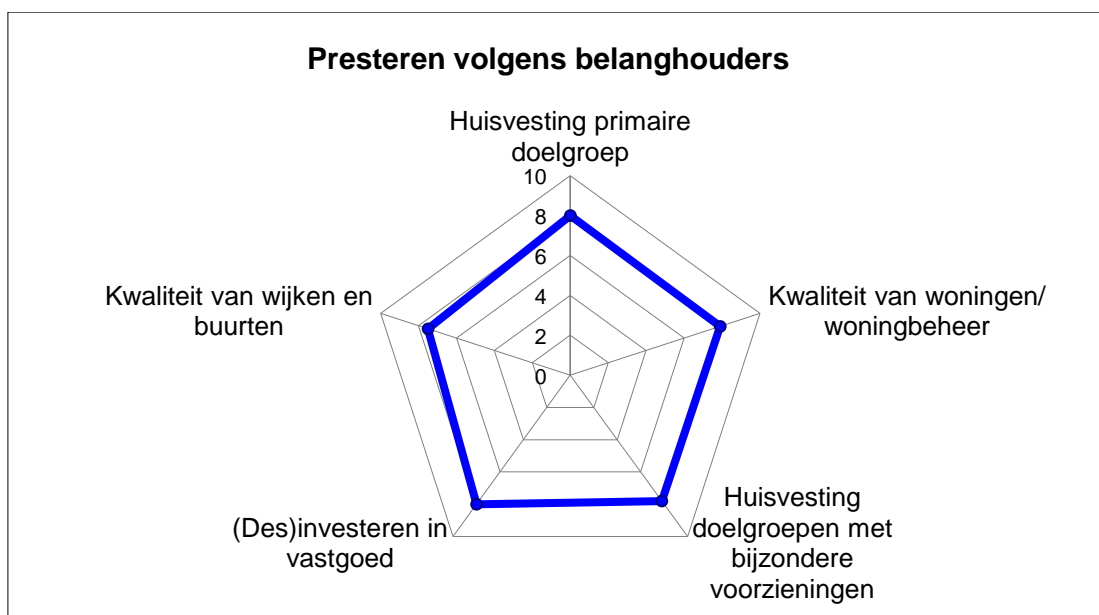
“De uitdagingen die op ons af komen nog sneller oppakken. Ik denk dat (en dat geldt ook voor onze organisatie) deze organisaties redelijk autonoom konden werken. Nu kunnen wij dat helemaal niet meer. Ze zouden de eigen autonomie wat los kunnen laten. Ze zijn wel heel benaderbaar voor ons als organisatie. De toekomst verandert en daarom zal die autonome rol ok moeten veranderen.”

“Wat ik mis is de blik op de continuïteit, het financiële risico, over de onrendabele investeringen in nieuwbouw.”

5.8 Oordeel presteren volgens belanghouders

De visitatiecommissie ziet geen reden om af te wijken van de cijfers die de belanghouders hebben gegeven en beoordeelt het presteren volgens belanghouders van WBV Langedijk met een 7,8

Presteren volgens belanghouders	Totaal-oordeel
• Huisvesting primaire doelgroep	8,0
• Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,9
• Huisvesting doelgroepen met bijzondere aanpassingen of voorzieningen	7,8
• (Des)investering in vastgoed	8,0
• Kwaliteit van wijken en buurten	7,5
Eindoordeel presteren volgens belanghouders	7,8



6 Presteren naar vermogen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de beoordeling van het presteren naar vermogen weergegeven. Doel van de beoordeling is het vormen van een oordeel in hoeverre WBV Langedijk haar vermogen maximaal aanwendt ten behoeve van maatschappelijke prestaties zonder haar (financiële) continuïteit in het geding te brengen.

De visitatiemethodiek kiest de volgende invalshoeken om een goed en volledig oordeel te geven over het Presteren naar Vermogen:

- de financiële continuïteit: beoordeeld wordt of de corporatie in staat is langdurig haar maatschappelijke functie te continueren;
- het financieel beheer: ingegaan wordt op de realisatie van financiële voornemens en treasury
- de doelmatigheid: hier ligt de focus op efficiënt werken en actief sturen om plannen te realiseren
- de woningcorporatie presteert naar vermogen: de mate waarin het vermogen wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties

De gehanteerde tabellen en figuren in dit hoofdstuk zijn in bijlage 5 opgenomen.

De visitatiecommissie heeft bewust voor een beschouwende functie gekozen. Dit betekent dat gezocht is naar materiaal van derden dat zoveel mogelijk aspecten van het visitatiekader raakt. Hierdoor wordt geborgd dat de visitatie een uniform karakter krijgt tussen corporaties en dat vergelijkingen met referentiecorporaties valide zijn. Deze externe referentie is gevonden in de rapportages van het CFV en het WSW. Met name de CFV-rapportage 'Corporatie in Perspectief' is een belangrijk toetsingskader.

In het oordeel naar dit prestatieveld konden niet alle documenten – zoals de jaarrekening 2012, managementletter et cetera – meegenomen, omdat deze logischerwijs nog niet gereed waren. Focus van deze visitatie lag vooral op de jaren 2009 tot en met 2011. Uiteraard heeft de visitatiecommissie een globaal beeld kunnen vormen van het jaar 2012 op basis van de voortgangsrapportages.

6.1 Financiële continuïteit

6.1.1 Vermogenspositie

Op basis van het volkshuisvestelijk vermogen en de berekende waarde van het risico heeft WBV Langedijk in de afgelopen periode een positief solvabiliteitsoordeel gekregen van het CFV. Dit betekent dat WBV Langedijk financieel gezien in staat is haar woningbezit blijvend te verhuren zonder gedwongen verkoop.

In aanvulling op het solvabiliteitsoordeel geeft het CFV een continuïteitsoordeel. Daarin worden de voorgenomen activiteiten in relatie gebracht met de vermogenspositie. WBV Langedijk heeft in haar continuïteitsoordeel de A1-status gekregen over de periode 2009 - 2012. Deze A1-status betekent dat WBV Langedijk in de hoogste categorie valt en haar beleidsvoornemens passen bij haar financiële positie. De financiële continuïteit is door haar ambitieuze beleidsvoornemens niet in het geding.

Zowel het CFV en WSW hebben in het verleden kanttekeningen geplaatst bij het verhoogde risico van de mogelijke terugkoopverplichtingen van de Koopgarantwoningen. WBV Langedijk heeft namelijk relatief veel Koopgarant woningen (197) verkocht. Het risico van de terugkoopverplichtingen van deze Koopgarantwoningen wordt hierdoor vergroot. WBV Langedijk erkent dit risico. WBV Langedijk heeft dit risico vervolgens inzichtelijk gemaakt. De organisatie inclusief WSW en CFV hebben beoordeeld dat WBV Langedijk dit risico kan dragen.

De visitatiecommissie constateert dat WBV Langedijk regelmatig kwalitatieve risicoanalyses maakt. Deze risicoanalyses zijn minder kwantitatief van aard en kunnen proactiever opgepakt worden.

Voor het presteren naar vermogen zijn het waarderen naar bedrijfswaarde en het aanwenden van het vrij te besteden vermogen op basis van bedrijfswaarde, belangrijke criteria. WBV Langedijk hanteert de waarderingmethodiek van haar woningbezit volgens de bedrijfswaarde.

Door het hanteren van de bedrijfswaarde van haar woningbezit is het sturen op het vrij te besteden vermogen transparanter en beter realiseerbaar. WBV Langedijk heeft in haar beleidsplan (2012 – 2015) opgenomen dat zij streeft naar een minimale solvabiliteit van 18% op basis van bedrijfswaarde. In 2011 is de situatie ontstaan dat het CFV een A2-status - de voorgenomen activiteiten van de laatste twee jaar van de vijfjarige prognoseperiode kunnen de financiële positie van de corporatie in gevaar brengen – heeft afgegeven. Deze voorlopige A2-status van WBV Langedijk is door het CFV omgezet in een A1-status na de aanpassing van haar nieuwbouwplannen. Het besef van het belang van en het concreet sturen op vrij te besteden vermogen op basis van bedrijfswaarde is de afgelopen jaren door WBV Langedijk beter ontwikkeld.

Het volkshuisvestelijk vermogen op basis van bedrijfswaarde van WBV Langedijk beweegt zich in de periode 2009 - 2012 tussen de 38% en 43% en ligt boven het gemiddelde van de referentiegroep (zie tabel 6.1).

Over de periode 2012-2016 daalt het volkshuisvestelijk vermogen van WBV Langedijk door haar ambitieuze plannen en komt hierdoor onder de referentiegroep te liggen. (zie tabel 6.2).

De visitatiecommissie constateert dat het verschil tussen het volkshuisvestelijk vermogen op basis van bedrijfswaarde en het minimaal volkshuisvestelijk vermogen in 2016 voldoende is na uitvoering van de ambitieuze plannen van WBV Langedijk. Omdat de plannen ambitieus zijn, wordt het in financieel opzicht scherp aan de wind varen.

De visitatiecommissie beoordeelt de vermogenspositie op een 6,7.

6.1.2 Liquiditeit

Het WSW oordeelt dat WBV Langedijk in de visitatieperiode kredietwaardig is. Het afgegeven faciliteringsvolume door het WSW staat in verhouding tot de plannen van WBV Langedijk.

Het WSW hanteert als een belangrijke indicator dat de operationele kasstroom minus 2% aflossingsfictie voor de komende vijf jaar positief is (zie figuur 6.1). Dit is één van de indicatoren waarop het WSW een oordeel geeft over de kredietwaardigheid en het faciliteringsvolume. WBV Langedijk voldoet de komende vijf jaar aan het criterium van het WSW. Het saldo operationele kasstroom minus 2% aflossingsfictie is positief.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 7,0.

6.1.3 Integrale kasstroomsturing

WBV Langedijk hecht belang aan het sturen op kasstromen. De operationele kasstroom minus 2% aflossingsfictie is hanteert WBV Langedijk als belangrijk sturingsinstrument. WBV Langedijk Wonen stelt een prognose op van haar kasstromen op basis van de begroting en monitort deze via de voortgangsrapportage. De kasstromen worden door WBV Langedijk inzichtelijk gemaakt in drie rubrieken, namelijk:

- operationele kasstromen;
- financieringskasstromen;
- portfolio kasstromen.

Woningbouw Langedijk hanteert geen directe rendementseis voor haar operationele kasstromen. WBV Langedijk focust vooral op het hebben van een positieve operationele kasstroom en stuurt hier nadrukkelijk op. Als minimale positie hanteert WBV Langedijk dat de operationele kasstroom na aftrek van 2% aflossingsfictie positief is.

De financieringskasstromen van woningcorporaties zijn vaak omvangrijk. Deze bestaan uit rente en aflossingen van leningen die aantrokken zijn om de portfoliokasstromen te financieren. De interest

coverage ratio (ICR) geeft aan hoe vaak uit de operationele kasstromen de verschuldigde rente kan worden betaald. Met andere woorden: hoe lager de ratio, des te hoger is het risico dat een woningcorporatie haar renteverplichtingen niet kan nakomen. Als minimale norm voor de ICR wordt in de woningcorporatiesector 1,3 gehanteerd.

WBV Langedijk hanteert de ICR niet als sturingsinstrument. De ICR van WBV Langedijk lag in de visitatieperiode boven de minimale norm van 1,3 (zie tabel 6.2).

De Loan to Value - verhouding leningen versus WOZ-waarde van het vastgoed - bedraagt bij WBV Langedijk ongeveer 20% en ligt hiermee op het gemiddelde van de referentiegroep. Het WSW stelt een maximale norm ten aanzien van deze Loan to Value, namelijk dat maximaal 50% van de WOZ-waarde gefinancierd mag zijn met leningen. Dit betekent dat WBV Langedijk voldoende ruimte heeft om haar leningen bij het WSW te borgen. De Loan to Value wordt een keer per jaar gemonitord.

WBV Langedijk hanteert geen internal rate of return (IRR) voor haar portfoliokasstromen (investerings). WBV Langedijk gebruikt de bedrijfswaarde bij investeringen voor het inzichtelijk maken van de onrendabele toppen. Op basis van de bedrijfswaarde worden beslissingen genomen ten aanzien van het al dan niet doorgaan van (nieuwbouw)projecten.

WBV Langedijk hanteert voor haar nieuwbouwprojecten een risicoanalyse. Deze is niet altijd voldoende cijfermatig onderbouwd. De visitatiecommissie constateert dat op organisatieniveau de scenario- en risicoanalyses onvoldoende gehanteerd en cijfermatig onderbouwd zijn.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 6,3.

6.1.4 Totaal oordeel financiële continuïteit

Op basis van voorgaande beoordeelt de visitatiecommissie het presteren van WBV Langedijk op het onderdeel financiële continuïteit met 6,7

WBV Langedijk heeft in de periode 2009 – 2012 een positief solvabiliteits- en continuïteitsoordeel gekregen van het CFV. Het vermogen op basis van bedrijfswaarde is passend bij de voorgenomen activiteiten. WBV Langedijk hanteert de bedrijfswaarde als waarderingsmethodiek. In 2011 was nog de situatie ontstaan dat WBV Langedijk een voorlopige A2 status heeft gekregen. In haar beleidsplan heeft WBV Langedijk expliciet aangegeven dat ze streeft naar een minimale solvabiliteit van 18% en is het sturen op vrij besteedbaar vermogen transparanter en meer expliciet gemaakt.

De visitatiecommissie ziet dat WBV Langedijk streeft naar kasstromen (operationele kasstromen minus 2% aflossingsfictie moet voor de komende vijf jaar positief zijn). Deze operationele kasstromen zijn op basis van de ambitieuze plannen ook positief. Verder constateert de visitatiecommissie dat WBV Langedijk geen directe rendementseis hanteert voor haar operationele kasstroom en onvoldoende streeft naar ICR en de IRR. Ook maakt en hanteert zij onvoldoende cijfermatige scenario-analyses op organisatieniveau.

6.2 Financiële beheer

In het onderdeel financieel beheer gaat de visitatiecommissie in op de planning en control cyclus en het treasury-beleid van WBV Langedijk.

6.2.1 Planning en control cyclus

Voor het bewaken en uitvoeren van het (financiële) beleid heeft WBV Langedijk een planning- en controlcyclus ingericht. Deze loopt van beleidsplan, (strategisch) voorraadbeleid, meerjarenbegroting, jaarplan/uitvoeringsplan, voortgangsrapportages naar het jaarverslag en evaluatie jaarplan. De planning & control cyclus ziet er goed en gedegen uit.

WBV Langedijk heeft haar doelstellingen voor de komende vier jaar beschreven in haar beleidsplan. De geformuleerde doelstellingen kunnen in het beleidsplan meer SMART geformuleerd worden. Aan

het beleidsplan zijn echter uitgebreide jaarplannen gekoppeld, waarin de voorgenomen activiteiten inclusief tijdspad en verantwoordelijke beschreven zijn. Door deze jaarplannen weet WBV Langedijk haar doelstellingen in het beleidsplan goed te operationaliseren. De activiteiten in de jaarplannen worden via de kwartaal voortgangsrapportages gemonitord. De onderwerpen in de voortgangsrapportages zijn 1 op 1 gekoppeld met de activiteiten en doelstellingen in het jaarplan.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 7,5.

6.2.2 Treasurymanagement

De treasury-functie houdt zich naast het zo voordelig mogelijk aantrekken van vermogen ook bezig met het in kaart brengen van de financiële risico's die met de leningen samenhangen en het afdekken van deze risico's. De treasury-functie is daarom van invloed op het financiële beheer en wordt om die reden in de beoordeling betrokken.

Opzet van de treasury-functie

WBV Langedijk beschikt over een actueel treasurystatuut dat is goedgekeurd en vastgesteld door de Raad van Commissarissen. Verder stelt WBV Langedijk een treasury-jaarplan op dat goedgekeurd wordt door de Raad van Commissarissen. Dit goedgekeurde treasury-jaarplan vormt voor de directeur-bestuurder het kader waarin besluiten genomen kunnen worden.

Het beleid, de verantwoordelijkheden, de organisatie en de informatievoorziening rond de treasury-activiteiten zijn voldoende beschreven. Een punt van aandacht vindt de visitatiecommissie dat de treasurycommissie geen onafhankelijk adviesorgaan (zoals gepresenteerd in het treasurystatuut) is, omdat de directeur-bestuurder die de besluiten neemt ook zitting neemt in de treasurycommissie.

Effectiviteit van de treasury-functie

Het gemiddelde rentepercentage van WBV Langedijk op de totale leningenportefeuille bedraagt 4,63% ultimo 2011 (bron: CIP rapportage 2012). Het gemiddelde rentepercentage van de referentiegroep lag in 2011 op 4,33%. De gemiddelde rente op de leningenportefeuille van WBV Langedijk is dus hoger dan de referentiegroep. Dit gemiddeld hogere rentepercentage op de leningenportefeuille wordt veroorzaakt door een aantal leningen met een hoge rentecoupon (die in tijden zijn afgesloten met een veel hogere rente op de financiële markten) die de komende jaren een einde looptijd bereiken. Verwachting is dat de gemiddelde rentevoet op de leningenportefeuille de komende jaren daalt en terecht komt op of onder het niveau van de referentiegroep.

De financieringsbehoefte is niet groter dan de som van de beschikbare middelen (liquide middelen en het faciliteringsvolume van het WSW). WBV Langedijk hanteert als renterisiconorm dat maximaal 15% van de leningenportefeuille in enig jaar een renteverandering mag ondergaan (WSW renterisiconorm). WBV Langedijk streeft hierbij naar een gelijkmatige spreiding van haar renterisico's. Deze renterisiconorm wordt alleen in het jaar 2012 overschreden. De renterisico's worden voldoende gemonitord in de treasurycommissie en de daarbij behorende rapportages.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 6,8.

6.2.3 Totaal oordeel financieel beheer

Het oordeel van de visitatiecommissie op het onderdeel van financieel beheer is een 7,2.

De visitatiecommissie is van oordeel dat WBV Langedijk de planning en control cyclus meer dan voldoende heeft ingericht. Aan het beleidsplan zijn uitgebreide jaarplannen gekoppeld, waarin de voorgenomen activiteiten inclusief tijdspad en verantwoordelijke beschreven zijn. De activiteiten in de jaarplannen worden via de kwartaal voortgangsrapportages gemonitord. De onderwerpen in de voortgangsrapportages zijn 1 op 1 gekoppeld met de activiteiten en doelstellingen in het jaarplan.

WBV Langedijk presteert op het gebied van de treasury-functie voldoende. Er is een treasurystatuut aanwezig, treasuryjaarplan en een treasurycommissie. Aandachtspunt vindt de visitatiecommissie dat

de treasurycommissie geen onafhankelijk adviesorgaan is, omdat de directeur-bestuurder hier zitting in heeft.

Er is een norm benoemd voor de renterisico's en deze worden in de treasurycommissie voldoende gemonitord. De renterisiconorm wordt alleen in het jaar 2012 overschreden. De gemiddelde rentevoet is nog wel hoger dan de referentiegroep, maar deze daalt de komende jaren door aflossing van leningen met een hoge rentecoupon.

6.3 Doelmatigheid

Doel van de visitatie op dit onderdeel is het vormen van een oordeel over de verhouding tussen de prestaties en de daarvoor gemaakte kosten (efficiency).

6.3.1 *De netto bedrijfslasten per vhe en de ontwikkeling*

De netto bedrijfslasten bestaan uit de bruto bedrijfslasten, verminderd met de ontvangen vergoedingen voor geleverde diensten, de overige bedrijfsopbrengsten en de geactiveerde productie voor het eigen bedrijf (zie tabel 6.3, 6.4 en 6.5). De bedrijfslasten van WBV Langedijk lagen ultimo 2011 (CIP 2012) boven het gemiddelde van de referentiegroep. Mogelijke oorzaken van deze hogere bedrijfslasten zijn:

- de vele ambitieuze plannen die Woningbouwvereniging Langedijk de afgelopen periode heeft gerealiseerd. Voor deze ambitieuze plannen moest extra menskracht ingeschakeld worden.
- relatief minder "opbrengsten vergoedingen" en "overige bedrijfsopbrengsten" in vergelijking met de referentiegroep. Deze opbrengsten worden gesaldeerd met de bedrijfslasten. Hierdoor komt WBV Langedijk relatief hoger uit in de netto bedrijfslasten dan de referentiegroep.

Verder constateert de visitatiecommissie dat de bedrijfslasten relatief harder gestegen zijn dan de referentiegroep.

De netto bedrijfslasten worden door WBV Langedijk in de voortgangsrapportage gemonitord. Verschillen tussen de begroting en de realisatie zijn marginaal en worden afdoende verklaard. WBV Langedijk is een sobere en doelmatige corporatie. WBV Langedijk heeft geen visie of richting geformuleerd om de efficiëntie te vergroten.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 6,5.

6.3.2 *Aantal vhe's per fte en personeelskosten*

Efficiency komt ook tot uitdrukking in de omvang van de formatie. In dit kader wordt de formatie uitgedrukt in het aantal vhe's per fte (zie tabel 6.4 en 6.5). Het aantal vhe's per fte is veel hoger dan de referentiegroep.

De personeelskosten per formatieplaats bij WBV Langedijk zijn hoger dan de referentiegroep. Dit wordt veroorzaakt door een gemiddeld hoog functieniveau in de organisatie. De hogere personeelslasten per fte wordt echter ruimschoots gecompenseerd door het hoge aantal vhe's per fte, waardoor de personeelslasten per vhe lager zijn dan de referentiegroep (namelijk 537 euro versus 716 euro per vhe)

De visitatiecommissie is van oordeel dat WBV Langedijk op het gebied van het aantal vhe's per fte en de personeelskosten per fte een 7,5 scoort, omdat het aantal vhe's per fte hoger is dan de referentiegroep (positief). De gemiddelde personeelskosten liggen per fte weliswaar hoger dan bij de referentiegroep, maar deze wordt ruimschoots gecompenseerd door het hoge aantal vhe's per FTE.

6.3.3 *Oordeel doelmatigheid*

Op basis van voorgaande beoordeelt de visitatiecommissie het presteren van WBV Langedijk op dit onderdeel met een 7,0.

De netto bedrijfslasten van WBV Langedijk liggen hoger dan de referentiegroep. Verder constateert de visitatiecommissie dat de bedrijfslasten harder gestegen zijn dan de referentiegroep. De kosten van de organisatie worden op regelmatige basis gemonitord. Er zijn geen SMART-doelstellingen geformuleerd om de efficiëntie te vergroten cq de bedrijfslasten te verlagen.

WBV Langedijk heeft een lager aantal fte's per vhe in vergelijking met de referentiegroep. De personeelskosten per fte liggen hoger dan de referentiegroep, maar dit wordt veroorzaakt door een gemiddeld hoger functieniveau. De gemiddelde personeelskosten liggen per fte weliswaar hoger dan bij de referentiegroep, maar deze wordt ruimschoots gecompenseerd door het hoge aantal vhe's per FTE.

6.4 Vermogensinzet

6.4.1 Visie op vermogensinzet

WBV Langedijk heeft de afgelopen jaren de A1-status gekregen van CFV. In het kader van de vermogensinzet betekent deze A1-status dat de voorgenomen activiteiten over de vijfjaars-prognose periode door het CFV als passend worden beoordeeld bij de vermogenspositie op basis van bedrijfswaarde (zie tabel 6.3). WBV Langedijk heeft de afgelopen periode haar vermogen ingezet voor maatschappelijke investeringen. WBV Langedijk neemt haar rol als maatschappelijk ondernemer serieus en doet veel om het maatschappelijk vermogen optimaal in te zetten voor de maatschappij. De visitatiecommissie constateert dat Woningbouwvereniging Langedijk gedurende de periode 2009 – 2011 nog geen duidelijke visie en doelstellingen formuleert over de omvang van het maximaal vrij in te zetten vermogen. Deze wordt in het ondernemingsplan 2012- 2015 al veel meer expliciet en transparant gemaakt. De onderbouwing van het maximaal vrij in te zetten vermogen kan beter cijfermatig onderbouwd worden met scenarioanalyses.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 6,5.

6.4.2 Vergroten vermogen

WBV Langedijk geeft inzicht in haar vermogen door de financiële meerjarenbegroting met een tijdshorizon van 5 jaar. Uit de meerjarenraming (2012) blijkt dat de solvabiliteit daalt naar circa 18,7% in 2016. Een belangrijke oorzaak is hier gelegen in de vele nieuwbouwplannen van WBV Langedijk. De materiele vaste activa (woningbezit) stijgt in die periode met circa 24,5 miljoen, terwijl het schuldrestant groeit met circa 32,5 miljoen. Indien deze ontwikkeling zich doorzet – een meer stijgend schuldrestant ten opzichte van de bezittingen – kan er een situatie ontstaan dat WBV Langedijk extra risico's niet meer kan opvangen. De visitatiecommissie heeft niet geconstateerd dat WBV Langedijk inzichtelijk heeft gemaakt in hoeverre het vermogen verruimd kan worden door extra verdienpotenties in kaart te brengen, de beschikbare risicobuffers te verlagen, een grotere efficiëntie te realiseren en de financieringsruimte te verhogen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 6,0.

6.4.3 Mogelijkheden inzet vermogen

In dit onderdeel is gekeken of WBV Langedijk beredeneerde plannen heeft voor de gewenste inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties. Belangrijk criterium is het oordeel van het CFV. WBV Langedijk heeft van het CFV de afgelopen jaren het A1-oordeel gekregen. Dit wil zeggen dat de prestaties van WBV Langedijk passen bij het vermogen. WBV Langedijk pakt haar rol als maatschappelijk ondernemer goed op en zet haar vermogen maximaal in voor de maatschappij.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 7,0.

6.4.4 Oordeel presteren naar vermogensinzet

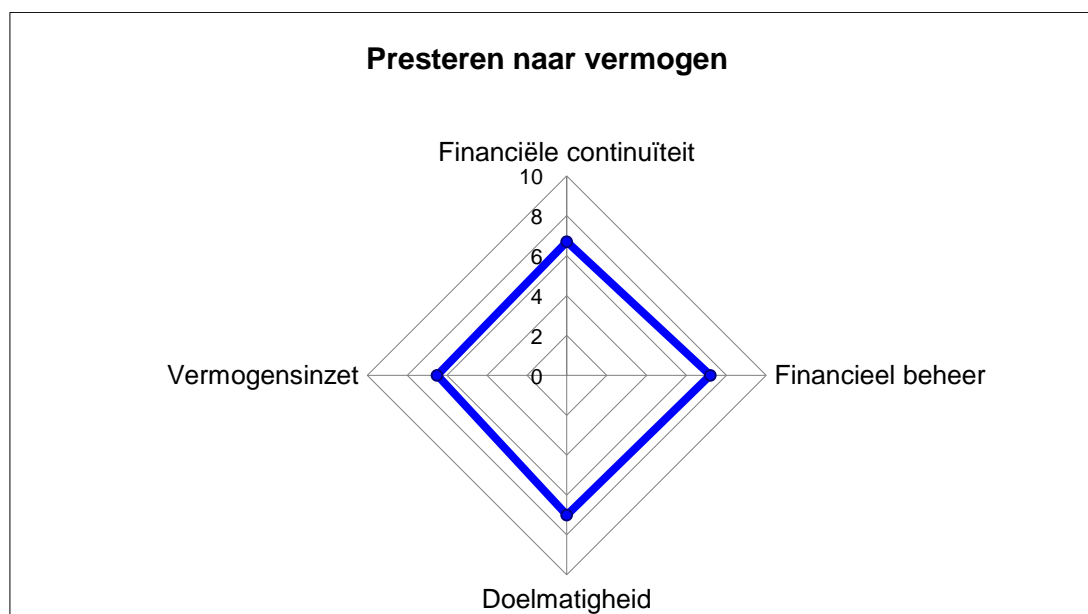
Het oordeel van de visitatiecommissie is voor het presteren naar vermogensinzet 6,5

WBV Langedijk heeft de afgelopen periode veel van haar vermogen ingezet voor maatschappelijke investeringen. WBV Langedijk neemt haar rol als maatschappelijk ondernemer serieus en is proactief om het maatschappelijk vermogen optimaal in te zetten voor de maatschappij. De visitatiecommissie constateert dat WBV Langedijk haar visie en doelstellingen gedurende de periode 2009 – 2011 meer expliciet had kunnen maken over de omvang van het maximaal vrij in te zetten vermogen. Deze wordt in het ondernemingsplan 2012- 2015 al veel meer expliciet en transparant gemaakt. De onderbouwing van het maximaal vrij in te zetten vermogen kan beter cijfermatig onderbouwd worden met scenarioanalyses. WBV Langedijk geen beredeneerde plannen op welke wijze zij haar vermogen kan vergroten bij financiële tegenwind.

6.5 Oordeel presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen van WBV Langedijk met 6,8.

Presteren naar vermogen		Cijfer per onderdeel	Weging	Gemiddeld cijfer
• Financiële continuïteit	Vermogenspositie	6,7	20%	6,7
	Liquiditeit	7,0		
	Integrale kasstroomsturing	6,3		
• Financieel beheer	Planning- en controlcyclus	7,5	20%	7,2
	Treasurymanagement	6,8		
• Doelmatigheid		7,0	20%	7,0
• Vermogensinzet	Visie	6,5	40%	6,5
	Mogelijkheden	6,0		
	Maximalisatie	7,0		
Eindoordeel presteren naar vermogen				6,8



7 Governance

In dit hoofdstuk wordt een oordeel gegeven over de vraag of de corporatie goed en verantwoord wordt geleid. De visitatiecommissie heeft hiertoe drie onderdelen beoordeeld:

1. besturing van de corporatie, oftewel de PDCA-cyclus;
2. intern toezicht;
3. externe legitimatie.

Hieronder zijn de bevindingen van de visitatiecommissie in beeld gebracht. Bij de beoordeling gelden het visitatiekader, de Governancecode en de VTW-criteria als referentie.

7.1 Besturing

In deze paragraaf is de besturing overeenkomstig het visitatiekader beoordeeld in het licht van de strategievorming en prestatiebesturing. Het gaat hierbij om 'Plan', 'Check' en 'Act'. 'Do' is beoordeeld bij Presteren naar Ambities, naar Opgaven en volgens Belanghebbenden.

WBV Langedijk is een corporatie met 1303 gewogen verhuureenheden. Voor de beoordeling van het onderdeel besturing hanteren we de normen zoals die in het visitatiekader zijn vastgelegd voor corporaties groter dan 1000 verhuureenheden.

Plan

“De corporatie heeft kennis van en visie op relevante omgevingsontwikkelingen (inclusief kansen en bedreigingen), risico's (risicoverkenning), de opgaven en de eigen sterkten en zwakten en maakt op basis hiervan een realistische vertaling van strategische doelen naar tactische doelen en operationele activiteiten die kunnen worden gemonitord. Bij planvorming betreft zij actief de belanghebbenden en draagt zorg voor een gedeelde visie in de gehele corporatie.”

WBV Langedijk is op de hoogte van de ontwikkelingen die er spelen in de omgeving. Ontwikkelingen in de omgeving en risicoanalyses staan expliciet en gestructureerd op de agenda. Er zijn twee beleidsplannen die betrekking hebben op de periode waarop de visitatie zich richt. Het beleidsplan 2008- 2011 en het beleidsplan 2012- 2015. In beide beleidsplannen haakt WBV Langedijk aan op de bij de ontwikkelingen die zij signaleert. In de beleidsplannen wordt niet verwezen naar een specifiek woningmarktonderzoek, maar meer naar de algemene demografische ontwikkelingen in de regio. Deze worden vertaald naar de lokale situatie, waarbij de verschillen in de regio en de specifieke betekenis voor Langedijk worden aangegeven. De corporatie gebruikt actuele woningmarktonderzoeken die in samenwerking met de gemeente en andere corporaties uitgevoerd zijn. Beide beleidsplannen kennen een combinatie van algemene uitgangspunten en specifieke doelen die meetbaar beschreven zijn. De opgaven uit de omgeving (één gemeente) worden meegenomen in het beleidsplan en vertaald naar activiteiten in de jaarplannen. Er worden vanuit een visie duidelijke keuzes gemaakt. Die variëren van het kiezen voor de kerntaken van een corporatie, terughoudend zijn in het op zich nemen van maatschappelijke taken die niet aan wonen gerelateerd zijn, tot het aanbieden van koopgarantwoningen om zo tegemoet te komen aan de lokale behoefte aan. Er worden concreet meetbare doelen geformuleerd omtrent de kwaliteit en vernieuwing van de woningvoorraad. De corporatie beschikt over een gestructureerd overzicht van de woningvoorraad (het zogeheten 'Producten- en strategieënboek') met daarin per complex de actuele plannen en de strategie. Er is een ambitieus nieuwbouwprogramma (233 woningen over de periode 2012-2105 en 144 huurwoningen + 81 Koopgarant tussen 2008-2012). De beleidsplannen worden jaarlijks vertaald in een jaarwerkplan en begroting waarin de actuele stand van de ontwikkelingen wordt verwoord en die samen met een aantal zogenaamde 'leidende beleidsdocumenten' de plannen en de inhoud voor het komend jaar omvatten. Deze documenten zijn; het 'Beleidsplan, 'Producten- en strategieënboek, Programma van Eisen Nieuwbouw, Programma van Eisen Bestaande Bouw, Duurzaamheidsbeleid 2010-2013 en 'Jaarwerkplan en begroting'. Deze plannen worden in samenhang met elkaar door de Raad van Toezicht goedgekeurd.

Daarnaast worden in de jaarlijkse plannen ook zaken beschreven als kwaliteit en klanttevredenheid. Activiteiten op het gebied van verbetering van de organisatie en werkwijze worden globaal en minder concreet en taakstellend beschreven.

Het beleidsplan 2012-2015 is tot stand gekomen door het bespreken van de hoofdlijnen met een aantal stakeholders, waaronder de gemeente, de huurdersvereniging en een aantal maatschappelijke partners. Leden van de raad van toezicht zijn bij deze externe gesprekken niet aanwezig geweest. Het beleidsplan 2008-2011 is ontstaan uit de evaluatie van het vorige plan en is geschreven in het verlengde daarvan en in de eerste plaats voor eigen gebruik geschreven. Het is niet duidelijk welke rol de huurdersorganisatie of externe belanghouders in dit plan hebben gehad. De Raad van Toezicht heeft de beleidsplannen goedgekeurd. Hieraan voorafgaand is er een bijeenkomst geweest waarin de raad kennis heeft genomen van de uitgangspunten voor het beleidsplan in grote lijnen. Bij de totstandkoming van dit beleidsplan zijn zij minder betrokken geweest bij de visie en de planvorming en meer bij de besluitvorming over het totale beleidsplan. Het MT en de werkorganisatie van WBV Langedijk zijn in de voorbereiding van het beleidsplan betrokken en geïnformeerd. WBV Langedijk werkt aan de kwaliteit van de dienstverlening volgens de KWH methodiek. In het beleidsplan geven ze aan dat ze ieder jaar de dienstverlening op 2 aspecten van de reguliere dienstverlening zullen onderzoeken

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 7,0.

De corporatie weet wat er in de omgeving speelt en stemt haar beleid hier op af. Het is zichtbaar dat zij onderzoeken, de invloed van omgeving en risico's meenemen in hun strategische plannen. Er vinden regelmatig gesprekken met belanghebbenden plaats (huurders, bewoners, gemeente). De mate waarin interne en externe stakeholders betrokken worden bij de totstandkoming van beleid kan intensiever en gestructureerder.

Check

“De corporatie checkt dat zij doet wat zij zich voorneemt. De corporatie heeft een systeem waarmee periodiek gevolgd/gemeten kan worden hoe de voorgenomen prestaties vorderen. Op deze wijze wordt de kwaliteit van de planning zichtbaar.”

De planning en control cyclus loopt van beleidsplan, naar jaarwerkplan en begroting en realisatie (jaarrekening) en het jaarverslag. De jaarverslagen zijn goed leesbaar en hebben een duidelijke relatie met de jaarplannen. Er worden in de verschillende documenten (jaarplan, kwartaalrapportage en verslag) niet altijd dezelfde cijfers/indelingen als uitgangspunt gebruikt, waardoor het moeilijk is de relatie te leggen tussen plannen en uitvoering. In de jaarplannen worden thematisch de prestaties beschreven in dezelfde indeling als waarmee ze in het beleidsplan zijn opgenomen. De voortgang hiervan wordt gevolgd in de kwartaalrapportages en in het jaarverslag. Op een aantal punten gebeurt dit cijfermatig en concreet meetbaar ten opzicht van het gestelde doel (nieuwbouw, aantal verkoop, aantal Koopgarant). En op een aantal punten, zoals op het gebied van leefbaarheid, gebeurt dat op activiteitsniveau: zijn de voorgenomen activiteiten uitgevoerd. Plannen worden expliciet geëvalueerd en dat wordt schriftelijk vastgelegd. Deze evaluaties zijn meer kwalitatief en beschrijven dan kwantitatief. De bespreking van de voortgang aan de hand van kwartaalrapportages en jaarverslaglegging is in de Raad van Toezicht vooral toelichtend en retrospectief. Afwijkingen worden toegelicht. Er worden vragen gesteld over de voortgang. Op het niveau van projecten is er in de loop van de visitatieperiode een verbetering in de bespreking van de voortgang en de risico's. Deze worden in de vergaderingen van de raad regelmatig en uitgebreid besproken.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 6,0.

De corporatie maakt zichtbaar wat zij zich voorneemt en volgt de voortgang en de prestaties. Door het niet consequent gebruiken van dezelfde cijfers in de verschillende documenten en het weinig cijfermatig evalueren vermindert de transparantie van het besluitvormingsproces.

Act

“De corporatie stuurt actief bij indien er afwijkingen van het plan worden geconstateerd.”

In de organisatie zijn de lijnen kort. Medewerkers kennen de projecten, complexen en bewoners en sturen direct bij op basis van concrete situaties die zich voordoen in de praktijk. De visie en het beleid zijn bij alle medewerkers bekend en vormen merkbaar de basis voor het werken en handelen. Er vindt dagelijks overleg plaats over actuele situaties. Het MT, de bestuurder en de Raad van Toezicht volgen de (jaar-)plannen en signaleren afwijkingen van plannen per kwartaal. De realisatie en voortgang staat op de agenda van het MT en de Raad van Toezicht. De realisatie van het onderhoud wijkt regelmatig af van de begroting. Er zijn acties ondernomen om hier, in combinatie met een zekere mate van onvoorspelbaarheid door de keuzevrijheid van bewoners, verbetering in aan te brengen. Opmerkingen en aandachtspunten die voortvloeien uit andere documenten of afspraken, zoals de conclusies uit klantonderzoeken of de zelfevaluatie, leiden niet altijd tot concrete acties die zichtbaar opgevolgd worden. Met belanghouders vindt per onderwerp en niet in een vaste structuur overleg plaats over de afwijkingen in het voorgenomen beleid.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 7,0.

Er is duidelijk sprake van bijsturen op punten, dit kan systematischer voor gesignaleerde verbeterpunten.

7.2 Intern toezicht

“Het interne toezicht wordt beoordeeld in het licht van de criteria die door de VTW worden gehanteerd voor goed toezicht door de raad van toezicht, op het hanteren van een toetsingskader en het toepassen van de Governancecode.”

Het functioneren van de Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht bestaat uit 5 mensen. Twee van hen zijn benoemd op voordracht van de huurdersorganisatie. Omdat WBV Langedijk een vereniging is vindt de benoeming van de leden in de Raad van Toezicht plaats door de leden van de vereniging. De visie en de overtuigingen van WBV Langedijk worden breed gedeeld in raad. Op dit punt lijken er geen verschillen te bestaan. Het toezicht vindt plaats vanuit een gedeelde opvatting van wat de corporatie kan betekenen in deze regio. Ook hier is men het over eens. Uit de notulen en uit de gesprekken die wij gevoerd hebben lijkt er in de raad sprake te zijn van een cultuur waarin kritische vragen worden gesteld en waarbij de onderwerpen die aan de orde komen divers zijn. Het plan ter ontwikkeling van het Bollengebouw in Broek op Langedijk is mede naar aanleiding van vragen in de raad stopgezet. De verslagen van de vergaderingen geven vaak vragen en antwoorden weer. Af en toe is te lezen dat het spannend is en dat er eisen worden gesteld aan de informatie of aan de manier waarop tegen relaties en het belang daarvan wordt aangekeken. Op een aantal momenten vraagt de raad toekomstgericht naar informatie (scenario's). De voortgang van projecten komt iedere vergadering aan de orde, waarbij de afspraak is dat projecten besproken worden als ze niet in de pas lopen en bij de verantwoording achteraf. Wat opvalt is dat er veel in algemene termen gesproken wordt. Bijvoorbeeld de vraag of de inkomensgrenzen en de bijbehorende 10% grens voldoende worden bewaakt? Op die vraag neemt de raad genoegen met een reactie als 'dat houden we scherp in de gaten', in plaats van de actuele stand te willen weten of een prognose voor de toekomst en de acties bij dreigende overschrijding. De raad lijkt daarin minder te sturen op concrete en meetbare acties. Regelmatig organiseert de raad bijeenkomsten waar ze externe deskundigen uitnodigen te vertellen over actuele onderwerpen en in gesprek te gaan over de betekenis voor WBV Langedijk.

Er vindt ieder jaar een zelfevaluatie plaats waarin een aantal onderwerpen aan de orde komen. Een keer in de drie jaar betreft de raad een externe bij deze zelfevaluatie. De verslagen van de zelfevaluatie getuigen van een kritisch zelfbeeld, ze toetsen de rolopvatting van de raad aan de praktijk. Duidelijk is dat de raad het belangrijk vindt haar eigen rolopvatting en functioneren onder de loep te nemen en er ook plezier aan heeft om dat met elkaar verder te ontwikkelen. Van deze bijeenkomsten worden verslagen gemaakt en deze bevatten een aantal voornemens ter verbetering.

Deze verbetervoorstellen worden niet altijd vertaald in acties die volgbaar zijn. Zo is het niet altijd helder of deze voornemens leiden tot daadwerkelijke verbetering. Voorbeelden van de onderwerpen die de raad naar aanleiding van de zelfevaluatie wil verbeteren zijn: het zelfstandig verkrijgen van informatie uit de organisatie en van belanghouders, bespreken van issues zonder dat er al een besluit voorligt (dus meer opiniërend in de voorfase), de wijze waarop de raad de klankbordfunctie vervult enz. Integriteit en belangenverstrengeling wordt niet aanwijsbaar in de vergaderingen besproken maar zijn wel onderwerpen in de jaarverslaglegging van de raad. Er is een integriteitsnotitie die in 2011 geactualiseerd is.

In de verslagen van de vergaderingen van de RvT en in de zelfevaluatie is zichtbaar dat de raad haar taak met de vereiste afstand vervult. Minder zichtbaar is hoe de raad stuurt op informatievoorziening. Zij beschikt over voldoende documenten die het mogelijk maken toezicht te houden. Wat niet zichtbaar is, is hoe de raad eisen stelt aan de inhoud en kwaliteit. De vragen die gesteld worden zijn informerend van aard. Er worden naar aanleiding van deze vragen weinig aanvullende eisen aan de informatievoorziening gesteld.

De raad houdt voldoende afstand van het bestuur en vervult de toezichthoudende rol op de verschillende gebieden (toezichthouder, werkgever, en klankbord). De contacten met de werkorganisatie zijn er vooral op de momenten dat medewerkers in de raad toelichting komen geven over specifieke onderwerpen. De raad gaat er prat op dat zij geen raad wil zijn die door het afvinken van een lijstje haar rol vervult. Ook wil ze niet op de stoel van de bestuurder zitten. Ze wil een betrokken raad zijn die beoordeelt of de organisatie voldoende voeling houdt met wat de maatschappij verwacht. Er is een helder bestuursreglement waarin de verdeling van bevoegdheden tussen bestuur en raad vastligt. Recent is het (algemene) profiel voor een bestuurder herijkt en is de huidige bestuurder hieraan getoetst. Eén keer per jaar vindt er een functioneringsgesprek plaats met de bestuurder door twee leden van de RvT.

De raad bestaat uit vijf personen, een compacte raad, passend bij de omvang van de corporatie en de verenigingsstructuur. Ze hanteren een zittingstermijn van 4 jaar met één keer de mogelijkheid tot herbenoeming. In de afgelopen periode is samenstelling van de raad stabiel geweest. De raad bestaat uit drie mannen en twee vrouwen. Recent, halverwege 2012, zijn twee leden vervangen door twee nieuwe leden vanwege het verstrijken van de zittingstermijn. Deze leden zijn door een advertentie geworven. Er zijn profielen beschikbaar en is een portefeuille-indeling. De deskundigheden in de raad zijn divers en passend bij de profielen van de portefeuilles.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 7,0.

Het is een goed functionerende raad, met een diverse samenstelling in deskundigheden en verdeling van portefeuilles. De raad geeft blijk van zelfkennis en bespreekt verbetermogelijkheden.

Toetsingskader

De raad hanteert een voor de omvang van deze corporatie helder toetsingskader. De corporatie heeft een uitgesproken missie en visie. Hieruit volgen keuzes die consistent verwerkt zijn in de plannen. Er wordt gewerkt met een beleidsplan en een jaarwerkplan als onderdeel van de begroting. Ook is er met een 'Product- strategieënboek' waarin per complex de uitwerking van het beleid beschreven is. Er is een duidelijke relatie tussen de visie en de uitwerking, het is ook helder wat de corporatie niet doet. Op regelmatige basis informeert de raad zich door informatie over ontwikkelingen in de regio en de daarbij behorende risico analyses over de mate waarin haar beleid en keuzes nog overeenstemmen hiermee. Ze beschikt over een risico- beheerssysteem. De documenten die deze risico's in beeld brengen zijn meer beschrijvend van aard en minder cijfermatig onderbouwd. Er is een treasury-en financieringsbeleid.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 7,0

Er zijn voldoende documenten om de visie en de strategie van de corporatie te toetsen. De corporatie hanteert een helder toetsingskader.

Governancecode

WBV Langedijk past de Governancecode toe. De code vormt het uitgangspunt voor het functioneren van de RvT. In het jaarverslag wordt aangegeven hoe de raad is samengesteld. Onafhankelijkheid is daarin expliciet genoemd. De raad geeft helder weer in het jaarverslag welke onderwerpen aan de orde zijn gekomen. Ook maken de leden van de RvT in het jaarverslag kenbaar welke andere (neven)functies zij hebben. Op de website zijn alle documenten vindbaar die volgens de Governancecode moeten worden gepubliceerd, zoals het Reglement van de Raad van Toezicht, het beleidsplan en het jaarverslag. Er is een beschreven integriteitsbeleid en een klokkenluidersregeling. Er vindt geen structureel overleg met de huurdersorganisatie plaats omdat deze in de afgelopen periode niet functioneerde. De raad werkt met een benoemingsperiode van vier jaar en maximaal één herbenoeming, dus in totaal maximaal 8 jaar. De raad werkt niet met commissies omdat het een kleine (5 personen) raad is. Er is geen auditcommissie. Financiële zaken worden in de voltallige raad besproken omdat ze financiën als belangrijke gezamenlijk verantwoordelijkheid zien en de specifieke financiële deskundigheid in de raad te weinig verspreid is om een auditcommissie te vormen. Hiermee is het ontbreken van een auditcommissie weliswaar gemotiveerd, maar de visitatiecommissie vindt dat gezien de ambities van WBV Langedijk en de omvang van de investeringen in de raad diepgaander op financiële zaken ingegaan moet worden. De remuneratiecommissie is ad hoc waar het werving betreft. Het jaargesprek met de bestuurder gebeurt jaarlijks door de voorzitter en de vice-voorzitter. De huidige accountant is sinds 7 jaar betrokken bij WBV Langedijk. In de afgelopen periode heeft er geen stevige evaluatie van de accountant plaatsgevonden. De vergoeding van de leden van de raad is bescheiden (onder de vanaf 2011 geldende norm).

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 6,9.

WBV Langedijk voldoet op de meeste punten aan de norm. Het niet hebben van een auditcommissie lijkt gezien de omvang van de corporatie misschien logisch maar is niet conform de code.

7.3 Externe legitimatie

“Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden”

De corporatiemedewerkers en de leden van de raad zijn het algemeen mensen die midden in de plaatselijke samenleving staan. Ze geven blijk van kennis van de omgeving. De keuzes die ze maken in de visie en strategie van de corporatie zijn ingegeven door kennis, interesse en betrokkenheid bij de samenlevingen leiden tot een duidelijke keuze en positionering van de corporatie. Deze duidelijke positionering maakt dat er een ‘logische’ agenda uit volgt die daarom minder beïnvloedbaar is door externe belanghebbenden. De corporatie is zoekende in hoe zij gestructureerd de relatie met de belanghouders kan onderhouden. Er is een vereniging waar, als er een spannend onderwerp als het opheffen van de vereniging op de agenda staat, best veel mensen naar de vergadering komen, maar gemiddeld genomen is de opkomst laag. De huurdersorganisatie is op dit moment niet voldoende bemenst. en de relatie met de corporatie is onvoldoende. Hulp van de Woonbond heeft daar geen verandering in gebracht. Er zijn geen gestructureerde platforms waar de organisatie met de belanghouders praat. Bij de totstandkoming van beleid voelen de belanghouders die wij gesproken hebben zich wel betrokken, bij de monitoring en evaluatie is dat minder. Uit deze gesprekken blijkt ook dat WBV Langedijk een helder profiel heeft voor de belanghouders. Dat het een corporatie is die een duidelijke positie heeft en gelegitimeerd is voor waar zij voor staat en in wat zij doet. Door zelf actief er op uit te gaan en dorpsgesprekken en jongerenplatforms te organiseren benut de corporatie mogelijkheden om de belanghebbenden actief te betrekken. Ook de raad zoekt naar een manier waarop zij zelf structureel het geluid uit de omgeving kan horen en heeft daarover in de zelfevaluatie voorstellen gedaan.

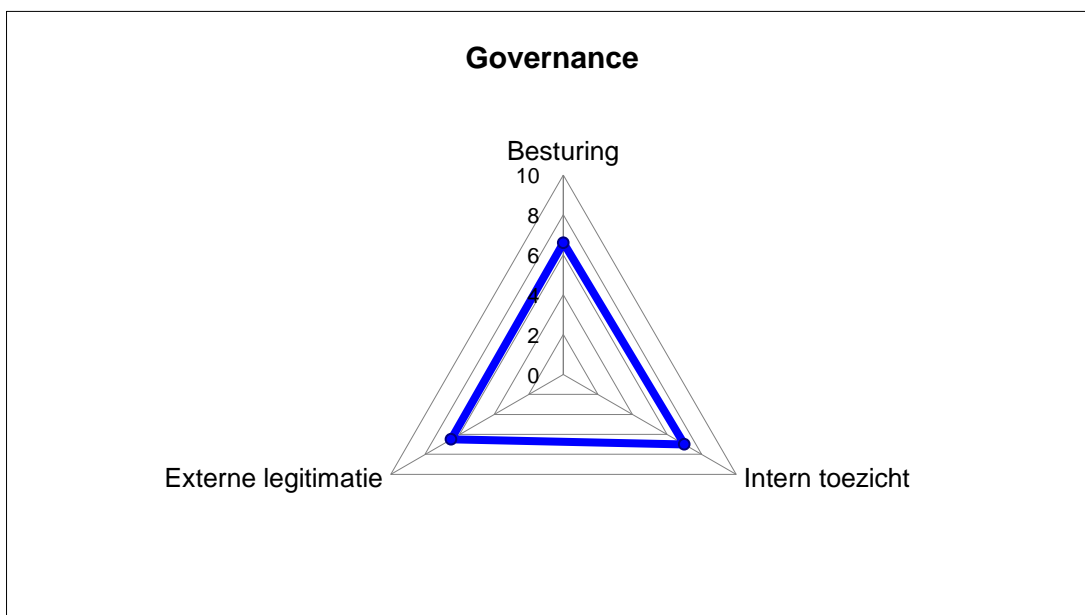
De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 6,5.

De corporatie is voldoende gelegitimeerd in haar omgeving. Er is beleidsbeïnvloeding door belanghouders mogelijk. Er vindt door de corporatie en de raad geen gestructureerd overleg plaats met belanghouders

7.4 Oordeel over Governance

Op basis van het visitatiekader beoordeelt de visitatiecommissie de Governance van WBV Langedijk over het algemeen met een 6,7.

Governance		Oordeel	Weging	Gemiddeld oordeel
• Besturing	Plan	7,0	33%	6,6
	Check	6,0		
	Act	7,0		
• Intern toezicht	Functioneren RvC	7,0	33%	7,0
	Toetsingskader	7,0		
	Toepassen Governancecode	6,9		
• Externe legitimatie		6,5	33%	6,5
Eindoordeel Governance				6,7



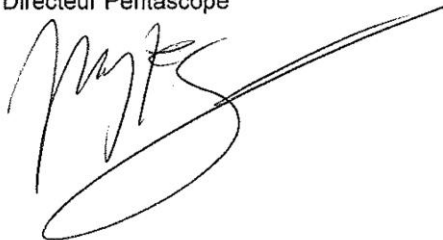
Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie

Onafhankelijkheidsverklaring Pentascope

Pentascopel verklaart hierbij dat de visitatie van Woningbouwvereniging Langedijk in 2013 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft Pentascopel geen advies- en/of interim opdrachten of werkzaamheden uitgevoerd voor de corporatie op de beleidsterreinen die de visitatie raken. In de komende twee jaar zal Pentascopel geen advies- en/of interim opdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woningbouwvereniging Langedijk op beleidsterreinen die de visitatie raken.


Plaats	Datum	Naam, functie, handtekening
Hilversum	25-3-2013	Dr. J.P.J.F. Scheepens, Directeur Pentascopel 

Onafhankelijkheidsverklaring New F&T Consult

New F&T Consult verklaart hierbij dat de visitatie van Woningbouwvereniging Langedijk in 2013 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

New F&T Consult heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft New F&T Consult geen advies- en/of interim opdrachten of werkzaamheden uitgevoerd voor de corporatie op de beleidsterreinen die de visitatie raken. In de komende twee jaar zal New F&T Consult geen advies- en/of interim opdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woningbouwvereniging Langedijk op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Plaats	Datum	Naam, functie, handtekening
GELOROP	22-3-2013	Ruud Pijpers, Directeur New F&T Consult 

Onafhankelijkheidsverklaring Joos Jacobs

Joos Jacobs verklaart hierbij dat de visitatie van Woningbouwvereniging Langedijk in 2013 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Joos Jacobs heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft Joos Jacobs geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal Joos Jacobs geen advies- en/of interim opdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woningbouwvereniging Langedijk op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Plaats	Datum	Naam, handtekening
Maastrecht	22-3-2013	Joos Jacobs

Onafhankelijkheidsverklaring Ruud Pijpers –

Ruud Pijpers verklaart hierbij dat de visitatie van Woningbouwvereniging Langedijk in 2013 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ruud Pijpers heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft Ruud Pijpers geen zakelijke noch persoonlijke banden gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal Ruud Pijpers geen advies- en/of interim opdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woningbouwvereniging Langedijk op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Plaats	Datum	Naam, handtekening
Gelordop	22-3-2013	Ruud Pijpers

Onafhankelijkheidsverklaring Germa Reivers

Germa Reivers verklaart hierbij dat de visitatie van Woningbouwvereniging Langedijk in 2013 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Germa Reivers heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft Germa Reivers geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal Germa Reivers geen advies- en/of interim opdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woningbouwvereniging Langedijk op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Plaats

Datum

Naam, handtekening

Voorburg

22-3-2013

Germa Reivers



CV Joos Jacobs



Curriculum Vitae



Joos Jacobs

Woonplaats : Maastricht
Geboortedatum : 16-01-1959

Ervaring bij:

Woningcorporaties

- Visitaties (voorzitter visitatiecommissie)
- Voorzitter stakeholders-dialogen
- Organisatie-ontwikkeling
- Effectiviteit en efficiency
- Fusiebegeleiding

Gemeente & overheid

- Samenwerking corporaties en prestatieafspraken
- Projectleiding Provincie Limburg

Industrie

- Training en advies
- Mobiliteit-reorganisatie begeleiding

Arbeidsmarkt

- Toekomstscenario gemeente Maastricht

Brainport Eindhoven

- Shared facility center
- Teamsamenstelling

Zorginstellingen

- Implementatie nieuw beleid

Persoonlijk profiel

Enthousiast en gedreven. kritisch reflecterend en verbindend, vanuit verwondering vragen stellen. "Omdat ik de oplossingen niet weet, zoek ik zo mee dat je ze zelf vindt."

Ze heeft het vermogen om in alle geledingen van organisaties mensen positief aan het denken te zetten. Haar managementervaring gebruikt ze om de dagelijkse realiteit te verbinden met de toekomst. Op een resultaatgerichte manier. "Joos geeft je het gevoel dat het goed komt".

Specialiteit

Vraagstukken waarbij een integrale benadering gevraagd wordt. Procesbegeleiding met resultaat, verandering die je zelf teweeg hebt gebracht.

Ontwikkeling

Na de sociale academie volgde zij een organisatieadviesopleiding en een postdoctorale opleiding verandermanagement. Diverse trainingen; sales, management, projectleiding enz.

Rollen:

- Voorzitter dialogen/symposia
- Interim manager
- Programma-manager
- Voorzitter visitatie-commissie
- Sparring partner

Ervaring & Resultaten (diverse relevante projecten)

Pentascopel

Begeleiden directeuren woningcorporaties en wethouders
Gemeente Eindhoven in samenwerking en prestatieafspraken vanuit
visie ontwikkeling stad (2011)

Voorzitter einddialoog visitatie en toetsing koersplan Woonbedrijf
Eindhoven (2011)

Projectleider project mobiliteit in kader ToekomstVastLimburg
Provincie Limburg (2011)

Voorzitter visitatiecommissie Woonbron Rotterdam (experimentfase
2007)

Ontwikkeling en invulling van prestatiegerichte dialoog tussen
bestuur, directie en vestigingen Woonbedrijf Eindhoven (2010)

Voorheen

Adviesrol

Senior consultant CapConsult (2005-2006)

Vraagstukken met betrekking tot employability, leidinggeven en
ontwikkeling van mensen en organisaties

Senior adviseur woningcorporaties
(Atrivé, Linos Advies, Heerlen, 1993-1999)

Ten tijde van de invoering van het BBSH begeleiden van veranderingen
ten gevolge hiervan.

Welke keuzes maken we en hoe geven we hieraan vorm?

Fusiebegeleiding, kwaliteitsprojecten, ondernemingsplanning,
organisatieontwikkeling.

Managementrol

Regiodirecteur Zuid-Nederland Capability (1999-2005)

Commercieel en operationeel verantwoordelijk voor de vestigingen in
zuid Nederland

Trainersrol

Trainer/adviseur (Odyssee, 1982-1993)

Profit sector

Ondersteunen van mensen in organisaties bij de -verdere- ontwikkeling
van vaardigheden en creativiteit

Daarnaast

Lid van de Raad van Toezicht Woningcorporatie Wonen Zuid

.

CV Ruud Pijpers

Naam ir. R.W.J. (Ruud) Pijpers MRE
Geboortedatum 27 september 1965
Mobiel 06 - 51 64 58 79
Organisatie New FT Consult
Adres Laan van Tolkien 63
Plaats 5663 RW Geldrop
E-mail ruud.pijpers@newftconsult.nl



Functie Senior adviseur New FT Consult

- Opleiding**
- Technische Universiteit Eindhoven, Bedrijfskunde met afstudeerrichting bedrijfseconomie.
 - Hogeschool West-Brabant, opleiding tot Controller.
 - TIAS Business School, Master of Real Estate.
 - Diverse nascholing als adviesvaardigheden en projectmanagement.

- Werkervaring**
- 1990 - 1997: Diverse functie bij ING Bank, waaronder de laatste 2 jaar leiding gegeven aan de Task Force Bruterling.
 - 1997 - 2005: senior consultant Atrive voor de business Treasury en Financieel Management.
 - 2005 - 2006: senior consultant bij Brink Groep, verantwoordelijk voor acquisitie in de business woningcorporaties.
 - 2006 - 2009: senior consultant bij HabITask Management & Organisatieadvies. In drie jaar tijd meegeholpen om de adviestak op te zetten en uit te bouwen.
 - 2009 - 2012: senior consultant Quintis BV
 - 2012 - heden: Senior adviseur New FT Consult en Senior Treasurer Portaal

- Selectie van projecten**
- Financieel crisismangement: diverse corporaties begeleidt bij het opstellen van herstelplannen in geval van een B-status (CFV).
 - Opstellen van financieel beleid bij een aantal woningcorporaties
 - Projectleider bij opzetten van risicomangement(systemen) bij woningcorporaties.
 - Projectleider bij diverse onderzoeken naar efficiency-maatregelen bij woningcorporaties.
 - Diverse projecten bij woningcorporaties voor het opzetten van het strategisch voorraadbeleid.
 - Bij een aantal woningcorporaties en zorginstellingen zitting in de treasurycommissie. Bij een aantal woningcorporaties betrokken bij herstructurering van derivatenportefeuilles
 - Zitting in diverse visitatiecommissies van woningcorporaties

CV Germa Reivers



Curriculum Vitae



Germa Reivers (v)

Woonplaats : Voorburg
 Geboortedatum : 21 januari 1957

Ervaring bij:

- Anva
- College Bouw
- Ziekenhuisvoorzieningen
- Bloemenveiling Aalsmeer
- Woningcorporaties:
 - Portaal
 - Delftwonen
 - Woonbron
 - Wel Wonen
 - Woonbedrijf
 - Weller
 - Veenendaalse Woningstichting
- Waarborgfonds Sociale Woningbouw
- Gemeente Sittard-Geleen
- A&O Services
- Telecom:
 - SNT Callbedrijf
 - KPN Telecom Vaste Net
 - Research
 - TOS
 - CSN
 - Uniworld
- PTT Post Bedrijfservice
- Postkantoren BV
- Banken en verzekeringen:
 - ABN-AMRO
 - Ohra
- LNV, Directie Beheer Landbouwgronden

Persoonlijke verbinding

Germa werkt reeds vele jaren op het gebied waar mensen in organisaties met processen en systemen een doel realiseren. Ze houdt van een combinatie van inhoud (kennis en deskundigheid) en proces (de weg naar het resultaat, het draagvlak en de acceptatie, de politiek): ze brengt mensen graag bij elkaar om samen de voorliggende vraagstukken op te lossen. Vervolgens zet ze snel een gedegen aanpak of uitwerking op papier waardoor de vaart erin blijft.

Ze gaat graag in dialoog op zoek naar de kern: van de organisatie, van het project, van de uitdagingen. Ze heeft een onafhankelijke oordeel en een scherpe waarneming (van het geheel en de details). Ze is loyaal, resultaatgericht en doet wat nodig is om het gewenste te bereiken.

Zij wordt omschreven als positief kritisch en vervult vaak de rol van 'geweten van het project': doen we nog de goede dingen en doen we die ook goed, zijn we klaar of moet er nog wat gebeuren? Het blijft daarbij niet bij het stellen van vragen; ze geeft ook vorm aan alternatieven.

Ze heeft ervaring in het zoekproces rondom strategische vraagstukken en cultuurverandering: waar willen we heen, wat zijn mogelijkheden en belemmeringen en hoe gaan we de gewenste situatie bereiken. Tevens vervult ze de rol van auditor: visitaties bij woningcorporaties, second opinion bij A&O Services en hoe loopt ons proces bij College Bouw Ziekenhuisvoorzieningen.

De laatste jaren vervult ze tevens een rol als coach, zowel binnen als buiten onze organisatie. Hierbij gebruikt ze zowel haar inhoudelijke kennis als haar vaardigheden op het gebied van procesbegeleiding. Ook heeft ze leidinggevende ervaring als competentie manager/teamleider bij Pentascope: consultants helpen hun kracht te ontwikkelen, ook ten behoeve van Pentascope.

Germa heeft meegewerkt aan de boeken 'Implementeren. Het speelveld in de praktijk' en 'Emoties bij veranderingen'.

Ontwikkeling

Klinische psychologie, Arbeid- & en organisatiepsychologie, omscholing informatica, Leergang Bestuurlijke Informatieverzorging en administratieve organisatie; diverse trainingen op het gebied van coaching, kernkwaliteiten, spiritualiteit en werk, projectmanagement, systeemontwikkeling, gegevensbeheer

Rollen:

- Managementconsultant
- Implementatieleider
- Project(bege)leider
- Procesontwerper
- Coach
- Visitor
- woningcorporaties

Germa Reivers

Ervaring & Resultaten (diverse relevante projecten)

Visitatie woningcorporatie Veenendaalse Woningstichting (2011)

De visitatie volgens de methode volgens Pentascopie uitgevoerd. Dit gaat volgens de aanpak van de vierde generatie-evaluatie waarin dialoog een belangrijk middel is.

Resultaat:

Loopt nog

Visitatie woningcorporatie Weller (2010 - 2011)

De visitatie volgens de methode volgens Pentascopie uitgevoerd. Dit gaat volgens de aanpak van de vierde generatie-evaluatie waarin dialoog een belangrijk middel is.

Resultaat:

Een door de Visitatiestichting goedgekeurd visitatierapport.

Rondom de visitatie van Woonbedrijf (2010)

Toetsen van het nieuwe koersplan bij de belanghouders en het voorzitten van interne en externe dialogen ten behoeve van de visitatie door Raeflex.

Resultaat:

Meer betrokkenheid van medewerkers bij de visitatie, meer focus op maatschappelijk presteren, visitatie en toets koersplan met elkaar in verbinding, beleidsagenda voor toekomst getoetst, constructieve dialoog met omgeving, belanghouders die zich betrokken voelen.

Anva (maart 2009-maart 2010)

Cultuurtraject waarbij met het MT is gewerkt aan teamvorming, samenwerking en cultuur, verbetersteams zijn ondersteund in het realiseren van de gewenste verandering en de organisatie als geheel is betrokken in kwartaalsessies en communicatietraining.

Resultaat:

Gerealiseerde veranderingen in werkwijze, andere manier van samenwerken, meer open en resultaatgerichte cultuur.

Districtsbezoeken Woonbedrijf (2009 - 2010)

Op basis van het visitatiekader de districtsbezoeken van de directie aan de districten opnieuw ingericht en gepilot.

Resultaat:

Werkwijze en kader voor districtsbezoeken die meer aansluiten bij ambities Woonbedrijf en districten meer resultaatgericht laten communiceren.

Visitatie woningcorporatie Wel Wonen (2008 - begin 2009)

De visitatie volgens de methode volgens Pentascopie uitgevoerd. Dit gaat volgens de aanpak van de vierde generatie-evaluatie waarin dialoog een belangrijk middel is.

Resultaat:

Een door de Auditraad goedgekeurd visitatierapport.

Competentiemanager Pentascopie (begin 2007 - juli 2008)

Samen met de branchetrekker verantwoordelijk voor het reilen en zeilen binnen het brancheteam overheid Den Haag. Verantwoordelijk voor de competentie-ontwikkeling en de resultaatafspraken van de consultants.

Resultaat:

Consultants die in hun kracht zitten en verbonden zijn met Pentascopie.

Visitatie woningcorporatie Woonbron (eind 2006 - begin 2007)

De methode van visiteren volgens Pentascopie mee vormgegeven en tevens in de pilotfase een visitatie uitgevoerd. Dit is gebeurd volgens de aanpak van de vierde generatie-evaluatie waarin dialoog een belangrijk middel is.

Resultaat:

Een door de Auditraad goedgekeurd visitatierapport.

Implementatiemanager processen en systemen bij WSW (begin 2006)

Implementatie voorbereid en meegewerkt aan overkoepelend projectplan waarin implementatiewerkzaamheden zijn geïntegreerd. Tevens veel aandacht besteed aan samenwerking tussen verschillende partijen. Operationele taken verricht in het kader van testen van ASP-kantoorautomatiseringsomgeving.

Resultaat:

Projectplan en verbeterde relaties.

Bijlage 2 Overzicht geraadpleegde documenten

Onderstaand is een overzicht gegeven van de referentiedocumenten, zoals ontvangen en gebruikt door de visitatiecommissie.

Document	Datum	Auteur
Algemene documenten		
Methodiek Maatschappelijke Visitatie woningcorporaties. Handleiding	2010	Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland
Weten van Renderen	30-03-2006	Drs. Jochum Deuten Prof. dr. ir. George de Kam
Corporatie in perspectief Woningbouwvereniging Langedijk Langedijk	2012	Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV)
Corporatie in perspectief Woningbouwvereniging Langedijk Langedijk	2011	Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV)
Corporatie in perspectief Woningbouwvereniging Langedijk Langedijk	2010	Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV)
Corporatie in perspectief Woningbouwvereniging Langedijk Langedijk	2009	Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV)
Aedescode woningcorporaties	2007	Aedes
Governancecode Woningcorporaties	11-2006	Aedes
Besluit Beheer Sociale Huursector	2005	Ministerie VROM
Jaarverslagen/-plannen		
Jaarverslag 2011	22 Mei 2012	Wbv Langedijk Noord-Scharwoude
Jaarverslag 2010		Wbv Langedijk Noord-Scharwoude
Jaarverslag 2009		Wbv Langedijk Noord-Scharwoude
Wbv Langedijk Publiek Jaarverslag 2011		Wbv Langedijk
Wbv Langedijk Publiek Jaarverslag 2010		Wbv Langedijk
Wbv Langedijk Publiek Jaarverslag 2009	Juni 2010	Wbv Langedijk
Beleidsplan 2012-2015	April 2012	Wbv Langedijk
Beleidsplan 2008-2011	Nov 2007	Wbv Langedijk
Jaarwerkplan en begroting 2012	30-10-2011	Wbv Langedijk
Jaarwerkplan en begroting 2011	19-10-2010	Wbv Langedijk
Jaarwerkplan en begroting 2010	17-10-2009	Wbv Langedijk
Jaarwerkplan en begroting 2009	14-10-2008	Wbv Langedijk
Kwartaalrapportages		
Notitie rapportage 4 ^e kwartaal 2012	31-1-2013	Wbv Langedijk
Voortgangsrapportage 4 ^e kwartaal 2012		Wbv Langedijk
Voortgangsrapportage 3 ^{de} kwartaal 2012		Wbv Langedijk
Voortgangsrapportage 2 ^{de} kwartaal 2012		Wbv Langedijk
Voortgangsrapportage 1 ^{ste} kwartaal 2012		Wbv Langedijk
Voortgangsrapportage 4 ^e kwartaal 2011		Wbv Langedijk
Voortgangsrapportage 4 ^e kwartaal 2010		Wbv Langedijk
Voortgangsrapportage 4 ^e kwartaal 2009		Wbv Langedijk
Overige		
Oordeelsbrief verslagjaar 2011	30-11-2012	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Oordeelsbrief verslagjaar 2009	29-11-2010	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Oordeelsbrief verslagjaar 2008	27-11-2009	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Oordeelsbrief verslagjaar 2007	28-11-2008	Ministerie van VROM
Solvabiliteitsoordeel 2012 (verslagjaar 2011)	25-09-2012	Centraal Fonds Volkshuisvesting
Solvabiliteitsoordeel 2011 (verslagjaar 2010)	03-10-2011	Centraal Fonds Volkshuisvesting

Document	Datum	Auteur
Nader oordeel Centraal Fonds en Bouwfonds Veilingterrein	30-6-2011	Wbv Langedijk
Solvabiliteitsoordeel 2010 (verslagjaar 2009)	29-09-2010	Centraal Fonds Volkshuisvesting
Continuïteitsoordeel 2012	11-06-2012	Centraal Fonds Volkshuisvesting
Continuïteitsoordeel 2011	30-06-2011	Centraal Fonds Volkshuisvesting
Continuïteitsoordeel 2010	25-05-2010	Centraal Fonds Volkshuisvesting
Continuïteitsoordeel 2009	11-06-2009	Centraal Fonds Volkshuisvesting
Brief aanpassing faciliteringsvolume	30-11-2012	WSW
Kredietwaardigheid en faciliteringsvolume	22-5-2012	WSW
Kredietwaardigheid en faciliteringsvolume	8-7-2011	WSW
de Prospectieve Informatie verslagjaar 2011	31-1-2012	Wbv Langedijk
Kasstroommodel Langedijk	januari 2012	Wbv Langedijk
Risicoanalyse Woningbouwvereniging Langedijk	feb 2012	Wbv Langedijk
Treasurystatuut	13-2-2012	Wbv Langedijk
Treasury Jaarplan 2012 Wbv Langedijk	10-2-2012	Zanders, Rob van Hees, Marious Pleijte
Agenda's en notulen RvT vergaderingen periode 2009-2012	2009	Wbv Langedijk
Interne evaluatie Raad van Toezicht Woningbouwvereniging Langedijk. <i>Impressie, bij wijze van verslag</i>	31-1-2012	Rigo
Leidraad functioneren van de Raad van Toezicht. Als uitkomst van de zelfevaluatie op 31-1--2012		Wbv Langedijk
Profielschets Raad van toezicht		Wbv Langedijk
Reglement voor de Raad van Toezicht		Wbv Langedijk
Integriteitscode	okt 2007 okt 2011	Wbv Langedijk
Memo het risico van waardedaling	22-5-2012	Wbv Langedijk
Memo grondaankoop en voortgangsbesluit project Kerklaan Noord-Scharwoude	25-5-2009	Wbv Langedijk
Bestuursreglement Wbv Langedijk		
Onderzoek Huurdersvereniging van Noord tot Zuid	juni 2009	Woonbond Kennis- en adviescentrum
Visitatierapport	juni 2009	KWH
Meetuitkomsten KWH-huurlabel 2012	11-10-2012	KWH
Meetuitkomsten KWH-huurlabel 2011	22-12-2011	KWH
Meetuitkomsten KWH-huurlabel 2010	20-01-2011	KWH
KWH-huurlabel Samenvatting rapportage 2009	21-12-2009	KWH
Duurzaamheidsbeleid 2010 – 2013. Minder energie, lagere woonlasten	okt 2010	Wbv Langedijk
Tussentijdse evaluatie duurzaamheidsbeleid 2010 - 2013	5-9-2012	Wbv Langedijk
Energielabels huurwoningen	nov 2012	Wbv Langedijk
Nota huurbeleid	sept 2008	Wbv Langedijk
Programma van eisen nieuwbouwwoningen	maart 2008	Wbv Langedijk
Voorraadbeheerplan producten- en strategieënboek 2008-2011		Wbv Langedijk
Voorraadbeheerplan woningaanbod en beheer per complex 2012-2015		Wbv Langedijk
Adressen huurwoningen	2012	Wbv Langedijk
Woningbouwvereniging Langedijk 2012, rapportage aan de directie en Raad van Toezicht	30-10-2012	Ernst & Young, Alkmaar
Woningbouwvereniging Langedijk	5-6-2012	Ernst & Young, Alkmaar

Document	Datum	Auteur
Accountantsverslag 2011, rapportage aan de directie en Raad van Toezicht		
Woningbouwvereniging Langedijk Uitkomsten controle 2010 en overige informatie, rapportage aan de Raad van Toezicht en bestuur	31-5-2011	Ernst & Young, Alkmaar
Woningbouwvereniging Langedijk Uitkomsten interimcontrole 2011, rapportage aan de directie en de Raad van Toezicht	24-10-2011	Ernst & Young, Alkmaar
Woningbouwvereniging Langedijk Uitkomsten interimcontrole 2010, rapportage aan Raad van Toezicht en Directie	1-11-2010	Ernst & Young, Alkmaar
Woningbouwvereniging Langedijk Uitkomsten interimcontrole 2009, rapportage aan de Raad van Toezicht en de directie	10-12-2009	Ernst & Young, Alkmaar
Convenant Dorpsgericht samenwerken Noord-Scharwoude en Zuid-Scharwoude	31-1-2005	
Convenant Dorpsgericht samenwerken Noord-Sint Pancras en Koedijk	14-12-2005	
Convenant Dorpsgericht samenwerken Broek op Langedijk en Zuid-Scharwoude	31-10-2007	
Convenant Dorpsgericht samenwerken Oudkarspel	31-10-2007	
De WMO groeit als kool. Vierjarenbeleidsplan WMO en Volksgezondheid 2007 t/m 2010		Gemeente Langedijk
Verlenging meerjarenbeleidsplan WMO/Volksgezondheid		Gemeente Langedijk
Huisvestingsverordening Langedijk	2005	Gemeente Langedijk
Een gedegen basis voor goede prestatieafspraken. Onderzoek ontwikkelingen bevolking en woningmarkt in de regio Alkmaar	29-9-2011	Laagland Advies
Bevolkings- en woningmarktontwikkelingen regio Alkmaar obv Laagland-rapport	16-11-2011	Wbv Langedijk
Prestatieafspraken Langedijk 2007-2009	okt 2007	Gemeente Langedijk e.a.
Langedijks Actie Programma Wonen (LAP) 2011	28-6-2011	Gemeente Langedijk
Evaluatie beleidsplan 2008-2011	Dec 2011	Wbv Langedijk
Evaluatie beleidsplan 2008-2011, tussentijds	9 sept 2009	Wbv Langedijk
Milieubeleidsplan Gemeente Langedijk 2009-2012	24-3-2009	MWH b.v. iov Gemeente Langedijk
Woonvisie 2005-2015. Samen werken aan wonen	27-1-2006	Companen iov Gemeente Langedijk
Regionaal woonwensen- en woonbelevingsonderzoek. Gemeentelijke rapportage Langedijk	4-11-2008	Companen iov Samenwerkende gemeenten en corporaties in Noord-Kennemerland
Woningbouwopgave Woningbouwvereniging Langedijk 2008 en verder. Visie n.a.v. woonwensenonderzoek 2008	13-8-2008	Wbv Langedijk
Woningbouwopgave Noord-Holland Noord		Provincie Noord-Holland
Groei en krimp van bevolking in Noord-Holland. Demografische ontwikkeling Noord-Holland 2000-2040. Strategische verkenning	3-2-2010	Provincie Noord-Holland
Samenwerkingsovereenkomst huurdersvereniging	18-11-2003	Wbv Langedijk en Huurdersvereniging van Noord tot Zuid

Bijlage 3 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen

Tabel Deelnemers individuele interviews intern

Naam	Functie
Dhr C.J.P. Kwadijk	Directeur
Mw J. Reek - de Lange	Controller
Dhr R. Bot	Voorzitter en lid Raad van Toezicht
Mw W. Hink	

Tabel Deelnemers organisatiedialoog

Naam	Functie
Dhr K. Kwadijk	Directeur Bestuurder
Mw H. Doppenberg	Hoofd Woondiensten
Frits Tamis	Hoofd Woningbeheer
Pauline Bink	mutatie- en klachtenopzichter
Nils van der Laan	mutatie- en klachtenopzichter
Richard Hoedjes	projectcoördinator nieuwbouw en beheer
Karen de Boer	secretaresse en medewerker communicatie
Saskia Hille	woonconsulent
Maaïke Arts	woonconsulent

Tabel Deelnemers externe interviews

Naam	Functie	Organisatie
Dhr D. van Bruggen	Bestuurder	Esdégé Reigersdaal
Dhr J. P. Beers	Wethouder	Gemeente Langedijk
Dhr D. Tromp	Directeur Bestuurder	Kennemer Wonen
Dhr P. de Wit	Directeur	Wonen Plus Welzijn
Dhr N. Brakel	ex-lid huurdersvereniging	Delegatie huurders
Mw E. van Geest	lid huurdersvereniging	
Dhr A. Mansoer	ex-lid huurdersvereniging	
Mw C. Dekker	actieve huurder	
Dhr Scholten	actieve huurders	

Bijlage 4 Tabellen bij hoofdstukken 3 en 4

Tabel 3.1 Doelstellingen en prestatie Huisvesten primaire doelgroep

Ambities	Opgaven	Feitelijke resultaten	Toelichting	Oordeel Ambities Opgaven
Beschikbaarheid				
<p>Kernvoorraad (beleid):</p> <ul style="list-style-type: none"> In Langedijk bijdragen aan realisatie vitale sociale woningsector met huur- en koopwoningen in diverse kwaliteiten. Door verbetering en uitbreiding woningbezit meer mogelijkheden en bewegingsvrijheid voor mensen die voor betaalbare woonkwaliteit op de corporatie zijn aangewezen Woningen zijn voor een breder publiek aantrekkelijk. 	<ul style="list-style-type: none"> Woningen realiseren voor lokale behoefte, keuzemogelijkheden bieden mbt wonen, speciale aandacht voor starters, lage inkomens en zorgbehoevenden (Woonvisie 2005-2015). Ontwikkeling kernvoorraad huurwoningen: 150 woningen erbij in de jaren 2008 en 2009 (prestatieafspraken Langedijk 2007-2009). Vanaf 2011 LAP-Wonen, waarin afspraken over nieuwbouwprojecten in LAP Wonen 2011. Geschikt aanbod voor starters met keuzemogelijkheden 	<p>Gegevens huurwoningen 2011 (CFV 2012): 1287 woonegelegenheden en 93 garages</p> <ul style="list-style-type: none"> goedkoop: 15,2% (192) t.o.v. referentie 16,7% betaalbaar: 80,7% (1017) t.o.v. referentie 71,2% duur < huurtoeslag: 3,6% (45) t.o.v. referentie 9,4% duur > huurtoeslag: 0,5 (6) t.o.v. referentie 2,8% <p>2010 (CFV 2011): 1281 woonegelegenheden en 93 garages</p> <ul style="list-style-type: none"> goedkoop: 14,8% (185) t.o.v. referentie 17,9% betaalbaar: 81,5% (1022) t.o.v. referentie 72,2% duur < huurtoeslag: 3,3% (41) t.o.v. referentie 7,8% duur > huurtoeslag: 0,5 (6) t.o.v. referentie 2,0% <p>2009 (CFV 2010): 1264 woningen en woonegelegenheden en 93 garages</p> <ul style="list-style-type: none"> goedkoop: 17,4% (215) t.o.v. referentie 19,9% betaalbaar: 80,2% (992) t.o.v. referentie 72,1% duur < huurtoeslag: 2,1% (26) t.o.v. referentie 6,3% duur > huurtoeslag: 0,3 (4) t.o.v. referentie 1,6% <p>2008 (CFV 2009): 1260 woningen en woonegelegenheden en 92 garages</p> <ul style="list-style-type: none"> goedkoop: 19,4% (242) t.o.v. referentie 20,6% betaalbaar: 79,0% (985) t.o.v. referentie 72,0% duur < huurtoeslag: 1,4% (17) t.o.v. referentie 5,9% duur > huurtoeslag: 0,2 (3) t.o.v. referentie 1,4% <p>Goedkoop neemt iets af, betaalbaar blijft nagenoeg gelijk, duur < en > huurtoeslag nemen iets toe. Betaalbaar boven landelijk gemiddelde en referentiecorporaties. Duur onder landelijk gemiddelde en referentiecorporaties. Betaalbaar 96% in 2011</p>	<ul style="list-style-type: none"> In 2010 heeft de gemeente geconstateerd dat 670 van de 950 woningen zijn gerealiseerd door vertraging in bouwplannen. 	<p>A: 7 O: 7</p>
<ul style="list-style-type: none"> Unieke maatregelen voor jongeren om hun slaagkans op de woningmarkt te verbeteren. Door bouwen betaalbare woningen (huur en koopgarant). 		<ul style="list-style-type: none"> 90% Koopgarant woningen terecht gekomen bij jongeren (tot 30 jaar) en mensen met laag inkomen (merendeel 28.000 - 38.000 euro) Er zijn 139 huurwoningen speciaal voor jongeren tot 23 jaar, waarvan 132 woningen met huurkorting voor jongeren 		<p>A: 7</p>

<i>Ambities</i>	<i>Opgaven</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Toelichting</i>	<i>Oordeel Ambities Opgaven</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • Toewijzing huurwoningen aan jongeren tot 23 jaar: • 2012: 3 (van de 76) = 4% • 2011: 5 (van de 55) = 9% • 2010: 6 (van de 79) = 8% • 2009: 4 (van de 57) = 7% 		
Bevorderen eigen woningbezit				
<ul style="list-style-type: none"> • Vermijden van de tweedeling tussen koop en huur door aanbod Koopgarant • Aanbod gewone koop voor zittende huurders 	<ul style="list-style-type: none"> • Een duurzaam betaalbare koopsector realiseren. • Binnen Langedijk is koop meer gewoon 	<p>Te koop:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2009: 356 bestaande woningen voor huurders (koop en KG) en 5 nieuwbouw Koopgarant • 2010: 364 bestaande woningen voor huurders (koop en KG) en 19 nieuwbouw Koopgarant • 2011: 487 bestaande woningen voor huurders (koop en KG) en 15 nieuwbouw Koopgarant • 2012: 470 bestaande woningen voor huurders (koop en KG) <p>Verkocht (2009 t/m 2012):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Koopgarant: 63 bestaande en 18 nieuwbouwwoningen • Koop: 2 voormalige huurwoningen en 3 nieuwbouwwoningen <p>Totaal aantal verkochte Koopgarant woningen</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2012: 197 • 2011: 176 • 2010: 141 • 2009: 129 		<p>A: 9 O: 8</p>

Ambities	Opgaven	Feitelijke resultaten	Toelichting	Oordeel Ambities Opgaven
Woningtoewijzing				
<ul style="list-style-type: none"> SVNK wil aan de Europese norm van 10% voldoen, maar tegelijkertijd de middeninkomens niet in de kou laten staan. Daarom mogen alle woningzoekenden met een inkomen tot € 38.500,= toch een sociale huurwoning betrekken. Gezien het feit dat slechts 8% van de SVNK-woningzoekenden een middeninkomen heeft, is de verwachting dat we hiermee alle middeninkomens kunnen bedienen. We monitoren maandelijks of we de 10% naderen zullen we aan het einde van het jaar enkele sociale huurwoningen moeten toewijzen aan woningzoekenden met een inkomen lager dan € 33.614,= (prijspeil 2011). 	<ul style="list-style-type: none"> Uitvoering geven aan regionale huisvestingsverordening en de daarin gestelde regels mbt passend toewijzen van sociale huur- en koopwoningen (koopgarant) Sinds 2011 toewijzing ook op basis regels m.b.t. inkomen vanuit het ministerie van BiZa (max 10% aan hoge inkomens). 	<p>Toegewezen woningen verhuurd/verkocht 2012: 76 SH, 3 VSH, 30 KG, 4 GK 2011: 77 SH, 24 KG, 1 GK 2010: 103 SH, 11 KG 2009: 69 SH, 13 KG, 1 GK Tot.: 325 SH, 3 VSH, 78 KG, 6 GK</p> <ul style="list-style-type: none"> Huur toegewezen aan mensen met laag inkomen via woonruimteverdeelsysteem SVNK. Bij gelabelde complexen kregen mensen met zorgindicatie voorrang Bij gelabelde jongerenwoningen kregen jongeren < 23 jaar huurkorting tot onder Huurtoeslaggrens < 23 jaar. Woningen toegewezen volgens de gestelde regels in de huisvestingsverordening en regels van het Ministerie van BiZa. Volgens CFV (2012) zijn in 2011 van de 78 aangegane huurovereenkomsten er 4 aangegaan met huurder met gezinsinkomen >= €33.614 per jaar (5%). In 2012 is maximale ruimte voor middeninkomens bijna gebruikt (9,3%). <p>Ten opzichte van referentiecorporatie CFV(2012):</p> <ul style="list-style-type: none"> toewijzing binnen de Wht-inkomensgrenzen (66,5%) gelijk aan referentie (66,4%) en lager dan landelijk gemiddelde (72,5%) passende toewijzing (84,7%) lager dan referentie (86,2%) en landelijk (87,0%) iets meer te dure toewijzing (12,5%) tov. referentie (10,4%) en landelijk (9,7) te goedkope toewijzing gelijk aan landelijk (0%) en lager dan referentie (3,6%) 		<p>A: 7 O: 8</p>
Statushouders: WBVL neemt 75% van de gemeentelijke taakstelling als haar 'taakstelling'	<ul style="list-style-type: none"> Huisvesten van statushouders volgens normen ministerie Justitie Toewijzing via regionaal transferpunt Taakstelling: <ul style="list-style-type: none"> 2012: 8 2011: 6 	<p>Gehuisveste statushouders:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2012: 8 2011: 9 (achterstand weg per 31-12-2011) 		<p>A: 7 O: 7</p>

<i>Ambities</i>	<i>Opgaven</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Toelichting</i>	<i>Oordeel Ambities Opgaven</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • 2010: 17 • 2009: 8 (15 personen voor 3^e en 4^e kwartaal) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2010: 21 • 2009: 13 (achterstand 5) 		
Woonfraude We besteden gerichte aandacht aan het voorkomen, opsporen (onder meer door huisbezoek) en ongedaan maken van woonfraude				A: 7
Leegstand		<p>Gemiddelde leegstand langer dan 3 maanden en langer dan 3 maanden bij projecten is 0% (gegevens CFV)</p> <p>Huurderving in %</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2012: 0,4% van de jaarhuur • 2011: 0,4% van de jaarhuur • 2010: 0,3% van de jaarhuur • 2009: 0,8% van de jaarhuur 		A: 7
Mutatiegraad		<p>Gegevens CFV:</p> <p>2012: 7,9% (kwartaalrapportage WbVL)</p> <p>2011: 5,4% tov referentie 7,4%</p> <p>2010: 6,8% tov referentie 7,6%</p> <p>2009: 5,4 tov referentie 7,5%</p>	Oorzaak hoge mutatiegraad 2012 wordt nog onderzocht.	
Betaalbaarheid				
<ul style="list-style-type: none"> • Streefhuur op 70% tot 77,5% van de maximaal redelijke huur; • Nieuwbouw: 77,5% betaalbaar (ivm lagere stookkosten) • Sinds juli 2011 72,5% streefhuur voor alle woningen, gelijk met de invoering van het energielabel in de woningwaardering • Verhogen huur boven trendmatig, indien mogelijk • Huurverhoging differentiëren indien mogelijk • Huurharmonisatie bij mutatie • In afwijking van de gangbare streefhuur kunnen de huren van woningen binnen specifieke woonzorgvoorzieningen hoger worden vastgesteld. Het motief 	<p>Van huurprijs naar woonlasten: huurprijs woning met energielabel A 5% hoger dan huurprijs grens van categorie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Huur in % maximaal toegestane huur laag t.o.v. referentiegroep (68,7): • 2011: 63,4% • 2010: 64,0% • 2009: 64,0% • 2008: 64,0% • Gemiddelde huurprijs per maand per woonegelegenheid (CFV-gegevens) • 2011: 435 (referentie 449) • 2010: 422 (referentie 436) • 2009: 415 (referentie 423) • 2008: 391 (referentie 413) • Stijging gemiddelde huurprijs per woonegelegenheid • 2012: 3,0% (naar verwachting) • 2011: 2,55% • 2010: ruim 2% • 2009: ruim 3% 		A: 7

<i>Ambities</i>	<i>Opgaven</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Toelichting</i>	<i>Oordeel Ambities Opgaven</i>
daarvoor ligt in de speciale woonvorm, de extra voorzieningen en de als gevolg daarvan beduidend hogere stichtingskosten en onderhoudslasten				
<ul style="list-style-type: none"> • Verzilverd wonen: aankopen van particulier woning door WbVl tegen verlaagde marktprijs, in ruil voor levenslange garantie op gratis huren woning door oudere bewoners (in Langedijk) • Verzilverd Wonen (gestopt per nov 2010) 		<ul style="list-style-type: none"> • 8 woningen in totaal • 2009: 2 woningen aangekocht 	<ul style="list-style-type: none"> • Aantallen niet gekwantificeerd • Gestopt omdat door de situatie op de woningmarkt vraag naar Verzilverd Wonen is stilgevallen. Daarnaast legt aankoop te groot beslag op liquiditeit. 	A: 7
<ul style="list-style-type: none"> • Bij een deel van de jongerenwoningen kan de aanvangshuur naar beneden afwijken van de reguliere streefhuur. De huur van woningen voor jongeren wordt verlaagd tot onder huurtoeslaggrens van jongeren < 23 jaar. In totaal zijn 139 woningen aangewezen als jongerenwoning. Zodra de jongere 23 jaar wordt, wordt de huur daarna per 1 juli weer verhoogd naar de normale streefhuur. 		<ul style="list-style-type: none"> • Huurwoningen door lage huurprijs en huurkorting voor jongeren < 23 jaar geschikt voor jongeren en starters. • 139 woningen met de huur (sowieso of door toepassing van korting voor jongeren <23 jaar) beneden huurtoeslaggrens van < 23 jr (< €367,-) 		A: 7
<p>Huurverhoging jaarlijks</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volgens beleid geformuleerd en vastgesteld in overleg met Huurdervereniging. • Huurverhoging volgens de richtlijnen van het Ministerie. • Huursombeleid indien mogelijk 		<p>Toegestaan wettelijk maximum toegepast</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2012: 2,3 • 2011: 1,3 • 2010: 1,2 • 2009: 2,5 		
<p>Huurachterstand:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incassoprocedures gericht op zo vroeg mogelijk signaleren huurachterstand. • Aanbieden betalingsregelingen bij betalingsproblemen. 		<p>Huurachterstanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2012: 0,76% van de jaarhuur • 2011: 1,06% van de jaarhuur • 2010: 0,7% van de jaarhuur • 2009: 0,69% van de jaarhuur <p>Ontruimingen (aantal woningen)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2012: 2 • 2011: 1 	2011 ziekte bij afdeling Woondiensten	A: 7

<i>Ambities</i>	<i>Opgaven</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Toelichting</i>	<i>Oordeel Ambities Opgaven</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • 2010: 2 • 2009: 2 		
Betaalbare koop voor middeninkomens via Koopgarant		<ul style="list-style-type: none"> • 25% korting op de marktwaarde via Koopgarant • In totaal v.a. 2004 197 Koopgarantwoningen verkocht in betaalbaarheidscategorie 1 en 2 op 31-12-2012 		A: hiervoor beoordeeld

Tabel 3.2 Doelstellingen en prestaties Kwaliteit woningen en woningbeheer

<i>Ambities</i>	<i>Opgaven</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Toelichting</i>	<i>Oordeel Ambities Opgaven</i>
Prijs/kwaliteitsverhouding				
Huurprijs vaststellen adhv woningwaarderingsstelsel en % maximaal redelijke huur		<ul style="list-style-type: none"> • Woningen hebben hoog gemiddeld puntenaantal (148 tov referentie 143 en landelijk 137); mbt oppervlakte 64 tov referentiegroep 65) • Gemiddelde puntprijs laag (2,91 tov referentie 3,14 en landelijk 3,17) • Gemiddelde huurprijs per maand (2011) laag (435 tov referentie 449 en landelijk 434) 	<ul style="list-style-type: none"> • In 2006 is met de Huurdersvereniging overeengekomen om de WWS-punten voor woonvorm en woonomgeving te vervangen door een puntental gebaseerd op de WOZ waarde. Die aanpassing is destijds gedaan om het effect van het vervallen van de verouderingsaftrek voor oudere woningen enigszins te compenseren. Deze aangepaste puntentelling (wbvL puntentelling) blijven we hanteren 	A: 7
Conditie en onderhoudstoestand				
Algemeen <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsverbetering door nieuwbouw • PvE basiskwaliteit bestaande woningen en nieuwbouw • verplaatsen kleine in pandige badkamer naar slaapkamer • kwaliteit keukeninrichting opgehoogd (240 cm ipv 180 cm) • Alle woningen bij mutatie van CV voorzien • budgets voor onderhoud: <ul style="list-style-type: none"> • 2012: 1.545.014 • 2011: 1.536.000 (535.000) • 2010: 2.308.000 • 2009: 2.149.000 		<ul style="list-style-type: none"> • Woningbezit: 64% voor 1989 (73% referentie) en 36% daarna (27% referentie) • Gerealiseerd onderhoud: <ul style="list-style-type: none"> • 2012: 1.685.204 • 2011: 2.048.615 • 2010: 1.477.000 • 2009: 1.765.902 	<ul style="list-style-type: none"> • Cijfers sluiten niet precies aan omdat een deel van onderhoud in de V&W-rekening en een deel in bedrijfswaardeberekening zit. • 2011: budget is 1.536.000 plus doorgeschoven post van 2010 320.000 • 2010: aannemer failliet, project naar 2011 verschoven 	A: 7
Individuele woningverbetering		<ul style="list-style-type: none"> • Aantal malen uitgevoerd: 		A: 7

<i>Ambities</i>	<i>Opgaven</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Toelichting</i>	<i>Oordeel Ambities Opgaven</i>
Goed in keuzemogelijkheden: ZAV-beleid • op aanvraag van huurder • stimuleren vanuit Wbvl		<ul style="list-style-type: none"> • 2012: 40 • 2011: 41 • 2010: 35 • 2009: 128 • stimuleringsbrief in 2009 		
Asbestsanering waar nog niet is gebeurd en waar mogelijk/schadelijk				
Tevredenheid over de woning		<ul style="list-style-type: none"> • Onbekend wat beleving van de bewoner over de kwaliteit van de woningen is • Onderzoek Woonbond 2009: bewoners tevreden behalve over geluids- en warmte-isolatie. 		A: 6
Tevredenheid over dienstverlening				
<ul style="list-style-type: none"> • optimale dienstverlening aan klanten door klanten mogelijkheden te bieden en van dienst te zijn • kwaliteitseisen aan Wbvl gebaseerd op kwaliteit van dienstverlening gezien door de klant • Dienstverlening waarin bijvoorbeeld vriendelijkheid, geduld en duidelijkheid centraal staan. 				
• klantenpanels houden		<ul style="list-style-type: none"> • in 2012 een aantal bijeenkomsten met jongerenpanel gehad over onderzoek jongerenhuisvesting m.m.v. gemeente 	•	A: 6
• werken volgens de normen van het KWH-huurlabel		<ul style="list-style-type: none"> • in 2009 t/m 2012 elk jaar het KWH-huurlabel verkregen • binnen de ranglijst van corporaties met KWH-huurlabel in de top (afgelopen jaren variërend van plaats 3 tot 28) <ul style="list-style-type: none"> • 2012: 7,28 (plaats 28) • 2011: 7,7 • 2010: 8,1 (top 10) • 2009: 8,06 (plaats 3) 	•	A: 8
Energie en duurzaamheid				
• Het treffen van energetische voorzieningen is het meest dringend en levert het meeste op	• Milieubeleidsplan 2008: bij nieuwbouw wordt vooral ingezet op a. energetisch	<ul style="list-style-type: none"> • Alle woningen zijn voorzien van een energielabel in 2011. • Al het enkel glas (waar mogelijk) is vervangen 	<ul style="list-style-type: none"> • Oorzaken van minder projectmatige verbetering met aanbod aan huurders: <ul style="list-style-type: none"> • minder belangstelling huurders dan 	A: 9 O: 7

Ambities	Opgaven	Feitelijke resultaten	Toelichting	Oordeel Ambities Opgaven																				
<p>in de oudere woningen.</p> <ul style="list-style-type: none"> Van alle complexen van voor 1980 energetische kwaliteit vóór 2014 projectmatig verbeteren. Daarnaast alle muterende woningen zo nodig energetisch verbeteren. In vier jaar tijd 100 woningen bij mutatie verbeteren (25 per jaar) Omdat nieuwbouw de beste mogelijkheid biedt om de beoogde kwaliteit te halen: gelegenheden om nieuw te kunnen bouwen optimaal benutten. 	<p>goed casco en b. duurzame energie toepassen of mogelijk maken in het ontwerp en installatie. (bron: Milieubeleidsplan gemeente Langedijk 2008-2011)</p> <ul style="list-style-type: none"> Bouwen met minimum GPR-score van 6,9 	<p>in alle huurwoningen in 2010-2011.</p> <ul style="list-style-type: none"> Projectmatige aanpak met aanbod aan huurders minder uitgevoerd dan begroot. Deels was begroting op verkeerde cijfers gebaseerd. GPR-toets achterwege gelaten omdat geloof in instrument is afgenomen Bij mutatie de voorgenomen ingrepen gedaan indien mogelijk en nog niet gedaan (daken en spouw is vaak al gedaan). Er zijn 29 woningen in 2010 en 29 in 2011 aangepakt bij mutatie (116%) In Programma van Eisen Nieuwbouw: energetische kwaliteit m.n. bereiken door isoleren casco. Lage Temperatuur Verwarming nu standaard (duurzame energie). Dit PvE is toegepast in onze nieuwbouwprojecten van 2009 t/m 2012. Het aantal woningen met een A- B- of een C- label is in 2 jaar tijd gestegen met 247 woningen, waarmee het totaal aantal woningen met een A-, B- of C-label 879 is (68% van voorraad) <p>Energielabels huurwoningen in procenten</p> <table border="1" data-bbox="936 922 1473 1061"> <thead> <tr> <th></th> <th>A/B</th> <th>C/D</th> <th>E/F/G</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Landelijk CBS 2011</td> <td>13</td> <td>58</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>WBVL eind 2011</td> <td>32</td> <td>58</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>WBVL eind 2009</td> <td>28</td> <td>61</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Landelijk eind 2009*</td> <td>11</td> <td>57</td> <td>32</td> </tr> </tbody> </table> <p>*Bron ABF Research</p>		A/B	C/D	E/F/G	Landelijk CBS 2011	13	58	29	WBVL eind 2011	32	58	10	WBVL eind 2009	28	61	11	Landelijk eind 2009*	11	57	32	<p>verwacht ondanks uitgebreide communicatie en "energiemarkt" voor huurders</p> <ul style="list-style-type: none"> bij zo'n 15% van ons bezit is vloerisolatie technisch niet mogelijk. Het aantal woningen dat we bij mutatie projectmatig aanpakken is wel volgens begroting, alleen de ingrepen per woning zijn minder dan verwacht. De resultaten bleven achter op hetgeen we verwacht en dus begroot hadden. Maar daar waar het kon en bewoners het wilden hebben we de energetische maatregelen uitgevoerd volgens plan. De laagste labels, F en G, zijn volgens WBVL blijkens de evaluatie vaak toe te schrijven aan incidenteel door bewoners aangebrachte veranderingen zoals een radiator in een niet-geïsoleerde berging. 	
	A/B	C/D	E/F/G																					
Landelijk CBS 2011	13	58	29																					
WBVL eind 2011	32	58	10																					
WBVL eind 2009	28	61	11																					
Landelijk eind 2009*	11	57	32																					
<ul style="list-style-type: none"> In 10 jaar tijd gasbesparing van 10% realiseren 		<ul style="list-style-type: none"> Nog niet berekend 																						
<p>Budgets verbeteren energetische kwaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2012: 486.035 2011: 637.000 2010: 327.000 2009: 82.500 		<p>Gerealiseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2012: 259.296 2011: 435.661 2010: 129.000 2009: 18.000 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluatie 2012 door WbVL: verschillen zijn geconstateerd, vragen worden gesteld, budgets gedeeltelijk gebaseerd op verkeerd bepaalde uitgangssituatie.2010: voor muterende woningen; projectmatige verbetering eind 2010 gestart 2009: minder deelname van huurders dan verwacht (17% ipv de begrote 50%) 	A: 6																				

Tabel 3.3 Doelstellingen en prestaties Huisvesten doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting

Ambities	Opgaven	Feitelijke resultaten	Toelichting	Oordeel Ambities Opgaven
Nieuwbouw: de belangrijkste kwaliteit van onze nieuwbouw achten wij dat ze zorgtoegankelijk is.	<ul style="list-style-type: none"> grootste toename aantal mensen met zorgvraag te verwachten door vergrijzing in Langedijk: groep 65+ers neemt in de periode 2005-2015 met 65% toe het te verwachten tekort in 2015 is 146 woningen van het type ' beschermd wonen', 960 levensloopbestendige woningen en 1396 nultredenwoningen. 2005-2009 minimaal 20% van nieuwbouw nultredenwoningen 	<ul style="list-style-type: none"> Vrijwel alle nieuwbouwappartementen gebouwd volgens woonkeur (zorgtoegankelijke woningen met ruime maatvoering, zonder drempels, een nultredenwoning) In periode 2009 – 2012 zijn 69 nieuwbouw-nultredenwoningen opgeleverd van de 82 opgeleverde woningen (84%) In 2013/2014 zullen we in project Westerdel en Kerklaan 100 nultredenwoningen opleveren In totaal 290 nultredenwoningen in bezit en over een jaar 390. 		A: 7 O: 9
Deelname aan Wonen Plus Welzijn stimuleren	Bijdrage aan Wonen Plus in stand houden	Abonnement op Wonen Plus voor huurders WbVL gestimuleerd dmv financiële bijdrage		A: 7 O: 7
Opplussen woningen zodat huurders lager zelfstandig kunnen blijven wonen. Budget: 2012: 10.000 2011: 50.000 2010: 58.000 2009: 63.000 Aantal bewoners die aanbod krijgen is 1000 van 2007 t/m 2011; daarna op verzoek.	Er is een behoefte aan het ' opplussen' van woningen zodat ouderen langer in hun woning kunnen blijven wonen. Afspraken 207-2009: <ul style="list-style-type: none"> 2/3 woningbezit is "opplusbaar" alle bewoners krijgen opplusaanbod van corporatie gemeente draagt 25% van de kosten bij tot maximum van € 6250 per jaar voor vier jaar 	<ul style="list-style-type: none"> Alle huurders hebben aanbod gehad om de huurwoning "op te plussen" Betreft Gerealiseerd: 2012: 15.735 (157%) 2011: 54.000 (108%) 2010: 47.000 (81%) 2009: 83.591 (133%) Gemiddeld 120% realisatie. Aantal bewoners aangeboden: 2012: op verzoek 2011: 210 2010: 231 2009: 200 2008: 270 (startjaar) 	2010: minder besteed omdat gekoppelde renovatie complex is vertraagd	A: 8 O: 8
Op het terrein van wonen, zorg en welzijn willen wij gelden als een partner die waar mogelijk bijdraagt aan het realiseren van optimale woonkwaliteit voor mensen met een fysieke of verstandelijke beperking en een aangepaste woonvraag.	Woningtoewijzing voor mensen met medische indicatie, zorgindicatie en voor begeleid wonen via Transferpunt volgens urgentieafspraken	<ul style="list-style-type: none"> Woningen worden op aanvraag van Transferpunt beschikbaar gesteld Huurwoningen toegewezen waarbij zorgindicatie voorrang geeft. Bijzondere toewijzingen gedaan. Zorgboerderij voor Esdege Reigersdaal gebouwd 		A: 7 O: 7

<i>Ambities</i>	<i>Opgaven</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Toelichting</i>	<i>Oordeel Ambities Opgaven</i>
Bijdrage aan beschermd wonen gebeurt op verzoek		<ul style="list-style-type: none"> Huurpand t.b.v Logeerhuis voor cliënten Philadelphia beschikbaar gesteld Complex met 13 zorgwoningen voor cliënten Esdege Reigersdaal, 		
Beheer en toewijzing woningen Habion en Horizon		<ul style="list-style-type: none"> Beheer en toewijzing 167 ouderen-/zorgwoningen voor vastgoedeigenaren Horizon en Habion. 		A: 7

Tabel 3.4 Doelstellingen en prestaties (Des)investeren in vastgoed

<i>Ambities</i>	<i>Opgaven</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Toelichting</i>	<i>Oordeel Ambities Opgaven</i>
<ul style="list-style-type: none"> PvE basiskwaliteit nieuwbouw 	<ul style="list-style-type: none"> Kwalitatief goede woningen bouwen voor verschillende doelgroepen: bereikbare woningen voor starters, levensloopbestendige woningen voor ouderen, maar ook luxe woningen voor tweeverdieners. (bron: Woonvisie 2005-2015 gemeente Langedijk) 	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> 	
Nieuwbouw/ sloop				
Beleed sterk gericht op transformatie van woningvoorraad: bouw van nieuwe woningen die kwalitatief beter aansluiten bij de toekomstige vraag met daartegenover verkoop van woningen uit bestaande bezit. Stedelijke vernieuwing is niet letterlijk als doelstelling geformuleerd, maar met de hierboven genoemde doelstelling leidt deze wel automatisch tot betrokkenheid van WbVL bij stedelijke vernieuwing. Soms vindt er sloop/nieuwbouw plaats.	Kwalitatief goede woningen bouwen voor verschillende doelgroepen: bereikbare woningen voor starters, levensloopbestendige woningen voor ouderen, maar ook luxe woningen voor tweeverdieners. (bron: Woonvisie 2005-2015 gemeente Langedijk)		<ul style="list-style-type: none"> 	
Oplevering van 225 woningen in de periode 2008-2011: 144 huurwoningen (36 per jaar) en 81 Koopgarant.	Ontwikkeling kernvoorraad (huurwoningen tot 499 euro prijspeil 1-7-08) voor alle corporaties in Langedijk: <ul style="list-style-type: none"> 2008 en 2009: 190 woningen per jaar erbij waarvan 20% (dwz 38 woningen) kernvoorraad huur en 7% (dwz 13 woningen) betaalbare huur categorie 2 (499-631) 	Opgeleverde nieuwbouw 2012: 3 VSH, 15 KG, 3 GK 2011: 22 SH 2010: 24 SH, 3 KG 2009: 12 SH Tot.: 58 SH, 3 VSH, 18 KG, 3 GK In totaal periode 2009-2012: 82 nieuwbouwwoningen opgeleverd.	<ul style="list-style-type: none"> In 2010 heeft de gemeente geconstateerd dat 670 van de 950 woningen zijn gerealiseerd door vertragen in bouwplannen. De financiële crisis die in 2008 startte heeft sindsdien verkoop van nieuwbouw koopwoningen geremd en daarmee ook de start van 	A: 8 O: 7

Ambities	Opgaven	Feitelijke resultaten	Toelichting	Oordeel Ambities Opgaven
	<ul style="list-style-type: none"> • 2010: 170 woningen, waarvan 20% (dwz 34) huur cat 1 en 7% cat 2. <p>Nieuwbouwpoging gemeente Langedijk (afspraken 2007-2009) met alle corporaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2005 – 2009: 950 woningen, waarvan 257 betaalbare huur en 248 betaalbare koop tot €206.000 • 2008-2009: 13% betaalbare koop (dwz 25) • 2010: 13% betaalbare koop (dwz 22) <p>In LAP wonen (prestatieafspraken van 2011) worden concrete nieuwbouwplannen genoemd.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nieuwbouwplannen: min. 40% betaalbare woningen • Genoemde projecten voor Wbvl: <ul style="list-style-type: none"> • Zonoord: 8 soc huur • Kolfsbaan: 6 vs-koop en 8 soc huur • Gevel Verburg: 16 koopgarant en 6 vs-koop • Veilingsterrein: 45 soc huur en 55 koopgarant • Kerklaan: 8 koopgarant en 33 soc huur • Westerdel: 123 soc huur • Broekerplein: 25 soc huur en 25 Koopgarant 	<p>Wij hebben gebouwd in de categorie 1 en 2.</p> <p>Opgeleverde projecten 2009-2012</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pr Margrietstr (12) Lisdodde/ Beekpunge (27) • Zonoord (8); Kolfsbaan (14) en Gevel Verburg (21: 15 KG, 3 koop, 3 VSH) • Hiervan 69 nultredenwoningen <p>Oplevering 2013 en 2014</p> <ul style="list-style-type: none"> • 156 huur en 8 Koopgarant <ul style="list-style-type: none"> • Project Kerklaan is aan het eind van 2012 bijna opgeleverd: 33 soc huurwoningen en 8 Koopgarant. • Project Westerdel: 123 soc huurwoningen die in 2013 en 2014 worden opgeleverd. • Hiervan 100 nultredenwoningen. 	<p>nieuwbouwprojecten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veel nieuwbouwprojecten zijn vertraagd door lokale politieke tegenwind (door verkiezingen een andere coalitie die de eerste tijd nieuwbouw tegenwerkte), m.n. project Westerdel en Kerklaan daardoor vertraagd. • Ontwikkeling Veilingsterrein is gestaakt doordat Bouwfonds geen vaart maakte (ontwikkelaar van de koopwoningen) en geen reële prijzen wilde o.m. door crisis woningmarkt. 	

Ambities	Opgaven	Feitelijke resultaten	Toelichting	Oordeel Ambities Opgaven																																																						
Verkoop																																																										
<p>Verkoop bestaand (prognose in 2008):</p> <table> <thead> <tr> <th></th> <th>Koopgarant</th> <th>Gewone koop</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2008:</td> <td>40</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>2009:</td> <td>20</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>2010:</td> <td>19</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2011:</td> <td>17</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Totaal:</td> <td>96</td> <td>23</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bijgestelde prognose (in betreffende jaarplannen) verkoop bestaand:</p> <table> <thead> <tr> <th></th> <th>Koopgarant</th> <th>Gewone koop</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009:</td> <td>16</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2010:</td> <td>14</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2011:</td> <td>11</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2012:</td> <td>22</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Totaal:</td> <td>63</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>		Koopgarant	Gewone koop	2008:	40	14	2009:	20	5	2010:	19	2	2011:	17	2	Totaal:	96	23		Koopgarant	Gewone koop	2009:	16	4	2010:	14	2	2011:	11	0	2012:	22	0	Totaal:	63	6	<p>Instemming voor verkoop als die in dienst staat van nieuwbouw betaalbare woningen en omvang betaalbare voorraad op peil blijft</p>	<p>Te koop:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2009: 356 bestaande woningen voor huurders (koop en KG) en 5 nieuwbouw Koopgarant • 2010: 364 bestaande woningen voor huurders (koop en KG) en 19 nieuwbouw Koopgarant • 2011: 487 bestaande woningen voor huurders (koop en KG) en 15 nieuwbouw Koopgarant • 2012: 470 bestaande woningen voor huurders (koop en KG) <p>Verkocht bestaand bezit/nieuwbouw</p> <table> <thead> <tr> <th></th> <th>KG</th> <th>GK</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009:</td> <td>12/0</td> <td>1/0</td> </tr> <tr> <td>2010:</td> <td>7/3</td> <td>0/0</td> </tr> <tr> <td>2011:</td> <td>16/0</td> <td>1/0</td> </tr> <tr> <td>2012:</td> <td>21/15</td> <td>1/3</td> </tr> <tr> <td>Totaal:</td> <td>56/18</td> <td>3/3</td> </tr> </tbody> </table> <p>Verkocht (2009 t/m 2012):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Koopgarant: 56 bestaande en 18 nieuwbouwwoningen • Koop: 3 bestaande woningen en 3 nieuwbouwwoningen • In totaal vanaf 2004 197 koopgarantwoningen verkocht in betaalbaarheidscategorie 1 en 2 		KG	GK	2009:	12/0	1/0	2010:	7/3	0/0	2011:	16/0	1/0	2012:	21/15	1/3	Totaal:	56/18	3/3	<ul style="list-style-type: none"> • De verkoop van Koopgarant en gewone koop aan zittende huurders is minder geworden dan de vierjarige prognose in 2008. Oorzaak: crisis, waardoor verkoop landelijk daalde. • Prognose vanaf 2009 jaarlijks bijgesteld. • We hebben daarom in 2011 extra verkoopcomplexen aangewezen (verkoopcomplex = complex huurwoningen waar zittende huurders kunnen kopen (koop of Koopgarant) en leegkomende huurwoningen worden verkocht) • Realisatie verkoop bestaande woningen 89% Koopgarant en 100% gewone koop ten opzichte van bijgestelde plannen 	A: 7
	Koopgarant	Gewone koop																																																								
2008:	40	14																																																								
2009:	20	5																																																								
2010:	19	2																																																								
2011:	17	2																																																								
Totaal:	96	23																																																								
	Koopgarant	Gewone koop																																																								
2009:	16	4																																																								
2010:	14	2																																																								
2011:	11	0																																																								
2012:	22	0																																																								
Totaal:	63	6																																																								
	KG	GK																																																								
2009:	12/0	1/0																																																								
2010:	7/3	0/0																																																								
2011:	16/0	1/0																																																								
2012:	21/15	1/3																																																								
Totaal:	56/18	3/3																																																								

<i>Ambities</i>	<i>Opgaven</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Toelichting</i>	<i>Oordeel Ambities Opgaven</i>
Aankoop				
aankoopbeleid op type woningen, niet op aantallen		Aankopen (excl terugkoop Koopgarant) 2012: 0 2011: 5 (4 KG en 1 verhuur) 2010: 1 (1 KG) 2009: 5 (2 KG, 1 verhuur, 2 verzilverd wonen) Terugkoop Koopgarant: 2012: 11 2011: 3 2010: 4 2009: 1	• In 2012 gestopt met het aankopen van woningen ivm kapitaalbeslag	
Maatschappelijk vastgoed			•	
In principe niet	Openstaan voor het in beheer nemen van en investeren in maatschappelijk vastgoed		•	A: 7

Tabel 3.5 Doelstellingen en prestaties Kwaliteit van wijken en buurten

<i>Ambities</i>	<i>Opgaven</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Toelichting</i>	<i>Oordeel Ambities Opgaven</i>
Leefbaarheid				
<p>Woningbouwvereniging Langedijk wil als maatschappelijke onderneming <i>herkenbaar</i> zijn en <i>betrokken</i> zijn bij bewoners en de lokale samenleving.</p> <p>Als beheerder van onze woningen zijn wij duurzaam betrokken en hebben wij blijvend belang bij de kwaliteit van bestaande en nieuwe wijken en buurten.</p> <p>Leefbaarheid is een breed begrip; wij houden het echter dicht bij huis. Wij trekken ons de zaken aan die spelen rondom het wonen.</p> <p>Voor typische zaken die een taak van de gemeente zijn - zoals parkeren, algemene</p>		<p>CFV-gegevens leefbaarheidsuitgaven per woongegelegenheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2012: 28 (gegevens WbVL) • 2011: 20 (ref. 96) • 2010: 43 (ref. 96) • 2009: 24 (ref. 91) <p>In vergelijking met referentiecorporaties veel lagere uitgaven</p> <p>CFV-gegevens realisatie/prognose (x 1000):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2012: 36/25 (144%) (geg. WbVL) • 2011: 26/25 (104%) • 2010: 55/29 (190%) 		A: 7

<i>Ambities</i>	<i>Opgaven</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Toelichting</i>	<i>Oordeel Ambities Opgaven</i>
<p>groenvoorzieningen en overlast door hangjongeren - laten we de verantwoordelijkheid daar.</p> <p>We willen bewoners een prettige woonomgeving bieden door het in stand houden en zo nodig verbeteren van de leefkwaliteit van buurten/ wijken: een omgeving die schoon, heel en veilig is en waar bewoners prettig met elkaar samenleven</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 2009: 30/27 (111%) <p>Tov eigen prognoses hogere uitgaven (gemiddeld 137%)</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Bestrating en verlichting van achterpaden. • Huurders stimuleren, en zo nodig corrigeren, ten aanzien van het tuinonderhoud • Bestrijden Overlast door huurders • Bestrijden oneigenlijke bewoning 		<ul style="list-style-type: none"> • Bestrating, verlichting achterpaden gerealiseerd • 2010 participatietraject met bewoners opknappen buurt staartmolen/watermolen • 2010/ 2011 participatietraject met gemeente en bewoners Oranjebuurt Noord-Scharwoude herprofilering en vergroening + opruimen van de buurt • Alle meldingen van overlast door huurders behandeld • Bestrijden oneigenlijke bewoning: indien melding daarvan wordt onderzoek gedaan en evt ontruimd. • Huisbezoeken en buurtonderzoek en overleg met huurders om sneller en actiever oplossingen te kunnen aandragen in gevallen van overlast en leefbaarheidsproblemen 		A: 7
Klachtencommissie		<p>Onafhankelijke commissie aanwezig</p> <p>Aantal klachten:</p> <p>2012: 0</p> <p>2011: 0</p> <p>2010: 0</p> <p>2009: 0</p>		A: 7
Vitale buurten en wijken:				
<ul style="list-style-type: none"> • Bewonersparticipatie stimuleren: huurdersvereniging, tijdelijke vormen van bewonersparticipatie, wijkshouwen 	<p>Langedijk hecht waarde aan het verbeteren van de leefbaarheid: een leefbare woonomgeving, de aanwezigheid van voorzieningen, een leefbaar en vitaal platteland. Speerpunten zijn:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Huurdersvereniging bestaat wel maar is niet operationeel en de samenwerking is niet optimaal. • Andere vormen om huurders invloed te geven op beleid gezocht: jongerenpanel, dorpentocht, 		A: 7 O: 7

<i>Ambities</i>	<i>Opgaven</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Toelichting</i>	<i>Oordeel Ambities Opgaven</i>
	<ul style="list-style-type: none"> dorpsgericht samenwerken ontmoeting en contact (o.a. Wijksteunpunten) zorgen voor gedifferentieerde wijken. (bron: woonvisie 2005-2015). <p>Uit Convenant dorpsgericht samenwerken:</p> <ul style="list-style-type: none"> verbeteren kwaliteit woonomgeving verbeteren sociale samenhang in wijken bevorderen betrokkenheid bewoners bij leefomgeving 	<p>bijeenkomst voor huurders met belangstelling voor zonnepanelen, overleg met vertegenwoordiging van bewoners bij onderhoud en woningverbetering van complexen.</p> <ul style="list-style-type: none"> Activiteiten in het kader van dorpsgericht samenwerken en de eigen wijkschouw 2009 participatietraject met omwonenden bij ontwikkeling nieuwbouwproject Veilingterrein 2012 bewoners opgezocht per dorp in onze zogenaamde "Dorpentocht" (Langedijk bestaat uit 4 dorpen): 4 avonden waarin huurders van een dorp alles mochten aandragen wat ze wilden. Reguliere overleggen om leefbaarheidsacties met externen af te stemmen: <ul style="list-style-type: none"> dorpsgericht samenwerken: actie nemen als daar leefbaarheidsklachten worden gemeld. casuïstiek overleg: over multiprobleemgezinnen met welzijnswerk, politie, gemeente, jeugdzorg etc. 		
• Dorpsgericht samenwerken	Dorpsgericht samenwerken	• Deelname aan dorpsgericht samenwerken	•	A: 7 O: 7
• Bijdragen identiteit Langedijk		• onderzoek behoud Broekerveiling • bijdrage aan wandelpad Oosterdel • herstel Gevel Verburg bij nieuwbouw	•	A: 8
Sociale stijging en emancipatie				
• Schuldhulpverlening		• In incassoprocedure wordt samengewerkt met professionele schuldhulpverleners en welzijnswerk om huurder te helpen schuld weg te nemen om uitzetting te voorkomen.	•	A: 7

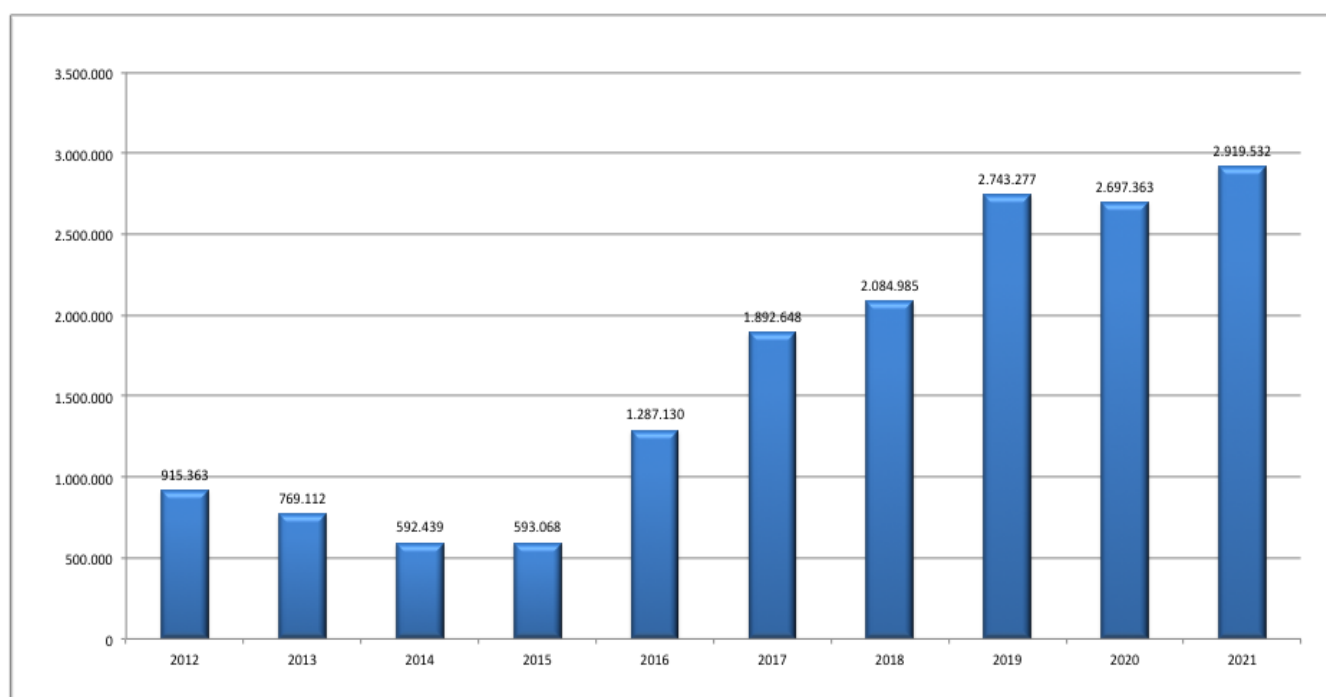
Bijlage 5 Tabellen bij hoofdstuk Presteren naar Vermogen

Tabel 6.1 Ontwikkeling volkshuisvestelijk vermogen WBV Langedijk, referentiegroep en landelijk

Volkshuisvestelijk vermogen o.b.v. Bedrijfswaarde	2009 % van balanstotaal	2010 % van balanstotaal	2011 % van balanstotaal	2011 per vhe	2016 per vhe
WBV Langedijk	43,20%	38,80%	40,30%	20.336	10.795
Referentiegroep	32,50%	30,60%	34,60%	18.812	12.849
Landelijk	29,20%	27,20%	27,20%	13.802	12.348

Tabel 6.2 Minimaal vereist volkshuisvestelijk vermogen (risicobeoordeling)

Minimaal volkshuisvestelijk vermogen	2011 % van balanstotaal	2011 per vhe	2016 % van balanstotaal	2016 per vhe
WBV Langedijk	12,00%	6.027	21,10%	10.341
Referentiegroep	11,20%	6.073	16,60%	8.761
Landelijk	11,80%	5.719	16,30%	8.492



Figuur 6.1: operationele kasstroom minus 2% aflossingsfictie

Tabel 6.2 Rentedekkingsgraad 2008-2011

ICR	2009	2010	2011
WBV Langedijk	1,5	2,3	2,0
Referentiegroep	1,6	1,8	2,0
Landelijk	1,6	1,8	1,8

Tabel 6.3 Ontwikkeling netto bedrijfslasten 2008-2011

Ontwikkeling bedrijfslasten	2009	2010	2011	Toename 2008-2011
WBV Langedijk	1.278,0	1.355,0	1.336,0	4,54%
Referentiegroep	1.327,0	1.315,0	1.329,0	0,15%
Landelijk	1.404,0	1.356,0	1.393,0	-0,78%

Tabel 6.4 Aantal vhe's per fte in 2011

Aantal vhe's per fte	2011
WBV Langedijk	137
Referentiegroep	93
Landelijk	88

Tabel 6.5 Personeelskosten per fte

Personeelskosten per fte	2011
WBV Langedijk	73.684
Referentiegroep	66.414
Landelijk	64.267

Tabel 6.6 risicobeoordeling op basis van bedrijfswaarde 2011

	WBV Langedijk	Referentie	Landelijk
Totaal risico plus VPB (minimaal volkshuisvestelijk vermogen)	12,0%	11,2%	11,8%

Tabel 6.7 Risicobeoordeling op basis van bedrijfswaarde 2016

	WBV Langedijk	Referentie	Landelijk
Totaal risico plus VPB (minimaal volkshuisvestelijk vermogen)	21,1%	16,6%	16,3%

Bijlage 6 Visitatieaanpak

1. Achtergrond maatschappelijk visiteren

De corporatiesector is onderwerp van maatschappelijke discussie. Er is behoefte aan transparantie over het maatschappelijk presteren. Er is behoefte aan inzicht in de effectiviteit en efficiency waarmee corporaties hun vermogen inzetten voor (lokale) maatschappelijke vraagstukken en problemen.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland heeft het doel van een maatschappelijke visitatie bij woningcorporaties in het visitatiestelsel omschreven als:

Het visitatiesysteem is primair bedoeld om voor de 'maatschappij' zichtbaar te maken wat de corporatie heeft gepresteerd. Daarnaast is het voor de corporatie ook een spiegel die wordt voorgehouden en die kan bijdragen aan een leer- en verbeter traject.

Het visitatiestelsel heeft zich in de afgelopen jaren onder verantwoordelijkheid van de Auditraad en de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland ontwikkeld tot een volwaardige visitatiemethode. Pentascope is als onafhankelijke visitor vanaf het begin betrokken en heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van het stelsel. De maatschappelijke visitatie is in de Aedescode opgenomen als een verplicht instrument voor woningcorporaties. Maatschappelijke visitatie heeft een structurele plek gekregen in de sector.

2. Opdracht

WBV Langedijk heeft Pentascope de opdracht gegeven om een gestructureerde beoordeling uit te voeren ten aanzien van het maatschappelijk presteren van de corporatie conform het visitatiestelsel 4.0.

3. Opdrachtgever, opdrachtnemer, visitatiecommissie, taakverdeling en integriteitscode

Opdrachtgever en opdrachtnemer

De opdrachtgever voor de visitatie is de directeur-bestuurder, de heer K. Kwadijk samen met de Raad van Toezicht. Het rapport wordt opgeleverd aan de directeur-bestuurder en de Raad van Toezicht.

Pentascopel is opdrachtnemer voor deze visitatie en verantwoordelijk voor het uitvoeren van de visitatie conform de opdracht en het kader zoals opgesteld door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Visitatiecommissie

De visitatiecommissie van bestaat uit drie leden. Joos Jacobs, voorzitter visitatiecommissie, Germa Reivers, visitor en secretaris, en Ruud Pijpers, financieel deskundig visitor.

4. Visitatie aanpak

Pentascopel hanteert de volgende uitgangspunten bij een visitatie.

Normen voor de maatschappelijke prestatie

Verantwoording kan plaatsvinden ten opzichte van een objectieve norm, een meetlat. In het werkveld van een corporatie bestaat een aantal objectieve normen, met name op het financiële terrein. Er is ook sprake van een 'social construction of reality': de betrokken partijen hebben een beeld over elkaar en elkaars functioneren. Op basis van deze beelden ontstaat een norm; dit is een intersubjectieve norm die afhankelijk is van context en betrokken personen. De aanpak in deze visitatie zorgt ervoor dat de betrokken partijen met elkaar in gesprek komen. De visie van de partijen op dezelfde onderwerpen zal verschillend zijn. Door in gesprek te zijn, ontstaat er een oordeel vanuit de groep en de context van de corporatie.

Dialogen

In een open dialoog over de oordelen en de maat hebben de deelnemende partijen invloed op diezelfde maat. Tijdens het proces ontwikkelen de partijen samen de normstelling. De normstelling zal in veel gevallen gebaseerd zijn op wederzijdse verwachtingen. Daarmee stopt de visitatiecommissie het oordeel er niet in, maar haalt het eruit.

Lerende organisatie

De visitatie is tevens gericht op het verhogen van het vermogen van een corporatie om op het eigen handelen te reflecteren en daarvan te leren. Visitatie is een krachtig middel om bevindingen open te leggen. De aanpak voor de visitatie ondersteunt het leerproces: alle oordeelsvorming wordt tijdens de totstandkoming gedeeld.

Aanpak

Deze uitgangspunten zijn vertaald naar de volgende aanpak.

Figuur Aanpak visitatieproces



Verkenningsfase

- Op basis van brononderzoek, beschikbare informatie en door WBV Langedijk aangereikte documenten is een eerste verkenning gemaakt van de corporatie.
- Tevens is het normenkader ontwikkeld en zijn de prestatievelden en kwesties in de context benoemd in samenspraak met het bestuur en Raad van Toezicht.
- Op basis van het brononderzoek heeft Pentascop een vragenlijst opgesteld en intern uitgezet voor de interne analyse en de opbouw van het zelfbeeld.

Onderzoeksfase

- WBV Langedijk heeft aan de hand van deze vragenlijst een zelfbeeld opgesteld. Dit is een reflectie op het eigen handelen die leidt tot een zelfbeeld.
- Op basis van de ingevulde vragenlijst zijn validatiegesprekken gevoerd met een vertegenwoordiging van de Raad van Toezicht, de directeur-bestuurder, en de controler.
- Het zelfbeeld is in een organisatiedialoog getoetst en verbreed met medewerkers.
- De prestatievelden zijn onderzocht door middel van een interne analyse van de organisatie.
- In de interviews uit de externe analyse zijn belanghouders van WBV Langedijk gevraagd naar hun oordeel over de corporatie. Er is in overleg met de bestuurder gekozen voor individuele gesprekken. In de gesprekken zijn de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:
 - Positionering en ambities
 - Huisvesting primaire doelgroep
 - Kwaliteit van woningen en woningbeheer
 - Huisvesting doelgroepen met bijzondere aanpassingen/ voorzieningen
 - (Des)investeren in vastgoed
 - Kwaliteit van wijken en buurten
 - Betrokkenheid van belanghouders bij de beleidscyclus.

Eindbevindingenfase

- De visitatiecommissie heeft de oordelen naast elkaar gelegd en conclusies geformuleerd.
- De bestuurder heeft de gelegenheid gehad om te reageren op feitelijke onjuistheden in de rapportage.
- De rapportage is ter beoordeling voorgelegd aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.
- Tot slot is het rapport aangeboden aan het bestuur en de Raad van Toezicht.

5. Opbouw van het oordeel

Het oordeel over het maatschappelijk presteren van WBV Langedijk gaat over de volgende gebieden, in het visitatiestelsel ook wel de perspectieven genoemd. Op elk van deze perspectieven zijn door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland criteria vastgesteld.

<i>Ambities</i>	De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de eigen geformuleerde ambities.
<i>Opgaven</i>	De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de formele en/of vastgelegde externe opgaven (zoals vastgelegd in prestatieafspraken met of beleidsdocumenten van de (lokale) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, politie enzovoorts).
<i>Belanghouders</i>	De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld door de belanghouders.
<i>Vermogen</i>	De maximale aanwending van het corporatievermogen ten behoeve van maatschappelijke prestaties zonder het voortbestaan op het spel te zetten, wordt beoordeeld.
<i>Governance</i>	De kwaliteit van de besturing, van het toezicht en van de externe legitimatie is van dien aard dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

Het oordeel is gebaseerd op het visitatiekader 4.0.

In overleg met het bestuur van WBV Langedijk en de Raad van Toezicht heeft de visitatiecommissie de prestatievelden van het visitatiekader, die mede zijn gebaseerd op de taakvelden vanuit het BBSH, getoetst op passendheid bij het werkgebied. Dit heeft geleid tot de volgende vijf standaard prestatievelden.

- | | |
|--|--|
| Huisvesting primaire doelgroep | <ul style="list-style-type: none"> - Beschikbaarheid woningen: kernvoorraad(beleid); differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau - Woningtoewijzing: passend toewijzen; tegengaan woonfraude; keuzevrijheid voor doelgroep; wachtlijst/slaagkans; leegstand; maatregelen ten behoeve van specifieke doelgroepen zoals starters, statushouders of jongeren - Betaalbaarheid: huurprijsbeleid; huur-inkomenverhouding; overige woonlasten - Bevorderen eigen woningbezit: verkoop woningen; tussenvormen |
| Kwaliteit woningen en woningbeheer | <ul style="list-style-type: none"> - Woningkwaliteit: prijs-kwaliteitverhouding; conditie en onderhoudstoestand; tevredenheid over woning - Kwaliteit dienstverlening: tevredenheid over dienstverlening - Energie en duurzaamheid: voldoen aan energienormen/label beleid en uitvoering duurzaamheid |
| Huisvesting doelgroepen met specifieke voorzieningen in huisvesting | <ul style="list-style-type: none"> - Prestaties op het gebied van wonen en zorg (combinatie huisvesting – dienstverlening) ten behoeve van onder andere de volgende doelgroepen: <ul style="list-style-type: none"> o ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoeften o bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (< 65 jaar) o overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan woning stellen |
| (Des)investeren in vastgoed | <ul style="list-style-type: none"> - Nieuwbouw - Sloop, samenvoeging - Verkoop - Verbetering bestaand woningbezit - Maatschappelijk vastgoed |
| Kwaliteit van wijken en buurten | <ul style="list-style-type: none"> - Leefbaarheid - Vitale buurten en wijken - Sociale stijging en emancipatie |

Daarnaast is beoordeeld in hoeverre WBV Langedijk de belanghouders betreft bij haar beleidscyclus op de verschillende gebieden. Daarbij is onderscheid gemaakt naar de fasen:

- opstellen van beleid (Plan);
- uitvoeren van beleid (Do);
- meten van de resultaten van beleid (Check);
- bijstellen en informeren over resultaten van beleid (Act).

Het oordeel van de visitatiecommissie is opgebouwd in een aantal stappen:

- WBV Langedijk heeft een zelfbeeld geformuleerd;
- door middel van de interne analyse (interviews) en een organisatiedialoog is dit zelfbeeld geverifieerd;
- de belanghouders hebben een oordeel gegeven in de gesprekken;
- de visitatiecommissie heeft de gegevens van de interne analyse, het oordeel van de belanghouders en het zelfbeeld van WBV Langedijk naast elkaar gelegd, heeft de consistentie onderzocht en is tot een gewogen eindoordeel gekomen.

Bijlage 7 Wijze van beoordeling

De spinnenwebben en scorekaart

Het eindoordeel wordt grafisch weergegeven in het spinnenweb en cijfermatig in de scorekaart in hoofdstuk 2. In de hoofdstukken 3 tot en met 7 in deel II worden de scores nader onderbouwd en is per perspectief een spinnenweb opgenomen.

Het oordeel is opgebouwd van detail naar algemeen. Eerst zijn de oordelen op de prestatievelden geformuleerd, daarna zijn de oordelen samengevat tot de vijf perspectieven en deze hebben geleid tot het overkoepelende oordeel.

De cijfers voor de oordelen visitatiecommissie, belanghouders en zelfbeeld

De belanghouders en WBV Langedijk hebben in de vragenlijsten, de organisatiedialoog en de gesprekken oordelen gegeven op basis van schoolcijfers. De oordelen van de visitatiecommissie zijn ook in schoolcijfers. De indeling is als volgt.

Rapport-cijfer	Toelichting	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
10	Uitmuntend	Prestatie overtreft norm aanzienlijk	Meer dan 35%
9	Zeer goed	Prestatie overtreft norm behoorlijk	+20% tot +35%
8	Goed	Prestatie overtreft norm	+5% tot +20%
7	Ruim voldoende	Prestatie gelijk aan norm	-5% tot +5%
6	Voldoende	Prestatie wat lager dan norm	-5% tot -15%
5	Onvoldoende	Prestatie significant lager dan norm	-15% tot -30
4	Ruim onvoldoende	Prestatie aanzienlijk lager dan norm	-30% tot -45%
3	Zeer onvoldoende	Prestatie zeer aanzienlijk lager dan norm	-45% tot -60%
2	Slecht	Vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
1	Zeer slecht	Geen prestatie geleverd	Meer dan -75%

Daarnaast is steeds gevraagd naar 'huidig' en 'gewenst'. Hierbij gaat het om de beoordeling van de huidige situatie en de wensen ten aanzien van het onderwerp. Met dat laatste wordt tevens de norm aangegeven. Het is vooral van belang om het verschil tussen huidig en gewenst te beschouwen; bij een groot verschil is de beoordelaar meer (on)tevreden dan bij een klein verschil. De scores zijn dus altijd relatief ten opzichte van elkaar.