

Baston Wonen presteert maatschappelijk ruim voldoende

Onderzoeksrapportage van de maatschappelijke visitatie
van Baston Wonen

drs. W. van Olst
drs. M. Nieland
E. Mujkanovic – Stocevic MSc
L.M. Klaassen MSc

Januari 2016

Inhoud

Recensie	4
Integrale scorekaart	8
Grafisch overzicht uitkomsten visitatie	10
Samenvatting: Baston Wonen presteert maatschappelijk 'ruim voldoende'	12
Oordeel over maatschappelijk presteren van Baston Wonen is 'ruim voldoende'	12
Inleiding	15
Vier perspectieven voor een objectief, onafhankelijk en deskundig oordeel	16
Aanpak	16
Opbouw van het rapport	17
1 Missie, visie en strategie van Baston Wonen	18
<i>Baston Wonen</i>	18
<i>Visie en Missie</i>	18
<i>Speerpunten</i>	18
<i>Directie en toezicht</i>	19
2 Baston Wonen presteert ruim voldoende naar opgaven en ambities	20
De ambities vormen de opgaven	20
Toelichting methodiek en score toekenning	20
Eindoordeel presteren naar opgaven en ambities is 'ruim voldoende'	22
Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'ruim voldoende'	22
Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'ruim voldoende'	24
Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'ruim voldoende'	26
(Des-)investeren in vastgoed scoort 'ruim voldoende'	29
Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'ruim voldoende'	30
De ambities van Baston Wonen zijn ruim voldoende onderbouwd	33
3 Baston Wonen presteert volgens haar belanghebbenden maatschappelijk ruim voldoende	34
Aanpak oordeel belanghebbenden	34
Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden is 'ruim voldoende'	35
Prestaties volgens belanghebbenden scoren 'ruim voldoende'	35
Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'ruim voldoende'	36
Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'ruim voldoende'	38
Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'ruim voldoende'	38
(Des-)investeren in vastgoed scoort 'voldoende'	39
Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'goed'	40
Relatie en communicatie scoort 'ruim voldoende'	41
Invloed op beleid scoort 'ruim voldoende'	42
Beoordeling samenwerking	45
4 Presteren naar vermogen scoort 'ruim voldoende'	46

Eindoordeel Presteren naar vermogen en continuïteit is 'ruim voldoende'	46
Financiële continuïteit scoort 'goed'	46
Doelmatigheid scoort 'onvoldoende'	49
Vermogensinzet scoort 'ruim voldoende'	51
5 Governance scoort 'ruim voldoende'	53
Eindoordeel Governance is 'ruim voldoende'	54
Besturing scoort 'voldoende'	54
Intern toezicht scoort 'ruim voldoende'	57
Externe legitimering en verantwoording scoort 'voldoende'	62
A: Onafhankelijkheidsverklaringen EY	64
B: Onafhankelijkheidsverklaringen visitatoren	65
C: CV's visitatoren	67
D: Overzicht gebruikte brondocumenten	71
E: Overzicht interne gesprekken	73
F: Overzicht externe gesprekken	74
G: Toetsing Opgaven	75
H: Position paper woningcorporatie Baston Wonen	80
I: Uitkomsten aanvullende vragen aan belanghebbenden over samenwerking	86
Uitdragen missie en visie scoort 'goed'	87
Transparantie beleidskeuzes scoort 'voldoende'	88
Maken van prestatieafspraken scoort 'ruim voldoende'	89
Bereidheid tot het voeren van projectoverleg scoort 'voldoende'	89
J: Reactie Baston Wonen op uitkomsten visitatie	91

Recensie

Baston Wonen is voor de tweede keer gevisiteerd volgens het SVWN-stelsel. De voorgaande visitatie besloeg de jaren 2007 tot en met 2010. Ditmaal heeft de visitatie de jaren 2011 tot en met 2014 beslagen.

Reflectie op de position paper

De position paper geeft een heel goed beeld van de gedrevenheid van Baston Wonen. De corporatie zet zich elke dag weer in om goede maatschappelijke prestaties te behalen. Zij maakt continue een afweging tussen financieel en maatschappelijk rendement. De beschrijving in de position paper herkent de visitatiecommissie en ook de belanghebbenden geven dit aan. De visitatiecommissie ziet dat Baston Wonen een verandering heeft ingezet en een grote waarde hecht aan goede maatschappelijke prestaties.

De commissie typeert Baston Wonen als een bescheiden en gedegen corporatie. In de interne en externe gesprekken komt nadrukkelijk naar voren dat Baston Wonen een sterke focus heeft op de primaire doelgroep. Baston Wonen onderscheidt zich in zekere zin van andere corporaties. De corporatie bespreekt bijvoorbeeld het ondernemingsplan met verschillende stakeholders. Daarnaast gaat de corporatie bij haar huurders langs om een kopje koffie te drinken. Op deze wijze haalt Baston Wonen nuttige informatie op en krijgt zij goed zicht op de wensen van haar huurders. Vervolgens past Baston Wonen haar beleid hierop aan. Ook verzorgt zij in de gemeenteraad regelmatig presentaties. De visitatiecommissie vindt dat Baston Wonen vanaf 2015 extern goed gelegitimeerd is.

De overheid is weliswaar verantwoordelijk voor de aanpak van de gevolgen van bevolkingskrimp en vergrijzing, maar ook de corporaties spelen hierin een belangrijke rol. Net als voor andere corporaties die zich in een krimpregio bevinden is dit voor Baston Wonen een uitdaging. Uit de position paper blijkt dat Baston Wonen in samenwerking met de gemeente op een juiste wijze op de krimp in wil spelen en het woningaanbod voor nu en de toekomst beschikbaar wil blijven houden. De visitatiecommissie is van mening dat Baston Wonen goed zicht heeft op de ontwikkelingen en haar organisatie hierop aanpast. Ook is de visitatiecommissie van mening dat Baston Wonen er tegelijkertijd voor moet waken dat het bestaand bezit en de huidige vraag naar woningen in een goede staat is en blijft.

Uit de position paper blijkt dat Baston Wonen de afgelopen jaren goed is omgegaan met de wensen van de bewoners. In dit kader ziet de visitatiecommissie dat Baston Wonen bijvoorbeeld verschillende duurzaamheidsmaatregelen heeft getroffen. Dit heeft de corporatie gedaan zonder huurverhogingen voor bestaande huurders door te rekenen. De huurders van Baston Wonen zijn daarom erg tevreden over de corporatie. De visitatiecommissie vindt dat Baston Wonen hiermee haar rol als maatschappelijke organisatie goed oppakt, zij zorgt ervoor dat haar woningen voor de primaire doelgroep betaalbaar blijven.

Naast dit gegeven ziet de visitatiecommissie dat de corporatie geconfronteerd is met allerlei externe en interne ontwikkelingen zoals de verhuurderheffing. De verzakelijking van de corporatie is vanwege de ontwikkelingen hoog nodig geweest. De visitatiecommissie is van mening dat Baston Wonen dit actief heeft opgepakt, door onder andere te werken aan een efficiëntere en effectievere bedrijfsvoering.

Bovendien heeft Baston Wonen haar best gedaan om haar financiële situatie te versterken. De visitatiecommissie constateert dat de corporatie huurverhogingen heeft doorgevoerd voor de laagste inkomens en bezuinigd heeft op de investeringen en op de bedrijfskosten. Daarnaast maakte de corporatie een aantal keuzes die soberder zijn dan voorafgaande jaren. De visitatiecommissie is van mening dat Baston Wonen haar kerntaak goed oppakt en dat zij nog verdere inspanningen kan verrichten om haar financiële situatie nog verder te versterken.

Een goed voorbeeld van interne ontwikkelingen is dat bij Baston Wonen een bestuurswisseling heeft plaatsgevonden. Dit heeft geleid tot een nieuwe koers en reorganisatie. Dit heeft ook gevolgen gehad voor de relatie met haar belanghebbenden. De visitatiecommissie constateert dat de relatie enorm is verbeterd en vindt dit een goede zaak. Ook constateert de visitatiecommissie dat de uitvoering van ambities bemoeilijkt werd door externe ontwikkelingen, maar ook door de wisselende bestuurders en doordat de doelen niet altijd in voldoende mate SMART waren geformuleerd.

Aandachtspunten vorige visitatie zijn goed opgepakt door Baston Wonen

Uit de vorige visitatie zijn een aantal concrete aandachtspunten naar voren gekomen voor Baston Wonen. Binnen het prestatieveld 'vermogensinzet' had de commissie geconstateerd dat Baston Wonen in onvoldoende mate een goed onderbouwde visie met betrekking tot de inzet van middelen had. Binnen het prestatieveld 'Governance' was geconstateerd dat een goed en professioneel planningproces niet aanwezig was. Ook de doelstellingen waren niet concreet genoeg. Verder waren sturing en monitoring voor verbetering vatbaar. De belanghebbenden van Baston Wonen hadden de wens geuit dat Baston Wonen meer actief de samenwerking met andere maatschappelijke partners opzoekt. Ten slotte waren openheid in de communicatie en de wijze waarop een prestatie tot stand komt voor verbetering vatbaar. Het gaat hierbij met name om het hebben van een meer gedegen beleidscyclus en een meer planmatige aanpak bij de uitvoering.

Uit de resultaten van de huidige visitatie blijkt dat de prestaties op het onderdeel vermogen met name invulling hebben gegeven aan het eerste aandachtspunt, de prestaties op het onderdeel governance invulling hebben gegeven aan het tweede aandachtspunt. Ook aan het derde en het vierde aandachtspunt is invulling gegeven. Dit blijkt voornamelijk uit de prestaties op het onderdeel belanghebbenden. Onderstaand worden deze prestaties toegelicht.

De prestaties van Baston Wonen zijn op alle onderdelen verbeterd. Uit de kwantitatieve en kwalitatieve beoordeling van de prestaties blijkt dat de maatregelen van Baston Wonen ook daadwerkelijk effect hebben op de huidige prestaties.

Aandachtspunten vanuit huidige visitatie kunnen de prestaties van Baston Wonen verbeteren

Uiteraard constateert de visitatiecommissie ook punten waar Baston Wonen mee aan de slag kan gaan. In het ondernemingsplan zijn de strategie en doelen van Baston Wonen vertaald in zes speerpunten. Per speerpunt is vervolgens vastgelegd welke ontwikkelingen door Baston Wonen worden onderkend en wat de corporatie wil bereiken. De visitatiecommissie is van mening dat Baston Wonen in veel gevallen nog geen voldoende concrete en meetbare doelstellingen formuleert. De tussentijdse rapportages sluiten goed aan op het jaarplan en de begroting, maar zijn nog te omvangrijk om gericht te kunnen sturen. De rapportages zijn in de eerste jaren van de visitatieperiode vooral een verantwoording van gegevens en cijfers. De laatste twee jaar is een verandering ingezet. De visitatiecommissie raadt aan deze ontwikkeling door te zetten en te streven naar een verdere vereenvoudiging.

De RvC van Baston Wonen laat zien op actieve en gedegen wijze de toezichtrol in te vullen. De RvC geeft zelf mede structuur aan de informatie die ze wenst voor het eigen functioneren middels een toezicht- en toetsingskader dat zij hanteert. Een verbeterpunt voor Baston Wonen dat in de verslaglegging nog beter zou kunnen worden vastgelegd op welke wijze de uiteindelijke besluitvorming gebaseerd is op het kader. Ook het verder integreren van het toetsingskader in de beleidsnotities van Baston Wonen is een aandachtspunt.

Volgens enkele belanghebbenden heeft Baston Wonen in afgelopen jaren in haar vastgoed geïnvesteerd door middel van renovaties, nieuwbouw en verkoop van woningen. Men is echter van mening dat met name in het duurdere segment door Baston Wonen is gebouwd. Ook ervaren de belanghebbenden niet altijd voldoende invloed op het beleid. De visitatiecommissie onderschrijft het aandachtspunt en stelt vast dat Baston Wonen richting de toekomst er goed aan doet haar belanghebbenden meer en eerder in het traject invloed uit te laten oefenen op het beleid.

De visitatiecommissie constateert dat Baston Wonen er goed aan doet de komende jaren verder te werken aan de versterking van haar positie en verbetering van haar communicatie. Hierdoor zal de communicatie een bijdrage kan leveren aan de blijvende legitimering van de activiteiten van Baston Wonen. Baston Wonen doet er goed aan te waken dat de betaalbaarheid niet in het geding komt. De corporatie dient keuzes te maken in het onderhouden van haar woningen. Baston Wonen kan bijvoorbeeld ervoor kiezen om het basisniveau van onderhoud te verlagen. Hiermee kan de corporatie ervoor zorgen dat de huren betaalbaar blijven.



Baston Wonen doet er goed aan verder te werken aan de PDCA cyclus. Dit geldt voor alle onderdelen van de cyclus. Het begint bij het opstellen van concrete, heldere en SMART gemaakte plannen tot het uitvoeren ervan.

Uit de position paper van Baston Wonen blijkt dat de corporatie van mening is dat zij de afgelopen tijd een goede ontwikkeling heeft doorgemaakt. De visitatiecommissie deelt deze mening. Baston Wonen heeft voor de periode 2016 – 2020 een nieuwe ondernemingsstrategie geformuleerd. De commissie stelt vast dat zij hiermee doorgaat op de ingeslagen weg van het beleidsplan 2012 – 2015, maar wel de nadruk legt op het opereren als een efficiënte en effectieve organisatie. Dit is een verstandige keuze. De visitatiecommissie geeft verder mee aan Baston Wonen dat zij er goed aan doet de komende jaren daarbij niet uit het oog te verliezen wat de wensen van haar belanghebbenden zijn.



Integrale scorekaart

Figuur 1 op de volgende pagina geeft een samenvattend overzicht van de scores van Baston Wonen. Figuur 2 toont een grafische samenvatting van de uitkomsten met een kleurcodering. Dit is een Figuur 2 toont een grafische samenvatting van de uitkomsten met een kleurcodering. Dit is een speciaal voor de visitatie door EY ontwikkeld model dat wij toevoegen aan het stelsel.



Figuur 1: integrale scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Cijfer	Gemiddelde	Gewicht	Gewogen cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	1	2	3	4	5	6				
Presteren in het licht van de opgaven	7	7,3	7,2	7	7,1		7,1		75%	7,1
Ambities in relatie tot de opgaven	7						7,0		25%	
Presteren volgens Belanghebbenden	1	2	3	4	5	6				
Prestaties	6,6	7,4	7,1	6,3	7,7		7,0		50%	6,9
Relatie en communicatie	6,9						6,9		25%	
Invloed op beleid	6,8						6,8		25%	
Presteren naar Vermogen										
Financiële Continuïteit							8		30%	6,7
Doelmatigheid							5		30%	
Vermogensinzet							7		40%	
Governance										
Besturing	Planning						6	6,3	33%	6,5
	Monitoring						6			
	Bijsturing						7			
Intern toezicht	Functioneren RvC						7,3	7,1	33%	
	Toetsingskader						7			
	Toepassing Governancecode						7			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						6	6,0	33%	
	Openbare verantwoording						6			



Grafisch overzicht uitkomsten visitatie

Het eindoordeel in figuur 1 is gevormd op basis van de meetschaal van de visitatiemethodiek 5.0. EY heeft als aanvulling op de methodiek een kleurcodering toegepast. Deze komt in het gehele rapport terug in de tabellen met oordelen. De kleurcode geeft middels de stoplichtmethode snel en direct inzicht in de goede en te verbeteren resultaten.

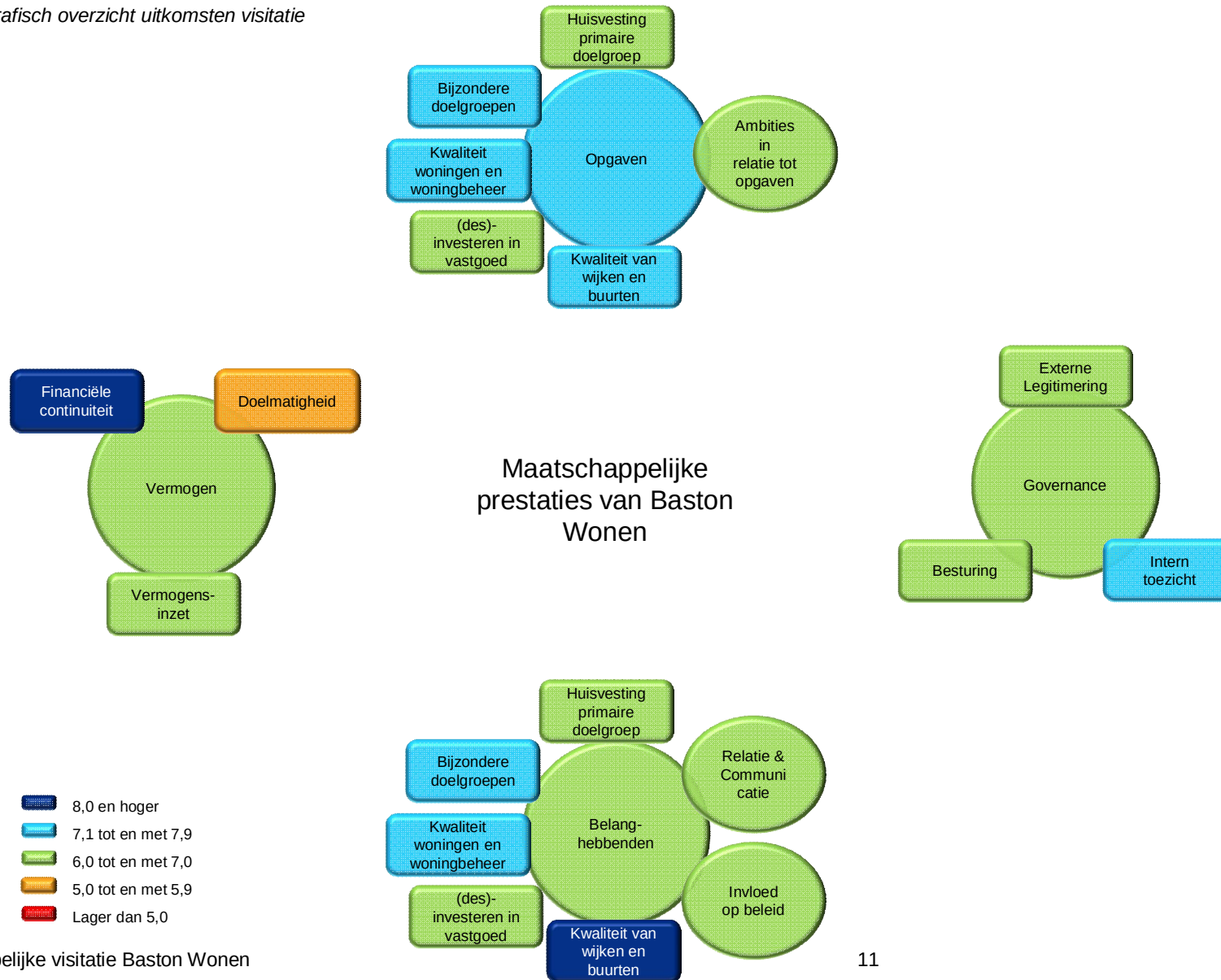
In tabel 1 is de relatie aangegeven tussen de kwalitatieve score, de kwantitatieve score (rapportcijfer) en de toegekende kleurcode. Rood wordt toegekend voor scores lager dan 5,0. Oranje wordt toegekend voor de scores van 5,0 tot en met 5,9. Groen wordt toegekend voor de scores vanaf 6,0 tot en met 7,0. Lichtblauw wordt toegekend bij scores van 7,1 tot en met 7,9. EY heeft er dus voor gekozen pas boven de 7,0 een afwijkende kleur te gebruiken. Hierdoor wordt gemakkelijk zichtbaar waar de corporatie boven de 7 scoort. De kleur donkerblauw wordt toegekend bij scores van 8,0 en hoger.

Tabel 1: toelichting gehanteerde oordelen en kleurcode

Kwantitatieve score (gelijk aan of hoger)	Score voor toekennen kleurcode
Lager dan 5,0	
5,0 tot en met 5,9	
6,0 tot en met 7,0	
7,1 tot en met 7,9	
8,0 en hoger	

Bron: EY, 2015

Figuur 2: grafisch overzicht uitkomsten visitatie





Samenvatting: Baston Wonen presteert maatschappelijk 'ruim voldoende'

EY Accountants LLP (hierna: EY) geeft vanuit een onafhankelijk en objectief perspectief een oordeel over de maatschappelijke prestaties van Baston Wonen over de periode 2011 tot en met 2014. In deze samenvatting presenteert EY haar belangrijkste conclusies.

Oordeel over maatschappelijk presteren van Baston Wonen is 'ruim voldoende'

De volgende tabel bevat het eindoordeel over het maatschappelijk presteren van Baston Wonen. Het oordeel is gebaseerd op zowel de toetsing van EY als de mening van de belanghebbenden. In het visitatiestelsel 5.0 wordt geen gemiddeld eindcijfer gegeven voor het maatschappelijk presteren. Dit is een verandering ten opzichte van de voorgaande stelsels.

Tabel S-1: oordelen maatschappelijk presteren Baston Wonen

Prestatievelden maatschappelijke visitatiestelsel	Eindcijfer
Presteren naar opgaven en ambities	7,1
Presteren volgens belanghebbenden	6,9
Presteren naar vermogen	6,7
Governance	6,5

Bron: EY, 2015

In de eerste kolom staan de prestatievelden van de maatschappelijke visitatie. Verticaal zijn de onderdelen weergegeven waarop EY het maatschappelijk presteren van de corporatie heeft getoetst.

De maatschappelijke visitatie geeft antwoord op de volgende vragen:

- Hoe presteert Baston Wonen in verhouding tot haar *opgaven en ambities*?
- Hoe presteert Baston Wonen volgens de *belanghebbenden*?
- Hoe presteert Baston Wonen gelet op het beschikbare *vermogen*?
- Hoe presteert Baston Wonen op het gebied van *Governance*? In dit onderdeel wordt ook de besturing getoetst, waarbij planning, monitoring en bijsturing zijn onderzocht.

Hierna wordt per onderwerp ons oordeel kort toegelicht.



Presteren naar ambities en opgaven scoort 'ruim voldoende'

EY heeft getoetst of Baston Wonen haar geformuleerde ambities en opgaven heeft gerealiseerd en of de ambities voldoende onderbouwd zijn door (woningmarkt)onderzoeken en cijfers. De score is een 7,1 en het bijbehorende oordeel is 'ruim voldoende'.

Over het algemeen realiseert Baston Wonen haar opgaven. Met name op het gebied van huisvesting van bijzondere doelgroepen en de kwaliteit van woningen en woningbeheer scoort de corporatie ruim voldoende. Hieruit blijkt dat Baston Wonen investeert in bijzondere doelgroepen en de kwaliteit van het woningbeheer, bijvoorbeeld als het gaat om de dienstverlening, van belang acht. De corporatie is in vergelijking met andere corporaties zeer actief op het gebied van samenwerking met zorgpartijen zoals stichting Philadelphia en stichting Lindenhout.

De corporatie wordt geacht haar ambities te onderbouwen met (woningmarkt)onderzoeken en cijfers. In het Ondernemingsplan 2009-2012 en in het Ondernemingsplan 2012-2015 wordt gerefereerd aan zowel landelijke als regionale onderzoeken die inzicht geven in demografische en economische ontwikkelingen die relevant zijn voor het werkgebied van Baston Wonen.

Presteren volgens belanghebbenden scoort 'ruim voldoende'

De belanghebbendengroepen waarderen de prestaties van Baston Wonen gemiddeld met een 6,9. De huurdersvertegenwoordiging en de overige belanghebbenden zijn het meest tevreden over de prestaties van Baston Wonen. Zij waarderen de prestaties met een 7,1. De gemeente waardeert de prestaties met een 6,9.

Baston Wonen wordt door de huurdersvertegenwoordiging gezien als een betrouwbare corporatie die goed oog en oor heeft voor wat er nodig is. De huurders zijn met name tevreden over de kwaliteit van woningen en kwaliteitsverbetering van bestaande woningen. De gemeente is het meest tevreden over de prestaties van Baston Wonen op het gebied van huisvesting van doelgroepen die behoefte hebben aan specifieke aanpassingen en voorzieningen. De gemeente vindt de wijze waarop Baston Wonen omgaat met de collectieve huisvesting van de doelgroep knap. Een voorbeeld hiervan is het project Subenhara, waarbij 36 appartementen voor mensen met een psychogeriatrische zorgvraag zijn gerealiseerd. Ook op het onderdeel 'kwaliteit van wijken en buurten' is de gemeente tevreden. De gemeente vindt dat Baston Wonen in de afgelopen jaren bovengemiddelde inspanningen heeft verricht. Een goed voorbeeld hiervan is het cultuurproject welke in samenwerking met de gemeente tot stand is gebracht door Baston Wonen. De overige belanghebbenden waarderen de prestaties van Baston Wonen op dezelfde onderdelen als de gemeente: huisvesting van bijzondere doelgroepen en kwaliteit van wijken en buurten.

Presteren naar vermogen scoort 'ruim voldoende'

EY concludeert dat het eindoordeel op het onderdeel presteren naar vermogen ruim voldoende is. Het bijbehorende cijfer is 6,7.

Baston Wonen beschikt over een financiële positie die ruim voldoet aan de normen zoals gesteld door WSW en CFV. De normen worden bovendien adequaat bewaakt door middel van kasstroom overzichten / prognoses en risico analyses. De corporatie verantwoordt ook op een heldere en



transparante wijze haar vermogensinzet. Dit blijkt onder meer uit de jaarverslagen. In de jaarverslagen wordt ruim aandacht gegeven aan de kengetallen en de normen ten aanzien van het vermogen. Baston Wonen hanteert een actief vermogensbeleid.

Baston Wonen voldoet echter niet aan het ijkpunt voor een voldoende betreffende doelmatigheid. De corporatie wijkt bij alle beoordeelde kengetallen (enigszins) in negatieve zin af van de referentie. Baston Wonen werkt wel aan het verbeteren van de doelmatigheid door vanaf 2014 de bedrijfslasten terug te brengen.

Governance scoort 'ruim voldoende'

Op het onderdeel Governance scoort Baston Wonen 'ruim voldoende'. Het bijbehorende cijfer is 6,5. EY is van mening dat Baston Wonen een adequate Governance structuur heeft. De opzet is zodanig dat de uitgangspunten voor een adequaat functionerend toezicht aanwezig zijn.

Uit de gesprekken met de belanghebbenden blijkt bovendien dat Baston Wonen ook in samenwerking én in de individuele contacten met de belanghebbenden voldoende verantwoording aflegt over het gevoerde beleid en de gerealiseerde prestaties. Als er onverhoopt zaken niet goed lopen, dan stuurt Baston Wonen in overleg met de belanghebbenden tijdig bij en communiceert dit transparant.

Baston Wonen was een aantal jaar geleden niet voldoende zichtbaar in de samenleving en de RvC werd onvoldoende betrokken. Tijdens de visitatieperiode is de externe legitimering echter sterk verbeterd. Stakeholders worden uitgenodigd bij Baston Wonen en medewerkers van Baston Wonen gaan op hun beurt weer langs bij de belanghebbenden.

Baston Wonen heeft het prestatieniveau van de voorgaande visitatie over het algemeen verbeterd

Baston Wonen is voor de tweede maal gevisiteerd volgens het stelsel van de SVWN. Dit is in 2011 gebeurd. De vorige visitatieperiode besloeg de jaren 2007 tot en met 2010. Ditmaal heeft de visitatie de jaren 2011 tot en met 2014 beslagen. Bij de vorige visitatie was geconcludeerd dat Baston Wonen 'voldoende' presteerde met een eindcijfer 6,4. In het huidige stelsel wordt geen gemiddeld eindcijfer toegekend, maar de onderdeel scores variëren van 6,5 tot en met 7,1. Bij de voorgaande visitatie was sprake van een andere visitatiesystematiek waarbij de aard en wijze van beoordelen op onderdelen anders was. Om deze reden is afgezien van een gedetailleerde vergelijking met cijfers.



Inleiding

Woningcorporaties hebben maatschappelijk draagvlak nodig om effectief te kunnen opereren. Daarbij staat openheid over het functioneren en presteren van de organisatie voorop. Openheid vergroot het leervermogen van de corporatie en bevordert een goede maatschappelijke discussie. Een maatschappelijke visitatie is een uitstekend middel om de maatschappelijke prestaties van Baston Wonen open en transparant te maken.

De Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV) heeft onder toezicht van de Auditraad Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties vanaf 2006 tot januari 2008 gewerkt aan het ontwikkelen van een onafhankelijk, extern en gezaghebbend visitatiestelsel.

De aanbevelingen van de Auditraad in 2008, de ervaringen met de methodiek en de uitkomsten van de door de SEV uitgevoerde evaluatie in 2009, leidden tot de aanbeveling om de methodiek op een aantal punten aan te scherpen. In 2009 is ook de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) opgericht. De SVWN heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor Woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Onder toezicht van de SVWN is in 2010 een ontwikkelgroep van alle visiterende bureaus van start gegaan wat heeft geleid tot een verdere aanscherping van de methodiek, resulterend in de Methodiek Maatschappelijke Visitatie versie 4.0. Per 1 april 2014 is deze methodiek verder doorontwikkeld zodat thans versie 5.0 de meest recente versie is.

De maatschappelijke visitatie bij Baston Wonen, die in deze rapportage wordt beschreven, geeft een (gestructureerde) beoordeling over het maatschappelijk presteren van de woningcorporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de belanghebbenden daarin een expliciete rol, zodat ook inzicht wordt gegeven in het presteren volgens hun maatstaven. Bovendien geeft de visitatie informatie en verantwoording aan de belanghebbenden over het presteren van de corporatie. Dit bevordert de gewenste openheid in de sector.

EY benadrukt dat voor de maatschappelijke visitatie weliswaar financiële analyses zijn uitgevoerd om tot een eindoordeel te kunnen komen, maar dat ze voor het oordeel presteren naar vermogen *geen* accountantscontrole heeft toegepast op de aangeleverde cijfers en documenten.

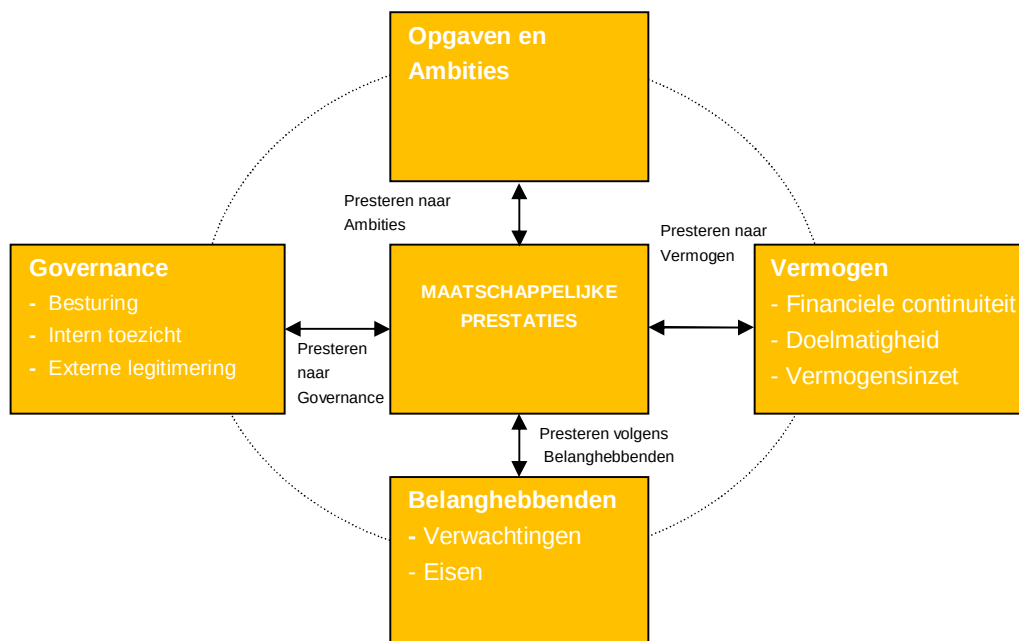
Vier perspectieven voor een objectief, onafhankelijk en deskundig oordeel

De onderwerpen van de visitatie zijn ingedeeld in vier perspectieven. Deze zijn:

- a presteren naar Opgaven en Ambities;
- b presteren volgens de Belanghebbenden;
- c presteren naar Vermogen;
- d presteren naar Governance.

De volgende figuur geeft dit weer.

Figuur I-1: conceptueel analysekader maatschappelijke visitatie



Bron: EY/ SVWN, 2014

Aanpak

EY heeft, op basis van brononderzoek, beschikbare informatie en documenten die door EY zijn opgevraagd bij Baston Wonen, een eerste verkenning gemaakt van de corporatie. Op basis van deze verkenning zijn verdiepende gesprekken gevoerd met leden van het management team, RvC en het ondernemingsraad.

Vervolgens heeft EY externe belanghebbenden geraadpleegd om inzicht te krijgen in hun verwachtingen en hun beoordeling van het maatschappelijk presteren van Baston Wonen. EY heeft daartoe met deze belanghebbenden een gesprek gevoerd. In bijlage F is een overzicht opgenomen van de partijen waarmee EY heeft gesproken in het kader van de maatschappelijke visitatie.

EY heeft met alle beschikbare gegevens een toetsingskader ontwikkeld waarin de maatschappelijke activiteiten én prestaties van Baston Wonen zijn opgenomen. Het toetsingskader



is ook gekoppeld aan onafhankelijke normen en externe referentiekaders. Daardoor kunnen de normen die Baston Wonen zelf heeft gesteld en de normen van externe bronnen met elkaar worden vergeleken.

Om een onafhankelijk, deskundig en objectief oordeel over het maatschappelijk presteren van Baston Wonen te geven zijn de volgende vragen beantwoord:

- a Hoe presteert Baston Wonen in verhouding tot haar opgaven en sluiten haar ambities aan op de opgaven?
- b Hoe presteert Baston Wonen volgens de belanghebbenden?
- c Hoe presteert Baston Wonen gelet op het beschikbare vermogen?
- d Hoe presteert Baston Wonen op het gebied van Governance?

EY heeft het visitatierapport eerst in concept opgeleverd en besproken met Baston Wonen. Daarna is het visitatierapport ter beoordeling voorgelegd aan de SVWN. De SVWN heeft getoetst of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen. Het rapport is vervolgens definitief opgeleverd.

Opbouw van het rapport

Dit rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 1 beschrijft de missie, visie en strategie van Baston Wonen zodat de lezer een goed beeld krijgt van de corporatie en wat deze wil bereiken. Hoofdstuk 2 beschrijft de opgaven van Baston Wonen en de mate waarin Baston Wonen deze heeft gerealiseerd. In dit hoofdstuk wordt ook ingegaan op de door Baston Wonen geformuleerde ambities en in welke mate deze aansluiten op de opgaven. Hoofdstuk 3 vergelijkt enerzijds de prestaties en anderzijds de verwachtingen en oordelen van belanghebbenden. Hoofdstuk 4 geeft een oordeel over het presteren naar vermogen. Hoofdstuk 5 bevat het oordeel over Governance.

EY hecht zeer aan het onafhankelijkheidsbeginsel van de maatschappelijke visitatie. Daarom voert EY geen visitatie uit bij haar accountantsklanten of bij klanten waarmee in de afgelopen twee jaar door EY een zakelijke relatie heeft bestaan.

In bijlage A en B zijn onafhankelijkheidsverklaringen opgenomen. In bijlage C zijn de Cv's van de visitatoren opgenomen. Bijlage D bevat een overzicht van de brondocumenten die Baston Wonen ter beschikking heeft gesteld aan EY voor het vormen van een oordeel over het maatschappelijk presteren van Baston Wonen. Bijlage E bevat een overzicht van de interne vertegenwoordigers die ten behoeve van de maatschappelijke visitatie zijn geïnterviewd. In bijlage F is een overzicht opgenomen van de betrokken externe belanghebbenden en hun relatie met Baston Wonen. Bijlage G bevat de detailuitkomsten van de door EY uitgevoerde toetsing bij Presteren naar Opgaven en ambities. Bijlage H bevat de door Baston Wonen geschreven position paper. Bijlage I bevat de uitkomsten van de aanvullende vragen die EY aan de belanghebbenden heeft gesteld over de samenwerking met Baston Wonen.



1 Missie, visie en strategie van Baston Wonen

1.01 In dit hoofdstuk wordt kort ingegaan op de achtergrond van Baston Wonen. Waar is de corporatie actief en hoe is het bezit samengesteld? Verder wordt ingegaan op de missie en visie van de corporatie om vervolgens te kunnen beschrijven via welke weg men dit wil gaan realiseren. Ten slotte wordt in dit hoofdstuk in het kort de Governancestructuur van Baston Wonen belicht.

Baston Wonen

1.02 Baston Wonen is een lokale woningcorporatie. Het bezit omvat per einde 2014 ongeveer 4.000 verhuureenheden. Het operationeel werkgebied van de corporatie bestaat uit de gemeente Zevenaar. Het thema van Baston Wonen tijdens de visitatieperiode luidt: “Klanten centraal”.

Visie en Missie

1.03 Baston Wonen wil aan klanten voldoende, betaalbare en veilige woningen in een aantrekkelijke woonomgeving in de gemeente Zevenaar bieden. Het uitgangspunt is dat klanten zich thuis voelen in hun woning en woonomgeving. Daarnaast leiden de prestaties van Baston Wonen tot tevreden klanten. Baston Wonen wil een professionele dienstverlenende, faciliterende organisatie zijn met een publieke verankering. In de gemeente Zevenaar heeft zij haar verankering. Daarnaast blijft Baston Wonen de regionale marktontwikkelingen die van belang zijn voor Zevenaar alert volgen. Enerzijds door het ontwikkelen, bouwen en beheren van onroerend goed en anderzijds door in voorkomende gevallen klanten te faciliteren. Baston Wonen richt zich in beginsel op de gemeente Zevenaar en mogelijk op de direct omliggende gemeenten als Duiven, Montferland en Doesburg.

Speerpunten

1.04 De koers van Baston Wonen is vertaald in een zestal speerpunten. Deze worden onderstaand verder toegelicht. De tekst is overgenomen uit de beleidsstukken van Baston Wonen en ingekort door EY.

1.05 Baston Wonen is een organisatie die dichtbij de klanten wil staan en vindt het van belang dat zij zich thuis voelen. Medewerkers van Baston Wonen willen vanuit de klant voelen, denken en handelen. Het belang van een op de mensen afgestemde dienstverlening staat daarbij centraal. Baston Wonen verricht daarom ook structureel klantmetingen. De resultaten dienen als inspiratiebron om de dienstverlening verder te verbeteren.

1.06 Baston Wonen legt het accent op ondernemend beheer van haar bestaande woningvoorraad. Baston Wonen ontwikkelt, beheert en bouwt vastgoed met kwaliteit via de invalshoeken van levensloopbestendigheid, woonlastenbeperking (met name verlaging energielasten) en veiligheid van de woonomgeving.



1.07 Baston Wonen wil de financiële borgbaarheid vanuit WSW voor de kernactiviteiten, oftewel Diensten van Algemeen Economisch Belang (DAEB), van de corporatie behouden. Daarbij is het van belang om aan de norm van WSW te voldoen inzake de rentedekkingsgraad (ICR).

1.08 Baston Wonen kan beperkt nieuw bouwen. Nieuw bouwen betekent het leveren van maatwerk vanuit een eigen opdrachtgever schap. Vanwege de impasse op de woningmarkt en de gewijzigde financiële beoordelingscriteria voor het aantrekken van leningen voegt Baston Wonen in beperkte mate nieuwbouw aan haar bezit toe.

1.09 Baston Wonen wil zich tonen als een professionele en dienstverlenende organisatie met medewerkers die een gedeelde visie op de toekomst hebben. Baston Wonen is niet alleen een kapitaalintensief bedrijf, maar ook een mens intensieve organisatie.

1.10 Baston Wonen heeft primair aandacht voor huisvesting van klanten met een huishoudinkomen van € 34.085,- en voor klanten die door hun beperkingen tijdelijk of structureel niet in staat zijn om zelfstandig in hun woonruimte te voorzien. Daarnaast heeft Baston Wonen ook oog voor huisvesting van huishoudens met een inkomen van € 34.085,- tot circa € 43.000,-.

Directie en toezicht

1.11 Baston Wonen is een stichting. De Baston Wonen Stichting is opgericht in 1919. Baston Wonen beschikt op dit moment over 37 fte. De directie bestaat uit één directeur-bestuurder, mevrouw S. van Zaal. De bevoegdheden van de directie staan vermeld in de statuten. De RvC bestaat uit vijf leden. Deze leden oefenen toezicht uit op de directeur-bestuurder en op de algemene gang van zaken binnen Baston Wonen. De RvC werkt conform de Governance Code Woningcorporaties.

2 Baston Wonen presteert ruim voldoende naar opgaven en ambities

2.01 Dit hoofdstuk beschrijft de opgaven en ambities van Baston Wonen. Normaliter worden de opgaven vergeleken met de feitelijke prestaties van Baston Wonen, waarna de ambities van Baston Wonen worden beoordeeld in het licht van de opgaven. Op die manier kan duidelijk worden gemaakt in hoeverre Baston Wonen bijdraagt aan de realisatie van de opgaven.

De ambities vormen de opgaven

2.02 In de jaren die de visitatieperiode betreft (2011-2014) zijn door Baston Wonen geen prestatieafspraken met lokale en regionale overheden gemaakt. Tevens is een lokale woonvisie waaruit afspraken kunnen voortvloeien voor betreffende jaren niet voorhanden. Deze visie wordt in 2015 ontwikkeld.

2.03 Het gevolg van het ontbreken van prestatieafspraken is dat de visitatiecommissie de opgaven niet op de gebruikelijke wijze kan toetsen. In het visitatiestelsel is hierin voorzien en daarom is in overleg met de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) bepaald dat in deze situatie de ambities van Baston Wonen als opgaven gezien kunnen worden.

2.04 De ambities van Baston Wonen zijn getoetst als zijnde opgaven. Vervolgens is een oordeel gegeven over de kwaliteit van de onderbouwing van de ambities van Baston Wonen. Daarbij wordt nagegaan waar de corporatie haar ambities op heeft gebaseerd. De corporatie wordt geacht haar ambities te onderbouwen met (woningmarkt)onderzoeken en cijfers.

2.05 De opgaven van Baston Wonen staan beschreven in de jaarlijkse activiteitenplannen. De geplande activiteiten in de jaren 2011 tot en met 2014 vloeien voort uit de ambities van Baston Wonen zoals opgenomen in het Ondernemingsplan 2009-2012 en het Ondernemingsplan 2012-2015.

Toelichting methodiek en score toekenning

2.06 Bij het beoordelen van het presteren van Baston Wonen naar opgaven en ambities is EY uitgegaan van de volgende prestatievelden:

- a huisvesting van de primaire doelgroep;
- b huisvesting bijzondere doelgroepen;
- c kwaliteit woningen en woningbeheer;
- d (des-)investeren in vastgoed;
- e kwaliteit van wijken en buurten.

2.07 Het eindoordeel is gevormd op basis van de meetschaal van de visitatiemethodiek 5.0. In tabel 2-1 is de relatie aangegeven tussen de kwalitatieve score, de mate van afwijking van de norm en de kwantitatieve score (rapportcijfer).

Tabel 2-1: toelichting gehanteerde oordelen en kleurcode

Kwalitatieve Score	Toelichting	Kwantitatieve score (gelijk aan of hoger)
Zeer slecht	Afwijking meer dan 75 % negatief	1
Slecht	Afwijking van 60 % negatief tot 75 % negatief	2
Zeer onvoldoende	Afwijking van 45 % negatief tot 60 % negatief	3
Ruim onvoldoende	Afwijking van 30 % negatief tot 45 % negatief	4
Onvoldoende	Afwijking van 15 % negatief tot 30 % negatief	5
Voldoende	Afwijking van 5 % negatief tot 15 % negatief	6
Ruim voldoende	Afwijking van 5 % negatief tot 5 % positief	7
Goed	Afwijking van 5 % positief tot 20 % positief	8
Zeer goed	Afwijking van 20 % positief tot 35 % positief	9
Uitmuntend	Afwijking meer dan 35 % positief	10

Bron: SVWN, EY, 2015

2.08 EY heeft als aanvulling op de methodiek een kleurcodering toegepast. Deze komt in het gehele rapport terug in de tabellen met oordelen. De kleurcode geeft middels de stoplichtmethode snel en direct inzicht in de goede en te verbeteren resultaten. Tabel 2-1.1 geeft een overzicht van de gehanteerde kleuren en de bijbehorende scores.

Tabel 2-1.1: toelichting cijfer en kleurcode

Kwantitatieve score (gelijk aan of hoger)	Score voor toekennen kleurcode
Lager dan 5,0	Rood
5,0 tot en met 5,9	Oranje
6,0 tot en met 7,0	Groen
7,1 tot en met 7,9	Lichtblauw
8,0 en hoger	Donkerblauw

Bron: EY, 2015

2.09 De kleur rood wordt toegekend voor scores lager dan 5,0. De kleur oranje wordt toegekend voor de scores van 5,0 tot en met 5,9. De kleur groen wordt toegekend voor de scores vanaf 6,0 tot en met 7,0.

2.10 De kleur lichtblauw wordt toegekend bij scores van 7,1 tot en met 7,9. EY heeft er dus voor gekozen pas boven de 7,0 een afwijkende kleur te gebruiken. Hierdoor wordt gemakkelijk zichtbaar waar de corporatie boven de 7 scoort.

2.11 De kleur donkerblauw wordt toegekend bij scores van 8,0 en hoger.

Eindoordeel presteren naar opgaven en ambities is 'ruim voldoende'

2.12 In de volgende tabel staat het eindoordeel voor het presteren naar opgaven en ambities weergegeven.

Tabel 2-2: eindoordeel presteren naar opgaven

Onderwerp	Weging	Score
Presteren naar opgaven	75%	7,1
Ambities in relatie tot de opgaven	25%	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende		7,1

Bron: EY, 2015

2.13 De volgende tabel bevat de uitsplitsing van 'Presteren naar opgaven'.

Tabel 2-3: eindoordeel presteren naar opgaven

Onderwerp	Score
Huisvesting van de primaire doelgroep	7,0
Huisvesting bijzondere doelgroepen	7,3
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,2
(Des-)investeren in vastgoed	7,0
Kwaliteit van wijken en buurten	7,1
Eindoordeel: ruim voldoende	7,1

Bron: EY, 2015

2.14 Uit de tabel blijkt dat Baston Wonen ruim voldoende presteert bij het realiseren van de opgaven. Kwaliteit van woningen en woningbeheer scoort het best.

Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'ruim voldoende'

2.15 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Baston Wonen op het gebied van huisvesting van de primaire doelgroep. Concreet gaat het om de beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen, de wijze van woningtoewijzing en het bevorderen van doorstroming.

Tabel 2-4: eindoordeel presteren naar huisvesting primaire doelgroep

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2011-2014	Baston Wonen wijst minimaal 90% van de woningen toe aan lagere inkomensgroepen en gaat de inkomens registreren.	Ruim voldoende	7,0

2012-2014	Baston Wonen wil een verhuisbeweging op gang brengen zodat woningen voor starters vrijkomen. Starters worden op eigentijdse wijze bediend en Baston Wonen gaat in gesprek met starters o.a. over hun woonwensen.	Voldoende	6,0
2012	Op het gebied van woningtoewijzing met urgentiebepaling onderzoekt Baston Wonen de mogelijkheden tot aansluiting bij de regionale woonruimteverdeling via Enserve.	Ruim voldoende	7,0
2011, 2012 en 2014	Om de prijs-kwaliteitverhouding te verbeteren wordt door Baston Wonen bij het muteren van woningen de "harmonisatie van de huur ineens" voortgezet.	Ruim voldoende	7,0
2011-2014	Baston Wonen continueert het zorgvuldige maar strenge huurincassobeleid.	Goed	8,0
Eindoordeel: ruim voldoende			7,0

Bron: EY, 2015

EY beoordeelt het presteren naar huisvesting primaire doelgroep als 'ruim voldoende'.

Onderstaand volgt een toelichting op de realisatie van de opgaven.

Woningtoewijzing lagere inkomens

2.16 Baston Wonen heeft de opgave dat het minimaal 90% van de woningen toewijst aan lagere inkomensgroepen en de inkomens gaat registreren. Als alle jaren worden meegewogen heeft Baston Wonen de opgave ruim voldoende gerealiseerd. De ontwikkeling van de verhuringen zijn door Baston Wonen vanaf januari 2011 gemonitord. In 2011 zijn 222 huurovereenkomsten gesloten. Hiervan zijn 212 woningen verhuurd binnen de inkomensgrens en 10 woningen (4,5%) buiten de inkomensgrens. In 2012 zijn 248 huurovereenkomsten gesloten. Hiervan zijn 236 woningen verhuurd binnen de inkomensgrens en 12 woningen (5%) buiten de inkomensgrens. In 2013 zijn 297 huurovereenkomsten gesloten. Hiervan zijn 282 woningen verhuurd binnen de inkomensgrens en 15 woningen (5%) buiten de inkomensgrens. In 2014 zijn 279 huurovereenkomsten gesloten. Hiervan zijn 264 woningen verhuurd binnen de inkomensgrens en 15 woningen (6%) buiten de inkomensgrens.

Inzet voor starters

2.17 Baston Wonen heeft de opgave om een verhuisbeweging op gang te brengen zodat woningen voor starters vrijkomen. Baston Wonen heeft deze opgave voldoende gerealiseerd. In het jaar 2012 zijn geen zichtbare activiteiten richting starters ondernomen. Op 3 oktober 2013 heeft de informatieavond 'Starten met Wonen' plaatsgevonden. Deze avond was gericht op het informeren van starters door Baston Wonen, makelaars, banken, gemeente Zevenaar, notarissen, enz. Daarnaast heeft een panelgesprek plaatsgevonden met jongeren/starters over hun woonwensen. Baston Wonen is in 2013 aangesloten bij de regionale huisvestingverordening als het gaat om het aanbieden van een gedeelte van het woningaanbod via het lotingsmodel. Dit biedt Maatschappelijke visitatie Baston Wonen

woningzoekenden met een relatief korte inschrijfduur, waaronder veel starters, een betere kans op toewijzing van een woning. Ook in 2014 is er met diverse lokale marktpartijen een startersmarkt georganiseerd waarbij woningzoekenden op een avond informatie konden verkrijgen over zowel huur- als koopmogelijkheden in Zevenaar. Het aantal verhuisbewegingen ten behoeve van het vrijkomen van woningen voor starters is niet door Baston Wonen gemonitord. Het is voor de visitatiecommissie dus niet vast te stellen of er ook meer woningen voor starters zijn vrijgekomen. Er is hier echter sprake van een inzet verplichting. De visitatiecommissie beoordeelt de uitvoering van deze opgave toch met voldoende.

Bij regionale woonruimteverdeling aansluiten bij Enserve.

2.18 Baston Wonen heeft de opgave om op het gebied van woningtoewijzing met urgentiebepaling de mogelijkheden tot aansluiting bij de regionale woonruimteverdeling via Enserve te onderzoeken. Baston Wonen heeft de opgave ruim voldoende gerealiseerd. Voor de beoordeling en de afhandeling van urgentieaanvragen werkt Baston Wonen per 1 juli 2012 samen met Enserve.

Betaalbaarheid van de woningen

2.19 Baston Wonen heeft om de prijs-kwaliteitverhouding te verbeteren de opgave om bij het muteren van woningen de “harmonisatie van de huur ineens” voort te zetten. Baston Wonen heeft bij het uitvoeren van deze opgave ruim voldoende gepresteerd. De huurprijzen van vrijgekomen woningen zijn opnieuw beoordeeld en waar nodig aangepast. Het belangrijkste uitgangspunt van Baston Wonen hierbij is dat wordt gestreefd om bij alle mutatiewoningen de huur te verhogen naar minimaal 75% en maximaal 90% van maximaal redelijk met als uitgangspunt een gemiddeld percentage van 80% maximaal redelijk. Daarnaast kunnen de marktsituatie en eventueel aan te brengen aanpassingen en/of verbeteringen redenen zijn om bij mutatie de huurprijs aan te passen.

Huurachterstanden en incasso

2.20 Baston Wonen heeft de opgave om het zorgvuldige maar strenge huurincassobeleid te continueren. De visitatiecommissie is van mening dat Baston Wonen de opgave goed heeft gerealiseerd. Het overgrote deel van de totale huursom wordt door huurders op tijd voldaan. In de jaren 2011-2014 bestaat in een range van 0,48% tot 0,72% van de jaarlijkse huursom een betalingsachterstand. Baston Wonen ziet dit onder andere het gevolg van een strak incassobeleid waarbij Baston Wonen al snel in contact treedt met een huurder met achterstand. Deze persoonlijke benadering is arbeidsintensief maar vertaalt zich in een relatief laag achterstandscijfer. Het landelijke gemiddelde bedroeg in 2012 1,30%.

Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort ‘ruim voldoende’

2.21 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Baston Wonen op het gebied van huisvesting van doelgroepen die behoefte hebben aan specifieke aanpassingen en voorzieningen. Het betreft zowel nieuwbouw als (aanpassingen aan) bestaand bezit.

Tabel 2-5: eindoordeel presteren naar huisvesting bijzondere doelgroep

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2012-2014	Baston Wonen heeft primair aandacht voor huisvesting van klanten die vanwege beperkingen tijdelijk of structureel niet in staat zijn om zelfstandig in hun woonruimte te voorzien.	Goed	8,0
2011-2014	Baston Wonen maakt in 2011 goede afspraken met betrekking tot de intramurale samenwerking tussen Wonen en Zorg in de Pelgromhof. In 2012 wordt door Baston Wonen in samenspraak met Pelgromstichting en Diafaan de toekomst van het intramurale zorg- en voorzieningenniveau binnen Pelgromhof bekeken. In 2013 wordt daarvoor een business case ontwikkeld.	Ruim voldoende	7,0
2012	Baston Wonen maakt 16 woningen aan de Platanenlaan weer geschikt voor verhuur t.b.v. bijzondere doelgroepen.	Ruim voldoende	7,0
2013 en 2014	Baston Wonen wil in de jaren 2013 en 2014 op meerdere plaatsen stallingsruimte voor scootmobiel realiseren.	Ruim voldoende	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende			7,3

Bron: EY, 2015

2.22 EY beoordeelt het presteren naar Huisvesten bijzondere doelgroepen conform de opgaven als 'ruim voldoende'.

Huisvesting voor klanten met zorgbehoefte

2.23 Baston Wonen heeft de opgave om primair aandacht te hebben voor huisvesting van klanten die vanwege beperkingen tijdelijk of structureel niet in staat zijn om zelfstandig in hun woonruimte te voorzien. De visitatiecommissie is van mening dat Baston Wonen bij deze opgave, gezien haar inspanningen in samenwerking met meerdere partijen, een goede prestatie heeft geleverd. Baston Wonen kent een aantal relaties waarmee aandacht wordt geschonken aan het huisvesten van bijzondere doelgroepen, zoals het RIBW, Stichting Zozijn, Stichting Philadelphia en Stichting Lindenhout, een multifunctionele organisatie voor jeugdhulpverlening in Gelderland. Verder heeft Baston Wonen een vorm van samenwerking met GGnet ten behoeve van de huisvesting van jongeren met psychosociale problematieken. Baston Wonen verzorgt daarbij de huisvesting terwijl GGnet de begeleiding van de betrokken jongeren op zich neemt. Tenslotte heeft Baston Wonen intensieve contacten met Zorgbureau de Liemers (begeleiding autistische jongeren) teneinde de begeleiding naar (op termijn) zelfstandig wonen voor deze jongeren mogelijk te maken. Er wordt zoveel mogelijk aangesloten bij wensen en beperkingen op het gebied van betaalbaarheid en een passende woning en woonomgeving.



Ontwikkelingen Pelgromhof

2.24 Baston Wonen heeft de opgave om in samenspraak met Pelgromstichting en Diafaan de toekomst van het intramurale zorg- en voorzieningenniveau binnen Pelgromhof te bekijken. Baston Wonen heeft de opgave ruim voldoende gerealiseerd. In het Jaarverslag 2011 wordt de Pelgromhof niet genoemd inzake het maken van afspraken over wonen en zorg. Gedurende het jaar 2012 heeft Baston Wonen in samenspraak met de Pelgromstichting het initiatief genomen voor het opstellen van een business case voor de Pelgromhof. Directe aanleiding is het gegeven dat zorgaanbieder en huidige huurder Diafaan de huurovereenkomst binnen enkele jaren wenst te beëindigen. De business case is in 2013 verder uitgewerkt. Verder zijn in 2013 ten behoeve van de leefbaarheid van het complex diverse contacten geweest tussen Baston Wonen, de Pelgromstichting, Diafaan en andere zorgaanbieders. In 2014 is Baston Wonen samen met de Pelgromstichting actief betrokken geweest bij de zoektocht naar een goede huurder die een belangrijke bijdrage biedt aan de leefbaarheid in de Pelgromhof.

Platanenlaan

2.25 Baston Wonen heeft de opgave om 16 woningen aan de Platanenlaan weer geschikt te maken voor verhuur ten behoeve van bijzondere doelgroepen. De prestaties van Baston Wonen bij deze opgave zijn ruim voldoende. In 2012 zijn 16 van de 24 zogenaamde witte woningen aan de Platanenlaan weer verhuurbaar gemaakt. Zorgbureau Liemers heeft per december 2012 de sleutels in ontvangst genomen.

Stallingsruimtes scootmobiels

2.26 Baston Wonen heeft de opgave om in de jaren 2013 en 2014 op meerdere plaatsen stallingsruimte voor scootmobiels te realiseren. De opgave is ruim voldoende gerealiseerd. In 2013 is het verzoek gedaan aan Baston Wonen om de bereikbaarheid van de stallingsruimte voor scootmobielen in de parkeergarage van complex 't schootsveld te verbeteren. Na onderzoek is gekozen voor een lift in de onderdoorgang van het parkeerterrein Masiusplein naar het centrum. Op 19 december is de vergunning daarvoor aangevraagd. In 2014 is door Baston Wonen € 54.000 geïnvesteerd in de scootmobielruimte aan het Masiusplein. Daarnaast is in 2013 een scootmobielruimte bij de appartementen op Bergvrede opgeleverd, waarvoor in 2012 de opdracht is verstrekt.

Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'ruim voldoende'

2.27 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Baston Wonen op het gebied van de kwaliteit van nieuwbouwwoningen en kwaliteitsverbetering van bestaande woningen. Daarnaast omvat dit prestatieveld de kwaliteit van de dienstverlening van Baston Wonen en haar inspanningen op het gebied van energie en duurzaamheid. Het oordeel is 'ruim voldoende'.

Tabel 2-6: eindoordeel presteren naar kwaliteit woningen en woningbeheer

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2011 en 2012	Baston Wonen wil meer tevreden klanten en wil dat klanten minimaal een 7 geven voor de dienstverlening.	Ruim voldoende	7,0
2011-2014	Op het gebied van woningtoewijzing voert Baston Wonen in de loop van 2011 een verdergaande digitalisering van het woningaanbod door.	Goed	8,0
2011-2014	Baston Wonen houdt de kwaliteit van het bestaande bezit op hoog niveau.	Voldoende	6,0
2011-2014	Baston Wonen wil de energielasten voor klanten beperken en wil in 2013 het energielabel verbeteren naar een gemiddelde van C. In de periode 2013-2018 is het resultaat dat 80% van het woningbezit een energielabel C of hoger heeft.	Goed	8,0
2012-2014	Baston Wonen wil de energielasten voor klanten beperken via collectieve inkoop van energie. Baston Wonen gaat mogelijk ook zelf gebruik maken van collectieve energie-inkoop.	Ruim voldoende	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende			7,2

Bron: EY, 2015

Hogere klanttevredenheid

2.28 Baston Wonen heeft de opgave om meer tevreden klanten te krijgen en dat klanten minimaal een 7 geven voor de dienstverlening. De opgave is ruim voldoende gerealiseerd. Op 1 december 2012 wordt het klantcontact door de huurders gemiddeld met een 7,5 gewaardeerd. Daarnaast wordt de dienstverlening rond verhuizen en onderhoudswerkzaamheden gemiddeld met een 8 beoordeeld. Voor de afhandeling van klachten scoort Baston Wonen een 6,7. Verder is in 2011 door de huurders geen beroep gedaan op de klachtencommissie. Per 1 juli 2012 is Baston Wonen aangesloten bij de klachtencommissie Woningcorporaties Arnhem en omstreken. In 2012 is door huurders van Baston Wonen geen beroep gedaan op de klachtencommissie met betrekking tot het functioneren van de medewerkers in de organisatie.

Digitalisering woningaanbod

2.29 Baston Wonen heeft de opgave om op het gebied van woningtoewijzing in de loop van 2011 een verdergaande digitalisering van het woningaanbod door te voeren. De opgave is goed gerealiseerd. Halverwege 2011 is gestopt met het aanbieden van de woningen door middel van de woonkrant. Vanaf dat moment worden de woningen nog uitsluitend via internet aangeboden. Aan de overgang van krant naar alleen internet is destijds de nodige publiciteit gegeven en daarom vrijwel probleemloos verlopen. Gedurende het jaar 2012 is deze wijze van aanbieden onveranderd gebleven. De vraag om meer marktinformatie en benchmarkgegevens werd wel steeds groter. Dit heeft ertoe geleid dat gekeken is naar alternatieven wat heeft geresulteerd in het aansluiten van Maatschappelijke visitatie Baston Wonen



Baston Wonen bij Entree per januari 2013. Bij Entree worden alle corporatiewoningen binnen de stadsregio op uniforme wijze aangeboden. Dit gebeurt online middels een actuele website waar woningzoekenden hun eigen specifieke woonwensen kunnen selecteren en zowel lokaal als regionaal kunnen zoeken. In 2014 is door Baston Wonen samen met huurdersvertegenwoordigers gewerkt aan de inrichting en communicatie rondom het klantportaal "Mijn Baston" waar huurders veel zaken online kunnen regelen.

Kwaliteit woningbezit

2.30 Baston Wonen heeft de opgave om de kwaliteit van het bestaande bezit op hoog niveau te houden. De opgave is voldoende gerealiseerd. De bouw- en woontechnische kwaliteit van het woningbezit is over het algemeen goed te noemen. Onderhoudsmaatregelen en investeringen zijn nodig om de woningen op het gewenste kwaliteitsniveau te brengen of te houden. In 2013 heeft Baston Wonen het Asbestbeleid vastgesteld met als doel om op termijn alle asbesthoudende materialen, voor zover bereikbaar, uit de woningen te verwijderen. Bij mutatie wordt al het zichtbare / bereikbare asbesthoudende materiaal in het interieur van de woning verwijderd (exclusief gevel en dak).

Verbeteren energielabels

2.31 Baston Wonen heeft de opgave om de energielasten voor klanten te beperken en in 2013 het energielabel te verbeteren naar een gemiddelde van C. De opgave is goed gerealiseerd. Eind 2012 heeft 60% van de woningen van Baston Wonen reeds het energielabel C of hoger. Begin 2014 is de doelstelling aangepast. In 2017 (in plaats van 2018) heeft 80% van het woningbezit energielabel C of hoger. Tot 2017 zullen in dit verband bij diverse complexen woningen energiebesparende maatregelen worden uitgevoerd. De financiële gevolgen van de bovengenoemde aanpak zijn geïntegreerd in de meerjarenbegroting. Voor nieuwe investeringen op het gebied van energiebesparende maatregelen is in 2014 een budget opgenomen van € 469.000. Aan het einde van het jaar was van dit budget € 371.490 uitgegeven. Het betrof voornamelijk projecten op het gebied van dakisolatie.

Collectieve inkoop van energie

2.32 Baston Wonen heeft de opgave om de energielasten voor klanten te beperken via collectieve inkoop van energie. Deze opgave is door Baston Wonen ruim voldoende gerealiseerd. Baston Wonen biedt huurders de gelegenheid om deel te nemen aan collectieve inkoop van energie. Van het aanbod om gebruik te maken van Woonenergie maakten aanvankelijk 139 huurders gebruik. Eind 2013 is dit aantal opgelopen tot 247. Voor de levering van energie aan het kantoor van Baston Wonen en aan de collectieve aansluitingen van flats en appartementen is een overeenkomst gesloten met het inkoopcollectief van Aenergie (inkoopcollectief voor woningcorporaties, zorginstellingen vve-beheerders, scholen en andere maatschappelijke organisaties).

(Des-)investeren in vastgoed scoort 'ruim voldoende'

2.33 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Baston Wonen op het gebied van nieuwbouw, sloop, verkoop en verbetering van bestaand bezit. Het betreft sociaal en maatschappelijk vastgoed.

2.34 EY beoordeelt het presteren naar (Des-)investeren in vastgoed als 'ruim voldoende'. Baston Wonen heeft bij dit prestatieveld drie opgaven afgesproken en uitgevoerd.

Tabel 2-7: eindoordeel presteren naar (des-)investeren in vastgoed

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2011-2014	De voorgenomen bouw- en ontwikkelactiviteiten van Baston Wonen zijn vanaf 2011: Nieuwbouw Subenhara, Kulturhus Babberich, Juvenaatterrein en Middag-Oost.	Ruim voldoende	7,0
2011-2014	Baston Wonen zet het verkoopbeleid van bestaand bezit voort.	Ruim voldoende	7,0
2011	Baston Wonen voert in 2011 een intern en gericht woningmarktonderzoek uit.	Ruim voldoende	7,0
	Eindoordeel: ruim voldoende		7,0

Bron: EY, 2015

Bouw- en ontwikkelactiviteiten

2.35 In 2012 heeft Baston Wonen dezelfde voorgenomen bouw- en ontwikkelactiviteiten als opgave als in 2011. In 2013 en 2014 heeft Baston Wonen ook nog de bouw- en ontwikkelactiviteiten met betrekking tot de projecten Subenhara en Juvenaatterrein als opgave. Deze opgave is door Baston Wonen ruim voldoende gerealiseerd. Nieuwbouw Subenhara; in 2011 niet gestart. In 2012 hebben Baston Wonen en Diafaan een overeenkomst getekend en is een concept bouwaanvraag bij de gemeente ingediend. De definitieve aanvraag is in 2013 ingediend. Het zorggebouw is in 2014 opgeleverd. Kulturhus Babberich; in 2011 is de eerste fase voltooid en de opdracht verstrekt voor de tweede fase (28 appartementen en een commerciële ruimte). De tweede fase is in 2012 opgeleverd. De appartementen en de commerciële ruimte zijn verhuurd (supermarkt). Juvenaatterrein; voorbereidingen in 2011 gestart ten behoeve van verkoop in 2012. Aanbesteding heeft in 2012 plaatsgevonden en in 2013 is gestart met de bouw van tien rijwoningen en een twee-onder-een-kap woning. In 2014 is een vergunning aangevraagd voor nog 4 rijwoningen. Voor de geplande tweekappers is een prijsverlaging doorgevoerd. Middag-Oost; in 2011 is verkoopmanifestatie georganiseerd en zijn meerdere verkoop bevorderende activiteiten ondernomen. Dit heeft niet geleid tot voldoende verkopen om het project te kunnen laten starten. In 2012 vindt overleg plaats met de gemeente Zevenaar. In 2013/2014 is verdere planvorming door de gemeente stilgelegd. De conclusie is dat twee van de vier projecten later is opgeleverd dan in



2011 is gepland en dat één project van de baan is. Gezien de marktomstandigheden wordt de opgave alsnog met een 7 gewaardeerd, omdat er geanticipeerd is op veranderde omstandigheden.

Verkoopbeleid

2.36 Baston Wonen heeft de opgave om het verkoopbeleid van bestaand bezit voort te zetten. De opgave is ruim voldoende gerealiseerd. In 2011 zijn 17 woningen verkocht. De totale boekwinst bedraagt € 1.425.588. Hiermee is de doelstelling in 2011 gehaald. In 2012 zijn 13 woningen verkocht. De totale boekwinst bedraagt € 1.177.432. In de begroting was gerekend met de verkoop van 10 woningen. In 2013 zijn 19 woningen en een bedrijfspand verkocht. De totale boekwinst bedraagt € 1.494.000. In 2014 zijn 8 bestaande huurwoningen verkocht. De totale boekwinst bedraagt € 599.339. In de begroting was gerekend met de verkoop van 5 woningen. De verkoopdoelstellingen zijn daarmee ruim behaald.

Uitvoering woningmarktonderzoek

2.37 Baston Wonen heeft de opgave om in 2011 een intern en gericht woningmarktonderzoek uit te voeren. Deze opgave is ruim voldoende gerealiseerd. Baston Wonen heeft de rapportage 'Woningmarktoriëntatie gemeente Zevenaar' op laten stellen die op 14 oktober 2011 is gepubliceerd. In de rapportage komen de demografische en economische ontwikkelingen, de woningbehoefte en voorraadontwikkeling met betrekking tot de gemeente Zevenaar aan de orde.

Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'ruim voldoende'

2.38 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Baston Wonen op onder andere het gebied van leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast. EY beoordeelt het presteren naar kwaliteit van wijken en buurten als 'ruim voldoende'.

2.39 Baston Wonen heeft bij dit prestatieveld een aantal opgaven afgesproken en uitgevoerd. Deze opgaven hebben betrekking op de volgende onderwerpen: buurtbemiddeling, leefbaarheid, wijkgerichte communicatie, wijkbeheer, aanpak hennepsteelt, huurdersparticipatie in de wijk, overlast in relatie tot zorg en stimuleren bewonerscommissie. In de bijlage zijn deze opgaven volledig opgenomen. Onderstaand volgt een toelichting op de realisatie van enkele van de belangrijkste opgaven waarbij goede en ruim voldoende resultaten zijn behaald. De visitatiecommissie heeft ervoor gekozen om deze opgaven in het rapport toe te lichten en de toelichting van de overige opgaven in de bijlage op te nemen.

Tabel 2-8: eindoordeel presteren naar kwaliteit van wijken en buurten

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2011-2014	Baston Wonen neemt fysieke maatregelen om leefbaarheid en aanzicht van wijken te verbeteren en stimuleert hierbij actief de betrokkenheid van bewoners.	Ruim voldoende	7,0

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2012-2014	Baston Wonen staat open voor suggesties van huurders- of bewonerscommissies en wijkteams ter verbetering van de leefbaarheid van hun complex.	Goed	8,0
2011-2014	Baston Wonen overlegt regelmatig met diverse bewonerscommissies van woningcomplexen. Via deze weg worden bewoners ook gehoord en wordt duidelijk welke zaken er leven.	Goed	8,0
Onderstaande opgaven worden in de bijlage toegelicht			
2011-2014	Baston Wonen participeert in het buurtbemiddelingsproject waarbij bemiddeling plaatsvindt bij overlastsituaties.	Ruim voldoende	7,0
2011-2014	Baston Wonen organiseert gerichte acties op wijkniveau via nieuwsbrieven, het bewonersmagazine 'Thuis aan Huis' en social media (benoemd vanaf 2013).	Ruim voldoende	7,0
2011-2012	Via de gemeentelijke wijkbeheerders wordt door Baston Wonen geparticipeerd in het wijkbeheer.	Voldoende	6,0
2011-2014	Hennepkwekerijen worden resoluut aangepakt en betekent standaard een einde aan huurovereenkomst bij Baston Wonen.	Ruim voldoende	7,0
2013-2014	Baston Wonen neemt deel aan het lokaal zorgnetwerk waarbij problematische bewoners worden gemonitord door diverse betrokken instanties.	Ruim voldoende	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende			7,1

Bron: EY, 2015

Bevorderen van leefbaarheid

2.40 Baston Wonen heeft de opgave om fysieke maatregelen te nemen om de leefbaarheid en aanzicht van wijken te verbeteren en hierbij actief de betrokkenheid van bewoners te stimuleren. De opgave heeft Baston Wonen ruim voldoende gerealiseerd. Baston Wonen draagt op verschillende manieren bij aan aspecten van leefbaarheid. De fysieke maatregelen variëren van plaatsen van bankjes en het voor de huurders kosteloos aanbrengen van achterpadverlichting, tot aan het realiseren van een fietsenstalling en een elektrische toegangsdeur voor scootmobiel. Daarnaast worden diverse projecten t.b.v. verbetering van de openbare ruimte uitgevoerd. De unit leefbaarheid & participatie van de afdeling Wonen speelt daarbij een initiërende rol. Een voorbeeld daarvan is het "tuinenproject" in de wijk de Methen. In juni heeft in de wijk een opruim/opschoon actie plaatsgevonden. De betrokkenheid van de bewoners was groot. Om initiatieven van bewoners die een belangrijke bijdrage leveren aan de leefbaarheid te belonen, is de "buur van de maand" ingesteld. Hierbij worden bewoners "in het zonnetje gezet" vanwege hun positieve manier van acteren naar omwonenden toe. Bij de landelijke vrijwilligers in actie dag "Nederland Doet" heeft Maatschappelijke visitatie Baston Wonen



Baston Wonen onder begeleiding van een gids een stadswandeling gemaakt met een aantal bewoners van de Hooge Bongert.

Huurdersparticipatie in de wijk

2.41 Baston Wonen heeft de opgave om open te staan voor suggesties van huurders- of bewonerscommissies en wijkteams ter verbetering van de leefbaarheid van hun complex. Deze opgave heeft Baston Wonen goed gerealiseerd. Baston Wonen hecht veel waarde aan initiatieven van bewoners om te investeren in de leefbaarheid van hun straat of wijk. Baston Wonen heeft diverse initiatieven ondersteund, zoals bijdragen voor de landelijke straatspeeldagen in diverse wijken waaronder Lentemorgen II, Methen/Heerenmaten, Bloemenkamp, Groot Holthuizen en Stegeslag. Ook zijn tijdens de landelijke burendag initiatieven waaronder een buurtbarbecue in de Citer en een wijkactiviteit in Groot Holthuizen georganiseerd. Baston Wonen heeft ook bijgedragen aan een nieuwjaarsborrel. Ten slotte is de samenwerking tussen bewoners en medewerkers van Baston Wonen tijdens de tuinendag in de Methen een voorbeeld van een genomen leefbaarheidsinitiatief. Verder heeft Baston Wonen in 2014 tijdens 'NL doet' een feestelijk Happy Hour verzorgd in de Pelgromhof, welke toegankelijk was voor alle huurders van het Masiusplein.

Stimuleren bewonerscommissies

2.42 Baston Wonen heeft de opgave om regelmatig te overleggen met diverse bewonerscommissies van woningcomplexen. De opgave is goed gerealiseerd. In 2012 zijn diverse initiatieven om te komen tot een bewonerscommissie vanuit Baston Wonen ondersteund. In tegenstelling tot in 2011 is de belangstelling vanuit de bewoners om te participeren in een bewonerscommissie in 2012 toegenomen. Dit heeft te maken met het actief benaderen van onze bewoners door de afdeling Leefbaarheid & Participatie. Daarnaast zijn er op proactieve wijze de mogelijkheden tot het oprichten van een bewonerscommissie in de diverse communicatiemiddelen van Baston Wonen in de schijnwerpers gezet. Met onderstaande bewonerscommissies heeft Baston Wonen regelmatig overleg gepleegd:

- a Anna van Burenflat (W. de Zwijgerlaan)
- b Bewonerscommissie De Binnenvijver (Hunneveidweg)
- c De Groenstede (V. van Goghstraat)
- d De Pelgromhof

Naast deze bewonerscommissies is in 2012 een nieuwe bewonerscommissie aan de Vondellaan opgericht. Daarnaast zijn er eind 2012 verzoeken gekomen voor de oprichting van een bewonerscommissie aan de St. Janshof in Babberich en vindt er overleg plaats met Caleidoz en enkele bewoners om de bewonerscommissie van de Hooge Bongert nieuw even in te blazen. Deze commissies zijn in 2013 ook van start gegaan. In 2014 is bewonerscommissie De Veste opgericht. Naast de gevoerde overleggen heeft Baston Wonen ook actief het vormen van bewonerscommissies gestimuleerd. De visitatiecommissie beoordeelt dit met een 'goed'.

De ambities van Baston Wonen zijn ruim voldoende onderbouwd

2.43 De ambities van Baston Wonen zijn in voorgaande paragraaf getoetst als zijnde opgaven. In deze paragraaf wordt vervolgens een oordeel gegeven over de kwaliteit van de onderbouwing van de ambities van Baston Wonen. Daarbij wordt nagegaan waar de corporatie haar ambities op heeft gebaseerd. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat Baston Wonen aan het ijkpunt voor een voldoende voldoet. Onderstaand volgt een toelichting.

2.44 De corporatie wordt geacht haar ambities te onderbouwen met (woningmarkt)onderzoeken en cijfers. In het Ondernemingsplan 2009-2012 'Investeren in woonkwaliteit' wordt gerefereerd aan zowel landelijke (CBS, SCP) als regionale (Stadsregio Arnhem, provincie Gelderland) onderzoeken die inzicht geven in demografische en economische ontwikkelingen die relevant zijn voor het werkgebied van Baston Wonen. Een voorbeeld daarvan is de link die gelegd wordt tussen de prognose als het gaat om de leeftijdsopbouw van Zevenaar en het gewenste aanbod van levensloopbestendige woningen.

2.45 In het Ondernemingsplan 2012-2015 van Baston Wonen genaamd 'Klanten centraal' wordt niet gerefereerd aan concrete onderzoeken en cijfers inzake de lokale woningmarkt. Wel wordt gesteld dat demografische en economische prognoses en ontwikkelingen en de (regionale) marktinformatie de basis vormen voor de door Baston Wonen te kiezen strategieën. Daarnaast spreekt de corporatie de wens uit om met behulp van een gedegen onderbouwing van de huidige markinzichten uitspraken voor de periode tot 2020 te kunnen doen over het aantal woningen dat benodigd is voor de lagere inkomensgroep (tot € 34.085).

2.46 Bij navraag blijkt dat Baston Wonen de woningmarkt oriëntatie gemeente Zevenaar uit oktober 2011, welke zij in samenwerking met een extern adviesbureau heeft opgesteld, de basis heeft gevormd voor de door haar te kiezen strategieën. In het rapport zijn de demografische en economische ontwikkelingen, woningbehoefte en voorraadontwikkeling onderzocht.

2.47 Daarnaast constateert de visitatiecommissie dat Baston Wonen haar ambities ook regelmatig actualiseert en deze aanpast op de signalen uit haar omgeving. Gedurende de visitatieperiode heeft de corporatie immers een tweetal ondernemingsplannen geïntroduceerd. Gemiddeld becijferen we dit onderdeel daarom met een ruime voldoende.

3 Baston Wonen presteert volgens haar belanghebbenden maatschappelijk ruim voldoende

3.01 Dit hoofdstuk beschrijft het maatschappelijk presteren volgens een selectie van belangrijke belanghebbenden van Baston Wonen. De verwachtingen en de oordelen van de belanghebbenden nemen een prominente plaats in bij de uiteindelijke oordeelsvorming van de maatschappelijke visitatie.

3.02 Allereerst wordt in dit hoofdstuk de aanpak toegelicht die is gehanteerd om het oordeel van de belanghebbenden in kaart te brengen. Vervolgens wordt het eindoordeel van de belanghebbenden van Baston Wonen toegelicht. Als aanvulling op het visitatiestelsel is ook gevraagd naar de wijze waarop de samenwerking is ervaren. Dit onderdeel is geen formeel onderdeel van de visitatie. EY hoopt door deze toevoeging een bijdrage te kunnen leveren aan de verbetering van de samenwerking. Dit wordt aan het eind van het hoofdstuk besproken.

Aanpak oordeel belanghebbenden

3.03 In totaal hebben wij 8 belanghebbendenpartijen van Baston Wonen geïnterviewd. Hierbij zijn in totaal 13 mensen gesproken. Er is gesproken met vertegenwoordigers van de huurders, de gemeente Zevenaar en overige belanghebbenden waaronder zorg- en welzijnsinstellingen en twee collega-corporatie. Het overzicht van de belanghebbenden die aan de visitatie hebben meegewerkt is weergegeven in bijlage F.

3.04 Bij het beoordelen van het presteren van Baston Wonen volgens de belanghebbenden is EY uitgegaan van de volgende prestatievelden:

- a huisvesting van de primaire doelgroep;
- b huisvesting bijzondere doelgroepen;
- c kwaliteit woningen en woningbeheer;
- d (des-)investeren in vastgoed;
- e kwaliteit van wijken en buurten.

3.05 Daarnaast is ingegaan op de ervaringen ten aanzien van de relatie en de communicatie en de invloed op het beleid.

3.06 De oordelen van de belanghebbenden ten aanzien van de prestatievelden worden achtereenvolgens in dit hoofdstuk besproken.

Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden is 'ruim voldoende'

3.07 De belanghebbenden beschrijven Baston Wonen aan de hand van de volgende kenmerken:

- a maatschappelijk betrokken bij Zevenaar, Baston Wonen staat midden in de samenleving;
- b degelijk;
- c transparant;
- d sociaal;
- e betrouwbaar.

3.08 Uit de omschrijvingen blijkt dat de belanghebbenden voornamelijk woorden met een positieve ondertoon gebruiken. De belanghebbenden zijn dan ook over het algemeen tevreden over de maatschappelijke prestaties van Baston Wonen, met name zijn de belanghebbenden tevreden over de nieuwe ontwikkelingen die Baston Wonen in afgelopen twee jaar heeft doorgemaakt. Het gemiddelde cijfer is een 6,9. Het bijbehorende kwalitatieve oordeel is 'ruim voldoende'. Tabel 3-1 bevat een overzicht van de gegeven scores.

Tabel 3-1: eindoordeel Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatie	Huurders	Gemeenten	Overig	Cijfer	Weging	Eind-cijfer
Maatschappelijke prestaties						
huisvesting van de primaire doelgroep	7,0	6,2	6,8	6,6	50%	7,0
huisvesting bijzondere doelgroepen	7,0	8,0	7,3	7,4		
kwaliteit woningen en woningbeheer	7,5	7,0	6,8	7,1		
(des-)investeren in vastgoed	7,0	5,4	6,7	6,3		
kwaliteit van wijken en buurten	7,0	8,0	8,0	7,7		
Relatie en communicatie	7,0	7,5	6,2	6,9	25%	6,9
Invloed op beleid	8,0	5,8	6,8	6,8	25%	6,8
Eindoordeel: ruim voldoende						6,9

Bron: EY, 2015

3.09 Uit de tabel blijkt dat Baston Wonen in de ogen van de belanghebbenden op alle onderdelen ruim voldoende scoort. In de volgende paragrafen worden de scores toegelicht.

Prestaties volgens belanghebbenden scoren 'ruim voldoende'

3.10 In deze paragrafen wordt ingegaan op de scores op het onderdeel Prestaties. Tabel 3-2 bevat het oordeel van de belanghebbenden per prestatieveld.

Tabel 3-2: eindoordeel Presteren volgens Belanghebbenden onderdeel Prestaties

Prestatie	Score
Huisvesting van de primaire doelgroep	6,6
Huisvesting bijzondere doelgroepen	7,4
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,1
(Des-)investeren in vastgoed	6,3
Kwaliteit van wijken en buurten	7,7
Eindoordeel: ruim voldoende	7,0

Bron: EY, 2015

3.11 Uit de tabel blijkt dat bijna op alle onderwerpen een 'ruim voldoende' is gescoord, maar dat de onderwerpen 'Kwaliteit wijken en buurten' en 'huisvesting bijzondere doelgroepen' het hoogste scoren. Het eindoordeel van de belanghebbenden is 'ruim voldoende'.

3.12 De volgende tabel geeft het gewogen gemiddelde weer over het maatschappelijk presteren van Baston Wonen op bovenstaande prestatievelden per belanghebbendengroep.

Tabel 3-3: oordeel per belanghebbendengroep prestaties

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,1
Gemeente	6,9
Overige belanghebbenden	7,1
Eindoordeel: ruim voldoende	7,0

Bron: EY, 2015

3.13 De belanghebbendengroepen waarderen de prestaties van Baston Wonen gemiddeld met een 7,0.

3.14 In het vervolg van dit hoofdstuk wordt gedetailleerder ingegaan op de prestaties per prestatieveld van Baston Wonen volgens haar belanghebbenden. Indien een belanghebbende onvoldoende zicht heeft op de betreffende prestatie, is logischerwijs geen cijfer gegeven.

Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'ruim voldoende'

3.15 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Baston Wonen op het gebied van huisvesting van de primaire doelgroep. Concreet gaat het om de beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen, de wijze van woningtoewijzing en het bevorderen van doorstroming. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-4: eindoordeel presteren naar Huisvesting primaire doelgroep

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,0
Gemeente	6,2
Overige belanghebbenden	6,8
Eindoordeel: ruim voldoende	6,6

Bron: EY, 2015

3.16 De belanghebbenden beoordelen het presteren naar huisvesting primaire doelgroep als 'ruim voldoende'. De huurdersvertegenwoordiging is het meest tevreden op dit onderdeel. De huurdersvertegenwoordigers geven aan dat Baston Wonen op zich voldoende goede en betaalbare woningen heeft voor de primaire doelgroep. Baston Wonen heeft ook voldoende oog voor basiskwaliteit met een bijbehorende lage basishuur. De woningen zijn hierdoor over het algemeen ook betaalbaar. Een kanttekening is de beperkte kans voor starters om een woning te krijgen. De indruk bestaat dat deze groep hierdoor genoodzaakt is te verhuizen naar een andere gemeente. De gemeente is van mening dat Baston Wonen over voldoende goedkope woningen beschikt, er zijn zeker voldoende woningen voor de mensen met een laag inkomen. Uit de cijfers blijkt dat de woningzoekenden het goed hebben in Zevenaar. In de gemeenteraad wordt dit anders ervaren. In de gemeenteraad heeft men het idee dat er sprake is van lange wachttijden voor de doelgroepen. En is er groot behoefte aan 'jongeren woningen' en grondgebonden woningen. Ook voor de middengroep is groot behoefte aan woningen. De overige belanghebbenden geven een gemengd oordeel over de betaalbaarheid van woningen. De collega corporaties verschillen van mening, de ene corporatie geeft aan dat Baston Wonen voldoende betaalbare woningen heeft en een goed huurbeleid op nahoudt met een divers aanbod van woningen. Volgens de andere collega corporatie heeft Baston Wonen minder goedkope woningen beschikbaar, hierbij gaat het met name om woningen in de laagste categorie huurprijzen. Volgens deze collega corporatie doet Baston Wonen er goed aan om deze 'soort' woningen aan haar voorraad toe te voegen. Deze belanghebbenden geeft ook aan dat het loting systeem dat Baston hanteert voor een gedeelte van het woningbezit positief werkt, omdat ook huurders met een kortere inschrijfduur voor een woning in aanmerking komen. De zorgpartijen vinden dat Baston Wonen in vergelijking met andere woningcorporaties voldoende betaalbare woningen heeft. Met name de doorstroming voor jongeren met een zorgvraag wordt positief ervaren. Volgens de andere overige belanghebbenden bestaat het beeld dat er sprake is van lange wachttijsten voor starters om in aanmerking te komen voor een woning, zelfs in urgente gevallen geldt dit. De hoeveelheid woningen en/of de doorstroming kan daarom een punt zijn. Ook de huurverhogingen kunnen hier debet aan zijn. Veel woningen hebben wel een behoorlijk hoge huur, gezien het onderhoudsniveau, met name bij verduurzamen kan het beter, zodat ook een lagere energienota wordt gerealiseerd. In zijn totaliteit zijn de belanghebbenden tevreden over dit onderwerp en kennen hiervoor een voldoende toe.

Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'ruim voldoende'

3.17 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Baston Wonen op het gebied van huisvesting van doelgroepen die behoefte hebben aan specifiek aanpassingen en voorzieningen. Het betreft zowel nieuwbouw als (aanpassingen aan) bestaand bezit. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-5: eindoordeel Huisvesting bijzondere doelgroepen

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,0
Gemeente	8,0
Overige belanghebbenden	7,3
Eindoordeel: ruim voldoende	7,4

Bron: EY, 2015

3.18 De belanghebbenden beoordelen het presteren naar huisvesten bijzondere doelgroepen als 'ruim voldoende'. De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat Baston Wonen de ambitie heeft om voor de bijzondere doelgroepen woningen te realiseren en dit ook goed oppakt. Er zijn daarom diverse complexen gerealiseerd en aanpassingen in woningen verricht. Er zijn echter wel zorgen over de toekomst in verband met de vergrijzing en beschikbaarheid van dit soort type woningen. De gemeente vindt dat Baston Wonen ruim voldoende woningen beschikbaar heeft voor bijzondere doelgroepen. Baston Wonen zet zich daarom goed in voor deze doelgroep. Men denkt met de gemeente mee. Volgens de gemeente levert Baston Wonen voor deze doelgroep goed maatwerk. Baston Wonen heeft in dit kader verschillende aanpassingen in de woning gedaan. Ook vindt de gemeente dat Baston Wonen goed is omgegaan met de collectieve huisvesting van de doelgroep. Voorbeeld hiervan is het project Subenhara, in dit kader zijn 36 appartementen voor mensen met een psychogeriatrische zorgvraag gerealiseerd. De overige belanghebbenden geven aan dat er voldoende woningen voor specifieke doelgroepen zijn. Deze woningen hebben ook een goede prijs / kwaliteitverhouding.

Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'ruim voldoende'

3.19 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Baston Wonen op het gebied van de kwaliteit van nieuwbouwwoningen en kwaliteitsverbetering van bestaande woningen. Daarnaast omvat dit prestatieveld de kwaliteit van de dienstverlening van Baston Wonen en haar inspanningen op het gebied van energie en duurzaamheid. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-6: eindoordeel Kwaliteit woningen en woningbeheer

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,5

Gemeente	7,0
Overige belanghebbenden	6,8
Eindoordeel: ruim voldoende	7,1

Bron: EY, 2015

3.20 De belanghebbenden zijn tevreden over het presteren naar kwaliteit woningen en woningbeheer. Zij beoordelen dit als 'ruim voldoende'. De huurdersvertegenwoordiging vindt dat over het algemeen de woningen er goed bij staan. Baston Wonen onderhoudt haar woningen goed en de dienstverlening richting huurders is prima te noemen. Baston Wonen is goed bezig met het verduurzamen van woningen en geeft ook veel aandacht aan onderhoud. Over het algemeen is het onderhoud op orde. Wel plaatst de huurdersvertegenwoordiging een kanttekening over het achterstallig onderhoud van 'ouderen woningen'. Deze woningen kunnen nog meer verbeterd worden op energieprestaties. Ook zijn er HAT-woningen die achterstallig onderhoud hebben. Ook geeft de huurdersvertegenwoordiging aan dat Baston Wonen niet in alle gevallen huurverhoging bij woningverbetering doorvoert. Volgens de huurdersvertegenwoordiging zal dit met een goede reden zijn gebeurd, maar dit is nooit gecommuniceerd. Baston Wonen doet er goed aan om dit soort zaken met haar huurders te delen, zodat men weet wat de achterliggende redenen zijn. De gemeente is van mening dat Baston Wonen actief bezig is met het onderhoud van de woningen. Volgens de gemeente doet Baston Wonen er goed aan om het onderwerp duurzaamheid nog meer vorm te geven door met innovatieve en creatieve ideeën aan de slag te gaan komen in plaats van dat men bezig is met symptoombestrijding. De overige belanghebbenden geven aan dat de kwaliteit van de woningen van Baston Wonen goed is. Voor het onderwerp duurzaamheid is de zichtbaarheid naar de belanghebbende iets minder, dit geldt met name voor de collega corporaties. Ook één van de zorgpartijen plaats een kanttekening bij de kwaliteit van de woningen. Zij geeft aan dat de kwaliteit per wijk verschilt. Er zijn nog steeds appartementen die niet meer aan de eisen van deze tijd voldoen. Volgens deze belanghebbenden doet Baston Wonen er goed aan om hier een visie voor te bedenken en met innovatie oplossingen te komen. Het is voor de belanghebbende van belang dat Baston Wonen deze ook in haar visie weet mee te nemen.

(Des-)investeren in vastgoed scoort 'voldoende'

3.21 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Baston Wonen op het gebied van nieuwbouw, sloop, verkoop en verbetering van bestaand bezit. Het betreft sociaal en maatschappelijk vastgoed. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-7: eindoordeel (Des-)investeren in vastgoed

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,0
Gemeente	5,4

Overige belanghebbenden	6,7
Eindoordeel: voldoende	6,3

Bron: EY, 2015

3.22 De belanghebbendengroepen beoordelen het presteren naar (Des-)investeren in vastgoed als 'voldoende'. De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat Baston Wonen in Zevenaar voldoende investeert. In de afgelopen jaren zijn bijvoorbeeld verzakte woningen gesloopt. Volgens de huurdervertegenwoordiging was in de afgelopen jaren niet veel behoefte aan sloop. Zij vindt het dan ook terecht dat Baston Wonen voorzichtig is geweest met het bouwen van nieuwe woningen. Op het gebied van groot onderhoud is Baston Wonen zeker actief geweest. Alleen gezien de grote opgave op dit terrein vindt de huurdersvertegenwoordiging het van belang dat door Baston Wonen duidelijkheid wordt gegeven of deze inzet voldoende is gelet op de toekomst en het duurzaamheidsvraagstuk. De gemeente Zevenaar is minder tevreden over de mate waarin Baston Wonen in vastgoed investeert. Volgens de gemeente heeft Baston Wonen in een bepaalde wijk met name woningen in het dure segment gebouwd. Ook geeft de gemeente aan dat door Baston Wonen veel koopwoningen zijn gebouwd. De gemeente is ontevreden over het feit dat Baston Wonen geen appartementen heeft gebouwd en dat men niet innovatief te werk gaat. Met name op het gebied van duurzaamheid kan Baston Wonen slagen maken. Het beeld bij de overige belanghebbenden is positief. Volgens deze groep belanghebbenden zijn in de vorige visitatie benoemde vraagstukken door Baston Wonen goed opgelost en is door Baston Wonen voldoende in vastgoed geïnvesteerd. Voorbeelden hiervan zijn het woonzorg centrum Subenhara, en een woonvorm voor verstandelijk gehandicapten. Ook is op het Babborgaplein 'mooi vastgoed' gerealiseerd voor Babberich. In Zevenaar Oost heeft Baston Wonen verantwoordelijkheid genomen en in het centrum van Zevenaar voldoende geïnvesteerd. Een collega corporatie plaatst een kanttekening over het feit dat Baston Wonen in het verleden te veel is meegegaan met de stroming ruime woningen te realiseren zijn, die aan alle eisen van deze tijd voldoen. Volgens deze belanghebbende is de realisatie van deze woningen ten koste van betaalbaarheid gegaan, de huurprijzen zijn namelijk nogal hoog. Volgens een andere overige belanghebbende bestaat het idee dat er meer gedaan had kunnen worden, met name op het gebied van energiezuinig wonen. Ook heeft men het idee dat met name de woningen uit de jaren '60 voor sloop in aanmerking komen.

Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'goed'

3.23 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Baston Wonen op het gebied van emancipatie, leefbaarheid en de inzet voor het behouden dan wel creëren van vitale wijken en buurten. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-8: eindoordeel Kwaliteit van wijken en buurten

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,0

Belanghebbendengroep	Oordeel
Gemeente	8,0
Overige belanghebbenden	8,0
Eindoordeel: goed	7,7

Bron: EY, 2015

3.24 De belanghebbenden beoordelen het presteren naar Kwaliteit van wijken en buurten als 'goed'. De huurdersvertegenwoordigers zijn tevreden op dit punt. Baston Wonen heeft zich altijd goed ingezet voor de kwaliteit van wijken en buurten. Baston Wonen heeft wel geïnvesteerd in een bijvoorbeeld een wijkpunt, maar de vraag is of dit de problematiek in de wijk oplost. De problematiek ligt in de ogen van de huurdersvertegenwoordiging niet zozeer in een gebrek aan saamhorigheid, maar heeft meer te maken met probleemgevallen in de wijken. Zoals de wijken Ooy en Methen. In andere wijken gaat het wel goed, dit zijn echter wijken waar de bewoners zich actief inzetten om de leefbaarheid te vergroten. De gemeente is zeer tevreden over de inspanningen van Baston Wonen op dit onderwerp. Baston Wonen investeert veel op het gebied van leefbaarheid. De corporatie heeft dan ook een goede focus op de leefbaarheidsvraagstukken die binnen de gemeenten spelen. Bijvoorbeeld een cultuurproject welke Baston Wonen in samenwerking met de gemeente heeft opgezet. De gemeente is dan ook van mening dat Baston Wonen zich bovengemiddeld voor de kwaliteit van wijken en buurten heeft ingezet. De overige belanghebbenden zijn ook zeer tevreden op dit onderwerp. De leefbaarheid is een belangrijk aspect binnen de Zevenaarse samenleving. Baston Wonen is zich goed bewust van haar verantwoordelijkheid en de taak die zij op dit onderwerp heeft.

Relatie en communicatie scoort 'ruim voldoende'

3.25 Het onderdeel relatie en communicatie gaat in op de wijze waarop Baston Wonen samenwerkt met andere partijen en de mate en effectiviteit van de communicatie. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbendengroep ten aanzien van het onderdeel relatie en communicatie.

Tabel 3-9: oordeel per belanghebbendengroep Relatie en communicatie

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,0
Gemeente	7,5
Overige belanghebbenden	6,2
Oordeel: ruim voldoende	6,9

Bron: EY, 2015

3.26 De huurdersvertegenwoordiging is over het algemeen te spreken over de relatie en communicatie met bestuur en management van Baston Wonen. Er is daarnaast ook veel en goed contact met medewerkers van Baston Wonen. Baston Wonen is daarom laagdrempelig. Er wordt

ook een kanttekening geplaatst, dat de communicatie richting de huurders duidelijker kan zijn. Als voorbeeld wordt de communicatie rondom de verbeteringen aan de woning genoemd. Deze was niet gemakkelijk te begrijpen. Ook de gemeente is van mening dat de relatie en communicatie over het algemeen goed is. Baston Wonen wordt als een betrouwbare partner gezien die goed en helder communiceert. De gemeente heeft in het verleden ook andere ervaringen gehad en is zeer blij met de goede ontwikkelingen binnen de organisatie. Er zijn daarom geen onaangename verrassingen meer. Volgens de gemeente is Baston Wonen voor Zevenaar een belangrijke partner voor wat betreft de volkshuisvesting. De gemeente merkt op dat de ontwikkelingen die Baston Wonen heeft ingezet goed zichtbaar zijn voor de gemeente. Volgens de gemeente is Baston Wonen nog steeds met de interne ontwikkelingen druk bezig, en kan dit ten koste van externe relaties gaan. De gemeente heeft er echter vertrouwen in dat het goed komt, maar geeft wel mee dat Baston Wonen er goed aan doet om het interne proces zo goed mogelijk af te wikkelen, om op deze wijze externe focus in te brengen. De overige belanghebbenden zijn tevreden over de relatie en communicatie met Baston Wonen. Er is sprake van een (warme) zakelijke relatie gebaseerd op vertrouwen, met een open en transparante communicatie. De reden waarom de overige belanghebbenden een lagere score toekennen ten opzichte van de gemeenten en de huurdersvertegenwoordiging voor dit onderwerp, heeft te maken met het feit dat in de eerste twee jaar van de visitatieperiode de ervaringen met Baston Wonen minder goed waren. De overige belanghebbenden zijn van mening dat Baston Wonen in de afgelopen twee jaar hier hard aan heeft gewerkt en er goede resultaten zijn geboekt, waardoor men richting de toekomst positief ingesteld is.

Invloed op beleid scoort 'ruim voldoende'

3.27 Bij dit onderdeel wordt vastgesteld of de belanghebbenden tevreden zijn over de invloed die zijn hebben op het beleid.

Tabel 3-10: oordeel per belanghebbendengroep Invloed op beleid

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	8,0
Gemeente	5,8
Overige belanghebbenden	6,8
Oordeel: ruim voldoende	6,8

Bron: EY, 2015

De huurdersvertegenwoordiging is zeer tevreden over de mate van inspraak die Baston Wonen hen biedt. In een vroegtijdig stadium wordt zij bij het besluitvormingsproces betrokken en wordt inzicht geboden in de mogelijkheden die Baston Wonen heeft. De huurdersraad voelt zich serieus genomen. De gemeente is minder tevreden over dit onderwerp. Volgens de gemeente heeft zij weliswaar invloed gehad op het beleid van Baston Wonen, maar de gemeente vindt wel dat zij veel moeite moest doen om Baston Wonen van het nut te overtuigen. De gemeente spreekt daarom de wens uit om meer invloed uit te kunnen oefenen op het beleid van Baston Wonen. De overige

belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de invloed die zij op het beleid van Baston Wonen kunnen uitoefenen. Zij ervaren Baston Wonen als een open corporatie die graag input ontvangt van haar belanghebbenden. Er wordt bijvoorbeeld een mening en advies gevraagd aan de belanghebbenden over tal van onderwerpen. Ook als er ontwikkelingen zijn bij de belanghebbende zelf, dan denkt Baston Wonen goed mee. Een kanttekening is dat in sommige gevallen de belanghebbenden graag eerder in het proces zou worden betrokken. Als de inspraak meer aan de voorkant van het proces zou worden gegeven, bevordert dit de samenwerking en de kwaliteit daarvan. Door een belanghebbende wordt echter een onvoldoende gegeven voor de mate van inspraak, omdat deze weinig invloed heeft gehad op het beleid. Dit speelde echter met name een aantal jaren geleden. Volgens deze belanghebbenden is er vertrouwen aanwezig dat Baston Wonen het geven van invloed goed oppakt.

Goede en te verbeteren punten

3.28 De belanghebbenden is ook specifiek gevraagd goede en te verbeteren punten aan te dragen.

Goede punten

3.29 De belanghebbenden noemen onder meer de volgende goede punten:

- a Baston Wonen is goed bezig de interne organisatie en de dienstverlening te verbeteren. Dit blijkt ook uit de verbeterde website.
- b Goede verhuurder.
- c Aanspreekpunt en laagdrempelig.
- d Goede gesprekspartner.
- e Op vlak van uitvoering en in de contacten is men tevreden.
- f Goed voor welzijn gezorgd.
- g Verbinding gelegd met de gemeente.
- h Proactief met burgeractief.
- i Er waait een nieuwe wind bij Baston Wonen, waarbij men duidelijk aan de slag is gegaan met het verbeteren van de organisatie.
- j Draagt goed uit wat men wil bereiken.
- k Baston Wonen pakt haar verantwoordelijkheid bij investeringen, bijvoorbeeld bij vervangen Cv-installaties.
- l De samenwerking gaat goed, met name bij het klachtenonderhoud wordt goed en snel geschakeld met medewerkers van Baston Wonen.
- m Hele betrouwbare partner, betalingen lopen goed.
- n Goed bezig met het verbeteren van het proces, met name over eenduidige werkafspraken. Ook is het positief dat er met elkaar wordt geëvalueerd op een structurele basis.
- o Baston Wonen is loyaal aan de lokale partners.
- p Goede veranderingen ingezet en vertrouwen in de toekomst.

Te verbeteren punten

- 3.30 De belanghebbenden willen graag dat Baston Wonen de onderstaande punten verbetert.
- a Sneller en eerder communiceren met huurders.
 - b Participatieraad en bewoners beter in het proces meenemen.
 - c Balans tussen de primaire opdracht en de omgeving zoeken, waarbij men begrip heeft dat meer aandacht is voor de primaire doelgroep.
 - d Visie ontwikkelen en uitdragen, goed weten waar je voor staat en strategie ontwikkelen.
 - e Woningvoorraad duurzaam maken richting de toekomst. Huren worden standaard berekend conform modellen, woonlasten beperken.
 - f Bij onderhandelingen realiseren dat welzijn een andere partner is dan een corporatie.
 - g Er gaat regelmatig veel over veel schijven, vooral als er iets mis is gegaan in de keten of het proces dan duurt het lang voordat Baston Wonen dit heeft hersteld. Dit komt omdat de betreffende medewerker die het eindwoord heeft niet snel genoeg gevonden kan worden.
 - h Hoog tijd dat er meer rust komt, onrust wordt overgedragen. Mensen vaker afwezig zijn dan in het verleden.
 - i Onderdeel vormen van de samenleving en transparantie.
 - j Dingen samen doen en samen delen.
 - k Participatieraad kan een eerste stap zijn. Doe dit niet voor de vorm. Stel een samenwerkingsovereenkomst op.
 - l ASWZ imago blijft hierin nog kleven, voorbeelden van weinig inspraak aanwezig, pak dit op.

Wensen van de belanghebbenden

3.31 De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden ook gevraagd naar een wens. Wat willen de belanghebbenden Baston Wonen meegeven om nog beter samen te werken?

3.32 De huurdersvertegenwoordiging wil graag dat Baston Wonen het organisatieplan uitvoert, en daarbij de financiële consequenties beter uitlegt, ook in relatie tot de verwachte krimp in de regio.

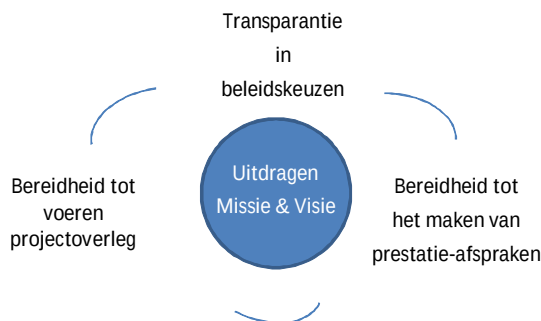
3.33 De gemeente Zevenaar spreekt de wens uit dat Baston Wonen doorgaat met de taken die zij uitvoert en een nog stevigere positie inneemt in de regio.

- 3.34 De volgende wensen worden geuit door de overige belanghebbenden:
- a Denk breder dan de corporatie perspectief, handel proactief en meedenkend.
 - b Zet meer en sneller in op de plannen voor duurzaamheid, dit levert de bewoners een comfortabelere woning en een lagere energienota.
 - c Kom vooral onder de mensen, zodat je goed op de hoogte bent wat er speelt.
 - d Zoek samenwerking op alle niveaus.

Beoordeling samenwerking

3.35 Het oordeel op het perspectief Prestaties volgens Belanghebbenden is, conform de vereisten van het visitatiestelsel, gebaseerd op de cijfers die de belanghebbenden in het voorgaande deel toekennen voor de prestatievelden. EY heeft er voor gekozen om in de gesprekken met de belanghebbenden ook gedetailleerder de samenwerking tussen de belanghebbende en medewerkers van Baston Wonen te bespreken. Op deze wijze hoopt EY een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de samenwerking. Hierbij is een verkorte versie van de beleidscyclus van woningcorporaties gehanteerd. Figuur 3-1 toont deze onderdelen van de cyclus.

Figuur 3-1: beleidscyclus woningcorporaties



Bron: SEV, 2007

- 3.36 De belanghebbenden zijn in de gesprekken ook gevraagd naar:
- uitdragen missie en visie;
 - helderheid en transparantie van beleidskeuzes en afwegingen;
 - de bereidheid tot het maken van prestatieafspraken;
 - het bereid zijn tot het voeren van projectoverleg tijdens de samenwerking.

3.37 In de volgende tabel wordt het oordeel van de belanghebbenden op de verschillende onderdelen van de beleidscyclus weergegeven. In bijlage I is een uitgebreide weergave opgenomen van de uitkomsten per onderwerp. Wij benadrukken dat de scores op de bovenstaande onderwerpen geen onderdeel vormen van de formele visitatie.

Tabel 3-11: eindoordeel Presteren volgens belanghebbenden per beleidsveld

Onderwerp	Oordeel
Uitdragen missie en visie	7,4
Beleidskeuzes en afwegingen	6,2
Bereidheid tot het maken van prestatieafspraken	6,9
Bereidheid tot voeren projectoverleg	5,7
Eindoordeel: ruim voldoende	6,6

Bron: EY, 2015

4 Presteren naar vermogen scoort 'ruim voldoende'

4.01 Dit hoofdstuk geeft de resultaten weer van de beoordeling van het presteren naar vermogen. Hiermee kan worden geoordeeld over de mate waarin Baston Wonen presteert, afgemeten aan de daarvoor aanwezige financiële middelen en de duurzaamheid van deze prestatie.

4.02 Achtereenvolgens wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

- a Financiële continuïteit;
- b Doelmatigheid;
- c Vermogensinzet.

4.03 Wij merken op dat wij geen accountantscontrole hebben uitgevoerd op de aangereikte financiële- en niet-financiële informatie.

Eindoordeel Presteren naar vermogen en continuïteit is 'ruim voldoende'

4.04 De volgende tabel geeft de opbouw van de eindscore van presteren naar vermogen.

Tabel 4-1: eindoordeel Presteren naar vermogen

Onderwerp	Bevinding	Oordeel	Weging
Financiële continuïteit	Goed	8,0	30 %
Doelmatigheid	Onvoldoende	5,0	30 %
Vermogensinzet	Ruim voldoende	7,0	40 %
Eindoordeel: ruim voldoende		6,7	100%

Bron: EY, 2015

4.05 EY concludeert dat het eindoordeel op het onderdeel presteren naar vermogen en continuïteit 'ruim voldoende' is. Baston Wonen beschikt over een financiële positie die ruim aan de gestelde eisen door WSW en CFV voldoet en die onder meer wordt bewaakt door het sturen op kasstromen. Baston Wonen is gedurende de visitatieperiode onvoldoende doelmatig met haar vermogen omgegaan, maar verantwoordt haar vermogensinzet ruim voldoende.

4.06 In de navolgende paragrafen volgt een toelichting per onderdeel.

Financiële continuïteit scoort 'goed'

4.07 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of Baston Wonen haar financiële continuïteit voldoende heeft geborgd. Dit stelt Baston Wonen in staat haar maatschappelijke functie in continuïteit uit te



voeren. De minimale eis hiervoor is dat Baston Wonen voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen zoals gewenst door het CFV en WSW.

4.08 Baston Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Alles overwegende wordt het eindoordeel 'goed'.

4.09 In de volgende paragrafen wordt per onderwerp een toelichting gegeven. Het onderdeel wordt afgesloten met een samenvattende tabel.

Toezichtbrieven continuïteitsoordeel en solvabiliteitsoordeel

4.10 Over de jaren 2010 tot en met 2013 heeft Baston Wonen voldaan aan de toezichteisen. In de jaren 2011 en 2012 heeft het CFV een A1 oordeel afgegeven over de financiële continuïteit van Baston Wonen en een positief oordeel afgegeven over de solvabiliteit van Baston Wonen. In de toezichtbrieven van 2013 en 2014 geeft het CFV aan dat de beoordeling naar aanleiding van het uitgevoerde bureau onderzoek bij Baston Wonen geen aanleiding geeft tot het doen van interventies.

Interest dekkingsratio

4.11 De interest dekkingsratio (ICR) geeft aan in hoeverre Baston Wonen in staat is om vanuit de exploitatie van het bestaande bezit haar verschuldigde interest te betalen. Baston Wonen monitort de ontwikkeling van de kasstromen in de kwartaalrapportage. In de begroting is tevens een kasstroomoverzicht opgenomen dat vijf jaren vooruitblik.

4.12 Als norm voor de interest dekkingsratio wordt in het visitatiestelsel de norm van het WSW gehanteerd. Deze bedraagt een ICR van minimaal 1,3. De interest dekkingsratio van Baston Wonen ligt eind 2013 met 2,1 ruim boven de 1,3 die het stelsel hanteert. De afgelopen vijf jaren varieerde de ICR tussen 1,5 in 2009 en 1,9 in 2012. Voor de komende jaren wordt een oplopende ICR begroot, van 2,0 in 2014 tot 2,1 in 2017.

Loan to value

4.13 Een kengetal dat de relatie legt tussen de beleidswaarde en het aandeel externe financiering wordt 'Loan to Value' genoemd. Dit betreft de verhouding tussen de leningen en de waarde van het vastgoed, ofwel de mate waarin het vastgoed extern is gefinancierd.

4.14 Als norm geldt binnen het visitatiestelsel de WSW-norm van maximaal 75% op basis van bedrijfswaarde. Lager is in dit geval beter. Gedurende de visitatieperiode lag het kengetal ieder jaar ruim onder de norm van 75%.



Debt Service Coverage Ratio

4.15 De Debt Service Coverage Ratio (DSCR) geeft aan in welke mate Baston Wonen de rente én aflossing uit haar operationele kasstroom kan voldoen. Ten opzichte van de Interest Coverage Ratio die alleen de rente in de berekening betreft zal daarom per definitie een lagere waarde optreden.

4.16 In het visitatiestelsel wordt ook bij dit kengetal aangesloten bij de norm van het WSW. Deze bedraagt 1,0. Gedurende de visitatieperiode lag de DSCR ruim boven deze norm.

Toelichting oordeel

4.17 In het voorgaande is vastgesteld of Baston Wonen heeft voldaan aan de minimale eisen voor een voldoende. Baston Wonen heeft gedurende de visitatieperiode voldaan aan de toezichtseisen en normen. Hierdoor is aan het ijkpunt voor een voldoende voldaan. Daarnaast wijken, zoals in het voorgaande beschreven, de kengetallen van Baston Wonen in positieve zin ruim af van de door CFV en WSW gestelde normen.

4.18 Baston Wonen stuurt in haar begrotingen en kwartaalrapportages op kasstromen. Hiermee is het voor Baston Wonen eenvoudig te monitoren of aan externe toezichteisen van instanties zoals WSW en CFV wordt voldaan.

4.19 In 2014 heeft Baston Wonen een inventarisatie gemaakt van haar kostbaarheden. In de rapportage "Check op risicomanagement Baston Wonen" worden kostbaarheden en kernrisico's van Baston Wonen in beeld gebracht. Er zijn 9 kostbaarheden onderkend die zijn onderverdeeld in 3 groepen: Financiën, Klanten en Organisatie.

4.20 In gezamenlijkheid met de RvC heeft Baston Wonen besloten om de kostbaarheid "Betaalbaarheid van wonen" als pilot uit te werken. Als vervolg hierop is er verder ingezoomd op deze kostbaarheid door hierbij de strategische risico's te benoemen, welke verdeeld zijn over het huurbeleid, financieel beleid en het strategisch vastgoedbeheer. De risico inventarisatie was mede input voor het interne controle plan 2015.

4.21 Daarnaast is er in 2014 door Baston Wonen een frauderisico scan uitgevoerd. In het rapport kwamen twee aandachtspunten naar voren: digitale informatiebeveiliging en het advies om het aanbestedingsrisico verder te beperken.

4.22 Gegeven de wijze waarop voortvarend actie is ondernomen om risico's in kaart te brengen om uiteindelijk te blijven voldoen aan de toezichtseisen, kent de visitatiecommissie een 8 toe.

Tabel 4-2: bevindingen financiële continuïteit

Onderwerpen financiële continuïteit	Bevinding
Solvabiliteitsoordeel (oordeel CFV)	2011 t/m 2012: voldoende 2013 t/m 2014 geen aanleiding tot interventies
Continuïteit (oordeel CFV)	2011 t/m 2012: A1 oordeel 2013 t/m 2014: geen aanleiding tot interventies
Interest Coverage Ratio (oordeel WSW)	2,1 (WSW-norm 1,3)
Loan to Value (oordeel WSW)	Ruim onder WSW-norm 75%
Debt Service Coverage Ratio (DSCR)	Ruim boven WSW-norm 1,0
Oordeel: goed	8,0

Bron: EY, 2015

Doelmatigheid scoort 'onvoldoende'

4.23 Het doel van de visitatie op dit onderdeel is het vormen van een oordeel over de verhouding tussen de prestaties en de daarvoor gemaakte kosten (efficiëntie). De beoordeling kent dus een financiële en operationele kant. Er wordt beoordeeld of de corporatie efficiënt werkt en actief bijstuurt indien er afwijkingen ten opzichte van het plan worden geconstateerd. Ook wordt beoordeeld of de corporatie een visie en criteria heeft voor de doelmatigheid in haar organisatie.

Score op Cip-indicatoren

4.24 Bij dit onderdeel wordt een vergelijking gemaakt tussen de kengetallen in de CFV-publicatie Corporatie in Perspectief (CiP) van Baston Wonen en van de referentiegroep. De referentiegroep voor Baston Wonen is Rf05 Gemiddeld profiel.

Netto bedrijfslasten per VHE ruim hoger dan gemiddeld

4.25 Uit benchmarkgegevens van het CBC blijkt dat de netto bedrijfslasten per VHE van Baston Wonen ultimo 2013 met € 1.690 boven het gemiddelde ligt van de referentie van € 1.377.

Ontwikkeling netto bedrijfslasten per VHE ruim hoger dan gemiddeld

4.26 De netto bedrijfslasten per VHE nemen bij Baston Wonen in de periode 2011 – 2013 toe met 26,3%. Per saldo is sprake van een sterkere toename, aangezien de netto bedrijfslasten bij de referentie toenamen met 6,8%.



Aantal VHE per fte iets lager dan gemiddeld

4.27 Efficiëntie komt ook tot uitdrukking in de omvang van de formatie. Hoe borgt de organisatie dat men qua formatie 'niet te ruim in het jasje zit'? Een goede graadmeter voor de efficiëntie van de corporatie is het aantal VHE per fte. Dit kengetal ligt voor Baston Wonen in 2013 op 94, hetgeen iets onder het sectorale gemiddelde ligt van 97 VHE per fte. Dit betekent dat Baston Wonen iets minder woningen beheert per fte dan de referentie, dit geldt voor het jaar 2013.

Personeelskosten per fte ruim hoger dan gemiddeld

4.28 De gemiddelde brutoloonkosten per fte in loondienst zijn beoordeeld voor het jaar 2013. De gemiddelde loonkosten van Baston Wonen per fte bedragen € 83.130 per 2013 en zijn daarmee 16,1% hoger dan de gemiddelde waarde van € 71.600 bij de referentiecorporaties. Vanaf het jaar 2013 is wel een duidelijke daling van de personeelskosten geconstateerd.

Toelichting oordeel

4.29 Baston Wonen voldoet niet aan het ijkpunt voor een voldoende. Onderstaand wordt dit oordeel toegelicht.

4.30 Uit het voorgaande is gebleken dat Baston Wonen bij alle beoordeelde kengetallen (enigszins) in negatieve zin afwijkt van de referentie.

4.31 Naast een kwantitatieve beoordeling van efficiëntie is ook gekeken naar de organisatie-inrichting om zo efficiënt mogelijk te werken en is er gekeken naar het zelfcorrigerende vermogen van de organisatie. Met dit laatste wordt bedoeld op het vermogen van Baston Wonen om zelf inefficiënties te signaleren, voorstellen te doen voor verbetering en deze verbetering te monitoren.

4.32 Baston Wonen heeft vanaf 2014 een kostenreductieprogramma ingesteld. De bedrijfslasten zijn in 2014 verlaagd met € 500.000. In 2015 en in de komende jaren worden de bedrijfslasten voor het beïnvloedbare deel taakstellend verlaagd. Hierbij gaat het om personeelskosten (Baston Wonen wil de komende jaren een daling realiseren van het aantal fte), huisvestingskosten (door op termijn een ander kantoorgebouw te betrekken), algemene kosten, overige kosten en onderhoudskosten. Baston Wonen werkt daarom aan het verbeteren van de doelmatigheid.

4.33 Alles overwegende kent de visitatiecommissie het oordeel 'onvoldoende' toe.

Tabel 4-3: eindoordeel Presteren naar doelmatigheid

Kengetal	Bevinding	2011	2012	2013
• Netto bedrijfslasten per vhe	Corporatie	€ 1.317	€ 1.485	€ 1.690
	Referentie	€ 1.329	€ 1.359	€ 1.377
	Landelijk	€ 1.393	€ 1.396	€ 1.360
• Ontwikkeling netto bedrijfslasten	Corporatie	26,3% 2011 – 2013, referentie 6,8% toename, landelijk 16,2% toename.		
	Referentie			
	Landelijk			
• Aantal VHE per fte	Corporatie	93	95	94
	Referentie	93	95	97
	Landelijk	88	89	97
• Personeelskosten per fte	Corporatie	€ 80.501	€ 86.259	€ 83.130
	Referentie	€ 66.414	€ 69.246	€ 71.600
	Landelijk	€ 64.267	€ 66.128	€ 72.305

Bron: EY, 2015; CiP 2012; CiP 2013; CBC analyse 2015, verslagjaar 2013

Vermogensinzet scoort 'ruim voldoende'

4.34 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of de corporatie de inzet van haar vermogen voor het leveren van maatschappelijke prestaties verantwoordt.

4.35 Baston Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het oordeel wordt hierdoor ruim voldoende. In de volgende tabel wordt het eindoordeel gegeven op het onderdeel presteren naar vermogensinzet. Het oordeel en de pluspunten worden daarna toegelicht.

Tabel 4-4: oordeel Presteren naar vermogensinzet

Onderwerp	Bevinding
Presteren naar vermogensinzet	Baston Wonen kan de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoorden en motiveren
Oordeel: ruim voldoende	7,0

Bron: EY, 2015

Pluspunten leiden tot een hoger cijfer

4.36 Baston Wonen verantwoordt op een heldere en transparante wijze haar vermogensinzet. Dit blijkt onder meer uit de jaarverslagen. Zij voldoet hierdoor aan het ijkpunt voor een voldoende. De visitatiecommissie heeft ook een aantal pluspunten geconstateerd. Hierdoor wordt het eindcijfer positief beïnvloed. Deze worden in de volgende paragrafen toegelicht.

4.37 Het vermogen moet actief ingezet worden voor de maatschappelijke ambities in het werkgebied, maar er moet ook voorzichtigheid worden betracht ten aanzien van financiële risico's. Financiële risico's die betrekking hebben op de activiteiten in het kader van projectontwikkeling worden door Baston Wonen zeer nauw gemonitord. Het toetsingskader investeringen waarin de marktpositie en het portefeuille-effect van de investeringen, het rendement en het risico in kaart worden gebracht, wordt gebruikt als beslissingsmodel bij het doen van een investering.

4.38 Naast faserapportage is het risicomanagement bij projectontwikkeling door Baston Wonen gedurende de visitatieperiode verder geprofessionaliseerd. Daarnaast wordt bij de investeringsbeslissing de invloed op de operationele kasstroom getoetst. Doorslaggevend hierbij is dat de benodigde financiering van de investering borgbaar is bij het WSW. Aanbestedingen worden gedaan conform het vastgestelde aanbestedingsbeleid.

4.39 Het deel van de investeringen dat door Baston Wonen niet met leningen kan worden gefinancierd, wordt gedekt met de verkoopopbrengsten uit de bestaande portefeuille. Als vuistregel geldt hierbij dat investeringen in de nieuwbouw voor maximaal € 50.000 onrendabel mogen zijn en dat investeringen in de bestaande voorraad volledig dienen te worden gefinancierd met de opbrengsten uit verkopen uit de bestaande vastgoedportefeuille en lopende exploitatie.

4.40 Het treasurystatuut, het strategisch treasurybeleidsplan is voor Baston Wonen een belangrijk instrument om de financiële risico's verbonden aan treasurymanagement te beheersen. In het treasurystatuut zijn de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden met betrekking tot treasurymanagement vastgelegd.

4.41 De treasuryfunctie bij Baston Wonen richt zich in belangrijke mate op de leningenportefeuille, op de beheersing van renterisico's en de jaarlijkse rentekosten. Daarnaast komt ook het beleggingsbeleid aan de orde.

4.42 Baston Wonen is transparant in de verantwoording van haar vermogenspositie. In haar jaarverslagen wordt ruim aandacht gegeven aan de kengetallen en de normen ten aanzien van het vermogen. Baston Wonen hanteert een actief vermogensbeleid.

4.43 Alles overwegende kent de visitatiecommissie het oordeel 'ruim voldoende' toe.

5 Governance scoort 'ruim voldoende'

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de wijze waarop Baston Wonen de interne besturing, het interne toezicht op haar functioneren en de externe legitimiteit heeft geborgd.

5.01 De toetsing is in drie onderdelen verdeeld:

- a Besturing:
 - i. planning (plan);
 - ii. monitoring (check);
 - iii. bijsturing (act);
- b Intern toezicht:
 - i. het functioneren van de RvC;
 - ii. het gebruik van een toetsingskader;
 - iii. toepassing Governancecode;
- c Externe legitimering en externe verantwoording.

5.02 De interne besturing wordt onderzocht aan de hand van de 'Plan-Do-Check-Act'-cyclus. Hierbij wordt opgemerkt dat het onderdeel 'Do' in de hoofdstukken Ambities en Opgaven aan de orde is geweest.

5.03 Het interne toezicht wordt beoordeeld in het licht van de criteria van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW) en de Governancecode. De externe legitimiteit wordt getoetst door de toetsen hoe Baston Wonen zich naar de samenleving verantwoordt en legitimeert.

5.04 EY heeft zich bij het vormen van haar oordeel gebaseerd op de volgende bronnen:

- a de Governancecode.
- b toepassing Governancecode (VTW-checklist).
- c Bedrijfsplan.
- d Strategisch Voorraadbeleid, financieel Meerjarenperspectief.
- e begroting 2014/jaarplan 2014.
- f Afdelingsplannen 2014.
- g Jaarverslagen.
- h Managementinformatievoorziening, rapportages 2014.
- i Reglement voor de directie.
- j Reglement voor de RvC.
- k Reglement voor de Audit Commissie.
- l statuten en andere reglementen.
- m de agenda's en verslagen (met bijlagen) van de RvC-bijeenkomsten van 2011 tot en met december 2014.
- n interviews met de directeur/bestuurder en de voltallige RvC.
- o bevindingen uit relevante andere onderdelen van deze visitatie.
- p documenten van de internetsite van Baston Wonen.



- q managementletter 2014 van de accountant.
- r accountantsverslagen bij de jaarrekening 2012 en 2013.

5.05 Wij merken nadrukkelijk op dat wij geen werkzaamheden hebben verricht om de door de RvC genomen beslissingen te toetsen.

5.06 Voor Baston Wonen zijn de afgelopen jaren op bestuurlijk vlak bewogen geweest. De Raad van Commissarissen heeft maatregelen getroffen die de interne organisatie bij Baston Wonen hebben verbeterd. Hiertoe behoorde onder andere het aanstellen van een interim bestuurder en het aanstellen van de huidige bestuurder. Daarnaast zijn diverse maatregelen genomen om de transparantie en de kwaliteit van de interne verslaggeving en governance te verhogen. Een groot deel van de maatregelen is gedurende de visitatieperiode ingezet en gerealiseerd. Dit betekent dat aan het begin van de visitatieperiode de situatie vaak minder goed was geregeld dan nu het geval is. Omdat de visitatiecommissie de gehele periode in ogenschouw moet nemen, is deze situatie van invloed op de eindscores.

Eindoordeel Governance is 'ruim voldoende'

5.07 In de volgende tabel worden de oordelen gegeven ten aanzien van het presteren op het onderdeel Governance. De onderdelen worden verder uitgewerkt in dit hoofdstuk.

Tabel 5-1: eindoordeel Presteren naar Governance

Onderwerp	Oordeel
Besturing	6,3
Intern toezicht	7,1
Externe legitimering en externe verantwoording	6,0
Oordeel: ruim voldoende	6,5

Bron: EY, 2015

Besturing scoort 'voldoende'

5.08 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of de corporatie professioneel plant, monitort en actief bijstuurt bij afwijkingen.

5.09 Baston Wonen voldoet aan de eisen voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Deze zijn echter vrij recent doorgevoerd. Omdat het eindoordeel betrekking heeft op een periode van vier jaar, is het oordeel daarom toch 'Voldoende'. In de volgende tabel worden de oordelen en pluspunten nader toegelicht.

Tabel 5-2: oordeel Presteren naar besturing

Onderwerp	Oordeel
Planning 'plan'	6,0
Monitoring 'check'	6,0
Bijsturing 'act'	7,0
Oordeel: voldoende	6,3

Bron: EY, 2015

Planning scoort 'voldoende'

5.10 Bij het onderdeel 'planning' wordt getoetst of Baston Wonen een goed in de organisatie en omgeving verankerd professioneel planningsproces heeft.

5.11 Getoetst wordt voor het ijkpunt voor een voldoende of Baston Wonen een actuele visie heeft vastgelegd op haar positie en toekomstig functioneren.

5.12 Baston Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Deze zijn echter vrij recent doorgevoerd, waardoor het eindcijfer 6,0 wordt toegekend. Onderstaand wordt het oordeel toegelicht.

5.13 Baston Wonen heeft haar actuele visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in het ondernemingsplan eindigend in 2015 genaamd "Klanten centraal". In het ondernemingsplan zijn de strategie en doelen van Baston Wonen vertaald in zes speerpunten. Per speerpunt, is vervolgens vastgelegd welke ontwikkelingen door Baston Wonen worden onderkend, wat de corporatie wil bereiken. De doelen zijn echter in veel gevallen onvoldoende concreet en meetbaar geformuleerd.

5.14 Daarnaast vindt jaarlijks nadere uitwerking plaats in de begrotingen en activiteitenplannen. De ambities en doelen zijn in het activiteitenplan wel voldoende SMART geformuleerd. De overige (formele) documenten uit de P&C cyclus die intern bij Baston Wonen worden gehanteerd, zoals afdelingsplannen, rapportages en de jaarstukken sluiten goed aan op het activiteitenplan en de begroting.

5.15 Uit de aan ons beschikbaar gestelde informatie blijkt dat sinds 2014 periodiek actualisatie plaatsvindt van de gestelde doelen en plannen (jaarlijkse actualisatie strategisch voorraadbeleid, financieel meerjarenperspectief, jaarplannen, jaarlijkse afdelingsplannen, projectrapportages).

5.16 De RvC heeft aantoonbaar een (grote) bijdrage geleverd aan het tot stand komen van het ondernemingsplan. Hieruit blijkt dat ook de RvC een visie heeft op de strategische doelen van Baston Wonen.

5.17 EY beoordeelt op basis van bovenstaande het presteren naar planning als 'voldoende'.



Monitoring scoort 'voldoende'

5.18 Bij het onderdeel 'Monitoring' wordt getoetst of Baston Wonen over een monitoring- en rapportage systeem beschikt waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen volkshuisvestelijke-, financiële- en bedrijfsvoering-prestaties vorderen.

5.19 Baston Wonen voldoet aan de ijkpunten voor een voldoende. Onderstaand wordt het oordeel toegelicht.

5.20 De bewaking van de voortgang van de gewenste resultaten vindt plaats door op zich een gestructureerd en helder rapportageproces. Zo wordt door middel van tussentijdse rapportages Management Informatie Systeem (MIS) per kwartaal het management, de directeur-bestuurder en de RvC uitgebreid geïnformeerd over de realisatie van het activiteitenplan en begroting. De tussentijdse rapportages sluiten goed aan op het jaarplan en de begroting, maar zijn nog te omvangrijk om gericht te kunnen sturen. Onder meer aan de hand van de datering van de documentatie en de bespreking van de documenten in de RvC (notulen) hebben wij vastgesteld dat de rapportages tijdig beschikbaar zijn.

5.21 De rapportages zijn in de eerste jaren van de visitatieperiode vooral een verantwoording van gegevens en cijfers. Een diepgaande analyse ontbrak. Bij Baston Wonen is deze situatie onderkend. Men is daarom in 2013 begonnen met het verbeteren van de rapportages en systematiek zodat de omslag "van data naar informatie" wordt gemaakt en ook duidelijker de risico's voor de toekomst geduid kunnen worden. Inmiddels zijn de eerste vruchten daarvan geplukt en zijn de rapportages duidelijk verbeterd.

5.22 Uit de vastlegging van de notulen van de vergadering van de RvC blijkt dat met voldoende inhoud wordt gesproken over de voortgang van het activiteitenplan en de realisatie van de financiële begroting.

5.23 Voorts zijn de jaarlijkse managementletter en het jaarlijkse accountantsverslag belangrijke externe bronnen om de voortgang te beoordelen van de interne beheersing. Naast deze meer financieel gerichte rapportages gebruiken management en RvC ook rapportages van de externe toezichthouders (CFV en WSW), incidentele rapportages over bijvoorbeeld de tevredenheid met de woning, personeelstevredenheid of verslagen van besprekingen met belanghouders en informatie van externe bronnen.

5.24 EY stelt vast dat Baston Wonen haar prestaties voldoende monitort en dat er stappen zijn gezet naar een verbeterde rapportagesystematiek. Het oordeel op presteren naar monitoring is daarom 'voldoende'.

Bijsturing scoort 'ruim voldoende'

5.25 Bij het onderdeel 'bijsturing' wordt getoetst of Baston Wonen actief bijstuurt indien er afwijkingen ten opzichte van de gestelde doelen worden gerealiseerd.

5.26 Baston Wonen voldoet aan de ijkpunten voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd waardoor het eindcijfer 7 wordt toegekend. Onderstaand wordt het oordeel toegelicht.

5.27 Baston Wonen had een uitgebreide portfolio met voorgenomen investeringen, als gevolg van de financiële crisis bleek echter dat het niet haalbaar was om alle projecten ook daadwerkelijk uit te voeren. De RvC heeft daarom een groot aantal beslissingen teruggedraaid, een interim bestuurder aangesteld en maatregelen getroffen om herhaling te voorkomen.

5.28 Uit het voorgaande blijkt dat Baston Wonen tijdig heeft onderkent dat er aanpassingen nodig waren in haar interne processen en in genomen investeringsbeslissingen. De commissie heeft daarom besloten een pluspunt toe te kennen omdat Baston Wonen bij haar bijsturing grondig te werk is gegaan en een goede koppeling maakt bij de aanpassingen die als gevolg van de bijsturing nodig zijn in bijvoorbeeld prognoses, kasstroomoverzichten en het strategisch voorraadbeleid. De bijsturing én bij te sturen richting, wordt bovendien ook gebaseerd op de signalen uit de samenleving. Er zijn bovendien maatregelen getroffen die herhaling van de situatie moeten voorkomen.

5.29 Uit bovenstaande blijkt dat ruim voldoende en tijdig bijsturing plaats vindt. Alles overwegende kent EY daarom het oordeel 'ruim voldoende' toe.

Intern toezicht scoort 'ruim voldoende'

5.30 Bij dit onderdeel worden de uitgangspunten van het functioneren van de RvC, het gehanteerde toetsingskader van de RvC en de mate waarin de Governancecode wordt toegepast, getoetst. In de volgende tabel worden de oordelen gegeven op bovenstaande oordelen. De onderdelen worden verder uitgewerkt in deze paragraaf.

Tabel 5-3: eindoordeel Presteren intern toezicht

Onderwerp	Oordeel
Functioneren RvC	7,3
(Actueel) toetsingskader	7,0
Toepassen/naleven Governancecode	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende	7,1

Bron: EY, 2015

Functioneren RvC scoort 'ruim voldoende'

5.31 Bij dit onderdeel wordt de samenstelling van de RvC, de rolopvatting als toezichthouder en de mate en wijze van zelfreflectie onder de loep genomen.

Tabel 5-4: eindoordeel Functioneren RvC

Onderwerp	Oordeel
Samenstelling	7,0
Rolopvatting	8,0
Zelfreflectie	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende	7,3

Bron: EY, 2015

Samenstelling scoort 'ruim voldoende'

5.32 Baston Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 7. Het oordeel en de pluspunten worden onderstaand toegelicht.

5.33 De samenstelling van de RvC is evenwichtig, gelet op de volkshuisvestelijke taak van Baston Wonen en de verschillende expertises die nodig zijn om toezicht te kunnen uitoefenen. De RvC bestaat momenteel uit vijf personen.

5.34 Er is een rooster van aftreden opgenomen op de website welke tevens helder toegelicht wordt in de personalia in het jaarverslag. De informatie over de RvC is op heldere wijze opgenomen bij de andere informatie over commissarissen op de website.

5.35 De profielschets voor leden van de RvC is duidelijk en wordt periodiek en bij (her) benoemingen geactualiseerd. De laatste actualisatie stamt uit november 2014. De werving en selectie tijdens de visitatieperiode heeft plaatsgevonden via een advertentie waardoor buiten de eigen kring is gezocht naar kandidaten. Van te voren wordt een profielschets opgesteld en geactualiseerd die aansluit bij de toekomst van Baston Wonen.

5.36 Baston Wonen kent een formeel inwerk/ introductieprogramma voor nieuwe leden. Nieuwe leden krijgen een zogenoemde Introductiemap met informatie. Daarnaast blijkt uit de notulen dat aandacht wordt besteed aan permanente educatie. Voorts vinden interne themabijeenkomsten plaats voor de RvC waarin bepaalde onderwerpen intern worden gedoceerd. Men speelt hiermee ook goed in op de gewijzigde eisen ten aanzien van zelfeducatie.

5.37 Op basis van bovenstaande stelt EY vast dat sprake is van een adequate samenstelling, waarbij voldoende gespreide en elkaar aanvullende expertise voorhanden is. Tussentijds, maar in ieder geval bij een benoeming wordt de profielschets geactualiseerd waardoor een adequate samenstelling blijvend wordt geborgd. EY kent daarom het oordeel 'ruim voldoende' toe.

Rolopvatting scoort 'goed'

5.38 Baston Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 'goed'. Het oordeel en de pluspunten worden onderstaand toegelicht.

5.39 Uit de beoordeling van de notulen en het interview met de directeur-bestuurder en de RvC komt naar voren dat de RvC zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord, haar rollen goed invult en de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid bewaart. De relatie tussen de RvC en directeur-bestuurder is voldoende open, zakelijk en professioneel om elkaar aan te spreken.

5.40 Door de interne reorganisatie bij Baston Wonen heeft de RvC tijdelijk meer taken en bevoegdheden naar zich toe getrokken. Dit was noodzakelijk omdat in de ogen van de RvC er onvoldoende sprake was van een organisatie die klaar was voor de toekomst. De RvC heeft vervolgens een interim-bestuurder aangesteld als tijdelijke oplossing en is op zoek gegaan naar een nieuwe directeur-bestuurder. Gedurende deze periode en de inwerkperiode van de nieuwe bestuurder heeft de RvC een kleinere afstand tot de (interim)-bestuurder gehad dan zij normaliter zou willen. Op dit moment is de situatie duidelijk verbeterd en is de RvC samen met de directeur-bestuurder de juiste mate van afstand en betrokkenheid aan het bepalen. Dit is een lopend proces.

5.41 De RvC heeft de afgelopen jaren aangetoond haar rol als toezichthouder zeer serieus te nemen. Dit blijkt onder meer uit het aantal gehouden vergaderingen en de aard en diepgang van de genomen beslissingen. Naast externe beslissingen, gericht op het verminderen van de projectenportefeuille, heeft de Raad ook maatregelen getroffen om de interne organisatie te verbeteren. De visitatiecommissie ziet dit als een duidelijk pluspunt.

5.42 Naast de formele overlegmomenten (met name commissarisvergaderingen) organiseert Baston Wonen ook themabijeenkomsten voor commissarissen, bestuur en management en belanghoudersdagen voor leden van RvC met een afvaardiging van belangrijke stakeholders en partners. Deze bijeenkomsten zijn specifiek gericht op projecten en plannen van Baston Wonen. Op deze wijze krijgen met name ook commissarissen expliciet kennis van achtergronden en onderbouwing van plannen, spreken met direct betrokkenen en/of ervaringsdeskundigen.

5.43 De RvC laat in haar functioneren en documentatie zien op actieve en gedegen wijze de toezichtrol in te vullen. De RvC heeft gedurende de visitatieperiode zelf op actieve wijze mede structuur gegeven aan de informatie die ze wenst voor het eigen functioneren (plenair in en de auditcommissie) en zoekt daarbij een goede balans tussen interne en externe informatie.

5.44 Zoals ook op andere plaatsen in dit hoofdstuk weergegeven is er periodiek contact met de huurdersvertegenwoordiging, stakeholders in de regio, de OR, het management en ook de externe accountant. Daarnaast heeft de RvC ook toegang tot key-functionarissen zoals de controller.

5.45 Uit de stukken van de jaarlijkse beoordeling en de verslaglegging in de RvC-notulen blijkt een 'goede' invulling van de werkgeversrol. Jaarlijkse worden door de RvC prestatieafspraken gemaakt met de directeur-bestuurder. De RvC wordt door middel van de (tussentijdse) informatievoorziening geïnformeerd over de realisatie van de prestatieafspraken. Afsluitend vindt jaarlijks een evaluatiegesprek plaats tussen de RvC en de directeur-bestuurder.

5.46 Uit de bespreking met de directeur-bestuurder en de notulen van de RvC vergaderingen blijkt een verder dat de afgelopen jaren de RvC een actieve klankbordrol heeft uitgevoerd.

5.47 Uit het geheel van de indrukken tijdens de visitatie komt de conclusie naar voren dat de RvC, cultuur en omgangsvormen heeft gerealiseerd waardoor een open, goede en zakelijke sfeer bestaat met veel aandacht voor inhoud met daarbij de juiste aandacht voor de Governance.

5.48 Op basis van vorenstaande komt EY tot de conclusie dat sprake is van een adequate roloppvatting. EY kent daarom het oordeel 'goed' toe.

Zelfreflectie scoort 'ruim voldoende'

5.49 Baston Wonen voldoet aan het ijkpunt en scoort een ruime voldoende. Het oordeel wordt onderstaand toegelicht.

5.50 De RvC van Baston Wonen heeft tweemaal gedurende de visitatieperiode een zelfevaluatie uitgevoerd. Waarvan éénmaal met een extern bureau. Daar staat echter tegenover dat de raad in deze jaren heel vaak heeft vergaderd. In een jaar zelfs 40 keer. Uit de notulen blijkt dat deze vergaderingen ook regelmatig zijn gebruikt om het eigen functioneren te bespreken en bij te sturen indien nodig in de te bespreken onderwerpen of in te schakelen expertise. De visitatiecommissie heeft daarom deze voortgangsgesprekken aangemerkt als een vorm van zelfevaluatie.

5.51 De aandachtspunten die uit de zelfevaluatie komen worden vastgelegd in de notulen. De bewaking wordt geagendeerd.

5.52 Naar aanleiding van de zelfevaluatie zijn aandachts- en discussiepunten benoemd. De zelfevaluatie omvat de relevante onderdelen van inhoud tot cultuur en gedrag en de harde en zachte aspecten.

5.53 De visitatiecommissie heeft uit de verslagen van de RvC, en de bespreking met de voltallige RvC opgemaakt dat er sprake is van een open cultuur waarin afwijkende meningen gehoord worden en kritische vragen kunnen worden gesteld. Uit de verslagen (en bijlagen) blijkt ook dat er voldoende met elkaar de discussie wordt aangegaan.

5.54 Op basis van bovenstaande gegevens, met name de intensiteit waarmee de zelfreflectie plaatsvindt, kent de visitatiecommissie het oordeel 'ruim voldoende' toe.



(Actueel) toetsingskader scoort 'ruim voldoende'

5.55 Baston Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 'ruim voldoende'. Het oordeel en de pluspunten worden onderstaand toegelicht.

5.56 In de praktijk van het toezicht blijkt uit de beraadslagingen en besluitvorming door de RvC dat de RvC een uitgewerkt (toetsings)kader hanteert dat actief actueel gehouden wordt. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een voldoende.

5.57 Daarnaast heeft de visitatiecommissie pluspunten geconstateerd. De visitatiecommissie heeft verder vastgesteld dat het toetsingskader goed aansluit op belangrijke beleidsnotities zoals het ondernemingsplan en de activiteitenplannen. Het toetsingskader wordt regelmatig geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Uit de verslagen van de RvC blijkt bovendien dat het toetsingskader ook wordt gebruikt bij het goedkeuren van voorstellen en beleidsdocumenten.

5.58 Het belangrijkste verbeterpunt betreft hier dat in de verslaglegging nog beter geëxpliciteerd zou kunnen worden vastgelegd op welke wijze de uiteindelijke besluitvorming gebaseerd is op het kader.

5.59 Bij haar toezicht maakt de RvC ook gebruik van de kennis en ervaringen die zij opdoet tijdens de belanghoudersbijeenkomsten. Ook heeft de RvC de beschikking over de verslagen van gesprekken met de belanghebbenden.

5.60 Uit bovenstaande blijkt dat er sprake is van een actueel toetsingskader dat actief wordt gehanteerd. EY kent daarom het oordeel 'ruim voldoende' toe.

Toepassing/naleving Governancecode scoort 'ruim voldoende'

5.61 In deze paragraaf wordt beoordeeld of Baston Wonen de Governancecode juist toepast en worden eventuele afwijkingen daarop getoetst. Op basis van de toetsing voldoet Baston Wonen aan het ijkpunt voor een voldoende en heeft de visitatiecommissie pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 'ruim voldoende'. Het oordeel wordt onderstaand toegelicht.

5.62 De RvC van Baston Wonen onderschrijft de landelijk gehanteerde Governancecode, de integriteitscode van Baston Wonen en de klokkenluidersregeling.

5.63 De RvC gaat op een duidelijke actieve wijze om met de Governancecode. Zo is een lid van de RvC aangewezen om de wijzigingen in de code 'bij te houden'. Vervolgens wordt het onderwerp geagendeerd en worden maatregelen getroffen om te voldoen aan de nieuwe bepalingen.

5.64 In dit kader heeft tevens een herijking en actualisatie plaatsgevonden van de statuten en de bijbehorende reglementen. De geactualiseerde statuten, reglementen alsmede de beschrijving van de governance code, de integriteitscode, de klokkenluidersregeling, samenstelling RvC, schema van aftreden, jaarverslag zijn gepubliceerd op de website van de corporatie.

5.65 Baston Wonen heeft de checklist Governancecode ingevuld. In de jaarverslaggeving geeft Baston Wonen aan dat de Governancecode wordt nageleefd. Afwijkingen worden toegelicht.

5.66 EY kent het oordeel 'ruim voldoende' toe.

Externe legitimering en verantwoording scoort 'voldoende'

5.67 Bij dit onderdeel wordt getoetst of Baston Wonen voldoet aan de vereisten die de Governancecode en de Overlegwet stellen aan de wijze waarop belanghebbenden het beleid van de corporatie kunnen beïnvloeden.

5.68 De afgelopen jaren heeft Baston Wonen zich duidelijk verbeterd op dit onderwerp. Ook hier geldt echter dat de visitatiecommissie een periode van vier jaar beoordeeld.

5.69 Baston Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Het eindoordeel is daarom 'voldoende'. Het oordeel wordt onderstaand toegelicht.

Tabel 5-5: oordeel Externe legitimatie

Onderwerp	Oordeel
Externe legitimering	6,0
Openbare verantwoording	6,0
Eindoordeel: voldoende	6,0

Bron: EY, 2015

Externe legitimering scoort 'voldoende'

5.70 Ten aanzien van het toetsingsonderdelen 'Externe legitimering' voldoet Baston Wonen aan het ijkpunt voor een voldoende.

5.71 Baston Wonen heeft een actuele visie op wie haar belanghebbenden zijn. Baston Wonen is ook een corporatie die zich richting de maatschappij wil en durft vast te leggen. Dit blijkt ook uit de goede scores die de belanghebbenden toekennen.

5.72 Middels stakeholderbijeenkomsten, waar ook een afvaardiging van de RvC aanwezig is, haalt Baston Wonen meningen en steun op voor haar plannen. Er zijn tijdens de laatste bijeenkomst bijvoorbeeld 10 punten voorgelegd aan de 65 aanwezige belanghebbenden. Aan deze is vervolgens gevraagd wat men belangrijk vindt en welke prioritering men wilde geven.

5.73 Als gevolg van deze bijeenkomsten en de wijze waarop deze worden ingevuld is er een betere verbinding met de omgeving. Baston Wonen was namelijk niet voldoende zichtbaar in de samenleving en de RvC werd onvoldoende betrokken. Baston Wonen heeft met de

huurdersparticipatie van gedachten gewisseld en op die manier goed op zicht gekregen op wat de huurdersparticipatie wil bereiken en hoe Baston Wonen daar aan kan bijdragen.

5.74 Tijdens de visitatieperiode is de externe legitimering daarom sterk verbeterd. Stakeholders worden uitgenodigd bij Baston Wonen en medewerkers van Baston Wonen gaan op hun beurt weer langs bij de belanghebbenden.

5.75 Baston Wonen draagt over het algemeen haar rol en betekenis voor Zevenaar goed uit en is ook actief bezig deze rol invulling te geven. De corporatie kan hierdoor ook meestal rekenen op veel draagvlak bij haar belanghebbenden. Uit de interviews met de belanghebbenden blijkt veel waardering. Daarnaast willen de belanghebbenden vooral dat Baston Wonen haar maatschappelijke taak blijft oppakken. Dit duidt op een stevige legitimering van de positie en rol van Baston Wonen binnen Zevenaar.

Openbare verantwoording scoort 'voldoende'

5.76 Baston Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Het oordeel wordt hierdoor 'voldoende'. Onderstaand wordt het oordeel toegelicht.

5.77 Baston Wonen publiceert haar doelstellingen en prestaties op haar website. Zo is het ondernemingsplan 2012-2015 op de website te vinden en worden per ambitie belangrijke ontwikkelingen geschetst. Daarnaast zijn de jaarverslagen beschikbaar op de website.

5.78 De uiteindelijke gerealiseerde prestaties worden vervolgens door Baston Wonen in haar jaarverslagen en op haar website gepubliceerd.

5.79 Baston Wonen heeft de afgelopen jaren, gedurende de visitatieperiode, als minimumnorm de regelgeving ten aanzien van openbare verantwoording gevolgd. De intentie is echter om ruim boven deze norm te gaan zitten. Dit is echter een ingezet proces dat nog niet volledig afgerond is.

5.80 Baston Wonen gebruikt ook de eerder genoemde belanghoudersbijeenkomsten om verantwoording af te leggen over het beleid en de gerealiseerde prestatie.

5.81 Uit bovenstaande blijkt dat er sprake is van een voldoende openbare verantwoording. Baston Wonen geeft duidelijk blijk van het doorgronden van het belang van openbare verantwoording richting de samenleving.

5.82 Uit de gesprekken met de belanghebbenden blijkt bovendien dat Baston Wonen ook in samenwerking én in de individuele contacten met de belanghebbenden voldoende verantwoording aflegt over het gevoerde beleid en de gerealiseerde prestaties. De corporatie is over het algemeen transparant in het uitleggen van haar besluitvorming. Hierdoor weten de belanghebbenden goed waar zij aan toe zijn. Tijdens de samenwerking legt Baston Wonen ook voldoende verantwoording af aan de belanghebbenden over de geleverde prestaties. Als er onverhoopt zaken niet goed lopen, dan stuurt Baston Wonen in overleg met de belanghebbenden tijdig bij en communiceert dit transparant. EY kent daarom het oordeel 'voldoende' toe.



A: Onafhankelijkheidsverklaringen EY

Onafhankelijkheidsverklaring bureau

EY Accountants LLP verklaart hierbij dat de visitatie van Baston Wonen in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. EY Accountants LLP heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft EY Accountants LLP geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal EY Accountants LLP geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Baston Wonen.

Drs. W. van Olst
Partner

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'W. van Olst', written over a light blue horizontal line.

Arnhem, november 2015



B: Onafhankelijkheidsverklaringen visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring van de heer drs W. van Olst

Wichert van Olst verklaart hierbij dat de visitatie van Baston Wonen in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Wichert van Olst heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Wichert van Olst geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Wichert van Olst geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Baston Wonen.

Drs W. van Olst
Partner

A blue ink signature of Drs W. van Olst, consisting of a stylized 'W' and 'O'.

Arnhem, november 2015

Onafhankelijkheidsverklaring van de heer drs M. Nieland

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Baston Wonen in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Maarten Nieland heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Maarten Nieland geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Maarten Nieland geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Baston Wonen.

Drs M. Nieland
Senior manager

A blue ink signature of Drs M. Nieland, consisting of a stylized 'M' and 'N'.

Rotterdam, november 2015



Onafhankelijkheidsverklaring van mevrouw E. Mujkanovic-Stocevic MSc

Edna Mujkanovic-Stocevic verklaart hierbij dat de visitatie van Baston Wonen in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Edna Mujkanovic-Stocevic heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Edna Mujkanovic-Stocevic geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Edna Mujkanovic-Stocevic geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Baston Wonen.

E. Mujkanovic-Stocevic MSc
Manager

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'E. Mujkanovic-Stocevic', written over a horizontal line.

Den Haag, november 2015

Onafhankelijkheidsverklaring van de heer L.M. Klaassen MSc

Leon Klaassen verklaart hierbij dat de visitatie van Baston Wonen in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Leon Klaassen heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Leon Klaassen geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Leon Klaassen geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Baston Wonen.

L.M. Klaassen MSc
Senior Advisor

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'L.M. Klaassen', written over a horizontal line.

Den Haag, november 2015



C: CV's visitatoren

Personalia

drs. W. van Olst RA (1966)

Opleiding

- Vrije Universiteit, Post Doctoraal Accountancy
- Universiteit van Amsterdam, Bedrijfseconomie

Ervaring

September 2009 - heden	EY , Voorzitter branchegroep Woningcorporaties
Januari 2000 - heden	EY , Partner in auditpraktijk
September 1989 – December 2010	EY , Van assistent tot senior manager

Selectie referenties sector Woningcorporaties

Voorzitter branchegroep Woningcorporaties

- Eindverantwoordelijk voor strategie en beleid van EY in woningcorporatiesector
- Vertegenwoordiger van EY in de woningcorporatiesector en bij de brancheorganisaties
- Auteur van visiedocument woningcorporaties 2020

Partner in de auditpraktijk

- Eindverantwoordelijk voor vele jaarrekeningcontroles van woningcorporaties
- Eindverantwoordelijk voor vele adviesopdrachten bij woningcorporaties



Personalia

drs. M. Nieland RA (1968)

Opleiding

- Vrije Universiteit, Post Doctoraal Accountancy
- Vrije Universiteit Bedrijfseconomie

Ervaring

September 2012 - heden	EY , Senior Manager
April 2011 – maart 2012	Deloitte Real Estate Advisory , Senior Manager
Juni 1998 – maart 2011	PricewaterhouseCoopers, Advisory N.V. , Principal Manager

Selectie referenties sector Woningcorporaties

Maatschappelijke Visitaties Woningcorporaties (2005 – heden)

- Namens PwC vanaf 2005 tot april 2011 en namens EY sinds 2012 betrokken en verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het visitatiestelsel (in samenwerking met SEV, Aedes en vanaf 2009 de SVWN)
- Projectleider bij alle door EY uitgevoerde visitaties
- Projectleider bij alle door PwC tot maart 2011 uitgevoerde visitaties
- Meer dan 350 gesprekken gevoerd met belanghebbenden (gemeenten, huurders, zorg- en welzijn, onderwijs)

WoonBench (2005 – 2011)

- Programmamanager WoonBench (2008 – maart 2011)
- Deelprojectleider Financiële bouwsteen (2005 – 2009)

Strategie en organisatieontwikkeling

- Mede-auteur 'Visiedocument woningcorporaties 2020'
- Diverse corporaties

Doelmatigheid / formatiebenchmarking

- Diverse corporaties

Fusiebegeleiding en haalbaarheidsonderzoeken fusie

- Diverse corporaties



Personalia

E. Mujkanovic – Stocevic MSc (1982)

Opleiding

- Universiteit Leiden, Master of Science en Management publieke sector

Ervaring

April 2012 – heden	EY , Manager
September 2007 – April 2012	Haute Equipe , Financieel Adviseur
Januari 2009 – April 2012	Rijksgebouwendienst , Senior audit & procesoptimalisatie

Selectie referenties

- Procesoptimalisatie bij diverse corporaties
- Risicomanagement bij diverse corporaties
- Financiële en niet-financiële audits bij woningcorporaties en andere publieke instellingen
- Inrichting financiële en operationele besturing bij diverse corporaties
- Inrichting Planning- en Controlfunctie bij diverse corporaties



Personalia

L.M. Klaassen MSc (1985)

Opleiding

- Universiteit Leiden, Master of Science, Management van de publieke sector
- Universiteit Leiden, Bachelor of Science, Bestuurskunde / Economie

Ervaring

September 2013 - heden	EY , Senior Adviseur
Januari 2009 - Augustus 2013	Haute Equipe , Medior Financieel Adviseur
Oktober 2012 - augustus 2013	Gemeente Rotterdam , Interne Auditor

Selectie referenties sector Woningcorporaties

- Fusiebegeleiding bij woningcorporaties
- Procesmanagement bij diverse corporaties en andere publieke instellingen
- Subsidie- en project management bij diverse corporaties en andere publieke instellingen
- Financiële en niet-financiële audits bij woningcorporaties en andere publieke instellingen
- Financiële en operationele besturing bij diverse corporaties en andere publieke instellingen
- Planning- en Control functie bij diverse corporaties en andere publieke instellingen

D: Overzicht gebruikte brondocumenten

Onderstaand is een overzicht opgenomen van de belangrijkste tijdens de visitatie gebruikte documenten.

Presteren naar Opgaven en Ambities
Jaarverslag 2011
Jaarverslag 2012
Jaarverslag 2013
Jaarverslag 2014
Ondernemingsplan 2009-2012
Ondernemingsplan 2012-2015
Activiteitenplannen ten behoeve van de gemeente Zevenaar 2011, 2012, 2013 en 2014
DVO Baston Wonen – Enserve
Flyer 'Evenement starten met wonen'
KWH – klantvizier (uitdraai)
Opdrachtbevestiging Ubbink (realiseren scootmobielruimte)
Asbestbeleid
Portfolioanalyse 2013
Convenanten Buurtbemiddeling
Woningmarktorientatie 2011
Regionaal Hennepconvenant 2014
Algemene Huurvoorwaarden Baston Wonen

Presteren volgens Belanghebbenden
Belanghoudersregister

Presteren naar Vermogen
Jaarverslagen 2011 tot en met 2014
Kwartaalrapportages 2011-2014
Kaderbrieven begrotingen
Meerjarenbegrotingen en financiële mjp
Managementletters 2011-2014
(Fraude) Risicomanagement
Treasury
Intern controleplan
WSW, CFV en ministeriele oordeelsbrieven
CiP 2011 en 2013
CBC-rapportages



Presteren naar Governance
De Governancecode
Documenten van de internetsite van Baston Wonen
Managementletter 2014 van de accountant
Accountantsverslagen bij de jaarrekening 2012 en 2013
Toepassing Governancecode (VTW-checklist)
Bedrijfsplan
Strategisch Voorraadbeleid, financieel Meerjarenperspectief
Begroting 2014/jaarplan 2014
Afdelingsplannen 2014
Jaarverslagen
Managementinformatievoorziening, rapportages 2014
Reglement voor de directie
Reglement voor de RvC
Reglement voor de Audit Commissie
Statuten en andere reglementen
De agenda's en verslagen (met bijlagen) van de RvC-bijeenkomsten van 2011 tot en met december 2014
Een interview met de directeur/bestuurder en het voltallig RvC
Bevindingen uit relevante andere onderdelen van deze visitatie



E: Overzicht interne gesprekken

Met de volgende functionarissen van Baston Wonen en de RvC is in het kader van de visitatie een gesprek gehouden.

Naam	Functie
Mevr. S. van Zaal	Directeur-Bestuurder
Dhr. G. Loeters	Manager Wonen
Dhr. T. te Riele	Manager Bedrijfsvoering
Dhr. H.M.A. Aleven	Voorzitter RvC
Mevr. Mr. S. van Gemeren	Lid RvC
Mevr. ir. G.J. de Zwart	Lid RvC
Mevr. Mr. R.J.M. Thijert	Lid RvC
Dhr. drs. M.C. Bloemsma RA	Lid RvC

F: Overzicht externe gesprekken

Met de volgende belanghebbenden is in het kader van de visitatie een gesprek gehouden.

Belanghebbendengroep	Organisatie	Gesprekspartner	Functie
Huurders	Participatieraad	Mevrouw Verwaal De heer Ankersmit Mevrouw Baars De heer van der Berg	Leden en voorzitter
Gemeenten	Zevenaar	Mevrouw A. Norel De heer S. Bijl Mevrouw L. van Weerdhof De heer M. Huizing	Wethouder Wethouder Beleidsmedewerker Beleidsmedewerker
Overige belanghebbenden	De Plavei	De heer A. ter Bogt	Directeur-bestuurder
	VryLeve	De heer D. Hoogland	Directeur-bestuurder
	Zorgburo de Liemers	De heer L. Sloot	Directeur-bestuurder
	Bouwbedrijf Ubbink	Mevrouw Ubbink	Directeur
	Caleidoz	Mevrouw Vennegoor	Bestuurder

G: Toetsing Opgaven

Nr	Prestatieveld	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsingsdocument	Resultaat	Cijfer	Oordeel
1	Huisvesting van primaire doelgroep	Baston Wonen volgt bij de toewijzing van woningen de inkomensgrenzen (minimaal 90% aan lagere inkomensgroepen), oftewel de nieuwe regelgeving zoals die vanaf januari 2011 van kracht is. Baston Wonen gaat vanaf januari 2011 de inkomens registreren. Baston Wonen heeft primair aandacht voor de lagere inkomens. Daarnaast heeft Baston Wonen aandacht voor de middeninkomens.	2011-2014	Activiteitenplannen t.b.v. gemeente Zevenaar 2011 t/m 2014 en Ondernemingsplan 2012-2015	Jaarverslagen 2011 t/m 2014	De ontwikkeling van de verhuuringen zijn door Baston Wonen vanaf januari 2011 gemonitord. In 2011 zijn 222 huurovereenkomsten gesloten. Hiervan zijn 212 woningen verhuurd binnen de inkomensgrens en 10 woningen (4,5%) buiten de inkomensgrens. In 2012 zijn 248 huurovereenkomsten gesloten. Hiervan zijn 236 woningen verhuurd binnen de inkomensgrens en 12 woningen (5%) buiten de inkomensgrens. In 2013 zijn 297 huurovereenkomsten gesloten. Hiervan zijn 282 woningen verhuurd binnen de inkomensgrens en 15 woningen (5%) buiten de inkomensgrens. In 2014 zijn 279 huurovereenkomsten gesloten. Hiervan zijn 264 woningen verhuurd binnen de inkomensgrens en 15 woningen (6%) buiten de inkomensgrens.	7	Ruim voldoende
2	Huisvesting van primaire doelgroep	Baston Wonen wil de verhuisbeweging op gang brengen zodat woningen voor starters (leeftijd 18-35 jaar) vrijkomen. De groep starters zal op eigentijdse wijze worden bedien en Baston Wonen gaat in gesprek met starters over hun woonwensen en over de wijze van promotie en het aanbieden van woningen.	2012-2014	Ondernemingsplan Baston Wonen Wonen 2012-2015	Flyer 'Evenement Starten met Wonen', Jaarverslagen 2013 en 2014, Regionale Huisvestingverordening Stadsregio Arnhem Nijmegen 2013	Op 3 oktober 2013 heeft de informatieavond 'Starten met Wonen' plaatsgevonden. Deze avond was gericht op het informeren van starters door Baston Wonen, makelaars, banken, gemeente Zevenaar, notarissen, enz. Daarnaast heeft een panelgesprek plaatsgevonden met jongeren/starters over hun woonwensen. Baston Wonen is in 2013 aangesloten bij de regionale huisvestingverordening als het gaat om het aanbieden van een gedeelte van het woningaanbod via het lotingsmodel. Dit biedt woningzoekenden met een relatief korte inschrijfduur, waaronder veel starters, een betere kans op toewijzing van een woning. Ook in 2014 is er met diverse lokale marktpartijen een startersmarkt georganiseerd waarbij woningzoekenden op een avond informatie konden verkrijgen over zowel huur- als koopmogelijkheden in Zevenaar. Het aantal verhuisbewegingen ten behoeve van het vrijkomen van woningen voor starters is niet gemonitord. Het is voor de visitatiecommissie dus niet vast te stellen of er meer woningen voor starters zijn vrijgekomen.	6	Voldoende
3	Huisvesting van primaire doelgroep	Op het gebied van woningtoewijzing urgentiebepaling onderzoekt Baston Wonen in 2012 verder de mogelijkheden tot aansluiting bij de regionale woonruimteverdeling via Enserve.	2012	Activiteitenplan 2012 t.b.v. gemeente Zevenaar	Jaarverslag 2012 t/m 2014 en DVO Baston Wonen Wonen - St. Enserve	Voor de beoordeling en de afhandeling van urgentieaanvragen werkt Baston Wonen per 1 juli 2012 samen met Enserve.	7	Ruim voldoende
4	Huisvesting van primaire doelgroep	Om de prijs-kwaliteitverhouding te verbeteren wordt door Baston Wonen bij het muteren van woningen de "harmonisatie van de huur ineens" eveneens voortgezet.	2011, 2012 en 2014	Activiteitenplannen t.b.v. gemeente Zevenaar 2011, 2012 en 2014	Jaarverslag 2012 en 2014	De huurprijzen van vrijgekomen woningen zijn opnieuw beoordeeld en waar nodig aangepast. Het belangrijkste uitgangspunt van Baston Wonen hierbij is dat wordt gestreefd om bij alle mutatiwoningen de huur te verhogen naar minimaal 75% en maximaal 90% van maximaal redelijk met als uitgangspunt een gemiddeld percentage van 80% maximaal redelijk. Daarnaast kunnen de marktsituatie en eventueel aan te brengen aanpassingen en/of verbeteringen redenen zijn om bij mutatie de huurprijs aan te passen.	7	Ruim voldoende
5	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Baston Wonen continueert het zorgvuldige maar strenge huurincassobeleid.	2011-2014	Activiteitenplannen t.b.v. gemeente Zevenaar 2011 t/m 2014	Jaarverslagen 2011 t/m 2014	Het overgrote deel van de totale huursom wordt door huurders op tijd voldaan. In de jaren 2011-2014 bestaat in een range van 0,48% tot 0,72% van de jaarlijkse huursom een betalingsachterstand. Baston Wonen ziet dit onder andere het gevolg van een strak incassobeleid waarbij Baston Wonen al snel in contact treedt met een huurder met achterstand. Deze persoonlijke benadering is arbeidsintensief maar vertaalt zich in een relatief laag achterstandscijfer. Het landelijke gemiddelde bedroeg in 2012 1,30%.	8	Goed

Nr	Prestatieveld	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsingsdocument	Resultaat	Cijfer	Oordeel
6	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	Baston Wonen heeft primair aandacht voor huisvesting van klanten die vanwege beperkingen tijdelijk of structureel niet in staat zijn om zelfstandig in hun woonruimte te voorzien.	2012-2014	Ondememingsplan Baston Wonen Wonen 2012-2015	Jaarverslagen 2012 t/m 2014	Baston Wonen kent een aantal relaties waarmee aandacht wordt geschonken aan het huisvesten van bijzondere doelgroepen, zoals het RIBW, Stichting Zozijn, Stichting Philadelphia en Stichting Lindenhout, een multifunctionele organisatie voor jeugdhulpverlening in Noord en Midden Gelderland. Verder heeft Baston Wonen een vorm van samenwerking met GGnet ten behoeve van de huisvesting van jongeren met psychosociale problematieken. Baston Wonen verzorgt daarbij de huisvesting terwijl GGnet de begeleiding van de betrokken jongeren op zich neemt. Tenslotte heeft Baston Wonen intensieve contacten met Zorgbureau de Liemers (begeleiding autistische jongeren) teneinde de begeleiding naar (op termijn) zelfstandig wonen voor deze jongeren mogelijk te maken. Er wordt zoveel mogelijk aangesloten bij wensen en beperkingen op het gebied van betaalbaarheid en een passende woning en woonomgeving.	8	Goed
7	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	In de Pelgromhof is sprake van intramurale samenwerking tussen Wonen en Zorg. Hierover maakt Baston Wonen in 2011 goede afspraken. In 2012 wordt door Baston Wonen in samenspraak met Pegromstichting en Diafaan de toekomst van het intramurale zorg- en voorzieningenniveau binnen Pelgromhof bekeken. In 2013 wordt daarvoor een business case ontwikkeld conform Activiteitenplan 2013.	2011-2014	Activiteitenplannen t.b.v. gemeente Zevenaar 2011 t/m 2014	Jaarverslagen 2011 t/m 2014	In het Jaarverslag 2011 wordt de Pelgromhof niet genoemd inzake het maken van afspraken over wonen en zorg. Gedurende het jaar 2012 heeft Baston Wonen in samenspraak met de Pegromstichting het initiatief genomen voor het opstellen van een business case voor de Pelgromhof. Directe aanleiding is het gegeven dat zorgaanbieder en huidige huurder Diafaan de huurovereenkomst binnen enkele jaren wenst te beëindigen. De business case is in 2013 verder uitgewerkt. Verder zijn in 2013 ten behoeve van de leefbaarheid van het complex diverse contacten geweest tussen Baston Wonen, de Pegromstichting, Diafaan en andere zorgaanbieders. In 2014 is Baston Wonen samen met de Pegromstichting actief betrokken geweest bij de zoektocht naar een goede huurder die een belangrijke bijdrage biedt aan de leefbaarheid in de Pelgromhof.	7	Ruim voldoende
8	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	Baston Wonen maakt 16 woningen aan de Platanenlaan weer geschikt voor verhuur ten behoeve van bijzondere doelgroepen.	2012	Activiteitenplan 2012 t.b.v. gemeente Zevenaar	Jaarverslag 2012	In 2012 zijn 16 van de 24 zogenaamde witte woningen aan de Platanenlaan weer verhuurbaar gemaakt. Zorgbureau Liemers heeft per december 2012 de sleutels in ontvangst genomen.	7	Ruim voldoende
9	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	Baston Wonen wil in de jaren 2013 en 2014 op meerdere plaatsen stallingsruimte voor scootmobiel realiseren.	2013-2014	Activiteitenplannen t.b.v. gemeente Zevenaar 2013 en 2014	Jaarverslag 2013 en 2014, Opdrachtbevestiging Ubbink en Proces Verbaal van oplevering (08-03-2014)	In 2013 is het verzoek gedaan aan Baston Wonen om de bereikbaarheid van de stallingsruimte voor scootmobiel in de parkeergarage van complex 't schootsveld te verbeteren. Na onderzoek is gekozen voor een lift in de onderdoorgang van het parkeerterrein Masiusplein naar het centrum. Op 19 december is de vergunning daarvoor aangevraagd. In 2014 is door Baston Wonen € 54.000,- geïnvesteerd in de scootmobielruimte aan het Masiusplein. Daarnaast is in 2013 een scootmobielruimte bij de appartementen op Bergvrede opgeleverd, waarvoor in 2012 de opdracht is verstrekt.	7	Ruim voldoende
10	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Baston Wonen wil meer tevreden klanten en wil dat klanten minimaal een 7 geven voor de dienstverlening.	2011-2012	Ondememingsplan Baston Wonen Wonen 2009-2012	KWH-klantvizer 2012 en Jaarverslagen 2011 en 2012	Op 1 december 2012 wordt het klantcontact door de huurders gemiddeld met een 7,5 gewaardeerd. Daarnaast wordt de dienstverlening rond verhuizen en onderhoudswerkzaamheden gemiddeld met een 8 beoordeeld. Voor de afhandeling van klachten scoort Baston Wonen een 6,7. Verder is in 2011 door de huurders geen beroep gedaan op de klachtencommissie. Per 1 juli 2012 is Baston Wonen aangesloten bij de klachtencommissie Woningcorporaties Arnhem en omstreken. In 2012 is door huurders van Baston Wonen geen beroep gedaan op de klachtencommissie met betrekking tot het functioneren van de medewerkers in de organisatie.	7	Ruim voldoende

Nr	Prestatieveld	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsingsdocument	Resultaat	Cijfer	Oordeel
11	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Op het gebied van woningtoewijzing voert Baston Wonen in de loop van 2011 een verdergaande digitalisering van het woningaanbod door.	2011-2014	Activiteitenplan 2011 t.b.v. gemeente Zevenaar	Jaarverslag 2011 t/m 2014	Halverwege 2011 is gestopt met het aanbieden van de woningen door middel van de woonkrant. Vanaf dat moment worden de woningen nog uitsluitend via internet aangeboden. Aan de overgang van krant naar alleen internet is destijds de nodige publiciteit gegeven en daarom vrijwel probleemloos verlopen. Gedurende het jaar 2012 is deze wijze van aanbieden onveranderd gebleven. De vraag om meer marktinformatie en benchmarkgegevens werd wel steeds groter. Dit heeft ertoe geleid dat gekeken is naar alternatieven wat heeft geresulteerd in het aansluiten van Baston Wonen bij Entree per januari 2013. Bij Entree worden alle corporatiewoningen binnen de stadsregio op uniforme wijze aangeboden. Dit gebeurt online middels een actuele website waar woningzoekenden hun eigen specifieke woonwensen kunnen selecteren en zowel lokaal als regionaal kunnen zoeken. In 2014 is door Baston Wonen samen met huurdersvertegenwoordigers gewerkt aan de inrichting en communicatie rondom het klantportaal "Mijn Baston Wonen" waar huurders veel zaken online kunnen regelen.	8	Goed
12	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Baston Wonen houdt de kwaliteit van het bestaande bezit op hoog niveau.	2011-2014	Activiteitenplannen t.b.v. gemeente Zevenaar 2011 t/m 2014	Jaarverslag 2014 en Asbestbeleid september 2013	De bouw- en woontechnische kwaliteit van het woningbezit is over het algemeen goed te noemen. Onderhoudsmaatregelen en investeringen zijn nodig om de woningen op het gewenste kwaliteitsniveau te brengen of te houden. In 2013 heeft Baston Wonen het Asbestbeleid vastgesteld met als doel om op termijn alle asbesthoudende materialen, voor zover bereikbaar, uit de woningen te verwijderen. Bij mutatie wordt al het zichtbare / bereikbare asbesthoudende materiaal in het interieur van de woning verwijderd (excl. gevel en dak).	6	Voldoende
13	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Baston Wonen wil de energielasten voor klanten beperken. Maatregelen in het kader van energielabels hebben in 2012 een voorbereidend karakter en vanaf 2013 en verder zal implementatie door Baston Wonen op basis van beschikbaar gestelde budgetten plaatsvinden. Baston Wonen wil in 2013 het energielabel van de woningen verbeteren naar een gemiddelde van C. In de periode 2013-2018 is het resultaat van de maatregelen dat 80% van het woningbezit een energielabel C of hoger heeft.	2011-2014	Activiteitenplannen t.b.v. gemeente Zevenaar 2012, 2013 en 2014 + Ondernemingsplannen Baston Wonen Wonen 2009-2012 en 2012-2015	Jaarverslag 2014 en Portfolioanalyse t.b.v. actualisatie 'Strategisch Voorraadbeheer' 2012/2013	Eind 2012 heeft 60% van de woningen van Baston Wonen reeds het energielabel C of hoger. Begin 2014 is de doelstelling aangepast. In 2017 (in plaats van 2018) heeft 80% van het woningbezit energielabel C of hoger. Tot 2017 zullen in dit verband bij diverse complexe woningen energiebesparende maatregelen worden uitgevoerd. De financiële gevolgen van de bovengenoemde aanpak zijn geïntegreerd in de meerjarenbegroting. Voor nieuwe investeringen op het gebied van energiebesparende maatregelen is in 2014 een budget opgenomen van € 469.000. Aan het einde van het jaar was van dit budget € 371.490 uitgegeven. Het betrof voornamelijk projecten op het gebied van dakisolatie.	8	Goed
14	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Baston Wonen wil t.b.v. het beperken van de energielasten voor klanten onderzoeken of klanten gefaciliteerd gaan worden door de mogelijkheid te bieden gebruik te maken van collectieve inkoopmogelijkheden van energie zoals Woonenergie, Vereniging Eigen Huis. Baston Wonen gaat mogelijk ook zelf gebruik maken van collectieve energie-inkoop voor haar kantoor en collectieve gebouwen.	2012-2014	Ondernemingsplan Baston Wonen Wonen 2012-2015	Jaarverslagen 2012 t/m 2014	Baston Wonen biedt huurders de gelegenheid om deel te nemen aan collectieve inkoop van energie. Van het aanbod om gebruik te maken van Woonenergie maakten aanvankelijk 139 huurders gebruik. Eind 2013 is dit aantal opgelopen tot 247. Voor de levering van energie aan het kantoor van Baston Wonen en aan de collectieve aansluitingen van flats en appartementen is een overeenkomst gesloten met het inkoopcollectief van Aenergie (inkoopcollectief voor woningcorporaties, zorginstellingen, we-beheerders, scholen en andere maatschappelijke organisaties).	7	Ruim voldoende
15	(Des-) investeren in vastgoed	De voorgenomen bouw- en ontwikkelactiviteiten van Baston Wonen zijn in 2011: Nieuwbouw Subenhara; 73 appartementen en bijbehorende zorginfrastructuur (in 2012 bijgesteld naar 36 zorgappartementen en 17 zelfstandige wooneenheden). Kulturhus Babberich; afbouw eerste fase en opdrachtverstrekking 2e fase met 29 huurappartementen, buurtsuper en verhuurbare ruimten. Juvenaatterrein; in verkoop brengen van 22 grondgebonden woningen. Middag-Oost; in verkoop brengen van de eerste koopwoningen van een totaalplan van 50 koopwoningen en 19 huurwoningen.	2011-2014	Activiteitenplan 2011 t.b.v. gemeente Zevenaar	Jaarverslagen 2012 t/m 2014	In 2012 heeft Baston Wonen dezelfde voorgenomen bouw- en ontwikkelactiviteiten als de opgave in 2011. In 2013 en 2014 benoemt Baston Wonen enkel nog de projecten Subenhara en Juvenaatterrein als voorgenomen bouwactiviteiten in 2013 en 2014. Nieuwbouw Subenhara; in 2011 niet gestart. In 2012 hebben Baston Wonen en Defiaan een overeenkomst getekend en is een concept bouwvraag bij de gemeente ingediend. De definitieve aanvraag is in 2013 ingediend. Het zorggebouw is in 2014 opgeleverd. Kulturhus Babberich; in 2011 is de eerste fase voltooid en de opdracht verstrekt voor de tweede fase (28 appartementen en een commerciële ruimte). De tweede fase is in 2012 opgeleverd. De appartementen en de commerciële ruimte zijn verhuurd (supermarkt). Juvenaatterrein; voorbereidingen in 2011 gestart ten behoeve van verkoop in 2012. Aanbesteding heeft in 2012 plaatsgevonden en in 2013 is gestart met de bouw van tien rijwoningen en een twee-onder-een-kap woning. In 2014 is een vergunning aangevraagd voor nog 4 rijwoningen. Voor de geplande tweekappers is een prijsverlaging doorgevoerd. Middag-Oost; in 2011 is verkoopmanifestatie georganiseerd en zijn meerdere verkoop bevorderende activiteiten ondernomen. Dit heeft niet geleid tot voldoende verkopen om het project te kunnen laten starten. In 2012 vindt overleg plaats met de gemeente Zevenaar. In 2013/2014 is verdere planvorming door de gemeente stilgelegd. De conclusie is dat twee van de vier projecten later is opgeleverd dan in 2011 is gepland en dat één project van de baan is. Gezien de marktomstandigheden wordt de opgave alsnog met een 7 gewaardeerd, omdat er geanticipeerd is op veranderende omstandigheden.	7	Ruim voldoende

Nr	Prestatieveld	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsingsdocument	Resultaat	Cijfer	Oordeel
16	(Des-) investeren in vastgoed	Baston Wonen zet het verkoopbeleid van bestaand bezit voort.	2011-2014	Activiteitenplannen t.b.v. gemeente Zevenaar 2011 t/m 2014	Jaarverslagen 2011 t/m 2014	In 2011 zijn 17 woningen verkocht. De totale boekwinst bedraagt € 1.425.588. Hiermee is de doelstelling in 2011 gehaald. In 2012 zijn 13 woningen verkocht. De totale boekwinst bedraagt € 1.177.432. In de begroting was gerekend met de verkoop van 10 woningen. In 2013 zijn 19 woningen en een bedrijfspand verkocht. De totale boekwinst bedraagt € 1.494.000. In 2014 zijn 8 bestaande huurwoningen verkocht. De totale boekwinst bedraagt € 599.339. In de begroting was gerekend met de verkoop van 5 woningen.	7	Ruim voldoende
17	(Des-) investeren in vastgoed	Teneinde onze gewenste portefeuillestrategie in beeld te brengen voert Baston Wonen in 2011 een intern en gericht woningmarktonderzoek uit. Bedoeling hiervan is om meer inzicht te verkrijgen in de nabije behoefte aan typen woningen.	2011	Activiteitenplan 2011 t.b.v. gemeente Zevenaar	Woningmarktorientatie 14 oktober 2011	Baston Wonen heeft de rapportage 'Woningmarktorientatie gemeente Zevenaar' op laten stellen die op 14 oktober 2011 is gepubliceerd. In de rapportage komen de demografische en economische ontwikkelingen, de woningbehoefte en voorraadontwikkeling met betrekking tot de gemeente Zevenaar aan de orde.	7	Ruim voldoende
18	Kwaliteit wijken en buurten	Baston Wonen participeert in het buurtbemiddelingsproject waarbij bemiddeling plaatsvindt bij overlastsituaties.	2011-2014	Activiteitenplannen t.b.v. gemeente Zevenaar 2011 t/m 2014	Jaarverslagen 2011 t/m 2014, Convenanten Buurtbemiddeling 2008-2011 en 2013-2014, Uitvoeringsovereenkomst Buurtbemiddeling De Liemers 2013 + Tussenevaluatie 2014	De aanpak van de minder gecompliceerde overlast wordt vanaf 2011 opgepakt via het project Buurtbemiddeling. Het project Buurtbemiddeling is daarna gecontinueerd. Door expertise, ontwikkeling en bijscholing worden hier vanaf 2013 ook meer gecompliceerde zaken opgepakt.	7	Ruim voldoende
19	Kwaliteit wijken en buurten	Baston Wonen neemt fysieke maatregelen om leefbaarheid en aanzicht van wijken te verbeteren. Hierbij moet gedacht worden aan achterpadverlichting, verbetering van voortuintjes e.d. Baston Wonen stimuleert hierbij vanaf 2013 actief de betrokkenheid van bewoners.	2011-2014	Activiteitenplannen t.b.v. gemeente Zevenaar 2011 t/m 2014	Jaarverslagen 2011 t/m 2014	Baston Wonen draagt op verschillende manieren bij aan aspecten van leefbaarheid. De fysieke maatregelen variëren van plaatsen van bankjes en het voor de huurders kosteloos aanbrengen van achterpadverlichting, tot aan het realiseren van een fietsenstalling en een elektrische toegangsdeur voor scootmobiel. Daarnaast worden diverse projecten t.b.v. verbetering van de openbare ruimte uitgevoerd. De unit leefbaarheid & participatie van de afdeling wonen speelt daarbij een initierende rol. Een voorbeeld daarvan is het "tuinenproject" in de wijk de Methen. In juni heeft in de wijk een opruim/opschoon actie plaatsgevonden. De betrokkenheid van de bewoners was groot. Om initiatieven van bewoners die een belangrijke bijdrage leveren aan de leefbaarheid te belonen, is de "buur van de maand" ingesteld. Hierbij worden bewoners in het zonnetje gezet vanwege hun positieve manier van acteren naar omwonenden toe. Bij de landelijke vrijwilligers in actie dag "Nederland Doet" heeft Baston Wonen onder begeleiding van een gids een stadswandeling gemaakt met een aantal bewoners van de Hooge Bongert.	7	Ruim voldoende
20	Kwaliteit wijken en buurten	Baston Wonen organiseert gerichte acties op wijkniveau via nieuwsbrieven, het bewonersmagazine 'Thuis aan Huis' en social media (benoemd vanaf 2013).	2011-2014	Activiteitenplannen t.b.v. gemeente Zevenaar 2011 t/m 2014	Jaarverslag 2014	Baston Wonen probeert op diverse manieren inhoud en vorm te geven aan een actief communicatiebeleid. Bij (groot-onderhoud/herstructurerings) projecten wordt uitgebreid schriftelijke en mondelinge informatie gegeven. Dit gebeurt onder andere door (nieuws)brieven, spreekuren, informatiebrochures, huisbezoek, het inrichten van een modelwoning en bewonersavonden. Daarnaast gaat Baston Wonen de wijken in met de 'blauwe tent' en wordt actief gebruik gemaakt van twitter. Ten behoeve van meer algemene informatie en voorlichting aan onze huurders wordt gebruik gemaakt van de website en het magazine 'Thuis aan huis'. Het magazine is in 2011 en 2012 tweemaal verschenen in een oplage van 4.000 exemplaren. In 2013 onderzochten studenten van de Radboud Universiteit Nijmegen de communicatiebehoeften van de huurders ten aanzien van het digitale en schriftelijke aanbod. Met de uitkomsten wil Baston Wonen de communicatie nog beter aan laten sluiten bij de wensen van de huurders.	7	Ruim voldoende

Nr	Prestatieveld	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsingsdocument	Resultaat	Cijfer	Oordeel
21	Kwaliteit wijken en buurten	Via de gemeentelijke wijkbeheerders wordt door Baston Wonen geparticipeerd in het wijkbeheer.	2011-2012	Activiteitenplannen t.b.v. gemeente Zevenaar 2011 en 2012	Jaarverslagen 2011 en 2012	Baston Wonen heeft ten behoeve van de bevordering van de veiligheid in de wijk huismeesters aangesteld. Verder is bij wijk evenementen behalve contact tussen bewoners onderling, ook contact met medewerkers van Baston Wonen en betrokken ambtenaren van de gemeente Zevenaar.	6	Voldoende
22	Kwaliteit wijken en buurten	Hennepkwekerijen worden resoluut aangepakt en betekent standaard een einde aan huurovereenkomst bij Baston Wonen.	2011-2014	Activiteitenplannen t.b.v. gemeente Zevenaar 2011 t/m 2014	Jaarverslagen 2011 t/m 2014, Regionaal Hennepconvenant 2014 en Algemene Huurvoorwaarden Baston Wonen	In de Algemene Huurvoorwaarden van Baston Wonen is opgenomen dat het telen van hennep of soortgelijke gewassen op grond van de Opiumwet strafbaar is gesteld. Het handelen in strijd met dit verbod is dermate ernstig dat dit ontbinding van de huurovereenkomst op de kortst mogelijke termijn rechtvaardigt. Dit is in 2011 eenmaal het geval geweest. In 2012 heeft dit geleid tot een gerechtelijk vonnis. In 2014 zijn met name in het laatste kwartaal een aantal hennepkwekerijen ontdekt en ontruimd. Per 1 september 2014 is het regionaal hennepconvenant in werking getreden. Provincies, gemeenten, politie, OM, UWV, woningcorporaties en andere organisaties werken daarbij samen in de aanpak van illegale hennepkwekerijen. In het convenant is opgenomen dat bij constatering van een hennepkwekerij de procedure tot ontbinding van de huurovereenkomst wordt opgestart.	7	Ruim voldoende
23	Kwaliteit wijken en buurten	Baston Wonen staat open voor suggesties van huurders- of bewonerscommissies en wijkteams ter verbetering van de leefbaarheid van hun complex, buurt of wijk en is bereid in bepaalde gevallen wensen te honoreren. Baston Wonen staat open voor sponsoring van wijkinitiatieven zoals een straatspeeldag, enzovoort.	2012-2014	Activiteitenplannen t.b.v. gemeente Zevenaar 2012, 2013 en 2014	Jaarverslag 2012 t/m 2014	Baston Wonen hecht veel waarde aan initiatieven van bewoners om te investeren in de leefbaarheid van hun straat of wijk. Baston Wonen heeft diverse initiatieven ondersteund, zoals bijdragen voor de landelijke straatspeeldagen in diverse wijken waaronder Lentemorgen II, Methen/Heerenmaten, Bloemenkamp, Groot Holthuizen en Stegeslag. Ook werden er tijdens de landelijke burendag initiatieven waaronder een buurtbarbecue in de Citer en een wijkactiviteit in Groot Holthuizen georganiseerd. Baston Wonen heeft ook bijgedragen aan een nieuwjaarsborrel. Ten slotte is de samenwerking tussen bewoners en medewerkers van Baston Wonen tijdens de tuinendag in de Methen een voorbeeld van een genomen leefbaarheidsinitiatief. Verder heeft Baston Wonen in 2014 tijdens 'NL doet' een feestelijk Happy Hour verzorgd in de Pelgromhof, welke toegankelijk was voor alle huurders van het Masiusplein.	8	Goed
24	Kwaliteit wijken en buurten	Baston Wonen neemt deel aan het lokaal zorgnetwerk waarbij problematische bewoners worden gemonitord door diverse betrokken instanties.	2013-2014	Activiteitenplannen t.b.v. gemeente Zevenaar 2013 en 2014	Jaarverslag 2014	Het eventueel oplossen van probleemsituaties is alleen mogelijk door intensief contact en overleg met hulpverlenende instellingen. Het Lokaal Zorgnetwerk (LZN) is een samenwerkingsverband van Baston Wonen, politie, gemeente Zevenaar en hulp- en zorgverlenende instellingen. Het LZN is een goed hulpmiddel gebleken bij de benadering van problematische bewoners ("zorgwekkende zorgmijders").	7	Ruim voldoende
25	Kwaliteit wijken en buurten	Baston Wonen overlegt regelmatig met diverse bewonerscommissies van woningcomplexen. Via deze weg worden bewoners ook gehoord en wordt duidelijk welke zaken er leven.	2011-2014	Activiteitenplannen t.b.v. gemeente Zevenaar 2011 t/m 2014	Jaarverslagen 2011 t/m 2014	In 2012 zijn diverse initiatieven om te komen tot een bewonerscommissie vanuit Baston Wonen ondersteund. In tegenstelling tot in 2011 is de belangstelling vanuit de bewoners om te participeren in een bewonerscommissie in 2012 toegenomen. Dit heeft te maken met het actief benaderen van onze bewoners door de afdeling Leefbaarheid & Participatie. Daarnaast zijn er op proactieve wijze de mogelijkheden tot het oprichten van een bewonerscommissie in de diverse communicatiemiddelen van Baston Wonen in de schijnwerpers gezet. Met onderstaande bewonerscommissies heeft Baston Wonen regelmatig overleg gepleegd: • Anna van Burenflat (W. de Zwijgerlaan) • Bewonerscommissie De Binnenvijver (Hunneveidweg) • De Groenstede (V. van Goghstraat) • De Pelgromhof Naast deze bewonerscommissies is in 2012 een nieuwe bewonerscommissie aan de Vondellaan opgericht. Daarnaast zijn er eind 2012 verzoeken gekomen voor de oprichting van een bewonerscommissie aan de St. Janshof in Babberich en vindt er overleg plaats met Caledoz en enkele bewoners om de bewonerscommissie van de Hooge Bongert nieuw even in te blazen. Deze commissies zijn in 2013 ook van start gegaan. In 2014 is bewonerscommissie De Veste opgericht. Baston Wonen heeft naast de gevoerde overleggen actief het vormen van bewonerscommissies gestimuleerd.	8	Goed

H: Position paper woningcorporatie Baston Wonen

Een Position Paper?

Dit is het eerste position paper dat ik schrijf. Ik ben sinds begin 2015 nieuw als directeur-bestuurder bij Baston Wonen en een position paper is nieuw in de systematiek van visitaties van woningcorporaties. Ik ben voorstander van maatschappelijke visitaties. Als maatschappelijke organisatie is het van belang om juist bij belanghouders te toetsen of je waarmaakt wat zij redelijkerwijs van je mogen verwachten. Ik ben dan ook zeer benieuwd naar de resultaten van deze visitatie. Ik zie het naast een beoordeling van onze prestaties vooral ook als kans om waardevolle aandachtspunten op te halen om in de toekomst onze taak nog beter vorm te geven. Ik geef daarom graag met de position paper een aftrap voor de visitatie en wil iedereen die meewerkt aan de visitatie bij voorbaat danken voor de eerlijke en kritische feedback over de prestaties van Baston Wonen.

Baston Wonen anno 2015

Baston Wonen is een lokale woningcorporatie. Met bijna 4.000 woningen zijn we de grootste maatschappelijke verhuurder in de gemeente Zevenaar. We werken in een prettige woongemeente waar geen acute woningnood is, de tevredenheid onder bewoners hoog is en zich geen grootstedelijke problemen voordoen. Desondanks zijn er wel belangrijke volkshuisvestelijke vraagstukken zoals betaalbaarheid, beschikbaarheid, doorstroming, scheiden wonen en zorg, verduurzaming, vergrijzing, groei in de nabije en krimp in de verdere toekomst.

Ons hart klopt voor de volkshuisvesting. We willen dat mensen, die door inkomen, gezondheid of

maatschappelijke positie niet in de vrije markt in huisvesting kunnen voorzien, in Zevenaar een betaalbare sociale huurwoning in een prettige leefomgeving kunnen vinden. Daaraan werken we op dit moment met 44 medewerkers (36,9 fte.).

De wereld van de volkshuisvesting is volop in beweging en ook Baston Wonen staat niet stil. Na een bestuurswissel in 2014 is een nieuwe koers ingezet. Er is een nieuw ondernemingsplan vastgesteld, een organisatieontwikkeling/reorganisatie is in gang gezet en de insteek van de organisatie is een andere dan 5 jaar geleden. De missie om te zorgen voor voldoende, betaalbare woningen in een prettige leefomgeving is niet veranderd. Ook richten we ons nog steeds op de doelgroep met een beperkt budget of een zorgvraag en houden we ons aan de door de overheid daarvoor vastgestelde normen.

Baston Wonen is een financieel gezonde organisatie. De afgelopen jaren zijn we zowel door het

Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) ook zo beoordeeld en voldeden we ruim aan de door hen gestelde eisen. Dat betekent niet dat we zo ruim in onze financiële jas zitten dat

we aan alle wensen van bewoners en samenwerkingspartners kunnen voldoen. De sanerings- en verhuurdersheffing slokken een fors deel van onze inkomsten op en we zien dat de grenzen van het verhogen van huren in het kader van betaalbaarheid zijn bereikt. Dat betekent dat we keuzes maken waar we kunnen investeren, hoe we omgaan met de jaarlijkse huurverhoging en we bezuinigen op onze bedrijfskosten.

Verschuivende perspectieven

Zoals gezegd is Baston Wonen in beweging. Deels zien we die verschuiving terug in de titel van onze ondernemingsplannen, de formulering van de missie, de kernwaarden en de speerpunten/kernopdrachten. Deze zijn hieronder schematisch weergegeven.

	2012-2015	2016-2020
Titel ondernemingsplan	Klanten centraal	Een nieuwe balans tussen betaalbaar, sober en tevreden
Missie	Aan klanten voldoende, betaalbare en veilige woningen in een aantrekkelijke	Baston Wonen levert sociale huurwoningen van een basiskwaliteit in een prettige leefomgeving. We werken in de gemeente
	woonomgeving in de gemeente Zevenaar bieden.	Zevenaar voor hen die door inkomen, gezondheid of maatschappelijke positie niet zelf in hun huisvesting kunnen voorzien. We realiseren onze doelstellingen samen met huurders en samenwerkingspartners.
Kernwaarden	1. Betrouwbaar 2. Klantgericht 3. Continuïteit 4. Kwaliteit 5. Kritisch	1. Sociaal-zakelijk 2. Doelgericht samenwerken

Speerpunten/ kernopdrachten	Dichtbij de klanten Ondernemend beheer van de bestaande woningvoorraad Financiële WSW borgbaarheid Beperkt nieuw bouwen Professionele en dienstverlenende organisatie Primair aandacht voor huishoudinkomen tot 34.085 en hen die door beperkingen niet in staat zijn om zelfstandig in hun woonruimte te voorzien. Daarnaast oog voor huishoudens met een inkomen tot 43.000	Voldoende woningen Prettig (samen)wonen Betaalbaar huren Samen meer bereiken Een organisatie die tegen een stootje kan
--------------------------------	--	--

Wat hebben we de afgelopen jaren bijgedragen?

De visitatie blikt terug op de jaren 2011 tot en met 2014. We hebben de afgelopen jaren op meerdere vlakken gewerkt aan onze missie en speerpunten.

- 

Ons woningbezit staat er goed bij. We hebben geïnvesteerd in onderhoud en verduurzaming van de voorraad. Een aantal verzakte woningen hebben we door sloop nieuwbouw vervangen. Van 2011 tot en met 2014 hebben we 47 appartementen toegevoegd, een verpleeghuis met 36 plaatsen gerealiseerd en commerciële ruimtes in het Kulturhus in Babberich opgeleverd. We hebben daarnaast 57 woningen en een bedrijfsruimte gebouwd en verkocht. De komende jaren focussen we op DAEB bezit.
- 

Ook op sociaal en maatschappelijk gebied hebben we ons steentje bijgedragen. Enerzijds door het aanpakken van de leefbaarheid in de wijken waar we bezit hebben en anderzijds ook door samen te werken met bewoners en samenwerkingspartners om Zevenaar een aantrekkelijke woongemeente te laten blijven. We ondersteunen het project buurtbemiddeling.
- 

Bewoners zijn over het algemeen zeer tevreden over Baston Wonen. We zijn de afgelopen jaren vaak meegegaan in hun wensen. Onze dienstverlening is goed en we hebben bijvoorbeeld duurzaamheidsmaatregelen genomen zonder die in de huur door te berekenen aan zittende huurders. We hebben relatief luxe nieuwbouw woningen toegevoegd. We gingen soepel om met reparatieverzoeken en we leverden woningen na mutatie heel netjes op aan nieuwe bewoners. Tevredenheid van bewoners en kwaliteit gingen voor kosten. We zien nu dat dit ook een keerzijde heeft omdat deze kosten terug verdiend moeten worden vanuit huuropbrengsten. Dat betekent dat mede door de economische recessie en de heffingen de betaalbaarheid van wonen onder druk is komen te staan. We zien de huurachterstanden de afgelopen jaren oplopen ook al zijn onze huurachterstandspercentages nog onder het landelijk en regionaal gemiddelde.  Ook al zijn de wachttijden om in Zevenaar een woning te vinden niet langer dan in de regio en zelfs lager dan landelijk, de beschikbaarheid van voldoende woningen blijft een aandachtspunt. Het aantal

huishoudens is de afgelopen jaren gegroeid en tot 2030 verwacht men dat deze groei doorzet. Daarna zet de krimp in. Hoewel er volgens onderzoek op papier ruim voldoende woningen voor de doelgroep zijn, is er in de praktijk een wachtlijst. Dat komt met name door het aantal scheefwoners. Het laatste jaar zien we dat dit percentage afneemt. Vooral jongeren komen door het regionale systeem van toewijzen moeilijker aan een woning.

 We richten ons op de doelgroep met inkomens conform de toewijzingsregels van de overheid.  De meeste medewerkers van Baston Wonen werken al heel lang bij Baston. Dat heeft voor-

en nadelen. Er is veel kennis van Zevenaar, ons bezit en corporatievraagstukken. We kennen veel bewoners en zij kennen ons. Het betekent echter ook dat de gemiddelde leeftijd hoog is en dat er weinig 'frisse wind' de organisatie ingekomen is door nieuwe collega's. Dat maakt het moeilijker om mee te bewegen in de nieuwe vraagstukken en werkwijzen.

 We zijn een financieel gezonde organisatie die voldoet aan de normen van het CFV en

WSW. De sanerings- en verhuurdersheffing hebben er wel voor gezorgd dat we een andere verdeling van inkomsten en uitgaven hebben moeten maken. Een klein deel van de verhuurdersheffing verdienen we terug door het verhogen van de huren. Tot en met

2014 hebben steeds gebruik gemaakt van de optimale huurruimte die door de overheid werd geboden en hebben we bij mutatie de huren verhoogd naar 80 tot 90% van de maximale huur. In 2015 hebben we daarin een andere keus gemaakt en bij de jaarlijkse huurverhoging de huur minimaal verhoogd voor de laagste inkomens. Daarnaast hebben we onze investeringen teruggebracht. Een derde besparing realiseren we op onze bedrijfskosten. In 2014 hebben we een aantal bezuinigingsmaatregelen genomen en aangekondigd. Daarnaast maken we de komende jaren een aantal keuzes die soberder zijn dan de voorbije jaren.

 De kernwaarden kwaliteit en continuïteit komen duidelijk terug in wat we de afgelopen jaren hebben waargemaakt. De kernwaarde klantgerichtheid kun je dubbel interpreteren. Enerzijds kennen we de klant en hebben we veel van zijn wensen ingewilligd. Anderzijds hebben we de huren fors verhoogd waardoor de betaalbaarheid onder druk komt te staan. De kernwaarden kritisch is de laatste jaren minder in beeld geweest door vooral te varen op de manier waarop we al jaren werkten. Pas vrij laat heeft Baston Wonen beseft dat werkwijzen niet voor de eeuwigheid zijn en in hoeverre het nieuwe speelveld ook aanpassingen van Baston Wonen vergt. Of we de afgelopen jaren betrouwbaar zijn geweest vind ik iets om in de visitatie door onze belanghouders te laten beoordelen. We hebben het in ieder geval wel geprobeerd!

Waar staat Baston Wonen de komende jaren voor?

In bovenstaande evaluatie van de missie, speerpunten en kernwaarden mist in mijn ogen de samenwerking met bewoners en netwerkpartners. Dat is wellicht ook waar het de afgelopen jaren op bestuurlijk niveau aan heeft ontbroken. Bij mijn aanstelling heb ik van de RvC als opdracht meegekregen om de deuren van Baston Wonen wijd open te zetten voor samenwerking. Dat sluit aan bij mijn visie op hoe je elkaar in deze tijd nodig hebt en samen meer kunt bereiken. Dit eerste half jaar heb ik vaak gehoord dat op bestuurlijk niveau weinig initiatief was om constructief samen te werken. Dat werd gemist en maakte het ook op de werkvloer (waar de wil tot samenwerken er wel was!) niet gemakkelijker. Er zijn geen prestatieafspraken. Men is blij dat Baston Wonen zich nu heel anders opstelt. Onze relatie met de gemeente verandert door de nieuwe woningwet. We werken mee aan de woonvisie en daarna stellen we prestatieafspraken op. We ontwikkelen een andere verhouding met co-makers en gaan meer handelen vanuit ketensamenwerkingsprincipes.

Sinds anderhalf jaar werken we met een participatieraad. Voor die tijd was er geen

huurdersvereniging of participatieraad. We vinden het belangrijk om vraagstukken die bewoners raken met een vertegenwoordiging van alle huurders te bespreken en ook in de nieuwe woningwet krijgen bewoners meer rechten. Om die reden hebben we de participatieraad gevraagd de stap naar een formele huurdersvereniging te zetten. Ook met bewonerscommissies onderhouden we nauw contact.

Huisvesten gaat wat ons betreft verder van het bouwen, beheren en verhuren van woningen. We zien

- ook in het 'Blok tijdperk' - een taak voor onszelf als het gaat om prettig samenleven. Wij zijn daarin primair huisvesters. Vanuit die rol werken we samen. In onze ogen hebben wijzelf, bewoners en partners ieder een eigen verantwoordelijkheid en mag je van elkaar verwachten dat je die oppakt. Voor mensen die dat niet kunnen zetten we een stap extra. We willen dat bewoners en samenwerkingspartners herkennen dat we keuzes maken en handelen vanuit het zoeken naar de balans tussen betaalbaar, sober en tevreden. Onze nieuwe kernwaarden zijn sociaal zakelijk en doelgericht samenwerken.

In het kader van het betaalbaar houden van huren maken we soberder keuzes in ons onderhoud en bij nieuwbouw. Soberheid geldt ook voor onszelf. We bezuinigen op de bedrijfskosten en ons kantoorpand staat te koop. Zodra we het verkopen, zoeken we een soberder behuizing dicht bij onze bewoners.

De nieuwe woningwet brengt veel veranderingen met zich mee. De komende jaren voeren we die door. Voorbeelden zijn het scheiden van de vastgoedportefeuille in DAEB en niet DAEB, het waarderen op marktwaarde verhuurde staat en de administratieve inrichting. We gaan passend toewijzen volgens de nieuwe woningwet, passen de nieuwe huursombenadering toe en we ontwikkelen nieuw huurbeleid waarin betaalbaarheid de rode draad is. Dit alles heeft invloed op hoe we onze organisatie inrichten. We doen ons best om de buitenwereld zo min mogelijk hinder van onze transitie te laten ondervinden.

We hechten aan good governance. We zijn transparant. Jaarverslagen, resultaten en beloningen van bestuur en toezichthouders zijn openbaar. Op alle vragen geven we als we kunnen eerlijk antwoord. Onze 5 kernopgaven zoals geformuleerd in ons ondernemingsplan vertalen we jaarlijks naar concrete doelen. Daarop sturen we en we zullen ons ook over de resultaten verantwoorden. Commissarissen brengen expertise en netwerk in met behoud van distantie. We houden ons aan de in 2015 opgestelde Governancecode voor woningcorporaties.

Wat zien we als onze leerpunten?

Baston Wonen staat op een kantelpunt op vele vlakken. Zoals gezegd zoeken we naar een nieuw evenwicht tussen betaalbaar, sober en tevreden. We wegen in onze keuzes het belang van de bewoners zwaarder mee door bijvoorbeeld huren niet maximaal te verhogen. We professionaliseren de interne organisatie door sterker te sturen op resultaten en tegelijkertijd mensen te coachen in hun ontwikkeling. En last but not least: we zetten de deuren open voor samenwerking. Dat betekent dat we zowel de inhoudelijke koers, de organisatiestructuur en de organisatiecultuur op dit moment omvormen.

Ben ik als bestuurder tevreden over waar we nu staan? Gelukkig niet! Tevredenheid zou betekenen dat we niets meer te doen hebben en zelfgenoegzaam achterover leunen. Hoewel we de afgelopen jaren goede dingen hebben bijgedragen, ben ik kritisch op de organisatie. Op een aantal vlakken hebben we een inhaalslag te maken. We hebben onze koers voor de komende jaren bepaald. Tegelijkertijd weten we dat de invoering van de nieuwe woningwet en de ontwikkelingen die we nu



nog niet voorzien, maar er zeker zullen zijn, wendbaarheid van ons vragen. De komende jaren kunnen we laten zien wat we waard zijn door te anticiperen en het leveren van prestaties. Procesoptimalisatie, digitalisering, verantwoorden en sturen, risicomanagement, leiderschap en vastleggen van afspraken maken daar onderdeel van uit. Dat vraagt een resultaatgerichte houding van iedereen in de organisatie en van onze samenwerkingspartners waarbij Zevenaar als betaalbare en prettige woongemeente nu en in de toekomst voorop staat.

Sandra van Zaal,

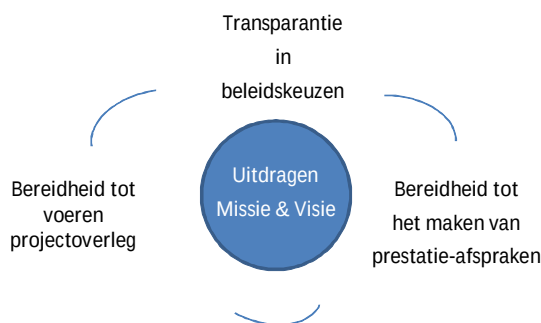
directeur-bestuurder Baston Wonen

6 juli 2015

I: Uitkomsten aanvullende vragen aan belanghebbenden over samenwerking

Het oordeel op het perspectief Prestaties volgens Belanghebbenden is, conform de vereisten van het visitatiestelsel, gebaseerd op de cijfers die de belanghebbenden in het voorgaande deel toekennen voor de prestatievelden. EY heeft er voor gekozen om in de gesprekken met de belanghebbenden ook gedetailleerder de samenwerking tussen de belanghebbende en medewerkers van Baston Wonen te bespreken. Hierbij is een verkorte versie van de beleidscyclus van woningcorporaties gehanteerd. Figuur I-1 toont deze onderdelen van de cyclus.

Figuur I-1: beleidscyclus woningcorporaties



Bron: SEV, 2007

De belanghebbenden zijn in de gesprekken ook gevraagd naar:

- a uitdragen missie en visie;
- b helderheid en transparantie van beleidskeuzes en afwegingen;
- c de bereidheid tot het maken van prestatieafspraken;
- d het bereid zijn tot het voeren van projectoverleg tijdens de samenwerking.

In de volgende tabel wordt het oordeel van de belanghebbenden op de verschillende onderdelen van de beleidscyclus weergegeven.

Tabel I-1: eindoordeel Presteren volgens belanghebbenden per beleidsveld

Onderwerp	Oordeel
Uitdragen missie en visie	7,4
Beleidskeuzes en afwegingen	6,2
Bereidheid tot het maken van prestatieafspraken	6,9
Bereidheid tot voeren projectoverleg	5,7
Eindoordeel: ruim voldoende	6,6

Bron: EY, 2015

Uitdragen missie en visie scoort 'goed'

Dit onderdeel gaat in op de mate waarin de missie en visie van Baston Wonen overeenstemmen met de verwachtingen van belanghebbenden. Er is ook gevraagd naar de wijze waarop Baston Wonen deze missie en visie uitdraagt. Als Baston Wonen immers duidelijke keuzen heeft gemaakt in wat zij wil bereiken, voor wie zij er wil zijn en dit ook goed uitdraagt, bevordert dit de samenwerking met de belanghebbenden.

Het gemiddelde rapportcijfer voor het uitdragen van de missie en visie van Baston Wonen is een 7,4. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbendengroep ten aanzien van het onderdeel missie en visie.

Tabel I-2: oordeel per belanghebbendengroep onderdeel Missie en visie

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,5
Gemeente	7,9
Overige belanghebbenden	6,9
Oordeel: ruim voldoende	7,4

Bron: EY, 2015

De huurdersvertegenwoordiging is van mening dat Baston Wonen haar missie en visie naar haar belanghebbenden goed uitdraagt. Door de wisselingen en de reorganisatie was het in het verleden lastig de missie en visie te achterhalen. Door de bestuurderswisseling is dat verbeterd. Baston Wonen draagt nu goed uit wat zij wil bereiken. Ook richting de huurders draagt Baston Wonen steeds beter uit waar men wel en niet een beroep op kan doen bij Baston Wonen. Ook dit is een gevolg van de nieuwe bestuurder. In de oude situatie was sprake van een onvoldoende.

De gemeente is van mening dat Baston Wonen duidelijk uitstraalt wat zij wil bereiken. De gemeente heeft wel de kanttekening dat Baston Wonen er goed aan doet om niet alleen voor de primaire groep klaar te staan. De bredere problematiek in de wijken moet ook door Baston Wonen worden opgepakt. De woonomgeving moet ook een onderdeel zijn van de visie. Het beeld bestaat

dat men nu nog te strak is en alleen op de primaire doelgroep focust. Dit kan als eenzijdig worden ervaren.

De overige belanghebbenden geven aan dat Baston Wonen over het algemeen goed uitdraagt wat zij wil bereiken en wat zij van de samenwerking met andere partijen verwacht. De overige belanghebbenden vinden het prettig dat men bijeenkomsten organiseert. Hierdoor krijgen de belanghebbenden het idee dat Baston Wonen wil bereiken. Wel wordt de kanttekening geplaatst dat men in het verleden missie en visie niet altijd zichtbaar is geweest voor de belanghebbenden. Volgens de overige belanghebbenden straalt Baston in positieve zin afgelopen jaren beter haar missie en visie richting de belanghebbenden uit. Volgens de overige belanghebbenden doet Baston Wonen er goed aan om de visie nog duidelijker in te vullen. Met name als het omgaat waar Baston Wonen na toe wil en wat de corporatie binnen vijf jaar wil bereiken.

Transparantie beleidskeuzes scoort 'voldoende'

Het onderdeel beleidskeuzes gaat in op de wijze waarop Baston Wonen een gedegen afweging maakt bij het stellen van prioriteiten op haar prestatievelden en de mate waarin Baston Wonen erin slaagt de uitgedragen prioritering te realiseren. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbende ten aanzien van het onderdeel beleidskeuzes.

Tabel I-3: oordeel per belanghebbendengroep Beleidskeuzes

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,0
Gemeente	5,7
Overige belanghebbenden	5,9
Oordeel: voldoende	6,2

Bron: EY, 2015

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat Baston Wonen transparant is bij de uitleg van haar projectkeuzes en deze ook goed uitlegt. De corporatie is daarbij heel open en toegankelijk. Beslissingen worden dan ook open en transparant besproken. De huurdersvertegenwoordiging is goed op de hoogte, maar richting de huurders kan Baston Wonen nog transparanter zijn. Dit is echter ook een leerproces. De huurdersvertegenwoordiging merkt op dat door Baston Wonen er wel goede stappen gezet zijn. De situatie is duidelijk beter dan een aantal jaren geleden.

De gemeente geeft aan dat Baston Wonen over haar beleidskeuzes niet voldoende transparant is. Baston Wonen kan namelijk transparanter zijn in de keuzen die zij wil maken uitleggen. Bijvoorbeeld in het project Juvenaats. Volgens de gemeente is Baston Wonen hierin niet helder geweest wat men wel en niet kan doen.

De overige belanghebbenden zijn ook minder tevreden over de mate van transparantie in beleidskeuzes door Baston Wonen. De beleidskeuzes zijn niet altijd gebaseerd op een goede argumentatie, waardoor de belanghebbenden niet goed begrijpen waarom Baston Wonen een project wel of niet gaat uitvoeren.

Maken van prestatieafspraken scoort 'ruim voldoende'

Dit onderdeel gaat in op het oordeel van de belanghebbenden over de wijze waarop Baston Wonen zich inspant om prestatieafspraken te maken en in welke mate Baston Wonen de gemaakte afspraken naleeft. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbende ten aanzien van de onderdelen van prestatieafspraken.

Tabel I-4: oordeel per belanghebbendengroep Prestatieafspraken

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	8,0
Gemeente	6,0
Overige belanghebbenden	6,8
Oordeel: ruim voldoende	6,9

Bron: EY, 2015

Baston Wonen is bereid om afspraken te maken met de huurdersvertegenwoordiging. Baston Wonen heeft ook het initiatief genomen om de participatieraad in te stellen en heeft zich ook actief ingezet om dit te bereiken door de wijken in te gaan en de bewoners te informeren

De gemeente geeft aan dat Baston Wonen een corporatie is die haar afspraken goed nakomt. Men vindt dat er een positieve grondhouding aanwezig is. In het verleden is deze grondhouding niet altijd aanwezig geweest. Dit is in afgelopen jaren verbeterd. Volgens de gemeente doet Baston Wonen er goed aan het initiatief zelf te nemen en daadkracht te laten zien en door te pakken daar waar nodig is.

De overige belanghebbenden zijn ook goed te spreken over de mate waarin Baston Wonen bereid is te komen tot prestatieafspraken of een convenant en over de mate waarin zij de inhoud daarvan waarmaakt. Het project Zonnemaat is een mooi voorbeeld van de samenwerking. De overige belanghebbenden vinden dat Baston Wonen over het algemeen voldoende initiatief neemt om tot afspraken te komen.

Bereidheid tot het voeren van projectoverleg scoort 'voldoende'

Dit onderdeel gaat in op de mate waarin Baston Wonen bereid is op alle relevante aspecten van de samenwerking te overleggen tijdens de samenwerking.

Tabel I-5: oordeel belanghebbendengroep bereidheid voeren projectoverleg

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	5,0
Gemeente	5,5
Overige belanghebbenden	6,5
Oordeel: voldoende	5,7

Bron: EY, 2015

De huurdersvertegenwoordiging is niet tevreden over de bereidheid van Baston Wonen om tijdens projectoverleg de projecten gedetailleerd te bespreken. De corporatie legt niet voldoende verantwoording af, met name als door Baston Wonen er een fout is gemaakt. De huurdersvertegenwoordiging moet erg vasthoudend zijn en aandringen op het bespreken en oplossen van de fouten. De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat met name bij de doorberekening van de servicekosten misgaat. Uiteindelijk geeft Baston Wonen wel toe, maar men gaat niet in op de oorzaken van de fouten en er worden ook geen excuses gemaakt. Ook gaat men niet in op de wijze waarop men in de toekomst de fouten wil voorkomen. De organisatie lijkt ook niet te leren van de fouten uit het verleden.

De gemeente geeft aan dat Baston Wonen in het verleden niet altijd goed verantwoording heeft afgelegd tijdens de samenwerking. Middag Oost is hier goed voorbeeld van. In de gesprekken was Baston Wonen alsmat zoekend. Ook heeft de gemeente ervaren dat Baston Wonen een reactieve rol heeft gehad en weinig initiatief heeft genomen om verantwoording af te leggen. De gemeente is van mening dat hierin een goede ontwikkeling is te zien, maar dat Baston Wonen hier nog aan moet werken.

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over het overleg dat met Baston Wonen wordt gevoerd. Baston Wonen geeft breeduit en op een goede wijze inzicht in de projectvoortgang. Baston Wonen legt daarom meestal redelijk goed verantwoording af tijdens de samenwerking. Ook de overige belanghebbenden plaatsen een kanttekening dat Baston Wonen er goed aan doet om meer gedetailleerd verantwoording af te leggen in plaats van algemeen.

J: Reactie Baston Wonen op uitkomsten visitatie



Reactie visitatierapport
Januari 2016

Tevreden zonder achterover leunen

Eerlijk is eerlijk: aanvankelijk vroegen we ons af wat het nut was van terugkijken naar 2011 tot en met 2014. Voor ons eigen gevoel ligt die periode echt achter ons en hebben we inmiddels een nieuwe koers ingezet. Toch zijn we om een aantal redenen blij met ons visitatierapport.

We zijn content met het feit dat we van zowel de visitatiecommissie en onze stakeholders terugkrijgen dat we de afgelopen jaren in hun ogen maatschappelijk ruim voldoende gepresteerd hebben. Door het roer om te gooien kan de indruk ontstaan dat wat we daarvoor gedaan hebben niet goed is. Dat is zeker niet zo. Dit visitatierapport laat zien dat we op veel vlakken hele goede dingen hebben gedaan. De kwaliteit van onze woningen, buurten en wijken zijn goed, we worden gewaardeerd als het gaat om huisvesten van bijzondere doelgroepen en de financiële continuïteit en intern toezicht scoren hoog.

Wat ons eveneens goed doet is dat er na het inzetten van onze nieuwe koers een stijgende lijn wordt geconstateerd. Meermalen komt in de rapportage terug dat we het laatste deel van de visitatieperiode beter scoren dan de eerste helft. Dat gaat onder andere over de manier van samenwerken, de transparantie, invloed op beleid en investeringskeuzes. Dit bevestigt ons dat we op de goede weg zijn en het is goed om te horen dat onze stakeholders dat ook vinden.

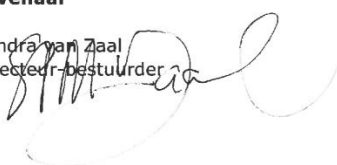
Tot slot zijn we blij met de aanknopingspunten en adviezen waar we ons kunnen verbeteren. Die kwamen voor ons niet uit de lucht vallen. We zijn ons er van bewust dat we ons verder moeten ontwikkelen als het gaat om de doelmatigheid van de organisatie. Daar werken we nu hard aan. De eerste resultaten zijn zichtbaar maar we zijn er nog lang niet. Het is een uitdaging om in een nieuwe visitatie op dat punt beter te scoren. Ook vinden we zelf dat het in samenspraak met huurders en netwerkpartners komen tot ambities, beleid en opgaven beter kan. Ook daar geven we de komende periode vorm aan door bijvoorbeeld samen prestatieafspraken te gaan maken. En ook over andere onderwerpen zoeken we eerder afstemming en overleg. De gemeente wenst dat we onze vastgoedinvestering meer op het sociale segment en verduurzaming van de bestaande voorraad richten. Ook dat sluit een op een aan bij ons nieuwe ondernemingsplan en de net vastgestelde meerjarenbegroting.

Kortom, het visitatierapport geeft ons een waardevolle bevestiging. Bevestiging dat we afgelopen jaren van toegevoegde waarde zijn geweest, bevestiging dat we met onze nieuwe koers op de goede weg zijn en de bevestiging dat we goed in beeld hebben waar onze ontwikkelpunten voor de komende jaren liggen. Daar gaan we wat ons betreft vol energie en goede moed, samen met onze stakeholders, mee aan de slag!

Graag willen we iedereen bedanken die een bijdrage heeft geleverd aan de visitatie, in het bijzonder de visitatiecommissie en onze belanghouders voor hun complimenten, verbeterpunten, wensen en adviezen.

Baston Wonen
Zevenaar

Sandra van Zaal
Directeur-bestuurder



Henry Aleven
Voorzitter RvC

