

deltaWonen te Zwolle

visitatie 2010-2013

Utrecht, 9 juli 2014

COGNITUM

Visitatiecommissie:
Gert van den Burg, voorzitter
Michel de Visser, lid
Jan Wachtmeester, secretaris

Inhoud

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties 4

- 1.1 Recensie 4
- 1.2 Integrale scorekaart 10
- 1.3 Samenvatting 11
- 1.4 Position paper 11

2 Stichting deltaWonen 13

3 Presteren naar Opgaven en Ambities 15

- 3.1 Opgaven in het werkgebied van deltaWonen 15
- 3.2 Beoordeling prestaties 15
 - 3.2.1 Huisvesten primaire doelgroep 15
 - 3.2.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen 16
 - 3.2.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer 17
 - 3.2.4 (des)investeren in vastgoed 18
 - 3.2.5 Kwaliteit van wijken en buurten 19
 - 3.2.6 Overige opgaven en prestaties 20
 - 3.2.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties 20
- 3.3 Ambities van deltaWonen 21
 - 3.3.1 Ambities deltaWonen 21
 - 3.3.2 Beoordeling ambities 21
 - 3.3.3 Totale beoordeling ambities deltaWonen 24

4 Presteren volgens Belanghebbenden 25

- 4.1 Belanghebbenden in werkgebied 25
- 4.2 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied 28
 - 4.2.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over deltaWonen 28
 - 4.2.2 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden 29

5 Presteren naar Vermogen 30

- 5.1 Beoordelingskader 30
- 5.2 Financiële continuïteit 30
- 5.3 Doelmatigheid 31
- 5.4 Vermogensinzet 32
- 5.5 Totale beoordeling presteren naar vermogen 33

6 Governance 34

- 6.1 Beoordelingskader 34
- 6.2 Besturing 34
 - 6.2.1 Plan 34
 - 6.2.2 Check 35
 - 6.2.3 Act 36
- 6.3 Intern toezicht 36
 - 6.3.1 Functioneren Raad van Commissarissen 37

- 6.3.2 Toetsingskader 38
- 6.3.3 Governancecode 39
- 6.4 Externe legitimering en verantwoording 40
 - 6.4.1 Externe legitimatie 40
 - 6.4.2 Openbare verantwoording 41
- 6.5 Totale beoordeling Governance 41

7 Bijlagen 42

Position paper 43

Overzicht geïnterviewde personen 53

Korte cv's visitatoren 57

Onafhankelijkheidsverklaringen 58

Meetschaal 60

Werkwijze visitatiecommissie 61

Bronnenoverzicht 62

Uitgebreid overzicht prestaties 70

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Recensie

Groei naar volwassenheid

Was tijdens de vorige visitatie deltaWonen een corporatie in transitie, kenmerkend voor de huidige visitatieperiode is de groei naar volwassenheid die zich uit in het verankeren van een nieuwe cultuur, professionalisering en een sterkere gerichtheid op de buitenwereld. Vier jaar geleden was sprake van een nieuw Bestuur, management en Raad van Commissarissen. De afgelopen jaren zijn er op dat vlak relatief weinig wisselingen geweest. Dat heeft als groot voordeel dat de verschillende betrokkenen op elkaar ingespeeld zijn geraakt en zich verder hebben kunnen professionaliseren.

Consistent beleid

Het destijds ingezette strategisch beleid dat was verwoord in het document 'Durf en duurzaamheid' is in de afgelopen periode aangescherpt en aangepast aan de omstandigheden. Er zijn scherpere keuzes gemaakt in wat de corporatie wel en niet doet, terwijl de ingezette koers is gehandhaafd. Daarom is het ook logisch dat het nieuwe strategische document de naam 'Durf en duurzaamheid 2.0' kreeg.

Zakelijk, sociaal en gezond

Net als andere woningcorporaties werd deltaWonen in de visitatieperiode geconfronteerd met nieuw overheidsbeleid en heffingen. Zowel die externe ontwikkelingen als ook de eigen koers maakten de organisatie in de ogen van de buitenwereld zakelijker. Zakelijk houdt in dat deltaWonen grenzen aangeeft en let op het rendement van investeringen en activiteiten en focust op de doelgroep van mensen die om welke reden dan ook geen eigen woning in de vrije sector kunnen kopen of huren. Tegelijk blijft deltaWonen een woningcorporatie met een sociaal gezicht. Er worden nog steeds initiatieven op wijkniveau ontplooid om de leefbaarheid te verbeteren, er is fors geïnvesteerd in kennis over de klant, zodat de dienstverlening en (toekomstige) woningen nog beter aansluiten op de vraag, en er wordt levensloopbestendig gebouwd, gericht op een bredere groep van mensen. En dat alles gebeurt binnen financiële kaders die gericht zijn op continuïteit van de organisatie. Dat betekende in de afgelopen periode dat deltaWonen de eigen ambities op onderdelen heeft bijgesteld. Die pas op de plaats zorgt er voor dat de corporatie extra investeringsruimte creëert om als gezonde organisatie de komende jaren de sociale huisvestingstaken waar te kunnen maken.

Nieuwe cultuur

De visitatiecommissie ervaart deltaWonen als een lerende organisatie die in toenemende mate onafhankelijk wordt van initiërende acties van de bestuurder. Dat is bereikt door verantwoordelijkheden lager in de organisatie te beleggen en verandertrajecten te starten. Het eerste grote veranderproject in de beoordeelde periode kreeg de naam Kermit. Hoewel in dat project resultaten werden behaald, voldeed het toch niet volledig aan de verwachtingen. Dat kwam omdat in dat project ideaalsituaties werden beschreven en nagestreefd. Het gat tussen de huidige en ideaalsituatie was volgens het management van deltaWonen te groot. Daarom is in 2013 gestart met een andere aanpak op basis van lean-management waarin meer incrementeel wordt gewerkt. Reeds nu heeft dit project veelbelovende resultaten opgeleverd. Niet alleen levert dat een

stroomlijning van processen op en een daaruit volgende meetbare reductie van bedrijfslasten, ook draagt het bij aan het vergroten van het draagvlak bij het personeel voor noodzakelijke veranderingen. De visitatiecommissie heeft nog niet eerder een corporatie aangetroffen die het voltallige personeel de gelegenheid geeft om een dag leantraining te volgen bij een bedrijf in een geheel andere bedrijfstak (Scania) dat al tientallen jaren ervaring heeft met lean om vervolgens met die kennis in eigen huis aan de slag te gaan.

Zowel vertegenwoordigers van de Ondernemingsraad als het personeel zien dat via het leanproject het lager leggen van verantwoordelijkheden in de organisatie daadwerkelijk plaats heeft en tot resultaten leidt die andere medewerkers weer inspireren. Een bijkomend voordeel dat de visitatiecommissie waarneemt is dat het procesdenken wordt gestimuleerd en de 'wij/zij' cultuur van de verschillende afdelingen is doorbroken.

Op de vraag van de visitatiecommissie wat er zou gebeuren indien de bestuurder, die initiator was van de veranderprojecten, zou vertrekken, werd door alle betrokkenen, inclusief de Raad van Commissarissen, consistent geantwoord: 'dan gaan we gewoon door'.

De visitatiecommissie concludeert dat de tijdens de vorige visitatieperiode ingezette koers naar een nieuwe cultuur, daarmee succesvol vorm heeft gekregen.

Inzet op duurzaamheid werpt vruchten af

DeltaWonen heeft grote ambities op het gebied van duurzaamheid. Ze sluiten aan op wat de gemeenten willen en overtreffen op onderdelen de opgaven met de ambities. De prestaties zijn navenant goed. Naast de woningverbeteringen (verhoging labels) is er flankerend beleid en tracht de corporatie ook de bewustwording en het gedrag van de bewoners te beïnvloeden.

Het gaat daarbij niet alleen om duurzaam materiaalgebruik in de woningen maar ook om het bewust (en zuiniger) omgaan met energie. De keerzijde van deze keuze is dat er minder financiële middelen beschikbaar zijn voor andere wellicht eveneens belangrijke investeringen. In de beleids- en verantwoordingscyclus van deltaWonen is het maken van de afweging waarin wordt geïnvesteerd naar het oordeel van de visitatiecommissie echter voldoende verankerd. De visitatiecommissie constateert dat de gemaakte keuzes tot dusver consistent zijn met het ondernemingsplan.

Beeld in de buitenwereld: gericht op vastgoed

Veel van de belanghebbenden zijn positief over de ontwikkeling van deltaWonen en hebben begrip voor de gemaakte keuzes. Toch ziet een aantal van hen, in het bijzonder vertegenwoordigers van onderwijs en zorg, deltaWonen vooral als een 'club die voornamelijk gericht is op vastgoed'. Zij menen dat deltaWonen een nog prominentere en vooral bredere rol zou kunnen spelen op het gebied van leefbaarheid en wonen en zorg. De visitatiecommissie billijkt de keuzes die deltaWonen heeft gemaakt. De corporatie heeft een zakelijke instelling en is zich bewust van haar verantwoordelijkheid, maar ook van de grenzen daarvan.

De geïnterviewde wethouders zijn in grote lijnen tevreden over de geleverde prestaties in de afgelopen periode. De wethouder van de gemeente Zwolle heeft er op aangedrongen dat de gemeente zo vroeg mogelijk bij afwegingsprocessen wordt betrokken. De visitatiecommissie constateert dat er reeds een intensief contact is tussen de deltaWonen en de betrokken gemeenten met betrekking tot de formulering en uitvoering van het ondernemingsbeleid. De visitatiecommissie beveelt aan om, mede gezien het voorgenomen overheidsbeleid om de rol van gemeenten ten opzichte van corporaties te versterken, aan het verzoek om zo vroeg mogelijk de gemeente te betrekken, te voldoen.

De gemeente Oldebroek toonde zich tevreden over de gekozen oplossing om een deel van het bezit in die gemeente over te dragen van deltaWonen naar Omnia. Zowel voor de gemeente als de zittende huurders zijn de belangen door de overdracht veilig gesteld. De visitatiecommissie constateert dat door de overdracht het vermogen van deltaWonen om te investeren is toegenomen.

Ook huurdersvertegenwoordigers zijn zeer tevreden over samenwerking, faciliteiten, ondersteuning en constructieve opstelling van de corporatie.

De visitatiecommissie neemt waar dat deltaWonen een forse inspanning doet om de contacten met belanghebbenden te onderhouden en rekening te houden met hun belangen. Was er vier jaar geleden nog maar een enkele keer een bijeenkomst gehouden voor belanghebbenden, in de huidige periode is er driemaal een plenaire bijeenkomst gehouden en is er frequent regulier overleg geweest met alle relevante partijen. Dit is illustratief voor de slag die deltaWonen heeft gemaakt van een naar binnen gerichte, naar een op de buitenwereld gerichte oriëntatie.

De visitatiecommissie meent dat wanneer nog meer de taal wordt gesproken van andere partijen er aan die kant ook nog meer begrip kan worden verworven voor de te maken keuzes. Daarmee zou ook het beeld van een corporatie die gericht is op stenen nog bijgesteld kunnen worden in de buitenwereld.

Scheiden wonen en zorg

In Zwolle heeft deltaWonen het voortouw genomen om partijen die betrokken zijn bij het scheiden van wonen en zorg bij elkaar te brengen. Dit gebeurde onder andere door het leveren van een projectleider en het organiseren van een bijeenkomst voor belanghebbenden. Diverse partijen hebben zich tegenover de visitatiecommissie in positieve bewoordingen geuit over dit initiatief.

In control

DeltaWonen scoort in deze visitatie goed op de onderdelen presteren naar vermogen en governance. De ingezette beweging naar professionalisering en de continue aandacht daarvoor heeft zijn vruchten afgeworpen. Er is een helder toetsingskader en de Raad van Commissarissen acteert volwassen op een hoog niveau. De Raad heeft een uitstekende rolopvatting, continu oog voor verbetermogelijkheden en acteert naar waarneming van de visitatiecommissie in de voorhoede van corporaties als het gaat om het naar letter en geest naleven van de governancecode.

Aandachtspunt blijft net als bij de vorige visitatie het niveau van de bedrijfslasten. In de eerste drie jaar van de visitatieperiode scoorde deltaWonen, ondanks de getroffen maatregelen, nog steeds minder goed dan de referentiegroep op de benchmarkgetallen die bij visitaties worden gehanteerd. De voortdurende aandacht van management en Raad van Commissarissen voor de bedrijfslasten zorgen dat vanaf 2013 de bedrijfslasten gemiddeld substantieel lager zijn dan voorheen. Volgens de meerjarenbegrotingen geldt dit ook voor de komende tien jaar. De visitatiecommissie waardeert deze actieve sturing en het daarop volgende resultaat met een ruime voldoende, maar verwacht wel dat deltaWonen ook de komende jaren onverminderd aandacht blijft besteden aan de beheersing en ontwikkeling van de bedrijfslasten.

Prestaties helder vastleggen

De geformuleerde strategische doelstellingen zoals verwoord in 'Durf en duurzaamheid' worden in de kwartaalrapportages gevolgd via de balanced scorecard. De prestatieafspraken met gemeenten

worden minder gestructureerd gevolgd. Nu het relatief belang van gemeenten bij de totstandkoming van beleidsvoornemens van woningcorporaties toeneemt, is het nog belangrijker om de prestatieafspraken zo SMART mogelijk te formuleren, zodat het individuele aandeel van deltaWonen is te duiden. Daarnaast is het zinvol een prestatieboekhouding in te richten. Daardoor zal het bij een volgende visitatie ook eenvoudiger zijn om de geleverde prestaties in kaart te brengen.

Vertegenwoordigers van de betrokken gemeenten hebben bij de visitatiecommissie aangegeven het op prijs te stellen nog eerder dan nu in de afwegingsprocessen van deltaWonen te worden betrokken. Bijkomend voordeel van een dergelijke aanpak kan zijn dat de cyclus van het formuleren van opgaven en ambities vaker tot bijstellingen kan leiden waardoor deze nog beter op elkaar aan gaan sluiten.

Interpretatie cijfers

Tijdens de vorige visitatie is deltaWonen beoordeeld volgens methode 3.0. De onderhavige visitatie is gedaan via methode 5.0, terwijl in de afgelopen jaren andere corporaties zijn beoordeeld op basis van methode 4.0. De cijfers van de huidige en de vorige visitatie van deltaWonen zijn niet zonder meer te vergelijken omdat de normering bij iedere wijziging van de visitatiemethode is aangepast. Een vergelijking met recente visitaties van andere corporaties die nog op basis van methode 4.0 zijn uitgevoerd is daardoor ook niet zonder meer te maken.

Enkele belangrijke verschillen tussen de huidige en de vorige visitatiemethode zijn:

- Er is geen gemiddeld eindcijfer meer.
- De perspectieven Presteren naar Opgave en Presteren naar Ambitie zijn samengevoegd.
- Presteren naar Opgaven weegt in lijn met het overheidsbeleid zwaarder dan de Ambities.
- Ambities worden beoordeeld in relatie tot de opgaven, vandaar ook dat in de teksten in het visitatierapport bij de ambities steeds wordt verwezen naar de afgesproken opgaven.
- Wanneer bij de corporatie bij Presteren naar Opgave de prestatie gelijk is aan de opgaven wordt een 7 gegeven op een meetschaal van 1 tot en met 10. Bij afwijkingen in positieve of negatieve zijn volgt een bijtelling respectievelijk aftrek.
- De beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt eveneens gedaan op een meetschaal van 1 tot en met 10. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een 6 te scoren. De visitatiecommissie beoordeelt eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Uitgangspunt daarbij zijn de handvatten in het beoordelingskader. In de praktijk betekent dat voor de onderdelen Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance dat het ijkpunt een 6 is, waar dit in methode 4.0 nog een 7 was.
- De ambities worden in tegenstelling tot de vorige methode in de overzichtstabel nog slechts uitgedrukt in één cijfer. De visitatiecommissie heeft de kwaliteit van de ambities echter wel in detail beoordeeld.
- Aan het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden zijn aanbevelingen van de ondervraagde partijen opgenomen. Deze zijn verkregen uit enquêtes en tijdens interviews.
- De weging van de beoordeling van de belanghebbenden is aangepast: de beoordeling van de huurders, gemeenten en alle overige tellen ieder voor een derde deel mee.
- Het onderdeel Presteren naar Vermogen is compacter van opzet. Er is in dit onderdeel meer ruimte om een gelaagdheid in het oordeel van de visitatiecommissie aan te brengen.

- Het onderdeel Governance is uitgebreider van opzet dan voorheen. De visitatiecommissie heeft meer dan voorheen de ruimte de prestaties van de corporatie, zowel in positieve als in negatieve zin te waarderen.

Vergelijking met de vorige visitatie

Wanneer de resultaten van de huidige visitatie van deltaWonen worden vergeleken met die van de vorige visitatie in 2010 dan is het algemene beeld dat de corporatie zich op alle beoordeelde perspectieven heeft doorontwikkeld. De prestaties op het gebied van Presteren naar Vermogen en in iets mindere mate op het vlak van Governance hebben daarbij de grootste ontwikkeling doorgemaakt. Presteren naar Opgaven en Ambities hebben zich eveneens verbeterd. Bij het perspectief Presteren naar Ambities komt dit niet tot uitdrukking in het eindcijfer omdat de wijze van beoordeling en de normering zijn aangepast ten opzichte van de vorige versies van de visitatiemethode. De waarneming van de visitatiecommissie is echter dat deltaWonen zich ook op dit perspectief zich heeft doorontwikkeld en boven het huidige ijkpunt van een 6 scoort. De waardering van de belanghebbenden is gemiddeld, zij het met een andere weging en gemeten op deels andere onderwerpen, gelijk gebleven met een ruime voldoende.

In de onderstaande tabel worden de cijfers van de vorige en de huidige visitatie samengevat. In 2010 werden de eindcijfers gepresenteerd per ratio en per prestatieveld. Deze worden op aparte regels weergegeven. De volgende regel geeft de cijfers voor 2014 weer, gevolgd door een regel waarin met symbool per perspectief de ontwikkeling in de afgelopen periode wordt aangegeven, waarna in de laatste regel het ijkpunt voor beoordeling in de huidige visitatiemethode (5.0) wordt weergegeven.

Jaar/onderdeel	Presteren volgens opgave	Presteren naar Ambities	Presteren volgens Belanghebbenden	Presteren naar Vermogen	Governance
2010 per ratio	6,4	6,8	6,9	6,2	6,9
2010 per prestatieveld	6,7	6,8	7,1		
2014	7,3 (7,1)*	6,3 (7,1)	7,1	7,7	7,2
Ontwikkeling	↑	↑	=	↑	↑
IJKpunt methode 5.0	7	6	-	6	6

Aan het slot van deze recensie geeft de visitatiecommissie puntsgewijs de belangrijkste verbeterpunten uit het visitatierapport weer.

* In methode 5.0 zijn de perspectieven Presteren naar Opgave en Presteren naar Ambitie samengevoegd. Om de vergelijking met 2010 mogelijk te maken zijn beide perspectieven apart weergegeven. Het cijfer van 7,1 dat tussenhaakjes wordt weergegeven is het gemiddelde cijfer van het gecombineerde perspectief. Zie verder ook de integrale scorekaart in de volgende paragraaf.

Verbeterpunten:

- Maak de prestatieafspraken met de gemeenten nog SMART-er en maak het eigen aandeel van deltaWonen daarin expliciet.
- Richt een prestatieadministratie in die aansluit op de prestatieafspraken en eigen ambities en werk deze regelmatig bij.
- Betrek de gemeenten zo vroeg mogelijk bij de afwegingsprocessen.
- Zorg dat de eigen ambities blijven aansluiten bij de opgaven. Neem eventueel zelf het initiatief om de prestatieafspraken tussentijds te herzien.
- Maak aan belanghebbenden nog duidelijker wat de rol van corporaties is in de komende jaren, waarom het accent ligt op vastgoed en leer de taal van de ander nog beter te begrijpen en spreken.
- Maak duidelijk aan de belanghebbenden wat de investeringscapaciteit van deltaWonen is en wat belanghebbenden op basis hiervan wel en niet mogen verwachten; toon transparantie in de strategische keuzen die deltaWonen maakt.
- Communiceer helder met de diverse belanghebbenden wanneer bepaalde voorgenomen investeringen onverhoopt niet door gaan of wanneer bepaalde verlangens van belanghebbenden niet geëffectueerd kunnen worden.
- Blijf aandacht geven aan de verbetering van de kwartaalrapportage. Leg nog meer nadruk op strategie-realiserende, bijvoorbeeld door de recente geïntroduceerde strategiekartaart een prominente plaats te geven in de kwartaalrapportage.
- Blijf aandacht geven aan de beheersing en reductie van bedrijfslasten.
- Houd de governance op het hoge peil dat is bereikt. Voer de voorgenomen zelfbeoordelingscyclus uit.

1.2 Integrale scorekaart

Presteren naar opgaven en ambities									
	prestatieveld						gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	7,7	8,0	6,8	7,0	7,0	7,3	75%	7,1
Ambities in relatie tot de opgaven							6,3	25%	
Presteren volgens belanghebbenden									
	prestatieveld						gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties	7,2	7,5	7,1	7,1	6,9	6,8	7,2	50%	7,1
Relatie en communicatie							6,7	25%	
Invloed op beleid							7,4	25%	
Presteren naar vermogen									
							gemiddelde	weging	eindcijfer
Financiële continuïteit							8,0	30%	7,7
Doelmatigheid							7,0	30%	
Vermogensinzet							8,0	40%	
Governance									
							gemiddelde	weging	eindcijfer
Besturing	Plan		7,0			7,0	33%	7,2	
	Act		7,0						
	Check		7,0						
Intern toezicht	Functioneren RvC		7,7			7,2	33%		
	Toetsingskader		7,0						
	Toepassing governancecode		7,0						
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie		8,0			7,5	33%		
	Openbare verantwoording		7,0						

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

Het ijkpunt (norm) voor het onderdeel Presteren in het licht van de opgaven is een 7. Voor de onderdelen Ambities in relatie tot de opgaven, Presteren naar Vermogen en Governance is de norm een 6.

1.3 Samenvatting

Het visitatierapport 2010-2013 over deltaWonen geeft een positief beeld. De corporatie heeft zich de afgelopen jaren doorontwikkeld en tegelijk resultaten behaald. Resultaten waarmee voor de dag kan worden gekomen: een 7,1 voor Presteren naar Opgaven en Ambities, een 7,1 volgens de belanghebbenden, en een 7,7 en een 7,2 voor respectievelijk Presteren naar Vermogen en Governance.

In de position paper geeft de directeur-bestuurder zelf ook aan dat hij tevreden is over de stappen die de afgelopen jaren zijn gezet. Dit beeld wordt bevestigd door de visitatiecommissie. En uit de reacties en beoordelingen blijkt dat ook de belanghebbenden over het algemeen tevreden zijn over het presteren van deltaWonen.

Alhoewel een vergelijking met de vorige visitatieperiode lastig is omdat toen werd gewerkt met een andere versie van de visitatiemethode, kan geconstateerd worden dat deltaWonen met name op het gebied van Vermogen en Governance grote stappen voorwaarts heeft gezet. Bij het Presteren naar Opgaven en Ambities is dit minder zichtbaar in het behaalde cijfer. Wordt echter gekeken naar de onderliggende resultaten dan is ook op dit vlak vooruitgang geboekt.

1.4 Position paper

Ter voorbereiding op deze visitatie heeft deltaWonen zichzelf een spiegel voorgehouden. In een apart document is uitgebreid aangegeven hoe het management en Bestuur van deltaWonen zelf de ontwikkelingen in de visitatieperiode ziet en heeft ervaren. De position paper is integraal opgenomen in de bijlagen. Hierin wordt ook verwezen naar een zelfevaluatie, die deltaWonen voorafgaand aan de visitatie heeft uitgevoerd. De zelfevaluatie is niet integraal in de bijlagen opgenomen.

Een aantal sprekende citaten van de directeur-bestuurder in de position paper geeft in de kern aan hoe hij aankijkt tegen de in de visitatieperiode geleverde prestaties:

‘Terugkijkend op de afgelopen vier jaar kan ik constateren dat deltaWonen zich sterk heeft ontwikkeld. Door het doen van onderzoek is onze kennis van de klant en de markt fors toegenomen. Met deze kennis kunnen we veel beter en gericht dan voorheen onze primaire doelgroep de woning bieden die bij hen past en betaalbaar is, hebben we weloverwogen keuzes kunnen maken als het gaat om het huisvesten van bijzondere doelgroepen, zijn we in staat om onze kwaliteit van woningen en dienstverlening te optimaliseren, zetten we onze financiële middelen op een verantwoorde manier in en leveren we een actieve bijdrage aan de leefbaarheid in de wijken. We hebben ons sterk ontwikkeld op het gebied van duurzaamheid en voeren binnen ons werkgebied samen met onze partners de regie op scheiden wonen en zorg.

Terugkijkend op de afgelopen vier jaar hebben we samen met onze belangenhouders een essentiële omslag gemaakt. Van het eenzijdig afleggen van verantwoording zijn we de weg in geslagen van het samen zoeken en creëren van een meerwaarde voor onze gezamenlijke doelgroepen. Er ligt voor ons nog een mooie uitdaging om deze samenwerking verder te ontwikkelen.

In de afgelopen jaren hebben we ons financiële instrumentarium verfijnd. De financiële doelstellingen zijn concreet en meetbaar gemaakt. We hebben de stap naar de kasstroomtoets gezet en gebruiken de Interest Coverage Ratio (die de verhouding tussen de kasstroom en de rentelasten uitdrukt) voor toetsingsdoeleinden.

Naleving van de governancecode en het intern toezicht is binnen deltaWonen altijd belangrijk geweest. De afgelopen vier jaar hebben we de manier waarop we dit doen verder verfijnd en hebben we een waardevol instrumentarium ontwikkeld om te kunnen sturen, borgen en bijstellen. Ook op het gebied van governance en intern toezicht stellen we ons maximaal transparant op en zijn we continu op zoek naar verbetermogelijkheden.

DeltaWonen is een financieel gezonde organisatie, die in staat is de komende jaren haar strategische ambities te realiseren. De komende tien jaar groeien we met bijna zevenhonderd woningen. We kunnen de verkoop van bestaand bezit temporiseren. Zo werken we aan het terugdringen van onze wachtlijsten en voorkomen we dat we kwalitatief goed bezit moeten verkopen in een markt die onder druk staat. Dat mag in deze tijd bijzonder genoemd worden en we zijn er trots op dat we dit met elkaar kunnen realiseren. In 2013 hebben we 'Durf en Duurzaamheid 2.0' vastgesteld. Ons geactualiseerde ondernemingsplan is positief ontvangen door onze stakeholders. De meerjarenbegroting 2014-2023 voldoet aan het herijkte financiële toetsingskader. De cijfers laten ook dit jaar gezonde financiële kasstromen zien, een Interest Coverage Ratio die ruim binnen de norm valt en ook de solvabiliteit is goed. De meerjarenbegroting laat daarmee een gunstig beeld zien. Maar we moeten met elkaar scherp blijven om de ingezette bezuinigingsmaatregelen te realiseren en zo maximaal financiële ruimte creëren voor het realiseren van de ambitie. We hebben er voor gekozen om de Lean-methode als middel in te zetten om de processen te borgen en te optimaliseren.'

2 Stichting deltaWonen

Stichting deltaWonen is in 2002 ontstaan door de fusie van een drietal corporaties: Woonstichting Eenvoud (opgericht op 19 februari 1906), Stichting Woondiensten Kampen (opgericht op 7 december 1939) en Stichting SavoWnv (opgericht op 1 augustus 1918).

Het statutaire werkgebied van deltaWonen omvat de gemeenten Dalfsen, Elburg, Ermelo, Hardenberg, Harderwijk, Hattem, Kampen, Nunspeet, Oldebroek, Olst-Wijhe, Ommen, Putten, Raalte, Staphorst, Steenwijk, Zwartewaterland en Zwolle. In de praktijk is het primaire werkgebied de gemeenten Zwolle, Kampen en Oldebroek. DeltaWonen heeft bijna 8.000 woningen in Zwolle, ruim 4.200 woningen in Kampen en bijna 1.500 woningen in Oldebroek.

Overzicht portefeuille deltaWonen naar type woningen in de periode 2010-2013:

	2010	2011	2012	2013
Eengezinswoningen	46,7%	46,9%	46,9%	46,2%
flats zonder lift	21,4%	20,9%	20,5%	19,8%
flats met lift	12,7%	12,4%	12,7%	13,0%
Hoogbouw	13,4%	13,5%	13,6%	14,1%
onzelfstandige woningen	5,9%	6,2%	6,4%	6,8%
Totaal	14.632	14.407	14.295	13.718

In het primaire werkgebied van deltaWonen zijn meerdere corporaties actief:

SWZ met ongeveer 9.000 verhuureenheden in Zwolle.

Openbaar Belang met ruim 2.600 verhuureenheden in Zwolle.

Beter Wonen IJsselmuiden met 1.100 woningen in IJsselmuiden en omliggende kleine kernen.

Omnia Wonen (circa 7.000 verhuureenheden) is actief in Amersfoort, Amstelveen, Arnhem, Assen, Den Haag, Doornspijk, Elburg, Ermelo, Harderwijk, Nunspeet, Putten, Steenwijk, Utrecht en Oldebroek (met circa 500 woningen die van deltaWonen zijn overgenomen in 2012).

Stichting Studentenhuisvesting met 15.000 studentenkamers en woningen in Utrecht, Amersfoort, Maastricht, Tilburg, Rotterdam en Zwolle (circa 1.000).

Het hoofdkantoor van deltaWonen is gevestigd in Zwolle. Ook in Kampen en Wezep heeft deltaWonen een vestiging voor haar huurders. In totaal zijn 169 mensen in dienst van deltaWonen per 31 december 2013 (in fte's). Het bedrijf is een stichting en wordt geleid door een bestuurder. Het intern toezicht wordt uitgeoefend door een Raad van Commissarissen met zeven leden.

De missie en visie van deltaWonen is:

Missie

“Als maatschappelijk verantwoorde onderneming biedt deltaWonen nu en in de toekomst woon- en leefkwaliteit, in het bijzonder voor mensen die dat niet zelf kunnen realiseren. DeltaWonen durft daarbij onbevangen en verrassende keuzes te maken.

Visie

DeltaWonen kiest voor duurzaamheid als leidend principe in de toekomst. In de wereld om ons heen groeit het besef, dat duurzaamheid de enige manier is om leven van goede kwaliteit te behouden op onze planeet. Maar ook op andere terreinen wordt duurzaamheid gevraagd. De huidige financiële crisis laat zien dat een organisatie zich moet richten op stabiliteit en continuïteit. Dat het niet gaat om korte termijn doelstellingen, maar om toegevoegde waarde voor de toekomst. Wij voelen ons geïnspireerd door de woorden van JF Kennedy: 'Vraag niet wat de wereld voor jou kan doen, maar wat jij voor de wereld kunt doen.'

Onder duurzaamheid verstaan we het verantwoord omgaan met de aarde, met mensen en met geld, zonder afwenteling op andere mensen, andere werelddelen of op de toekomst. Duurzaamheid speelt zich af op drie fronten: planet, people en profit. Planet houdt in dat deltaWonen duurzaam handelt op ecologisch terrein. Met people bedoelen wij dat deltaWonen waar mogelijk meewerkt aan een duurzame samenleving op maatschappelijk en sociaal-cultureel gebied. Tot slot is profit een belangrijk terrein waarop duurzaamheid gestalte moet krijgen.

Als onderdeel van ons streven naar maatschappelijk verantwoord ondernemen willen we een bijdrage leveren aan een duurzame samenleving. Woon- en leefkwaliteit is daar een onlosmakelijk onderdeel van. DeltaWonen ontwikkelt zich van een object- naar een subjectgerichte organisatie, van aanbod- naar vraaggestuurd.

DeltaWonen is deskundig op het gebied van wonen en het ontwikkelen van vastgoed, in het bijzonder voor mensen die om welke reden dan ook geen eigen woning in de vrije sector kunnen kopen of huren. We kiezen er heel bewust voor om ons op deze doelgroep te richten. Wanneer we voor andere doelgroepen werken, doen we dat uitsluitend om redenen van rendement of leefbaarheid in een wijk.

We stellen onze klanten centraal bij de keuzes die we maken. We streven naar excellente dienstverlening: onze klanten goed helpen, weten wat zij willen en duidelijkheid bieden over wat we wel en niet kunnen leveren. Een goede kennis van klanten, woningen en dienstverlening is daarvoor een vereiste. De dienstverlening kan sterk verbeterd worden met de inzet van internet, sociale media en continu onderzoek. Uiteraard blijft voor klanten de mogelijkheid om telefonisch of via de Woonwinkels contact te zoeken.

DeltaWonen heeft een zakelijke instelling. Deze instelling is nodig om duurzaamheid te realiseren. We willen een zichzelf in stand houdend fonds zijn. We kiezen voor het creëren van waarde voor onze klanten en stakeholders en voor het realiseren van maatschappelijk rendement. Een zakelijke instelling betekent ook dat we efficiënt en klantvriendelijk willen werken.

We kopen in bij leveranciers die ons duurzaamheidsprincipe onderschrijven en die aan onze eisen op dat terrein kunnen voldoen. We willen een relatie aangaan met competente medewerkers, die zich steeds kunnen blijven ontwikkelen. Voor onze medewerkers realiseren we een veilige en gezonde werkplek."

(bron: Durf en Duurzaamheid 2.0, juli 2013)

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Opgaven in het werkgebied van deltaWonen

In dit hoofdstuk worden de prestaties van deltaWonen gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2010-2013. De opgaven van deltaWonen worden in de eerste plaats bepaald door de landelijke wetgeving en kaders waarbinnen de corporatie dient te opereren. Daarnaast gelden regionale en lokale opgaven zoals die in het werkgebied zijn overeengekomen. De voornaamste daarvan zijn de Prestatieafspraken gemeente Zwolle en Zwolse woningcorporaties 2012-2015, Prestatieafspraken Kampen 2010-2015, Prestatieafspraken gemeente Kampen 2013-2016 Concept en de Prestatieafspraken Wonen 2012-2015 gemeente Oldebroek.

Voorts heeft deltaWonen zich gecommitteerd aan diverse regionale convenanten en overeenkomsten zoals de Bestuurlijke overeenkomst wonen, zorg, welzijn Noord-Veluwe 2010-2015, het Hennepconvenant Noord-Veluwe 2013 en de Samenwerkingsovereenkomst Servicepunt zorgwoningen.

Naast deze wat meer formele opgaven, spelen ook woningmarktonderzoeken en trendontwikkelingen een rol bij het bepalen van wat redelijkerwijze van de corporatie verwacht zou mogen worden in haar werkgebied.

3.2 Beoordeling prestaties

3.2.1 Huisvesten primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

Voor Zwolle is de afspraak om vanaf 2012 de eigen voorraad in stand te houden. Ook voor Oldebroek moet de kernvoorraad gelijk blijven. Voor beide gemeenten is dit grosso modo gelukt, waarbij in acht wordt genomen dat de woningen die aan Omnia zijn verkocht nog steeds voor de doelgroep beschikbaar zijn.

In Zwolle moet 90% worden toegewezen aan inkomens onder de € 34.000. Dit lukt in de praktijk ook. 10% vrije ruimte moet worden ingezet voor bijzondere gevallen en daarin slaagt deltaWonen in Zwolle ruim en in Kampen zit de corporatie gemiddeld net binnen die norm.

Ten aanzien van het hennepbeleid wordt goed samengewerkt met de betrokken instanties en zijn de resultaten naar behoren.

In het woonruimteverdeelsysteem zijn Zwolle en Kampen conform opgave samengevoegd.

De spoedmodule heeft wat aanloopproblemen gehad, maar bijstelling van de spelregels heeft tot verbeteringen geleid bij de toepassing van dit instrument.

Ten aanzien van leegstand zijn verschillende projecten opgezet (o.a. RIBW Havezate en Ruusbroeckstraat) en de leegstandsnorm werd over alle te beoordelen jaren ruim gehaald.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel woningtoewijzing en doorstroming met een 7.

Betaalbaarheid

Ten aanzien van het onderwerp betaalbaarheid heeft deltaWonen in de afgelopen jaren haar sociaal gezicht laten zien. In 2012 is voor geen enkele woning de maximale huurverhoging doorgevoerd. Verder werd, in overeenstemming met alle gemeenten gemaakte prestatieafspraken, ingezet op een beleid om door middel van e(nergie)-renovaties de totale woonlasten betaalbaar te

houden en kregen bewoners van woningen met slechte energie-labels een lagere huurverhoging dan toegestaan.

De corporatie blijft bij de uitvoering van het beleid met betrekking tot betaalbaarheid binnen de landelijk voorgeschreven marges.

Zelfs bij het verhogen van de streefhuur van 74% naar 78% van de maximale huur conform het woningwaarderingstelsel blijft de betaalbaarheid (37% woonlasten van netto inkomen) van de woonruimte nog steeds gegarandeerd voor de meest kwetsbare inkomensgroepen.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel betaalbaarheid met een 7.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie
Woningtoewijzing en doorstroming	7
Betaalbaarheid	7
Oordeel	7

3.2.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Het aantal woningen geschikt voor ouderen en gehandicapten is tussen 2010 en 2013 gestegen van 17,6% naar 19,3% van het totale bezit. Verschillende met de gemeenten overeengekomen projecten zijn in de te beoordelen periode gerealiseerd. Ook is het Servicepunt Zorgwoningen Zwolle opgericht waarin deltaWonen een belangrijke rol speelt. In Oldebroek is gestart met de woonzorgvoorziening Veldheem en in Wezep is een servicepunt gestart. De visitatiecommissie is enthousiast over de wijze waarop de corporatie in Zwolle initiatief heeft genomen ten aanzien van het dossier “scheiden wonen en zorg”. Er ligt hier een integrale opgave voor alle spelers in dit domein, deltaWonen heeft zich dat gerealiseerd en tracht samen met de andere betrokken partijen zich hierop voor te bereiden en voert het programmamanagement uit.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

DeltaWonen draagt bij aan de structurele opvang van daklozen in Zwolle en heeft in de afgelopen periode verschillende projecten voor deze doelgroepen gerealiseerd: Tactus, Dimence en RIBW. Voorts is onder meer in Kampen, conform afspraak een woning gereserveerd voor crisisopvang. De betrokken wethouders waren tevreden over de inzet van deltaWonen op dit onderdeel.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

Ten aanzien van woonwagendstandplaatsen in Zwolle is conform afspraak de toekomstige behoefte in kaart gebracht en er is een beheerplan opgesteld. Voor de regio Noord-Veluwe is conform afspraak een classificatiesysteem ontwikkeld.

Bijzondere waardering heeft de visitatiecommissie voor de start en (deels in deze periode) realisatie van de plannen ten aanzien van de studentenhuisvesting in Zwolle.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Prestatieveld huisvesten van bijzondere doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte	8
Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking	7
Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen	8
Oordeel	7,7

3.2.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

Ten aanzien van asbest heeft de corporatie beleid opgesteld en voert dat uit. Voorts wordt gewerkt met de methodiek van conditiemeting op basis waarvan periodiek verbeteringen worden doorgevoerd.

Het streven was om over de te beoordelen periode voor een bedrag van € 13,5 mln. te investeren in bestaand bezit ten behoeve van 3.825 woningen. De realisatie bedraagt € 13,2 mln. voor 3.792 woningen. Dit is een afwijking van minder dan 5% van het voornemen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Kwaliteit dienstverlening

Jaarlijks wordt de dienstverlening gemeten via KWH. De scores zijn wisselend, maar voor alle jaren ruim voldoende. In 2010 is deltaWonen gestart met KERMIT, hetgeen is opgevolgd door LEAN. Beide trajecten hebben tot goede resultaten geleid in de organisatie.

DeltaWonen voldoet aan de wettelijke verplichting om een onafhankelijke klachtenprocedure te hebben en communiceert actief met huurders over klachten.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Energie en duurzaamheid

DeltaWonen heeft grote ambities op het gebied van duurzaamheid. Ze sluit daarmee aan op wat de gemeenten willen en overtreffen op onderdelen de opgaven met hun ambities. De prestaties zijn navenant goed. Soms zijn alleen jaarprestaties genoemd en soms betreffen opgaven een langere periode dan de visitatieperiode, waardoor de beoordeling niet helemaal recht toe recht aan kan plaatsvinden. Hoe dan ook geldt dat de belangrijke doelstelling voor Kampen dat per 1-1-2015 ten minste 50% van de sociale huurvoorraad in Kampen een A/B/C label heeft, reeds door deltaWonen per 31-12-2013 is gerealiseerd.

Verder moet het aantal E-, F-, en G-labels in totaal jaarlijks vanaf 2012 met 457,5 afnemen om ervoor te zorgen dat het totaal aantal op 0 uitkomt in 2020. De realisatie sinds 2012 bedraagt 621,5 per jaar en zit daarmee dus 35% boven de opgave.

Naast de woningverbeteringen (verhoging labels) is er flankerend beleid en tracht de corporatie ook de bewustwording en het gedrag van de bewoners te beïnvloeden.

Uit de interviews is gebleken dat duurzaamheid voor deltaWonen meer is dan alleen energiebesparing. Ook in de keuze van haar partners is deltaWonen kritisch op met wie er zaken wordt gedaan. Er wordt op basis van duurzaamheidsoverwegingen als gevolg daarvan ook wel eens niet voor de goedkoopste aanbieder gekozen.

De wethouders van de gemeenten spraken hun waardering uit voor de grote inzet en prestaties van deltaWonen op dit onderdeel.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 9.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie
Woningkwaliteit	7
Kwaliteit van dienstverlening	8
Energie en duurzaamheid	9
Oordeel	8

3.2.4 (des)investeren in vastgoed

Nieuwbouw

Voor nieuwbouw zijn door de gemeenten Zwolle en Kampen collectieve prestaties gedefinieerd. Het individuele aandeel van deltaWonen daarin is door de visitatiecommissie benaderd door de eigen ambities getalsmatig af te zetten tegen de totale opgave. Over de gehele te beoordelen periode bezien had deltaWonen het voornemen om 680 woningen te bouwen. Zij heeft er 827 gerealiseerd (+ 22%). Aangezien de ambitie iets lager is dan de formeel afgesproken opgave (zie paragraaf over ambities over dit onderdeel), beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een 8.

Sloop, samenvoeging

Hoewel sloop en samenvoeging wel onderwerp van gesprek zijn tussen gemeenten en deltaWonen en de visitatiecommissie de indruk heeft dat gemeenten en corporatie het eens zijn over de omvang van deze activiteiten, is er geen duidelijke opgave geformuleerd. Omdat er geen duidelijke opgave is beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel op basis van de zelf geformuleerde ambities. De ambitie over 4 jaar was om 976 woningen te slopen. Er zijn er 642 gesloopt, hetgeen een onderschrijding is van ongeveer 35%. Wel is tussentijds de opgave vanwege de crisis bijgesteld en is de sloop van 160 studentenwoningen uitgesteld. Rekening houdend met deze bijstelling komt de onderschrijding over de te beoordelen periode uit op 22%. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

Het streven was om over de te beoordelen periode voor een bedrag van € 13,5 mln. te investeren in bestaand bezit ten behoeve van 3.825 woningen. De realisatie bedraagt € 13,2 mln. voor 3.792 woningen. Dit is een afwijking van minder dan 5% van het voornemen.

De visitatiecommissie waardeert dit onderdeel met een 7.

Maatschappelijk vastgoed

Hoewel hier geen opgaven voor zijn geformuleerd en de corporatie het niet als een primaire taak ziet, wil deltaWonen vanuit haar maatschappelijke verantwoordelijkheid ook niet-woongerelateerd vastgoed aanbieden voor maatschappelijke organisaties. In de beoordeelde periode is dat op meerdere plaatsen gebeurd.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Verkoop

Vanuit Zwolle is de opgave om vooraf afstemming te zoeken met de gemeente en instrumenten als Koopgarant in te zetten om het woningbezit te bevorderen. DeltaWonen heeft dit gedaan. Volgens de prestatieafspraken 2013-2016 met Kampen, zou deltaWonen in 2013 vanwege de druk op de woningmarkt geen woningen verkopen. In dat jaar zijn er echter wel 2 woningen verkocht, maar dat betrof woningen die al eerder waren verkocht en waarvan de formele afhandeling later plaatsvond. Met Oldebroek is afgesproken dat deltaWonen jaarlijks de gemeente informeert over de voorgenomen verkoop van huurwoningen en dat zij inzicht geeft in de besteding van de hiermee verkregen gelden. DeltaWonen is deze afspraken nagekomen. Over de gehele beoordeelde periode had DeltaWonen begroot om 266 woningen te verkopen. Uiteindelijk zijn er 272 woningen verkocht (+2%).

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Prestatieveld (des)investeringen in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
nieuwbouw	8
sloop / samenvoeging	5
verbeteren bestaand bezit	7
maatschappelijk vastgoed	7
verkoop	7
Oordeel	6,8

3.2.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid

Op het gebied van leefbaarheid zijn beperkt opgaven geformuleerd. De corporatie geeft invulling aan leefbaarheid via haar duurzaamheidsdoelstellingen op het gebied van People, Planet en Profit. Daarnaast worden markt-, wijk- en complexanalyses gemaakt die input vormen voor navenante strategieën en die worden afgestemd met stakeholders (bijvoorbeeld voor de ontwikkeling van de wijk Diezerpoort in Zwolle). Voorts is er met de gemeente Zwolle een visie ontwikkeld met betrekking tot leefbaarheid (o.a. Buurt voor Buurt onderzoek) en heeft de corporatie ook door middel van verschillende andere initiatieven en projecten (Buurtgeluk, OK-team Kamperpoort, Eén huishouden één aanpak en Zorgzaam) zich actief getoond.

Met Oldebroek is afgesproken dat jaarlijks een budget ter beschikking wordt gesteld voor dorpsinitiatieven van bewoners, hetgeen ook gebeurt.

De scores voor het huurderstevredenheidsonderzoek in 2013 lagen gemiddeld 1% boven de gestelde ambitie. De uitgaven voor leefbaarheid door deltaWonen liggen over de beoordeelde periode tussen die van de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde in (bron: CiP).

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Wijk- en buurtbeheer

Met Zwolle zijn afspraken gemaakt over wijkbudgetten, deze zijn gerealiseerd. Vervolgens is met de gemeente een visie ontwikkeld op sociale wijkteams en opgavegericht werken. Voorts is afgesproken jaarlijks een bijdrage te leveren aan Travers voor de Doe-het-zelf-garage, ook deze

afpraak wordt gestand gedaan. Met Kampen wordt samengewerkt vanuit een samenwerkingsovereenkomst Hanzewijk.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Aanpak overlast

In de prestatieafspraken met Zwolle 2012-2015 zijn afspraken gemaakt over de samenwerking op dit onderdeel. Deltawonen manifesteert zich actief op het terrein van het bestrijden en voorkomen van overlast en is zich er tegelijkertijd bewust van waar haar eigen rol ophoudt. DeltaWonen financiert de aanpak van overlast van ‘moeilijke huishoudens’.

Het aantal ontruimingen als gevolg van overlast bedraagt gemiddeld 2,5 per jaar, hetgeen een beperkt aantal is.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie
Leefbaarheid	7
Wijk- en buurtbeheer	7
Aanpak overlast	7
Oordeel	7

3.2.6 Overige opgaven en prestaties

Hier zijn geen opgaven voor geformuleerd. Deltawonen levert door middel van sponsoring een actieve bijdrage aan maatschappelijke initiatieven die in haar werkgebied plaatsvinden.

Prestatieveld overige opgaven en prestaties	Beoordeling visitatiecommissie
overige opgaven en prestaties	7
Oordeel	7

3.2.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,3 op presteren naar opgaven:

Presteren naar Opgaven	Beoordeling visitatiecommissie
Huisvesten primaire doelgroep	7
Huisvesten specifieke doelgroepen	7,7
Kwaliteit woningen en woningbeheer	8
(des)Investeren in vastgoed	6,8
Kwaliteit wijken en buurten	7
Overige / andere prestaties	7
Oordeel	7,3

3.3 Ambities van deltaWonen

In deze paragraaf worden de ambities van deltaWonen beoordeeld in relatie tot de opgaven. Anders gezegd: heeft deltaWonen de juiste en voldoende ambities gezien de opgaven die er in het werkgebied zijn vastgesteld?

3.3.1 Ambities deltaWonen

Bij de ambities van de corporatie gaat het om de voornemens zoals deze zijn vastgelegd in visies, plannen en overige jaarstukken. De belangrijkste stukken waarin deltaWonen in dit kader ambities heeft geformuleerd zijn Ondernemingsplan Durf en Duurzaamheid 2010-2015, deltaWonen Durf en Duurzaamheid 2.0 juli 2013, Visiedocument Klant en Wonen juli 2012, Begrotingen 2010 t/m 2013, Jaarplannen 2010 t/m 2013 en Visiedocument E-corporatie 2012.

3.3.2 Beoordeling ambities

Huisvesting van de primaire doelgroep: oordeel 6,5

Woningtoewijzing en doorstroming

In de prestatieafspraken voor Zwolle 2009-2011 staat over dit onderwerp weinig concreet uitgewerkt. In de prestatieafspraken voor Zwolle 2012-2015 staat dat 90% van de sociale huurwoningen moet worden toegewezen aan inkomens onder de € 34.000 en dat de 10% vrije ruimte wordt ingezet voor bijzondere gevallen. Voor Kampen gelden soortgelijke afspraken. Voorts is het Henneconvenant Noord-Veluwe relevant en de afspraak over het samenvoegen van de woonmarkten in Kampen en Zwolle ten aanzien van de woonruimteverdeling. Verder zijn er in Zwolle en Kampen afspraken gemaakt over de spoedzoekersmodule en de aanpak van leegstand. De ambities van deltaWonen sluiten over het algemeen goed aan bij de opgaven. In sommige gevallen heeft de corporatie de ambities bijgesteld bij wijzigende omstandigheden (bijvoorbeeld de spelregels voor de spoedmodule). In het geval van de normering bij leegstand lijkt dit daarentegen niet te zijn gebeurd.

Alles wegend beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een 6.

Betaalbaarheid

Ten aanzien van betaalbaarheid gaat het voornamelijk om het uitvoeren van het landelijk huurprijsbeleid. Deltawonen streeft na hieraan te voldoen en doet in het kader van duurzaamheid nog extra door kortingen te geven in combinatie met het energielabel.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel 7.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen: oordeel 6

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Relevant zijn hier de Prestatieafspraken 2012-2015 Zwolle, Prestatieafspraken 2013-2016 Kampen, de Samenwerkingsovereenkomst Servicepunt Zorgwoningen Zwolle en de Bestuurlijke Overeenkomst Wonen, Welzijn, Zorg Noord-Veluwe 2010-2015 tussen onder andere de gemeente Oldebroek en deltaWonen. De afspraken gaan over het toevoegen van wooneenheden met zorg en het versterken van woonservicegebieden.

In haar ambities richt deltaWonen zich niet op specifieke doelgroepen maar op levensloopbestendig bouwen en wonen. Die kleinschalige woonvoorzieningen zijn ook geschikt voor ouderen. De visitatiecommissie is van mening dat deltaWonen haar ambities in haar

jaarplannen en overige stukken nauwkeuriger, explicieter en meer gekwantificeerd kan laten aansluiten op de opgaven, waarbij het er op lijkt dat de opgaven (bijvoorbeeld woonservicegebieden) breder zijn dan alleen stenen (levensloopbestendig bouwen). DeltaWonen zou in haar ambities daarom op moeten nemen wat ze precies doet in het kader van woonservicegebieden.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

Er is onder andere een samenwerkingsovereenkomst gesloten met Stichting de Herberg. Daarnaast zijn er voor 2013-2016 prestatieafspraken gemaakt met Kampen en voor 2012-2015 met Oldebroek. De indruk bestaat bij de visitatiecommissie dat de ambities van de corporatie hier naar behoren op aansluiten.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

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

Van toepassing zijn prestatieafspraken met Zwolle en met Oldebroek voor woonwagenstandplaatsen en kwetsbare groepen. De ambities van de corporatie zijn hiermee in lijn. Bijzondere waardering heeft de visitatiecommissie voor de wijze waarop deltaWonen tegemoet is gekomen aan de wensen van de gemeente om een groot probleem ten aanzien van de studentenhuisvesting op te lossen. Toen andere partijen afhaakten heeft deltaWonen doorgezet in nauwe samenwerking met de gemeente Zwolle.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer: oordeel 6,7

Woningkwaliteit

Op dit onderdeel zijn geen prestatieafspraken gemaakt. Desondanks heeft de corporatie wel eigen ambities geformuleerd zoals onder andere vastgelegd in het asbestbeleid en middels het uitvoeren van conditiemetingen. De visitatiecommissie is van mening dat de corporatie op dit onderdeel nastreeft wat redelijkerwijze verwacht mag worden.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Kwaliteit dienstverlening

Hier zijn geen opgaven geformuleerd. Wel is er een wettelijke verplichting om een onafhankelijke klachtenprocedure te hebben. DeltaWonen heeft desalniettemin ambities geformuleerd ten aanzien van de jaarlijkse KWH-meting. Ook is er beleid ten aanzien van klantgerichtwerken, alsmede een actief klachtenbeleid. De visitatiecommissie is van mening dat de corporatie op dit onderdeel nastreeft wat redelijkerwijze verwacht mag worden.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Energie en duurzaamheid

Met alle gemeenten zijn er prestatieafspraken gemaakt op dit onderdeel. Die afspraken gaan over het opwaarderen van de energielabels van de woningen. Ook zijn er afspraken gemaakt in het Klimaatactieplan Noord-Veluwe 2009-2012. DeltaWonen heeft deze opgaven in haar ambities verwerkt en heeft ambities die breder en intensiever zijn dan wat met de gemeenten is afgesproken (E-renovatieprogramma).

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

(Des)investeringen in vastgoed: oordeel 6

Nieuwbouw

Van toepassing zijn prestatieafspraken met Zwolle en Kampen. De geformuleerde ambitie blijft voor wat betreft Zwolle iets achter bij de opgave. Voor 2010 en 2011 moesten 450 woningen worden opgeleverd, waarvan er 50-60% door de corporaties zouden worden ontwikkeld, hetgeen neerkomt op 225-270 woningen. In 2012 moesten de corporaties er 238 opleveren en in 2013 402. Voor de jaren 2010-2013 heeft deltaWonen de volgende aantallen begroot: 77, 40, 122, 103. Voor 2012 is de ambitie dus ongeveer de helft van de Zwolse corporatieopgave, voor de andere jaren zit het daar ver onder. Wel heeft de gemeente Zwolle in de loop van 2012 haar eigen ambities teruggeschroefd, waardoor voor 2012 en 2013 de ambities van deltaWonen meer in lijn lagen met de opgave van de gemeente.

Voor Kampen sluit de ambitie eveneens niet helemaal aan bij de opgave. In het licht van de economische ontwikkelingen en de beschikbare middelen zijn deze aantallen te begrijpen.

Idealiter had deltaWonen beter nieuwe prestatieafspraken kunnen maken met de betrokken partijen om ambities en opgaven beter op elkaar aan te laten sluiten.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

Sloop, samenvoeging

De indruk bestaat dat gemeenten en corporatie voor dit onderdeel de opgave en ambitie in onderling overleg afstemmen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

Hoewel hier geen duidelijke opgaven zijn geformuleerd, is de commissie van mening dat de corporatie nastreeft wat redelijkerwijze verwacht mag worden.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Maatschappelijk vastgoed

Hoewel hier geen opgaven zijn geformuleerd vanuit de gemeenten, biedt deltaWonen niet-woongerelateerd vastgoed aan voor maatschappelijke organisaties. Dit vastgoed moet zowel maatschappelijk als financieel (kostendekkend) rendement opleveren. De visitatiecommissie beoordeelt dit als een reële ambitie.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Verkoop

Hiervoor zijn voor alle drie de gemeenten prestatieafspraken voorhanden. De ambities van deltaWonen sluiten hier goed op aan. Tussentijds is er goede afstemming tussen deltaWonen en de andere corporaties en indien nodig werden de ambities tussentijds bijgesteld.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Kwaliteit van wijken en buurten: oordeel 6,3

Leefbaarheid

Hier zijn weinig concrete opgaven geformuleerd op dit terrein. Wel staat bij Zwolle in de prestatieafspraken opgenomen: het bevorderen van een toename van de woonkwaliteit in de bestaande wijken volgens de principes van natuurlijke wijkvernieuwing. Voorts wenst Oldebroek een jaarlijkse bijdrage van deltaWonen voor dorpsinitiatieven van bewoners. De ambities van deltaWonen zijn hiermee in lijn en voldoen in bredere zin aan wat redelijkerwijze verwacht zou mogen worden.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Wijk- en buurtbeheer

Van toepassing zijn prestatieafspraken met Zwolle en een samenwerkingsovereenkomst met Kampen over de Hanzewijk. In algemene zin zijn de ambities hiermee in lijn. Bijzondere waardering heeft de commissie voor de ambities en insteek van deltaWonen ten aanzien van de transitie "scheiden wonen en zorg", waarbij zij haar nek uitsteekt en het initiatief heeft genomen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Aanpak overlast

De opgave komt vooral vanuit Zwolle in relatie tot de samenwerking met het team bijzondere doelgroepen. De ambities van deltaWonen komen overeen met wat wordt en mag worden verwacht.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Overige/andere ambities: oordeel 6

Voor dit onderdeel zijn geen opgaven geformuleerd. De corporatie heeft desalniettemin de ambitie om via sponsoring op verschillende manieren op lokaal niveau haar maatschappelijke betrokkenheid te tonen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

3.3.3 Totale beoordeling ambities deltaWonen

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities in relatie tot de opgaven met een 6,3.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

4.1 Belanghebbenden in werkgebied

DeltaWonen is werkzaam in een groot werkgebied dat de gemeenten Zwolle, Kampen en Oldebroek omvat. De visitatiecommissie heeft met veel, doch uiteraard niet met alle, belanghebbenden gesproken. Zoals in de visitatiemethodiek voorgeschreven heeft de visitatiecommissie apart gesproken met zowel de gemeenten als met de huurdersvertegenwoordigers.

Naast de gesprekken (zowel individueel zoals met de wethouders van de drie gemeenten, als collectief zoals met vertegenwoordigers van zorg, welzijn en onderwijs en huurdersvertegenwoordigers) heeft de visitatiecommissie ook diverse partijen bevroegd via een schriftelijke enquête. Een compleet overzicht hiervan is opgenomen in de bijlage 'overzicht geïnterviewde personen'. Naar het oordeel van de visitatiecommissie is met al deze informatie een redelijk getrouw beeld ontstaan van de oordelen en beelden van de belanghebbenden van deltaWonen over deltaWonen. In dit hoofdstuk geven wij de resultaten daarvan weer.

Belangrijke belanghebbenden in het werkgebied van deltaWonen zijn:

gemeente Zwolle

Zwolle ligt aan het Zwarte Water en de Overijsselse Vecht en is via het Zwolle-IJsselkanaal verbonden met de IJssel. De stad ligt aan de rand van de landstreek Salland. De gemeente telt 122.987 inwoners (1 november 2013, bron: CBS) en is qua inwonertal de tweede stad van Overijssel, na Enschede.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer E. Dannenberg, wethouder van Zwolle (CDA) met als portefeuille WMO (zorgdeel), Wonen, Zwolle duurzaam, Gezondheidsbeleid, Milieu (incl. externe veiligheid), Water en landschapsontwikkeling en Bedrijfsvoering. Daarnaast is hij wijkwethouder voor Assendorp, Wijthmen, Kamperpoort en Berkum.

DeltaWonen heeft bijna 8.000 woningen in de gemeente Zwolle. Tussen de gemeente Zwolle en de woningcorporaties in Zwolle zijn prestatieafspraken gemaakt.

gemeente Kampen

Kampen is een stad, gemeente en oude Hanzestad helemaal aan de benedenloop van de rivier de IJssel in de provincie Overijssel (rijnkilometer 995,5.) In de gemeente Kampen wonen 51.078 inwoners (1 november 2013). Gedeeltelijk ligt de gemeente in het Nationaal Landschap IJsseldelta. Kampen is bestuurlijk door middel van een Netwerkstad-overeenkomst verbonden met Zwolle. De stad Kampen telt 34.063 inwoners.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw J.G. Tabak, wethouder van Kampen (PvdA) met als portefeuille Volkshuisvesting, Bouwen en Wonen, Cultuur, Archief, Archeologie en Monumenten, diverse projecten en wijkwethouder van diverse wijken in Kampen.

DeltaWonen heeft ruim 4.200 woningen in de gemeente Kampen. Tussen de gemeente Kampen en deltaWonen zijn prestatieafspraken gemaakt.

gemeente Oldebroek

Oldebroek is een gemeente in de provincie Gelderland. De gemeente telt 22.806 inwoners (1 november 2013, bron: CBS). Hoofdplaats is de gelijknamige kern Oldebroek. De overige kernen

zijn Bovenveen, Eekt, Hattemerbroek, Kerkdorp, 't Loo, Mullegen, Noordeinde, Oosterwolde, Posthoorn, Voskuil, Wezep en Trutjeshoek.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer I. de Muijnck, wethouder van Oldebroek (SGP) met als portefeuille Bouwen en wonen, Onderwijs, Milieu, Water, WMO, Volksgezondheid, Jeugd- en ouderenbeleid, Handhaving ruimtelijke ontwikkeling en vergunningen.

DeltaWonen heeft bijna 1.500 woningen in de gemeente Oldebroek. Tussen de gemeente Oldebroek en deltaWonen zijn prestatieafspraken gemaakt.

Centrale Bewonersraad deltaWonen

De Stichting Centrale Bewonersraad deltaWonen is de wettelijke vertegenwoordiger van alle huurders van deltaWonen. Dit omvat het gehele werkgebied van deltaWonen, te weten de gemeenten Zwolle, Kampen en Oldebroek. Op basis van de Wet op het overleg huurders verhuurder hebben deltaWonen en Centrale Bewonersraad deltaWonen een samenwerkingsovereenkomst afgesloten. De bewonersraad kan uit minimaal 5 en maximaal 13 leden bestaan. Leden kunnen maximaal 3x na een (her)verkiezing een periode van 4 jaar zitting hebben. De Bewonersraad mag twee commissarissen voordragen voor de Raad van Commissarissen, de zogenaamde huurderscommissarissen. Leden van de Bewonersraad zijn verplicht huurder van deltaWonen.

De Centrale Bewonersraad zet zich in voor de belangen van de huurders van deltaWonen in het hele werkgebied. Daarbij richt de Bewonersraad zich op de belangen van individuele huurders, bewonerscommissies, daarbij aan- gesloten huurders en woningzoekenden. Bewonerscommissies weten dat zij bij de Bewonersraad terecht kunnen met vragen en voor ondersteuning, zowel inhoudelijk, als organisatorisch. De Bewonersraad is op beleidsniveau een kritische en opbouwende gesprekspartner van deltaWonen.

Windesheim

Windesheim werkt als kennisinstelling aan kwalitatief hoger onderwijs, onderzoek en ondernemen. Met ruim 20.300 studenten, duizenden cursisten en 1.800 medewerkers in de vestigingsplaatsen Zwolle en Almere is Windesheim één van de grotere hbo-instellingen in Nederland.

Deltion College

Het Deltion College is een mbo voor jongeren, volwassenen en bedrijven. Zij is gevestigd in Zwolle. Deltion biedt meer dan 200 opleidingen aan en bedient daarmee bijna 20.000 studenten.

Landstede Groep

De Landstede Groep zorgt voor onderwijs (zowel voortgezet als mbo), welzijn en kinderopvang vanuit 75 vestigingen in Midden-Nederland. Zij bedient hiermee ongeveer 20.000 leerlingen / studenten.

IJsselheem

Woonzorgconcern IJsselheem is specialist in de ouderenzorg en biedt verschillende vormen van wonen, zorg en dienstverlening vanuit dertien locaties in de regio Kampen, Zwartewaterland en Zwolle. IJsselheem fungeert als een thuisbasis voor een aangenaam leven en levert zorg en diensten daar waar de cliënt woont. IJsselheem biedt ondersteuning aan ouderen bij wonen, zorg en welzijn en er worden mensen behandeld en verpleegd voor korte of lange termijn. IJsselheem is gespecialiseerd in ziekenhuiszorg in nauwe samenwerking met de Isala klinieken in Zwolle en Kampen.

Zonnehuisgroep IJssel-Vecht

Zonnehuisgroep IJssel-Vecht biedt zorg, welzijn en behandeling aan kwetsbare medemensen met een indicatie voor V&V zorg. Vanuit hun christelijke grondslag is het de intentie en ambitie om

vanuit de identiteit van de cliënt kwaliteit van zorg te bieden. Cliënten komen tot hun recht en worden erkend in hun uniciteit. De Zonnehuisgroep IJssel-Vecht werkt vanuit 5 locaties: De Esdoorn, De Hoekstee, De Molenhof, De Riethorst en Het Zonnehuis.

MEE IJsseloevers

MEE ondersteunt mensen met een beperking én hun betrokkenen op alle levensgebieden en in alle levensfasen. MEE is onafhankelijk en staat naast de cliënt. MEE richt zich op het versterken van de eigen kracht en het vergroten van de zelfredzaamheid. MEE werkt vanuit Zwolle in de regio's Flevoland en Overijssel.

Viattence

Viattence is er voor verzorging en verpleging, maar ook voor bijvoorbeeld activiteiten, specialistische zorg of thuiszorg. Bovendien voor diverse gemaksdiensten als wasverzorging, woningreparaties, maaltijden aan huis en boodschappen doen. De locaties voor kleinschalig wonen en verzorgings- en verpleeghuiszorg zijn in Epe, Heerde, Vaassen en Wezep. De Viattence Thuiszorg teams werken in de gehele regio tussen Zwolle en Apeldoorn.

Careander

Careander is een Protestants Christelijke zorgorganisatie, die zorg- dienstverlening biedt aan mensen met een verstandelijke beperking. Dit varieert van wonen in een groep tot aan zelfstandig wonen met ambulante ondersteuning. Ook op het gebied van dagbesteding zijn er vele mogelijkheden. Daarnaast biedt Careander diverse mogelijkheden op het gebied van ambulante ondersteuning voor volwassenen en kinderen met hun ouders. Careander's hoofdkantoor is gevestigd in Harderwijk.

De Kern (Dimence Groep)

Dimence biedt geestelijke gezondheidszorg voor iedereen in Oost-Nederland. Ruim 2.400 medewerkers werken dagelijks vanuit ruim 60 locaties in Overijssel en Gelderland voor in totaal 30.000 cliënten en patiënten per jaar. Stichting de Kern maakt onderdeel uit van de Dimence Groep en zorgt voor maatschappelijke dienstverlening in grote delen van Overijssel en Gelderland.

Travers

Travers biedt welzijnswerk (Travers Welzijn en Travers Advies en Project), kinderopvang en peuterspeelzalen (Doomijn) als ook een cultureel aanbod en culturele activiteiten (Hedon). Bij Travers werken bijna 500 mensen in allerlei locaties.

Wezo

Wezo is de sociale werkvoorziening in de gemeenten Zwolle, Dalfsen, Hattem, Raalte en Zwartewaterland.

WijZ, Zwolle

De doelgroep van WijZ bestaat uit mensen die gestopt zijn met werk of met andere tijdsintensieve maatschappelijke rollen. Vanuit het levenslopperspectief bevinden deze mensen zich in de 4e en 5e levensfase. WijZ bepaalt en onderbouwt haar aanbod van functies aan de hand van het levenslopperspectief. Dit stelt dat mensen welzijn ervaren als zij een balans voelen op de vijf levensdomeinen die de menselijke identiteit bepalen. Deze levensdomeinen zijn: lichaam en geest, sociale relaties, materiële zekerheid, arbeid en presteren en waarden en inspiraties. Het levenslopperspectief noemt een drietal omstandigheden, die mensen helpen om een balans te vinden in hun leven. Dit zijn beschikbaarheid van een aanbod op het gebied van persoonlijke ondersteuning, beschikbaarheid van compensatiemogelijkheden. Deze compensatiemogelijkheden

zijn betaalbaar en voor iedereen beschikbaar, indien nodig. En het hebben van een inspirerende omgeving: een omgeving met sociale samenhang, sociale activering, buurtvoorzieningen die mensen aanzet tot actie.

Stichting Senioren Wezep Oldebroek

SWO richt zich op het zo lang mogelijk zelfstandig functioneren van senioren uit de gemeente Oldebroek en stimuleert deze groep om actief aan de samenleving deel te nemen. SWO levert hiervoor diensten en activiteiten die erop gericht zijn hen de regie over hun eigen leven te laten behouden. De stichting richt zich op de beleidsterreinen welzijn, zorg en wonen.

SWO is een vrijwilligersorganisatie. Naast het bestuur zijn ruim 150 vrijwilligers werkzaam voor de stichting. Verder wordt de stichting ondersteund door een seniorenconsulent en een welzijnswerker van de gemeente Oldebroek. De stichting werkt vanuit twee hoofdlocaties: het Dorpshuis in Wezep en het Kulturhus in Oldebroek. Daarnaast verzorgt zij activiteiten in de verschillende kernen binnen de gemeente Oldebroek.

Stichting Welzijn in Kampen

De Stichting Welzijn in Kampen is in januari 2012 ontstaan uit de stichtingen Welzijn Senioren en Vrijwilligerscentrale in Kampen. De Ombudswinkel en het Steunpunt Mantelzorg behoorden bij de Vrijwilligerscentrale en zijn nu ook onderdeel van de nieuwe Stichting Welzijn in Kampen.

Per januari 2014 maken ook de Stichtingen Cares (bureau voor vluchtelingen- en migrantenwerk) en Jongerenwerk Kampen onderdeel uit van de Stichting Welzijn in Kampen.

4.2 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied

In deze paragraaf worden de beoordelingen van de belanghebbenden weergegeven. De beoordelingen zijn ingedeeld in drie categorieën: maatschappelijke prestaties, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de mate van invloed op het beleid.

4.2.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over deltaWonen

	prestatievelden	huurders	gemeenten	overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer	
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van deltaWonen	1. huisvesting primaire doelgroep	7,3	7,0	7,4	7,2	7,2
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	7,5	7,7	7,2	7,5	
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	6,8	7,0	7,5	7,1	
	4. (des)investeren vastgoed	6,7	7,3	7,3	7,1	
	5. kwaliteit wijken en buurten	6,5	7,2	7,0	6,9	

6. overige / andere prestaties	6,5	-	7,0	6,8
De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met deltaWonen	6,5	7,2	6,5	6,7
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van deltaWonen	7,7	7,5	7,1	7,4

4.2.2 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden verbeterpunten aangegeven voor deltaWonen. Deze punten worden per categorie belanghebbenden weergegeven:

gemeenten

- Behandel gemeenten niet als 'gewone' belanghebbenden maar betrek de gemeente eerder in de afwegingsprocessen.
- Zoek naar een manier om gemeenten goed inhoudelijk deelgenoot te maken van de investeringscapaciteit van deltaWonen.
- DeltaWonen zou actiever kunnen zijn in de regionale opgave van huisvesting van arbeidsmigranten.
- DeltaWonen kan in het sociale domein meer de samenwerking opzoeken met andere partners in Oldebroek.

huurders

- Werk samen verder met de huurdersvertegenwoordiging aan een duidelijke, heldere communicatie tussen corporatie en huurders.

overige belanghebbenden

- Wees duidelijk over wat je alleen wilt doen en wat je samen met de andere corporaties wilt doen.
- Blijf zorgen voor een goede afstemming tussen de werkorganisatie en het topmanagement. Daar zit nu weleens een verschil tussen.
- Blijf groot denken, maar ga klein doen.
- Is accountmanagement wellicht een handige werkwijze gezien de vele betrokken partijen?
- Zorg voor voldoende kennis over de zorg- en welzijnsector, zodat deltaWonen ook meer strategisch kan opereren.
- Meer kijken naar aanpasbaar en toekomstbestendig bouwen in plaats van bouwen voor een doelgroep.
- Houdt een vestiging in Wezep.
- Houdt goede en tijdige communicatie met de huurders in de gaten.

5 Presteren naar Vermogen

5.1 Beoordelingskader

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

- financiële continuïteit: de corporatie houdt haar maatschappelijk vermogen in voldoende mate duurzaam op peil
- doelmatigheid: de corporatie heeft een sobere en doelmatige bedrijfsvoering
- vermogensinzet: de corporatie zet haar vermogen verantwoord in voor maatschappelijke prestaties.

5.2 Financiële continuïteit

Bij dit onderdeel wordt beoordeeld hoe de corporatie haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. De beoordeling is gebaseerd op managementdocumenten, gesprekken met Bestuur en Raad van Commissarissen en de beschikbare cijfers van CFV en WSW.

DeltaWonen voldoet in alle jaren van de beoordeling aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. Voor de jaren 2010 tot en met 2012 is een zogenaamde A1 oordeel van het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV) ontvangen. Dat wil zeggen dat de voorgenomen activiteiten passen bij de vermogenspositie van de corporatie. In 2013 is het beoordelingssysteem door het CFV aangepast. In dat jaar werd medegedeeld dat er geen aanleiding was voor nader onderzoek of interventies. Ook het solvabiliteitsoordeel dat het CFV gaf was voldoende (2010 tot en met 2012) of gaf geen aanleiding tot nader onderzoek.

DeltaWonen voldeed tevens in alle jaren van de beoordelingsperiode aan de eisen van de andere belangrijke externe toezichthouder, het WSW. Alle belangrijke ratio's zoals de interest coverage ratio, de loan to value als ook de debt service coverage ratio voldeden ruim aan de gestelde eisen. Dat betekende ook dat in alle jaren werd voldaan aan de kredietwaardigheidseisen en zogenaamde faciliteringsvolumes ter borging van leningen werden afgegeven.

De visitatiecommissie neemt waar dat deltaWonen zich zeer bewust is van de financiële gevolgen van haar handelen. Dit inzicht beslaat niet alleen de korte termijn, maar aan de hand van een meerjarenbegroting een periode van 10 jaar.

De financiële gezondheid wordt intern getoetst, door zowel Bestuurder, management als Raad van Commissarissen, aan de hand van een financieel toetsingskader. De meest actuele versie daarvan dateert van december 2013. In dat toetsingskader hanteert deltaWonen eigen normen die in de regel conservatiever zijn dan die van de externe toezichthouders. Deze toepassing van het voorzichtigheidsbeginsel moet er voor zorgen dat de corporatie ook bij zwaar weer blijft voldoen aan de eisen die aan financiële continuïteit door externe toezichthouders en financiers worden gesteld.

De visitatiecommissie neemt waar dat deltaWonen een compleet beeld heeft van de vermogenspositie, actief stuurt om in alle situaties te blijven voldoen aan de eisen van de externe toezichthouders en financiers, een geactualiseerde visie heeft op de vermogensontwikkeling, haar sturing op de ontwikkeling van het vermogen regelmatig actualiseert, scenario's hanteert (onder andere in de meerjarenbegroting) die regelmatig worden geactualiseerd, bij die scenario's rekening houdt met risico's en actief stuurt op integrale kasstromen.

De sturing sluit tevens aan op het strategisch portefeuillebeleid. In de loop van de visitatieperiode heeft de vertaling van dit portefeuillebeleid van wijk- naar complexniveau vorm gekregen.

De visitatiecommissie stelt vast dat DeltaWonen haar maatschappelijk vermogen duurzaam op peil houdt, daarvoor een visie heeft ontwikkeld en over een beheersingssysteem beschikt dat bovengemiddeld is.

Het oordeel van de visitatiecommissie op het prestatieveld financiële continuïteit komt uit op een 8.

5.3 Doelmatigheid

Bij het onderdeel doelmatigheid wordt beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Deze beoordeling geschiedt op basis van managementdocumenten, benchmarkgegevens en gesprekken met de Bestuurder, Raad van Commissarissen en concerncontroller.

DeltaWonen scoort voor de jaren waarvoor cijfers beschikbaar zijn (2010 tot en met 2012) op de kengetallen netto bedrijfslasten per vhe, aantal vhe per fte en personeelskosten per fte slechter dan de referentiegroep. Daarbij moet worden opgemerkt dat de cijfers enigszins zijn vertekend door een relatief groot aantal te slopen panden in de eerste jaren. De beheersing van het onderhoudsproces en de onderhoudslasten heeft in de beginjaren van de visitatieperiode extra aandacht gevraagd van deltaWonen. Dat blijkt onder andere uit de managementletters van de accountant. Gaandeweg heeft deltaWonen dit proces in de grip gekregen en ook aanbestedingsvoordelen gecreëerd. Verder is er gedurende de periode 2010 tot en met 2013 steeds meer aandacht gekomen voor beheersing en reductie van de bedrijfslasten en uniformering van de administratieve vastlegging. De introductie van lean management in 2013, waarvoor veel draagvlak is bij het personeel, draagt daar in de komende jaren extra aan bij. In de meerjarenbegroting dalen de gemiddelde bedrijfskosten over de periode 2014-2023 tot gemiddeld €1.225. De onderhoudslasten bedragen in diezelfde periode gemiddeld € 1075.

DeltaWonen is in de loop van de visitatieperiode steeds actiever gaan sturen op bedrijfslasten, zij heeft in de vorm van de meerjarenbegroting een meerjarige visie op de bedrijfsvoering en stuurt actief op het verlagen van de bedrijfslasten. De belangrijkste motivatie voor deze sturing ligt in het besef dat de bedrijfslasten omlaag moeten om de strategische doelstellingen op het gebied van volkshuisvesting te behalen. In de loop van de visitatieperiode is ook het strategisch portefeuillebeleid vertaald tot op complexniveau. Ook dat draagt bij aan het inzicht in de bedrijfslasten en leidt tot bijsturing.

trendbreuk

Alles overziend neemt de visitatiecommissie waar dat DeltaWonen de visitatieperiode startte als een organisatie die ruim in haar jas zat. Door een actief beleid en sturing die jaarlijks worden

geactualiseerd komen de bedrijfslasten de komende jaren op een aanvaardbaar niveau. Dit actieve beleid en de sturing daarop wordt door de visitatiecommissie gewaardeerd als ruim voldoende.

Het oordeel van de visitatiecommissie op het prestatieveld doelmatigheid komt uit op een 7.

5.4 Vermogensinzet

Bij vermogensinzet wordt door de visitatiecommissie beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt.

DeltaWonen kan ruim voldoende waarborgen dat zij langdurig in staat is om haar maatschappelijke functie uit te oefenen. De vermogenspositie van deltaWonen is solide. De verkoop van een deel van het bezit in de visitatieperiode in Oldebroek aan Omnia heeft daar aan bijgedragen.

De belangrijkste instrumenten die worden gehanteerd om te bewaken dat de vermogenspositie aansluit bij de beoogde koers en strategische doelstellingen bestaan uit het ondernemingsplan, de meerjarenbegroting, het financieel toetsingskader, de kwartaalrapportages en het jaarverslag.

Als gevolg van koerswijzigingen in het overheidsbeleid en eigen keuzes heeft deltaWonen tijdens de visitatieperiode na evaluaties haar keuzes omtrent de inzet van het vermogen een aantal keren bijgesteld. Door de gemaakte keuzes is deltaWonen in staat om ook in de komende jaren nieuwbouw en herstructureringsprojecten uit te voeren en bij te dragen aan de volkshuisvestelijke opgave in Kampen en Zwolle.

Vanaf 2012 wordt gewerkt met asset management. Een achterliggende gedachte daarbij is dat het behoud van en optimaliseren van de waarde van de bezittingen bijdraagt tot een gezonde vermogenspositie op lange termijn.

De actualisatie van het portefeuille- en onderhoudsbeleid hebben in de visitatieperiode geleid tot een beter inzicht van de vermogensbehoefte bij deltaWonen.

DeltaWonen is transparant over de inzet van haar vermogen in haar jaarverslagen en de wijze waarop de borging daarvan plaats heeft. Er wordt uitgebreid verantwoord, zowel aan de hand van de strategisch doelstellingen als aan de hand van de financiële verslagen. Daaruit is af te leiden welke keuzes zijn gemaakt als het gaat om het (des)investeren van het vermogen in maatschappelijke projecten (inclusief onrendabele toppen), duurzaamheid (inclusief energielabels) en leefbaarheid.

Al eerder is in dit rapport verwezen naar het financieel toetsingskader. Dat document geeft ook de kaders voor een gezonde vermogensontwikkeling aan met duidelijke normen voor kasstromen, solvabiliteit, ICR en woningverkopen. Het voorziet daarmee in een visie op vermogensontwikkeling en de monitoring daarvan. Zoals eerder aangegeven zijn de eigen normen conservatiever dan de eisen die externe toezichthouders en de bank daar aan stellen. Belangrijke onderdelen, inclusief rendementseisen, van een investeringsstatuut zijn aanwezig, zij het nog niet in een integraal document.

De meerjarenbegroting wordt jaarlijks geactualiseerd. In detail wordt dan rekening gehouden met toekomstscenario's, risico's, het overheidsbeleid, ontwikkelingen binnen de eigen organisatie en

bijgestelde beleidsvoornemens. De meerjarenbegroting geeft deltaWonen naast de ontwikkeling van kasstromen en resultaten ook een meerjarig inzicht in de ontwikkeling van het vermogen.

De visitatiecommissie concludeert dat deltaWonen haar vermogen maximaal inzet ten behoeve van haar maatschappelijke prestaties. Ook onderzoekt deltaWonen zeer actief de mogelijkheden om het eigen vermogen te verruimen, onder meer door alternatieve investeringsmogelijkheden en de bijsturing op kasstromen.

Het oordeel van de visitatiecommissie op het prestatieveld vermogensinzet komt uit op een 8.

5.5 Totale beoordeling presteren naar vermogen

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

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
Financiële continuïteit	8
Doelmatigheid	7
Vermogensinzet	8
Oordeel	7,7

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

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

De governance-structuur van deltaWonen bestaat uit de volgende organen: Raad van Commissarissen, de directeur-bestuurder, de externe accountant, de Centrale Bewonersraad en de Ondernemingsraad. De Raad van Commissarissen bestaat uit zeven leden, waarvan er twee op voordracht van de huurders zijn benoemd. Daarnaast kent de Raad een commissaris in opleiding.

6.2 Besturing

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

6.2.1 Plan

Visie

Zoals ook al vastgesteld in het hoofdstuk Presteren naar Vermogen beschikt deltaWonen over een actueel ondernemingsplan. Werd aanvankelijk gewerkt aan de hand van het in 2009 opgestelde document 'Durf en Duurzaamheid 1.0', volgde in 2013 vanwege de vele veranderingen in overheidsbeleid en buitenwereld een bijgesteld plan. Nu met de naam 'Durf en Duurzaamheid 2.0'. In de laatste versie zijn de acht strategische doelen van deltaWonen concreter en werkbaarder gemaakt.

Bij de totstandkoming van het laatste plan zijn belanghebbenden actief betrokken geweest, werd ook met hun behoeften en wensen rekening gehouden en werd rekening gehouden met relevante kansen en bedreigingen, risico's en scenario's. Er is een nadrukkelijk verband met de meerjarenbegroting waarin deze analyses nader worden uitgewerkt en jaarlijks geactualiseerd.

Zowel het ondernemingsplan als de meerjarenbegrotingen worden door de Raad van Commissarissen en in de voorbereiding door diverse commissies daarbinnen uitgebreid besproken. Bij haar besluitvorming houdt de Raad van Commissarissen blijkens de notulen nadrukkelijk rekening met de visie en doelen uit het ondernemingsplan en de kaders van de meerjarenbegroting.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel visie met een 7.

Vertaling doelen

Naarmate de visitatieperiode vorderde is deltaWonen er steeds beter in geslaagd om de visie te vertalen in SMART geformuleerde strategische en tactische doelen. Die doelen waren al aanwezig, maar de introductie van strategische indicatoren die in een balanced scorecard zijn geplaatst

maken dat Bestuur en Raad van Commissarissen een instrument in handen hebben om voortgang van de realisatie te volgen. Zeer onlangs is nog een strategiekaart toegevoegd aan dit instrumentarium waarmee ook de samenhang tussen de strategische doelstellingen helder wordt. Dit instrument moet nog worden geïntroduceerd bij de Raad van Commissarissen.

DeltaWonen hanteert een logische werkwijze waarbij de strategische doelstellingen uit het ondernemingsplan worden vertaald in een meerjarenbegroting, een jaarplan en –begroting, die weer worden vertaald naar afdelingsplannen. Deze niveaus haken op elkaar aan. De doelstellingen en prestatie-indicatoren binnen de plannen worden op elkaar afgestemd. Projectplannen haken aan op de meerjarenbegroting en worden naast rendement ook getoetst op de bijdrage aan de bovenliggende (strategische) doelstellingen.

Naast een strategische meerjarencyclus kent deltaWonen op tactisch en operationeel niveau derhalve een jaarcyclus waarin plannen worden geactualiseerd.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel vertaling doelen met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 7.

6.2.2 Check

Monitoring en rapportagesysteem

Het monitorings- en rapportagesysteem heeft zich gedurende de visitatieperiode ontwikkeld tot een rapportage met aandacht voor strategische aspecten (balanced scorecard) financiën en risico's. Daarnaast wordt in bijlagen nader ingegaan op meer tactisch/operationele aspecten van treasury, personeel en organisatie en projecten. De kwartaalrapportage begint met een bestuursverslag en kent verder een toelichting op de prestatie-indicatoren per doelstelling en de cijfers.

In de kwartaalrapportages ontbreken alleen (nog) een (verkorte) balans en de eerder genoemde strategiekaart. Voor het overige is in deze rapportage alle relevante aanwezig voor bestuur en Raad van Commissarissen om de voortgang van de strategie te kunnen monitoren en zondig maatregelen te treffen.

De kwartaalrapportage staat op de agenda van de auditcommissie. De auditcommissie doet verslag van haar bevindingen in de plenaire vergadering van de Raad van Commissarissen.

De kwartaalrapportages worden in de regel binnen twee maanden na afloop van het kwartaal opgeleverd en daarna binnen enkele weken besproken.

Op managementniveau zijn maandelijks meer gedetailleerde rapportages beschikbaar.

Waar nodig, zoals voor de beheersing van het onderhoudsproces nadat enkele keren de begroting vanwege ongepland uitstel werd onderschreden, worden de procedures en rapportages aangepast met als effect een betere monitoring en sturing.

De bevindingen van de accountant worden in de regel adequaat opgevolgd. De Bestuurder schrijft jaarlijks een reactie op de bevindingen uit de management letter ten behoeve van de Raad van Commissarissen.

Naar waarneming van de visitatiecommissie sluit het monitorings- en rapportagesysteem aan op de geformuleerde strategische en tactische doelen en reageert deltaWonen op grond van de rapportages adequaat op ontwikkelingen.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel monitoring en rapportagesysteem met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt check met een 7.

6.2.3 Act

Sturing bij afwijkingen

De visitatiecommissie constateert dat deltaWonen handelend optreedt wanneer zij afwijkingen constateert van het voorgenomen beleid.

Ten aanzien van de doelstellingen zoals geformuleerd in het hoofdstuk Presteren naar Opgave geldt dat in overwegende mate.

Voorbeelden van bijsturingen waarvan elders in dit rapport melding worden gemaakt zijn de beheersing van onderhoudskosten, het bijsturen op bedrijfslasten, het afwijzen en vervolgens bijstellen van de begroting in 2011 en het verkoopbeleid. Een andere voorbeeld is de introductie van lean management als methode en concept om veranderingen te initiëren en de betrokkenheid van het personeel daarbij te verhogen.

Bijstellingen worden onderbouwd. De visitatiecommissie heeft daarvan bewijzen aangetroffen in kwartaalrapportages, notulen en jaarverslagen.

In de regel is de bijsturing tijdig en sluit deze aan bij de visie en gestelde doelen. In enkele gevallen (beheersing onderhoudskosten en bedrijfslasten) vroeg de bijsturing langere tijd en aandacht van het management.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt act met een 7.

De visitatiecommissie het prestatieveld besturing met een 7:

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
Plan	7
Check	7
Act	7
Oordeel	7

6.3 Intern toezicht

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

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

6.3.1 Functioneren Raad van Commissarissen

Samenstelling van de Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen heeft een uitgebreide profielschets vastgelegd. De laatste versie dateert van juni 2013 en is via de website toegankelijk. In het profiel worden naast algemene kenmerken ook specifieke kennisgebieden en de rol van (vice-)voorzitter onderscheiden. Bij het vrijvallen van een vacature wordt nadrukkelijk stilgestaan bij het profiel en persoonskenmerken van de te werven commissaris.

De werving heeft in het openbaar plaats. Bij de laatste wervingsronde waarbij een huurderscommissaris werd geworven lag de regie voor de werving bij de Centrale Bewonersraad. De Raad van Commissarissen toetste de voorgedragen functionarissen vervolgens aan het profiel. De Raad van Commissarissen verantwoordt zich in het jaarverslag uitgebreid over haar samenstelling en de wijze van werving. Zowel uit de vergaderverslagen als uit het gesprek dat de visitatiecommissie met een vertegenwoordiging van de Raad van Commissarissen voerde blijkt dat deze zich zeer bewust is van haar samenstelling en functioneren de vertaling daarvan naar aanvullende kwaliteiten van nieuwe commissarissen. De onafhankelijkheid van kandidaat commissarissen wordt in ieder sollicitatiegesprek getoetst en heeft eenmaal tot afwijzing van een voorgedragen kandidaat geleid.

Er is een introductieprogramma voor nieuwe leden van de Raad aanwezig en tenminste jaarlijks volgt de gehele Raad collectief en soms samen met het managementteam een training waarin een actueel onderwerp aan de orde komt. Individuele leden hebben de mogelijkheid om naar behoefte trainingen te volgen en/of professionaliseringsbijeenkomsten van de VTW bij te wonen.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel samenstelling van de Raad van Commissarissen met een 8.

Rolopvatting

De Raad van Commissarissen is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. Zij heeft een goede relatie met de bestuurder gebaseerd op zakelijke verhoudingen. De Raad werkt met drie commissies: de audit commissie, de strategie- en vastgoedcommissie en de selectie- en remuneratiecommissie. De laatste commissie voert de werkgeverstaken uit en legt daarover verantwoording af tijdens de plenaire vergadering van de Raad van Commissarissen. In die plenaire vergadering worden de formele besluiten genomen.

De Raad van Commissarissen onderhoudt regelmatig contacten met de huurders-vertegenwoordiging, de Ondernemingsraad, het managementteam en de accountant. De concerncontroller is aanwezig bij de vergaderingen van de auditcommissie en naar behoefte bij plenaire vergaderingen.

Hij heeft indien hij dit nodig vindt rechtstreeks, buiten de bestuurder om, toegang tot de Raad van Commissarissen. Tot dusver heeft hij niet gebruik hoeven te maken van deze formeel vastgelegde positie.

Indien nodig vraagt de Raad van Commissarissen om aanvullende informatie. Eenmaal, in 2011, heeft de auditcommissie geadviseerd de door de Bestuurder voorgelegde begroting niet goed te keuren, hetgeen tot een aangepaste begroting heeft geleid.

Ook het beoordelings- en beloningsbeleid bij deltaWonen heeft zich in de visitatieperiode ontwikkeld. Het beoordelingsstelsel is, nadat de selectie- en remuneratie daartoe een in-company training heeft gevolgd geëvalueerd tot een 360 graden feedback systeem waarbij ook aan andere interne partijen die met de bestuurder samenwerken om een oordeel wordt gevraagd. Naast het oordeel van interne partijen worden ook de prestatie-afspraken die met de Bestuurder zijn afgesproken geëvalueerd. Voor de periode tot en met 2016 (de periode waarvoor de Bestuurder is benoemd) zijn de te beoordelen onderdelen op hoofdlijnen reeds vastgelegd. Dit geldt ook voor de te raadplegen partijen. In het systeem is ingebouwd dat bij de toepassing van de 360 graden feedback externe partijen worden geraadpleegd. Tevens is in het proces ingebouwd dat in 2016 de profielschets van de Bestuurder opnieuw wordt beoordeeld in het licht van strategische ontwikkelingen en ontwikkelingen in de markt.

De Bestuurder is na een gedegen evaluatie in 2012 herbenoemd voor een periode van vier jaar. Met hem zijn tussentijds na het in werking treden van nieuwe regelgeving vanuit de overheid met betrekking tot maximale beloningen tussentijdse afspraken gemaakt. Daarover is verantwoording afgelegd in het jaarverslag.

Zowel Bestuurder als Raad van Commissarissen zijn wederzijds tevreden met de wijze waarop de klankbordrol wordt ingevuld. De Raad functioneert op gepaste afstand en heeft voldoende verschillende kennisgebieden en competenties in huis om de klankbordrol in te vullen.

Samenvattend beoordeelt de visitatiecommissie de taakopvatting van de Raad van Commissarissen als zeer volwassen en goed ontwikkeld.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel rol opvatting met een 8.

Zelfreflectie

In alle jaren van de visitatieperiode heeft de Raad van Commissarissen zich zelf geëvalueerd. Eenmaal gebeurde dat onder externe begeleiding en in alle gevallen buiten aanwezigheid van de bestuurder. Van ieder van de zelfevaluaties is een uitgebreid verslag aanwezig waarin de discussie en leerpunten zijn opgeschreven. Tijdens de evaluaties wordt teruggekeken op de leerpunten van het vorige jaar. Naast een collectieve beoordeling maakt ook een individuele beoordeling deel uit van het proces. Deze individuele beoordeling wordt door de voorzitter uitgevoerd.

Naast inhoudelijke en procedurele zaken komen ook cultuur en gedragsaspecten aan bod. Er wordt gevarieerd in de mate van diepgang en werkwijze.

Voor de periode 2013 tot en met 2016 is een cyclus afgesproken waarin jaarlijks een zelfevaluatie plaatsheeft. Deze wordt om het jaar gefaciliteerd door een externe begeleider. Ook is de werkwijze en zijn de thema's die aan bod komen vastgelegd. Jaarlijks wordt de Bestuurder gevraagd zijn visie op het functioneren van de Raad te geven. In het jaar 2014 zullen de uitkomsten van deze visitatie worden meegenomen.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt zelfreflectie met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de Raad van Commissarissen met een 7,7.

6.3.2 Toetsingskader

De Raad van Commissarissen heeft in haar reglement instrumenten die samen het toezichtskader vormen, benoemd. De instrumenten zijn het strategisch plan, het ondernemingsplan, de begroting inclusief meerjarenprognose, het treasuryjaarplan, het bezoldigingsbeleid alsmede het toetsingskader voor verbindingen en investeringen. In november 2013 is bovendien een volledig geactualiseerd financieel toetsingskader tot stand gekomen waarnaar in het hoofdstuk Presteren naar Vermogen al een aantal keer is naar verwezen. Verder beschikt de corporatie over een treasurystatuut, een risicobeheersingssysteem en zijn de afspraken met belanghebbenden en de prestatie-afspraken met de gemeente vastgelegd. Samen vormen deze instrumenten een alomvattend geheel dat actief wordt ingezet in het toezicht. Periodiek worden deze instrumenten geevalueerd en geactualiseerd.

De visitatiecommissie beoordeelt het toetsingskader met een 7.

6.3.3 Governancecode

Naleving governancecode

De Raad van Commissarissen is zich zeer bewust van het belang van de governancecode en verantwoordt zich daarover uitgebreid in de jaarverslagen. Dit jaarverslag is tevens terug te vinden op de website. Bij wijziging in de beloningscode en bij de introductie van de Wet Normering Topinkomens (WNT) heeft deltaWonen zich vooraf door externe adviseurs laten bijstaan om de gevolgen in kaart te brengen. Met ingang van 2012 leidde dat bijvoorbeeld tot een verlaging van de honorering van de commissarissen. De invoering van de WNT heeft tot gevolg dat de beloning van zittende commissarissen bij herbenoeming fors naar beneden wordt bijgesteld. Nieuwe leden worden direct conform de WNT-regels gehonoreerd. De genoemde maatregelen zorgen ervoor dat de beloningen van de commissarissen passen binnen de bijgestelde normen.

De beloning van de Bestuurder voldoet aan de beloningscodes en valt onder het overgangsrecht van de WNT-regeling.

De benoemingsperiode van de leden van de Raad van Commissarissen is aangepast aan de nieuwe governancecode en bedraagt nu maximaal twee maal vier jaar.

De governance-structuur van deltaWonen is terug te vinden op de website.

Begin 2014 heeft deltaWonen intern ten behoeve van de Raad van Commissarissen een compliance audit laten uitvoeren op de naleving van de governancecode voor woningcorporaties. De conclusie daarvan was dat de governancecode goed wordt nageleefd, er enkele punten zijn waarop nog kan worden verbeterd en een zeer beperkt aantal punten nog nader invulling moeten krijgen. Deze punten waren al in de planning opgenomen en betreffen relatief onbelangrijke punten.

De visitatiecommissie neemt waar dat de Raad van Commissarissen deltaWonen zowel naar de letter als de geest van de governancecode handelt en zeer alert is op verbeterpunten.

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

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 7,2:

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
Functioneren RvC	7,7
Toetsingskader	7
Governancecode	7
Oordeel	7,2

6.4 Externe legitimering en verantwoording

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

6.4.1 Externe legitimatie

DeltaWonen is actief in het onderhouden van relaties met alle belanghebbenden. Er is een gestructureerd overzicht van alle belanghebbenden dat jaarlijks wordt geactualiseerd en vastgelegd in een stakeholdersdiagram. Dit diagram is geplaatst op de website van deltaWonen. In de jaren 2010, 2011 en 2013 werden bijeenkomsten georganiseerd waarvoor alle belanghebbenden waren uitgenodigd. Naast de Bestuurder en medewerkers was van de kant van deltaWonen ook een deel van de Raad van Commissarissen aanwezig. Deze bijeenkomsten werden benut om thema's uit te werken om belanghebbenden bij te praten en om informatie op te halen die in de beleidsplannen worden verwerkt.

Het thema van de bijeenkomst in 2013 was het scheiden van wonen en zorg. In de gesprekken met belanghebbenden kreeg de visitatiecommissie te horen dat er veel waardering is voor het feit dat deltaWonen het initiatief heeft genomen om alle betrokken partijen en ook in het vervolg een trekkersrol te vervullen. Daarbij werd door enkele vertegenwoordigers van zorgpartijen aangetekend dat deltaWonen sterk georiënteerd is op vastgoed. De visitatiecommissie kan die opstelling in het licht van de politieke druk op woningcorporaties om zich te concentreren op volkshuisvestelijke kerntaken billijken.

Naast deze bijeenkomsten zijn bijeenkomsten met bewonerscommissies en klankbordgroepen georganiseerd.

Met de gemeenten Oldebroek, Zwolle en Kampen heeft gestructureerd en regelmatig bestuurlijk overleg plaats. Ook is er gestructureerd overleg van de Bestuurder met collega-corporatiedirecteuren in Zwolle. Ook met andere partijen heeft regulier overleg plaats.

Dit overzicht is niet uitputtend. De visitatiecommissie constateert dat met alle relevante partijen contact wordt onderhouden. Van alle overleggen worden verslagen bijgehouden en afspraken vastgelegd die alle betrokkenen ontvangen. Op die wijze kunnen alle betrokken partijen de voortgang van het overleg en de realisatie van de afspraken volgen.

De relatie met de Centrale Bewonersraad is constructief. Deze Raad maakt gebruik van (vergader)faciliteiten bij deltaWonen en is zeer tevreden over de wijze waarop zij wordt gefaciliteerd. DeltaWonen levert tijdig alle relevante informatie voor adviesaanvragen. De samenwerking verloopt conform de samenwerkingsovereenkomst tussen beide partijen en voldoet aan de overlegwet.

Ook het overleg met de Ondernemingsraad voldoet aan de daaraan te stellen eisen. Halfjaarlijks heeft in aanwezigheid van de Bestuurder een overleg plaats tussen de Ondernemingsraad en een vertegenwoordiging van de Raad van Commissarissen.

De visitatiecommissie is van oordeel dat deltaWonen een voorbeeld is voor andere corporaties als het gaat om gestructureerd vorm geven aan stakeholdermanagement. De visitatiecommissie waardeert in het bijzonder dat het daarbij niet blijft bij plannen en incidentele bijeenkomsten, maar een cyclus van gesprekken die belanghebbende en deltaWonen wederzijds de ruimte geven inzicht te krijgen in elkaars positie, verlangens en mogelijkheden.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel externe legitimatie met een 8.

6.4.2 Openbare verantwoording

DeltaWonen heeft een zeer toegankelijk jaarverslag. Voor de jaren 2011 en 2012 zijn daarvan ook populaire versies beschikbaar. In het jaarverslag legt deltaWonen verantwoording af over de voorgenomen en gerealiseerde prestaties. Afwijkingen worden geduid. Het taalgebruik is toegankelijk. De teksten van de verantwoording zijn eveneens geplaatst op de website en naast een samenvatting gerubriceerd per thema.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel openbare verantwoording met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie en openbare verantwoording met een 7,5:

Prestatieveld externe legitimering en verantwoording	Beoordeling visitatiecommissie
Externe legitimering	8
Openbare verantwoording	7
Oordeel	7,5

6.5 Totale beoordeling Governance

De commissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 7,2:

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
Besturing	7,0
Intern toezicht	7,2
Externe legitimatie en verantwoording	7,5
Oordeel	7,2

7 Bijlagen

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

Position paper



POSITION PAPER / 2014

WIE ZIJN WIJ EN WAAR STAAN WIJ VOOR?

Met ruim 15.000 woningen is *deltaWonen* één van de grootste woningcorporaties in Noordoost Nederland. Wij zijn actief in de gemeenten Zwolle, Kampen en Oldebroek. In elk van deze plaatsen hebben wij een vestiging; ons hoofdkantoor bevindt zich in Zwolle.

Wij verhuren en verkopen woningen en bieden onze huurders diensten op het vlak van wonen, welzijn en zorg.

Wat ons inspireert en motiveert, wat onze idealen zijn en hoe we dit nu en in de toekomst willen realiseren, hebben we verwoord in ons strategisch document, *Durf en Duurzaamheid*.

De eerste versie daarvan zag het licht in 2009; na een evaluatie volgde een bijgestelde tweede versie in 2013: *Durf en Duurzaamheid 2.0*. De titel van het document geeft aan wat de twee centrale elementen in het functioneren van *deltaWonen* zijn: de ene is lef; de andere is verantwoord omgaan met de aarde, met mensen en met geld. In onze missie is dit duidelijk verwoord:

“Als maatschappelijk verantwoorde onderneming biedt deltaWonen nu en in de toekomst woon- en leefkwaliteit, in het bijzonder voor mensen die dat niet zelf kunnen realiseren. DeltaWonen durft daarbij onbevangen en verrassende keuzes te maken”.

Wij kiezen er bewust voor, ons te richten op een specifieke doelgroep: mensen die om welke reden dan ook geen eigen woning in de vrije sector kunnen kopen of huren¹. Van dit voorkeursbeleid wijken wij slechts af wanneer redenen als rendement of leefbaarheid in de wijk dit wenselijk maken. Om de service aan onze klanten continu op een zo hoog mogelijk peil te houden, investeren wij voortdurend in onderzoek ter vergroting van onze kennis van klanten, woningen en dienstverlening. Dit heeft ervoor gezorgd dat *deltaWonen* als corporatie inmiddels voorop loopt in kennis van de markt en de opzet van het strategisch voorraadbeleid.

Wij geven expliciet aan wat wij belangrijk vinden als het gaat om onze medewerkers. Omdat wij trots zijn op onze medewerkers – zij zijn het die *deltaWonen* maken tot wat het is! – moet het gaan om werkplezier, zingeving, inspirerend leiderschap, eigen verantwoordelijkheid en eigen ontwikkeling. Op ons eigen verzoek is dan ook het thema ‘management van medewerkers’, op basis van de theorie van het INK Managementmodel, als onderwerp toegevoegd aan onze Zelfevaluatie 2014.²

WAT WILLEN WIJ BEREIKEN?

¹ Dit is een bredere omschrijving dan in de Europese richtlijnen wordt aangegeven; daar wordt immers de inkomensgrens van €34.614 genoemd. In het kader van dit Position Paper blijft de toelichting op ons doelgroepenbeleid hier noodgedwongen summier; voor een meer uitvoerig overzicht zie onze Zelfevaluatie 2014.

² De Zelfevaluatie 2014 is als bijlage bij de Position Paper gevoegd.

In ons strategisch document *Durf en Duurzaamheid 2.0* hebben wij 8 strategische doelstellingen geformuleerd; deze komen voort uit onze missie, visie en strategie en uit de actuele ontwikkelingen die wij periodiek in kaart brengen:

Sociale duurzaamheid : Mensen ('people')

1. We kennen onze klant en onze markt en leveren kwalitatief goede producten en diensten waar vraag naar is.
2. We sluiten en onderhouden vitale coalities die een versterkend effect hebben op het woongenot en één of meer van de schakels in de keten wonen, werken, leren, vrije tijd en goede zorg.
3. DeltaWonen richt zich op goed werkgeverschap en werknemerschap. Hierbij gaat de aandacht uit naar de ontwikkeling van de medewerker, werkplezier, zingeving, eigen verantwoordelijkheid en leiderschap.

Economische duurzaamheid : Geld ('profit')

4. Onze medewerkers werken continu aan het verbeteren van onze productiviteit en kwaliteit van producten en diensten.
5. Gegeven de maatschappelijke taak realiseert deltaWonen een maximaal financieel rendement.
6. Onze woningen zijn betaalbaar voor alle huurders. Woningen zijn betaalbaar als maximaal 40% van het netto maandinkomen wordt besteed aan integrale woonlasten, dat wil zeggen aan de huur- en energielasten minus eventuele huurtoeslag.

Ecologische duurzaamheid : Aarde ('planet')

7. We richten onze integrale bedrijfsvoering zo veel als mogelijk is duurzaam en maatschappelijk verantwoord in.
8. Wij investeren in duurzame woningen. Op lange termijn streven we naar energie-neutrale woningen.

WELKE PRESTATIES HEBBEN WIJ GELEVERD?

De prestaties die wij als woningcorporatie hebben geleverd in de afgelopen periode van vier jaren geven wij hieronder weer op een viertal velden, te weten:

- *Opgaven en ambities*
- *Belanghebbenden*
- *Vermogen*
- *Intern toezicht*

Opgaven en ambities

In ons 'House of performance' zijn onze waarden, ambities en doelstellingen geformuleerd. De basis van het fundament van dit huis wordt gevormd door de ambitie van duurzaamheid. Het fundament bestaat verder uit vier bouwstenen waarop onze (acht, hierboven genoemde) strategische doelstellingen zijn gebaseerd, nl.: de klant voorop, de medewerker in zijn kracht, financieel gezond en bijdragen aan een gezonde samenleving. Samen met onze medewerkers zijn ten slotte, als laatste funderingslaag, onze kernwaarden vastgesteld: professioneel, verrassend, verbindend en respectvol.

Om onze ambities te realiseren, maken wij de benodigde middelen vrij door continu te investeren in efficiency en kwaliteitsverbetering van de bedrijfsprocessen en door voortdurend onze kennis te verdiepen over onze klanten, de markt en onze bezittingen.

Al onze voornemens en ambities – verwoord in het strategisch document *Durf en Duurzaamheid 2.0*. – vertalen we in jaarplannen. We sturen op resultaat door periodiek, bijvoorbeeld met de Balanced Scorecard methodiek, in kaart te brengen in hoeverre onze doelstellingen zijn gerealiseerd. In de door ons opgestelde Zelfevaluatie 2014, die als bijlage is toegevoegd, worden diverse projecten en ontwikkelingen nader benoemd.

De afgelopen vier jaar heeft deltaWonen veel energie gestoken in *onderzoek naar onze klanten en onze markt*. Het kennen van onze klant is één van onze strategische doelstellingen. Het resultaat van de onderzoeken is dat we weten wie onze klanten zijn, wat ze willen en waarvoor ze kunnen en willen betalen. Het vormt input voor ons Strategische Voorraad Beleid en Beheer. We weten welke woningen voor welke huurders geschikt en betaalbaar zijn. Ten aanzien van *betaalbaarheid* hebben we een visie en beleid ontwikkeld op de beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen voor de lage inkomens. Woningen zijn betaalbaar als maximaal 40% van het netto maandinkomen wordt besteed aan integrale woonlasten, dat wil zeggen aan de huur- en energielasten minus eventuele huurtoeslag. Voor onze jaarlijkse huurverhoging hanteren we een gedifferentieerd beleid. Zo kreeg de tertiaire doelgroep in 2013 een verhoging van 4% + 2,5%. De primaire, secundaire en vrije sectorhuur hebben een generieke huurverhoging van 4% gekregen. Echter, in de jaarlijkse huurverhoging maken we onderscheid tussen energiezuinige en niet- energiezuinige woningen. Hoe slechter het label, hoe hoger de korting. Dit loopt op tot een korting van 0,6% bij een energielabel G.

In 2013 hebben we ons bezit in Oldebroek verkocht aan Omnia. Het bezit blijft hiermee beschikbaar voor de doelgroep. Conform afspraken wijzen wij minimaal 90% van ons bezit tot aan inkomens onder de € 34.000 (in Zwolle meer dan 93%).

Ten aanzien van het huisvesten van *bijzondere doelgroepen* hebben wij er voor gekozen om niet specifiek woningen voor *ouderen* te ontwikkelen, maar juist kleinschalige units die voor meer doelgroepen geschikt zijn (levensloopbestendige bouwen en wonen). Wat betreft het *scheiden van wonen en zorg* vervullen wij een voortrekkersrol om hier samen met zorginstellingen en gemeenten een goede invulling aan te geven. Met elkaar maken we inzichtelijk wat scheiden wonen en zorg gaat betekenen tot 2030. Met instanties als onder andere RIBW en Frion hebben we samenwerkings-overeenkomsten afgesloten om *mensen met een beperking* huisvesting te kunnen bieden. Het sluiten van vitale coalities in de keten wonen, werken, leren, vrije tijd en goede zorg is één van onze strategische doelstellingen. DeltaWonen is initiatiefnemer van de ontwikkeling van studentenhuisvesting in Zwolle; een samenwerking met de Zwolle onderwijsinstanties. In 2013 is gestart met de bouw van een campus met ruim 500 studentenwoningen in het centrum van Zwolle.

Om de *kwaliteit van ons bezit* te waarborgen doen wij al 20 jaar lang op basis van de NEN conditiemeting van ons bezit. Dit levert ons een waardevolle database, op basis waarvan we investeren in de kwaliteit van ons bezit. Tevens hebben we de afgelopen jaren een asbestbeleid opgesteld. Onze woningen worden door onze huurders met gemiddeld een 7.1 beoordeeld. De *kwaliteit van dienstverlening* laten wij beoordelen door KWH. We doen daarnaast ook zelf metingen en investeren in het verbeteren van onze kwaliteit door procesoptimalisatie volgens de Lean-methode. Hierbij voegen we klantwaarde toe en elimineren we verspillingen. De ambitie om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren hebben we vastgelegd in ons strategische document Durf en Duurzaamheid 2.0.

De afgelopen periode hebben we veel tijd, energie en geld geïnvesteerd in *duurzaamheid*. Door E-renovatie hebben we 500 woningen van gemiddeld een F-label naar een B label kunnen brengen. Dit heeft geresulteerd in een vermindering van de CO2 uitstoot met 2.5%. In 2013 hebben we de eerste zonnepanelen vanuit het project 'zonnig huren' geplaatst. We investeren niet alleen in duurzaamheid in de vorm van verduurzamen van ons bezit, maar ook in de vorm van bewustwordingen bij huurders, medewerkers en onze samenwerkingspartners.

Ten aanzien van de *realisatie van de nieuwbouw* hebben we de afgelopen jaren onze ambitie moeten bijstellen. Door de economische crisis hebben de gemeenten diverse projecten, die door ons al waren uitontwikkeld, stilgelegd. Ook ten aanzien van de *sloop* hebben we onze ambitie moeten bijstellen. Door de crisis hebben we moeten temporiseren in tijd en aantal. Concrete voorbeelden hiervan zijn 160 studentenwoningen, waarvan de sloop was gepland in 2012. Omdat de 206 nieuw te ontwikkelen studentenwoningen pas medio 2014 worden opgeleverd is de sloop van de 160 studentenwoningen uitgesteld en zijn de woningen beschikbaar gehouden voor de

doelgroep. Het is een expliciete keuze van deltaWonen geweest om deze woningen beschikbaar te houden voor de doelgroep. In de Hanzewijk is ook vertraging opgelopen als gevolg van de crisis. Hier is het nieuwe winkelcentrum met woningen nog niet gerealiseerd. Daarom zijn het bestaande winkelcentrum en woningen (ca. 50 woningen) nog niet gesloopt en beschikbaar gebleven voor de sociale doelgroep. Het positieve effect van het naar beneden bijstellen van de sloopambitie is dat we minder woningen door sloop aan ons bezit hebben onttrokken, waardoor de druk op de wachtlijsten niet is toegenomen. Investeren in *maatschappelijk vastgoed* is niet onze primaire taak, maar vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid werken we hierin wel samen met maatschappelijke organisaties. Zo hebben we in samenwerking met de RIBW het project Vidiveni in Zwolle gerealiseerd¹. Onze *verkoop* ambitie hebben we de afgelopen jaren gerealiseerd. De insteek was om minder woningen te verkopen om zo minder woningen aan de woningmarkt te onttrekken, waardoor de druk op wachtlijsten niet toeneemt; dit kunnen we doen omdat we een financieel gezonde organisatie zijn.

In onze *wijken en buurten* hebben we diverse initiatieven opgepakt (Kamperkompas; Buurtgeluk, Buurt aan zet Kampen; Zorgzaam). In veel van de initiatieven op het gebied van *leefbaarheid in de wijken* zijn we zelf sterk initiërend. DeltaWonen is onder andere partner van PEC Zwolle United en Zwolle Gezonde Stad. Met deze partnerschappen leveren we een bijdrage aan de leefbaarheid in de wijken en stad. Met PEC Zwolle United werken we samen aan de realisatie van de Street League en met Zwolle Gezonde Stad hebben we de Sutu² (interactieve voetbalmuur) kunnen realiseren. Van dit laatste project is deltaWonen initiatiefnemer geweest.

De *huurdertevredenheid* laat een stabiel patroon zien. Onze woningen worden in alle gemeenten met een 7.1 gewaardeerd. De woonomgeving wordt in Zwolle en Oldebroek met een 7 en in Kampen met een 7.1 gewaardeerd.

Terugkijkend op de afgelopen vier jaar kan ik constateren dat deltaWonen zich sterk heeft ontwikkeld. Door het doen van onderzoek is onze kennis van de klant en de markt fors toegenomen. Met deze kennis kunnen we veel beter en gericht dan voorheen onze primaire doelgroep de woning bieden die bij hen past en betaalbaar is, hebben we weloverwogen keuzes kunnen maken als het gaat om het huisvesten van bijzondere doelgroepen, zijn we in staat om onze kwaliteit van woningen en dienstverlening te optimaliseren, zetten we onze financiële middelen op een verantwoorde manier in en leveren we een actieve bijdrage aan de leefbaarheid in de wijken. We hebben ons sterk ontwikkeld op het gebied van duurzaamheid en voeren binnen ons werkgebied samen met onze partners de regie op scheiden wonen en zorg.

Ik beoordeel het realiseren van onze ambities en opgaven over de afgelopen vier jaar met een 8.0.

Belanghebbenden

In onze projecten trekken we nauw op met onze belanghouders: huurders betrekken we bij modernisering en herstructurering; maatschappelijke, politieke en commerciële partijen betrekken we op basis van hun expertise bij onze projecten. De wijze waarop wij dit doen – aanschouwelijk door ons weergegeven in een zogenoemd *stakeholders-diagram* – is recentelijk geëvalueerd en bijgesteld. In plaats van achteraf verantwoording af te leggen over het gevoerde beleid, hebben we er voor gekozen om vanuit een meer thematische en pro-actieve aanpak te overleggen met onze belanghouders. Afhankelijk van de ontwikkelingen worden thema's bepaald en schuiven betrokken stakeholders aan.

¹ Zie voor toelichting op Vidiveni de Zelfevaluatie 2014

² Zie voor een toelichting op de Street League en de Sutu de Zelfevaluatie 2014

Door de nieuwe benadering van onze stakeholders creëren we, samen met onze stakeholders, een meerwaarde voor onze primaire doelgroep. Een sprekend voorbeeld hiervan is onze samenwerking met RIBW, Frion en IJsselheem rondom 'scheiden wonen en zorg'¹.

Wij zijn in de samenwerking met onze belanghouders steeds meer de rol van verbinder gaan vervullen op gezamenlijke thema's. We zijn regievoerder en kunnen door ons netwerk en onze expertise partijen samenbrengen. Door co-creatie bereiken we met elkaar meer.

In het diagram onderscheiden we elf belangengroeperingen², ingedeeld naar 3 niveaus van betrokkenheid:

- *Moet* : met deze belanghouders voelen wij ons vanuit onze strategie nauw betrokken. Wij vragen hun advies over strategie, beleid, vastgestelde jaarrekening en jaarverslag van deltaWonen. Afhankelijk van onze jaarplannen stellen we deze groep belanghouders jaarlijks vast.
- *Kan* : deze samenwerkingspartners informeren we over jaarrekening, jaarverslag, strategie en beleid. Hun wordt hierover geen advies gevraagd, wel eventueel over thema's die op hun terrein spelen.
- *Mag* : deze belanghouders worden niet standaard geïnformeerd, maar kunnen een rol spelen bij vraagstukken binnen onze organisatie waarover hun advies gevraagd kan worden.

Minstens twee maal per jaar plannen wij bijeenkomsten met onze belanghouders. Alle belanghouders krijgen periodiek een nieuwsbrief waaronder de jaarlijkse nieuwsbrief met informatie over de jaarrekening en het jaarverslag. Wanneer dit actueel is, organiseren we ook bijeenkomsten over de thema's strategie en beleid.

Een belangrijke belangenvertegenwoordiger is de Centrale *Bewonersraad*. De afgelopen vier jaar is de samenstelling binnen de Centrale Bewonersraad gewijzigd. Er is een nieuw bestuur aangetreden met een andere zienswijze op de samenwerking tussen de bewonersraad en deltaWonen. Gezamenlijk belang staat centraal. Samen worden onderwerpen als betaalbaarheid opgepakt. De samenwerking met de Centrale Bewonersraad verloopt open en transparant. Er wordt standaard advies ingewonnen van de bewonersraad bij strategische beslissingen.

Er zijn specifieke momenten vastgesteld voor evaluatie van de samenwerking. Dit gebeurt tijdens de geplande overleggen op permanente basis. Sinds 2013 vindt er jaarlijks een beleidsdag/themadag plaats, waarbij Bewonersraad en directie van deltaWonen gezamenlijk de agenda bepalen.

Terugkijkend op de afgelopen vier jaar hebben we samen met onze belanghouders een essentiële omslag gemaakt. Van het eenzijdig afleggen van verantwoording zijn we de weg in geslagen van het samen zoeken en creëren van een meerwaarde voor onze gezamenlijke doelgroepen. Er ligt voor ons nog een mooie uitdaging om deze samenwerking verder te ontwikkelen. De manier waarop we dit to nu toe gedaan hebben, de wijze waarop onze belanghouders hiermee om gaan en het resultaat dat deze aanpak oplevert waardeer ik met een 7.0.

Vermogen

Vanuit onze ambities, opgenomen in *Durf en Duurzaamheid*, stellen we elk jaar een meerjarenbegroting op. We hebben de zichtperiode van onze meerjarenbegroting de afgelopen jaren verlegd van vijf naar tien jaar. In elke meerjarenbegroting staan diverse scenario's met een doorrekening van de effecten van een bepaalde gebeurtenis of risico. Zo zijn we ook bij veranderende omstandigheden "in control" en in staat snel in te spelen op ontwikkelingen. Door

¹ Zie voor een toelichting op dit traject de Zelfevaluatie 2014.

² Wonen/veiligheid, zorg, welzijn, werken, onderwijs, vrije tijd, financiën, overheid, toezichthouders, klantengroepen en leveranciers. Voor een weergave van het stakeholders-diagram zie de Zelfevaluatie 2014.

inzicht te hebben in de samenhang van de verschillende besturingsmodellen in het Business Control Framework zijn we in staat de gevolgen van besluiten te overzien.

Onze managementinformatie over het strategisch voorraadbeleid, het meerjarig onderhoudsprogramma, onze e-renovatieprojecten (waarin wij tot de landelijke top worden gerekend) en onze reguliere bedrijfsvoering geeft ons een actueel en betrouwbaar beeld van de financiële effecten van onze plannen.

Vanaf 2013 hebben we onze administratie aangepast aan de nieuwe wetgeving en waarden we ons bezit op basis van zijn marktwaarde. Er is een financieel toetsingskader opgesteld en er is verkoopbeleid geformuleerd. Zowel het CFV (Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting) als het WSW (Waarborgfonds Sociale Woningbouw) zijn positief over deltaWonen. Wij zijn financieel gezond¹.

In de afgelopen jaren hebben we ons financiële instrumentarium verfijnd. De financiële doelstellingen zijn concreet en meetbaar gemaakt. We hebben de stap naar de kasstroombtoets gezet en gebruiken de ICR (interest coverage ratio, de verhouding tussen kasstroom en rentelasten) voor toetsingsdoeleinden.

Toelichting op tabel vermogenspositie deltaWonen

2010: mutatie t.o.v. 2009 - € 11.887.000

Toename bate woningverkoop € 5,3 mln, toename last overige waardeveranderingen (im)materiële vaste activa € 10,9 mln, afname lasten onderhoud € 5,1 mln, last i.p.v. bate VPB afname € 7 mln en afname door negatieve mutatie reële waarde € 5,2 mln.

2011: mutatie t.o.v. 2010 € 20.233.000

Toename door positieve mutatie reële waarde € 9,5 mln, bate i.p.v. last VPB toename € 5,3 mln, daling bedrijfslasten € 5,1 mln, dit betreft met name de afname overige waardeveranderingen (im)materiële vaste activa € 3,2 mln.

Vanaf 2012 werken we met een waardering op marktwaarde. Het negatieve resultaat ontstaat door de niet-gerealiseerde waardeveranderingen voor 2011 een bedrag van € 43,6 mln negatief, 2012 € 53,8 mln negatief en 2013 € 69,2 mln negatief).

2012: mutatie t.o.v. 2011 - € 14.171.000

Toename last overige waardeveranderingen (im)materiële vaste activa € 5,5 mln, toename last onderhoud € 4,5 mln en hogere niet gerealiseerde waardeverandering € 7,3 mln (last).

2013: mutatie t.o.v. 2012 - € 7.584.000

Afname last overige waardeveranderingen (im)materiële vaste activa € 9,2 mln, afname onderhoudslasten € 2,4 mln, hogere niet gerealiseerde waardeverandering € 15,8 mln (last), afboeken certificaten WIF € 5,2 (last) en toename bate VPB € 3,1 mln.

¹ Voor een gedetailleerde weergave wordt verwezen naar bijlage 7 van onze Zelfevaluatie 2014. In de vorm van een tabel worden daar uitgebreide gegevens gepresenteerd met betrekking tot het onderwerp 'inzet naar vermogen'.

	Eigen vermogen (geconsolideerd)	Resultaat	Mutatie t.o.v. T-1
Waardering op bedrijfswaarde			
2009	200.419.000	28.790.000	
2010	217.322.000	16.903.000	11.887.000-
2011	254.458.000	37.136.000	20.233.000
Waardering op marktwaarde			
2011	970.625.000	34.030.000-	
2012	922.424.000	48.201.000-	14.171.000-
2013	866.639.000	55.785.000-	7.584.000-

Tabel: vermogenspositie deltaWonen 2010-2013

Ik waardeer het presteren naar vermogen van deltaWonen over de afgelopen vier jaar met een 7.5.

Intern toezicht

Wij zijn ons ervan bewust dat deltaWonen binnen Nederland één van de koplopers is als het gaat om *transparantie, governance en integriteit*. Al onze medewerkers hebben een integriteitverklaring ondertekend, bij cruciale functies in de organisatie wordt een integriteitscreening gedaan. Wij onderschrijven de Governancecode en handelen hier naar. In de rapportage “Integriteit, maatschappelijk verantwoord” van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (26 januari 2011) wordt deltaWonen als ‘good practice’ ¹ op het gebied van verantwoording genoemd.

Voor de doelstellingen in *Durf en Duurzaamheid 2.0* zijn Kritische Prestatie Indicatoren opgesteld, die zijn opgenomen in een *Balanced Scorecard* (BSC). Daarnaast vormt Durf en Duurzaamheid 2.0 de basis voor onze meerjarenbegroting (*MJB*) en de jaarplannen van de afdelingen. Ons strategisch document, de BSC en de MJB worden door de raad van commissarissen uitgebreid besproken. We slagen er steeds beter in om onze strategische doelstellingen te vertalen naar SMART geformuleerde tactische en operationele doelen. Onze *strategiekaart* laat de samenhang zien tussen de verschillende strategische doelstellingen. Ons *Business Control Framework*² laat de samenhang zien tussen de drie besturingsmodellen die wij hanteren. Het proces rondom besluitvorming is hierin samengebracht met het management van onze processen en de inzet van middelen. Door alle plannen loopt het plan-do-check-act principe vanuit de Deming Cirkel. Waar nodig wordt bijgestuurd

Voor de *raad van commissarissen* is er een uitgebreide profielschets die periodiek geëvalueerd wordt. Bij vacatures wordt openbaar geworven. De raad voert jaarlijks een *zelfevaluatie* uit op basis van een cyclus van vier jaar. Om het jaar wordt dit begeleid door een externe partij. Jaarlijks wordt een *incompanyprogramma* opgesteld op basis van voor de commissaris actuele thema’s (bewonersparticipatie, betaalbaarheid, risicomanagement). De raad van commissarissen heeft regelmatig overleg met de ondernemingsraad en de centrale bewonersraad. Daarnaast is de raad aanwezig bij stakeholdersbijeenkomsten.

De *vergoedingen* van de commissarissen en de bestuurder zijn in lijn met de beloningscode en de WNT. De *benoemingsperiode* van de commissarissen is aangepast aan de nieuwe governancecode en is gesteld op maximaal twee periodes van vier jaar.

¹ Zie blz. 57 “ Integriteit, maatschappelijk verantwoord”, CFV 26-01-2011

² Zie de Zelfevaluatie 2014 voor een nadere toelichting op het Business Framework

Naleving van de governancecode en het intern toezicht is binnen deltaWonen altijd belangrijk geweest. De afgelopen vier jaar hebben we de manier waarop we dit doen verder verfijnd en hebben we een waardevol instrumentarium ontwikkeld om te kunnen sturen, borgen en bijstellen. Ook op het gebied van governance en intern toezicht stellen we ons maximaal transparant op en zijn we continu op zoek naar verbetermogelijkheden.

Governance en intern toezicht beoordeel ik met een 8.0.

WAAR GAAN WE NAAR TOE

DeltaWonen is een financieel gezonde organisatie, die in staat is de komende jaren haar strategische ambities te realiseren. De komende tien jaar groeien we met bijna zevenhonderd woningen. We kunnen de verkoop van bestaand bezit temporiseren. Zo werken we aan het terugdringen

van onze wachtlijsten en voorkomen we dat we kwalitatief goed bezit moeten verkopen in een markt die onder druk staat. Dat mag in deze tijd bijzonder genoemd worden en we zijn er trots op dat we dit met elkaar kunnen realiseren. In 2013 hebben we 'Durf en Duurzaamheid 2.0' vastgesteld. Ons geactualiseerde ondernemingsplan is positief ontvangen door onze stakeholders. De meerjarenbegroting 2014-2023 voldoet aan het herijkte financiële toetsingskader. De cijfers laten ook dit jaar gezonde financiële kasstromen zien, een Interest Coverage Ratio die ruim binnen de norm valt en ook de solvabiliteit is goed. De meerjarenbegroting laat daarmee een gunstig beeld zien. Maar we moeten met elkaar scherp blijven om de ingezette bezuinigingsmaatregelen te realiseren en zo maximaal financiële ruimte creëren voor het realiseren van de ambitie. We hebben er voor gekozen om de Lean-methode als middel in te zetten om de processen te borgen en te optimaliseren.

De rode draad in de meerjarenbegroting 2014 – 2023

Naar aanleiding van de ontwikkeling van Durf en Duurzaamheid 2.0. hebben we ons strategisch voorraadbeleid (SVB) tot op complexniveau uitgewerkt. De doelstellingen die deltaWonen heeft geformuleerd naar aanleiding van onze product-/marktcombinatie zijn hiermee vertaald naar beleid. Om een goed plan te kunnen maken zijn meerdere scenario's doorgerekend. Deze vormen de basis van de meerjarenbegroting 2014 - 2023. De belangrijkste uitgangspunten van het SVB zijn:

- De omvang van de voorraad in Zwolle/Kampen neemt toe met meer dan 680 woningen;
- De woningen blijven in principe betaalbaar en worden energiezuiniger;
- De woningvoorraad wordt kwalitatief beter door alle geplande ingegrepen en nieuwbouwactiviteiten.

Het jaar 2014

We hebben in de meerjarenbegroting 2014-2023 onze volledige strategische ambitie opgenomen. Geconcludeerd kan worden, dat deltaWonen in de komende tien jaar groeit met 680 woningen. Dat is mooi en zeker in deze tijd bijzonder. We zijn in staat om de verkoop van bestaand bezit te temporiseren, waarmee we versneld werken aan het terugdringen van onze wachtlijsten. Ook voorkomen we zo, dat we kwalitatief goed bezit verkopen in een markt, die onder druk staat. We gaan er in de meerjarenbegroting van uit, dat we vanaf 2014 jaarlijks vijftig woningen verkopen. Voor de periode 2015 t/m 2020 is jaarlijks € 6,3 miljoen ingerekend voor extra duurzaamheidsmaatregelen om in 2020 te kunnen voldoen aan het nieuwe convenant 'Energiereductie'.

Lean werken

Om onze processen te borgen en alert te blijven op continue verbeteringen heeft deltaWonen gekozen om te gaan werken volgens de Lean- methode. We halen verspillingen uit onze processen en voegen klantwaarde toe. Onze doelstellingen hierbij zijn:

- Hogere klanttevredenheid;

- Betere kwaliteit van dienstverlening;
- Bedrijfslastenreductie door efficiëntere klant- en bedrijfsprocessen.

Betaalbaarheid

Om de bijdrage van de sector aan het oplossen van het begrotingstekort op te kunnen vangen mogen we de huren van onze woningen meer dan alleen via de prijscompensatie verhogen. Dit hebben we ingerekend, maar we maken ons grote zorgen of onze woningen op de lange termijn nog wel betaalbaar blijven voor onze primaire doelgroep. Om de betaalbaarheid op korte en langere termijn te borgen en te onderzoeken, hebben we 2014 benoemd tot jaar van de betaalbaarheid. Samen met onze stakeholders onderzoeken we waar de grenzen liggen en hoe onze duurzaamheidsambities kunnen bijdragen aan betaalbare woningen door bijvoorbeeld lagere energielasten.

Evert Leideman
directeur-bestuurder

Zwolle, 24 februari 2014

Overzicht geïnterviewde personen

Mondelinge interviews met:

directeur / bestuurder deltaWonen

de heer E. Leideman

raad van commissarissen deltaWonen

de heer J. Franssen, voorzitter

de heer L. Dragt, vice-voorzitter

de heer E. de Bruijn, lid auditcommissie

managementteam deltaWonen

de heer S. Quint, adjunct-directeur Vastgoed

de heer M. Bleijenburg, als vervanger van mevrouw M. Kool, adjunct-directeur Klant en Wonen

mevrouw X. Tromp, manager bestuurszaken

mevrouw A. Ellerman-Huls, manager bedrijfsbeheer

concerncontroller deltaWonen

de heer H. Damman, concerncontroller

Aanjaagteam deltaWonen

mevrouw P. Stuitje, locatiemanager Zwolle

mevrouw J. Veldman, locatiemanager Kampen

de heer E. Stuiver, teammanager projecten en ontwikkeling

mevrouw J. Schutte, teammanager front-office

de heer L. Boers, teammanager verhuur

de heer M. van Es, teammanager facilitaire zaken

de heer R. Geerlings, teammanager ICT

de heer R. Geel, teammanager financiën

de heer W. van der Linde, teammanager dagelijks onderhoud

dwarsdoorsnede personeel deltaWonen

mevrouw P. van der Krol, senior bedrijfsjurist

mevrouw I. Schuurman, medewerker facilitaire zaken

de heer J. van 't Hazeveld, adviseur P&O

de heer W. Niens, projectleider

de heer E. Puttenstein, senior projectleider

de heer H. Schapink, adviseur strategisch voorraadbeheer en onderhoud

de heer A. Dekker, inspecteur

mevrouw M. Bos, woonconsulent

mevrouw E. Schilder, klantconsulent

mevrouw M. Overweg, verhuurconsulent

de heer H. Schuurman, controller

ondernemingsraad deltaWonen

mevrouw L. van der Hulst, klantconsulent
 mevrouw E. Verhage, senior woonconsulent
 de heer G. Berghorst, controller
 de heer H. Hofsink, wijkconsulent
 de heer J. Bronkhorst, senior uitvoerder
 de heer R. Geel, teammanager financiën
 de heer A. Wagterveld, senior verhuurconsulent

gemeente Oldebroek

de heer I. de Muijnck, wethouder

gemeente Kampen

mevrouw J. Tabak, wethouder
 de heer R. van Dijk, adviseur wonen

gemeente Zwolle

de heer E. Dannenberg, wethouder
 mevrouw B. de Paus, senior adviseur wonen

Woonzorgconcern IJsselheem

mevrouw H. Wüst, lid raad van bestuur

Zonnehuisgroep IJssel-Vecht

de heer J. Eefsting, voorzitter raad van bestuur
 de heer F. Kodden, lid raad van bestuur

MEE/IJsseloevers

mevrouw R. Brands, regiomanager West Overijssel

Viattence

de heer G. Steenhuis, voorzitter raad van bestuur

Careander

de heer J. ter Steeg, directeur

De Kern (Dimencegroep)

de heer J. Eleveld, afdelingshoofd huisvesting

Travers

de heer J. Bosch, voorzitter raad van bestuur

Wezo

mevrouw K. Kranendonk, commercieel manager

Wijz

de heer B. Vinke, directeur

Windesheim

de heer H. Valent, directeur voorzieningen, vastgoed en studentbegeleiding

Landstede Groep

de heer R. van Kessel, voorzitter College van Bestuur

Deltion College

mevrouw G. van der Zanden, sectordirecteur gezondheidszorg, welzijn en sport

Stichting Centrale Bewonersraad

de heer G. Gerrietsen (voorzitter)

mevrouw J. Buter-Van Elburg

de heer J. Hillebrand

mevrouw A. Roelands-Eckhardt

de heer E. van den Belt

de heer P. Buter

mevrouw G. Geertman

de heer H. Smalburg

Schriftelijke enquêtes met:

Wezo

de heer W. Verkuylen, directeur

Icare

de heer J. Hekkert, rayonmanager

Travers

mevrouw M. Huibers, directeur

MEE/Jsseloovers

mevrouw S. van Ruth, bestuurder

Stichting Welzijn Ouderen Wezep-Hattermerbroek

de heer E. Port, bestuurslid

RIBW

de heer E. Gritter, voorzitter Raad van Bestuur

Stichting Welzijn Ouderen Kampen

de heer L. Bastiaan, teamleider

WSW

de heer D. van den Houten, accountmanager

Deloitte

de heer F. van Kuijk, partner

Klachtencommissie corporaties

de heer J. ter Schegget, voorzitter

politie

mevrouw E. Ketel, groepschef Veluwe Noord

de heer H. Maurer, wijkagent Kampen

collega-corporaties

Stichting Studentenhuisvesting, de heer T. Jochems, directeur-bestuurder
Omnia Wonen, de heer G. van de Ven, bestuurder
Woningstichting Openbaar Belang, de heer G. Brouwer, directeur-bestuurder
SWZ, de heer E. Veenstra, directeur-bestuurder
Beter Wonen IJsselmuiden, de heer T. de Wal, directeur-bestuurder

Korte cv's visitatoren

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

Michel de Visser (lid) is bedrijfseconoom en werkzaam als zelfstandig adviseur op het raakvlak tussen wonen, zorg, welzijn en lokale overheid. Hij adviseert op het gebied van strategie en bedrijfsvoering. Recentelijk deed hij verschillende opdrachten in relatie tot de decentralisaties van de zorg. Eerder was hij deelgemeentewethouder in Kralingen-Crooswijk, Rotterdam. Hij bekleedde er de portefeuilles ruimtelijke ordening, welzijn en financiën. Daarvoor was hij werkzaam als management consultant bij Cap Gemini Ernst & Young, waar hij zich bezig hield met bedrijfsvoerings- en organisatievraagstukken in de publieke sector. Michel de Visser is momenteel toezichthouder bij een woningcorporatie en bij een jeugdzorginstelling.

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

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **deltaWonen** in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Plaats: Utrecht

Datum: 3 juli 2014

Naam, functie, handtekening:

Jan Haagsma, directeur-bestuurder Cognitum

Gert van den Burg verklaart hierbij dat de visitatie van **deltaWonen** in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Gert van den Burg** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

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

Plaats: Utrecht

Datum: 9 juli 2014

Naam, handtekening:

Gert van den Burg

Michel de Visser verklaart hierbij dat de visitatie van **deltaWonen** in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Michel de Visser** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

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

Plaats: Utrecht

Datum: 9 juli 2014

Naam, handtekening:

Michel de Visser

Jan Wachtmeester verklaart hierbij dat de visitatie van **deltaWonen** in 2013/2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Plaats: Utrecht

Datum: 9 juli 2014

Naam, handtekening:

Jan Wachtmeester

Meetschaal

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 5.0.

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

Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie. De corporatie start met het invullen van de prestatietabel op alle prestatievelden (opgaven, ambities, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper. Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

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

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Eventueel wordt dit beeld verbreed door het uitvoeren van schriftelijke enquêtes.

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

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

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

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

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

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Statuten deltaWonen
- Reglement werkwijze voor de raad van commissarissen
- Profielschets raad van commissarissen (actuele profielschets)
- Profielschets raad van commissarissen (2011 - 22 maart 2013)
- Rooster van aftreden raad van commissarissen (notitie rooster van aftreden selectie- en remuneratiecommissie, 1 november 2013 incl. 3 bijlagen)
- Reglement auditcommissie
- Reglement selectie- en remuneratiecommissie
- Reglement strategie- en vastgoedcommissie
- Governance jaaragenda 2013
- Protocol onafhankelijkheid accountant
- Reglement benoeming lid raad van commissarissen
- Reglement benoeming lid raad van commissarissen met bindende voordracht huurdersorganisatie
- Verklaring onafhankelijkheid lid raad van commissarissen
- Verklaring gebondenheid reglement raad van commissarissen
- Introductie- en opleidingsprogramma leden raad van commissarissen
- Profielschets bestuur
- Reglement benoeming lid bestuur
- Integriteitscode (documenten auditcommissie vergadering 25 november 2013 oplegnotitie, notitie, integriteitcode huidig en integriteitcode nieuw)
- Klokkenluiderregeling
- Notitie governance vergadering auditcommissie 25 november 2013 (oplegnotitie, notitie en twee bijlagen)
- Notitie compliance audit vergadering auditcommissie 25 november 2013 (oplegnotitie, notitie en bijlage)
- Ingevulde checklist toepassing Governancecode (VTW-checklist), inclusief beargumenteerde afwijkingen daarvan
- Stukken vergaderingen Raad van Commissarissen (agenda's, verslagen en besluitenregister)
- Notities Raad van commissarissen m.b.t. zelfevaluaties 2010, 2011 en 2012
- Notitie selectie- en remuneratiecommissie 13 februari 2013
- Stukken m.b.t. beoordeling bestuurder 2011, 2012 en 2013
- Visitatierapport 2010, brief stakeholders resultaten visitatie 2010, persbericht resultaten visitatie 2010 en berichtgeving deltaWeb resultaten visitatie 2010
- RvC-notitie Stakeholders update 2010, 15 maart 2010
- RvC-notitie Stakeholders update 2011, 11 maart 2011 (incl. stakeholdersdiagram 2011)
- RvC-notitie "Stakeholdermanagement nieuwe stijl" 14 januari 2012 (incl. oplegnotitie 13 februari 2012 en stakeholdersdiagram 14 januari 2012)
- MT-notitie update stakeholdersdiagram 26 november 2013

- Stakeholderdiagram, december 2013
- Incompanytraining raad van commissarissen Samenwerking en Stakeholders, 2 december 2011
- Incompanytraining raad van commissarissen huurdersparticipatie, 8 juni 2012

Presteren naar opgaven en ambities

- Jaarverslagen 2010, 2011, 2012 en 2013 (concept)
 - Ondernemingsplan 2010-2015 "Durf en Duurzaamheid" 1.0
 - Aanpassingen strategische doelstellingen en acties n.a.v. MT-dagen 2011
 - Strategisch document "Durf en Duurzaamheid" 2.0
 - Visiedocument Klant en Wonen, 4 juli 2012
 - Afdelingsplannen 2010, 2011, 2012 en 2013 (alle organisatieonderdelen van deltaWonen)
 - Zo werkt Lean bij deltaWonen
 - MT-notitie Continu Verbeteren, 20 juni 2012
 - MT-notitie Conceptueel bouwen, 5 juli 2012
 - MT-notitie Leiderschap, 15 augustus 2012
 - MT-notitie Continu Verbeteren – deltaWonenhuis, 26 september 2012
 - MT-notitie Structuur Continu Verbeteren, 7 februari 2013
 - MT-notitie Implementatie Lean Werken, 5 juni 2013
 - MT-notitie, 11 juni 2013 Lean Actieplan
 - MT-notitie Opleidingen Lean, 22-08-2013
 - Notitie Lean binnen DO (Dagelijks Onderhoud) Werkdocument, 15 november 2013
 - MT-notitie 5 december 2013 Nadere uitwerking leandoelstelling
 - Projectplan Klantgericht Werken november 2009
 - Plan van aanpak Klantgericht Werken juli 2013 (uitwerking Jaarplan Klant en Wonen 2013)
 - Visiedocument E-corporatie deltaWonen (december 2012)
 - Eindverslag Expertgroep "Wij investeren in duurzame woningen" MT-notitie 15 maart 2013
 - Visie en uitgangspunten roadmap duurzaamheid (werkdocument november 2013)
 - Asbestbeleid MT-notitie, 6 december 2012
 - Beheerplan Asbest 2013-1
 - Evaluatie en adviezen e-projecten 2011, MT-notitie 23 januari 2012 (incl. 2 bijlagen)
 - Marketingcommunicatiestrategie e-renovatie, januari 2013
 - E-renovatie modernisering financiële beleidsuitgangspunten, 16 februari 2012
 - Beslisdocument zonnig huren, 13 maart 2013
 - Fasedocument realisatie zonnig huren, 28 oktober 2013 (incl. voorblad en 3 bijlagen)
 - Calamiteitenplan (incl. bijlagen)
 - Bedrijfscontinuïteitsplan en Bedrijfsnoodplan
- woonlasten
- Notitie aan Bewonersraad van Huurbeleid naar Woonlastenbeleid, 12 september 2009 (Woonlastenbeleid 2010-2011)
 - Notitie aan Bewonersraad Actualisatie Woonlastenbeleid, 16 mei 2012
 - Notitie aan raad van commissarissen Actualisatie Woonlastenbeleid, 25 mei 2012 (Woonlastenbeleid 2011-2012)
 - Seminar Centrale Bewonersraad "Betaalbaarheid", 30 oktober 2013
 - Notitie aan Bewonersraad Actualisatie Woonlastenbeleid, 1 november 2013
 - MT-notitie actualisatie Woonlastenbeleid, 21 november 2013

- MT-notitie Huurverhoging 2010, 18 januari 2010
 - MT-notitie Huurverhoging 2011, 9 februari 2011
 - MT-notitie Huurverhoging 2012, 9 januari 2012
 - MT-notitie Jaarlijkse Huuraanpassing 2013, 3 januari 2013
 - Servicekostenbeleid, december 2012
 - Procesbeschrijving servicekosten, 10 december 2012
- wonen en zorg
- MT-notitie 9 juli 2013 Scheiden Wonen & Zorg voortgangsrapportage risico-inventarisatie
 - Reactie stakeholders op visie Scheiden Wonen & Zorg MT 3 september 2013 (voorblad, reactie stakeholders en concept visie augustus 2013)
 - Rapport Wonen Welzijn en Zorg in de wijk, oktober 2013
- leefbaarheid
- Beleidskaders en hoofdproces leefbaarheid (MT 2010)
- strategisch voorraadbeleid
- Rapport Fase 1 SVB Woningmarktanalyse en verkenning bezit (2010), Rapport Fase 3 SVB Marktstrategie en facetbeleid 1.6 (2010), Rapport Fase 4 SVB Wijkanalyse Zwolle (2010), Rapport Fase 4 SVB Wijkanalyse Kampen (2010), Rapport Fase 4 SVB Wijkanalyse Oldebroek (2011), Rapport Fase 5 SVB Wijkstrategie Zwolle (2011), Rapport Fase 5 SVB Wijkstrategie Kampen (2011), Rapport Fase 5 SVB Gebiedsstrategie Oldebroek (2011)
 - Wegingen complexen voor verkoopselectie en wijk- en complexstrategie (MT 2011)
 - Procesbeschrijving Strategisch Voorraadbeleid
 - Assetmanagement bij deltaWonen - waarde- en rendementssturing
 - SVB Complexbegroting Wortmanflats (MT juni 2013)
 - MT-notitie Programma SVB 2014, 14 november 2013
 - Aanvalsplan SVB MT, 12 april 2012 (MT-notitie, oplegnotitie en voorblad)
 - Oplegnotitie rvc 29 mei 2012 + SBV 2.0 aanvalsplan (vergadering rvc 8 juni 2012)
 - Analyse van behoefte en ontwikkelingen op de Zwolse Woningmarkt 2012-2022, 20 juni 2012
 - Herijken verkoopvijver (werkdocument 2013)
 - Feiten Woningmarkt Zwolle 2013
 - Rapport Companen onderzoek sociale huur en goedkope koop, 28 januari 2013
 - Opdrachtverlening Woningmarktonderzoek Zwolle-Kampen, 14 oktober 2013
 - VGE typering per gemeente conform CiP
- verkoopbeleid
- MT-notitie Verkoopselectie en plan van aanpak, 8 april 2009
 - MT-notitie Vaststelling definitieve verkoopselectie, 1 juli 2009
 - RvC-notitie Verkoopplan bestaand bezit, 17 mei 2011
 - RvC-notitie Verkoopplan bestaand bezit, 2 maart 2012
 - MT-notitie Verkoop bestaand bezit in relatie tot recent besluit de verkopen in 2013 te stoppen, 14 november 2012 (incl. voorblad)
 - RvC-notitie Verkoopselectie in relatie tot strategisch voorraadbeleid, 14 november 2013
- nieuwbouw
- Beschrijving nieuwbouwprojecten 2010-2013
- sociaal plan
- Basis Sociaal Plan deltaWonen
 - Sociaal Plan renovatie Dieze-Oost - Zwolle (1)
 - Sociaal Plan renovatie Dieze-Oost - Zwolle (2)

- Sociaal Plan Hanzewijk
- Sociaal Plan sloop en nieuwbouw Spoorlaan Wezep

algemeen

- Omgevingsvisie Overijssel, 1 september 2013
 - Woonvisie Gelderland - Kwalitatief woningbouwprogramma 2010-2019
 - Woonmagazine 2010 (4), 2011 (4) en 2012 (2)
 - Nieuwsbrieven 2012 (14) en 2013 (13)
 - Mail relaties jaarverslag 2010, 8 juni 2011
 - Nieuwsbrief relaties, 26 juni 2012 (jaarverslag deltaWonen 2011 + andere onderwerpen)
 - Nieuwsbrief relaties, 7 februari 2013 (meerdere onderwerpen)
 - Nieuwsbrief relaties, 18 juni 2013 (jaarverslag 2012)
 - Nieuwsbrief relaties, 7 augustus 2013 (Durf en Duurzaamheid 2.0)
 - Verslag Directeurenoverleg Noord-Veluwe (2010-2013)
 - Verslag Portefeuillehoudersoverleg Noord-Veluwe (2010-2013)
 - Verslag NOWOZO-overleg (2012)
 - Verslag Bestuurlijk Overleg Woonruimteverdeling Zwolle Kampen, 24 juni 2013
 - Manifest Maatschappelijk Opdrachtgeverschap Bouw en Infra Overijssel, 3 maart 2011
 - Bestuurlijke overeenkomst Wonen Welzijn Zorg Noord Veluwe 2010-2015
 - Samenwerkingsovereenkomst Woonruimteverdeling Noord Veluwe II (2007)
 - Samenwerkingsovereenkomst Woonruimteverdeling Noord Veluwe, aansluiting Putten (2009)
 - Samenwerkingsovereenkomst SSH, 24 juni 2013
 - Samenwerkingsovereenkomst De Herberg
 - Informatie over Herberg (website Herberg d.d. 9 januari 2014)
 - Regionaal Henneprotocol 2011-2014
 - Henneconvenant Noord Veluwe maart 2013
 - Zorgaandeel Intermezzo
 - 11 puntenplan Huisvesting van Arbeidsmigranten in Regio Noord-Veluwe
 - Partnercontract PEC Zwolle United
 - Sponsoringovereenkomst Fundatie
 - KWH-Huurlabel 2010 Samenvatting rapportage
 - KWH-Huurlabel 2011 Samenvatting rapportage
 - KWH-Huurlabel 2012 Samenvatting rapportage
 - Fact Sheets Smart Agent klantgroepen (groene huurder, gele huurder, rode huurder, Zwolle, Zwolle-buurt, Kampen, Oldebroek) 2010
 - Klantpanel Verhuur Conclusies, 7 augustus 2012
 - Klantpanel Onderzoek Digitale Dienstverlening Rapportage, 15 april 2013 t/m 29 april 2013
 - Rapport Onderzoek Duurzaamheid deltaWonen 2010 d.d. september 2010
 - Rapport Exit-onderzoek deltaWonen, juni 2011
 - Beslisdocument exit interviews
 - Resultaten Enquête Serviceonderhoud kwartaal 4 2011
 - Huurdersonderzoek mei 2013
 - Energieconvenant Ministerie - Woonbond 2008
- gemeente Zwolle
- Woonvisie Zwolle 2005-2020
 - Ontwikkelingsvisie Nieuwstad Diezerpoort 2009-2020 "Diezerpoort ben ik"

- Richtingen en kaders voor natuurlijke wijkvernieuwing "Gedroomd Diezerpoort"
- Stadsdeeladvies Oost (opgaven voor de buurten Berkum, Diezerpoort, Wipstrik en Wijthmen) (Concept)
- Stadsdeeladvies Zuid (opgaven voor Zwolle-Zuid) (Concept)
- Stadsdeeladvies Midden (opgaven voor Assendorp, Binnenstad, Kamperpoort, Hanzeland, Veerallee) (Concept)
- Prestatieafspraken gemeente Zwolle en Zwolse woningcorporaties 2009-2011
- Prestatieafspraken gemeente Zwolle en Zwolse woningcorporaties 2012-2015
- MT-notitie 22 november 2013 Geactualiseerde Prestatieafspraken Zwolle
- Geactualiseerde prestatieafspraken gemeente Zwolle en Zwolse corporaties concept, 7 november 2013
- Samenvatting overleg met huurdersorganisaties 20 november 2013 over concept prestatieafspraken Zwolle
- De Zwolse Woonagenda 2013-2017
- Richtlijnen nieuw beleid Woonwagenlocaties en Woonwagenstandplaatsen gemeente Zwolle, 19 oktober 2012
- Overzicht quota deltaWonen vanaf mei 2011
- Overzicht quota 2010 (totaal corporaties)
- Overzicht quota 2011 (totaal corporaties)
- Overzicht quota 2012 (totaal corporaties)
- Overzicht quota 2013 (totaal corporaties)
- Voorstel quota eerste helft 2014
- Brief toekenning quota
- Verslag Bestuurlijk Overleg Zwolle (2010-2013)
- Verslag Corporatiedirecteurenoverleg Zwolle (2010-2013)
- Overeenkomst Duurzame Samenwerking Dieze Oost, 9 december 2011
- Samenwerkingsovereenkomst Woonruimteverdeling Zwolle (SWZ, Openbaar Belang, Beter Wonen IJsselmuiden)
- Werkafspraken Zwolse Woningcorporaties - Bureau Sociaal Raadsliden en gemeente Zwolle (inkomensondersteuning bij huurachterstanden)
- Processchema spoedprocedure Woningcorporaties - gemeente Zwolle - Sociaal Raadsliden
- Afspraken pilots Buurtgeluk 2012-2013, 8 november 2012
- Samenwerkingsovereenkomst Servicepunt Zorgwoningen
- Projectplan ZorgSaam in de Palestrinalaan, januari 2011
- Samenwerkingsovereenkomst ZorgSaam in de Palestrinalaan augustus 2011
- Samenwerkingsovereenkomst Sutucourt Diezerpoort
- Overeenkomst IJsselheem Spreekuren Keersluis
- Woonruimteverdeling Zwolle 4e kwartaal 2010
- Analyse Woonruimteverdeling Zwolle 2011
- Analyse Woonruimteverdeling Zwolle 2012
- Analyse Woonruimteverdeling Zwolle 3e kwartaal 2013
- Concepttoetsing complex 1050 Dieze Oost "Kwalitatief onderzoek onder beoogde doelgroep, 6 december 2010 (Smart Agent)
- Resultaten klanttevredenheidonderzoek planmatig onderhoud complex 1074 Zwolle, februari 2011
- Woon Kwaliteit Onderzoek Energiebesparing Diezerpoort Bollebieste Zwolle, oktober 2011

- Rapportage Woon 2012 Rapportage Zwolle, 2 mei 2012
- Brief 11 oktober 2013 van de gemeente Zwolle over bijstellen van nieuwbouwambities
- Een nieuwe koers voor een vitale Zwolse woningmarkt – analyse van behoefte en ontwikkelingen op de Zwolse woningmarkt 2012-2022, 29 juni 2012

gemeente Kampen

- Woonvisie Kampen 2010-2020
- Prestatieafspraken Kampen 2010-2015
- Prestatieafspraken gemeente Kampen 2013-2016 Concept
- Verslagen Bestuurlijk Overleg Kampen (2010-2013)
- Samenwerkingsovereenkomst gemeente Kampen 2005 + aanvullende overeenkomst 2008 inzake herstructurering Hanzewijk
- Kamper Kompas (informatiebrochure, raadsvoorstel d.d. 12 november 2013 en brief gemeente Kampen, 7 november 2013 "resultaten")
- Presentatie Ok team Kamperpoort maart 2010
- Werkplan 2012 OK-team Kamperpoort
- Woonruimteverdeling Kampen t/m 4e kwartaal 2010
- Rapportage Leefstijlen en Woonservicegebied Kampen, 18 april 2011 (Smart Agent)
- Visie voorzieningen van Slingelandtplein, 27 september 2011 (Smart Agent)
- Resultaten klanttevredenheidonderzoek planmatig onderhoud complex 3661 Kampen, januari 2011
- Resultaten klanttevredenheidonderzoek planmatig onderhoud complex 3660 Kampen, februari 2011
- Woononderzoek 2012 Kampen mei 2013

gemeente Oldebroek

- Kwalitatief Woningbouwprogramma 2009-2015 Oldebroek
- Prestatieafspraken Wonen 2012-2015 gemeente Oldebroek
- Verslagen Bestuurlijk Overleg Oldebroek (2010-2013)
- Woonruimteverdeling gemeente Oldebroek t/m 4e kwartaal 2010, december 2010
- Woonruimteverdeling gemeente Oldebroek t/m 4e kwartaal, december 2011
- Woonruimteverdeling gemeente Oldebroek t/m 4e kwartaal, december 2012

huurders/bewoners

- Samenwerkingsovereenkomst deltaWonen en Stichting Centrale Bewonersraad deltaWonen
- Model samenwerkingsovereenkomst bewonerscommissies
- Reglement klachtenadviescommissie (deltaWonen, SWZ, Openbaar Belang, Beter Wonen Ijsselmuiden en SallandWonen)
- Samenwerkingsovereenkomst deltaWonen en bewonerscommissie "De Krone" Wezep
- Samenwerkingsovereenkomst deltaWonen en bewonerscommissie "Sans Soucis" Zwolle
- Verslagen Centrale Bewonersraad - bestuurder (2010-2013)
- Verslag bijeenkomst Klankbordgroep E-renovatie complex 1024 (Westenholte), 28 februari 2012
- Verslag Klankbordgroep Meppelerstraatweg Zwolle, 27 juni 2012
- Verslag Bewonerscommissie A-Plein Zwolle, 14 maart 2013
- Verslag Bewonerscommissie St. Joseph Kerk Zwolle, 15 maart 2013
- Verslag Bewonerscommissie Keersluis Zwolle, 21 maart 2013
- Verslag Bewonerscommissie De Krone Wezep, 24 oktober 2013
- Verslag Bewonerscommissie Heesterhof Wezep, 31 oktober 2013

- Verslag Bewonerscommissie Turfhorst Wezep, 11 juli 2013
- Verslag Bewonerscommissie Baanzicht Kampen, 4 september 2013
- Verslag Klankbordgroep Hanzewijk Kampen, 2 oktober 2013
- Verslag Bewonerscommissie Hagenzicht Kampen, 2 oktober en 6 november 2013
- Verslag Klankbordgroep Modernisering Pannekoekendijk Kampen, 19 november 2013
- stakeholders
- Verslag Stakeholderbijeenkomst, 14 december 2009, 14 juni 2010, 10 december 2010, 24 juni 2011, 11 januari 2013
- Nieuwsbrief stakeholderbijeenkomst 17 april 2013
- Overzicht externe (bestuurlijke) overleggen bestuurder/management
- Overzicht overleggen afdeling Wonen
- ondernemingsraad
- Reglement Ondernemingsraad
- Faciliteiten Overeenkomst Ondernemingsraad
- Verslag Overlegvergadering 20 januari en 15 april 2010
- Verslag Overlegvergadering 17 februari, 14 april, 19 mei, 9 juni, 14 juli, 29 september en 22 december 2011
- Verslag Overlegvergadering 19 januari, 16 februari, 15 maart, 12 april, 10 mei, 7 juni, 5 juli, 30 augustus, 22 november en 20 december 2012
- Verslag Overlegvergadering 22 januari, 14 maart, 11 april, 4 juli, 29 augustus en 24 oktober 2013
- Overleg ondernemingsraad - raad van commissarissen: 10 december 2010, 29 december 2011, 7 december 2012, 21 juni 2013

Presteren naar vermogen

- Jaarverslag 2010 + populaire versie (stakeholders), deltaWonen
- Jaarverslag 2011 + populaire versie (stakeholders), deltaWonen
- Jaarverslag 2012 + populaire versie (stakeholders), deltaWonen
- Jaarrekening 2013 (concept)
- Begrotingen 2010, 2011, 2012 en 2013
- Meerjarenbegrotingen 2009 – 2013, 2010-2014, 2011-2020, 2012-2021, 2013-2022 en 2014-2022
- Kasstroomoverzichten 2010-2013 (dPi 2010, 2011 en 2012 Output Financiële Prognose)
- Kwartaalrapportages 2010 (Q1-Q4), 2011 (Q1-Q4), 2012 (Q1-Q4) en 2013 (Q1+Q2)
- Treasurystatuut deltaWonen, 12 december 2008
- Treasury jaarplan 2010, 2011, 2012 en 2013
- Treasuryrapportages 2010 (25 maart, 7 juli, 5 oktober, 13 december), 2011 (5 april, 5 juli, 10 oktober, 19 december), 2012 (3 april, 3 juli, 2 oktober, 18 december) en 2013 (4 maart, 24 juni, 16 september)
- Continuïteitsoordeel 2011, 2012 en 2013, Centraal Fonds Volkshuisvesting
- Solvabiliteitsoordeel 2010, 2011 en 2012 (incl. toelichting 2012), Centraal Fonds Volkshuisvesting
- Toezichtbrief 2013, 2 oktober 2013, Centraal Fonds Volkshuisvesting
- Corporatie in perspectief 2010, 2011, 2012 en 2013
- Oordeelsbrieven van de Minister in 2010, 2011, 2012 en 2013 en de reacties van deltaWonen daarop

- Beoordeling 2009-2011 plus volumeoverzicht, 9 juni 2009, WSW
- Correctie faciliteringsvolume, 2 september 2009, WSW
- Beoordeling 2010-2014 plus volumeoverzicht, 11 oktober 2010, WSW
- Beoordeling 2011-2015 plus volumeoverzicht, 12 juli 2011, WSW
- Beoordeling 2012-2014 kredietwaardigheid plus volumeoverzicht, 10 oktober 2012, WSW
- Gecorrigeerd faciliteringsvolume 2012-2014, 7 december 2012, WSW
- Beoordeling 2013-2015 plus volumeoverzicht, 19 november 2013, WSW
- Accountantsverslag 2010 + reactie bestuurder, 26 april 2011
- Managementletter 2011 n.a.v. interim controle (uitgebracht begin 2012) + reactie bestuurder (incl. voorblad rvc-notitie)
- Accountantsverslag 2011 + reactie bestuurder (incl. voorblad rvc-notitie)
- Managementletter 2012 n.a.v. interim controle (uitgebracht begin 2013) + reactie bestuurder (incl. notitie auditcommissie en oplegnotitie)
- Accountantsverslag 2012 + reactie bestuurder incl. notitie auditcommissie)
- Managementletter 2013, 15 november 2013
- Budgethoudersregeling deltaWonen vastgesteld in MT, 1 juli 2008
- Financiële Vastgoedsturing Nieuwbouwprojecten (MT-notitie 4 maart 2010)
- Procuratieschema's n.a.v. organisatiewijziging 2013 MT 5 maart 2013 (voorblad, notitie, procuratieschema's)
- Controleplan 2013 + taakverdeling bedrijfsbeheer en concerncontrol (rvc-oplegnotities juni 2013 + controleplan 2013 + taakverdeling)
- Financieel toetsingskader deltaWonen 29 augustus 2013
- Vaststelling bedrag overschrijding begroting 2014 zonder goedkeuring rvc vooraf (MT-notitie 3 oktober 2013)
- Oplegnotitie raad van commissarissen (incl. bijlagen), 4 december 2013 Financieel Toetsingskader, 28 november 2013
- format + voorbeeld investeringsbesluit (22 woningen Werkerbrink Stadshagen Zwolle, 2013)
- notulen auditcommissie raad van commissarissen 9 november 2010 over begroting 2011

Uitgebreid overzicht prestaties

Hieronder wordt de prestatietabel weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met deltaWonen is opgesteld voor het onderdeel presteren naar opgaven en ambities.

De cijfers in de tabellen zijn de cijfers zoals deze door de visitatiecommissie zijn gegeven (en in het rapport per prestatieveld zijn opgenomen en beargumenteerd).

Externe opgaven	Ambities deltaWonen	Prestaties deltaWonen	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven	beoordeling ambities in relatie tot de opgaven																																			
1. Huisvesting primaire doelgroep			7	6,5																																			
1.1 Woningtoewijzing en doorstroming (beschikbaarheid, passend toewijzen, tegengaan woonfraude, keuzevrijheid, wachtlijst, leegstand, maatregelen specifieke doelgroepen zoals starters, statushouders of jongeren)			7	6																																			
Prestatieafspraken 2009-2011 Zwolle: geen afspraken over gewenste omvang woningvoorraad.	Groei sociale voorraad.	Ontwikkeling bezit deltaWonen in gemeente Zwolle <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>goedkope woningen</td> <td>1.858</td> <td>1.762</td> <td>1.524</td> <td>1.325</td> </tr> <tr> <td>betaalbare woningen</td> <td>4.908</td> <td>4.827</td> <td>4.766</td> <td>4.654</td> </tr> <tr> <td>dure woningen < huurtoeslaggrens</td> <td>367</td> <td>488</td> <td>721</td> <td>1.117</td> </tr> <tr> <td>dure woningen > huurtoeslaggrens</td> <td>108</td> <td>104</td> <td>88</td> <td>107</td> </tr> <tr> <td>Onzelfstandige woningen</td> <td>563</td> <td>579</td> <td>577</td> <td>575</td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>7.804</td> <td>7.760</td> <td>7676</td> <td>7.778</td> </tr> </tbody> </table> <p>Prognose is dat de groei t/m 2015 doorzet. Ook in 2023 zal volgens prognose groei in Zwolle worden gerealiseerd conform interne ambitie marktstrategie/portefeuilleplan. Stijging van aandeel 'dure woningen' tot en met liberalisatiegrens is ook conform marktstrategie. De marktstrategie is gedeeld met de gemeente.</p>		2010	2011	2012	2013	goedkope woningen	1.858	1.762	1.524	1.325	betaalbare woningen	4.908	4.827	4.766	4.654	dure woningen < huurtoeslaggrens	367	488	721	1.117	dure woningen > huurtoeslaggrens	108	104	88	107	Onzelfstandige woningen	563	579	577	575	totaal	7.804	7.760	7676	7.778		
			2010	2011	2012	2013																																	
goedkope woningen	1.858	1.762	1.524	1.325																																			
betaalbare woningen	4.908	4.827	4.766	4.654																																			
dure woningen < huurtoeslaggrens	367	488	721	1.117																																			
dure woningen > huurtoeslaggrens	108	104	88	107																																			
Onzelfstandige woningen	563	579	577	575																																			
totaal	7.804	7.760	7676	7.778																																			
Prestatieafspraken 2012-2015 Zwolle: in 2015 minimaal 17.500 sociale huurwoningen. Elke corporatie houdt eigen voorraad in stand.	Conform opgave.	Zwolle 2013 <table border="1"> <thead> <tr> <th>verhuringen deab</th> <th>nettohuur < 681,02</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 tot 34.229 euro</td> <td>628</td> <td rowspan="4">94,7%</td> </tr> <tr> <td>buitenlandse studenten</td> <td>231</td> </tr> <tr> <td>zorgindicatie (awbz)</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>bewijs studiefinanciering</td> <td>174</td> </tr> <tr> <td>verklaring COA (asielzoekers)</td> <td>10</td> <td rowspan="3">5,3%</td> </tr> <tr> <td>34,229 t/m 43,000</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>43,001 en hoger</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>niet getoetst</td> <td>10</td> <td rowspan="2">100%</td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>1106</td> </tr> </tbody> </table> <p>Zwolle 2012</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>verhuringen deab</th> <th>nettohuur < 664,66</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	verhuringen deab	nettohuur < 681,02		0 tot 34.229 euro	628	94,7%	buitenlandse studenten	231	zorgindicatie (awbz)	4	bewijs studiefinanciering	174	verklaring COA (asielzoekers)	10	5,3%	34,229 t/m 43,000	40	43,001 en hoger	9	niet getoetst	10	100%	totaal	1106	verhuringen deab	nettohuur < 664,66											
verhuringen deab	nettohuur < 681,02																																						
0 tot 34.229 euro	628	94,7%																																					
buitenlandse studenten	231																																						
zorgindicatie (awbz)	4																																						
bewijs studiefinanciering	174																																						
verklaring COA (asielzoekers)	10	5,3%																																					
34,229 t/m 43,000	40																																						
43,001 en hoger	9																																						
niet getoetst	10	100%																																					
totaal	1106																																						
verhuringen deab	nettohuur < 664,66																																						

		<table border="1"> <tr> <td>0 tot 34.085 euro</td> <td>701</td> <td colspan="2">93,1%</td> </tr> <tr> <td>buitenlandse studenten</td> <td>245</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>zorgindicatie (awbz)</td> <td>38</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>34,085 t/m 43,000</td> <td>56</td> <td colspan="2">6,9%</td> </tr> <tr> <td>43,001 en hoger</td> <td>6</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>niet getoetst</td> <td>11</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>1057</td> <td colspan="2">100%</td> </tr> </table> <p>Zwolle 2011</p> <table border="1"> <tr> <td>inkomensgrens</td> <td>nettohuur < 653</td> <td></td> </tr> <tr> <td>0 tot 33.613 euro</td> <td>851</td> <td>93,7%</td> </tr> <tr> <td>33,613 t/m 43,000</td> <td>46</td> <td>5,1%</td> </tr> <tr> <td>43,001 en hoger</td> <td>11</td> <td>1,2%</td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>908</td> <td>100%</td> </tr> </table>	0 tot 34.085 euro	701	93,1%		buitenlandse studenten	245			zorgindicatie (awbz)	38			34,085 t/m 43,000	56	6,9%		43,001 en hoger	6			niet getoetst	11			totaal	1057	100%		inkomensgrens	nettohuur < 653		0 tot 33.613 euro	851	93,7%	33,613 t/m 43,000	46	5,1%	43,001 en hoger	11	1,2%	totaal	908	100%		
0 tot 34.085 euro	701	93,1%																																													
buitenlandse studenten	245																																														
zorgindicatie (awbz)	38																																														
34,085 t/m 43,000	56	6,9%																																													
43,001 en hoger	6																																														
niet getoetst	11																																														
totaal	1057	100%																																													
inkomensgrens	nettohuur < 653																																														
0 tot 33.613 euro	851	93,7%																																													
33,613 t/m 43,000	46	5,1%																																													
43,001 en hoger	11	1,2%																																													
totaal	908	100%																																													
<p>Prestatieafspraken 2012-2015 Zwolle: 10% vrije ruimte wordt ingezet voor bijzondere gevallen die vanwege veranderde omstandigheden gedwongen zijn te verhuizen. Primaire aandacht voor senioren, mensen met een handicap en mensen in een schuldhulpverleningstraject.</p>	<p>Conform opgave + DeltaWonen gebruikt de 10% toewijzingsruimte ook voor de inkomensdoelgroep tussen €34.000 en €43.000. Dit in afwijking van de twee andere Zwolse corporaties maar met instemming van de gemeenten Zwolle, Kampen en Oldebroek.</p>	<p>In 2012 waren de percentages in Zwolle als volgt: 2010: nvt 2011: 6,3% 2012: 6,9% 2013: 5,3%</p> <p>Let op!! In 2011 startjaar. Hierdoor niet alle uitzonderingen ook in Daerapport geregistreerd. In loop der jaren heeft dit steeds meer vorm gekregen. Er zijn in 2011 dus meer verhuringen die onder DAEB vallen, maar dit is niet per vestiging uit het systeem te halen.</p>																																													
<p>Prestatieafspraken 2010-2015 Kampen: geen afspraken over gewenste omvang woningvoorraad.</p>	<p>Instandhouding sociale voorraad.</p>	<p>Ontwikkeling bezit deltaWonen in gemeente Kampen</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>goedkope woningen</td> <td>1.362</td> <td>1.115</td> <td>1.077</td> <td>769</td> </tr> <tr> <td>betaalbare woningen</td> <td>2.865</td> <td>2.840</td> <td>2.813</td> <td>2.746</td> </tr> <tr> <td>dure woningen < huurtoeslaggrens</td> <td>232</td> <td>309</td> <td>388</td> <td>611</td> </tr> <tr> <td>dure woningen > huurtoeslaggrens</td> <td>42</td> <td>42</td> <td>42</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>4.512</td> <td>4.361</td> <td>4.330</td> <td>4.186</td> </tr> </tbody> </table> <p>In Kampen is de instandhouding van de voorraad nog niet gerealiseerd. Dit komt mede door de fase van herontwikkeling van de Hanzewijk en daarmee gepaard gaande sloop. Volgens prognose (programma SVB 2014) wordt de voorraad op de middellange termijn wel in stand gehouden. Stijging van aandeel 'dure woningen' tot en met liberalisatiegrens is ook conform marktstrategie. De marktstrategie is gedeeld met de gemeente.</p>		2010	2011	2012	2013	goedkope woningen	1.362	1.115	1.077	769	betaalbare woningen	2.865	2.840	2.813	2.746	dure woningen < huurtoeslaggrens	232	309	388	611	dure woningen > huurtoeslaggrens	42	42	42	41	totaal	4.512	4.361	4.330	4.186															
	2010	2011	2012	2013																																											
goedkope woningen	1.362	1.115	1.077	769																																											
betaalbare woningen	2.865	2.840	2.813	2.746																																											
dure woningen < huurtoeslaggrens	232	309	388	611																																											
dure woningen > huurtoeslaggrens	42	42	42	41																																											
totaal	4.512	4.361	4.330	4.186																																											
<p>Prestatieafspraken 2010-2015</p>	<p>Conform opgave.</p>	<p>Kampen:</p>																																													

<p>Kampen: De corporaties benutten de 10% 'vrije ruimte' voor het huisvesten van inkomensdoelgroep tussen € 34.229 tot € 43.000.</p>		<p>Kampen 2013</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>verhuringen deab</th> <th>nettohuur < 681,02</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 tot 34.229 euro</td> <td>292</td> <td rowspan="4">90%</td> </tr> <tr> <td>buitenlandse studenten</td> <td></td> </tr> <tr> <td>zorgindicatie (awbz)</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>bewijs studiefinanciering</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>verklaring COA (asielzoekers)</td> <td>11</td> <td></td> </tr> <tr> <td>34,229 t/m 43,000</td> <td>30</td> <td rowspan="3">10%</td> </tr> <tr> <td>43,001 en hoger</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>niet getoetst</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>360</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Kampen 2012</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>verhuringen deab</th> <th>nettohuur < 664,66</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 tot 34.085 euro</td> <td>242</td> <td>92,7%</td> </tr> <tr> <td>34,085 t/m 43,000</td> <td>9</td> <td rowspan="3">7,3%</td> </tr> <tr> <td>43,001 en hoger</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>niet getoetst</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>261</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Kampen 2011</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>inkomensgrens</th> <th>nettohuur < 653</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 tot 33.613 euro</td> <td>336</td> <td>88,7%</td> </tr> <tr> <td>33,613 t/m 43,000</td> <td>32</td> <td>8,4%</td> </tr> <tr> <td>43,001 en hoger</td> <td>11</td> <td>2,9%</td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>379</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Toewijzing vrije ruimte: 2010: nvt 2011: 11,34% 2012: 7,3% 2013: 10%</p> <p>Let op!! In 2011 startjaar. Hierdoor niet alle uitzonderingen ook in Daerapport geregistreerd. In loop der jaren heeft dit steeds meer vorm gekregen. Er zijn in 2011 dus meer verhuringen die onder DAEB vallen, maar dit is niet per vestiging uit het systeem te halen.</p>	verhuringen deab	nettohuur < 681,02		0 tot 34.229 euro	292	90%	buitenlandse studenten		zorgindicatie (awbz)	1	bewijs studiefinanciering	20	verklaring COA (asielzoekers)	11		34,229 t/m 43,000	30	10%	43,001 en hoger	5	niet getoetst	1	totaal	360	100%	verhuringen deab	nettohuur < 664,66		0 tot 34.085 euro	242	92,7%	34,085 t/m 43,000	9	7,3%	43,001 en hoger	2	niet getoetst	8	totaal	261	100%	inkomensgrens	nettohuur < 653		0 tot 33.613 euro	336	88,7%	33,613 t/m 43,000	32	8,4%	43,001 en hoger	11	2,9%	totaal	379	100%		
verhuringen deab	nettohuur < 681,02																																																											
0 tot 34.229 euro	292	90%																																																										
buitenlandse studenten																																																												
zorgindicatie (awbz)	1																																																											
bewijs studiefinanciering	20																																																											
verklaring COA (asielzoekers)	11																																																											
34,229 t/m 43,000	30	10%																																																										
43,001 en hoger	5																																																											
niet getoetst	1																																																											
totaal	360	100%																																																										
verhuringen deab	nettohuur < 664,66																																																											
0 tot 34.085 euro	242	92,7%																																																										
34,085 t/m 43,000	9	7,3%																																																										
43,001 en hoger	2																																																											
niet getoetst	8																																																											
totaal	261	100%																																																										
inkomensgrens	nettohuur < 653																																																											
0 tot 33.613 euro	336	88,7%																																																										
33,613 t/m 43,000	32	8,4%																																																										
43,001 en hoger	11	2,9%																																																										
totaal	379	100%																																																										
<p>Prestatieafspraken Wonen 2012-2015 Oldebroek: kernvoorraad blijft</p>	<p>Krimp sociale voorraad toegestaan.</p>	<p>Ontwikkeling bezit deltaWonen in gemeente Oldebroek</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		2010	2011	2012	2013																																																					
	2010	2011	2012	2013																																																								

hetzelfde (in 2011 2.037 woningen t/m 652,52 euro).		<table border="1"> <tr> <td>goedkope woningen</td> <td>568</td> <td>517</td> <td>469</td> <td>298</td> </tr> <tr> <td>betaalbare woningen</td> <td>1419</td> <td>1389</td> <td>1353</td> <td>968</td> </tr> <tr> <td>dure woningen < huurtoeslaggrens</td> <td>50</td> <td>91</td> <td>158</td> <td>160</td> </tr> <tr> <td>dure woningen > huurtoeslaggrens</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>2.055</td> <td>2.015</td> <td>1.997</td> <td>1.442</td> </tr> </table>	goedkope woningen	568	517	469	298	betaalbare woningen	1419	1389	1353	968	dure woningen < huurtoeslaggrens	50	91	158	160	dure woningen > huurtoeslaggrens	0	0	0	0	totaal	2.055	2.015	1.997	1.442		
		goedkope woningen	568	517	469	298																							
betaalbare woningen	1419	1389	1353	968																									
dure woningen < huurtoeslaggrens	50	91	158	160																									
dure woningen > huurtoeslaggrens	0	0	0	0																									
totaal	2.055	2.015	1.997	1.442																									
<p>In Oldebroek wordt de ambitie gerealiseerd, terwijl er voor de doelgroepen feitelijk niks veranderd door de verkoop aan Omnia. De woningen blijven behouden voor de primaire doelgroep.</p> <p>Volgens prognose (programma SVB 2014) zal t/m 2015 de voorraad nog licht gaan toenemen waarmee voldaan gaat worden aan prestatieafspraken om gelijk te blijven (bezit Wezep/Hattermerbroek). Na 2015 gaat de voorraad wel afnemen conform marktstrategie. Stijging van aandeel 'dure woningen' tot en met liberalisatiegrens is ook conform marktstrategie. De marktstrategie is gedeeld met de gemeente</p>																													
Regionaal hennepprotocol 2011 t/m 2014 met als partners o.a. Zwolle, Kampen en deltaWonen: De samenwerking bestaat uit een consequente en wederzijds actieve deelname aan het project, het nemen van voortvarende op elkaar afgestemde maatregelen en acties tegen bewoners, huurders en gebruikers van panden waarin zich een hennepwekerij bevindt, en ook tegen eigenaren die hetzij zelf, hetzij door anderen hun woning etc. voor dit doel (doen of laten) gebruiken.	Conform opgave.	deltaWonen voert het hennepprotocol uit en werkt in voorkomende gevallen samen met gemeente, politie, energiemaatschappijen en hulpverleningsinstanties om het gebruik van woonruimte voor hennepwekerij te bestrijden. De samenwerking hieromtrent verloopt naar volle tevredenheid. Er gaat een preventieve werking uit van het consequent uitvoeren van het protocol. Hierdoor heeft in het bezit van deltaWonen de afgelopen periode in Zwolle slechts 1 ontruiming plaatsgevonden in 2010 als gevolg van hennepwekerij. In Kampen heeft er zelfs geen enkele ontruiming plaatsgevonden sinds 2010.																											
Hennep convenant Noord-Veluwe, maart 2013, integrale aanpak van de hennepcultuur en verkooppunten hiervan, in de gemeenten Elburg, Epe, Hattermerbroek, Heerde, Nunspeet en Oldebroek. Met als partij o.a. deltaWonen.	Conform opgave.	deltaWonen voert het hennepconvenant uit en werkt in voorkomende gevallen samen met gemeente, politie, energiemaatschappijen en hulpverleningsinstanties om het gebruik van woonruimte voor hennepwekerij te bestrijden. De samenwerking hieromtrent verloopt naar volle tevredenheid. Er gaat een preventieve werking uit van het consequent uitvoeren van het convenant. Hierdoor hebben in het bezit van deltaWonen de afgelopen periode in Wezep slechts 2 ontruiming plaatsgevonden in 2011 en 2012 als gevolg van hennepwekerij.																											
Samenvoeging woonmarkt Kampen en Zwolle in woonruimteverdeling.	Samenvoeging woonmarkt Kampen en Zwolle.	In 2011 is het woonruimteverdeelsysteem voor Zwolle en Kampen samengevoegd. Daarmee is de keuzevrijheid voor de doelgroep vergroot.																											
Prestatieafspraken 2012-2015 Zwolle: Norm: binnen de spoedzoekersmodule vindt 66% binnen 6 maanden een woning.	Conform opgave.	2010: 3,1 jaar 2011: 3,6 jaar 2012: 3,7 jaar 2013: 4,0 jaar																											

<p>Norm voor de gemiddelde wachttijd voor woningen in de woonwensenmodule is voor 2012 een stabilisatie op 3,6 jaar, daarna 3 jaar in 2015.</p>		<p>2011, 2012 en 2013 op basis datum 1^e reactie en alleen van wensmodule</p> <p>Na livegang van het WRV-systeem Zwolle/Kampen is er gekeken naar de werking van het systeem. Hieruit is gebleken dat de spoedmodule niet goed uit de verf kwam, waardoor de urgent-woningzoekende niet aan bod kwam. Dit heeft geresulteerd in aanpassingen van de spelregels in oktober 2012. Dit beperkt de keuzevrijheid maar was noodzakelijk om de urgent woningzoekende beter te kunnen bedienen.</p> <p>Inmiddels is de slaagkans van de spoedmodule voor Zwolle en Kampen:</p> <p>2011 – 35% 2012 – 30% 2013 – 56%</p> <p>Het laatste kwartaal van 2013 was de slaagkans zelfs 75%.</p> <p>Naast het aanpassen van de spelregels heeft deltaWonen haar verkoopdoelstelling in 2013 geminimaliseerd, waardoor er in dat jaar 70 woningen in ons werkgebied beschikbaar zijn gebleven voor het toewijzen aan de primaire doelgroep. Dit heeft substantieel effect gehad op de wachttijden.</p>		
<p>Prestatieafspraken gemeente Kampen 2013-2016 (Concept): Uitgangspunt is dat 66% van de mensen die actief een woning zoeken binnen de spoedmodule hebben binnen 6 maanden een woning. De gemiddelde wachttijd in de wensmodule is 5,4 jaar.</p>	<p>Conform opgave.</p>	<p>2010: 2 jaar 2011: 4,8 jaar 2012: 5,4 jaar 2013: 1,7 jaar</p> <p>2010 (op basis datum 1^e reactie), 2011, 2012 en 2013 op basis inschrijfduur en wensmodule. Na livegang van het WRV-systeem Zwolle/Kampen is er gekeken naar de werking van het systeem. Hieruit is gebleken dat de spoedmodule niet goed uit de verf kwam, waardoor de urgent-woningzoekende niet aan bod kwam. Dit heeft geresulteerd in aanpassingen van de spelregels in oktober 2012. Dit beperkt de keuzevrijheid maar was noodzakelijk om de urgent woningzoekende beter te kunnen bedienen.</p> <p>Inmiddels is de slaagkans van de spoedmodule voor Zwolle en Kampen:</p> <p>2011 – 35% 2012 – 30% 2013 – 56%</p> <p>Het laatste kwartaal van 2013 was de slaagkans zelfs 75%</p> <p>Naast het aanpassen van de spelregels heeft deltaWonen haar verkoopdoelstelling in 2013 geminimaliseerd, waardoor er in dat jaar 70 woningen in ons werkgebied beschikbaar zijn gebleven voor het toewijzen aan de primaire doelgroep. Dit heeft substantieel effect gehad op de wachttijden.</p> <p>deltaWonen is bovendien doorgedaan met het realiseren van haar nieuwbouwplannen en heeft in 2013 zelfs €54 miljoen aan ruimte gecreëerd om de nieuwbouwproductie een extra impuls te geven. Hiermee kan deltaWonen de komende 10 jaar ongeveer duizend nieuwe woningen</p>		

		bouwen. Dit heeft uiteraard positieve invloed op de wachttijden.		
De afspraken over streefcijfers in Zwolle, Kampen zijn aangepast na de evaluatie met de gemeenten en de corporaties in het najaar van 2012. Dit is niet in een afspraak vastgelegd, zoals de prestatieafspraken, maar wel vindbaar in verslagen. De norm van 66% voor de spoedmodule is losgelaten. Door de kabinetsingrepen en de saneringsheffing hebben SWZ en WOB hun investeringen naar beneden bijgesteld.	Conform opgave.	<p>Na livegang van het WRV-systeem Zwolle/Kampen is er gekeken naar de werking van het systeem. Hieruit is gebleken dat de spoedmodule niet goed uit de verf kwam, waardoor de urgent-woningzoekende niet aan bod kwam. Dit heeft geresulteerd in aanpassingen van de spelregels in oktober 2012. Dit beperkt de keuzevrijheid maar was noodzakelijk om de urgent woningzoekende beter te kunnen bedienen.</p> <p>De deelnemende corporaties monitoren gezamenlijk de werking van het systeem. Keuzevrijheid is een belangrijk uitgangspunt. Indien noodzakelijk worden spelregels bijgesteld.</p> <p>Inmiddels is de slaagkans van de spoedmodule voor Zwolle en Kampen: 2011 – 35% 2012 – 30% 2013 – 56% Het laatste kwartaal van 2013 was de slaagkans zelfs 75%</p> <p>Naast het aanpassen van de spelregels heeft deltaWonen haar verkoopdoelstelling in 2013 geminimaliseerd, waardoor er in dat jaar 70 woningen in ons werkgebied beschikbaar zijn gebleven voor het toewijzen aan de primaire doelgroep. Dit heeft substantieel effect gehad op de wachttijden.</p> <p>deltaWonen is bovendien doorgegaan met het realiseren van haar nieuwbouwplannen en heeft in 2013 zelfs €54 miljoen aan ruimte gecreëerd om de nieuwbouwproductie een extra impuls te geven. Hiermee kan deltaWonen de komende 10 jaar ongeveer duizend nieuwe woningen bouwen. Dit heeft uiteraard positieve invloed op de wachttijden.</p>		
Prestatieafspraken 2012-2015 Zwolle: 1 tijdelijke verhuur van te slopen corporatiecomplexen 2 streven om permanent circa 100 tijdelijke woonruimten in te slopen complexen en in ander leegstaand vastgoed beschikbaar te hebben voor urgente woningzoekenden/spoedzoekers. (Bron: geactualiseerde prestatieafspraken activiteiten 2014)	Conform opgave.	<p>Met collega-corporaties en de gemeenten Kampen en Zwolle zijn op initiatief van deltaWonen eind 2013 voorbereidingen gestart met twee leegstandsbeheerders om leegstaande woonruimte in Zwolle en Kampen voor tijdelijk gebruik geschikt te maken. Het daadwerkelijk inzetten van tijdelijke woonruimte door deltaWonen en gemeente Kampen vindt plaats in de eerste helft van 2014. gemeente Zwolle en andere corporaties volgen wellicht spoedig.</p> <p>Bijzondere leegstandprojecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - RIBW Havezate Zwolle: 20 leegstaande appartementen uit een zorgcomplex met aanleunwoningen worden verhuurd aan de RIBW voor ex-psihiatrische patiënten leeftijd 55+. - Culturele broedplaats Ruusbroecstraat Zwolle: deltaWonen heeft met ingang van 2010 aan Vluchtelingenwerk een leegstaand te slopen pand in bruikleen gegeven, met daarin de afspraak dat Vluchtelingenwerk mede in bruikleen geeft aan andere maatschappelijk betrokken instellingen. Nu zijn er naast Vluchtelingenwerk, een kinderopvangcentrum, het Leger des Heils, een christelijke motorclub, een jongerenwerk instelling en de Kledingbank 		

		<p>gehuisvest.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verder hebben we in 2013 met de gemeenten Zwolle en Kampen een initiatief voorbereid om leegstand te voorkomen door middel van de realisatie van een flexibele schil in samenwerking met leegstandsbeheerders. De verwachting is dat de eerste pilot hiervoor in 2014 draait. 																																																				
<p>Prestatieafspraken gemeente Kampen 2013-2016 (concept): Een pilot locatie short stay wordt in ontwikkeling genomen. Voorafgaand dienen wel heldere kaders te worden vastgesteld om deze ontwikkeling te realiseren.</p>	<p>Conform opgave.</p>	<p>Met collega-corporaties en de gemeenten Kampen en Zwolle zijn op initiatief van deltaWonen eind 2013 voorbereidingen gestart met twee leegstandsbeheerders om leegstaande woonruimte in Zwolle en Kampen voor tijdelijk gebruik geschikt te maken. Het daadwerkelijk inzetten van tijdelijke woonruimte door deltaWonen en gemeente Kampen vindt plaats in de eerste helft van 2014. gemeente Zwolle en andere corporaties volgen wellicht spoedig.</p>																																																				
	<p>De leegstandsnorm van deltaWonen bedraagt 1% betreffende de elementen 'mutatieonderhoud', 'niet aansluitend verhuurd', 'verhuurbaarheid', 'nieuwbouw', en 'ontruiming'.</p>	<table border="1" data-bbox="786 598 1417 943"> <thead> <tr> <th>Reden leegstand</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mutatieonderhoud</td> <td>0,03%</td> <td>0,06%</td> <td>0,29%</td> <td>0,25%</td> </tr> <tr> <td>Niet aansluitend verhuurd</td> <td>0,23%</td> <td>0,29%</td> <td>0,18%</td> <td>0,10%</td> </tr> <tr> <td>Verhuurbaarheid</td> <td>0,23%</td> <td>0,24%</td> <td>0,21%</td> <td>0,25%</td> </tr> <tr> <td>Nieuwbouw</td> <td>0,03%</td> <td>0,01%</td> <td>0,01%</td> <td>0,01%</td> </tr> <tr> <td>Ontruiming</td> <td>0,02%</td> <td>0,02%</td> <td>0,02%</td> <td>0,01%</td> </tr> <tr> <td>Te declareren</td> <td>0,28%</td> <td>0,21%</td> <td>0,25%</td> <td>0,35%</td> </tr> <tr> <td>Verkoop</td> <td>0,33%</td> <td>0,33%</td> <td>0,53%</td> <td>0,39%</td> </tr> <tr> <td>Voorraadbeheer</td> <td>0,65%</td> <td>0,76%</td> <td>0,97%</td> <td>0,70%</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>1,80%</td> <td>1,92%</td> <td>2,46%</td> <td>2,06%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Eind 2011 zijn nieuw ontwikkelde klantprocessen van start gegaan. Door verandering in werkwijze en takenpakket van medewerkers is er meer leegstand ontstaan dan gebruikelijk. Bij invoering van nieuwe werkprocessen is dit bijna niet te voorkomen. In 2012 is de leegstand aanzienlijk toegenomen.</p> <p>Door de crisis ontstond verhuurmoeite bij bedrijfspanden en woningen in het dure huursegment. Daarnaast kwam de Willem de Zwijgerkazerne leeg te staan na de plotselinge huuropzegging van de Glenn Millsschool, die het totale complex huurde. Deze leegstand was niet voorzien en leidde tot veel huurderoving.</p> <p>In 2013 zijn we van start gegaan om de processen (woon)ruimte Verlaten en Betrekken te optimaliseren. Ook hier wordt het minimaliseren van leegstand een belangrijk onderdeel. De verwachting is dat de eerste verbeterde onderdelen per 1 februari 2014 zullen starten. Ondanks deze optimalisatieslag zijn we erin geslaagd om de leegstand betreffende de elementen 'mutatieonderhoud', 'niet aansluitend verhuurd', 'verhuurbaarheid', 'nieuwbouw', en 'ontruiming' binnen de norm van 1 % te houden, namelijk 0,62%.</p>	Reden leegstand	2010	2011	2012	2013	Mutatieonderhoud	0,03%	0,06%	0,29%	0,25%	Niet aansluitend verhuurd	0,23%	0,29%	0,18%	0,10%	Verhuurbaarheid	0,23%	0,24%	0,21%	0,25%	Nieuwbouw	0,03%	0,01%	0,01%	0,01%	Ontruiming	0,02%	0,02%	0,02%	0,01%	Te declareren	0,28%	0,21%	0,25%	0,35%	Verkoop	0,33%	0,33%	0,53%	0,39%	Voorraadbeheer	0,65%	0,76%	0,97%	0,70%	Totaal	1,80%	1,92%	2,46%	2,06%		
Reden leegstand	2010	2011	2012	2013																																																		
Mutatieonderhoud	0,03%	0,06%	0,29%	0,25%																																																		
Niet aansluitend verhuurd	0,23%	0,29%	0,18%	0,10%																																																		
Verhuurbaarheid	0,23%	0,24%	0,21%	0,25%																																																		
Nieuwbouw	0,03%	0,01%	0,01%	0,01%																																																		
Ontruiming	0,02%	0,02%	0,02%	0,01%																																																		
Te declareren	0,28%	0,21%	0,25%	0,35%																																																		
Verkoop	0,33%	0,33%	0,53%	0,39%																																																		
Voorraadbeheer	0,65%	0,76%	0,97%	0,70%																																																		
Totaal	1,80%	1,92%	2,46%	2,06%																																																		
<p>1.2 Betaalbaarheid (huurprijsbeleid, kernvoorraadbeleid, overige woonlasten)</p>			<p>7</p>	<p>7</p>																																																		

<p>Uitvoeren van landelijk huurprijs beleid.</p>	<p>DeltaWonen volgt het woningwaarderingstelsel om de huurprijzen vast te stellen, door middel van een streefhuur van 74% van de maximale huur. Daarbij willen we de woningen zoveel mogelijk bereikbaar houden voor de primaire doelgroep door af te toppen op de huurtoeslaggrens.</p> <p>DeltaWonen volgt in principe het landelijk jaarlijks vastgestelde % van maximale huurverhoging. Op dit generieke percentage wordt korting gegeven in combinatie met het energielabel. Woningen met energielabel E hebben een korting van 0,2%, label F 0,4% en label G 0,6%. Hiermee geeft deltaWonen invulling aan de ambitie om duurzaamheid een groter onderdeel van huurprijsbeleid te laten zijn.</p> <p>DeltaWonen past geen inkomensafhankelijke huurverhoging toe voor de inkomensgroep tussen €34.000-€43.000. omdat zij het huisvesten van deze doelgroep ook beschouwt tot haar kerntaak, evenals de huisvesting van lagere inkomensgroepen.</p>	<table border="1" data-bbox="772 252 1435 608"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>gemiddelde huurprijs per maand per huurwoning</td> <td>414</td> <td>425</td> <td>440</td> <td>467</td> </tr> <tr> <td>huur in % van maximaal toegestane huur (DAEB)</td> <td rowspan="2">68,1%</td> <td rowspan="2">68,8%</td> <td>64,7%</td> <td>66,3%</td> </tr> <tr> <td>huur in % van maximaal toegestane huur (niet-DAEB)</td> <td>91,7%</td> <td>90,9%</td> </tr> <tr> <td>huurprijsontwikkeling (in euro per jaar per woonegelegenheid)</td> <td>4.949</td> <td>5.078</td> <td>5.249</td> <td>5.573</td> </tr> </tbody> </table> <p>(Bron: CiP)</p> <p>In 2010 was de landelijke maximale huurverhoging 1,2%, in 2011 was dat 1,3%, in 2012 was dat 2,3% en in 2013 was dat 2,5% (en 1,5%) daarboven op als gevolg van de maatregelen van het kabinet.</p> <p>DeltaWonen heeft in 2013 invulling gegeven aan de wens van de minister om scheefhuren tegen te gaan door bij scheefhuurders met een inkomen boven de 43.000 een extra huurverhoging van 2,5% toe te passen. Daarnaast volgt deltaWonen intensief de betaalbaarheid van haar huurwoningen. Dit is slechts mogelijk wanneer een koppeling met inkomensgegevens gemaakt kan worden.</p>		2010	2011	2012	2013	gemiddelde huurprijs per maand per huurwoning	414	425	440	467	huur in % van maximaal toegestane huur (DAEB)	68,1%	68,8%	64,7%	66,3%	huur in % van maximaal toegestane huur (niet-DAEB)	91,7%	90,9%	huurprijsontwikkeling (in euro per jaar per woonegelegenheid)	4.949	5.078	5.249	5.573		
	2010	2011	2012	2013																							
gemiddelde huurprijs per maand per huurwoning	414	425	440	467																							
huur in % van maximaal toegestane huur (DAEB)	68,1%	68,8%	64,7%	66,3%																							
huur in % van maximaal toegestane huur (niet-DAEB)			91,7%	90,9%																							
huurprijsontwikkeling (in euro per jaar per woonegelegenheid)	4.949	5.078	5.249	5.573																							
<p>Met alle gemeenten is in de prestatieafspraken afgesproken dat deltaWonen e-renovaties pleegt om de woonlastenontwikkeling</p>	<p>DeltaWonen hanteert een beleid waarbij de integrale woonlasten (huur, gas en elektra) gemiddeld 37%,</p>	<p>De betaalbaarheid van onze woonruimte is nog steeds gegarandeerd als we de streefhuur verhogen van 74 naar 78% van de maximale huur conform het woningwaarderingstelsel. In onderstaande opsomming laten we zien hoe de betaalbaarheid gegarandeerd kan blijven bij een streefhuurverhoging naar 78%. Daarbij baseren we ons op toewijzingsgegevens van januari 2012</p>																									

<p>beheersbaar te houden.</p>	<p>doch maximaal 40% bedragen van het netto inkomen voor de meest kwetsbare inkomensgroepen. Dat zijn de groepen die rond moeten komen van bijstand, minimumloon, AOW en of de inkomensgrens voor huurtoeslag zitten.</p>	<p>tot en met juni 2013, met uitzondering van studenten.</p> <p>Betaalbaarheid van meergezinswoningen (appartementen) voor éénpersoonshuishoudens:</p> <ul style="list-style-type: none"> - We wijzen 21% toe aan huishoudens met een bijstands- of wajonguitkering, terwijl nog 53% van onze appartementen betaalbaar is voor deze inkomensdoelgroep - We wijzen 33% toe aan huishoudens met minimumloon, terwijl 90% betaalbaar is - We wijzen 1 % toe aan huishoudens met een AOW-uitkering, terwijl 100% betaalbaar is <p>Betaalbaarheid van eengezinswoningen (grondgebonden woningen) voor meerpersoonshuishoudens:</p> <ul style="list-style-type: none"> - we wijzen 26% toe aan huishoudens met een bijstands- of wajonguitkering, terwijl 48% betaalbaar is • we wijzen 11% toe aan huishoudens met minimumloon, terwijl 48% betaalbaar is • we wijzen 2 % toe aan huishoudens met een AOW-uitkering, terwijl 99% betaalbaar is <p>Conclusie Bij het verhogen van de streefhuur naar 78% blijft de betaalbaarheid (37% woonlasten van netto inkomen) van onze woonruimte nog steeds gegarandeerd voor de meest kwetsbare inkomensgroepen.</p> <p>(Bron: 'seminar Centrale Bewonersraad "betaalbaarheid"' d.d. 30 oktober 2013 en 'MT-notitie actualisatie Woonlastenbeleid' d.d. 21 november 2013)</p>		
-------------------------------	---	--	--	--

Externe opgaven	Ambities deltaWonen	Prestaties deltaWonen	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven	beoordeling ambities in relatie tot de opgaven																									
2 Huisvesting specifieke doelgroepen			7,7	6																									
2.1 Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte			8	5																									
<p>Prestatieafspraken 2012-2015 Zwolle: Binnen het thema wonen en zorg in de periode 2012-2015 de volgende twee thema's prioriteit hebben: huisvesting bijzondere doelgroepen en het versterken van woonservicegebieden.</p>	<p>DeltaWonen richt zich niet op specifieke doelgroepen maar op levensloopbestendig bouwen en wonen.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>aantal woningen geschikt voor ouderen en gehandicapten</td> <td>2.578 (17,6%)</td> <td>2.517 (17,5%)</td> <td>2.698 (18,9%)</td> <td>2.623 (19,3)</td> </tr> <tr> <td>woningen geschikt voor overige bijzondere groepen</td> <td>171</td> <td>171</td> <td>356</td> <td>356</td> </tr> <tr> <td>aantal eenheden of woningen in bijzondere woongebouwen</td> <td>284</td> <td>284</td> <td>337</td> <td>336</td> </tr> <tr> <td>aantal nultredenwoningen</td> <td>4.130 (28,2%)</td> <td>4.067 (28,2%)</td> <td>4.112 (28,8%)</td> <td>4.129 (30%)</td> </tr> </tbody> </table> <p>(Bron: CIP)</p> <p>2010</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tactus verslavingszorg: 20 woonheden voor verslaafden en ruimten voor dagbehandeling en methadonverstrekking (Oostzeelaan Zwolle) - Dimence: 22 appartementen voor psychiatrische patiënten; Werkeren Stadshagen - Keersluis: verbeteren toegankelijkheid verbeteren van seniorenappartementen <p>2012</p> <ul style="list-style-type: none"> - RIBW: 20 appartementen voor ex-psychiatrische patiënten, gecombineerd met een horecavoorziening en vergadercentrum met gelegenheid voor werkervaringsplekken voor de bewoners Jufferenwal Zwolle - RIBW: 21 appartementen voor autistische jongeren; Obrechtstraat Zwolle <p>2013</p> <ul style="list-style-type: none"> - RIBW Havezate: 20 appartementen uit een complex met aanleunwoningen reserveren voor ex-psychiatrische patiënten leeftijd 55+ <p>De voorzieningen voor Dimence, de Keersluis en RIBW in Havezate hebben plaatsgevonden in drie woonservicegebieden en een bijdrage geleverd aan de versterking ervan, als gevolg van het respectievelijk toevoegen van kwalitatief hoogwaardige woningen, het meer toegankelijk maken ervan of het bevorderen van diversiteit van doelgroepen in een wooncomplex.</p> <p>Op 9 januari 2013 organiseerde deltaWonen een stakeholdersbijeenkomst met het thema 'scheiden wonen en zorg'. Dankzij de input van onze stakeholders we onze visie op scheiden</p>		2010	2011	2012	2013	aantal woningen geschikt voor ouderen en gehandicapten	2.578 (17,6%)	2.517 (17,5%)	2.698 (18,9%)	2.623 (19,3)	woningen geschikt voor overige bijzondere groepen	171	171	356	356	aantal eenheden of woningen in bijzondere woongebouwen	284	284	337	336	aantal nultredenwoningen	4.130 (28,2%)	4.067 (28,2%)	4.112 (28,8%)	4.129 (30%)		
	2010	2011	2012	2013																									
aantal woningen geschikt voor ouderen en gehandicapten	2.578 (17,6%)	2.517 (17,5%)	2.698 (18,9%)	2.623 (19,3)																									
woningen geschikt voor overige bijzondere groepen	171	171	356	356																									
aantal eenheden of woningen in bijzondere woongebouwen	284	284	337	336																									
aantal nultredenwoningen	4.130 (28,2%)	4.067 (28,2%)	4.112 (28,8%)	4.129 (30%)																									

		<p>wonen en zorg doorontwikkeld. Hierna hebben we aansluiting gezocht bij het initiatief van RIBW en Frion om samenwerkingsvormen uit te werken die nodig zijn om de transitie scheiden wonen en zorg een zachte landing te geven. Als gevolg daarvan is de volgende opdracht geformuleerd: “Formuleer een advies richting de bestuurders van RIBW, Frion, corporaties, Travers, MEE IJsseloevers, Verzorging en Verpleging (Zwols zorgconsortium), om ondanks de afbouw van de AWBZ met ketenpartners product-markt-combinaties te ontwikkelen waarmee optimaal tegemoet wordt gekomen aan de woonbehoefte, gecombineerd met- en aansluitend bij de mate van begeleiding of zorg om mee te kunnen blijven doen in de samenleving.”</p> <p>De hiervoor beschreven opdracht is uitgewerkt in het rapport ‘wonen, welzijn en zorg in de wijk’ en is tot stand gekomen onder leiding van deltaWonen.</p> <p>Dit rapport is gepresenteerd op het bestuurlijk overleg scheiden wonen/zorg van 5 november 2013 aan de opdrachtgevers, waarna het op 2 december is gepresenteerd aan de twee wethouders met Wonen, WMO en het sociaal domein in portefeuille, respectievelijk wethouders Dannenberg en Vedelaar. Zowel de opdrachtgevende bestuurders als de twee wethouders omarmen de richting die met het rapport is uitgewerkt en spreken commitment uit om hoofdstuk 4 roadmap gezamenlijk uit te werken in 2014. Op verzoek van de deelnemende partijen voert deltaWonen het programmamanagement uit. (Bronnen: MT-notitie ‘scheiden wonen en zorg voortgangsrapportage’ 9 juli 2013, ‘reactie stakeholders visie scheiden wonen en zorg’ 3 september 2013, ‘Rapport ‘Wonen, welzijn en zorg in de wijk’, oktober 2013)</p>		
<p>Prestatieafspraken 2012-2015 Zwolle: Voor de periode 2012-2015 worden minimaal 120 wooneenheden met zorg toegevoegd voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen. De planontwikkeling van woningen met zorg na 2015 is in balans met de toekomstige vraag zoals deze door Companen is geschetst.</p>	<p>Conform opgave.</p>	<p>Genoemde opgave is van toepassing voor de drie corporaties en bestrijkt een periode tot 2015. In 2010, 2012 en 2013 heeft deltaWonen 103 eenheden met zorg voor huisvesting bijzondere doelgroepen gerealiseerd.</p> <p>Op 9 januari 2013 organiseerde deltaWonen een stakeholdersbijeenkomst met het thema ‘scheiden wonen en zorg’. Dankzij de input van onze stakeholders we onze visie op scheiden wonen en zorg doorontwikkeld. Hierna hebben we aansluiting gezocht bij het initiatief van RIBW en Frion om samenwerkingsvormen uit te werken die nodig zijn om de transitie scheiden wonen en zorg een zachte landing te geven. Als gevolg daarvan is de volgende opdracht geformuleerd: “Formuleer een advies richting de bestuurders van RIBW, Frion, corporaties, Travers, MEE IJsseloevers, Verzorging en Verpleging (Zwols zorgconsortium), om ondanks de afbouw van de AWBZ met ketenpartners product-markt-combinaties te ontwikkelen waarmee optimaal tegemoet wordt gekomen aan de woonbehoefte, gecombineerd met- en aansluitend bij de mate van begeleiding of zorg om mee te kunnen blijven doen in de samenleving.”</p> <p>De hiervoor beschreven opdracht is uitgewerkt in het rapport ‘wonen, welzijn en zorg in de</p>		

		<p>wijk' en is tot stand gekomen onder leiding van deltaWonen.</p> <p>Dit rapport is gepresenteerd op het bestuurlijk overleg scheiden wonen/zorg van 5 november 2013 aan de opdrachtgevers, waarna het op 2 december is gepresenteerd aan de twee wethouders met Wonen, WMO en het sociaal domein in portefeuille, respectievelijk wethouders Dannenberg en Vedelaar. Zowel de opdrachtgevende bestuurders als de twee wethouders omarmen de richting die met het rapport is uitgewerkt en spreken commitment uit om hoofdstuk 4 roadmap gezamenlijk uit te werken in 2014. Op verzoek van de deelnemende partijen voert deltaWonen het programmamanagement uit. (Bronnen: MT-notitie 'scheidende wonen en zorg voortgangsrapportage' 9 juli 2013, 'reactie stakeholders visie scheiden wonen en zorg' 3 september 2013, 'Rapport 'Wonen, welzijn en zorg in de wijk', oktober 2013)</p>		
<p>Prestatieafspraken 2012-2015 Zwolle: Ouderen in staat stellen zo lang mogelijk zelfstandig te wonen. In 2012 wordt door deltaWonen het volgende project opgeleverd: Campherbeeklaan 12 EGW-patio.</p>	Conform opgave.	In 2012 zijn deze woningen opgeleverd.		
<p>Samenwerkingsovereenkomst Servicepunt Zorgwoningen Zwolle, 1 juli 2010 tussen deltaWonen, Driezorg, IJsselheem, Openbaar Belang, SWZ, Zorgcombinatie Zwolle met als doel verder samen te werken in de toewijzing van zorgwoningen door middel van een servicepunt.</p>	Conform opgave.	<p>Er zijn ongeveer 1.500 woningen in Zwolle gelabeld als zorgwoningen die door het servicepunt worden toegewezen aan mensen die een combinatie van wonen met zorg nodig hebben. DeltaWonen is met ongeveer 650 eenheden de grootste leverancier van zorgwoningen en in die hoedanigheid voorzitter van de stuurgroep die toeziet op een effectieve een klantgerichte werkwijze. Mede als gevolg van de ontwikkelingen met betrekking tot het scheiden van wonen en zorg zijn de deelnemers aan het servicepunt in 2013 overeen gekomen om de zorgwoningen op te nemen in 'de woningzoeker' en zo de klant die op zoek is naar woonruimte met zorg meer keuzevrijheid en maatwerk te kunnen bieden. Hiermee gaat tevens gepaard een efficiëncyslag die de inzet van medewerkers in het servicepunt overbodig maakt, door de bemiddeling van vraag en aanbod op het gebied van wonen en zorg te integreren in de staande primaire processen van de deelnemende organisaties. De effectivering van deze afspraak zal plaatsvinden op 1 oktober 2014.</p>		
<p>Prestatieafspraken 2013-2016 Kampen: Doelstelling is het aanbod van woningen voor bijzondere doelgroepen in overeenstemming te hebben met de vraag van de doelgroep.</p>	Conform opgave.	<p>2011</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 minder validen-woningen in Hanzewijk Kampen - Leger des Heils: 1 woning gereserveerd voor crisisopvang; Kampen 		
<p>Prestatieafspraken 2013-2016 Kampen: In 2013 Margaretha realiseren.</p>	Conform opgave.	<p>2013</p> <ul style="list-style-type: none"> - Margaretha: 41 huur- en 6 koopappartementen voor senioren met een zorgindicatie 		

<p>Bestuurlijke Overeenkomst Wonen, Welzijn, Zorg Noord-Veluwe 2010-2015 (28 januari 2010) tussen o.a. gemeente Oldebroek en deltaWonen met als doel het bevorderen dat ouderen en mensen met een beperking zelfstandig in hun wijk kunnen (blijven) wonen, ondersteuning en zorg op maat kunnen ontvangen en daardoor (langer) mee kunnen doen in de maatschappij. Ouderen en mensen met een beperking kunnen zoveel als mogelijk kiezen hoe ze willen wonen en hoe zij zo nodig zorg en ondersteuning ontvangen.</p>	<p>Conform opgave.</p>	<p>Naast de oplevering van de woonzorgcomplexen Turfhorst en Weidebeek vóór 2010 is in 2013 gestart met de laatste woonzorgvoorziening in dit woonservicegebied, namelijk Veldheem. Met deze drie woonzorgcomplexen hebben deltaWonen en de zorgorganisaties Viattence en Careander het aanbod voor ouder wordende Wezepers met een zorgvraag afdoende beantwoord.</p> <p>De contractpartners hebben in de visitatieperiode het servicepunt in het leven geroepen. Dit is een laagdrempelige inloopvoorziening in het dorpskantoor van Wezep waar de deelnemende partners zorgdragen voor continue bemensing, opdat klanten met vragen over wonen, welzijn en zorg op weg worden geholpen zonder te hoeven verzanden in een woud van regels en instellingen. Bezoekersaantallen van het servicepunt vielen wat tegen, maar door de integrale bezetting hebben samenwerkingspartners hun dienstverlening aanzienlijk beter op elkaar afgestemd, waardoor klanten beter worden bediend.</p>		
<p>2.2 Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking</p>			<p>7</p>	<p>6</p>
<p>Stichting de Herberg zorgt in opdracht van alle corporaties in de regio voor de onvoorwaardelijke opvang van dak- en thuislozen. Hiervoor is in 2010 een samenwerkingsovereenkomst gesloten. De corporaties zorgen samen voor de financiering van de opvang.</p>	<p>Conform opgave.</p>	<p>Er worden structureel 60 daklozen opgevangen, waardoor in Zwolle niemand op straat hoeft te slapen. deltaWonen draagt maximaal 186.000 euro per jaar bij.</p>		
	<p>Realiseren projecten voor deze doelgroepen.</p>	<p>2010 Tactus verslavingszorg: 20 woonheden voor verslaafden en ruimten voor dagbehandeling en methadonverstrekking (Oostzeelaan Zwolle) Dimence: 22 appartementen voor psychiatrische patiënten; Werkeren Stadshagen 2012 RIBW: 20 appartementen voor ex-psychiatrische patiënten, gecombineerd met een horecavoorziening en vergadercentrum met gelegenheid voor werkervaringsplekken voor de bewoners; Jufferenwal Zwolle RIBW: 21 appartementen voor autistische jongeren; Obrechtstraat Zwolle 2013 RIBW Havezate: 20 appartementen uit een complex met aanleunwoningen reserveren voor ex-psychiatrische patiënten leeftijd 55+.</p>		
<p>Prestatieafspraken 2013-2016 Kampen: Aanbod van woningen voor bijzondere doelgroepen in</p>	<p>Conform opgave.</p>	<p>2011 - 2 minder validen-woningen in Hanzewijk Kampen - Leger des Heils: 1 woning gereserveerd voor crisisopvang; Kampen 2013</p>		

overeenstemming hebben met de vraag van de doelgroep.		- Maragretha: 41 huur- en 6 koopappartementen voor senioren met een zorgindicatie		
Prestatieafspraken 2013-2016 Kampen: Voor de periode 2013-2016 wordt, als de mogelijkheid zich voordoet, geparticipeerd in de realisatie van wooneenheden met zorg voor de huisvesting van bijzondere doelgroep.	Conform opgave.	2011 - 2 minder validen-woningen in Hanzewijk Kampen - Leger des Heils: 1 woning gereserveerd voor crisisopvang; Kampen 2013 - Maragretha: 41 huur- en 6 koopappartementen voor senioren met een zorgindicatie		
Prestatieafspraken 2013-2016 Kampen: De doorstroomwoning die deltaWonen verhuurt aan het Leger des Heils in Kampen blijft bestaan.	Conform opgave.	- Leger des Heils: 1 woning gereserveerd voor crisisopvang; Kampen. Deze doorstroomwoning heeft de afgelopen periode in een behoefte voorzien. Er zijn inmiddels twee gezinnen via de crisisopvang doorgestroomd naar reguliere huisvesting.		
Prestatieafspraken Oldebroek 2012-2015: Oldebroek en deltaWonen treden in overleg met de andere gemeenten in Noord-Veluwe om afspraken te maken over de huisvesting van een aantal bijzondere doelgroepen. Oldebroek en deltaWonen streven er gezamenlijk naar voldoende huisvestingsmogelijkheden te bieden voor mensen met een specifieke huisvestingsvraag.	Conform opgave.	2011 - EBC Eikenhorst: 9 appartementen begeleid wonen; Oldebroek 2013 EBC oudbouw: 8 appartementen begeleid wonen; Oldebroek Naast de oplevering van de woonzorgcomplexen Turfhorst en Weidebeek vóór 2010 is in 2013 gestart met de laatste woonzorgvoorziening in dit woonservicegebied, namelijk Veldheem. Met deze drie woonzorgcomplexen hebben deltaWonen en de zorgorganisaties Viattence en Careander het aanbod voor ouder wordende Wezepers met een zorgvraag afdoende beantwoord.		
2.3 Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of specifieke eisen aan hun woning stellen			8	7
Prestatieafspraken 2012-2015 Zwolle: Er wordt in 2012 in kaart gebracht wat de toekomstige behoefte is aan nieuwe woonwagendstandplaatsen in Zwolle. Corporaties stellen gezamenlijk en na overleg met instellingen quota op voor zelfstandige woningen t.b.v. uitstroom. De uitbreiding van locaties in Zwolle wordt uitsluitend afgestemd op de natuurlijke	Conform opgave.			

<p>aanwas van de huidige (legale) bewoners van de woonwagenlocaties in Zwolle en de eventuele inkrimping van bestaande locaties als gevolg van de vernieuwingsopgave.</p>			
<p>Prestatieafspraken 2012-2015 Zwolle: We bevorderen dat kwetsbare groepen in de samenleving een passende woning in Zwolle kunnen vinden. In 2012 worden de volgende projecten opgeleverd: Jufferenwal 21 App met lift (RIBW/deltaWonen).</p>	<p>Conform opgave.</p>	<p>Project is in 2012 opgeleverd.</p> <p>Op 9 januari 2013 organiseerde deltaWonen een stakeholdersbijeenkomst met het thema 'scheiden wonen en zorg'. Dankzij de input van onze stakeholders we onze visie op scheiden wonen en zorg doorontwikkeld. Hierna hebben we aansluiting gezocht bij het initiatief van RIBW en Frion om samenwerkingsvormen uit te werken die nodig zijn om de transitie scheiden wonen en zorg een zachte landing te geven. Als gevolg daarvan is de volgende opdracht geformuleerd: "Formuleer een advies richting de bestuurders van RIBW, Frion, corporaties, Travers, MEE IJsseloevers, Verzorging en Verpleging (Zwols zorgconsortium), om ondanks de afbouw van de AWBZ met ketenpartners product-markt-combinaties te ontwikkelen waarmee optimaal tegemoet wordt gekomen aan de woonbehoefte, gecombineerd met- en aansluitend bij de mate van begeleiding of zorg om mee te kunnen blijven doen in de samenleving."</p> <p>De hiervoor beschreven opdracht is uitgewerkt in het rapport 'wonen, welzijn en zorg in de wijk' en is tot stand gekomen onder leiding van deltaWonen.</p> <p>Dit rapport is gepresenteerd op het bestuurlijk overleg scheiden wonen/zorg van 5 november 2013 aan de opdrachtgevers, waarna het op 2 december is gepresenteerd aan de twee wethouders met Wonen, WMO en het sociaal domein in portefeuille, respectievelijk wethouders Dannenberg en Vedelaar. Zowel de opdrachtgevende bestuurders als de twee wethouders omarmen de richting die met het rapport is uitgewerkt en spreken commitment uit om hoofdstuk 4 roadmap gezamenlijk uit te werken in 2014. Op verzoek van de deelnemende partijen voert deltaWonen het programmamanagement uit. (Bronnen: MT-notitie 'scheiden wonen en zorg voortgangsrapportage' 9 juli 2013, 'reactie stakeholders visie scheiden wonen en zorg' 3 september 2013, 'Rapport 'Wonen, welzijn en zorg in de wijk', oktober 2013)</p>	
<p>Prestatieafspraken 2012-2015 Zwolle: We zien een kwalitatieve en kwantitatieve woningbehoefte onder studenten. En we zien ook dat studenten meer en meer zelfstandige woonruimte wensen, waarbij de locatie van groot belang</p>	<p>DeltaWonen heeft in juni 2013 een samenwerkings-overeenkomst gesloten met de studentenhuisvester SSH. DeltaWonen heeft hiermee het doel zich terug te kunnen trekken als verhuurder en ontwikkelaar van</p>	<p>Samen met SSH hebben deltaWonen en de gemeente Zwolle 2009 marktonderzoek uitgevoerd naar de behoefte van studentenhuisvesting. In vervolg hierop is planontwikkeling voorbereid, genoemde samenwerkingsovereenkomst gesloten en is de bouw van de studenteneenheden gestart. Het nieuwbouwprogramma bevat een gemiddelde toevoeging van 75 structurele studenteneenheden per jaar. Voor de periode 2011-2015 worden 165 eenheden toegevoegd. Tegelijkertijd wordt een aantal tijdelijke complexen opgeheven. Na totale realisatie van de studentenhuisvesting aan de Roelenweg (realisatie valt deels buiten periode 2011-2015) is sprake van een kwantitatieve en kwalitatieve groei van de voorraad</p>	

<p>is. In de periode 2012-2015 zullen een aantal tijdelijke complexen voor studentenhuysvesting vervallen. Wij vinden het daarom erg belangrijk voor 2015 voldoende kwalitatief hoogwaardige nieuwbouw te realiseren.</p>	<p>studentenhuysvesting. De studentenwoningen verhuurt deltaWonen aan SSH. De overeenkomst loopt tot 2038.</p>	<p>voor studenten.</p>	
<p>Prestatieafspraken 2012-2015 Oldebroek: Voor 1 juli 2012 heeft deltaWonen de toegankelijkheid van alle woningen in kaart gebracht door middel van het classificatiesysteem dat de woningcorporaties in de Regio Noord-Veluwe gezamenlijk hebben ontwikkeld.</p>		<p>DeltaWonen heeft samen met de andere corporaties in de regio Noord-Veluwe het classificatiesysteem ontwikkeld en de woningen op genoemde datum aldus in kaart gebracht.</p>	

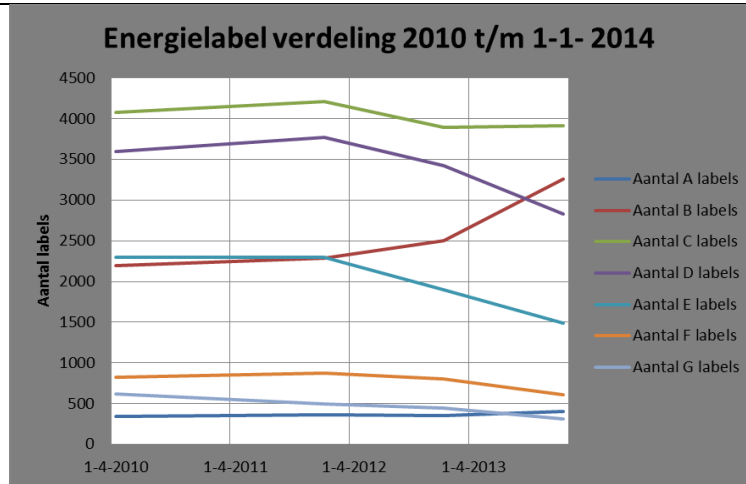
Externe opgaven	Ambities deltaWonen	Prestaties deltaWonen	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven	beoordeling ambities in relatie tot de opgaven
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer			8	6,7
3.1 Woningkwaliteit			7	6
Geen opgave geformuleerd.	In het kader van "een veilige woning" heeft deltaWonen eind 2012 een asbestbeleid vastgesteld. Als we bij uitvoering van onderhoudswerkzaamheden in aanraking komen met asbest zal dit op dat moment gesaneerd worden.	In 2011 heeft deltaWonen een inventarisatie laten uitvoeren waarbij middels een 10% steekproef in beeld is gebracht waar zichtbaar asbest aanwezig is. Tijdens deze opname zijn geconstateerde onveilige situaties direct aangepakt. Mede op basis van deze inventarisaties heeft deltaWonen in 2012 haar asbestbeleid opgesteld. Asbest golfplaten op bergingen e.d. zijn opgenomen in de onderhoudsbegroting en zullen uiterlijk 2022 gesaneerd zijn.		
Geen opgave geformuleerd.	Investeringen in bestaand bezit: 2010: 1.175 woningen, 3,3 miljoen euro 2011: 1.020 woningen, 3,4 miljoen euro 2012: 1.165 woningen, 4,8 miljoen euro 2013: 465 woningen, 2,0 miljoen euro	Investeringen in bestaand bezit: 2010: 1.138 woningen, 3,2 miljoen euro 2011: 1.177 woningen, 3,8 miljoen euro 2012: 727 woningen, 3 miljoen euro 2013: 750 woningen, 3,2 miljoen euro (Bron: CIP)		
3.2 Kwaliteit dienstverlening			8	6
Geen opgaven geformuleerd.	De ambitie voor het KWH cijfer was in 2010: 7,5 2011: 7,5 2012: 7,5 2013: 7,9. Voor 2014 is de ambitie naar beneden bijgesteld. Dit heeft te maken met de voortdurend veranderende manier van meten van KWH, waardoor je niet goed kunt reageren op geconstateerde verbeterpunten. De volgende	Via de jaarlijkse KWH metingen wordt de dienstverlening gemeten: totaalscore in 2010: 7,6 totaalscore in 2011: 7,8 totaalscore in 2012: 7,8 totaalscore in 2013: 7,5 In 2009 is het project Klantgericht Werken gestart. Het project Klantgericht Werken helpt de strategische doelstelling te behalen om klanten efficiënter, sneller en adequater te helpen. Doel is om de kwaliteit van dienstverlening naar onze klanten te verhogen en daarmee de klanttevredenheid. Door het centraal en eenduidig organiseren door middel van klantprocessen van de organisatie en het op orde brengen van de informatie wordt een belangrijke efficiencyslag gemaakt. Er komt een transparante werkwijze voor het afhandelen van al onze klantcontacten en de afwikkeling ervan in de backoffices. In 2010 is deltaWonen gestart met KERMIT. Alle klantprocessen zijn onder de loep genomen		

	meting, leggen ze net weer andere accenten. We zijn hierover met KWH in gesprek.	en beschreven. Alles in het kader van het optimaliseren van onze klant-processen en klantgericht werken. In 2011 is ook een start gemaakt met het beschrijven van de bedrijfsprocessen. Om deze processen te borgen en alert te blijven op continue verbeteringen is vanuit de directie gezocht naar een methode: het Lean werken. DeltaWonen kiest voor Lean werken met als doelstellingen: <ul style="list-style-type: none"> - Hogere klanttevredenheid - Betere kwaliteit van de dienstverlening - Bedrijfslastenreductie door efficiëntere klant- en bedrijfsprocessen. 																																																		
Wettelijke verplichting om onafhankelijke klachtenprocedure te hebben.	DeltaWonen communiceert actief naar huurders met klachten. Als een klacht niet kan worden verholpen sturen we de klant door naar de klachtenadviescommissie. Soms wenden huurders zich rechtstreeks tot de klachtenadviescommissie.	2010: 8 klachten bij de klachtenadviescommissie 2011: 11 klachten 2012: 9 klachten 2013: 12 klachten																																																		
3.3 Energie en duurzaamheid			9	8																																																
<p>Prestatieafspraken 2012-2015 Zwolle: Voor 2020 zitten alle woningen van delta Wonen met E, F en G labels op label B. Voor deltaWonen het aantal woningen met een B-label gegroeid met 202 in 2012.</p> <p>Prestatieafspraken 2013-2016 Kampen: Verduurzamen van gemeentelijke panden en corporatiebezit. Zoals in de Prestatieafspraken met de provincie staat vermeld, heeft per 1-1-2015 ten minste 50% van de sociale huurvoorraad in Kampen een A/B/C label. Voor 2020 zitten alle woningen van delta Wonen met E, F en G labels op label B (referentie en planning in tijdblokken (2016/2018/2020)). Verduurzamen van gemeentelijke</p>	<p>Durf en duurzaamheid 2010-2015, strategische doelstelling energielabels: <i>In 2020 heeft deltaWonen alleen nog maar woningen met A-, B-, C- en D-label. De woningen met E-, F- en G-labels worden verkocht, gesloopt of opgewaardeerd. In het geval van opwaarderen moeten ze minimaal een B-label krijgen.</i></p> <p>Hoe gaat deltaWonen dat doen? Door het energiezuiniger maken van woningen draagt deltaWonen bij aan de reductie van de uitstoot van broeikasgassen. Bovendien heeft dit een gunstig effect op de woonlasten-ontwikkelingen voor onze klanten en neemt het wooncomfort toe. Bij zulke aanpassingen is het</p>	<p>De energielabelverdeling per 1-1-2014 is als volgt:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1-1-2010</th> <th>1-1-2011</th> <th>1-1-2012</th> <th>1-1-2013</th> <th>1-1-2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aantal A labels</td> <td>345</td> <td>361</td> <td>359</td> <td>353</td> <td>399</td> </tr> <tr> <td>Aantal B labels</td> <td>2190</td> <td>2274</td> <td>2283</td> <td>2501</td> <td>3258</td> </tr> <tr> <td>Aantal C labels</td> <td>4074</td> <td>4210</td> <td>4207</td> <td>3893</td> <td>3918</td> </tr> <tr> <td>Aantal D labels</td> <td>3520</td> <td>3769</td> <td>3768</td> <td>3421</td> <td>2826</td> </tr> <tr> <td>Aantal E labels</td> <td>2250</td> <td>2288</td> <td>2294</td> <td>1896</td> <td>1489</td> </tr> <tr> <td>Aantal F labels</td> <td>850</td> <td>877</td> <td>870</td> <td>806</td> <td>613</td> </tr> <tr> <td>Aantal G labels</td> <td>614</td> <td>499</td> <td>496</td> <td>443</td> <td>315</td> </tr> </tbody> </table>		1-1-2010	1-1-2011	1-1-2012	1-1-2013	1-1-2014	Aantal A labels	345	361	359	353	399	Aantal B labels	2190	2274	2283	2501	3258	Aantal C labels	4074	4210	4207	3893	3918	Aantal D labels	3520	3769	3768	3421	2826	Aantal E labels	2250	2288	2294	1896	1489	Aantal F labels	850	877	870	806	613	Aantal G labels	614	499	496	443	315		
	1-1-2010	1-1-2011	1-1-2012	1-1-2013	1-1-2014																																															
Aantal A labels	345	361	359	353	399																																															
Aantal B labels	2190	2274	2283	2501	3258																																															
Aantal C labels	4074	4210	4207	3893	3918																																															
Aantal D labels	3520	3769	3768	3421	2826																																															
Aantal E labels	2250	2288	2294	1896	1489																																															
Aantal F labels	850	877	870	806	613																																															
Aantal G labels	614	499	496	443	315																																															

panden en corporatiebezit. Bij verkoop van huurwoningen leveren de corporaties een maatwerkadvies aan de koper. Dit maatwerkadvies is als aanvulling op het verplichte energielabel. Met dit maatwerkadvies beschikt de koper over informatie welke investeringen voor die specifieke woning tegen welke kosten en welk rendement tot een verbeterde energieprestatie (en een lagere energierekening) leiden.

Prestatieafspraken 2012-2015 Oldebroek:
In het E-renovatieprogramma heeft deltaWonen zichzelf ten doel gesteld om in 2020 geen woningen meer te bezitten met energielabel E, F en G in de gemeente Oldebroek. Hiertoe stellen zij een plan op hoe dit doel wordt gerealiseerd. In de jaarlijkse Woonafspraken wordt opgenomen welke woningen het komende jaar worden aangepakt. Gemeente Oldebroek en deltaWonen onderzoeken gezamenlijk voor 31 december 2012 hoe zij huurders bewuster kunnen maken van hun energieverbruik. De ambitie hiervoor moet aansluiten op de doelstellingen uit het Klimaatactieplan Noord-Veluwe 2009-2012. Gemeente Oldebroek en deltaWonen onderzoeken in 2012 gezamenlijk of zij een initiatief op het gebied van duurzaamheid kunnen ontwikkelen.

essentieel dat bewoners tijdig geïnformeerd en geënthousiasmeerd worden. Bewoners worden gewezen op het verbeterde wooncomfort en de financiële voordelen van de aanpassingen, door te communiceren vanuit integrale woonlastenbenadering in plaats van energielasten en huur apart te beschouwen. Uiterlijk in 2011 starten we met een experiment bij twee complexen die verbeterd worden, met een vorm van woonlastengarantie. Deze werkwijze moet de klant inzicht en vertrouwen geven in de winst – zowel financieel als milieutechnisch - van het project.



2010-2013

In de periode 2010 t/m 2013 hebben ca. 500 woningen een E-renovatie gehad. De woningen zijn hierbij verbeterd van een gemiddeld energielabel F naar een energielabel B. De totale kosten bedroegen ca. € 6,3 miljoen. De E-renovaties worden, voor zittende huurders, uitgevoerd tegen een maandelijkse huurverhoging van € 7 per labelsprong. De extra huuropbrengsten voor de tot nu toe uitgevoerde 500 woningen bedragen totaal: 500x12x€21= €126.000 per jaar.

De CO2-uitstoot per woning is in dezelfde periode verminderd met 2,5% per woning. Dit is goed op schema voor de realisatie van onze ambitie om in 2020 een CO2-reductie van 20% te realiseren.

Het gasverbruik per woning is afgenomen met 8% t.o.v. 2011. Ook hiermee liggen we ruim op schema voor de realisatie van onze ambitie om in 2020 een gasreductie van 20% te realiseren.

- In Wezep 6 woningen aan de Irenelaan. Een CO2-reductie van 2,5 procent. Zoals hierboven aangegeven, overtroffen we daarmee de doelstelling van 2 procent reductie per jaar. En dat moest ook. Doordat de voorbereiding van de energierenovatie-projecten veel tijd en aandacht heeft gevraagd in de jaren 2010 en 2011, liepen we iets achter op onze doelstelling. De komende jaren zetten we de ingezette inhaalslag door.
- Toepassing van duurzame energie. Met E-renovaties en opwaardering naar een hoger energielabel gaan we veel energie besparen. Maar er valt nog meer winst te halen: met duurzame energie. Bij verschillende nieuwbouwprojecten die in 2012 zijn gestart, hebben we CO2-besparende maatregelen toegepast. In het complex Margaretha in Kampen bijvoorbeeld kozen we voor een WKO-installatie met betonkernactivering. In Veldheem te Wezep installeren we een luchtwarmtepomp. Heemhof in Kampen krijgt PV-panelen en

		<p>grasdaken. Woningen in de Vogelbuurt te Zwolle voorzagen we van zonnecollectoren en zonneboilers, net als tientallen andere woningen in Zwolle en Kampen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Om een woning op te waarderen naar een hoger energielabel voeren we een energierenovatie uit. Daarbij ligt de nadruk op het verbeteren van de isolatiewaarde. In de periode 2010 tot 2020 gaan we in totaal 3.500 woningen renoveren. In 2012 ondergingen – helemaal volgens plan - 219 woningen een energierenovatie. - In Zwolle 54 woningen aan de Meppelerstraatweg, 66 woningen in de wijk Westenhofte, 6 woningen aan de Populierenstraat, 13 woningen aan de Abel Tasmanstraat en 50 woningen in Dieze-West. - In Kampen 24 woningen aan de Greenteweg. <p>(Bron: jaarverslag 2012)</p> <p>Zwolle In Zwolle heeft deltaWonen in 2013 280 woningen met een E, F, of G-label verbeterd naar energielabel B. Ten opzichte van 2010 zijn ruim 480 E, F en G-label woningen verbeterd naar energielabel B.</p> <p>Kampen De doelstelling dat per 1-1-2015 ten minste 50% van de sociale huurvoorraad in Kampen een A/B/C label heeft is door deltaWonen al per 31-12-2013 gerealiseerd. Onderstaande tabel geeft de huidige labelverdeling van ons bezit in Kampen weer.</p> <table border="1" data-bbox="788 810 1120 1061"> <thead> <tr> <th>Label</th> <th>Aantal woningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>57</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>965</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1.218</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>1.254</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>430</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>202</td> </tr> <tr> <td>G</td> <td>164</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>4.290</td> </tr> </tbody> </table> <p>In de periode 2011-2013 zijn bij alle 44 verkochte woningen in Kampen maatwerkadviezen verstrekt aan de kopers.</p>	Label	Aantal woningen	A	57	B	965	C	1.218	D	1.254	E	430	F	202	G	164	Totaal	4.290		
Label	Aantal woningen																					
A	57																					
B	965																					
C	1.218																					
D	1.254																					
E	430																					
F	202																					
G	164																					
Totaal	4.290																					
<p>Prestatieafspraken 2013-2015 Zwolle: Corporaties en gemeente experimenteren momenteel al met beïnvloeding van bewonersgedrag. In 2012 wordt hierover kennis gedeeld en in gezamenlijkheid onderzocht hoe tot wederzijdse</p>		<p>Duurzaam denken en doen. Zo vanzelfsprekend als het nu gelukkig wordt, zo vernieuwend was het enkele jaren terug. Als woningcorporatie kunnen we investeren in duurzame woningen, maar als onze huurders niet bewust om gaan met energie, schieten we het doel voorbij. Daarom stelden we ons ten doel om onze huurders milieubewust te maken. Het merendeel van onze huurders zou moeten weten wat duurzaamheid inhoudt en bovendien zelf duurzame maatregelen kunnen nemen.</p> <p>Zo werken we aan bewustwording. De energierenovaties blijken het gulden moment te zijn om huurders bewust te maken van duurzaamheid. Met een grootscheepse renovatie voor de</p>																				

<p>versterking kan worden gekomen. Initiatiefnemer: Corporaties.</p>		<p>boeg, staan huurders open voor de informatie. Ze gaan het verband zien tussen een duurzame installatie en een lagere energierekening. We zijn dan bovendien in de gelegenheid om persoonlijk tips te geven met betrekking tot het besparen van energie. Naast persoonlijk contact benutten we ook andere kanalen om huurders bewust te maken van de noodzaak en het voordeel van energiebesparing.</p> <p>Ikdoemee In 2012 zijn we gestart met de duurzaamheidcampagne IKDOEMEE. Onze facebookpagina is het on-line platform voor deze campagne, waar we huurders en niet huurders op een toegankelijke manier willen inspireren duurzaam te wonen en te leven, in de breedste zin van het woord. Op IKDOEMEE kunnen mensen ook zelf hun tips en ideeën over duurzaamheid plaatsen. De beste, leukste of origineelste tips worden beloond met leuke duurzame gadgets. Onderdeel van de duurzaamheidcampagne IKDOEMEE is De Energiecoach. Een gratis service van deltaWonen waarbij huurders per sms duurzame tips krijgen.</p> <p>Overzicht beleid en maatregelen duurzaamheid:</p> <p>2010 Afronding basisinventarisatie energielabeling.</p> <p>2011 In 2011 is voor het eerst een aparte begroting opgesteld en gerapporteerd voor de E-renovatie en moderniseringsopgave. In 2010 was de opgave nog opgenomen binnen planmatig onderhoud voor een gemiddeld bedrag van € 8 miljoen op jaarbasis. In 2010 zijn de verschillende opgaven per complex in jaarschijven vastgelegd en ontstaan verschillen per jaar. Zowel de natuurlijke momenten vanuit groot onderhoud, verhuur- en leefbaarheidsverwachtingen als de interne capaciteit zijn leidend geweest bij het opstellen van de jaarschijven. De geplande investeringen zijn: 2011: 9 miljoen 2012: 11,6 miljoen 2013: 7,6 miljoen 2014: 12,4 miljoen 2015: 9,5 miljoen In 2011 is gestart met de realisatie van de eerste moderniseringsprojecten, waarbij met name het project Simon van Slingelandtplein in de wijk Deze in Zwolle bijzondere vermelding verdient.</p> <p>2012 In 2012 hebben we de basis gelegd om samen met andere woningcorporaties een coalitie te vormen om zo samen de mogelijkheden van zonne-energie verder te onderzoeken. In 2013 wordt deze coalitie onder de naam 'Zonnig Huren' verder versterkt. Onder de noemer Duurzaam Energie Ontwikkelingsbedrijf Zwolle (DEOZ) werkten we samen met de gemeente, twee andere corporaties en de provincie. Het doel is de oprichting van een duurzaamheidsbedrijf dat voorziet in duurzame energie.</p>		
--	--	---	--	--

		<p>In 2010 en 2011 hebben wij ervaring opgedaan met de eerste projecten van de E-renovatie. De vrijwillige deelname aan de E-renovatie tegen huurverhoging is erg hoog. Dat komt door de individuele benadering en de manier waarop de huurverhoging berekend wordt. Echter, deze methode is erg arbeidsintensief. Daardoor ligt het tempo van onze energieprojecten te laag. We zijn inmiddels gestart met een evaluatieronde en we bekijken hoe we dat tempo kunnen versnellen. Wij verwachten dat dit geen effecten zal hebben op het saldo van kosten en opbrengsten. (Bron: MJB 2012-2021)</p> <p>2013 Eind 2013 zijn de eerste zonnepanelen vanuit het project zonnig huren gelegd.</p> <p>Duurzaamdienstenbedrijf Dieze-Oost Na verdere uitontwikkeling van het duurzaamdienstenbedrijf hebben partijen geconstateerd dat er teveel risico's kleefden aan de financiële en juridische kant van een dergelijk bedrijf. Inmiddels zijn dezelfde partijen druk bezig in het gebied Dieze-Oost de woningen en het openbaar gebied weder te verduurzamen vanuit hun eigen verantwoordelijkheid. Dit doen partijen wel vanuit een gezamenlijk vastgestelde visie op de toekomst van Dieze-Oost. Binnen Dieze-Oost heeft deltaWonen het complex Simon van Slingelandtplein (101 woningen) verduurzaamd naar een energielabel A in de periode 2011 t/m 2013. Daarnaast is in 2013 het complex Meppelerstraatweg (264 woningen) energetisch verbeterd naar een energielabel B.</p>		
--	--	---	--	--

Externe opgaven	Ambities deltaWonen	Prestaties deltaWonen	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven	beoordeling ambities in relatie tot de opgaven																																																																																																																					
4. (Des)investeren in vastgoed			6,8	6																																																																																																																					
4.1 Nieuwbouw			8	5																																																																																																																					
<p>Zwolle Gemeente en corporaties gezamenlijk: Er is voldoende planaanbod voor de woningbouwproductie van 4.450. Ook voor de jaren 2010 t/m 2012 is voldoende planaanbod. Het effect van de crisis zal in 2010 zichtbaar zijn. Er wordt voor 2010 en 2011 geschat dat per jaar circa 450 woningen worden opgeleverd. Corporaties: Ontwikkelen 50-60% van de productieafspraken. (Bron: Prestatie afspraken gemeente Zwolle en Zwolse woningcorporaties 2009 (-2011))</p> <p>Gemeente en corporaties realiseren gezamenlijk de eerste woningen in de nieuwe deelgebieden de Tippe en Breezicht. De gemeente treedt op als ontwikkelaar. Planning is dat in 2013 de eerste woningen worden opgeleverd in zowel de Tippe als in Breezicht. (Bron: Prestatie afspraken gemeente Zwolle en Zwolse woningcorporaties 2012-2015, mei 2012)</p> <p>Vanwege de economische crisis en daarmee gepaard gaande stagnatie in de bouw is ontwikkeling van de Tippe en Breezicht uitgesteld. Eerst worden overige buurten in Stadshagen (af)gebouwd. DeltaWonen gaat nu woningen ontwikkelen in Frankhuis en</p>	<p>Begroting 2010</p> <table border="1" data-bbox="488 480 808 671"> <thead> <tr> <th>Zwolle</th> <th>huurwoningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Stadshagen</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>Stadshagen</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Bouwfonds</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Zorgwoningen Werkeren</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>77</td> </tr> </tbody> </table> <p>Begroting 2011</p> <table border="1" data-bbox="488 724 981 884"> <thead> <tr> <th>Zwolle</th> <th>huurwoningen</th> <th>koopwoningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Studentenboot Tactus</td> <td>40</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Campherbeeklaan aan</td> <td></td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>40</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p>Begroting 2012</p> <table border="1" data-bbox="488 936 808 1160"> <thead> <tr> <th>Zwolle</th> <th>huurwoningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Campherbeeklaan aan</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>S.v.Slingelandt plein</td> <td>68</td> </tr> <tr> <td>Jufferenwal</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Amati</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>122</td> </tr> </tbody> </table> <p>Begroting 2013</p> <table border="1" data-bbox="488 1212 981 1398"> <thead> <tr> <th>Zwolle</th> <th>huurwoningen</th> <th>koopwoningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Stadshagen</td> <td>30</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bouwfonds</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Vogelbuurt</td> <td>61</td> <td></td> </tr> <tr> <td>S.v.Slingelandt plein</td> <td>12</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>103</td> <td>22</td> </tr> </tbody> </table>	Zwolle	huurwoningen	Stadshagen	34	Stadshagen	21	Bouwfonds		Zorgwoningen Werkeren	22	totaal	77	Zwolle	huurwoningen	koopwoningen	Studentenboot Tactus	40		Campherbeeklaan aan		2	Totaal	40	2	Zwolle	huurwoningen	Campherbeeklaan aan	12	S.v.Slingelandt plein	68	Jufferenwal	21	Amati	21	totaal	122	Zwolle	huurwoningen	koopwoningen	Stadshagen	30		Bouwfonds			Vogelbuurt	61		S.v.Slingelandt plein	12	22	totaal	103	22	<p>Opgeleverd in 2010</p> <table border="1" data-bbox="1016 480 1599 671"> <thead> <tr> <th>Zwolle</th> <th>huurwoningen</th> <th>koopwoningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Stadshagen</td> <td>34</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Stadshagen Bouwfonds</td> <td>21</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Dimence</td> <td>22</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tactus Verslavingszorg</td> <td>40</td> <td></td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>117</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Opgeleverd in 2011</p> <table border="1" data-bbox="1016 724 1599 836"> <thead> <tr> <th>Zwolle</th> <th>huurwoningen</th> <th>koopwoningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Campherbeeklaan</td> <td></td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>S.v.Slingelandtplein</td> <td>12</td> <td></td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>12</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p>Opgeleverd in 2012</p> <table border="1" data-bbox="1016 968 1599 1134"> <thead> <tr> <th>Zwolle</th> <th>huurwoningen</th> <th>koopwoningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Campherbeeklaan</td> <td>16</td> <td></td> </tr> <tr> <td>S. van Slingelandtplein</td> <td>78</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Jufferenwal</td> <td>20</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Amati, Obrechtstraat</td> <td>21</td> <td></td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>135</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Opgeleverd in 2013</p> <table border="1" data-bbox="1016 1187 1599 1326"> <thead> <tr> <th>Zwolle</th> <th>huurwoningen</th> <th>koopwoningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Stadshagen II</td> <td>30</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Vogelbuurt</td> <td>61</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Kamperpoort</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>91</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Ten gevolge van de crisis in de bouwsector zijn binnen de gemeente</p>	Zwolle	huurwoningen	koopwoningen	Stadshagen	34		Stadshagen Bouwfonds	21		Dimence	22		Tactus Verslavingszorg	40		totaal	117	0	Zwolle	huurwoningen	koopwoningen	Campherbeeklaan		2	S.v.Slingelandtplein	12		totaal	12	2	Zwolle	huurwoningen	koopwoningen	Campherbeeklaan	16		S. van Slingelandtplein	78		Jufferenwal	20		Amati, Obrechtstraat	21		totaal	135	0	Zwolle	huurwoningen	koopwoningen	Stadshagen II	30		Vogelbuurt	61		Kamperpoort			totaal	91	0		
Zwolle	huurwoningen																																																																																																																								
Stadshagen	34																																																																																																																								
Stadshagen	21																																																																																																																								
Bouwfonds																																																																																																																									
Zorgwoningen Werkeren	22																																																																																																																								
totaal	77																																																																																																																								
Zwolle	huurwoningen	koopwoningen																																																																																																																							
Studentenboot Tactus	40																																																																																																																								
Campherbeeklaan aan		2																																																																																																																							
Totaal	40	2																																																																																																																							
Zwolle	huurwoningen																																																																																																																								
Campherbeeklaan aan	12																																																																																																																								
S.v.Slingelandt plein	68																																																																																																																								
Jufferenwal	21																																																																																																																								
Amati	21																																																																																																																								
totaal	122																																																																																																																								
Zwolle	huurwoningen	koopwoningen																																																																																																																							
Stadshagen	30																																																																																																																								
Bouwfonds																																																																																																																									
Vogelbuurt	61																																																																																																																								
S.v.Slingelandt plein	12	22																																																																																																																							
totaal	103	22																																																																																																																							
Zwolle	huurwoningen	koopwoningen																																																																																																																							
Stadshagen	34																																																																																																																								
Stadshagen Bouwfonds	21																																																																																																																								
Dimence	22																																																																																																																								
Tactus Verslavingszorg	40																																																																																																																								
totaal	117	0																																																																																																																							
Zwolle	huurwoningen	koopwoningen																																																																																																																							
Campherbeeklaan		2																																																																																																																							
S.v.Slingelandtplein	12																																																																																																																								
totaal	12	2																																																																																																																							
Zwolle	huurwoningen	koopwoningen																																																																																																																							
Campherbeeklaan	16																																																																																																																								
S. van Slingelandtplein	78																																																																																																																								
Jufferenwal	20																																																																																																																								
Amati, Obrechtstraat	21																																																																																																																								
totaal	135	0																																																																																																																							
Zwolle	huurwoningen	koopwoningen																																																																																																																							
Stadshagen II	30																																																																																																																								
Vogelbuurt	61																																																																																																																								
Kamperpoort																																																																																																																									
totaal	91	0																																																																																																																							

<p>Breecamp. Ook buiten Stadshagen is deltaWonen actief op zoek naar ontwikkellocaties.</p> <p>Gemeente en corporaties voeren gezamenlijk een verkenning uit naar nieuwe bouw-mogelijkheden of de inzet van tijdelijke woonvormen op onbenutte locaties of in (leegstaande) gebouwen. Deze verkenning start in 2012 en is voor medio 2013 afgerond. Initiatiefnemer: gemeente.</p> <p>Smartafspraken nieuwbouw Voor een gezonde woningmarkt wordt de woningproductie in de sociale huursector op peil gehouden. Tot 2015 worden in Zwolle jaarlijks gemiddeld tussen de 500 en 600 woningen gerealiseerd. De corporaties realiseren tot en met 2015 1.069 woningen (dat is tussen de 40 en 50% van de totale woningproductie).</p> <p>Verwachte productie corporaties (incl Roelenweg): 2012: 238 2013: 402 2014: 146 2015: 283.</p> <p>Activiteiten in 2012 Oplevering van 261 woningen in de volgende projecten: Campherbeeklaan: 12 woningen(deltaWonen) Jufferenwal 21 woningen(deltaWonen) Deze projecten zijn door deltaWonen in 2012 opgeleverd.</p>		<p>Zwolle de ambities in de periode 2010-2013 naar beneden bijgesteld. Concreet betekende dit dat de totale nieuwbouw ambitie (koop en huur) van ca. 1500 woningen op jaarbasis naar 500 woningen is bijgesteld. Gekoppeld aan deze bijstelling was het dus ook niet mogelijk de ambitie van deltaWonen om sociale huurwoningen toe te voegen. Alleen maar sociale huurwoningen bouwen in Stadshagen zou voor de leefbaarheid ook geen goede zaak zijn. Concreet is er door deltaWonen gewerkt aan woningen in deelplan de Tippe Stadshagen, 30 woningen. Nadat het definitief schetsontwerp gereed was is door de gemeente besloten voorlopig niet verder te gaan met de ontwikkeling in De Tippe. E.e.a. blijkt uit de gemeente en Consilium.</p>		
---	--	---	--	--

<p>Verdere planvoorbereiding voor de volgende projecten met als doel te starten met de bouw in 2013 of 2014: Vogeltjesbuurt (dW), Studentenhuisvesting Burgemeester Roelenweg (dW e.a.), en de Tippe (dW) Planvoorbereiding studentenhuisvesting Roelenweg (deltaWonen) gericht op oplevering van de eerste fase in 2015.</p>																																																																																																				
<p>Prestatieafspraken gemeente Kampen 2010-2015: Van 2010 tot 2015 worden circa 3100 woningen ontwikkeld (bruto). Daarvan worden er <u>tenminste</u> 940 door de corporaties gerealiseerd. Hierover zijn overeenkomsten gesloten. Nader gespecificeerd: DeltaWonen: 893 (Hanzewijk en Margaretha) + totale sociale huur- en koopwoningen contingent tot 2020 DeltaWonen participeert in de Grondbank en zal in dat kader waarschijnlijk nog woningen gaan ontwikkelen in Onderdijs.</p> <p>Prestatieafspraken 2013-2016 Kampen (Concept) Activiteit 2013 DeltaWonen: Realisatie huurwoningen (92), realisatie koopwoningen (7) en sloop (98), dit komt neer op een netto toevoeging van 1 woning. Het gaat om delen van de Hanzewijk, Juliana van Stolberg, Margaretha en Onderdijs (Bouwfondswoningen).</p> <p>Deze afspraak hoort ook bij de</p>	<p>Begroting 2010</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kampen</th> <th>huurwoningen</th> <th>koopwoningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bouwfonds</td> <td>27</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Onderdijs</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Trimaran</td> <td>44</td> <td>44</td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>71</td> <td>44</td> </tr> </tbody> </table> <p>Begroting 2011</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kampen</th> <th>huurwoningen</th> <th>koopwoningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hanzewijk cluster 1</td> <td>32</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Hanzewijk cluster 2</td> <td>12</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>Hanzewijk cluster 3AB</td> <td></td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>Hanzewijk voorzieningenc luster (gezondheidscentrum)</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>1</td> <td>50</td> </tr> </tbody> </table> <p>Begroting 2012 -</p> <p>Begroting 2013</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kampen</th> <th>huurwoningen</th> <th>koopwoningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bouwfonds</td> <td>30</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Onderdijs</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Kampen	huurwoningen	koopwoningen	Bouwfonds	27		Onderdijs			Trimaran	44	44	totaal	71	44	Kampen	huurwoningen	koopwoningen	Hanzewijk cluster 1	32		Hanzewijk cluster 2	12	32	Hanzewijk cluster 3AB		18	Hanzewijk voorzieningenc luster (gezondheidscentrum)	1		Totaal	1	50	Kampen	huurwoningen	koopwoningen	Bouwfonds	30		Onderdijs			<p>Opgeleverd in 2010</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kampen</th> <th>huurwoningen</th> <th>koopwoningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hanzewijk</td> <td>123</td> <td>95</td> </tr> <tr> <td>Bouwfonds Onderdijs</td> <td>27</td> <td></td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>150</td> <td>95</td> </tr> </tbody> </table> <p>Opgeleverd in 2011</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kampen</th> <th>huurwoningen</th> <th>koopwoningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hanzewijk, Dr. Damstraat Cl. 1</td> <td>16</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Hanzewijk, Dr. Damstraat</td> <td></td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Hanzewijk, Cl. 2 2e fase</td> <td>12</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>Hanzewijk, Cl. 2 Miva</td> <td>2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Hanzewijk, Zuid Cl. 3 a,b</td> <td></td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>30</td> <td>53</td> </tr> </tbody> </table> <p>Opgeleverd in 2012</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kampen</th> <th>huurwoningen</th> <th>koopwoningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Voorzieningenc luster Hanzewijk</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Opgeleverd in 2013</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kampen</th> <th>huurwoningen</th> <th>koopwoningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bouwfonds Onderdijs De Paden</td> <td>14</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Margaretha</td> <td>41</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Hanzewijk</td> <td>21</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>	Kampen	huurwoningen	koopwoningen	Hanzewijk	123	95	Bouwfonds Onderdijs	27		totaal	150	95	Kampen	huurwoningen	koopwoningen	Hanzewijk, Dr. Damstraat Cl. 1	16		Hanzewijk, Dr. Damstraat		2	Hanzewijk, Cl. 2 2e fase	12	33	Hanzewijk, Cl. 2 Miva	2		Hanzewijk, Zuid Cl. 3 a,b		18	totaal	30	53	Kampen	huurwoningen	koopwoningen	Voorzieningenc luster Hanzewijk	1		totaal	1	0	Kampen	huurwoningen	koopwoningen	Bouwfonds Onderdijs De Paden	14		Margaretha	41	6	Hanzewijk	21	8		
Kampen	huurwoningen	koopwoningen																																																																																																		
Bouwfonds	27																																																																																																			
Onderdijs																																																																																																				
Trimaran	44	44																																																																																																		
totaal	71	44																																																																																																		
Kampen	huurwoningen	koopwoningen																																																																																																		
Hanzewijk cluster 1	32																																																																																																			
Hanzewijk cluster 2	12	32																																																																																																		
Hanzewijk cluster 3AB		18																																																																																																		
Hanzewijk voorzieningenc luster (gezondheidscentrum)	1																																																																																																			
Totaal	1	50																																																																																																		
Kampen	huurwoningen	koopwoningen																																																																																																		
Bouwfonds	30																																																																																																			
Onderdijs																																																																																																				
Kampen	huurwoningen	koopwoningen																																																																																																		
Hanzewijk	123	95																																																																																																		
Bouwfonds Onderdijs	27																																																																																																			
totaal	150	95																																																																																																		
Kampen	huurwoningen	koopwoningen																																																																																																		
Hanzewijk, Dr. Damstraat Cl. 1	16																																																																																																			
Hanzewijk, Dr. Damstraat		2																																																																																																		
Hanzewijk, Cl. 2 2e fase	12	33																																																																																																		
Hanzewijk, Cl. 2 Miva	2																																																																																																			
Hanzewijk, Zuid Cl. 3 a,b		18																																																																																																		
totaal	30	53																																																																																																		
Kampen	huurwoningen	koopwoningen																																																																																																		
Voorzieningenc luster Hanzewijk	1																																																																																																			
totaal	1	0																																																																																																		
Kampen	huurwoningen	koopwoningen																																																																																																		
Bouwfonds Onderdijs De Paden	14																																																																																																			
Margaretha	41	6																																																																																																		
Hanzewijk	21	8																																																																																																		

2013-2016 prestatieafspraken p.12: deltaWonen: realisatie 409 sociale huurwoningen (Margaretha (92)/Hanzewijk (179)/J. van Stolberg (44)/Onderdijks (65)/CPO de Dijken (13)) minus sloop (Hanzewijk en Anjerstraat) minus ontduplexen minus verkoop (75 woningen) plus 10 woningen verzelfstandigen (Zeepziedershof).	Margaretha	40	7	Heemhof	16	
	totaal	70	7	totaal	92	14

Nevenstaande lijst met woningbouwprojecten van deltaWonen in Oldebroek tot en met 2015 wordt jaarlijks geactualiseerd bij het opstellen van de woonafspraken en worden bekeken op zowel kwantitatieve als kwalitatieve aspecten.	<p>Begroting 2010</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Oldebroek</th> <th>huurwoningen</th> <th>koopwoningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rakkersoord</td> <td>18</td> <td></td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>18</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Begroting 2011</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Oldebroek</th> <th>huurwoningen</th> <th>koopwoningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EBC Eikenhorst</td> <td>9</td> <td></td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>9</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Begroting 2013</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Oldebroek</th> <th>huurwoningen</th> <th>koopwoningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EBC</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Oldebroek	huurwoningen	koopwoningen	Rakkersoord	18		totaal	18	0	Oldebroek	huurwoningen	koopwoningen	EBC Eikenhorst	9		totaal	9	0	Oldebroek	huurwoningen	koopwoningen	EBC	1		totaal	1	0	<p>Onderstaande lijst met woningbouwprojecten van Deltawonen tot en met 2015 wordt jaarlijks geactualiseerd bij het opstellen van de woonafspraken en worden bekeken op zowel kwantitatieve als kwalitatieve aspecten:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>start bouw</th> <th>kern</th> <th>project</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2011</td> <td>Oldebroek</td> <td>ECB Eikenhorst</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>Wezep</td> <td>Veldheem</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>Wezep</td> <td>Spoorlaan</td> </tr> </tbody> </table> <p>EBC Eikenhorst is gerealiseerd. In 2013 ook de oudbouw. De overige projecten worden nog steeds uitgevoerd en zijn in ontwikkeling.</p> <p>Opgeleverd in 2010</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>huurwoningen</th> <th>koopwoningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Oldebroek, Rakkersoord</td> <td>18</td> <td></td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>18</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Opgeleverd in 2011</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>huurwoningen</th> <th>koopwoningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EBC Eikenhorst</td> <td>9</td> <td></td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>9</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Opgeleverd in 2013</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>huurwoningen</th> <th>koopwoningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EBC oudbouw</td> <td>8</td> <td></td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>8</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	start bouw	kern	project	2011	Oldebroek	ECB Eikenhorst	2012	Wezep	Veldheem	2013	Wezep	Spoorlaan		huurwoningen	koopwoningen	Oldebroek, Rakkersoord	18		totaal	18	0		huurwoningen	koopwoningen	EBC Eikenhorst	9		totaal	9	0		huurwoningen	koopwoningen	EBC oudbouw	8		totaal	8	0	5	6
		Oldebroek	huurwoningen	koopwoningen																																																																		
Rakkersoord	18																																																																					
totaal	18	0																																																																				
Oldebroek	huurwoningen	koopwoningen																																																																				
EBC Eikenhorst	9																																																																					
totaal	9	0																																																																				
Oldebroek	huurwoningen	koopwoningen																																																																				
EBC	1																																																																					
totaal	1	0																																																																				
start bouw	kern	project																																																																				
2011	Oldebroek	ECB Eikenhorst																																																																				
2012	Wezep	Veldheem																																																																				
2013	Wezep	Spoorlaan																																																																				
	huurwoningen	koopwoningen																																																																				
Oldebroek, Rakkersoord	18																																																																					
totaal	18	0																																																																				
	huurwoningen	koopwoningen																																																																				
EBC Eikenhorst	9																																																																					
totaal	9	0																																																																				
	huurwoningen	koopwoningen																																																																				
EBC oudbouw	8																																																																					
totaal	8	0																																																																				
4.2 Sloop																																																																						
Externe opgave meestal niet in aantallen maar in relatie tot herontwikkeling gebied	Sloop-nieuwbouw draagt bij aan realisering (kwalitatieve) ambitie. De volgende aantallen sloop zijn per jaar begroot (dPi):	Totale gerealiseerde sloop in: 2010: 108 2011: 196																																																																				

of wijk of buurt.	2010: 106 2011: 344 2012: 297 2013: 229	2012: 144 2013: 194 (bron CiP) Ten gevolge van de crisis in de bouwsector en het daarmee gepaarde effect van doorschuiven nieuwe projecten zijn er in de periode 2010-2013 minder woningen gesloopt dan gepland. Concrete voorbeelden hiervan zijn de 160 studentenwoningen in het gebouw de Oude Nieuwe Haven. Sloop was gepland in 2012 maar omdat de nieuwe ontwikkeling van 206 studentenwoningen pas medio 2014 wordt opgeleverd is de sloop van dit complex uitgesteld en zijn de woningen beschikbaar gehouden voor de doelgroep. Het is een expliciete keuze van deltaWonen geweest om deze woningen beschikbaar te houden voor de doelgroep. In de Hanzewijk is ook vertraging opgelopen t.g.v. de crisis. Hier is het nieuwe winkelcentrum + woningen nog niet gerealiseerd waardoor het bestaande winkelcentrum en woningen (ca. 50 woningen) er nog is en beschikbaar is gebleven voor de sociale doelgroep.		
4.3 Verbetering bestaand bezit (renovatie / groot onderhoud)			7	6
Geen opgaven, naast verduurzaming zoals eerder aangegeven.	Begrotingen 2010: 1.175 woningen € 3,3 mln 2011: 1.020 woningen € 3,4 mln 2012: 1.165 woningen € 4,8 mln 2013: 465 woningen € 2,0 mln	2010: 1.138 woningen, 3,2 miljoen euro 2011: 1.177 woningen, 3,8 miljoen euro 2012: 727 woningen, 3 miljoen euro 2013: 750 woningen, 3,2 miljoen euro bron; CiP)		
4.4 Maatschappelijk vastgoed			7	6
Geen specifieke opgaven anders dan bij bijzondere doelgroepen aangegeven.	Naast woongerelateerd vastgoed bieden we ook niet-woongerelateerd vastgoed aan voor maatschappelijke organisaties. Het ontwikkelen van dit maatschappelijk vastgoed moet onze huurders, de wijk en/of de maatschappij ten goede komen. Het moet zowel maatschappelijk als financieel (kostendekkend) rendement opleveren. Het bedrijfsronroerend goed dat we in bezit hebben willen we goed laten renderen. We zien het niet als onze primaire taak om onze positie in deze markt uit te breiden. (Visie Klant & Wonen, juli 2012)	2010 Tactus verslavingszorg: ruimten voor dagbehandeling en methadonverstrekking (Oostzeelaan Zwolle) 2012 RIBW: 20 appartementen voor ex-psychiatrische patiënten met op iedere verdieping een gezamenlijke huiskamer, gecombineerd met een horecavoorziening en vergadercentrum met gelegenheid voor werkervaringsplekken voor de bewoners; Jufferenwal Zwolle. De huuropbrengsten zijn voor wat betreft de gezamenlijke huiskamers kostendekkend. Op de horecavoorziening rust een commercieel rendement. Bijzondere leegstandprojecten: - RIBW Havezate Zwolle: 20 leegstaande appartementen uit een zorgcomplex met aanleunwoningen worden verhuurd aan de RIBW voor ex-psychiatrische patiënten leeftijd 55+.		

		<ul style="list-style-type: none"> - Culturele broedplaats Ruusbroecstraat Zwolle: deltaWonen heeft met ingang van 2010 aan Vluchtelingenwerk een leegstaand te slopen pand in bruikleen gegeven, met daarin de afspraak dat Vluchtelingenwerk mede in bruikleen geeft aan andere maatschappelijk betrokken instellingen. Nu zijn er naast Vluchtelingenwerk, een kinderopvangcentrum, het Leger des Heils, een christelijke motorclub, een jongerenwerk instelling en de Kledingbank gehuisvest. - Verder hebben we in 2013 met de gemeenten Zwolle en Kampen een initiatief voorbereid om leegstand te voorkomen door middel van de realisatie van een flexibele schil in samenwerking met leegstandsbeheerders. De verwachting is dat de eerste pilot hiervoor in 2014 draait. 																											
4.5 Verkoop			7	7																									
<p>Prestatieafspraken 2012-2015 Zwolle: Corporaties stemmen de verkoopselectie vooraf af met de gemeente. Corporaties zetten instrumenten in om het eigen woningbezit te bevorderen zoals Koopgarant en andere kortingsregelingen.</p> <p>Prestatieafspraken 2013-2016 Kampen: In de periode 2013 t/m 2016 worden jaarlijks gemiddeld 30 woningen verkocht (25 door deltaWonen en 5 door Beter Wonen); Bron: (concept) prestatieafspraken 2013-2016. De corporaties bevorderen de differentiatie van het woningaanbod in wijken en buurten door een weloverwogen verkoopprogramma. In de periode 2013 t/m 2016 worden jaarlijks gemiddeld</p>	<p>In de jaarbegrotingen is de verkoopambitie: 2010: 100 2011: 80 2012: 86 2013: 0 2014: 50 2015: 50</p> <p>Het doel van verkoop is met name om middelen te generen voor de realisatie van de ambities. In de meerjarenbegroting 2013 – 2022 is de verkoopambitie drastisch veranderd. Door de krapte op de markt van sociale huurwoningen en het vervallen van een aantal nieuwbouwprojecten door de crisis (de gemeente heeft de bouw van een deel van de wijk Stadshagen gestopt. Dit was toevallig net het deel waar deltaWonen zou ontwikkelen) is besloten in principe geen woningen te verkopen. Uitzonderingen waren, woningen in appartementencomplexen waar al een VVE is en verkopen aan zittende huurders die al eerder het aanbod hadden gekregen hun woning te kopen.</p> <p>De geplande verkoop was in die MJB: 2013: 0 (plus de uitzonderingen, die hierboven zijn benoemd) 2014: 50 2015 en verder : 100</p> <p>In de meerjarenbegroting 2014 – 2023 zijn de gewenste verkooptaallen opnieuw aangepast (in afstemming met</p>	<p>Verkoop bestaand bezit in:</p> <table border="1" data-bbox="981 659 1624 799"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Zwolle</td> <td>53</td> <td>52</td> <td>49</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Oldebroek</td> <td>4</td> <td>18</td> <td>18</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Kampen</td> <td>14</td> <td>19</td> <td>23</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>71</td> <td>89</td> <td>90</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p>Gereguleerd Eigendom (GE) Het is een systeem dat beoogt koopwoningen die relatief goedkoop worden aangeboden aan de eerste eigenaar, ook voor latere eigenaren relatief goedkoop te houden. Dat betekent voor een eigenaar van een GE-woning in een opgaande woningmarkt, dat wanneer hij/zij tot verkoop overgaat, hij/zij niet de volle waardeverhoging zal terugvinden in de vast te stellen koopsom.</p> <p>Koop goedkoop Bij Koop Goedkoop koopt een koper de woning en betaalt hij een maandelijkse vergoeding voor de grond. Hierop geeft de DeltaWonen een flinke korting. In het eerste jaar betaalt de koper niets. In het tweede jaar betaalt de koper 10 procent, het derde jaar 20 procent en zo groeit de vergoeding jaarlijks met 10 procent tot na tien jaar het volledige bedrag.</p> <p>Koopgarant In 2009 heeft deltaWonen voor het eerst (nieuwbouw) woningen verkocht onder Koopgarant. Bij Koopgarant krijgt de koper korting op de marktprijs. De korting die de koper krijgt bij het kopen van een Koopgarantwoning bedraagt minimaal 10% en wordt berekend over de</p>		2010	2011	2012	2013	Zwolle	53	52	49	1	Oldebroek	4	18	18	3	Kampen	14	19	23	3	Totaal	71	89	90	2		
	2010	2011	2012	2013																									
Zwolle	53	52	49	1																									
Oldebroek	4	18	18	3																									
Kampen	14	19	23	3																									
Totaal	71	89	90	2																									

<p>21 woningen verkocht (0 woningen in 2013/15 woningen in 2014/25 woningen in 2015 & 2016 door deltaWonen en jaarlijks 5 woningen door Beter Wonen). In totaal is de verwachting dat de komende vier jaar 85 woningen worden verkocht. Bij verkoop van huurwoningen leveren de corporaties een maatwerkadvies aan de koper. Dit maatwerkadvies is als aanvulling op het verplichte energielabel. Met dit maatwerkadvies beschikt de koper over informatie welke investeringen voor die specifieke woning tegen welke kosten en welk rendement tot een verbeterde energieprestatie (en een lagere energierekening) leiden. De verwachte verkoop in 2013 is: deltaWonen: 0 woningen Beter Wonen: 5 woningen</p> <p>Prestatieafspraken 2012-2015 Oldebroek: DeltaWonen informeert de gemeente Oldebroek periodiek over de voorgenomen verkoop van huurwoningen. In januari van ieder jaar brengt deltaWonen de gemeente Oldebroek op de hoogte van de verkochte woningen per kern van het voorgaande jaar en voor welke prijzen</p>	<p>het SVB): 2014 en verder: 50 per jaar met een verdeling naar gemeente.</p>	<p>getaxeerde marktwaarde van de woning. DeltaWonen bepaalt hoeveel korting de koper krijgt op de marktwaarde. DeltaWonen hanteert hiervoor haar eigen richtlijnen. Wanneer koper de Koopgarantwoning wilt verkopen, biedt koper de woning weer aan deltaWonen te koop aan. DeltaWonen koopt de woning gegarandeerd binnen 3 maanden terug. In de Koopgarantcontracten is de terugkoopgarantie geregeld. Deze garantie is verankerd door erfpacht, waardoor koper de woning niet aan andere partijen kan aanbieden. In de praktijk heeft de erfpacht geen financiële gevolgen voor koper. De grond waarop de woning staat, wordt door deltaWonen uitgegeven in erfpacht, waarbij de canon eeuwigdurend (in één keer) is afgekocht. Deze afkoopsom is een onderdeel van de verkoopprijs. Er wordt dus geen jaarlijkse canon betaald.</p> <p>Op het moment dat koper de woning wil verkopen is de marktwaarde ervan meestal gewijzigd. De verandering in de marktwaarde deelt koper met deltaWonen volgens een vaste formule.</p> <p>In totaal gaat het om 144 woningen in Kampen verkocht middels Koopgarant.</p> <p>KoopGoedkoop In oktober 2005 heeft deltaWonen voor het eerst woningen verkocht onder KoopGoedkoop-constructie. In deze verkoopvariant is de opstal verkocht en de grond in erfpacht uitgegeven. Op de in erfpacht uitgegeven grond rust een canon waar de eigenaren van de woningen een korting op krijgen. In het eerste jaar 100% korting, aflopend tot het 10e jaar 0% korting. KoopGoedkoop is destijds in het leven geroepen als constructie om de bereikbaarheid van starterswoningen te vergroten. Bij het evalueren van de effectiviteit komen wij tot de conclusie dat deze constructie niet meer beantwoordt aan dat doel. Hieronder geven wij u daarop onze toelichting en daarmee de verklaring om de voortzetting van de constructie af te bouwen (eind 2011 is besloten om deze koopvorm af te bouwen). We bouwen de constructie af d.m.v. het verkopen van de grond aan de woningeigenaar.</p> <p>Door aangescherpte eisen van banken en hypotheekverstrekkers is het voor de koper van een KoopGoedkoop-woning moeilijk op deze 'particuliere' erfpacht initiatieven een financiering te verkrijgen. Tevens toetst een hypotheekverstrekker in de meeste gevallen op basis van de maandlast zonder korting en is het resultaat enkel een (tijdelijke) korting op de maandlast voor een doelgroep die de woning ook zou kunnen financieren als deze in volledig eigendom werd verkocht (er wordt geen grotere groep bereikt). Daarbij is de verkoopbaarheid van de woning minder dan een reguliere woning door onbekendheid en/of onbemindheid van het erfpacht-concept bij een grote groep mensen.</p>		
---	---	---	--	--

<p>deze woningen zijn verkocht. DeltaWonen geeft de gemeente Oldebroek inzicht in de bestedingen van de gelden die worden gegenereerd met de verkoop van huurwoningen in de gemeente Oldebroek.</p>		<p>Eigenaren willen in toenemende mate van constructie af. Doordat het rentepercentage van de canon hoger is dan de huidige hypotheekrente is de maandlast na circa 6 of 7 jaar voor de eigenaren van de woningen hoger dan wat deze zou zijn bij verkrijging van het volledig eigendom van opstal en grond. Om die reden zijn er in toenemende mate eigenaren die het verzoek doen de grond in eigendom te verkrijgen. In totaal gaat het om 73 woningen verkocht middels KoopGoedkoop:</p> <p>Zwolle 39 woningen Wezep 16 woningen Oosterwolde 18 woningen</p>		
---	--	---	--	--

Externe opgaven	Ambities deltaWonen	Prestaties deltaWonen	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven	beoordeling ambities in relatie tot de opgaven
5. Kwaliteit wijken en buurten			7	6,3
5.1 Leefbaarheid			7	6
<p>Prestatieafspraken 2012-2015 Zwolle: Bevorderen van een toename van de woonkwaliteit van in de bestaande wijken volgens de principes van natuurlijke wijilvernieuwing.</p>	<p>Primair richt deltaWonen zich met leefbaarheid op de kwaliteit, samenstelling en omvang van de sociale voorraad in wijken en buurten. Investeren in energiezuinige woningen (E-renovaties), modernisering (Dieze-Oost) en herstructurering (Hanzewijk). Door deze ingrepen wordt het wooncomfort en de leefbaarheid van wijken verbeterd.</p>	<p>We hebben in 2010 en 2011 aan de hand van markt-, wijk- en complex analyses onze markt-wijk- en complexstrategieën bepaald. Deze hebben we afgestemd met onze stakeholders en vormen wezenlijke input bij het gezamenlijk opstellen van wijkvisies. (Bronnen: Rapport Fase 1 SVB Woningmarktanalyse en verkenning bezit (2010), Rapport Fase 3 SVB Marktstrategie en facetbeleid 1.6 (2010), Rapport Fase 4 SVB Wijkanalyse Zwolle (2010), Rapport Fase 4 SVB Wijkanalyse Kampen (2010), Rapport Fase 4 SVB Wijkanalyse Oldebroek (2011), Rapport Fase 5 SVB Wijkstrategie Zwolle (2011), Rapport Fase 5 SVB Wijkstrategie Kampen (2011) en Rapport Fase 5 SVB Gebiedsstrategie Oldebroek (2011))</p> <p>Een goed voorbeeld: De ontwikkeling van de wijk Diezerpoort Zwolle: vanuit een integrale wijkvisie wordt ingezoomd op de ingrepen in deelgebieden, momenteel met name in Dieze-Oost Zwolle. De ingrepen hebben betrekking op het energiezuinig maken van woningen, differentiatie in woningtypes, inkomensgroepen en eigendomsverhoudingen.</p> <p>In het buurt-voor-buurtonderzoek 2012 komt Dieze-Oost voor het eerst voor als een wijk waar het toekomstvertrouwen van de wijkbewoners is omgebogen van een negatief naar een positief vertrouwen. Er lijkt een causaal verband te zijn tussen onze ingrepen en deze beleving van de wijkbewoners. Er is hiervoor intensief samengewerkt tussen deltaWonen, SWZ, gemeente, Travers Welzijn en niet in de laatste plaats de bewoners zelf. (Bronnen: Concepttoetsing complex 1050 Dieze Oost "Kwalitatief onderzoek onder beoogde doelgroep d.d. 6 december 2010 (Smart Agent), Visie voorzieningen van Slingelandtplein d.d. 27 september 2011 (Smart Agent))</p> <p>Daarnaast zijn andere wijken in ontwikkeling, zoals de Kamperpoort in Zwolle, waar nieuwbouw is gerealiseerd na sloop van de bestaande woningen. Ook hier is sprake van een gelaagde aanpak in samenwerking met veel partijen. Naast de sloop-nieuwbouw is een sociaal programma opgezet.</p> <p>In de Hanzewijk in Kampen is sprake van grootschalige sloop-nieuwbouw. De wijk ondergaat een transformatie van louter portiekwoningen uit de jaren zestig voor starters op de sociale huurwoningmarkt naar veelal grondgebonden eengezinswoningen in de huur- en koopsector voor divers inkomensgroepen, leeftijdscategorieën en bijzondere doelgroepen. De transformatie leidt nu al tot een forse imago- en leefbaarheidsverbetering.</p> <p>Primair richt deltaWonen zich met leefbaarheid op de kwaliteit, samenstelling en omvang van de sociale voorraad in wijken en buurten. Investeren in energiezuinige woningen (E-renovaties), modernisering (Dieze-Oost) en herstructurering (Hanzewijk). Door deze ingrepen</p>		

		<p>wordt het wooncomfort en de leefbaarheid van wijken verbeterd.</p> <p>Gemeente Zwolle en partners op het snijvlak van Wonen, werken, leren, vrije tijd en zorg hebben samen met wijkbewoners in 2013 aan de hand van het buurt-voor-buurtonderzoek 2012 wijkactieplannen gemaakt vanuit een opgavegerichte benadering.</p> <p>uitgaven fysieke activiteiten in euro's per woning: 2010: 36 2011: 26 2012: 22 2013: 23 (schatting: CiP-gegevens bekend in mei) (Bron: CiP)</p> <p>DeltaWonen heeft verder deelgenomen in meerdere leefbaarheidsinitiatieven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - buurtgeluk Zwolle als initiator - buurt aan zet Kampen als initiator - OK-team Kamperpoort - Één huishouden één aanpak - Zorgsaam <p>Bronnen: (Afspraken pilots Buurtgeluk 2012-2013 d.d. 08-11-2012, Projectplan ZorgSaam in de Palestrinalaan d.d. januari 2011 en Werkplan 2012 OK-team Kamperpoort)</p> <p>deltaWonen hanteert in haar bestek de norm dat iedere bouwplaats geschikt is als leerlingwerkplaats. Bovendien heeft deltaWonen in samenwerking met bouwbedrijf Salverda met succes een pilot uitgevoerd om bij de modernisering van het complex 'Simon van Slingelandtplein' wijkbewoners een werkervaringsplaats te bieden op de bouwplaats.</p> <p>2012: Samen met StapOp boden we werkervaringsplaatsen aan jongeren met een afstand tot de arbeidsmarkt. De jongeren voeren onderhoud uit aan huurwoningen die te koop worden aangeboden.</p>		
<p>Geen opgave geformuleerd.</p>	<p>Onze primaire taak is het bouwen, beheren en onderhouden van de woningen zodanig dat er sprake is van verschillende woningtypes, prijssegmenten en eigendomsverhoudingen (differentiatie koop-huur). Hierdoor kunnen verschillende doelgroepen samenleven in een wijk en wordt wooncarrière mogelijk gemaakt.</p>	<p>In Kampen heeft deltaWonen samen met de gemeente en een groot scala aan ketenpartners bijgedragen aan de totstandkoming van het Kamper Kompas. Een samenwerkingsconcept dat uitgaat van de eigen kracht van wijkbewoners en de rol van instanties daarbinnen (Bronnen: Kamper Kompas, informatiebrochure, raadsvoorstel d.d. 12 november 2013 en brief gemeente Kampen d.d. 7 november 2013 "resultaten" en Afspraken pilots Buurtgeluk 2012-2013 d.d. 08-11-2012).</p>		

	<p>Wij hebben als taak het woongenot van onze huurders te handhaven. Daarom hebben we onder andere een belangrijke rol in het voorkomen en bestrijden van overlast.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Moeten: wij hebben een onderzoeksplicht bij overlastmeldingen - Willen: wij zijn geen hulpverlener en bemiddelen niet bij burenruzies, tenzij er aanwijsbaar sprake is van één overlast gevende partij. <p>In de missie en visie van deltaWonen is duurzaamheid het leidend principe. Duurzaamheid speelt zich af op 3 verschillende terreinen. People, Planet en Profit. deltaWonen maakt zich hard voor een samenleving die niemand uitsluit en wil investeren in een duurzame samenleving. Overlast is gerelateerd aan menselijk gedrag en valt onder People. In veel gevallen stopt overlast na het aanspreken op het gedrag. Er zijn ook situaties waarbij dit niet lukt. Deze categorie mensen hebben vaak meer zorg nodig. Hiervoor gaat deltaWonen vitale coalities aan met ketenpartners en werken we samen, ieder vanuit eigen expertise. Het doel is een bijdrage te leveren bij het oplossen van de problemen, zodat iemand onderdeel kan blijven uitmaken van de</p>			
--	--	--	--	--

	<p>samenleving.</p> <p>Wij werken opgavegericht, wat wil zeggen dat we uitsluitend inzet plegen als bewoners daar zelf om vragen. We handelen dan reactief. Als veiligheid in het geding is reageren we proactief. Uit onderzoek willen we vernemen wat bewoners belangrijke veiligheidsmaatregelen vinden. (Bron: Visie klant & Wonen, juli 2012).</p>			
<p>Geen specifieke opgaven geformuleerd.</p>	<p>In de missie en visie van deltaWonen is duurzaamheid het leidend principe. Duurzaamheid speelt zich af op 3 verschillende terreinen. People, Planet en Profit. deltaWonen maakt zich hard voor een samenleving die niemand uitsluit en wil investeren in een duurzame samenleving. Overlast is gerelateerd aan menselijk gedrag en valt onder People. In veel gevallen stopt overlast na het aanspreken op het gedrag. Er zijn ook situaties waarbij dit niet lukt. Deze categorie mensen hebben vaak meer zorg nodig. Hiervoor gaat deltaWonen vitale coalities aan met ketenpartners en werken we samen, ieder vanuit eigen expertise. Het doel is een bijdrage te leveren bij het oplossen van de problemen, zodat iemand onderdeel kan blijven uitmaken van de samenleving.</p>	<p>DeltaWonen heeft deelgenomen in meerdere leefbaarheidsinitiatieven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - buurtgeluk Zwolle - buurt aan zet Kampen - OK-team Kamperpoort - Één huishouden één aanpak - Zorgsaam <p>Bronnen: (Afspraken pilots Buurtgeluk 2012-2013 d.d. 08-11-2012, Projectplan ZorgSaam in de Palestrinalaan d.d. januari 2011 en Werkplan 2012 OK-team Kamperpoort)</p>		

	<p>Wij werken opgavegericht, wat wil zeggen dat we uitsluitend inzet plegen als bewoners daar zelf om vragen. We handelen dan reactief. Als veiligheid in het geding is reageren we proactief. Uit onderzoek willen we vernemen wat bewoners belangrijke veiligheidsmaatregelen vinden. (Bron: Visie klant & Wonen, juli 2012).</p>			
<p>Prestatieafspraken 2012-2015 Oldebroek: Oldebroek en deltaWonen stellen jaarlijks voor dorpsinitiatieven van inwoners een budget beschikbaar van in totaal 20.000 euro. Hiervan stelt deltaWonen 5.000 euro beschikbaar.</p>	<p>Conform opgave.</p>	<p>deltaWonen heeft genoemde prestatieafpraak gerealiseerd.</p>		
<p>Geen opgave geformuleerd.</p>	<p>Gemiddelde score een 7.</p>	<p>Huurderstevredenheidsonderzoek 2013 De woningen van deltaWonen worden gewaardeerd door de huurders met: Zwolle: 7,1, Kampen: 7,1, Oldebroek: 7,1 In Zwolle scoren de wijken Holtenbroek (6,8), Assendorp (7), Diezerpoort (7), Marswetering Landen (6,8), Soestwetering Landen (7) en Wipstrik (6,9) onder het gemiddelde. In Kampen scoren de wijken Binnenstad (7), Bovenbroek (6,5), Flevowijk (7) en Kampen-Zuid (6,8) onder het gemiddelde. In Oldebroek scoort de wijk Wezep-Centrum (7) onder het gemiddelde.</p> <p>De woonomgeving wordt gewaardeerd door de huurders met: Zwolle: 7, Kampen: 7,1, Oldebroek: 7 In Zwolle scoren de wijken Diezerpoort (6,5), Holtenbroek (6,4), Kamperpoort – Veerallee (6,9), Marswetering Landen (6,8), Poort van Zwolle (6,4) Vechtlanden (6,9) en Wipstrik (6,5) onder het gemiddelde. In Kampen scoren de wijken Binnenstad (6,9), Bovenbroek (6,8), Bruneppe (6,9), Flevowijk (6,8) Hagenbroek (6,9) en Kampen-Zuid (7) onder het gemiddelde. In Oldebroek scoort de wijk Wezep-Centrum (7) onder het gemiddelde.</p>		
<p>5.2 Wijk- en buurtbeheer</p>			<p>7</p>	<p>7</p>
<p>Prestatieafspraken 2012-2015 Zwolle: T/m 2010 wijkbudgetten inclusief co- financieringsbijdrage van € 5,- per corporatiewoning door de corporaties. Gemeente neemt in</p>	<p>In de missie en visie van deltaWonen is duurzaamheid het leidend principe. Duurzaamheid speelt zich af op 3 verschillende terreinen. People, Planet en Profit.</p>	<p>Is gerealiseerd. Vervolgens samen met gemeente een visie ontwikkeld op sociale wijkteams en opgavegericht werken. Dit heeft een nauwe samenhang met de bijdragen die deltaWonen pleegt ten aanzien van de transitie ‘scheiden wonen en zorg’ en de pilot buurtgeluk. In beide gevallen is deltaWonen initiator.</p>		

<p>2012 besluit over vervolg. De corporaties worden hierbij betrokken en hebben aangegeven eventueel bereid te zijn een bijdrage te leveren indien de doelstellingen aansluiten bij die van de corporaties.</p>	<p>deltaWonen maakt zich hard voor een samenleving die niemand uitsluit en wil investeren in een duurzame samenleving. Overlast is gerelateerd aan menselijk gedrag en valt onder People. In veel gevallen stopt overlast na het aanspreken op het gedrag. Er zijn ook situaties waarbij dit niet lukt. Deze categorie mensen hebben vaak meer zorg nodig. Hiervoor gaat deltaWonen vitale coalities aan met ketenpartners en werken we samen, ieder vanuit eigen expertise. Het doel is een bijdrage te leveren bij het oplossen van de problemen, zodat iemand onderdeel kan blijven uitmaken van de samenleving.</p> <p>Wij werken opgavegericht, wat wil zeggen dat we uitsluitend inzet plegen als bewoners daar zelf om vragen. We handelen dan reactief. Als veiligheid in het geding is reageren we proactief. Uit onderzoek willen we vernemen wat bewoners belangrijke veiligheidsmaatregelen vinden. (Bron: Visie klant & Wonen, juli 2012)</p>			
<p>Prestatieafspraken 2012-2015 Zwolle: De gemeente en de corporaties geven een jaarlijkse financiële bijdrage (aan Travers) voor de Doe-het-zelf-garage. In 2012 wordt in gezamenlijkheid gezien of en hoe de activiteiten van de Doe-het-zelf-</p>		<p>DeltaWonen participeert samen met andere corporaties in de Doe-het-zelf-garage. Jaarlijks wordt geëvalueerd of de maatschappelijke effecten van deze bijdrage voldoende aansluiten bij de kerntaak van de corporatie. Op basis van de jaarlijkse evaluatie wordt telkens opnieuw de bijdrage van de corporaties vastgesteld.</p>		

<p>garage worden gecontinueerd. Voor 2012 zullen de gemeente en de corporaties 50% van de reguliere exploitatiekosten en beiden een extra aanvullende bijdrage van € 10.000,- voor hun rekening nemen.</p>																																												
<p>Samenwerkingsovereenkomst tussen gemeente Kampen en deltaWonen over de herstructurering van Hanzewijk, 7 februari 2005.</p>	<p>Conform opgave.</p>	<p>In de Hanzewijk in Kampen is sprake van grootschalige sloop-nieuwbouw. De wijk ondergaat een transformatie van louter portiekwoningen uit de jaren zestig voor starters op de sociale huurwoningmarkt naar veelal grondgebonden eengezinswoningen in de huur- en koopsector voor divers inkomensgroepen, leeftijdscategorieën en bijzondere doelgroepen. De transformatie leidt nu al tot een forse imago- en leefbaarheids-verbetering.</p>																																										
<p>5.3 Aanpak overlast</p>			<p>7</p>	<p>6</p>																																								
<p>Prestatieafspraken 2012-2015 Zwolle: Het team bijzondere doelgroepen van de gemeente Zwolle is een belangrijke schakel in de aanpak van problematiek rondom multiprobleemhuishoudens en ernstige (woongerelateerde) overlast. De corporaties leveren een co-financieringsbijdrage aan de inzet van het team bijzondere doelgroepen. De afspraken over de financiële bijdrage (€ 53.039 prijspeil 2011) lopen tot en met 2013. De corporaties worden in 2012 betrokken bij de discussie over de toekomst van het team.</p>	<p>Wij hebben als taak het woongenot van onze huurders te handhaven. Daarom hebben we onder andere een belangrijke rol in het voorkomen en bestrijden van overlast. Moeten: wij hebben een onderzoeksplicht bij overlastmeldingen Willen: wij zijn geen hulpverlener en bemiddelen niet bij burenruzies, tenzij er aanwijsbaar sprake is van één overlast gevende partij. DeltaWonen maakt zich hard voor een samenleving die niemand uitsluit en wil investeren in een duurzame samenleving. Overlast is gerelateerd aan menselijk gedrag en valt onder People. In veel gevallen stopt overlast na het aanspreken op het gedrag. Er zijn ook situaties waarbij dit niet lukt. Deze categorie mensen hebben vaak meer zorg nodig. Hiervoor gaat deltaWonen vitale coalities aan</p>	<p>Ontruiming vanwege overlast:</p> <table border="1" data-bbox="801 715 1503 970"> <thead> <tr> <th>2010</th> <th>Zwolle</th> <th>Kampen</th> <th>Wezep</th> <th>Totaal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ontruiming overlast</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>5</td> </tr> <tr> <th>2011</th> <th>Zwolle</th> <th>Kampen</th> <th>Wezep</th> <th>Totaal</th> </tr> <tr> <td>Ontruiming overlast</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <th>2012</th> <th>Zwolle</th> <th>Kampen</th> <th>Wezep</th> <th>Totaal</th> </tr> <tr> <td>Ontruiming overlast</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <th>2013</th> <th>Zwolle</th> <th>Kampen</th> <th>Wezep</th> <th>Totaal</th> </tr> <tr> <td>Ontruiming overlast</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <p>De gemeente Zwolle en de corporaties hebben in de afgelopen jaren gezamenlijk de inzet van bewonerstoezichthouders gefinancierd. In 2012 wordt deze bijdrage gecontinueerd, maar wordt tevens (mede op basis van de ervaringen met het project Meldingen Openbare Ruimte) gekeken of en hoe voortzetting na 2012 wenselijk en mogelijk is.</p> <p>Verder dragen we conform prestatieafspraken financieel en personeel bij aan wijkbudgetten en de inzet van het team bijzondere doelgroepen. Deze zijn beide gericht op het bevorderen van leefbaarheid onder andere door het tegengaan van overlast. DeltaWonen werkt proactief samen met ketenpartners om overlast te bestrijden, maar investeert liever in het voorkomen van overlast. Dit is een belangrijke aanleiding geweest om het initiatief te nemen tot de pilot buurtgeluk (waaraan reeds eerder is gerefereerd), die erop gericht is om problemen in de wijk tijdig op te sporen, waarmee overlastgevend gedrag kan worden voorkomen.</p>	2010	Zwolle	Kampen	Wezep	Totaal	Ontruiming overlast	3	2	0	5	2011	Zwolle	Kampen	Wezep	Totaal	Ontruiming overlast	1	0	2	3	2012	Zwolle	Kampen	Wezep	Totaal	Ontruiming overlast	1	0	0	1	2013	Zwolle	Kampen	Wezep	Totaal	Ontruiming overlast	2	1	0	3		
2010	Zwolle	Kampen	Wezep	Totaal																																								
Ontruiming overlast	3	2	0	5																																								
2011	Zwolle	Kampen	Wezep	Totaal																																								
Ontruiming overlast	1	0	2	3																																								
2012	Zwolle	Kampen	Wezep	Totaal																																								
Ontruiming overlast	1	0	0	1																																								
2013	Zwolle	Kampen	Wezep	Totaal																																								
Ontruiming overlast	2	1	0	3																																								

	<p>met ketenpartners en werken we samen, ieder vanuit eigen expertise.</p> <p>Burenruzies ('waar er twee kijken hebben er twee schuld') behoren niet tot onze taak, maar wel het bestrijden van overlast gevend gedrag van onze eigen huurders, niet van huurders van andere verhuurders of eigenaren van woningen. Bij burenruzies kan samenwerking worden gezocht met samenwerkingsvormen als buurtbemiddeling. Wij moeten ons afvragen in welke mate wij daaraan moeten bijdragen, gesteld dat wij geen rol behoren te vervullen bij burenruzies.</p> <p>Wij werken opgavegericht, wat wil zeggen dat we uitsluitend inzet plegen als bewoners daar zelf om vragen. We handelen dan reactief. Als veiligheid in het geding is reageren we proactief. Uit onderzoek willen we vernemen wat bewoners belangrijke veiligheidsmaatregelen vinden. (Bron: Visie klant & Wonen, juli 2012)</p>			
--	---	--	--	--

Externe opgaven	Ambities deltaWonen	Prestaties deltaWonen	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven	beoordeling ambities in relatie tot de opgaven
6. Overige / andere prestaties			7	6
Geen opgave.	Sponsorcontract /samenwerkingsovereenkomst Sutucourt Diezerpoort, 11 oktober 2013	DeltaWonen heeft actief meegewerkt en meebetaald aan de realisatie van een Sutu in Dieze Oost. Een Sutu is een hypermoderne interactieve voetbalmuur, die de jeugd al spelend aan het bewegen zet. Dit is in 2013 gerealiseerd in samenwerking met Zwolle Gezonde Stad. Verdere partijen waren: de gemeente Zwolle, de Rabobank, Hogeschool Windesheim, Novon gerealiseerd in Dieze-Oost. Doel is om kinderen meer buiten te laten spelen in plaats van binnen achter de computer. Dit draagt bij aan het terugdringen van overgewicht bij kinderen en bevordert de leefbaarheid in de wijk (minder hangjongeren, meer samen iets doen). In 2013 was de herstructurering van Dieze Oost al een eind op streek en was er een mooi moment om dit project te realiseren voor de kinderen in de buurt en van de aangrenzende buurten.		
Geen opgave.	Sponsorovereenkomst museum de Fundatie, 17 augustus 2011	DeltaWonen is al drie jaar lang partner van de Fundatie, die een museum in Zwolle exploiteren en een expositielocatie hebben in kasteel Nijenhuis in de directe omgeving van Zwolle. Dit is onderdeel van ons sponsorbeleid waarbij naast op sport ook op cultuur wordt ingezet. Nieuwe huurders krijgen een gratis jaarpas. Er vindt jaarlijks een weekendactie plaats, waarbij gratis toegang tot de Fundatie en/of het Nijenhuis mogelijk is. Er is een mogelijkheid om evenementen te organiseren door ons in de Fundatie.		
Geen opgave.		DeltaWonen heeft als onderdeel van het sponsorbeleid, specifiek het onderdeel cultuur, afspraken met Theater De Spiegel in Zwolle: Vanuit deze afspraken worden gratis theaterkaartjes beschikbaar gesteld voor huurders voor speciale voorstellingen. In 2012 betrof het alleen kindervoorstellingen. In 2013 gold dit ook voor volwassenen.		
Geen opgave.	Sponsorcontract/ Partnercontract PEC Zwolle United, 12 februari 2012	DeltaWonen is sinds drie jaar partner van PEC Zwolle United om de streetleague te realiseren. De streetleague is een voetbalcompetitie van jeugdteams uit verschillende Zwolse wijken. Het doel van de streetleague is jongeren aan het sporten te krijgen en jongeren samen doelen laten bereiken. Verder wordt middels PEC Zwolle United de leefbaarheid in de wijken bevorderd door inzet van een bonus/malus systeem (teams kunnen extra punten verzamelen in de competitie door het uitvoeren van klussen in de wijk en het laten zien van sociaal gedrag).		
Geen opgave.		Samen met de gemeente Zwolle en de twee collega-corporaties investeert deltaWonen per jaar €16.000 per partij in stichting Present. Deze stichting biedt met vrijwilligers hulp en begeleiding aan huishoudens die door wat voor omstandigheden dan ook in de problemen zijn geraakt. Te denken valt aan het schoonmaken van huishoudens die zijn vervuild, of het inrichten van een woning voor een bijstandsgezin in armoede.		