

Maatschappelijke Visitatie Provides

Opdrachtgever: Provides

Rotterdam, 18 december 2012



Maatschappelijke Visitatie Provides

Definitief rapport

Opdrachtgever: Provides

Sandra Groot
Ewoud Dekker
Marleen Roekx

Rotterdam, 18 december 2012

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys Nederland voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO₂-uitstoot af, stimuleren we het OV-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO₂-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

ECORYS Nederland BV
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Recensie en totaalbeeld	9
Beschouwing ten aanzien van voorgaande visitatie	15
1 Profiel van Provides	17
1.1 Profiel	17
1.2 Bezit	17
1.3 Organisatie	18
1.3.1 Organisatiestructuur	18
1.3.2 Verbindingen	19
2 Presteren naar Ambities	21
2.1 Inleiding	21
2.2 Prestaties	21
2.2.1 Huisvesten van primaire doelgroepen	21
2.2.2 Kwaliteit van woningen en woningbeheer	22
2.2.3 Huisvesten doelgroep met specifieke aanpassingen of voorzieningen	22
2.2.4 (Des)investeren in vastgoed	23
2.2.5 Kwaliteit van wijken en buurten	24
2.2.6 Overig	24
2.3 Beleidskader	25
2.3.1 Overig beleid	26
2.4 Prestaties en beoordeling	27
3 Presteren naar Opgaven	29
3.1 Beschrijving van het werkgebied	29
3.2 Regionale Opgaven	29
3.3 Lokale opgaven	29
3.3.1 Woonvisie IJsselstein 2008 'Een parel tussen stad en waard'	29
3.3.2 Prestatieafspraken gemeente IJsselstein - Provides	30
3.4 Prestaties en beoordeling	30
4 Presteren volgens belanghebbenden	33
4.1 Inleiding	33
4.2 Samenwerking en overleg	33
4.2.1 Huurders	33
4.2.2 Overige belanghebbenden	33
4.3 Betrokkenheid van belanghebbenden bij de maatschappelijke visitatie	34
4.4 Prestaties en beoordeling	34
4.4.1 Beleidskader	34
4.4.2 Prestaties	34
4.4.3 Algemeen beeld van Provides	37
4.4.4 Boodschap	38
5 Presteren naar Vermogen	39

5.1	Inleiding	39
5.2	Financiële continuïteit	39
5.2.1	Vermogenspositie	39
5.2.2	Waardering	40
5.2.3	Middelen	40
5.2.4	Sturen op kasstromen	40
5.2.5	Rentedekkingsgraad	41
5.3	Financieel beheer	41
5.3.1	Planning en control cyclus	41
5.4	Doelmatigheid	44
5.4.1	Efficiëntie	44
5.4.2	Doelstellingen	45
5.5	Vermogensinzet	45
5.5.1	Beargumenteerde inzet van vermogen	45
5.5.2	Visie en doelstellingen vergroten vermogen	46
5.5.3	Inzet vermogen voor maatschappelijke prestaties	46
5.6	Presteren naar vermogen	48
6	Governance	51
6.1	Inleiding	51
6.2	Besturing	51
6.3	Intern toezicht	52
6.4	Externe Legitimatie	55
6.5	Presteren ten aanzien van governance	56
	Bijlagen	59
Bijlage 1	Geïnterviewde personen	61
Bijlage 2	Bronnen	62
Bijlage 3	Presteren naar ambities	63
Bijlage 4	Presteren naar opgaven	72
Bijlage 5	Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring	81
	CV's visitatoren	83

Voorwoord

Het visitatiestelsel

Een aantal corporaties, verenigd in Het Woonnetwerk, heeft in 2005 het initiatief genomen te komen tot de ontwikkeling van een stelsel voor maatschappelijke visitatie.

Medio 2006 was het visitatiestelsel op hoofdlijnen ontwikkeld en is een pilot van start gegaan, waarin maatschappelijke visitaties zijn uitgevoerd en de methodiek is doorontwikkeld. Deze pilot is in de eerste helft van 2008 afgerond. In september 2009 is de methodiek ondergebracht in de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die onder meer belast is met de kwaliteitsbewaking van het visitatiestelsel. Sinds 2011 worden de maatschappelijke visitaties uitgevoerd conform de 4.0 methodiek.

Het doel van de maatschappelijke visitatie is als volgt verwoord:

Het geven van een (gestructureerde) beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de belanghebbenden daarin een expliciete rol, zodat de maatschappelijke visitatie ook inzicht geeft in het presteren volgens de maatstaven van de belanghebbenden. Daarmee wordt bereikt dat de visitatie informatie en verantwoording verstrekt aan de belanghebbenden over het presteren van de corporatie.

De visitatiemethodiek brengt het maatschappelijk rendement in beeld door de prestaties van de corporatie te beschrijven en deze af te zetten tegen:

- de eigen ambities en doelstellingen;
- de opgaven in het werkgebied;
- de normen van de belanghebbenden;
- de financiële mogelijkheden en de mate van efficiëntie.

De governance vormt hierin een bijzonder veld.

De kwantitatieve beoordeling van de prestaties wordt samengevat in prestatiespinnenwebben en een integrale scorekaart. De maatschappelijke visitatie resulteert verder in een toelichtende rapportage en een recensie die een overkoepelende en samenvattende beoordeling bevat.

Maatschappelijke visitatie Provides– de aanpak van Ecorys

Provides heeft Ecorys in 2012 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode september tot en met november 2012. Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Sandra Groot, Ewoud Dekker en Marleen Roekx. De aanpak van Ecorys kende de volgende stappen:

1. Desk research

Op basis van beschikbare documenten is in september 2012 een inventarisatie gemaakt van de gegevens die relevant zijn in het kader van de maatschappelijke visitatie. Deze gegevens zijn bestudeerd en verwerkt in een (intern) werkdocument.

2. Startbijeenkomst

Op 25 september 2012 heeft onder leiding van Ecorys een startbijeenkomst plaatsgevonden met de directeur-bestuurder, een delegatie van de Raad van Commissarissen en het management team. Daarbij heeft Ecorys een korte toelichting gegeven op de doelstellingen en de aanpak van de maatschappelijke visitatie.

3. Interviews intern
De gesprekken met de (delegatie van de) Raad van Commissarissen, directeur-bestuurder en MT-leden hebben plaatsgevonden op 25 september 2012.
4. Belanghebbendenbetrokkenheid
De belanghebbenden zijn middels persoonlijke interviews danwel een gezamenlijke bijeenkomst betrokken bij de maatschappelijke visitatie. Deze gesprekken hebben op 25 en 26 oktober 2012 plaatsgevonden. Met twee belanghebbenden is een telefonisch interview gehouden. In de bijlage wordt een overzicht gegeven van de bij de visitatie betrokken belanghebbenden.
5. Interne bijeenkomst visitatieteam Ecorys
In november 2012 heeft het visitatieteam van Ecorys intern overleg gevoerd. Daarbij zijn de bevindingen ten behoeve van de rapportage en de beoordeling van de geleverde prestaties besproken.
6. Rapportage
Aansluitend is de conceptrapportage maatschappelijke visitatie opgesteld. Deze is op 27 november 2012 besproken. Na verwerking van tekstuele correcties is de definitieve rapportage opgesteld.

Beoordelen van de prestaties van de corporatie

Graag lichten wij toe welke aanpak wij hanteren bij het beoordelen van maatschappelijke prestaties van de corporatie:

- Wij beschouwen terugkijkend de jaren 2008 tot en met 2011. Ecorys maakt zoveel mogelijk gebruik van feiten en cijfers, normeringen en oordelen van anderen. De *feitelijk geleverde prestaties* en de waargenomen belanghebbendenoordelen vormen steeds de basis van de beoordeling.
- Wij bekijken ook de context waarin de prestaties zijn (worden) gerealiseerd. De context kan bijvoorbeeld verklaringen opleveren voor het achterblijven van prestaties. Deze verklarende context bepaalt niet de beoordeling van de feitelijk gerealiseerde prestaties, maar wordt als tekstuele aanvulling op de beoordeling geformuleerd.
- Wij hebben ervoor gekozen de prestatiespinnenwebben te voorzien van tekstblokken die het oordeel in de spinnenwebben inkleuren. Op deze wijze ontstaat naar onze mening een evenwichtig beeld tussen kwantitatief oordeel en context/ argumentatie.

De meetschaal

Bij het geven van rapportcijfers geldt de onderstaande meetschaal conform de 4.0 versie van de methodiek. Kwalitatieve prestaties worden ook in het licht van deze schaal beoordeeld. Het ijkpunt is een 7: ruim voldoende.

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

Leeswijzer

Deel 1 omvat de totaalbeoordeling en recensie. Hierin zijn de integrale scorekaart, de spinnenwebben en de recensie opgenomen.

Deel 2 bevat de daadwerkelijke rapportage van de maatschappelijke visitatie van Provides en bestaat uit de volgende hoofdstukken:

1. Profiel van Provides
2. Presteren naar Ambities (PnA)
3. Presteren naar Opgaven (PnO)
4. Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)
5. Presteren naar Vermogen (PnV)
6. Governance

Bijlagen:

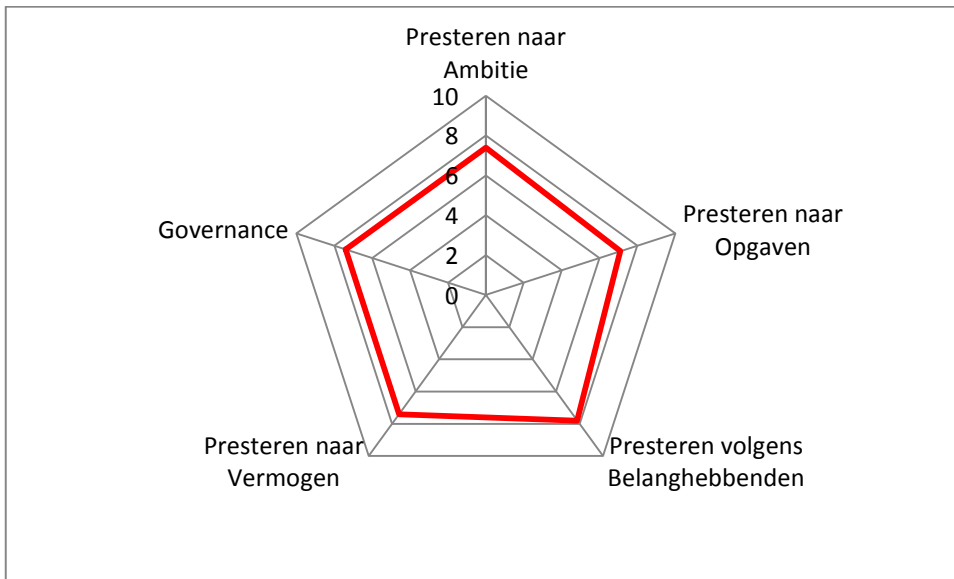
1. Betrokken personen (intern en extern)
2. Bronnenlijst
3. Uitwerking Presteren naar Ambities
4. Uitwerking Presteren naar Opgaven
5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring

Tot slot

De leden van het visitatieteam van Ecorys danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie.

Recensie en totaalbeeld

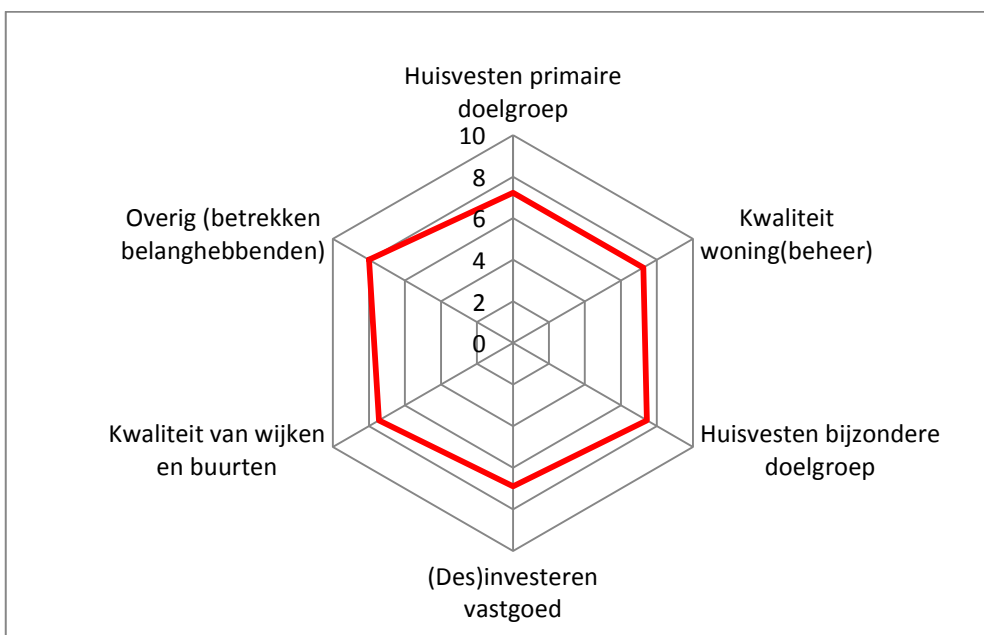
Totaalbeeld



Provides krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie:

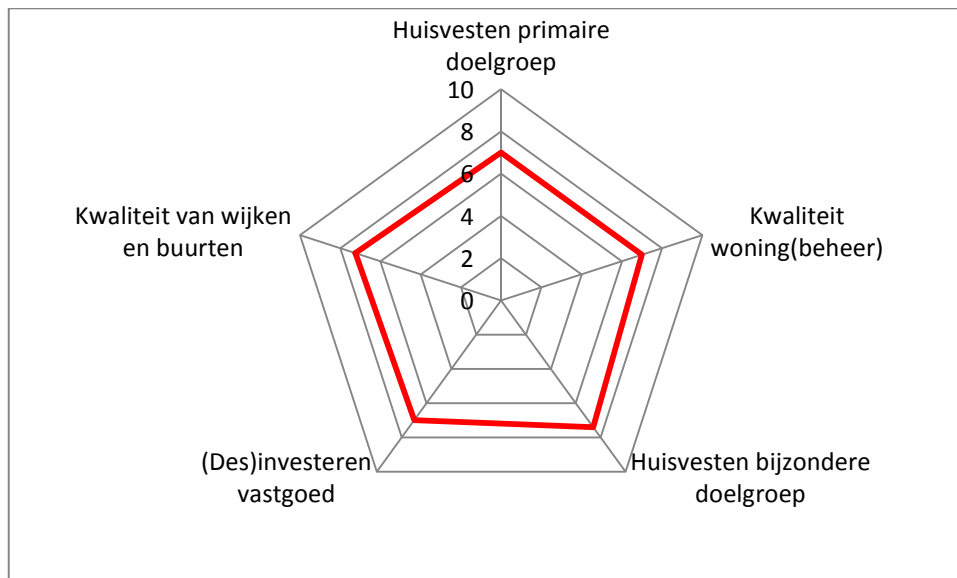
- Ruim voldoende, indien het referentiekader Presteren naar Ambities is (7,4);
- Ruim voldoende, indien het referentiekader Presteren naar Opgaven is (7,1);
- Goed, waar het Presteren volgens Belanghebbenden betreft (7,8);
- Ruim voldoende, waar het gaat om Presteren naar Vermogen (7,3);
- Ruim voldoende, wat betreft de invulling van de Governance (7,3).

Presteren naar ambities



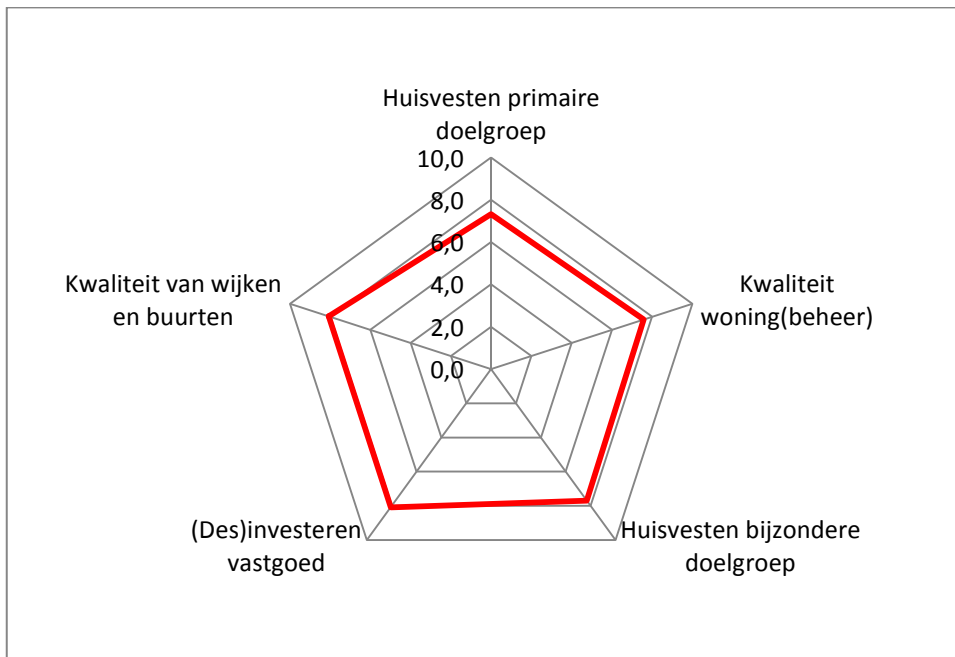
Geconcludeerd kan worden, dat Provides ruim voldoende scoort als het gaat om het realiseren van de eigen ambities en doelstellingen. Provides is een ambitieuze corporatie die haar ambities helder en SMART heeft geformuleerd. Eigenlijk maakt de corporatie op alle prestatievelden haar ambities waar, slechts op een klein aantal punten scoort zij net onder de norm. Gedurende de visitatieperiode is op de verschillende prestatievelden een veelheid aan prestaties geleverd. Het is de visitatiecommissie zichtbaar geworden dat Provides zich inzet om direct opvolging te geven aan een ambitie, waarmee de ambitie soms ruim binnen de gestelde termijn wordt gerealiseerd (voorbeeld realisatie Fokuswoningen). Indien mogelijk is Provides altijd een stap verder dan geambieerd. Luidt de ambitie 'mogelijkheden onderzoeken' dan is de prestatie niet alleen het uitvoeren van onderzoek, maar in dezelfde periode komen tot concrete resultaten. Daarnaast geeft de corporatie uitleg wanneer een ambitie wordt bijgesteld of niet haalbaar is. Proactief zijn is een van de kernwaarden van Provides in het bedrijfsplan 2010-2014. Een kernwaarde die Provides wat betreft de visitatiecommissie niet alleen op papier heeft gezet, maar ook in praktijk heeft weten te brengen.

Presteren naar opgaven



Geconcludeerd kan worden, dat Provides daar waar het gaat om presteren naar opgaven ruim voldoende scoort. De corporatie maakt op alle prestatievelden haar opgaven waar, op geen enkel punt scoort zij onder de norm. De visitatiecommissie heeft gemeend een aantal prestaties boven de norm te scoren, vanwege de inzet en inspanningen die Provides levert op de betreffende opgaven. In de periode waar de visitatie betrekking op heeft, zijn meer prestaties geleverd dan dat er aan opgaven zijn vastgelegd in prestatieafspraken. Daar waar er geen afspraken zijn vastgelegd, vindt geen beoordeling plaats, er is immers geen kader. Op de thema's waarop afspraken zijn vastgelegd committeert Provides zich aan de afspraken en levert ruim voldoende prestaties. Ofwel Provides pakt de opgaven in het werkgebied goed op. Dit is bijvoorbeeld zichtbaar in de hoge mate waarin Provides investeert in de kwaliteit van wijken en buurten. Op het fysieke vlak heeft Provides gedurende de visitatieperiode veel geïnvesteerd in IJsselveld Oost. Ruim 700 woningen zijn aangepakt en in het kader van de veiligheid zijn onderdoorgangen afgesloten en inbraakwerende maatregelen getroffen. Op het sociale vlak investeert Provides door personele inzet in de vorm van leefbaarheidsconsulenten en wijkbeheerders en het werken met integrale wijkteams. Ook de belanghebbenden spreken hierover hun waardering uit en geven aan dat Provides op dit vlak meer doet dan van haar verwacht mag worden.

Presteren volgens belanghebbenden



De maatschappelijk prestaties die Provides levert worden door belanghebbenden gemiddeld met een 7,8 beoordeeld. Op het gebied van het huisvesten van de primaire doelgroep scoort Provides net boven de norm. De mogelijkheden voor Provides om op dit veld het verschil te maken zijn binnen IJsselstein beperkt (o.a. regionale woonruimteverdeling). Voor andere velden zoals de kwaliteit van wijken en buurten, huisvesten van bijzondere doelgroepen en (des)investeren in vastgoed geldt dit niet. Belanghebbenden waarderen de prestaties die Provides levert, wat resulteert in de goede score op deze velden (rond het cijfer 8).

Belanghebbenden hebben een positief beeld over Provides. Zij beschrijven de corporatie als een maatschappelijk betrokken en ambitieuze corporatie die midden in de samenleving staat. De wijze van samenwerking wordt door belanghebbenden zeer gewaardeerd als het gaat om de openheid, betrokkenheid en korte lijnen.

Presteren naar vermogen

Binnen het referentiekader 'vermogen' heeft Provides de zaken ruim voldoende op orde. De corporatie kent een gezonde financiële positie, heeft goed zicht op de financiële mogelijkheden en stuurt op kasstromen. Provides laat een duidelijke sturing zien op de financiële continuïteit onder andere door het opstellen van een jaarlijkse risicoanalyse voor de ontwikkeling van het weerstandsvermogen en het inbouwen van een buffer in de operationele kasstroom. De planning- en controlcyclus is bij Provides goed op orde, waarbij de corporatie ook de risico's goed in beeld heeft. Zo heeft de corporatie in relatie tot de treasuryfunctie een extra risicoanalyse uit laten voeren.

Provides is een efficiënte en kostenbewuste corporatie. Niet alleen liggen de bedrijfslasten lager dan de benchmark, ook heeft de corporatie een duidelijke focus op efficiency en kostenbesparing vertaald in beleid en maatregelen.

De visie op het maatschappelijk rendement is kwalitatief weergegeven in het beleid van de corporatie. Op wijkniveau heeft Provides in termen van maatschappelijk rendement indicatoren opgesteld. Het

inzichtelijk maken van het maatschappelijk rendement zou nog naar een hoger planniveau kunnen worden getild.

Gedurende de visitatieperiode is zichtbaar dat Provides haar vermogen in hoge mate aanwendt voor het realiseren van maatschappelijke prestaties.

Presteren ten aanzien van governance

Provides presteert ruim voldoende als het gaat om het onderdeel governance. De principes van governance zoals vastgelegd in de Governance Code en visitatiemethodiek zijn bij Provides geregeld en vastgelegd. De onderdelen plan, check en act zijn bij de corporatie professioneel ingericht. De beleidscyclus is rond, waarbij beleid en monitoring op elkaar aansluiten. Daarnaast zijn visie en strategische keuzes doorvertaald in SMART geformuleerde doelen. De monitoring is dusdanig vormgegeven dat actieve bijsturing mogelijk is en ook plaatsvindt.

Het intern toezicht bij Provides is op orde. Binnen de Raad zijn de verschillende kennisvelden vertegenwoordigd en het rooster van aftreden voorziet in vernieuwing van de Raad conform de Governance Code. Continuïteit en borging van kennis zijn daarbij een aandachtspunt. De relatie met de organisatie kenmerkt zich als open en positief kritisch. De visitatiecommissie constateert dat er sprake is van een juiste rolverdeling tussen de Raad van Commissarissen en de directeur-bestuurder. Zelfevaluatie vindt intern plaats en vooralsnog niet onder leiding van een extern deskundige.

Provides is een maatschappelijk gedreven corporatie die ten aanzien van het betrekken van belanghebbenden een sterke ontwikkeling heeft laten zien. Provides geeft concreet invulling aan het contact met belanghebbenden door het organiseren van bijeenkomsten, het actief informeren van belanghebbenden en het bilaterale contact. Belanghebbenden krijgen ruim de gelegenheid met de corporatie in gesprek te gaan. Belanghebbenden geven zelf ook blijk van waardering als het gaat om de samenwerking, openheid en transparantie van Provides.

Recensie

Woningbouwvereniging Provides is een woningcorporatie met een sterke lokale verankering in de gemeente IJsselstein, waar ook het grootste deel van het woningbezit is gesitueerd. Daarnaast heeft de corporatie bezit in de VINEX-wijk Leidsche Rijn. Het werkgebied van Provides is daarmee gelegen in de gemeenten IJsselstein en Utrecht. De lokale verankering is goed zichtbaar, zowel in de volkshuisvesting als in de bredere leefbaarheid van de wijken waar de corporatie actief is. Zoals uit de volledige naam is af te leiden, is Provides een vereniging. De corporatie heeft 158 leden, die voor een groot deel tevens huurder zijn. Door middel van de Ledenvergadering hebben de leden een aantal bevoegdheden, waaronder het benoemen van de leden van de Raad van Commissarissen. Tijdens de jaarlijkse Ledenvergadering legt het bestuur verantwoording af over het gevoerde beleid en worden de jaarcijfers ter goedkeuring voorgelegd.

Provides presteert met een gemiddeld 7,4 ruim boven de norm van de visitatiemethodiek. Niet alleen scoort de corporatie gemiddeld een goed cijfer, maar tevens is te zien dat beoordeling evenwichtig is verdeeld over de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie. Zo worden alle onderdelen met minimaal een zeven beoordeeld, met als uitschieter de 7,8 voor het presteren volgens belanghebbenden. Voorgaande evenwichtigheid laat zien dat het maatschappelijk presteren binnen alle referentiekaders in balans is.

De ambitie van de corporatie is samen te vatten in het aanbieden van duurzaam woongenot, zowel wat betreft woningen als woonomgeving. De corporatie heeft deze overkoepelende ambitie uitgewerkt in een vijftal strategische keuzes die een duidelijk overzicht geven van de werkvelden waarop de corporatie zich wil begeven. Provides maakt bij de invulling goed gebruik van de lokale verankering in de gemeenschap en werkt hierbij samen met de maatschappelijke partners. Op deze wijze weet de corporatie niet alleen de opgaven goed inzichtelijk te maken, maar wordt er tevens vanuit de eigen rol in gezamenlijkheid met de partners concreet gewerkt aan de invulling hiervan. Iedere partner concentreert zich hierbij op de eigen specifieke kennis en kunde. De visitatiecommissie heeft waardering voor de wijze waarop Provides naast de uitvoerende hier een duidelijk trekkende en organiserende rol inneemt. Zichtbaar is dat Provides maatschappelijk ondernemerschap toont: de corporatie zet alles in het werk om een afgewogen invulling te geven aan de eigen ambities en opgaven en daar waar nodig actief bij te sturen. De maatschappelijke partners, huurders en andere belanghebbenden worden op de juiste wijze in het proces van keuzes en afwegingen maken meegenomen.

De opgaven liggen vooral in de gemeente IJsselstein, waar Provides zowel met de gemeente als met andere maatschappelijke partners de opgaven voor de komende jaren heeft vastgelegd. Het daarin benoemde wijkgericht werken komt vooral tot uiting in de herstructureringsopgave in de gemeente IJsselstein. Zo heeft Provides zeer actief bijgedragen en draagt het nog steeds bij aan de grootschalige wijkvernieuwing in IJsselveld Oost. Op het fysieke vlak heeft de corporatie veel geïnvesteerd in de aanpak van ruim 700 woningen en een omvangrijke sloop-nieuwbouwoopgave is momenteel in voorbereiding. Op het sociale vlak zet de corporatie zich met name in op het gebied van personele inzet in de vorm van leefbaarheidsconsulenten en wijkbeheerders en het werken met integrale wijkteams. De afspraken met de gemeente worden jaarlijks op transparante wijze geëvalueerd en gecontinueerd voor de voorliggende periode. De visitatiecommissie is van mening dat Provides zich hierin open, ambitieus en met een actieve houding opstelt. De corporatie laat, naast prestaties op de geformuleerde opgaven, prestaties zien die in het licht van deze opgaven niet noodzakelijk zijn, maar die wel passen bij de eigen ambities. Dit levert niet enkel een goede beoordeling op wanneer wordt gekeken naar presteren naar ambities en presteren naar opgaven, maar maakt tevens dat de belanghebbenden de maatschappelijke prestaties als goed beoordelen.

Voor de belanghebbenden is het zichtbaar welke (maatschappelijke) prestaties Provides levert en welke keuzes daaraan ten grondslag liggen. De corporatie is sterk klantgericht, hetgeen door de belanghebbenden als positief wordt ervaren. De belanghebbenden beschrijven Provides als een maatschappelijk betrokken en ambitieuze corporatie die midden in de samenleving staat. De wijze van samenwerking wordt door de belanghebbenden zeer gewaardeerd als het gaat om openheid, betrokkenheid en benaderbaarheid. Voor een corporatie is deze beoordeling, meer dan bij de beoordeling van ambities en opgaven, een tastbare bevestiging van hetgeen wordt ondernomen. In het huidige tijdsgewricht, met alle nieuwe wet- en regelgeving en gedempte marktomstandigheden, wordt het moeilijker voor een corporatie om het presteren op hetzelfde niveau te handhaven. De visitatiecommissie is van mening dat Provides op een transparante en afgewogen wijze het beleid in de toekomst invulling zal geven in samenspraak met de belanghebbenden.

De beoordeling wat betreft presteren naar vermogen is eveneens boven de norm. Op alle onderdelen scoort de corporatie ruim voldoende tot goed. In lijn met de algehele beleidscyclus, die in de afgelopen jaren verder is verbeterd, is de financiële planning en controlcyclus verder geprofessionaliseerd. Op het gebied van financiële sturing heeft de corporatie gewenste resultaten en indicatoren opgesteld. Provides stuurt op kasstromen en houdt een buffer in de operationele kasstroom aan. Daarnaast worden rendementseigen gehanteerd ten aanzien van portfoliokasstromen. Middels scenarioanalyses houdt de corporatie het weerstandsvermogen in de gaten. Zichtbaar is dat de corporatie de middelen inzet voor maatschappelijke prestaties. Op wijkniveau stuurt Provides op indicatoren ten aanzien van maatschappelijk rendement. Aan de hand van deze indicatoren kan Provides de effecten van interventies in beeld brengen. In het inzichtelijk maken van het maatschappelijk rendement op een hoger abstractieniveau kan de corporatie nog een slag maken: welke beschikbare middelen worden waarom waar ingezet, wat is het resultaat en beantwoord dit aan de gestelde maatschappelijke doelen? Hiermee worden tevens de sturingsmogelijkheden van de inzet van middelen vergroot. Voorgaande zal Provides tevens helpen in het aanbrengen van focus, hetgeen in het licht van de ontwikkelingen in de sector noodzakelijk zal blijken.

Op het gebied van Governance heeft Provides de zaken op orde. De visitatiecommissie wil daarbij een compliment maken voor het completeren van de beleidscyclus; niet alleen is de planning goed op orde, maar ook de actieve bijsturing (zowel naar boven als naar beneden) heeft goed vorm en inhoud gekregen. Een voorbeeld hiervan is de actieve monitoring en bijsturing van bouwplannen in het licht van veranderde marktmogelijkheden. Provides is daarmee een duidelijk lerende organisatie, die op transparante wijze het geleerde omzet in beleid en activiteiten. De visitatiecommissie is van mening dat Provides op een professionele wijze wordt bestuurd, het toezicht goed functioneert en dat de organisatie als geheel in samenwerking met de maatschappelijke partners goede prestaties levert.

Integrale scoretabel

Perspectief	1	2	3	4	5	6	Gemiddeld cijfer	Gewicht	Gewogen cijfer
<i>Presteren naar Ambities</i>									
	7,2	7,3	7,4	6,9	7,4	8,0	7,4	100%	7,4
<i>Presteren naar Opgaven</i>									
	7,0	7,0	7,4	7,0	7,3	-	7,1	nvt	7,1
<i>Presteren volgens Belanghebbenden</i>									
	7,3	7,6	7,7	8,1	8,1	-	7,8	nvt	7,8
<i>Presteren naar Vermogen</i>									
Financiële continuïteit	Vermogenspositie						8,0	20%	1,5
	Liquiditeit						7,0		
	Integrale kasstroomsturing						8,0		
Financieel beheer	Planning- en controlcyclus						7,0	20%	1,5
	Treasurymanagement						8,0		
Doelmatigheid							8,0	20%	1,6
Vermogensinzet	Visie						6,5	40%	2,7
	Mogelijkheden						7,0		
	Maximalisatie						7,0		
<i>Eindcijfer voor Vermogen</i>									7,3
<i>Presteren ten aanzien van governance</i>									
Besturing	Plan						7,5	33%	2,4
	Check						7,5		
	Act						7,0		
Intern toezicht	Functioneren RvC						7,0	33%	2,3
	Toetsingskader						7,0		
	Toepassing Governance Code						7,0		
Externe legitimatie							8,0	33%	2,6
<i>Eindcijfer voor Governance</i>									7,3
Geïntegreerd eindoordeel									7,4

Beschouwing ten aanzien van voorgaande visitatie

Ten opzichte van de vorige visitatie (2008) heeft Provides een duidelijke ontwikkeling doorgemaakt, waarin het lerend vermogen van de corporatie tot uiting komt. Op verschillende onderdelen is dit zichtbaar. Zo heeft Provides stappen gezet ten aanzien van de beleidscyclus, waarbij deze als het ware rond is gemaakt. Provides werkt continu aan de professionalisering van de organisatie, wat onder andere zichtbaar is in de aandacht voor risicomanagement en inrichting van de planning en controlcyclus. Daarnaast is Provides actief aan de slag gegaan met het informeren en betrekken van belanghebbenden. De resultaten op dit vlak komen tot uitdrukking in de goede score die belanghebbenden de corporatie toekennen. Belanghebbenden geven aan goed geïnformeerd en betrokken te worden door Provides en waarderen de wijze van samenwerken. De ontwikkeling van nieuwbouwwoningen was tijdens de vorige visitatie een aandachtspunt. Door externe factoren is het voor de corporatie niet eenvoudig om in IJsselstein tot nieuwbouw te komen. Desondanks zijn verschillende projecten in gang gezet en maakt Provides op dat front een inhaalslag. Daarnaast is gedurende de visitatieperiode, in het kader van de wijkvernieuwing fors geïnvesteerd in de aanpak van het bestaande bezit.

In de voorgaande visitatie werden de prestaties van de toenmalige IJsselsteinse Woningbouwvereniging gemiddeld gewaardeerd met het eindcijfer 7 (ruim voldoende).

Kijkend naar de huidige prestaties (in het licht van de visitatiemethodiek 4.0 waar de norm niet langer op een 8, maar op een 7 ligt) moet worden geconcludeerd dat Provides op alle fronten vooruitgang heeft geboekt. Hierbij dient in ogenschouw te worden genomen dat niet alle onderdelen een op een vergelijkbaar zijn, maar overall genomen klopt dit beeld.

1 Profiel van Provides

1.1 Profiel

Provides is de nieuwe naam van de IJsselsteinse Woningbouwvereniging. Deels ontstaan vanuit een hernieuwde visie op de werkzaamheden van de corporatie en deels ontstaan vanuit de uitbreiding van het werkgebied. Provides staat voor mogelijk maken (provide), maar ook voor proactief, professioneel, progressief. Provides is werkzaam in de gemeente IJsselstein en in de VINEX-wijk Leidsche Rijn. In totaal bezit de corporatie circa 3.700 verhuureenheden, waarvan het overgrote deel bestaat uit woningen. In Leidsche Rijn verhuurt Provides 62 eengezinswoningen, waarvan er 38 een huurniveau in de vrije sector kennen. Provides is in IJsselstein de enige corporatie en kent een sterke lokale verankering.

De corporatie behoort, volgens de systematiek van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV), tot de referentiegroep van corporaties met een gemiddeld profiel. In totaal worden 120 van de 400 corporaties tot deze groep gerekend.

1.2 Bezit

De woningvoorraad van Provides bestaat voor meer dan de helft uit meergezinswoningen, waarvan de categorie vier etages zonder lift de boventoon voert. Met een aandeel van 42% scoort Provides ruim boven het landelijke gemiddelde. Ongeveer een derde van de voorraad bestaat uit eengezinswoningen.

Het woningbezit van Provides is voor 37% gebouwd in de jaren '70, hetgeen ten opzichte van het landelijke gemiddelde van 19% veel is. Daarnaast is er sprake van een sterke vertegenwoordiging van de woningen die gebouwd zijn in de jaren '90 (24% ten opzichte van 11% landelijk).

Tabel 1.1 Samenstelling van het woningbezit

	Provides	Landelijk
Eengezinswoningen	33,9	43,2
Meergezinswoningen vier etages zonder lift	41,7	26,4
Meergezinswoningen met lift	10,1	13,7
Hoogbouw	12,9	11,1
Overige	1,4	5,5
Totaal	100,0	100,0

Bron: CIP (2012), Provides, Centraal Fonds van Volkshuisvesting.

De gemiddelde huur van de woningen bedraagt € 471,- per maand, hetgeen 71,5% van de maximaal toegestane huur is. Met deze kengetallen ontloopt Provides de gemiddelde van de referentiegroepen niet veel: gemiddelde huur referentiegroep € 446,- en gemiddelde huur landelijk € 433,- met respectievelijk 68,7% en 70,2% voor maximaal toegestane huur. Kortom de prijs-kwaliteitverhouding van de woningen van Provides wijkt nauwelijks af van die van haar referentiegroepen. Het gemiddelde aantal punten voor woningwaardering ligt met 146 net boven die van de referentiegroep en het landelijk gemiddelde (respectievelijk 143 en 137).

Het aandeel van het woningbezit dat valt onder de classificaties goedkope en betaalbare woningen bedroeg ultimo 2011 respectievelijk 12,3% en 69,6% (landelijk is dat 21,4% en 67,4%). Het aantal dure woningen onder de huurtoeslaggrens (16,5%) is hoger dan landelijk geldt (8,4%). Het aandeel

dure woningen boven de huurtoeslaggrens bedraagt 1,6% en ligt lager dan het landelijk gemiddelde van 2,8%.

1.3 Organisatie

Provides kent een verenigingsstructuur, waarbij jaarlijks een algemene ledenvergadering gehouden wordt. Provides kent 158 leden, die voor een groot deel huurder zijn bij Provides. De Ledenvergadering heeft de volgende bevoegdheden:

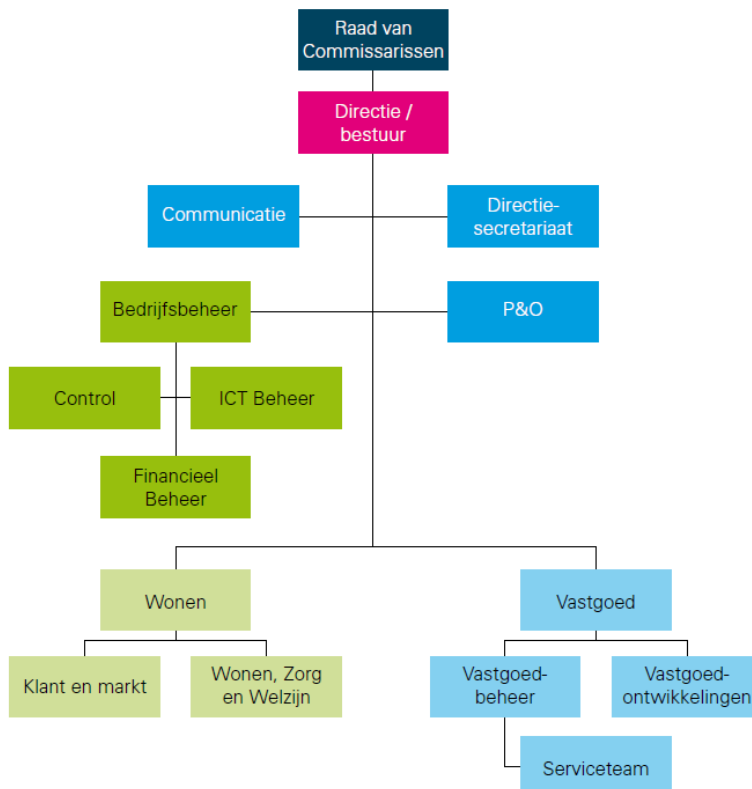
- Het benoemen van de leden van de Raad van Commissarissen uit een of meer bindende voordrachten;
- Het vaststellen van voorgestelde statutenwijzigingen;
- Het ontbinden van de vereniging.

Tijdens de jaarlijkse vergadering legt het bestuur verantwoording af over het gevoerde beleid van het afgelopen boekjaar. Bovendien worden de jaarcijfers van het afgelopen boekjaar ter goedkeuring voorgelegd aan de algemene ledenvergadering, die wordt geleid door de voorzitter van de Raad van Commissarissen.

1.3.1 Organisaatiestructuur

De organisatie van Provides is ingericht volgens het tweelagen model waarbij de Raad van Commissarissen toezicht houdt op de directeur-bestuurder, die de organisatie aanstuurt. De directeur-bestuurder wordt ondersteund door het managementteam dat bestaat uit de manager Wonen, manager Vastgoed en manager Bedrijfsbeheer. De organisaatiestructuur is in onderstaand figuur weergegeven.

Figuur 1.1 Organogram



1.3.2 *Verbindingen*

Provides kent de volgende verbindingen:

- Aandeel in maatschappelijk kapitaal WoningNet NV (geen bestuurlijke betrokkenheid).
- Bezit van 200 woningen, die deel uitmaken van vier VvE's.
- Deelname in de Commanditaire Vennootschap Uithof III (woningcorporaties participeren om samen een gebouw voor studentenhuysvesting in Utrecht te exploiteren, Provides heeft geen bestuurlijke betrokkenheid).

2 Presteren naar Ambities

2.1 Inleiding

Het eerste onderdeel waarop het presteren van Provides wordt beoordeeld, is naar de eigen ambities. De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de zelf geformuleerde ambities en daaruit volgende doelstellingen. Hierbij wordt conform de visitatiemethodiek, per prestatieveld globaal omschreven wat de prestaties zijn. Naast de beoordeling worden de missie en visie, vertaald in beleidsstukken, van Provides weergegeven.

2.2 Prestaties

Aan de hand van jaarverslagen, kwartaalrapportages en overige documenten zijn de belangrijkste prestaties op hoofdlijnen van de afgelopen vier jaar beschreven en gekoppeld aan de prestatievelden uit de visitatiemethodiek. Deze prestaties vormen ook de basis voor de beoordeling van de volgende twee hoofdstukken Presteren naar Opgaven en Presteren volgens Belanghebbenden. Een gedetailleerde koppeling van prestaties aan ambities staat weergegeven in bijlage drie.

2.2.1 Huisvesten van primaire doelgroepen

In IJsselstein is sprake van een gespannen woningmarkt. Provides heeft het streefpercentage sociale huur (30%) vanuit de prestatieafspraken overgenomen in haar bedrijfsplan. In realiteit is een overall percentage van 30% sociale huur niet haalbaar, tot op heden ligt het percentage rond 27%. In de nieuwbouw die Provides realiseert, is het aandeel sociale huur wel 30%. Wanneer gekeken wordt naar de bereikbare voorraad voor de primaire doelgroepen, kan geconcludeerd worden dat zo'n 95% van de voorraad bereikbaar is en dat Provides meer dan 97% passend toewijst. Dit betekent overigens niet, dat het makkelijk is een woning te huren in IJsselstein, Provides heeft op alle fronten te maken met lange wachtlijsten.

De corporatie zet zich in de beschikbaarheid van woningen voor de primaire doelgroep te vergroten door bijvoorbeeld het aanbieden van woningen via het product Koopgarant. Hierdoor krijgen starters op de woningmarkt de mogelijkheid een woning tegen gunstige voorwaarden te kopen. De resultaten die hier geboekt zijn in de afgelopen jaren, laten zien dat Provides een gat in de markt heeft opgevuld en haar primaire doelgroep hiermee bediend heeft.

Specifiek voor de primaire doelgroepen jongeren heeft Provides de afgelopen tijd leegkomende sloopwoningen verhuurd, zodat deze doelgroep sneller toegang krijgt tot de woningmarkt. Provides heeft gewerkt aan het opzetten van een pilot waarin kleine woningen worden verhuurd aan jongeren, waarbij zij hun inschrijfduur niet verliezen en dus evenveel kansen krijgen als andere woningzoekenden op een andere woning¹. Provides is actief in het zo goed mogelijk bedienen van haar doelgroepen door flexibel om te gaan met de mogelijkheden.

Ten aanzien van de betaalbaarheid is de prijs/kwaliteit verhouding leidend in de bepaling van de streefhuurpercentages. De huurharmonisatie biedt nog wat ruimte, maar gezien de lage mutatiegraad ligt het tempo waarmee huren opgetrokken worden laag. Bij grootschalige renovatie

¹ Inmiddels is toestemming ontvangen vanuit de BRU voor het uitvoeren van de pilot.

wordt de kwaliteit van woningen aanzienlijk verbeterd en brengt dit een huurverhoging met zich mee, waarbij de huren worden afgetopt op de huurtoeslaggrens. Bij het uitvoeren van energiebesparende maatregelen is Provides voorzichtig met de hoogte van de huurverhoging in relatie tot de woonlastenvermindering (deze moet zich immers nog bewijzen). In samenwerking met TU Delft wordt gewerkt aan een monitoringinstrument van het energieverbruik. Een moeilijk vraagstuk blijft hoeveel een klant bereid is te betalen/ of kan betalen voor een stukje wooncomfort.

Naast regulier woningzoekenden zet Provides zich in voor het huisvesten van statushouders conform de gemeentelijke taakstelling. In 2012 zijn met succes extra inspanningen verricht om de achterstand in te lopen. Samen met de gemeente probeert Provides de kamergewijze verhuur in de toekomst af te bouwen.

2.2.2 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

In het algemeen kan vastgesteld worden, dat de kwaliteit van de woningen goed is en Provides geen achterstallig onderhoud kent. Daar waar het bezit onderhoud behoeft is dit opgenomen in de meerjarenonderhoudsplanung. In 2010 heeft Provides een zogenaamde nulmeting uitgevoerd in haar bezit, hetgeen de basis heeft gevormd voor de meerjarenonderhoudsplanung voor de komende jaren. In het kader van deze onderhoudsplanung heeft de corporatie een aantal kwaliteitsniveaus vastgesteld voor haar woningbezit, waarbij de basiskwaliteit er een is, die altijd gerealiseerd moet worden. Alle woningen, die muteren, zijn de afgelopen periode op het gewenste kwaliteitsniveau gebracht.

Eerder is al genoemd, dat de corporatie verschillende kwaliteitsniveaus heeft geformuleerd voor haar bestaande bezit. De begroting en realisatie van de onderhoudswerkzaamheden (zowel dagelijks als planmatig) lopen met elkaar in de pas. Op sommige punten is er sprake van een cijfermatige onderuitputting van het budget, hetgeen te maken heeft met het huidige tijdsgewricht. De huidige marktomstandigheden maken het mogelijk tegen minder kosten het onderhoud te kunnen laten uitvoeren, waardoor de begroting qua aantallen gedurende afgelopen periode gerealiseerd is.

Een uitdaging ligt voor Provides vooral op het gebied van energie en duurzaamheid. De doelstelling is om in 2020 een bezit met gemiddeld label B te bezitten. Dit vergt nog de nodige investeringen en inzet. Vanaf 2011 is Provides bezig haar duurzaamheidsbeleid verder vorm te geven, waarbij zij gebruik maakt van de resultaten van de ingrepen bij het groot onderhoud aan de Vondellaan dat momenteel wordt uitgevoerd.

In het kader van de dienstverlening voert Provides het KWH-huurlabel, dat gedurende de gehele visitatieperiode goede resultaten heeft laten zien. Provides hanteert nu het uitgangspunt dat de normen, zoals die in het KWH-label gemeten worden, inmiddels in de genen moeten zitten van de medewerkers. Vanaf 2012 werkt Provides met de continumeting van KWH en dit geeft een veel beter en genuanceerder beeld. De tussentijdse resultaten zien er goed uit, en geven Provides ook de mogelijkheid direct en actief te reageren wanneer klanten niet tevreden zijn. Naast het KWH-huurlabel heeft Provides de afgelopen periode eveneens met positief resultaat verschillende klanttevredenheidsenquêtes gehouden.

2.2.3 Huisvesten doelgroep met specifieke aanpassingen of voorzieningen

Naast het huisvesten van de primaire doelgroep heeft Provides het huisvesten van de bijzondere doelgroepen hoog in het vaandel. Zo verhuurt de corporatie woningen aan instanties die zich bezighouden met deze bijzondere doelgroepen. Zoals Provides het zelf verwoordt werkt zij actief

mee aan het vergroten van het aanbod voor deze groepen, maar laat ze dit wel afhangen van de behoefte van de partners. In de afgelopen visitatieperiode verhuurt Provides woningen aan bijvoorbeeld Stichting Reinaerde en Abrona. Verder heeft zij het aanbod Fokuswoningen in de visitatieperiode uitgebreid naar een totaal van achttien, waardoor de doelstelling uit het meest recente bedrijfsplan al ruim voor de einddatum bereikt is.

De pilot Woonhotel is in 2008 gestart om te voorzien in de behoefte van mensen, die door omstandigheden tijdelijk onderdak nodig hebben. Door de herontwikkeling van de locatie waar dit woonhotel gevestigd was, heeft Provides samen met haar partner een andere woonvorm beschikbaar gesteld teneinde deze doelgroep te kunnen blijven huisvesten.

Er komen bij Provides veel vragen binnen voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen. In het bedrijfsplan is hier een maximum percentage voor opgenomen. In het licht van de gespannen woningmarkt –zeker ook voor de primaire doelgroep- blijft deze discussie gevoerd worden. Dit betekent, dat Provides telkens de actualiteit meeneemt in haar beslissingen al dan niet te (kunnen) verhuren aan andere dan de primaire doelgroepen.

Provides werkt aan het opstellen van een classificatiesysteem voor de toegankelijkheid van het bezit, waarbij zowel gebruik wordt gemaakt van het sterrensysteem als het Aedessysteem. Een derde van het bezit bestaat uit nultredenwoningen en nog eens een derde van de woningen kwalificeert zich als geschikte woningen. In het verleden is gewerkt aan de realisatie van woonservicezones, waarbij onder andere gekeken is naar het voorzieningenniveau in wijken. Provides heeft in dat kader een MFC gerealiseerd. Het voorzieningenniveau in IJsselstein is inmiddels op niveau en elke wijk is hierin goed voorzien.

In 2010 is Provides samen met de gemeente en zorgpartijen gestart met een domoticaproject, wat uiteindelijk in de uitvoering financieel niet haalbaar is gebleken. Wel wordt de nieuwbouw voorbereid op domotica, zodat het in een later stadium alsnog ingevoerd kan worden. Een samenwerking tussen de gemeente IJsselstein, Pulse, Provides, Ewoud en AxionContinu heeft 1 maart 2011 geresulteerd in de lancering van het project IJsselstein community, waarin alle 50-plussers in IJsselstein gratis kunnen deelnemen aan een nieuwe manier van informatie-uitwisseling. Hiermee is de betrokkenheid van deze groep mensen vergroot.

2.2.4 *(Des)investeren in vastgoed*

Na een aantal jaren van planvorming is in 2009 gestart met de herontwikkeling van een groot aantal complexen en locaties in de gemeente IJsselstein. Hierbij kunnen projecten als Vicarielaan en Kloosterplantsoen genoemd worden, waar al concrete resultaten geboekt zijn in de vorm van uitplaatsing huurders, sloop en nieuwbouw. Daarnaast heeft Provides harde plannen voor de komende jaren, zodat zij enerzijds aan haar eigen ambities kan voldoen en anderzijds aan de opgaven die in de gemeente IJsselstein liggen op dit gebied.

In 2009 is het integrale wijkvernieuwingsplan IJsselveld Oost gestart, met als doel om op de lange termijn (2025) van IJsselveld Oost een hoogwaardige, gewilde en levensloopbestendige wijk te maken. De maatregelen in de wijk zijn gebaseerd op drie pijlers te noemen fysiek, sociaal en veiligheid. Provides heeft op alle drie deze vlakken geïnvesteerd in de periode waar de visitatie betrekking op heeft (zie ook kwaliteit van wijken en buurten). Daarvan zijn de fysieke investeringen het grootst geweest. Provides heeft bij ruim 700 woningen geïnvesteerd in onderhoudsmaatregelen (van een opknappbeurt aan de buitenschil tot de vervanging van entrees en balkons) en zijn de onderdoorgangen dichtgemaakt. Daarnaast zijn overal inbraakwerende maatregelen genomen door toevoeging/vervanging van hang –en sluitwerk. In totaal zijn er 10 portieken extra met lift

bijgekomen. Tevens zijn er een 2-tal grote onderdoorgangen dichtgemaakt, waarvan 1 met extra bergingen en 1 met een maatschappelijke invulling door middel van (wijk)medewerkers van Pulse en wijkbeheerders van Provides. Voor wat betreft de volgende fase in de wijkvernieuwing werkt Provides aan de voorbereiding van diverse sloop-nieuwbouwprojecten. Tussentijdse metingen ten aanzien van de leefbaarheid en de veiligheid laten zien dat in deze wijk zichtbare resultaten zijn geboekt, waardoor de wijk naar een hoger niveau wordt getild.

Verkoop van bezit behoort ook tot het prestatieveld (des)investeren in vastgoed. De huidige marktomstandigheden leiden ertoe dat verkoop van woningen geen vanzelfsprekendheid meer is. Echter, Provides is voor de uitvoering van haar beleid niet afhankelijk van de verkoopopbrengsten en daardoor is de gestelde norm niet al te strak te interpreteren. Provides stuurt niet op het aantal verkochte woningen, maar eerder op de te behalen verkoopopbrengst. De corporatie boekt goede resultaten met de verkoop van woningen volgens het Koopgarant-principe, waardoor de ambitie ten aanzien van beschikbaarheid van woningen gerealiseerd wordt.

2.2.5 *Kwaliteit van wijken en buurten*

Provides investeert in de leefbaarheid van wijken en buurten. In het kader van veiligheid heeft Provides conform de planning woningen voorzien van inbraakwerende maatregelen. Een deel van de leefbaarheidsactiviteiten is gericht op handhaving van beleid (Hennepconvenant, onrechtmatige bewoning, schotelantennebeleid). Een ander deel is vooral gericht op de perceptie van de woon- en leefomgeving, wat Provides met partners als gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen oppakt. In 2011 is gestart met het werken met integrale wijkteams. Daarnaast kunnen projecten als Kansrijk Samenleven (vergroten van onderling begrip tussen verschillende culturen) en Sociaal Buurtbeheer genoemd worden. De prestaties op dit gebied zijn conform de ambities, met andere woorden Provides maakt waar wat zij zich heeft voorgenomen op het gebied van kwaliteit van wijken en buurten.

Een deel van de investeringen zit versleuteld in personeelslasten en onderhoudslasten. Provides richt zich vooral op de woningen en de woonomgeving (schoon, heel en veilig) en wil bijvoorbeeld niet de rol van een welzijnswerker op zich nemen. Zo heeft Provides wel leefbaarheidsconsulenten in dienst, maar deze werken op het terrein van de corporatie. De corporatie is bereid diensten te faciliteren door in samenwerking met andere maatschappelijke partners voor inzet van (financiële) middelen te zorgen.

In het kader van sociale stijging en emancipatie is Provides in 2010 samen met de Vrienden van het Cals College gestart met een leerproject, waarbij leerlingen hun vaardigheden in woningen van Provides in praktijk kunnen brengen. Ook huurt Provides medewerkers van de sociale werkvoorziening in voor het schoonmaken van haar kantoorpand. Hiermee geeft Provides blijk van een bredere kijk op de 'leefbaarheid' in IJsselstein en geeft zij verdere invulling aan haar rol als maatschappelijke organisatie. De eigen medewerkers van Provides zijn in dit kader ook ingezet in het plaatselijke hospice.

2.2.6 *Overig*

Naar aanleiding van de resultaten van de vorige visitatie heeft Provides er werk van gemaakt haar belanghebbenden op verschillende manieren te betrekken bij de invulling van haar beleid. Zo is in een aantal sessies samen met belanghebbenden het kader van het meest recente bedrijfsplan vastgesteld. Als vervolg daarop organiseert Provides twee keer per jaar bijeenkomsten met belanghebbenden, stelt zij belanghoudersbrieven op en heeft zij op verschillende momenten regulier contact.

2.3 Beleidskader

In deze paragraaf wordt ingegaan op de missie en visie van Provides. In de toelichting wordt weergegeven op welke wijze de missie en visie zijn vertaald in ambities en beleid. Voor de visitatieperiode zijn twee beleidsplannen van belang.

Bedrijfsplan 2005-2009: Van IJWBV naar Wonen IJsselstein

In het bedrijfsplan 2005-2009 heeft de corporatie de volgende missie geformuleerd:

Wonen IJsselstein ontwikkelt en beheert een veelzijdig en hoogwaardig aanbod van woondiensten. Voor iedereen die zich thuis voelt in IJsselstein en omstreken en daar kiest voor wonen in de eigen leefstijl en voor duurzaam woonplezier.

De corporatie heeft zich ten doel gesteld de komende jaren een sterke, onafhankelijke positie in te nemen in de toekomstige markt voor wonen, zorg en welzijn. Het bedrijfsplan is erop gericht naar dat niveau toe te groeien en omvat de volgende doelstellingen:

- Kwaliteit dienstverlening – het huidige kwaliteitsniveau van de klant- en marktbenadering is in 2009 verhoogd tot dat van een klantgericht bedrijf.
- Sociale pijler – creëren van levensloopbestendige wijken (woningen, leefbaarheid e.d.).
- Marktpositie woningbezit – de (toekomstige) kwaliteit van de woningvoorraad wordt gebaseerd op een nieuw strategisch voorraadbeheerplan, waarmee de corporatie begin 2006 gaat werken.
- VvE-beheer – inzetten van kennis en kunde ook voor complexen van andere partijen.

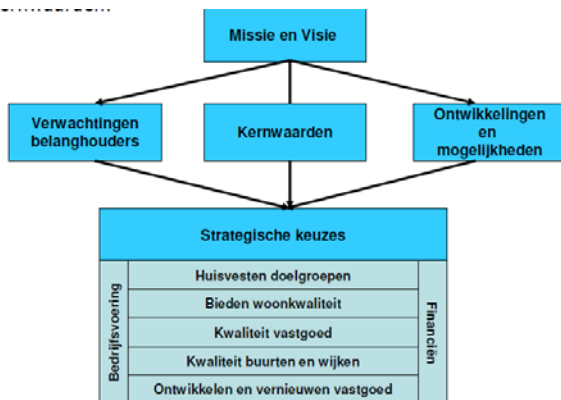
Bedrijfsplan 2010-2014: Duurzaam woongenot voor iedereen

Dit bedrijfsplan heeft als subtitel meegekregen: Provides, vertrouwd en innovatief, biedt een veelzijdig en hoogwaardig aanbod woondiensten voor iedereen die kiest voor duurzaam wonen.

In het bedrijfsplan staan de strategische keuzes voor de komende vijf jaar en de strategische zaken die de aandacht vragen. De strategische keuzes zijn uitgewerkt naar een meerjarenplan 2010 – 2014 waarin doelen, projecten, activiteiten en maatregelen voor de komende vijf jaar staan. Onderdelen van het meerjarenplan worden uitgewerkt in deelplannen (vastgoed, treasury, P&O). Het meerjarenplan wordt jaarlijks geactualiseerd. Het eerste jaar in het meerjarenplan is tegelijk het jaarplan voor het daaropvolgende jaar. De meerjarenbegroting en de jaarbegroting worden hiervan afgeleid. In managementrapportages doet de corporatie verslag van de geleverde inspanning en bereikte resultaten.

De strategische keuzes voor 2010-2014 zijn gebaseerd op:

- Missie en de visie op de rol en positie van de corporatie in de samenleving;
- Verwachtingen van belanghouders;
- Ontwikkelingen die Provides op de woningmarkt ziet en de mogelijkheden van de organisatie;
- Kernwaarden.



Binnen de beleidsvelden waarop Provides actief wil zijn, heeft zij strategische keuzes geformuleerd. Deze zijn onderstaand weergegeven:

- Huisvesten doelgroepen:
 - beschikbaar zijn van voldoende betaalbare woningen;
 - bieden van gelijke kansen;
 - huisvesten bijzondere doelgroepen;
 - bieden kansen aan klanten in de sociale koopsector;
 - bieden laatste kansbeleid.
- Bieden woonkwaliteit:
 - keuzevrijheid in eigendoms- en beheervorm;
 - goede prijs-kwaliteit verhouding;
 - versterken klantoriëntatie en klantgerichtheid.
- Kwaliteit vastgoed:
 - investeren in kwaliteit bestaande woningvoorraad;
 - bieden keuzevrijheid uitrustingsniveau.
- Kwaliteit buurten en wijken:
 - investeren in sociaal beheer;
 - investeren in leefbaarheid;
 - investeren in woonservicezones;
 - verstrekken van budgetten aan bewonersgroepen;
 - investeren in maatschappelijk vastgoed;
 - samenwerken met organisiaties uit het maatschappelijk middenveld.
- Ontwikkelen en vernieuwen vastgoed:
 - investeren in vernieuwing van wijken en buurten;
 - investeren in nieuw vastgoed;
 - investeren in levensloopbestendige wijken;
 - investeren in duurzaamheid en innovatie.

2.3.1 Overig beleid

Naast de bedrijfsplannen heeft Provides een aantal specifieke beleidsdocumenten opgesteld:

- Strategisch Voorraadbeleid;
- ICT;
- Klachtenbehandeling;
- Schoon is gewoon (handhaving);
- Keuzevrijheid;
- Kwaliteit.

2.4 Prestaties en beoordeling

De beoordeling van de maatschappelijke prestaties van Provides ten aanzien van de eigen ambities is gebaseerd op de volgende informatie:

- CFV-rapportages;
- jaarverslagen 2008 tot en met 2011;
- afdelings- en RvC verantwoordingsrapportages.

De beoordeling van de ambities in relatie tot de prestaties van Provides is de onderstaande tabel weergegeven. Bijlage drie bevat een verdere toelichting op de onderliggende ambities en prestaties.

Tabel 2.1 Presteren naar ambities

Prestatieveld	Beoordeling
Huisvesting van de primaire doelgroep	7,2
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,3
Huisvesting bijzondere doelgroep	7,4
(Des)investeren in vastgoed	6,9
Kwaliteit van wijken en buurten	7,4
Overige	8,0
Gemiddeld	7,4

Geconcludeerd kan worden, dat Provides ruim voldoende scoort als het gaat om het realiseren van de eigen ambities en doelstellingen. Provides is een ambitieuze corporatie die haar ambities helder en SMART heeft geformuleerd. Eigenlijk maakt de corporatie op alle prestatievelden haar ambities waar, slechts op een klein aantal punten scoort zij net onder de norm. Gedurende de visitatieperiode is op de verschillende prestatievelden een veelheid aan prestaties geleverd. Het is de visitatiecommissie zichtbaar geworden dat Provides zich inzet om direct opvolging te geven aan een ambitie, waarmee de ambitie soms ruim binnen de gestelde termijn wordt gerealiseerd (voorbeeld realisatie Fokuswoningen). Indien mogelijk is Provides altijd een stap verder dan geambieerd. Luidt de ambitie 'mogelijkheden onderzoeken' dan is de prestatie niet alleen het uitvoeren van onderzoek, maar in dezelfde periode komen tot concrete resultaten. Daarnaast geeft de corporatie uitleg wanneer een ambitie wordt bijgesteld of niet haalbaar is. Proactief zijn is een van de kernwaarden van Provides in het bedrijfsplan 2010-2014. Een kernwaarde die Provides wat betreft de visitatiecommissie niet alleen op papier heeft gezet, maar ook in praktijk heeft weten te brengen.

3 Presteren naar Opgaven

3.1 Beschrijving van het werkgebied

Provides is werkzaam in de Bestuursregio Utrecht (BRU), waar zij voornamelijk woningen verhuurt in de gemeente IJsselstein. Sinds 2010 verhuurt Provides ook woningen in het uitbreidingsgebied Leidsche Rijn.

3.2 Regionale Opgaven

In 2007 hebben het Bestuur Regio Utrecht (BRU) en het Regioplatform Woningcorporaties Utrecht (RWU) regionale prestatieafspraken gemaakt voor de periode tot 2015. De prestatieafspraken richten zich op die onderwerpen waar regiogemeenten en woningcorporaties gemeenschappelijke doelen en belangen hebben. In het document zijn de volgende hoofddoelstellingen geformuleerd:

- versterken van de bestaande stedelijke en regionale kwaliteiten en verbeteren van de leefbaarheid in buurten en wijken;
- terugdringen van het regionale woningtekort, inclusief het tekort aan sociale huurwoningen;
- zorgdragen voor een meer evenwichtige verdeling van sociale huurvoorraad tussen gemeenten en wijken;
- realiseren van gedifferentieerde nieuwbouw in bestaande eenzijdige, goedkope wijken in Utrecht, Nieuwegein, Zeist en Vianen;
- een evenwichtig sloop- en verkoopbeleid en stimulerend nieuwbouwbeleid van sociale huurwoningen in de overige gemeenten;
- passend huisvesten van huishoudens met lage inkomens, starters, ouderen, grote gezinnen en overige doelgroepen van beleid.

In de overeenkomst zijn de doelen vertaald in concrete afspraken. De partijen (BRU en RWU) hebben via deze overeenkomst een inspanningsverplichting op zich genomen om de afspraken te realiseren. De afspraken vormen het regionale kader voor lokale afspraken tussen corporaties en de betreffende gemeenten.

3.3 Lokale opgaven

De lokale opgaven voor Provides liggen in de gemeente IJsselstein, gezien het feit dat het bezit buiten deze gemeente slechts zeer beperkt qua omvang is.

3.3.1 Woonvisie IJsselstein 2008 'Een parel tussen stad en waard'

Deze gemeentelijke woonvisie is in samenwerking met de gemeente, de provincie en de IJsselsteinse Woningbouwvereniging (nu Provides) ontstaan. Voor IJsselstein is het de eerste woonvisie.

Naast een doorkijk naar de gewenste ontwikkeling van IJsselstein tot 2020 wordt –daar waar mogelijk- concreet invulling gegeven aan de opgaven binnen bepaalde beleidskaders:

- sociale kwaliteit;
- wonen met zorg;
- economische kwaliteit;

- sociaal woonbeleid;
- starters op de woningmarkt;
- gezinnen met kinderen;
- senioren;
- uitwerking woonprogramma;
- vastleggen differentiatie;
- communicatie;
- evalueren en actualiseren.

De concrete opgaven vanuit de woonvisie zijn het vertrekpunt voor de prestatieafspraken tussen de gemeente en Provides.

3.3.2 *Prestatieafspraken gemeente IJsselstein - Provides*

De gemeente IJsselstein en Provides maken sinds 2002 prestatieafspraken. In 2009 zijn de prestatieafspraken voor de periode 2010-2014 vastgelegd in het verlengde van de woonvisie uit 2008 en de afspraken die in BRU-verband zijn gemaakt.

De prestatieafspraken zijn vormgegeven via dezelfde opbouw als de woonvisie, die als vertrekpunt voor de afspraken geldt, waarbij de volgende beleidskaders gelden:

- sociale kwaliteit;
- wonen met zorg;
- fysieke kwaliteit;
- economische kwaliteit;
- sociaal woonbeleid;
- starters op de woningmarkt;
- gezinnen met kinderen;
- senioren;
- uitwerking woonprogramma;
- overig.

Jaarlijks evalueren Provides en de gemeente IJsselstein de gemaakte prestatieafspraken, waarbij de voortgang van de prestatieafspraken aan de orde komt alsmede de specifieke planning voor het komende jaar. De gemeente publiceert deze evaluatie jaarlijks op haar website.

Voor de visitatieperiode zijn de prestatieafspraken van 2007 gebruikt voor de opgaven in 2008 en 2009 en de meest recente prestatieafspraken voor de opgaven in 2010 en 2011.

3.4 Prestaties en beoordeling

De beoordeling van de maatschappelijke prestaties van Provides ten aanzien van de opgaven is gebaseerd op de volgende informatie:

- CFV-rapportages;
- jaarverslagen 2008 tot en met 2011;
- afdelings- en RvC verantwoordingsrapportages;
- evaluatie prestatieafspraken.

De beoordeling van presteren naar opgaven in relatie tot de prestaties van Provides is in de onderstaande tabel weergegeven. Bijlage vier bevat een verdere toelichting op de onderliggende opgaven en prestaties.

Tabel 3.1 Presteren naar opgaven

Prestatieveld	Beoordeling
Huisvesting van de primaire doelgroep	7,0
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0
Huisvesting bijzondere doelgroep	7,4
(Des)investeren in vastgoed	7,0
Kwaliteit van wijken en buurten	7,3
Gemiddeld	7,1

Geconcludeerd kan worden, dat Provides daar waar het gaat om presteren naar opgaven ruim voldoende scoort. De corporatie maakt op alle prestatievelden haar opgaven waar, op geen enkel punt scoort zij onder de norm. De visitatiecommissie heeft gemeend een aantal prestaties boven de norm te scoren, vanwege de inzet en inspanningen die Provides levert op de betreffende opgaven. In de periode waar de visitatie betrekking op heeft, zijn meer prestaties geleverd dan dat er aan opgaven zijn vastgelegd in prestatieafspraken. Daar waar er geen afspraken zijn vastgelegd, vindt geen beoordeling plaats, er is immers geen kader. Op de thema's waarop afspraken zijn vastgelegd committeert Provides zich aan de afspraken en levert ruim voldoende prestaties. Ofwel Provides pakt de opgaven in het werkgebied goed op. Dit is bijvoorbeeld zichtbaar in de hoge mate waarin Provides investeert in de kwaliteit van wijken en buurten. Op het fysieke vlak heeft Provides gedurende de visitatieperiode veel geïnvesteerd in IJsselveld Oost. Ruim 700 woningen zijn aangepakt en in het kader van de veiligheid zijn onderdoorgangen afgesloten en inbraakwerende maatregelen getroffen. Op het sociale vlak investeert Provides door personele inzet in de vorm van leefbaarheidsconsulenten en wijkbeheerders en het werken met integrale wijkteams. Ook de belanghebbenden spreken hierover hun waardering uit en geven aan dat Provides op dit vlak meer doet dan van haar verwacht mag worden.

4 Presteren volgens belanghebbenden

4.1 Inleiding

Het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden bevat de beoordeling van de prestaties door de belanghebbenden van Provides. Allereerst wordt ingegaan op de wijze waarop Provides samenwerkt en overlegt met haar belanghebbenden.

4.2 Samenwerking en overleg

Provides heeft goede contacten met de belanghebbenden in haar werkgebied. Belangrijke belanghebbenden zijn huurders, de gemeente en zorg- en welzijnspartijen.

4.2.1 Huurders

De huurders van Provides worden vertegenwoordigd door de HVIJ, waarmee de corporatie een samenwerkingsovereenkomst heeft. In 2010 is de samenwerkingsovereenkomst (op de tiende verjaardag van de samenwerking) geactualiseerd. De relatie tussen de corporatie en de huurdersvereniging is nu goed te noemen (in het verleden waren de verhoudingen anders, maar door veranderingen in het bestuur van de HVIJ is de relatie verbeterd). De corporatie vindt de HVIJ constructief kritisch en het is mogelijk een open gesprek te voeren over beleidszaken. De HVIJ heeft zowel met de directeur-bestuurder als met de manager Wonen tweemaal per jaar overleg. De HVIJ kenmerkt het contact als prettig en open. De informatievoorziening richting de HVIJ is voldoende en tijdig.

Daarnaast is er in de gemeente IJsselstein contact met diverse bewonersgroepen in zogenaamde wijkplatformbijeenkomsten, waar Provides de bewoners informeert en vragen beantwoordt.

Provides meet met enige regelmaat de tevredenheid van haar huurders door middel van entree- en exitinterviews alsmede het KWH-huurlabel. Vanaf 2012 neemt Provides deel aan de continu-meting van KWH, waardoor Provides nog beter in staat is de kwaliteit van haar dienstverlening te monitoren. Tot op heden heeft Provides het KWH-huurlabel ontvangen en scoort de corporatie met uitzondering van het aspect 'klachten afhandelen' gedurende alle jaren ruim tot zeer ruim boven de norm (7).

4.2.2 Overige belanghebbenden

Naar aanleiding van de vorige visitatie heeft Provides geïnvesteerd in haar relatie met de belanghebbenden (of belanghouders, zoals Provides ze in haar stukken noemt). In 2009 heeft Provides (toen nog IJsselsteinse Woningbouwvereniging) een scan afgenomen onder de belanghebbenden, waarin zij hun positie (huidig en gewenst) ten opzichte van de corporatie hebben weergegeven. De conclusie van deze scan is als volgt verwoord:

De IJsselsteinse Woningbouwvereniging communiceert over het algemeen goed met haar belanghouders, maar men ervaart niet dat men invloed heeft: respectvol luisteren en vervolgens je eigen gang gaan. Over het algemeen zoekt men meer verbinding met de IJsselsteinse Woningbouwvereniging, omdat men vindt dat er wederzijds wat te halen valt.

Deze conclusie heeft de corporatie ter harte genomen en vervolgens de belanghebbenden in een viertal sessies uitgenodigd mee te denken en te praten over de inhoud van het nieuwe bedrijfsplan. Vanaf 2010 organiseert Provides twee keer per jaar een belanghoudersbijeenkomst, waarin de verschillende partners (gemeente, politiek, zorg- en welzijnspartijen, huurders etc) deelnemen. De onderwerpen lopen uiteen van het lokale voedseldepot tot de invloed van Europese regelgeving op de werkwijze van corporaties.

Daarnaast heeft Provides formeel en informeel bilateraal contact met haar belanghebbenden, soms resulterend in convenanten en (prestatie)afspraken.

4.3 Betrokkenheid van belanghebbenden bij de maatschappelijke visitatie

In samenspraak met Provides is ervoor gekozen de belanghebbenden middels persoonlijke gesprekken en bijeenkomsten te betrekken bij de maatschappelijke visitatie. Hiertoe zijn drie groepen belanghebbenden onderscheiden:

- gemeente (drie personen);
- huurders (drie personen);
- overige belanghebbenden (dertien personen).

In bijlage 1 is een overzicht weergegeven van de bij de visitatie betrokken belanghebbenden. In onderstaande subparagrafen worden de meningen en oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.

4.4 Prestaties en beoordeling

4.4.1 *Beleidskader*

Belanghebbenden geven aan goed geïnformeerd en betrokken te worden door de corporatie. Op hoofdlijnen kennen belanghebbenden de ambities van de corporatie en de keuzes die zij daarin maakt. Belanghebbenden waarderen het dat zij middels belanghebbendenbijeenkomsten door Provides worden betrokken bij de corporatie.

Naast het eigen ondernemingsplan heeft Provides prestatieafspraken opgesteld met de gemeente IJsselstein. Belanghebbenden vinden het belangrijk dat er prestatieafspraken worden gemaakt met de gemeente. Provides is de enige woningcorporatie in de gemeente en samenwerking met de gemeente is noodzakelijk om tot goede resultaten te kunnen komen. Daarnaast bieden de prestatieafspraken enerzijds sturing op concrete resultaten en vormen ze anderzijds een controle-instrument op de uitvoering. Het zorgt ook voor continuïteit en commitment in projecten. Belanghebbenden vinden het belangrijk dat de prestatieafspraken niet statisch zijn maar een continu proces. Op onderdelen kunnen de prestatieafspraken nog meer SMART worden verwoord en zijn de kaders nu nog te algemeen.

4.4.2 *Prestaties*

Alle belanghebbenden zijn gevraagd een cijfermatige beoordeling te geven op de prestatievelden die in de maatschappelijke visitatie centraal staan. Daarbij is gevraagd hoe belangrijk belanghebbenden het prestatieveld vinden en hoe zij de prestaties op het betreffende veld beoordelen.

Tabel 4.1 Beoordeling prestaties belanghebbenden

Prestatieveld	Oordeel	Oordeel
	Belang (1-10)	Prestatie (1-10)
Huisvesting van de primaire doelgroep	8,1	7,3
Kwaliteit woningen en woningbeheer	8,2	7,6
Huisvesting bijzondere doelgroep	7,8	7,7
(Des)investeren in vastgoed	7,6	8,1
Kwaliteit van wijken en buurten	8,2	8,1
Gemiddeld		7,8

Belanghebbenden beoordelen de prestaties van Provides gemiddeld genomen als goed. Daarnaast scoort de corporatie op alle prestatievelden boven de norm. Opvallend is dat er geen grote afwijkingen zijn in het oordeel tussen de verschillende groepen belanghebbenden. Ofwel belanghebbenden zijn unaniem in hun oordeel. Onderstaand is een inkleuring per prestatieveld gegeven.

Huisvesten primaire doelgroep

Belanghebbenden kennen de laagste score toe aan het huisvesten van de primaire doelgroep, hoewel de corporatie op dit onderdeel met een 7,3 nog steeds boven de norm scoort. De woningmarkt in IJsselstein kenmerkt zich als gespannen. Voor de sociale voorraad bestaan lange wachtlijsten voor alle doelgroepen. De prestaties ten aanzien van doorstroming en beschikbaarheid zijn beperkt, doordat de mogelijkheden daartoe in IJsselstein en de regio beperkt zijn. Belanghebbenden geven dan ook aan dat de invloed die Provides daarop kan uitoefenen klein is. Daarbij wordt opgemerkt dat Provides binnen de mogelijkheden die zij heeft, ook doet wat zij kan. Zo zet Provides het product Koopgarant in om starters een kans te geven op de woningmarkt. Provides heeft oog voor de betaalbaarheid van de voorraad en stelt zich daarin sociaal op. Dit is bijvoorbeeld zichtbaar in het streefhuurbeleid dat de corporatie voert.

Provides zet zich naast het huisvesten van regulier woningzoekenden in voor de huisvesting van urgenten en statushouders. Ten aanzien van de laatste doelgroep was een achterstand in de huisvesting ontstaan. Provides heeft zich ingespannen om de achterstand weg te werken, onder andere door extra woningen ter beschikking te stellen. Inmiddels is zelfs een voorsprong ontstaan.

Belanghebbenden zien de prestaties als het gaat om het bevorderen van het eigen woningbezit. Enkele belanghebbenden geven als aandachtspunt mee om de omvang van de kernvoorraad in de gaten te houden in relatie tot de lange wachttijden. Ook wordt opgemerkt dat de labeling van woningen voor verkoop meer in overleg met belanghebbenden plaats zou kunnen vinden in relatie tot de samenstelling van wijken en type woningen, om zo wellicht tot een meer weloverwogen keuze te kunnen komen.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Het prestatieveld kwaliteit van woningen en woningbeheer wordt wat betreft het belang als hoogste gewaardeerd. Belanghebbenden duiden dit veld als de belangrijkste kerntaak van de corporatie. Provides investeert in de kwaliteit van de voorraad door het uitvoeren van onderhoud en renovatie. Belanghebbenden kenmerken de kwaliteit van het woningbezit als goed.

Belanghebbenden geven aan dat Provides zich bezighoudt met het thema energie en duurzaamheid. Het woningbezit is gelabeld en er wordt gekeken naar energiemaatregelen in relatie tot de woonlastenbenadering. Belanghebbenden merken hierbij op dat Provides zich niet profileert op dit vlak en hierin niet voorop loopt. Op dit vlak kan Provides nog een slag maken vinden zij,

waarbij het gebruik van zonnepanelen en het vergroten van de energiezuinigheid van de bestaande voorraad worden genoemd.

De kwaliteit van de dienstverlening kenmerken belanghebbenden als goed. Provides behaalt goede scores op het KWH-huurlabel. Belanghebbenden noemen daarnaast de goede samenwerking, korte lijnen en aandacht voor de huurders. Het enige aandachtspunt dat wordt genoemd is de terugkoppeling richting huurders wanneer zij een vraag of klacht hebben. Het gaat dan om (het ontbreken van) de bevestiging dat de vraag of klacht is binnengekomen en dat men er mee bezig is.

Huisvesten bijzondere doelgroepen

Belanghebbenden waarderen de inzet van Provides ten aanzien van de huisvesting van bijzondere doelgroep. Belanghebbenden noemen hier als belangrijke prestatie de realisatie van de Fokuswoningen, waar mensen met een lichamelijke beperking toch zelfstandig kunnen wonen en volwaardig deel kunnen nemen aan de maatschappij. Daarnaast wordt de samenwerking met Tussenvoorziening Utrecht (BOKA) genoemd, waar Provides woningen aan verhuurt ten behoeve van mensen die tijdelijk geen onderdak hebben.

Met betrekking tot de doelgroep senioren werkt Provides aan het opstellen van een inventarisatie van het bezit in relatie tot de toegankelijkheid. Daarnaast probeert Provides de opgave beter in beeld te krijgen. Provides stelt zich terughoudend op als het gaat om nieuwbouwprojecten voor deze doelgroep. Verschillende initiatieven zijn wel onderzocht, maar hebben niet tot concrete resultaten geleid. Provides richt zich in eerste instantie op de primaire doelgroep. Belanghebbenden tonen hiervoor overwegend begrip.

Belanghebbenden beschrijven Provides als een corporatie die zich inzet voor de doelgroepen, waar zij dat kan en noemen bijvoorbeeld het project IJsselstein Community, de betrokkenheid bij het Voedseldepot en onderzoek naar de toepassing van Domotica.

Investeren in Vastgoed

Belanghebbenden kennen de hoogste score toe aan de prestaties op het gebied van het investeren in vastgoed, waarbij zij de corporatie kenmerken als zeer actief. Provides pakt de opgaven in het werkgebied goed op vinden belanghebbenden, zeker als de lokale omstandigheden daarbij in ogenschouw worden genomen (beperkte mogelijkheden tot nieuwbouw in de gemeente en dan alleen op inbreidingslocaties). Het project Vicarielaan en de sloop-nieuwbouwprojecten in IJsselveld Oost worden als voorbeeld gegeven. Wat belanghebbenden vooral waarderen is de wijze waarop Provides sloop-nieuwbouwprojecten sociaal vormgeeft als het gaat om het uitplaatsen van bewoners. Provides heeft een goed Sociaal Statuut opgesteld dat beter is dan elders in de regio. Ook wordt waardering uitgesproken voor het feit dat Provides bereid is extra woningen van projecten af te nemen, zodat projecten toch kunnen worden gerealiseerd.

Enkele belanghebbenden merken op dat Provides soms wat sterk in de rol van projectontwikkelaar kan gaan zitten. Er bestaat soms een spanningsveld tussen wat wenselijk is in een wijk (de oorspronkelijke afspraken) en wat weggezet kan worden in de markt. Anderen geven mee om de bestaande voorraad (en gewoon onderhoud daarvan) niet uit het oog te verliezen. Het gaat om het vinden van de juiste balans.

Kwaliteit van wijken en buurten

Tezamen met investeren in vastgoed behaalt Provides op het prestatieveld kwaliteit van wijken en buurten het hoogste cijfer. Belanghebbenden merken op dat Provides zich proactief inzet om de kwaliteit van wijken en buurten te bevorderen, door zowel fysieke als sociale investeringen.

De personele inzet van Provides op dit vlak is groot. Belanghebbenden noemen de inzet van buurtconciërges en leefbaarheidsconsulenten die zich sterk maken de sociale samenhang te bevorderen. Ook zet Provides buurtbemiddeling in om overlast te bestrijden en worden bij toewijzing intakegesprekken met bewoners gevoerd.

In IJsselveld Oost heeft Provides zich de afgelopen jaren ingezet om samen met partners de leefbaarheid in te wijk te verhogen. Belanghebbenden geven aan dat Provides haar rol hierin zeer goed heeft opgepakt en ook meer doet (en heeft gedaan) dan wellicht van een corporatie verwacht mag worden. Op het fysieke vlak heeft Provides de onderdoorgangen van flatgebouwen afgesloten. Op het sociale vlak vindt samenwerking plaats tussen de gemeente, de politie, Provides en Pulse om overlast aan te pakken en de veiligheid in de wijk te vergroten. Belanghebbenden benadrukken de goede samenwerking in de wijken.

4.4.3 Algemeen beeld van Provides

Naast de verschillende invalshoeken die middels de prestatievelden belicht zijn heeft de visitatiecommissie met de belanghebbenden gesproken over het algemene beeld dat zij van Provides hebben.

Belanghebbenden hebben een positief beeld over Provides. Zij beschrijven de corporatie als een maatschappelijk betrokken en ambitieuze corporatie die midden in de samenleving staat. De wijze van samenwerking wordt door belanghebbenden zeer gewaardeerd als het gaat om de openheid, betrokkenheid en korte lijnen.

Belanghebbenden vinden over het algemeen dat zij door Provides voldoende worden geïnformeerd en betrokken. Het betrekken van belanghebbenden was tijdens de vorige visitatie een aandachtspunt. Belanghebbenden vinden dat Provides dit goed heeft opgepakt en hierin haar lerend vermogen laat zien.

Midden-in-samenleving
Ambitieuze
Solide
Transparant
Degelijk
Open
Betrokken
Proactief
Meedenkend
Betrouwbaar

Belanghebbenden vergelijken Provides met automerken als Volkswagen, Opel en Toyota waarbij ze een beeld geven bij de kwalificaties betrouwbaar, gedegen, solide, gewoon en toegankelijk voor iedereen. Ook worden merken als Citroen en Skoda genoemd met gelijke kwalificaties. Een goede middenklasser met een goede prijs-kwaliteit verhouding. Door enkele belanghebbenden werd opgemerkt dat Provides in het verleden meer weg had van een raceauto, het ambitieniveau was niet bij te benen. Inmiddels is het ambitieniveau realistischer en gericht (meer focus).



4.4.4 Boodschap

Belanghebbenden vinden dat Provides zich met de goede dingen bezighoudt. Provides is een relatief kleine organisatie, die veel op zich neemt. Zowel de bestuurder als de organisatie participeren actief in diverse lokale en regionale overleggen en zijn daarmee zichtbaar actief in de samenleving.

Belanghebbenden geven de corporatie mee om vooral zo door te gaan. Daarnaast wordt een aantal kleine aandachtspunten meegegeven. Onderstaand is de boodschap aan de corporatie samengevat weergegeven.

- Ga vooral zo door!
 - op de ingeslagen weg en wijze van communiceren;
 - blijf net zo transparant.
- Minimaal doorgaan op dezelfde voet met als aandachtspunt het verder uitbouwen van maatregelen en investeringen ten aanzien van energie en duurzaamheid.
- De samenwerking voortzetten met een focus op het realiseren wat we voor ogen hebben, ook nu de omstandigheden moeilijker worden. Woningbouw is nodig in IJsselstein. Elkaar blijven vinden en informeren met behoud van de korte lijnen en prettige samenwerking zoals deze nu bestaat.
- Houdt aandacht voor de bestaande huurder en woningvoorraad in relatie tot informeren en verwachtingmanagement. Ofwel laat de balans niet doorslaan richting nieuwbouw en nieuwe huurders.
- Vergeet de trouwe huurder niet, laat ook wat naar hen terugvloeien.
- Blijf laten zien wat je goed doet (goede prestaties mogen best in de etalage staan), maar communiceer daarentegen ook de afwegingen wanneer je dingen niet op kan pakken of welke belemmeringen je ziet bij initiatieven (verwachtingmanagement).
- Het is goed om ambities te hebben, maar blijf realistisch en houdt de prioritering in de gaten.

5 Presteren naar Vermogen

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat de beoordeling van de vermogenspositie van de corporatie en de wijze waarop dit vermogen wordt aangewend. Dit onderdeel is langs vier invalshoeken beoordeeld:

- financiële continuïteit;
- financieel beheer;
- doelmatigheid;
- vermogensinzet.

5.2 Financiële continuïteit

In deze paragraaf wordt gekeken of Provides haar financiële continuïteit voldoende heeft gewaarborgd waardoor zij langdurig in staat is haar maatschappelijke functie te continueren. Hierbij wordt gekeken naar de vermogenspositie, middelen en sturing op kasstromen.

5.2.1 Vermogenspositie

Continuïteitsoordeel: Door middel van het continuïteitsoordeel worden de voorgenomen activiteiten in verband gebracht met de vermogenspositie. Op basis van de ingediende prognosegegevens 2011-2015 concludeert het Centraal Fonds Volkshuisvesting dat de voorgenomen activiteiten in financieel opzicht passen bij de vermogenspositie van Provides gedurende de eerste drie jaar van de periode. In de laatste twee jaar kan de financiële positie in gevaar komen. Op basis daarvan heeft de corporatie een A2² oordeel ontvangen. Provides heeft over de periode 2008-2010 een A oordeel ontvangen.

Solvabiliteitsoordeel: Op basis van het volkshuisvestelijk vermogen ultimo 2010 en de berekende waarde van het risico ultimo 2010, krijgt Provides een voldoende solvabiliteitsoordeel. Dit betekent dat de corporatie financieel gezien in staat is haar woningbezit blijvend te verhuren zonder gedwongen verkoop. Ook in voorgaande jaren was er sprake van een positief solvabiliteitsoordeel.

Ieder jaar maakt Provides een risico-analyse voor de ontwikkeling van haar weerstandsvermogen. Op basis van scenario's bepaalt de corporatie de omvang van het benodigde weerstandsvermogen voor vijf jaar. Vervolgens toetst zij of het geprognosticeerde weerstandsvermogen tenminste gelijk is aan het minimaal benodigde vermogen.

In de ontwikkeling van het weerstandsvermogen is dan steeds rekening gehouden met de ambities, voor zover die op dat moment concreet genoeg zijn om een financiële vertaling te maken. En toetst de corporatie of de solvabiliteit voldoende is om de investeringen te kunnen doen.

² Het afgegeven A2 oordeel is gebaseerd op de waarden over 2010. Op basis van de waarden van eind 2011 mag een A1 oordeel worden verwacht. De onderhoudslasten en bedrijfslasten zijn door de ingezette bezuinigingsmaatregelen aanzienlijk verlaagd.

5.2.2 Waardering

De bedrijfswaarde van het vastgoedbezit (woningen en overige objecten) bedraagt per 31 december 2011 € 235.810.000. De boekwaarde van deze panden bedraagt € 146.417.000. Een waardeverschil van € 89.393.000. Het eigen vermogen bij waardering tegen historische kosten bedraagt € 31.642.000. Als daarbij het waardeverschil opgeteld wordt, bedraagt het eigen vermogen bij waardering tegen bedrijfswaarde € 121.035.000.

De solvabiliteit bedraagt dan 44,5% van het balanstotaal. Het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) hanteert voor Provides een gewenst weerstandsvermogen op basis van waardering tegen bedrijfswaarde van 10,2%. De corporatie voldoet ruimschoots aan die eis.

Op basis van de meerjarenprognose 2012-2016 heeft Provides door middel van scenario analyse vastgesteld welke risicobuffer zij nodig heeft voor het opvangen van macro-economische risico's. Indien zij voor het marktrisico en het operationeel risico aansluiting zoekt bij de methode die het CFV hanteert, komt men uit op een benodigde risicobuffer van 11,2%. Met een eigen vermogen (gebaseerd op waardering tegen bedrijfswaarde) van 44,5% beschikt Provides ultimo 2011 over meer dan voldoende eigen vermogen.

5.2.3 Middelen

Kredietwaardigheid: Volgens de normering van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw is Provides in 2012 onveranderd kredietwaardig en wordt op basis van de beoordeling het faciliteringsvolume voor drie jaar vrijgegeven. In eerdere jaren is Provides ook steeds onveranderd kredietwaardig bevonden, waarbij het WSW in 2010 aanbevelingen heeft gedaan die Provides verwerkt heeft in haar beleid. Het WSW merkt op dat de bezuinigingsslag die is ingezet in 2010 realistisch is gebleken, hetgeen zijn effect heeft gehad op de prognose voor de jaren daarna.

5.2.4 Sturen op kasstromen

Provides verwacht dat de operationele kasstromen de beperkende factor zijn voor de financierbaarheid van haar ambities en doelstellingen. Daarom heeft sturen op die kasstromen voor Provides een hoge prioriteit. De corporatie stuurt dan ook op alle kasstromen.

Provides wil blijvend voldoen aan de eisen van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW), zodat zij investeringen in sociale woningbouw en in maatschappelijk vastgoed kan financieren met WSW-geborgde geldleningen. De corporatie is zeer kritisch op de ontwikkeling van de operationele kosten om de kasstromen uit bestaand bezit zo veel mogelijk te optimaliseren. Dat laat onverlet dat de operationele kasstromen weinig ruimte bieden voor nieuwe investeringen. Dit betekent dat investeringen zullen moeten worden gedekt uit de verkoopopbrengsten van bestaande woningen. Bij de jaarlijkse financiële vertaling van de doelstellingen in een meerjarenprognose bepaalt de corporatie welk verkoopprogramma nodig is. Verder monitort zij de realisatie ervan om zonnig het investeringsprogramma bij te stellen. Voor de financiering van geliberaliseerde huurwoningen en overig niet-borgbaar vastgoed trekt Provides (ongeborgde) geldleningen aan op de kapitaalmarkt.

Tabel 5.1 Kasstromen overzicht

*1000	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Operationeel	3.250	3.439	3.037	2.933	3.811	2.842	2.909	4.216	1.800	2.895
(Des)invester.	-18.963	-8.037	-6.713	-11.273	-5.239	-6.077	-481	-1.572	461	167
Financiering	6.233	4.598	3.640	8.340	1.428	3.235	-2.428	-2.644	-2.261	-3.062

Bron: Begroting en Jaarplan 2012 en Meerjarenprognose 2012-2021 Provides.

De jaarlijkse check op het benodigde verkoopprogramma heeft ertoe geleid, dat de verkoopvijver op papier is uitgebreid door een afname van het aantal mutaties. De corporatie verkoopt haar bezit nog conform de doelstellingen, waardoor er nog geen noodzaak is andere middelen in te zetten. De operationele kasstromen laten een positief beeld zien, nu en richting de toekomst, waarmee Provides aangeeft ruimte te hebben voor de bouw van 250 tot 300 woningen extra bovenop de zogenaamde harde plannen. Een deel van deze woningen zou gebouwd kunnen worden op de grondposities die Provides in het verleden geworven heeft op een potentiële woningbouwlocatie. Tot op heden heeft de locatie geen woonbestemming als gevolg van een wijziging in de plannen van de gemeente over uitbreiding van IJsselstein. De grondposities drukken slechts voor een beperkt deel op de vermogenspositie van Provides, omdat de grond voor iets meer dan de agrarische waarde is aangekocht en er pas extra voor betaald wordt op het moment dat er woningen gebouwd kunnen worden.

Loan to value

De Loan to Value geeft de verhouding aan tussen het totale leenbedrag en de zekerheden die daar tegenover staan. Voor zowel 2009 als 2010 bedraagt de Loan to Value (langlopende schulden / WOZ waarde) bij Provides 20%. Dit is aanzienlijk lager dan de maximaal toegestane Loan to Value (WSW) van 50% en duidt op een relatief geringe schuldpositie van Provides.

5.2.5 *Rentedekkingsgraad*

De rentedekkingsgraad geeft aan hoe vaak uit de operationele kasstromen de verschuldigde rente aan verschafters van vreemd vermogen kan worden betaald. Met andere woorden, hoe hoger de ratio, des te kleiner is het risico dat de corporatie de renteverplichtingen niet kan nakomen. In tabel 5.2 is de rentedekkingsgraad van Provides over de periode 2007 tot en met 2011 vergeleken met die van de referentiegroep en het landelijke corporatiegemiddelde.

Provides kende in 2009 een dip in de rentedekkingsgraad, waarbij deze daalde tot onder de norm van 1,3. Voor de overige jaren geldt, dat de rentedekkingsgraad nagenoeg gelijk is aan die van de referentiegroepen, en boven de WSW-norm van 1,3 ligt. Dit betekent, dat het risico dat Provides haar renteverplichtingen niet na kan komen klein is.

Tabel 5.2 Rentedekkingsgraad

	2007	2008	2009	2010	2011
Provides	1,8	1,6	1,0	1,9	2,0
Referentiegroep	1,9	1,6	1,6	1,8	1,9
Landelijk	1,8	1,5	1,5	1,8	1,8

Bron: CIP (2012), Provides, Centraal Fonds van Volkshuisvesting.

5.3 Financieel beheer

5.3.1 *Planning en control cyclus*

Provides hanteert een planning- en controlcyclus waarin de financiële uitgangspunten vanuit de strategische keuzes in het meerjarenplan vastgelegd worden in een meerjarenbegroting. Na de

uitwerking van het meerjarenplan in jaarplannen (voor ieder onderdeel van het overkoepelende bedrijfsplan) wordt de jaarbegroting opgesteld, die getoetst wordt aan de meerjarenbegroting.

In het meerjarenplan 2010-2014 heeft Provides het beleidsveld Financiën voorzien van gewenste resultaten en indicatoren, waarop de corporatie kan sturen. Ten aanzien van financiële continuïteit heeft Provides de volgende indicatoren vastgelegd:

- Solvabiliteit minimaal 15% (jaarlijks wordt een meerjarenprognose van het weerstandsvermogen samengesteld en wordt door middel van risico-analyse de norm voor het weerstandsvermogen vastgesteld).
- Continuïteitsoordeel CFV: A-corporatie.
- Verschil tussen bedrijfswaarde en boekwaarde is positief (jaarlijks wordt een prognose voor het verloop van de bedrijfswaarde samengesteld).
- Bankkrediet in percentage balanstotaal voldoet aan eis WSW en voorwaarde bank (minder of gelijk aan 7,5% van het balanstotaal).
- Ruimte in het bankkrediet moet voldoende zijn voor het opvangen van risico's op korte termijn.

Ten aanzien van het waarborgen van financiering van investeringen zijn de volgende indicatoren vastgelegd:

- Liquiditeit voldoet aan eisen WSW, dat wil zeggen dat de kasstroom uit operationele activiteiten (inclusief 2% aflossingsfictie) structureel positief moet zijn. De norm die hiervoor vastgelegd is, bestaat uit een periode van tien jaar.
- Faciliteringsvolume WSW is voldoende voor de financiering van geborgde activiteiten (waarbij het faciliteringsvolume groter is dan de financieringsbehoefte).
- De financiering van onderhanden werk aan niet-borgbare projecten past binnen de voorwaarden van het bankkrediet.
- Lange termijn financiering van niet-borgbare activiteiten is beschikbaar op het moment van aangaan van substantiële verplichtingen (wordt per project geregeld).
- Voldoende onderpand aanwezig voor borging door WSW (het WSW borgt tot maximaal 50% van de WOZ-waarde van het ingebrachte vastgoed).

Ten aanzien van de financiële haalbaarheid van investeringen in de sociale huur en maatschappelijk (borgbaar) vastgoed is het volgende vastgelegd:

- De marktwaarde na realisatie is hoger dan of minimaal gelijk aan de stichtingskosten (de toets vindt plaats in voorlopige ontwerpfase. Provides is bereid te investeren in 'marktkwaliteit' voor haar huurders en ten behoeve van toekomstige verkoopbaarheid).
- De bedrijfswaarde bij eventuele verkoop na 15-20 jaar is hoger dan de stichtingskosten (toets vindt plaats in voorlopige ontwerpfase. De onrendabele top van sociale huurwoningen moet (kunnen) worden goedge maakt bij toekomstige verkoop).
- Huurwoningen mogen de borgingsgrens van €240.000 niet overschrijden.

Ten aanzien van de financiële haalbaarheid van investeringen in geliberaliseerde huur en bedrijfsonroerend goed is het volgende vastgelegd:

- De marktwaarde na realisatie is hoger dan de stichtingskosten (minstens 105%, vastgoed moet direct verkoopbaar zijn).
- De bedrijfswaarde bij eventuele verkoop na 15-20 jaar is hoger dan de stichtingskosten (deze categorie investeringen dient rendement op leveren, kan een combinatie zijn van rendement uit verhuur en rendement bij (eventuele) toekomstige verkoop).

Ten aanzien van de financiële haalbaarheid van ontwikkeling van vastgoed voor verkoop is het volgende vastgelegd:

- De marktwaarde na realisatie is hoger dan de stichtingskosten (minstens 105%, rendement op koopwoningen 5%, exclusief 3% voor bouwkostenrisico en 2% voor verkooprisico).

Treasurymanagement

De doelstellingen van het treasurybeleid van Provides zijn:

- Het waarborgen van een blijvende toegang tot de geld- en kapitaalmarkt om de doelstellingen te kunnen blijven financieren.
- Het beheersen van de rente- en de rendementsrisico's die samenhangen met financieren en beleggen.

Naar aanleiding van de problemen met derivaten van collega-corporatie Vestia heeft de Raad van Commissarissen van Provides in april 2012 opdracht gegeven aan Deloitte om een risico-analyse uit te voeren. Hierbij zijn de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:

- De externe ontwikkelingen in de regelgeving en de impact van de ontwikkelingen op het treasurybeleid van Provides.
- De huidige invulling van de treasuryfunctie bij Provides, waarbij wordt ingegaan op het governance vraagstuk.
- De meest opvallende zaken uit het huidige treasurystatuut en de vereisten van een mogelijk nieuw statuut worden aangekaart.
- De vier transacties (twee derivaten, twee leningcontracten) uit 2011 worden geanalyseerd en de belangrijkste observaties en aandachtspunten zijn beschreven.

Op basis van het rapport is de Raad van Commissarissen tot de conclusie gekomen dat de risico's voortvloeiend uit het huidige treasurybeleid beheersbaar zijn. De twee huidige renteswaps zijn afgesloten met als doel de renterisico's te beperken voor aankomende herfinancieringen van bestaande leningen. De adviezen aangaande het treasurystatuut worden meegenomen in de herijking van het statuut. De diverse stappen uit het treasuryproces zullen explicieter worden vastgelegd, waarbij de controle op de naleving van het treasurystatuut procesmatig ingebed zal zijn in de organisatie.

Risicomangement

Strategische risico's worden ondervangen door sturing op het bedrijfsplan en tijdige bijstelling. Risicomangement wordt in de processen ingebed. In projecten wordt gewerkt met fase-documenten, waarbij voor iedere fase de risico's en beheersmaatregelen worden vastgesteld. Provides zoekt nog naar een methode voor de integrale aanpak van het risicomangement. Provides is van plan om vanaf 2013 eenmaal per jaar intern een sessie te organiseren waarin de risico's vanuit verschillende invalshoeken worden geïnventariseerd en gesproken wordt over de monitoring en beheersing ervan. Bij projecten wordt naast de besluitvormingsdocumenten iedere maand aan de projectleiders gevraagd de status quo van de risico's aan te leveren. De kennis ten aanzien van grote projecten is gegroeid en Provides hoeft nu geen kennis meer in te vliegen. Daarnaast werkt Provides met integrale projectteams waardoor risico's met elkaar worden gedeeld.

Provides werkt toe naar een nieuw informatiesysteem waarin dashboards zijn ingebouwd die de huidige managementrapportages zullen vervangen. Daartoe zal bij de Raad de informatiebehoefte worden opgehaald. In de huidige verantwoordingsrapportages zijn de bedrijfsprocessen en de strategische doelen van elkaar losgekoppeld. Het stuk ertussen is formeel nog niet opgevuld en wordt vooralsnog door de directeur-bestuurder ingevuld. Met het nieuwe informatiesysteem komt hier verandering in.

Realisatie-index

De realisatie-index geeft het verschil weer tussen de door de corporatie opgegeven prognoses en feitelijke realisatie van nieuwbouw-, sloop- en verkoopprojecten. De indices bieden inzicht in de mate waarin de corporatie realiseert wat zij zich in haar prognoses heeft voorgenomen. Uit de tabel blijkt dat Provides de geprognosticeerde cijfers slechts in zeer geringe mate realiseert. In de loop van de periode zien we de nieuwbouwproductie op orde komen. De sloopindex is met 79% juist hoog te noemen. Provides maakt haar prognoses ten aanzien van verkoop van bezit voor driekwart waar, hetgeen ten opzichte van het landelijke beeld een goede score genoemd kan worden.

Tabel 5.3 Realisatie-index, 2009-2011

	Provides	Landelijk
Nieuwbouw	6%	62%
Sloop	79%	43%
Verkoop	74%	68%

Bron: CiP (2012), Provides, Centraal Fonds van Volkshuisvesting.

De geringe score op de realisatie-index ten aanzien van nieuwbouw heeft met name te maken met de externe omstandigheden waar de corporatie zich mee geconfronteerd heeft gezien. In IJsselstein is het niet mogelijk om te bouwen buiten de rode contouren, wat inhoudt dat alle nieuwbouwwontwikkelingen plaatsvinden op inbreidingslocaties. Veel van deze projecten zijn doorgeschoven in de tijd, onder andere door procedurefouten die niet op conto van de corporatie kunnen worden geschreven. Inmiddels sorteert Provides in de besluitvorming voor op de procedurele risico's, waardoor de sturing wordt verbeterd. Inmiddels is zichtbaar dat de voorgenomen projecten binnen afzienbare tijd tot uitvoering komen. Wat niet zichtbaar is in bovenstaande tabel zijn de prestaties ten aanzien van de fysieke wijkvernieuwing in de bestaande voorraad in IJsselveld Oost. Gedurende de visitatieperiode heeft Provides ruim 700 woningen gerenoveerd en onderdoorgangen afgesloten. Een en ander conform de afspraken met de gemeente. Bij de wijkvernieuwingprojecten besteedt Provides veel aandacht aan het op goede wijze herhuisvesten van bewoners middels passende woningen en een goed Sociaal Statuut.

5.4 Doelmatigheid

De mate waarin de corporatie de geleverde prestaties op efficiënte wijze behaalt, weegt mee in het oordeel over het presteren naar vermogen. De door de corporatie gestelde doelstellingen, ten aanzien van doelmatigheid en de netto bedrijfslasten vormen daarvoor in het visitatie-referentiekader de relevante maat.

5.4.1 Efficiëntie

De netto bedrijfslasten per verhuureenheid vormen in het visitatiereferentiekader een belangrijke indicator voor de graad van efficiency. Vergeleken met de referentiegroep en het landelijk gemiddelde heeft Provides in 2010 een nagenoeg gelijk bedrijfslastenniveau, waarna in 2011 een duidelijk lager niveau gerealiseerd is. Wanneer naar de ontwikkeling vanaf 2008 gekeken wordt, blijkt dat Provides in tegenstelling tot de referentiegroep en het landelijk gemiddelde een daling heeft gekend van de netto bedrijfslasten.

Tabel 5.4 Netto bedrijfslasten/vhe, 2011

	2008	2009	2010	2011	Toename 2007- 2010 in %
Provides	1.306	1.626	1.352	1.235	-5,4%
Referentie	1.259	1.321	1.313	1.327	5,4%
Landelijk	1.340	1.404	1.357	1.407	5,0%

Bron: CiP (2012), Provides, Centraal Fonds van Volkshuisvesting.

De personeelskosten per full time employment (fte) liggen bij Provides hoger dan bij de referentiegroepen, terwijl het aantal verhuureenheden per fte op een iets lager niveau ligt.

Tabel 5.5 Netto bedrijfslasten, 2011

	Provides	Referentie	Landelijk
Personeelskosten/fte	66.682	65.306	64.279
Aantal vhe/fte	85	92	88

Bron: CiP (2012), Provides, Centraal Fonds van Volkshuisvesting.

5.4.2 Doelstellingen

Provides heeft een duidelijke focus op efficiency en kostenbesparing. Dit uit zich bijvoorbeeld in de gezamenlijke inkoop van producten bij Woningnet samen met 26 corporaties, waardoor de gezamenlijke corporaties circa een miljoen per jaar besparen. Het terugdringen van mutatieleegstand door woningen niet meer wekelijks, maar dagelijks aan te bieden zal eveneens een besparing opleveren. Provides heeft sinds 2009 gezocht naar mogelijkheden om de efficiency te vergroten zonder daarmee in te leveren op klantwaarden, medewerkersvoorwaarden en doelstellingen uit het bedrijfsplan. Zoals zij het zelf verwoordt is het laaghangend fruit nu geplukt en is het nu de uitdaging het hoogstamfruit te plukken, zodat de efficiency en kostenbesparing ook op langere termijn gewaarborgd worden. Voorbeelden hiervan zijn het verder uitrollen van de ketensamenwerking naar planmatig onderhoud en de investeringen in ICT (nieuw primair systeem). Ten aanzien van het laatstgenoemde is een businesscase opgesteld die de investering onderbouwt. De verwachting is dat de investering meer dan terugverdiend wordt, doordat op termijn minder fte's nodig zullen zijn. Provides werkt daarnaast toe naar het digitaliseren van de primaire processen. In 2013 zal de website worden aangepakt.

5.5 Vermogensinzet

De vermogensinzet wordt beoordeeld met behulp van de volgende vraag: zet de corporatie haar vermogen maximaal in voor het leveren van maatschappelijke prestaties en heeft zij kennis van en inzicht in de beschikbare financiële middelen en mogelijkheden om deze te verruimen.

5.5.1 Beargumenteerde inzet van vermogen

Provides hanteert de uitgangspunten van haar bedrijfsplan als leidraad voor het inzetten van haar vermogen: duurzaam woongenot voor iedereen. Dit betekent, dat Provides haar vermogen inzet voor kwalitatief hoogwaardige woningen en een dito woonomgeving. De corporatie is zich ervan bewust, dat de ambities die zij uitgesproken heeft, vragen om forse investeringen.

Provides kiest bij nieuwbouw bewust voor een hoger kwaliteitsniveau voor de sociale huurwoningen, zodat de woningen op termijn beter verkocht kunnen worden. De investeringen die op voorhand gedaan worden, zullen dan achteraf terugverdiend worden.

Het beargumenteerd inzetten van het vermogen conform de visitatiemethodiek houdt in dat de corporatie een goed onderbouwde visie heeft op de inzet van haar middelen naar maatschappelijk rendement. De visie op het maatschappelijk rendement is kwalitatief weergegeven in het beleid van de corporatie en op die wijze impliciet te herleiden. Provides werkt aan het vaststellen van harde indicatoren ten aanzien van het te behalen maatschappelijk rendement. Op wijkniveau zijn hier de eerste resultaten geboekt. Bij de wijkvernieuwing van IJsselveld Oost wordt de voortgang op de resultaten niet alleen gemonitord, ook wordt inmiddels gestuurd op circa tien indicatoren waarmee de effecten van interventies kunnen worden gevolgd. Er kan nog een slag gemaakt worden in het inzichtelijk en transparant maken van de maatschappelijke investeringen die de corporatie doet op een hoger planniveau, zodat de maatschappelijke effecten van investeringen uitgedrukt in maatschappelijk rendement beter inzichtelijk worden. Dit kan naast kaders ten aanzien van het financieel rendement extra houvast bieden bij het maken van investeringsbeslissingen.

5.5.2 *Visie en doelstellingen vergroten vermogen*

Aangezien de stichtingskosten van sociale huurwoningen niet kunnen worden terugverdiend uit de verhuur alleen, hanteert Provides het principe van cyclisch vernieuwen, waarbij woningen na een periode van vijftien tot twintig jaar worden verkocht. Daarbij wordt een waardestijging gerealiseerd waarmee de corporatie bij de bepaling van de financiële haalbaarheid van een project al rekening houdt. Dit wordt opgenomen in de bedrijfswaarde. Vanwege de toekomstige verkoop toetst Provides of de marktwaarde bij realisatie van de woningen tenminste gelijk is aan de stichtingskosten.

Voor investeringen in geliberaliseerde huurwoningen en bedrijfsmatig onroerende zaken heeft Provides vastgesteld, dat zij een rendement wil behalen van 2% boven de gemiddelde vermogenskostenvoet. Dit deel van de vastgoedportefeuille wil zij kunnen verkopen als daarvoor aanleiding bestaat. Daarom toetst de corporatie of de marktwaarde bij realisatie 5% hoger ligt dan de stichtingskosten. Bij de ontwikkeling van koopwoningen geldt een rendementseis van 5%. Voor alle investeringen geldt dat Provides zeer kritisch is op de hoogte van de stichtingskosten, niet alleen omdat de terugverdiencapaciteit van het vastgoed beperkt is, maar vooral ook omdat voor de financiering bestaand vastgoed moet worden verkocht.

Ieder jaar wordt in de meerjarenbegroting de nieuwe mutatiegraad doorgerekend. Indien nodig kan Provides de verkooppool vergroten om extra inkomsten te genereren. Tot nu toe is dit niet nodig en loopt de verkoop van woningen goed. De huidige en toekomstige kasstromen zijn positief, waarbij er nog ruimte is gecreëerd voor de realisatie van extra woningen. Zachte projecten worden bewust niet ingerekend in de meerjarenbegroting. Wanneer er op een bepaald moment toch krapte ontstaat zijn er verschillende knoppen om aan te draaien:

- vergoten van de verkooppool;
- temporiseren van nieuwbouwprojecten;
- temporiseren van onderhoud.

5.5.3 *Inzet vermogen voor maatschappelijke prestaties*

Om een beeld te geven van de inzet van het vermogen in de afgelopen en komende jaren, wordt hieronder een beschrijving gegeven van de investeringen die Provides heeft gedaan in de bestaande voorraad en leefbaarheid. Ook wordt een beeld geschetst van de nieuwbouwplannen. Provides wordt vergeleken met de benchmark. Daarnaast wordt een toelichting gegeven op deze cijfers.

Investerings in de bestaande voorraad

De uitgaven voor onderhoud laten geen stabiel beeld zien gedurende periode 2008-2011. Vooral 2009 springt er uit met hoge onderhoudsuitgaven, vooral veroorzaakt door het planmatig onderhoud. In 2011 zijn de kosten weer meer in lijn met de benchmark. Opvallend is verder de daling van uitgaven ten behoeve van klachtenonderhoud, dat in 2010 iets meer dan de helft is van de jaren ervoor.

Tabel 5.6 Onderhoudskosten Provides 2008-2011

Onderhoud	Totalen x €1.000			In €vhe 2011		
	2008	2009	2010	Corporatie	Referentie	Landelijk
Klachtenonderhoud	379	470	272	292	288	325
Mutatieonderhoud	192	200	143	143	170	186
Planmatig onderhoud	775	1.344	944	1.003	964	832
Totaal	1.347	2.015	1.358	1.439	1.422	1.343

Bron: CIP (2012), Provides, Centraal Fonds van Volkshuisvesting.

De ketensamenwerking, zoals Provides die hanteert, levert niet alleen bij nieuwbouw, maar ook bij onderhoud een kwaliteitsimpuls op en reduceert faalkosten. Wel wordt bij Provides de discussie gevoerd of het onderhoud op onderdelen wat minder kan of wat langer kan worden uitgesteld. Hierbij wordt gekeken naar de onderhoudscyclus in relatie tot het kasstroombeleid. Kwaliteit blijft echter voorop staan.

Provides heeft zich de afgelopen periode nadrukkelijk beziggehouden met woningverbetering, waarbij het jaar 2008 een piek laat zien met 758 verbeterde woningen. Gerelateerd aan het aantal verhuureenheden zijn de kosten voor woningverbetering hoger dan bij de referentiegroep en de landelijk gemiddelde corporatie het geval is.

Tabel 5.7 Woningverbetering Provides, 2008-2011

Woningverbetering	2008	2009	2010	2011	In €vhe 2011		
					Corporatie	Referentie	Landelijk
X €1.000	2.307	1.709	3.691	9.599	15.093	7.631	12.827
Aantallen woningen	758	168	421	636			

Bron: CIP (2012), Provides, Centraal Fonds van Volkshuisvesting.

Investerings in nieuwbouw

Door middel van de cijfers in de onderstaande tabel kan de dynamiek in de woningvoorraad worden weergegeven. De cijfers in de tabel zeggen iets over hoe actief de corporatie is ten aanzien van de vernieuwing van haar woningvoorraad. In de periode 2009-2011 is Provides niet zo actief als de corporaties in de referentiegroepen; de activiteiten hebben zich geconcentreerd in de sloop van huurwoningen en verkoop van bestaande huurwoningen. Voor de periode 2012-2016 heeft Provides meer voornemens ten aanzien van nieuwbouw, sloop en verkoop. De nieuwbouwprojecten in het kader van de wijkvernieuwing (die lange tijd in voorbereiding zijn geweest) komen dan tot uitvoer.

Tabel 5.8 Nieuwbouw en mutaties in het bezit, 2009-2011 en 2012-2016 (jaargem. in % voorraad 20110)

	Realisatie 2009-2011			Prognose 2012-2016		
	Corporatie	Referentie	Landelijk	Corporatie	Referentie	Landelijk
Nieuwbouw huur	0,1	1,4	1,3	1,1	1,4	1,2
Sloop huur	0,5	0,4	0,6	0,7	0,3	0,6
Aankoop huur	0,0	0,3	0,2	0,0	0,2	0,1
Verkoop huur	0,3	0,8	0,8	0,6	0,6	0,8
Nieuwbouw koop	0,0	0,6	0,6	0,3	0,3	0,4

Bron: CiP (2012), Provides, Centraal Fonds van Volkshuisvesting

Uitgaven leefbaarheid

De uitgaven aan leefbaarheid zijn in de CFV-gegevens gesplitst in sociale en fysieke activiteiten. Het totaal aan leefbaarheidsuitgaven ligt fors hoger dan de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. Met name de uitgaven voor sociale leefbaarheidsactiviteiten zijn hoog in vergelijking met de referentiegroep en de gemiddelde landelijke corporatie. Wat betreft de uitgaven voor fysieke leefbaarheid geldt een nagenoeg gelijk niveau.

Tabel 5.9 Uitgaven leefbaarheid (realisatie in € per woongelegenheden 2011)

	Provides	Referentiegroep	Landelijk
Sociale activiteiten	87	51	65
Fysieke activiteiten	43	46	50
Totaal	130	96	115

Bron: CiP (2012), Provides, Centraal Fonds van Volkshuisvesting.

Provides investeert fors in de leefbaarheid van wijken en buurten zowel op het sociale als op het fysieke vlak. Een deel van deze investeringen zitten versleuteld in onderhouds- en personeelslasten. Provides gaat in de aanpak van leefbaarheid uit van het principe schoon, heel en veilig, waarbij de corporatie nadrukkelijk de samenwerking met andere partijen zoekt. Zo worden integrale wijkteams ingezet om de leefbaarheid in wijken te verbeteren. Provides kan onder andere het verschil maken in wijken door aanwezig te zijn in de wijken. Dit doet Provides door de inzet van wijkbeheerders en leefbaarheidsconsulenten. Op het fysieke vlak heeft Provides veel geïnvesteerd in de aanpak van ruim 700 woningen in IJsselveld Oost als het gaat om onderhoud, afsluiten van onderdoorgangen en aanbrengen van inbraakwerende maatregelen.

5.6 Presteren naar vermogen

Wanneer gekeken wordt naar het presteren naar vermogen ontstaat het volgende beeld:

Tabel 5.10 Presteren naar vermogen

Meetpunt	Situatie bij Provides	Beoor- deling	Weging	Gewogen eindcijfer
<i>Financiële continuïteit</i>				
Vermogenspositie	Provides heeft een A-oordeel van het CFV en een positief solvabiliteitsoordeel. Jaarlijks maakt Provides een risicoanalyse voor de ontwikkeling van het weerstandsvermogen.	8	20%	1,5
Middelen	Provides is conform de normen van het WSW kredietwaardig; de corporatie wil blijvend voldoen aan de eisen van het WSW.	7		

Meetpunt	Situatie bij Provides	Beoor- deling	Weging	Gewogen eindcijfer
Sturing op kasstromen	Het sturen op kasstromen heeft een hoge prioriteit, omdat Provides verwacht dat de operationele kasstromen de beperkende factor zijn voor de financierbaarheid van haar ambities. De corporatie is kritisch op de ontwikkeling van de operationele kosten. De Loan to Value laat zien, dat Provides een relatief geringe schuldpositie heeft. De rentedekkingsgraad is gunstig.	8		
Financieel beheer				
Planning- en controlcyclus	Provides legt de financiële uitgangspunten vanuit de strategische keuzes in het meerjarenplan vast in een meerjarenbegroting. Het meerjarenplan wordt uitgewerkt in jaarplannen en jaarbegrotingen, die vervolgens getoetst worden aan de meerjarenbegroting. In het bedrijfsplan zijn ook ten aanzien van het beleidsveld Financiën gewenste resultaten en indicatoren vastgesteld, zodat de corporatie effectief kan sturen en bijsturen op haar financiële beleid.	7	20%	1,5
Treasurymanagement	Provides heeft een uitgewerkt treasurybeleid. In het kader van de actualiteit heeft de Raad van Commissarissen de accountant opdracht gegeven voor het uitvoeren van een risico-analyse. Dit illustreert de pro-actieve houding van de corporatie	8		
Doelmatigheid				
Doelmatigheid	Naast een positieve vergelijking met de benchmark daar waar het gaat om de hoogte van de bedrijfslasten heeft Provides een duidelijke focus op efficiency en kostenbesparing.	8	20%	1,6
Vermogensinzet				
Visie op maatschappelijk rendement	Provides zet haar vermogen in voor duurzaam woongenot van haar huurders en weegt investeringen af op deze gronden. Op wijkniveau heeft Provides in termen van maatschappelijk rendement indicatoren opgesteld. Het inzichtelijk maken van het maatschappelijk rendement zou nog naar een hoger planniveau kunnen worden getild.	6,5	40%	2,7

Meetpunt	Situatie bij Provides	Beoor- deling	Weging	Gewogen eindcijfer
Vergroten van vermogen	De corporatie heeft een duidelijke visie op de mogelijkheden haar vermogen te vergroten. Ze heeft een aantal 'knoppen' waaraan gedraaid kan worden op het moment dat dit nodig is. Jaarlijks wordt de investeringsbehoefte bekeken vanuit de begroting en vindt sturing plaats. Daarnaast heeft Provides rendementseisen vastgesteld voor verschillende type investeringen ten aanzien van het te financieel rendement	7		
Maximale inzet vermogen	Provides investeert gedurende de visitatieperiode in het onderhoud en de vernieuwing van haar bezit en heeft relatief hoge leefbaarheidsuitgaven. Daarnaast is zichtbaar, dat de corporatie zich inzet voor de lokale samenleving (voedselbank, hospice).	7,0		
Presteren naar Vermogen				7,3

Binnen het referentiekader 'vermogen' heeft Provides de zaken ruim voldoende op orde. De corporatie kent een gezonde financiële positie, heeft goed zicht op de financiële mogelijkheden en stuurt op kasstromen. Provides laat een duidelijke sturing zien op de financiële continuïteit onder andere door het opstellen van een jaarlijkse risicoanalyse voor de ontwikkeling van het weerstandsvermogen en het inbouwen van een buffer in de operationele kasstroom. De planning- en controlcyclus is bij Provides goed op orde, waarbij de corporatie ook de risico's goed in beeld heeft. Zo heeft de corporatie in relatie tot de treasuryfunctie een extra risicoanalyse uit laten voeren.

Provides is een efficiënte en kostenbewuste corporatie. Niet alleen liggen de bedrijfslasten lager dan de benchmark, ook heeft de corporatie een duidelijke focus op efficiency en kostenbesparing vertaald in beleid en maatregelen.

De visie op het maatschappelijk rendement is kwalitatief weergegeven in het beleid van de corporatie. Op wijkniveau heeft Provides in termen van maatschappelijk rendement indicatoren opgesteld. Het inzichtelijk maken van het maatschappelijk rendement zou nog naar een hoger planniveau kunnen worden getild.

Gedurende de visitatieperiode is zichtbaar dat Provides haar vermogen in hoge mate aanwendt voor het realiseren van maatschappelijke prestaties

6 Governance

6.1 Inleiding

In de maatschappelijke visitatie is de governance een apart te prestatieveld, waarbij een drietal onderdelen wordt beoordeeld:

- besturing;
- het interne toezicht;
- externe legitimatie.

De visitatiecommissie heeft het oordeel over governance gebaseerd op de wijze waarop Provides omgaat met de Governance Code en op de rol en invulling van het interne toezicht. Daartoe zijn agenda's en verslagen van vergaderingen bestudeerd en interviews gehouden met de directeur-bestuurder en leden van de Raad van Commissarissen.

6.2 Besturing

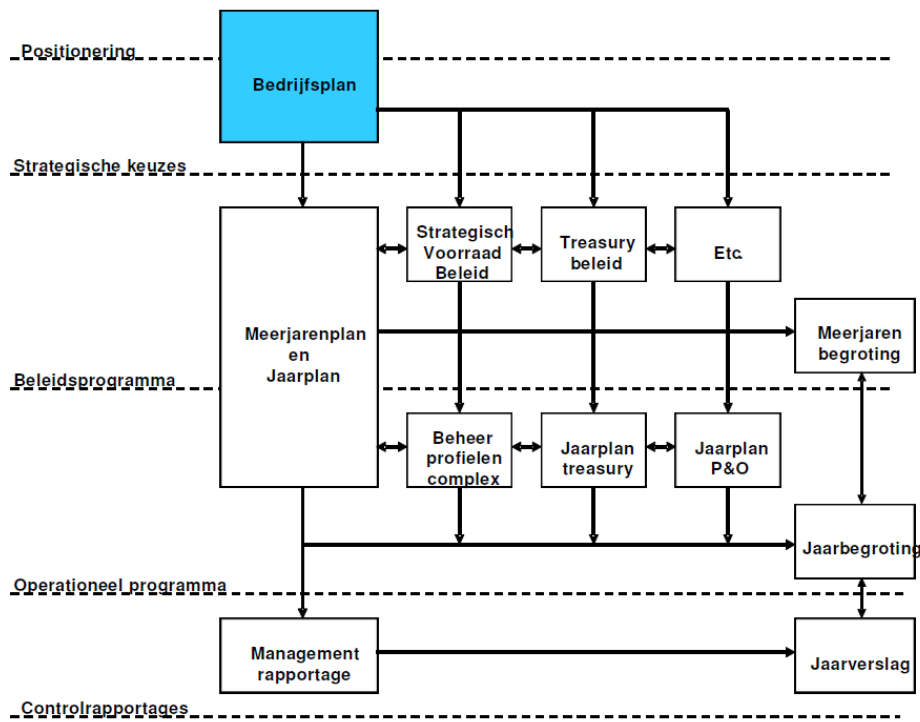
Dit onderdeel wordt beoordeeld in het licht van de strategievorming en het sturen op prestaties. Het gaat hierbij specifiek om de onderdelen 'Plan', 'Check' en 'Act' in de cyclus. Het onderdeel 'Do' is in de voorgaande hoofdstukken toegelicht.

Plan-check-act

In het kader van de maatschappelijke visitatie wordt gekeken naar de gehele beleidscyclus vanwege de verankering van prestaties in de organisatie en de duurzaamheid van het presteren.

In het bedrijfsplan staan de strategische keuzes voor de komende vijf jaar en de strategische zaken die de aandacht vragen. De strategische keuzes zijn uitgewerkt naar een meerjarenplan 2010 – 2014 waarin doelen, projecten, activiteiten en maatregelen voor de komende vijf jaar staan. Onderdelen van het meerjarenplan zijn uitgewerkt in deelplannen (vastgoed, treasury, P&O). Het meerjarenplan wordt jaarlijks geactualiseerd. Het eerste jaar in het meerjarenplan is tegelijk het jaarplan voor het daaropvolgende jaar. De meerjarenbegroting en de jaarbegroting worden hiervan afgeleid. In managementrapportages doet de corporatie verslag van de geleverde inspanning en bereikte resultaten. In de voortgangsrapportages wordt bijstellen van doelen duidelijk weergegeven. Doordat instrumenten ten aanzien van de beleidscyclus op orde zijn, kan en vindt actieve bijsturing plaats. In 2013 worden afwijkingen van de gestelde doelen nog scherper gerapporteerd.

De relatie en samenhang van de sturingsinstrumenten zijn als volgt schematisch weergegeven:



6.3 Intern toezicht

Functioneren van de Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen van Provides bestaat uit vijf personen. Bij het invullen van vacatures gebruikt de Raad een uitgebreide profielschets. De profielschets staat op de website van de corporatie.

Uitgangspunt voor de bezetting van de Raad van Commissarissen is, dat zij uit generalisten bestaat die gezamenlijk een multidisciplinair team vormen. Voor de integrale besluitvorming zijn leden nodig die een aandachtsgebied hebben, maar bovenal een helicopterview. Minimaal twee leden dienen woonachtig te zijn in het werkgebied van de corporatie. Daarnaast zullen de leden binding moeten voelen met de samenleving in het algemeen en de volkshuisvesting in het bijzonder.

De lokale betrokkenheid van de Raad van Commissarissen is groot. De Raad vindt het belangrijk dat (een deel van) de leden een sterke sociale IJsselsteinse basis hebben. De nieuw aangetreden commissaris heeft dit niet. Deze is met name geworven vanwege de financiële expertise.

Opvallend is het feit, dat het merendeel van de huidige commissarissen aan hun laatste zittings-termijn bezig zijn, hetgeen betekent dat vanaf 2014 (ten opzichte van 2011) een geheel nieuwe Raad van Commissarissen samengesteld is. Waarborgen van de continuïteit en kennisoverdracht zijn een aandachtspunt. De Raad zoekt nog naar mogelijkheden om dit te kunnen borgen, bijvoorbeeld door verlenging van de zittingstermijn met een jaar. Het is niet goed wanneer teveel leden tegelijk uitfaseren. Momenteel staat er nog een vacature open. De Raad zoekt naar kennis op het sociaal maatschappelijk vlak en juridische kennis. Dit vindt met name plaats ter vervulling van de op die specialismen te verwachten vacatures in 2013 en 2014

Binnen de Raad is één vaste commissie ingesteld; de Remuneratiecommissie.

De relatie met de huurdervereniging HVIJ is goed. De Raad heeft aangeboden dat er een commissaris bij iedere vergadering aanwezig is. Voorwaarde is dat er essentiële punten op de agenda staan. De HVIJ acteert goed voor haar huurders. Het is belangrijk om de HVIJ volwaardig te respecteren daar zij de vertegenwoordiging van de klanten is. De HVIJ is geïnteresseerd in nieuwe ontwikkelingen. Geluiden vanuit de HVIJ worden door Provides serieus genomen en teruggekoppeld.

Een vaste en zeer betrokken kern van leden woont de jaarlijkse ledenvergadering bij. Deze leden komen binnen deze vergadering met gemotiveerde en steekhoudende opmerkingen. Een belangrijke taak is de benoeming van leden van de Raad van Commissarissen.

Zelfevaluatie

De Raad evalueert tweemaal per jaar haar eigen functioneren. Dit gebeurt op een heel open wijze. De Raad werkt daarbij met formulieren waarop afgevinkt kan worden wat aan de orde is geweest. Nochtans zijn bij de evaluaties geen essentiële conflicten aan het licht gekomen. De Raad acht het vooralsnog niet nodig om de zelfevaluatie onder begeleiding van een extern deskundige te laten plaatsvinden. De Raad is sinds kort lid van de VTW en heeft nog niet actief gebruik kunnen maken van het cursusaanbod. Wanneer leden van de Raad behoefte hebben aan een cursus dan is daar ruimte voor.

Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord

De Raad van Commissarissen heeft tot taak toezicht te houden op het bestuur en op de algemene gang van zaken in de woningcorporatie en de met haar verbonden ondernemingen en staat tevens het bestuur met raad ter zijde. De Raad is zeer betrokken bij Provides, maar is van mening dat de organisatie als het ware niet de adem van de Raad in de nek dient te voelen. Wel wil de Raad toegankelijk zijn voor de organisatie. De Raad heeft jaarlijks contact met de OR en heeft op die wijze ook voeling bij wat er in de organisatie speelt. De relatie met de directeur-bestuurder en het MT kenmerkt zich als open en constructief. De Raad wordt voldoende en tijdig geïnformeerd. Bij eventuele problemen wil zij graag in de beginfase worden geïnformeerd zodat samen naar een oplossing kan worden gezocht. De Raad wil niet achteraf geconfronteerd worden met voldongen feiten. Het tijdig informeren van de Raad gebeurt op juiste wijze en dergelijke voorvallen hebben zich niet voorgedaan. De stroomlijning van de informatie richting de Raad verloopt goed. De voorzitter van de Raad heeft informeel overleg met de directeur-bestuurder, waarin zij van gedachten wisselen. Deze gesprekken hebben een klankbordfunctie, er worden geen besluiten genomen. Essentiële onderwerpen worden altijd met de gehele Raad besproken en van deze vergaderingen worden notulen opgesteld. De Raad hanteert een vaste agenda voor de vergaderingen die gezamenlijk wordt opgesteld. Eventuele wijzigingen in de agenda worden tijdig van te voren aan de voorzitter medegedeeld.

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Commissarissen zijn in de statuten van de IJsselsteinse Woningbouwvereniging (met ingang van 1 januari 2010 Provides) omschreven. Een en ander is verder uitgewerkt in het reglement voor de Raad van Commissarissen (2006). Dit document is beschikbaar via de website van Provides.

De Raad van Commissarissen is formeel werkgever van het bestuur, in geval van Provides van de directeur-bestuurder. In 2008 heeft de Raad het bezoldigingsbeleid en de arbeidsvoorwaarden vastgelegd. Een van de onderdelen van het beleid is dat het contract met de directeur-bestuurder aangegaan wordt voor onbepaalde tijd. De Raad van Commissarissen hecht veel waarde aan de waarborging van de continuïteit afgezet tegen de grootte van de organisatie. Er zijn alleen afspraken over een vast salaris, waarbij een eventuele verhoging afhangt van de realisatie van de gemaakte prestatie-eisen.

In het jaarverslag wordt het salaris van de directeur-bestuurder alsmede de vergoedingen van de commissarissen weergegeven.

De relatie met de accountant is goed en indien gewenst kan de Raad van Commissarissen hem om advies vragen. Zo heeft de Raad naar aanleiding van de Vestia-zaak de accountant opdracht gegeven voor het uitvoeren van een onderzoek naar de leningenportefeuille van Provides.

Toetsingskader

Het toezichtskader van de Raad van Commissarissen bij Provides is vastgesteld op 27 november 2006. De Raad stelt jaarlijks vast op basis van welk toezichtskader zij haar taak uitoefent. Het toezichtskader bestaat enerzijds uit een kader waaraan voorstellen en besluiten van de directeur-bestuurder worden getoetst. Anderzijds bestaat het toezichtskader uit de wijze waarop de Raad toezicht houdt op de realisatie van doelstellingen en beheersing van risico's.

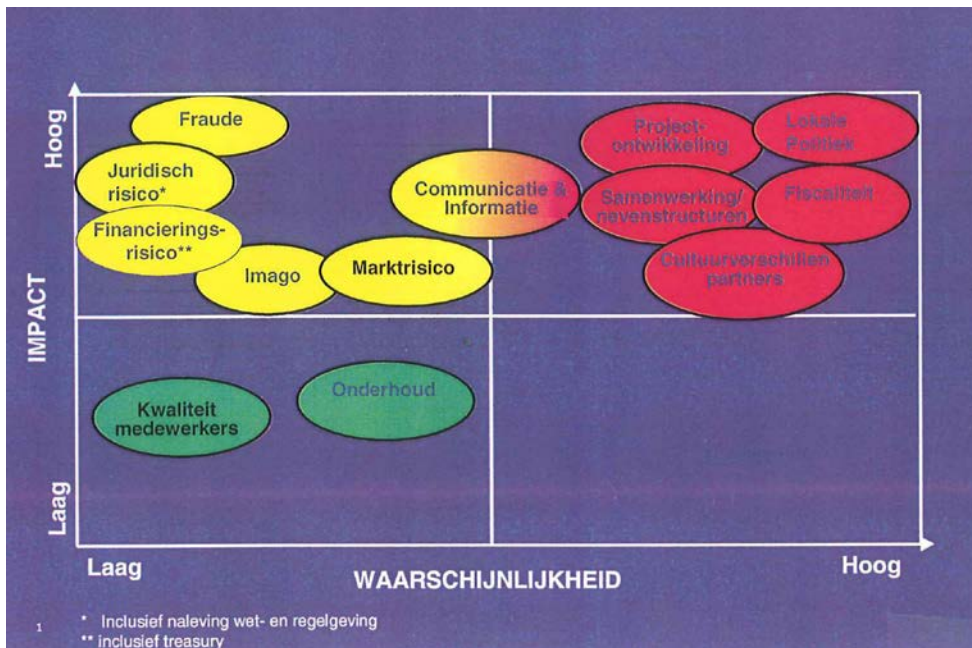
De Raad van Commissarissen toetst voorstellen en besluiten van de directeur-bestuurder in ieder geval aan:

- relevante wet- en regelgeving;
- statuten;
- vastgestelde strategienota's/meerjarenbeleid;
- overige relevante beleidskaders.

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op de realisatie van doelstellingen en beheersing van risico's door de directeur-bestuurder. Voor het bepalen van de benodigde informatieverstrekking maakt de Raad gebruik van de uitkomsten van een jaarlijks uit te voeren risicoanalyse. Bij de risicoanalyse kan een onderscheid worden gemaakt tussen externe risico's en interne risico's. Deze risico's bestaan uit:

- Externe risico's:
 - marktrisico's;
 - maatschappelijke risico's;
 - reputatierisico's;
 - overige omgevingsrisico's.
- Interne risico's:
 - procesrisico's (operationele kerntaken, operationeel overig);
 - middelenrisico's (personeel, ICT, financieel);
 - besturingsrisico's (Structuur en cultuur, Beleid en strategie, Planning en control).

De risicoanalyse resulteert in een door de Raad en directeur-bestuurder gedeelde visie op de risicokaart van de woningbouwvereniging. De informatieverstrekking en het toezicht door de Raad richten zich vooral op de onderwerpen met hoge waarschijnlijkheid en grote impact (rood). De onderwerpen die geel of groen zijn weergegeven, worden behandeld als 'business as usual', waarbij de directeur-bestuurder binnen de aangegeven kaders van de begroting (met een kleine, vastgestelde overschrijdingsmarge) kan opereren. Alleen als er sprake is van overschrijdingen, wordt de Raad van Commissarissen geïnformeerd (management by exception).



Governance Code

Provides ondertekent de Aedes Code en daarmee de Governance Code. Provides heeft de principes en uitwerkingen zoals opgenomen in de Governancecode Woningcorporaties in 2010 opgevolgd, met uitzondering van het volgende punt:

- De bestuurder heeft een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. De Raad van Commissarissen hecht veel waarde aan de continuïteit van het leiderschap door de bestuurder. Het vastgestelde bedrijfsplan in het jaar 2010 wordt gekenmerkt door een hoog ambitieniveau waarbij de huidige bestuurder met zijn competenties heel goed past.

6.4 Externe Legitimatie

Provides heeft de volgende belanghebbenden met betrekking tot de maatschappelijke en volkshuisvestelijke missie en doelstellingen:

- Huurdersvereniging IJsselstein;
- Belangenorganisaties zoals Seniorenraad, Jeugdraad en Plaatselijk Overleg Gehandicapten;
- Politieke partijen vertegenwoordigd in de gemeenteraad;
- College van Burgemeester en Wethouders;
- Maatschappelijke organisaties op het terrein van zorg, welzijn en onderwijs.

Met de uitkomsten van de belanghoudersscan en de daaruit volgende gesprekken is door belanghebbenden input geleverd voor het bedrijfsplan 2010-2014. In het bedrijfsplan is een hoofdstuk 4 'Luisteren naar onze belanghouder' toegevoegd.

Overleg met huurders

De huurders van Provides worden vertegenwoordigd door de HVIJ, waarmee de corporatie een samenwerkingsovereenkomst heeft. In 2010 is de samenwerkingsovereenkomst geactualiseerd.

De kwaliteit van dienstverlening rond de verhuur en het beheer van de woningen voldoet aan het KWH-huurlabel. In 2011 scoorde Provides een 7,9.

Er is in ieder geval tweemaal per jaar contact tussen de huurdersvereniging en de Raad van Commissarissen. De HVIJ en de Raad hebben afspraken gemaakt omtrent de voordracht van leden van de Raad. De Raad organiseert de werving, waarna de inspraak van de HVIJ is georganiseerd.

Overige belanghebbenden

In 2009 heeft Provides vier keer met haar belanghebbenden gesproken.

De communicatie met de belanghebbenden heeft in 2010 plaatsgevonden door middel van twee bijeenkomsten.

- Op 16 april 2010 is het bedrijfsplan 'Duurzaam woongenot voor iedereen' gepresenteerd aan de belanghebbenden. Zij konden zich unaniem vinden in de beleidsuitgangspunten die in het bedrijfsplan staan omschreven.
- Eind 2010 is een bijeenkomst gehouden om de belanghouders 'bij te praten'. Daarin was aandacht voor IJsselstein Community, de prestatieafspraken en de gevolgen van de Europa Beschikking en het nieuwe regeringsbeleid met betrekking tot de woningcorporaties.

Ook in 2011 zijn twee bijeenkomsten met belanghebbenden georganiseerd:

- In juli is met een rollenspel de kracht van de samenwerking van verschillende (vrijwilligers)organisaties in IJsselstein getoetst.
- In december is dit, in samenwerking met Pulse, AxionContinu en Vecht en IJssel, verder verdiept.

6.5 Presteren ten aanzien van governance

Ten aanzien van governance beoordeelt de visitatiecommissie Provides als volgt:

Tabel 6.1 Presteren ten aanzien van governance

Meetpunt	Situatie bij Provides	Beoor- deling	Weging	Gewogen eindcijfer
<i>Besturing</i>				
Plan: professioneel planningsproces	Provides heeft haar bedrijfsplan met strategische keuzes vertaald in een meerjarenplan en jaarplan. Deze zijn vervolgens financieel vertaald in een meerjarenbegroting en jaarbegroting (die telkens getoetst worden aan de uitgangspunten van het bedrijfsplan)	7,5		
Check: periodieke monitoring Verantwoording in openbare publicatie	De voortgang op de ambities geformuleerd in de meerjarenplannen en jaarplannen wordt gemonitord, waarbij niet alleen de realisatie maar ook de reden van eventueel achterblijven van de prestaties benoemd worden. In de jaarverslagen worden de prestaties overzichtelijk weergegeven.	7,5	33%	2,4
Act: actieve bijsturing	Op basis van de managementrapportages kan de corporatie actief bijsturen, waarbij zij vanuit financieel opzicht aan een aantal knoppen kan draaien. In de managementrapportages wordt de bijsturing op onderdelen duidelijk beschreven.	7		

Meetpunt	Situatie bij Provides	Beoor- deling	Weging	Gewogen eindcijfer
Intern Toezicht				
Functioneren RvC	De Raad van Commissarissen bestaat uit vijf leden, met een grote lokale betrokkenheid. De nieuwe Governance Code verplicht tot versnelde vernieuwing van de Raad, hetgeen de nodige aandacht heeft. De relatie met de organisatie en directeur-bestuurder is goed. Er is sprake van een juiste rolverdeling inzake toezicht en bestuur.	7	33%	2,3
Toetsingskader	Het toetsingskader voor de Raad van Commissarissen is vastgesteld. Jaarlijks checkt de Raad de actualiteit van het toetsingskader.	7		
Governance Code	Provides onderschrijft de Governance Code en wijkt op een punt af van de code.	7		
Externe legitimatie				
Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden	Naar aanleiding van de vorige visitatie heeft Provides haar belanghebbenden meer betrokken bij de vaststelling van het beleid. Daarnaast biedt zij haar belanghebbenden meerdere malen per jaar, in verschillende samenstellingen, de mogelijkheid met de corporatie in gesprek te gaan.	8	33%	2,6
Presteren naar Governance				7,3

Provides presteert ruim voldoende als het gaat om het onderdeel governance. De principes van governance zoals vastgelegd in de Governance Code en visitatiemethodiek zijn bij Provides geregeld en vastgelegd. De onderdelen plan, check en act zijn bij de corporatie professioneel ingericht. De beleidscyclus is rond, waarbij beleid en monitoring op elkaar aansluiten. Daarnaast zijn visie en strategische keuzes doorvertaald in SMART geformuleerde doelen. De monitoring is dusdanig vormgegeven dat actieve bijsturing mogelijk is en ook plaatsvindt.

Het intern toezicht bij Provides is op orde. Binnen de Raad zijn de verschillende kennisvelden vertegenwoordigd en het rooster van aftreden voorziet in vernieuwing van de Raad conform de Governance Code. Continuïteit en borging van kennis zijn daarbij een aandachtspunt. De relatie met de organisatie kenmerkt zich als open en positief kritisch. De visitatiecommissie constateert dat er sprake is van een juiste rolverdeling tussen de Raad van Commissarissen en de directeur-bestuurder. Zelfevaluatie vindt intern plaats en vooralsnog niet onder leiding van een extern deskundige.

Provides is een maatschappelijk gedreven corporatie die ten aanzien van het betrekken van belanghebbenden een sterke ontwikkeling heeft laten zien. Provides geeft concreet invulling aan het contact met belanghebbenden door het organiseren van bijeenkomsten, het actief informeren van belanghebbenden en het bilaterale contact. Belanghebbenden krijgen ruim de gelegenheid met de corporatie in gesprek te gaan. Belanghebbenden geven zelf ook blijk van waardering als het gaat om de samenwerking, openheid en transparantie van Provides.

Bijlagen

Bijlage 1 Geïnterviewde personen

Intern

Naam	Functie
Dhr. Van den Heiligenberg	Directeur-bestuurder
Dhr. Caris	Voorzitter Raad van Commissarissen
Dhr. Den Braven	Lid Raad van Commissarissen
Mevr. Koren	Lid Raad van Commissarissen
Mevr. Van Hoof	Lid Raad van Commissarissen
Dhr. Wolfsen	Manager Bedrijfsbeheer
Mevr. Peek	Manager Wonen
Dhr. Teuns	Manager Vastgoed

Extern

Naam	Organisatie
Dhr. De Jong	Gemeente IJsselstein
Mevr. Pulles	Gemeente IJsselstein
Mevr. Van Doorn	Gemeente IJsselstein
Dhr. Van Klaveren	HVIJ
Dhr. Verkerk	HVIJ
Dhr. Zevenbergen	HVIJ
Dhr. Van Schie	POG
Dhr. Schoenmakers	POG
Dhr. Graber	Seniorenraad
Dhr. Van Dijk	Seniorenraad
Dhr. Pel	Raadslid
Dhr. Van der Werf	Axioncontinu
Mevr. Van den Sigtenhorst	Pulse (buurtbemiddeling)
Dhr. Leutscher	Raadslid
Dhr. Huizinga	Raadslid
Mevr. Hummelink	Anbo
Dhr. Pape	Raadslid
Dhr. Nicolaas	Stichting Vecht en IJssel
Dhr. Van Mittenburg	Stichting Pulse

Bijlage 2 Bronnen

Perspectief	Documenten
Presteren naar Ambities (PnA)	<p>Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen</p> <p>Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan</p> <p>Jaarverslagen</p> <p>Volkshuisvestingsverslagen</p> <p>Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid)</p> <p>Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen)</p> <p>Eigen wijkvisies</p> <p>Strategisch voorraadbeleid (SVB)</p> <p>Verkoopbeleid bezit</p> <p>Eigen woningmarktgegevens</p>
Presteren naar Opgaven (PnO)	<p>Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal)</p> <p>Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied</p> <p>Prestatieafspraken met belanghebbenden</p> <p>Relevante convenanten, contracten</p>
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<p>Belanghebbendenregister</p> <p>Documenten met opvattingen van belanghebbenden (huurders, gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen etc)</p> <p>Verslagen van overleg met belanghebbenden</p> <p>Onderzoeken tevredenheid</p> <p>Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden</p>
Presteren naar Vermogen (PnV)	<p>Publicaties CFV: Corporatie in Perspectief, brieven continuïteitsoordeel, solvabiliteitsoordeel</p> <p>Oordeelsbrief van de Minister</p> <p>WSW: Cijfermatig perspectief en de uitslagbrief</p> <p>Jaarrekeningen en jaarverslag</p> <p>Meerjarenbegroting en financiële meerjarenraming</p> <p>Kwartaalrapportages, kasstroom- en bedrijfswaardeberekeningen</p> <p>Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's</p> <p>Managementletters van de accountant</p> <p>Verslagen en brieven van de accountant</p> <p>Eigen stukken betreffende financiële sturing en efficiency</p> <p>Documenten over na te streven maatschappelijk rendement of dividend</p> <p>Documenten over het functioneren van de interne organisatie en efficiency</p>
Governance	<p>Documenten over alle opgaven</p> <p>Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties</p> <p>Relevante correspondentie met Minister (betreffende prestaties)</p> <p>Documenten over toezicht, inclusief agenda en relevante notulen RvC-vergaderingen</p> <p>Documenten met betrekking tot het profiel van de Raad van Commissarissen, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC</p> <p>Toepassing governancecode (VTW-checklist)</p>

Bijlage 3 Presteren naar ambities

Huisvesting primaire doelgroep

Prestatie	Ambitie	Oordeel
<i>Beschikbaarheid woningen</i>		
	<i>Periode 2008-2009</i>	
<p>2010: Percentage sociaal 27%</p> <p>2011: Percentage sociaal 26% (in de nieuwbouw alleen wel 30%)</p> <p>2010: 97% van de woningen bereikbaar</p> <p>2011: 95% van de woningen bereikbaar</p>	<p><i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i></p> <p>Voldoende woningen in het sociale segment (huur en koop) voor de lokale behoefte:</p> <ul style="list-style-type: none"> 30% sociale huur tov totaal Minimaal 90% bereikbare woningen voor de doelgroep 	7,5
<p>2011: 95% vrijkomende woningen aan doelgroep met inkomen < € 33.614 verhuurd</p>	<p><i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i></p> <p>Minimaal 90% van de vrijkomende woningen wordt verhuurd aan mensen met een inkomen < € 33.000</p>	8
<p>2011: lokaal maatwerk experiment voor jongeren (behoud inschrijfduur bij acceptatie eerste woning) wordt opgezet</p>	<p><i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i></p> <p>Samen met gemeente IJsselstein opstellen beleidsnotitie inzake toepassing lokaal maatwerk</p>	7
<i>Woningtoewijzing en doorstroming</i>		
<p>2007-2010: 97,2% passend toegewezen</p>		
<p>2008: 8 statushouders gehuisvest</p> <p>2009: 7 statushouders gehuisvest</p> <p>2010: 1 statushouder gehuisvest</p> <p>2011: 14 statushouders gehuisvest</p> <p>2010: inzet is jaarlijks 2 woningen minder kamergewijs te verhuren. Hiervoor zijn jaarlijks 6 woningen nodig. Dit tempo blijkt niet haalbaar te zijn, nieuwe afspraken maken met gemeente</p> <p>2011: actieve inspanning om te voldoen aan de taakstelling. In 2012 wordt een systeem van doorstroming vanuit de kamers opgezet samen met de gemeente.</p> <p>In 2012 is de opgelopen achterstand in de huisvesting opgelost en is een voorsprong ontstaan.</p>	<p><i>2008-2009</i></p> <p>2008: huisvesten 11 statushouders</p> <p>2009: huisvesten 14 statushouders</p> <p><i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i></p> <p>Regulier huisvesten statushouders, afbouwen kamergewijze verhuur aan statushouders</p>	7
<p>2009: overstap naar Flexi-Match (ten behoeve van woningzoekenden)</p>	<p><i>2008 en 2009:</i></p> <p>Implementatie Flexi-Match</p>	7
<p>2010: digitaliseren aanbiedingsproces woningzoekenden</p>		
<p>2010: leerlingen Baanbreker kunnen zich gratis inschrijven bij Woningnet vanaf hun 18^e</p>		
<p>2011: norm vaststellen blijkt niet zinvol. Slaagkans in de BRU-regio op basis van de informatie van Woningnet is 11,9% (en stabiel over de afgelopen drie jaar)</p>	<p><i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i></p> <p>Slaagkans voor verschillende doelgroepen is acceptabel (norm vaststellen in 2010)</p>	7

Prestatie	Ambitie	Oordeel
2010: 3 toewijzingen buiten de woningkrant 2011: 3 toewijzingen buiten de woningkrant	<i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i> Maximaal 10 toewijzingen per jaar buiten de woningkrant	7
2010: leegkomende sloopwoningen verhuurd aan jongeren (Vicarielaan), in 2012 zal dit gebeuren in Kloosterplantsoen	<i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i> Verhuren leegkomende sloopwoningen aan jongeren op basis leegstandswet	7
<i>Betaalbaarheid</i>		
Huur 70,8% van maximaal toegestane huur		
2008: streefhuren vastgesteld (om zo de basiskwaliteit van de woningen te kunnen garanderen of ze te kunnen renoveren)	<i>2008 en 2009:</i> Streefhuren vaststellen op basis van SVB	7
2010 en 2011: huurharmonisatie vindt plaats bij mutatie.	<i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i> Huurharmonisatie bij mutatie	7
<i>Bevorderen eigen woningbezit</i>		
2008: inzet Koopgarant voor starters 2008: niet verkochte woningen New Limits ingezet als Te Woon 2009: 30 woningen verkocht onder Koopgarant (Green View) 2010: inzet Koopgarant woningen Nieuwpoort	<i>2008 en 2009:</i> 30 appartementen Green View aanbieden via Koopgarant Te Woon aanbieden van vrije sector woningen New Limits <i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i> Onderzoeken mogelijkheden verbreden inzet koopgarant voor starters	8

Kwaliteit woningen en woningbeheer

Prestatie	Ambitie	Oordeel
<i>Woningkwaliteit</i>		
Gemiddelde punten WWS 139 (landelijk 131)	Geen ambitie	
2010: nulmeting kwaliteit bezit ten behoeve van MJOP voor komende tien jaar	Geen ambitie	
2011: 255 woningen gemuteerd, waarvan 39 gerenoveerd. Alle woningen zijn op basiskwaliteit gebracht	<i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i> 100% woningen bij mutatie op gewenst kwaliteitsniveau (3, 4 of 5)	7
<i>Verbetering bestaand woningbezit</i>		
Uitgaven dagelijks onderhoud 2008: € 2.062.000 2009: € 2.462.931 2010: € 2.128.880 2011: € 2.130.664	Begroting dagelijks onderhoud 2008: € 2.079.540 2009: € 2.160.000 2010: € 2.359.000 2011: € 2.255.000	7
Uitgaven planmatig onderhoud 2008: € 2.482.000 2009: € 4.892.953 2010: € 2.787.863 2011: € 3.081.000 Merendeel onderuitputting te verklaren uit aanbestedingsvoordeel en hernieuwde blik op bezit, waardoor onderhoud naar achteren kan worden geschoven 2011: 80% van het begrote werk is aanbesteed, 17% is komen te vervallen	Begroting planmatig onderhoud 2008: € 4.419.460 2009: € 5.267.718 2010: € 4.420.000 2011: € 4.456.000 <i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i> Niet meer dan 10% van de geplande werken doorschuiven naar een volgend jaar	7

Prestatie	Ambitie	Oordeel
Uitgaven woningverbetering 2008: onbekend 2009: € 1.715.000 2010: € 3.692.000 2011: € 6.180.000	Begroting woningverbetering 2008: onbekend 2009: € 3.479.000 2010: € 4.920.000 2011: € 6.248.000	6
Kwaliteit dienstverlening		
2008: KWH-label gemiddelde score 8,0 2009: KWH-label gemiddelde score 7,9 2010: KWH-label gemiddelde score 7,9 2011: KWH-label gemiddelde score 7,9 Provides neemt met deze score plaats 35 van de 180 deelnemende corporaties in. Daarnaast betreft het een stabiele hoge score over alle jaren.	2008 en 2009: Norm KWH >7 jaarlijks 5 onderdelen <i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i> Norm KWH >7 jaarlijks 5 onderdelen	9
2010: after sales zeer positieve terugkoppeling 2011: after sales niet uitgevoerd als gevolg van personele omstandigheden 2010: entree enquêtes gedigitaliseerd 2011: resultaat entree enquêtes op norm 2010: exit enquêtes gedigitaliseerd 2011: resultaat exit enquêtes op norm	After sales reparaties >7 (per kwartaal) Entree enquête verhuur >7 (per kwartaal) Exit enquête opzegging >7 (per kwartaal)	7
2008: Klantenpanel onder woningzoekenden (woonwensen) 2008: Klankbordgroep ingesteld voor herstructurering Vicarielaan 2009: grootschalig onderzoek naar keuzevrijheid. Resultaten vormen input voor beleid. 2010: Er wordt fors geïnvesteerd in overleg en goede communicatie met zowel direct betrokken bewoners, als met omwonenden op de locaties Kloosterplantsoen, Vicarielaan en IJsselveld-Oost.	2008 en 2009: Met enige regelmaat klantenpanels organiseren Klankbordgroep in het leven roepen wanneer panden aangewezen worden voor renovatie Beleid vormgeven op het gebied van keuzevrijheid bij de inrichting van woningen in de sociale verhuur	8
Energie en duurzaamheid		
2011: actualisatie energielabels in WWS afgerond, effect meenemen in huurprijsbeleid 2011: conceptplan duurzaamheidsbeleid. Bij groot onderhoud Vondellaan worden ingrepen getoetst. Op basis van deze ervaringen wordt in 2012 het Duurzaamheidsbeleid vastgesteld. Bij mutatie worden woningen minimaal op D label gebracht	<i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i> <ul style="list-style-type: none"> • Implementeren energielabels in WWS systeem • Opstellen energietransitiebeleid (relatie leggen met woonlasten) • Toepassen duurzame materialen • In 2020 alle woningen minimaal label D 	7

Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

Prestatie	Ambitie	Oordeel
<i>Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte</i>		
2008: geïnvesteerd in levensloopbestendig wonen	2008 en 2009: Doel van wijkvernieuwing is mede te komen tot levensloopbestendige woningen	7
2008: investeringen in Woonservicezones (in zone 1 oplevering MFC, uitbreiding aantal Fokuswoningen, uitzetten van pilot voor domotica; in zone 2 gestart met servicepunt)	2008 en 2009: Investeren in Woonservicezones (MFC, Fokuswoningen, pilot domotica)	7
2008: met zorginstelling Ewoud Gasthuis gezocht naar een locatie voor een op te richten woonzorgboerderij met 24 uurszorg voor licht-dementerenden (nog niet gelukt)	2008 en 2009: Mogelijkheid onderzoeken in samenwerking met Ewoud Gasthuis en Stichting Philadelphia om een woonzorgboerderij met 24 uurs zorg voor licht dementerenden te realiseren	7
2010: onderzoek haalbaarheid kleinschalige woonvormen voor ouderen is afgerond. Optie voor de toekomst is herontwikkeling Pulse gebouw	<i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i> Onderzoek haalbaarheid realiseren kleinschalige woonvormen voor dementerenden	7
Tot eind 2011 in totaal 210 woningen IJsselveld Oost (in 2012 70 woningen Vicarielaan)	<i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i> Aanpassen woningen aan zorgvraag (140 gerealiseerde nultredenwoningen in bestaand vastgoed)	8
2010: start domoticaproject (met gemeente en zorgpartijen). Lancering IJsselstein Community begin 2011. 2010 en 2011 norm ten aanzien van toepassingen domotica niet gehaald, experiment blijkt financieel niet haalbaar. Als vervolg wordt de betrokkenheid bij IJsselstein Community vergroot en wordt nieuwbouw (technisch) voorbereid op toepassing domotica	<i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i> 35 woningen voorzien van domotica	7
Provides is een van de partners voor de gemeente bij de doorontwikkeling van de vier woonservicezones. Concrete inzet van Provides op toegankelijkheidsdefinitie en vervolgens indeling van woningen, opzet integrale wijkteams, inzet huisvesting bijzondere doelgroepen en IJsselstein Community	<i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i> Ontwikkelen vier woonservicezones (samen met gemeente)	7
<i>Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking</i>		
2008: 9 woningen verhuurd aan Stichting Reinaerde. Woningen verhuurd aan Abrona (logeerhuis De Bever)	2008 en 2009: Woningen verhuren voor gehandicapten aan de Stichting Reinaerde en De Bever	7
2008: 2 Fokuswoningen opgeleverd 2010: uitbreiding Fokus woningen naar 16 2011: uitbreiding naar 18	2008 en 2009: Inspanningen verrichten voor de verdere ontwikkeling van het Fokusproject <i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i> 18 Fokuswoningen beschikbaar voor begeleid wonen	9

Prestatie	Ambitie	Oordeel
<p>2010: 57 woningen, 2% van de voorraad wordt ingezet voor huisvesting bijzondere doelgroepen</p> <p>2011: 67 woningen, 2% van de voorraad wordt ingezet voor huisvesting bijzondere doelgroepen (verwachting geen grote groei in 2012)</p>	<p><i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i></p> <p>Maximaal 5% van de woningvoorraad wordt ingezet voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen</p>	7
<p>2011: op verzoek van zorgpartijen met een concreet voorstel komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SBWU-kantoor/begeleidingsruimte in IJsselveld Oost • Twee onderdoorgangen in IJsselveld Oost maatschappelijk ingevuld (gemeente, bewonersgroep, wijkbeheerders, Pulse) • Onderzoek herontwikkeling Duitslandstraat met mogelijkheden voor Reinaerde 	<p><i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i></p> <p>Onderzoek vergroten mogelijkheden voor begeleid wonen</p>	8
<p>2011 enquête voor het meten van de tevredenheid onder gebruikers van maatschappelijk vastgoed is opgesteld en eenmaal uitgevoerd. De resultaten waren conform de opgestelde norm.</p>	<p><i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i></p> <p>Tevredenheid gebruikers Maatschappelijk Vastgoed minimaal 7 (op basis van klantenquêtes)</p>	7
<i>Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen</i>		
<p>2008: pilot Woonhotel (mensen die tijdelijk onderdak nodig hebben), in 2009 is pilot doorgezet (goede bezetting)</p>	<p><i>2008 en 2009:</i></p> <p>In samenwerking met de gemeente en De Tussenvoorziening starten met pilot Woonhotel</p>	7
<p>2010: exploitatie Woonhotel Vicarielaan (short stay facility) samen met Tussenvoorziening. Na evaluatie (en sloop) in 2011 verhuren van een woning als doorstroomwoning aan de Tussenvoorziening</p> <p>2011: in plaats van Woonhotel vijf woningen beschikbaar voor De Tussenvoorziening</p>	<p><i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i></p> <p>Onderzoek haalbaarheid realiseren definitieve voorziening (Woonhotel) voor mensen die tijdelijk onderdak nodig hebben</p>	8
<p>2010: woningen verhuurd aan Stichting Tussenvoorziening (BOKA) voor opvang dak- en thuislozen</p>	<p><i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i></p> <p>Onderzoeken mogelijkheden vergroten aanbod voor dak- en thuislozen</p>	8
<p>Als maatschappelijk ondernemer heeft Provides zich ingespannen het Hospice IJsselstein uit te breiden en te renoveren. In 2011 is er een openingsmiddag georganiseerd.</p> <p>Herhuisvesting voedselbank</p> <p>Realisatie ontmoetingsruimte 't Slot</p>	<p><i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i></p> <p>Inventariseren verwachtingen die anderen (intern en extern) hebben van Provides op het terrein van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Op basis daarvan komen tot activiteiten en doelstellingen.</p>	8

(Des)investeren in vastgoed

Prestatie	Ambitie	Oordeel
<i>Nieuwbouw</i>		
2008/2009: 30 Koopgarantwoningen opgeleverd	2008 en 2009: 30 appartementen Green View realiseren (Koopgarant)	7
2009: haalbaarheidsonderzoek voor herontwikkeling Kloosterplantsoen	2008 en 2009: Haalbaarheidsonderzoek uitvoeren voor herontwikkeling Kloosterplantsoen	7
2010: 50% van de woningen heeft koopprijs < € 200.000	Meerjarenplan Provides 2010-2014 50% totale nieuwbouw in sociale koop	7
2010: 0 koopwoningen opgeleverd 2011: 0 koopwoningen opgeleverd Plannen voor 19 sociale koopwoningen Oranje Nassaukade, 27 koopwoningen Kloosterplantsoen en overige (totaal ca 98)	Meerjarenplan Provides 2010-2014 In totale periode 100 koopwoningen opleveren	6
2010 en 2011: er wordt op de uitgangspunten van de woonvisie gestuurd. In 2011 is een viertal locaties in onderzoek Het aantal te realiseren woningen in het sociale segment door middel van sloop en nieuwbouw ligt op de norm (2012: 70, 2013: 78)	Meerjarenplan Provides 2010-2014 Aantal te realiseren nieuwbouwwoningen in IJsselstein 800 tot 2020 (alle segmenten, niet alleen Provides), waarvan uitgangspunt 30% sociale sector 100-200 woningen te realiseren door middel van sloop-nieuwbouw	7
Stand van zaken eind 2011 <ul style="list-style-type: none"> Vicarielaan conform planning Kloosterplantsoen, uitplaatsing bewoners 2012, sloop 2014, nieuwbouw 2014, oplevering 2015 Floriadelaan vervallen, gemeente heeft zich teruggetrokken uit project Oranje Nassaukade, nieuwbouw eind 2012 begin 2013 Omroepplein, planvoorbereiding 2012, start herhuisvesting 2013, start bouw 2014/2015 (alles sociale huur) Cape Kennedy, planvoorbereiding 2012, start herhuisvesting 2015, start bouw 2016 	Meerjarenplan Provides 2010-2014 <ul style="list-style-type: none"> 2009-2012 Vicarielaan, sloop, nieuwbouw 70 (waarvan 16 sociale sector) 2009-2016 Kloosterplantsoen, sloop, nieuwbouw 88 (waarvan 0 sociale sector) 2009-2012 Floriadelaan, nieuwbouw 33 (waarvan 30 sociale sector) 2009-2014 Oranje Nassaukade, nieuwbouw 38 (waarvan 26 sociale huur) 2012-2016 Omroepplein, nieuwbouw 25 (sociale huur) + 14 (geliberaliseerde huur) 2012-2016 Cape Kennedy, nieuwbouw 26 (sociale huur) 	7
<i>Sloop, samenvoeging</i>		
2008: gestart met herstructurering Vicarielaan	2008 en 2009: Starten met ontwikkelfase 54 woningen Vicarielaan	7
2009: gestart met eerste fase wijkvernieuwing IJsselveld Oost	2008 en 2009: Oplevering wijkvernieuwingsplan IJsselveld Oost	7
2009-2012 Provides heeft bij ruim 700 woningen geïnvesteerd in onderhoudsmaatregelen (van	2009-2012 Met de gemeente zijn afspraken gemaakt over de	7

Prestatie	Ambitie	Oordeel
een opknapbeurt aan de buitenschil tot de vervanging van entrees en balkons) en zijn de onderdoorgangen dichtgemaakt. Daarnaast zijn overal inbraakwerende maatregelen genomen door toevoeging/vervanging van hang –en sluitwerk. In totaal zijn er 10 portieken extra met lift bijgekomen. Tevens zijn er een 2-tal grote onderdoorgangen dichtgemaakt, waarvan 1 met extra bergingen en 1 met een maatschappelijke invulling door middel van (wijk)medewerkers van Pulse en wijkbeheerders van Provides.	herstructurering van de huidige woningen in IJsselveld Oost. Uitvoeren renovatie conform afspraken.	
<i>Verkoop</i>		
2008: 0 (geen woningen vrijgekomen) 2009: 4 2010: 17 (wv 10 Koopgarant) 2011: 12 (wv 4 Koopgarant)	2008 en 2009: 2008: verwachte verkoop: 5 2009: verwachte verkoop: 6 <i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i> In totale periode 120 woningen verkopen (stagnerende verkoopmarkt, maar ook geen financiële noodzaak om meer woningen voor verkoop aan te wijzen, de norm is gericht op financiële opbrengst en niet op absoluut aantal)	7
<i>Maatschappelijk vastgoed</i>		
2008/2009: Sterrenwacht IJsselveld West opgeleverd (huisartsenpraktijk, ADL-eenheid voor Fokuswoningen, ruimte voor Vitras en Pulse)	2008 en 2009: Realisatie multifunctioneel centrum	7

Kwaliteit wijken en buurten

Prestatie	Ambitie	Oordeel
<i>Leefbaarheid</i>		
2008: 103 woningen voorzien van inbraakwerende middelen (in het kader van PKVW) 2009/2010: alle begane-grondwoningen in IJsselveld Oost voorzien van inbraakwerende middelen	2008 en 2009: Jaarlijks € 100.000 voor aanbrengen inbraakwerende maatregelen	7
2008: inzet in project Buurtbemiddeling, Laatste en Eerste Kansbeleid 2010: 0 zaken laatste kansbeleid 2011: 1 zaak laatste kansbeleid	<i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i> Bieden mogelijkheid tot laatste kans (maximaal 6 per jaar)	7
2010 en 2011: overlastzaken 100% volgens procedure afgehandeld 2010 en 2011: handhaving schotelantennebeleid op de norm (verschillende juridische procedures nodig) 2010 en 2011: verzoeken buurtbemiddeling	<i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i> <ul style="list-style-type: none"> Gemiddeld 8 overlastzaken in portefeuille (norm gewijzigd in 100% volgens overlastprocedure) Handhaving schotelantennebeleid (geen stijging) Honoreren verzoeken buurtbemiddeling 	7

Prestatie	Ambitie	Oordeel
<p>gehonoreerd</p> <p>2010 en 2011: 100% meldingen onrechtmatige bewoning opgepakt</p> <p>2008: overeenkomsten opgesteld: Aanpak Hennep en Onrechtmatig Wonen (Hennep convenant november 2010 ondertekend)</p> <p>2010 en 2011: beleid portiekaanpak is opgesteld en wordt conform procesafspraken uitgevoerd (gemeenschappelijke ruimten complexen, onderhoud tuinen en groen – Provides kleurt IJsselstein)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Voorkomen onrechtmatige bewoning (oppakken meldingen) • Vaststellen Hennepconvenant • Inzet portiekaanpak Schoon is Gewoon 	
<p>Sinds 2007 leefbaarheidsbudget beschikbaar gesteld aan bewonersgroepen</p> <p>2010 en 2011: verzoeken leefbaarheidscheques zijn gehonoreerd (in 2011: 8 cheques uitgereikt)</p>	<p><i>2008 en 2009:</i> Initiatieven van bewoners steunen om daarmee een positief effect te genereren op het leefmilieu door middel van een leefbaarheidsbudget.</p> <p><i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i> Honoreren verzoeken leefbaarheidscheques</p>	7
<p>2008: Sociaal Buurtbeheer opgericht (samen met welzijnsorganisaties en gemeente), in 2008 portiekgesprekken gevoerd. 2009: huis-aan-huis bezoeken</p>	<p><i>2008 en 2009:</i> Doorzetten wijkgericht werken en sociaal buurtbeheer</p>	8
<p>2008-2010: project Kansrijk Samenleven (vergroten onderling begrip tussen verschillende culturen).</p> <p>2011: project is afgerond, succesvolle initiatieven worden vervolgd binnen het opbouwwerk</p>	<p><i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i> Activiteiten Kansrijk Samenleven uitvoeren</p>	8
<p>In 2008 is er met het Informatiecentrum aan de Vicarielaan nu in alle gebieden een fysiek informatiepunt. Vanuit drie locaties in IJsselstein, noord, zuid en west, worden er nu spreekuren gehouden, waar mensen met open/of aanmerkingen terecht kunnen.</p> <p>Naast de wijkbeheerders zijn er inmiddels teams per gebied samengesteld. Hierin werkt de wijkbeheerder nauw samen met een leefbaarheidsconsulent, desgewenst ondersteund door andere collega's.</p> <p>Een efficiënte manier van werken waardoor het team Wonen Zorg en Welzijn ruimte krijgt om na te denken over haar rol en de situaties waar inzet nodig is. Veel problemen linken aan huisvesting en eventuele ondersteuning daarbij.</p>	<p><i>Bedrijfsplan 2005-2009</i> Provides wil een nadrukkelijke rol spelen in het bevorderen van de leefbaarheid.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inzet van buurtconciërges die er op toezien dat wijken schoon, heel en veilig zijn. - Inzet van sociaal beheer medewerkers die actief overlast bestrijden 	8
<p>2010: spreekuren vanuit twee locaties (noord en zuid) - wijkbeheerders</p> <p>2011: ondertekening convenant Wonen, zorg, welzijn en veiligheid -> samenwerking in vier</p>	<p><i>Bedrijfsplan 2010-2014</i> Handhaven en verbeteren van de kwaliteit van samenleven in wijken en buurten. Samen met onder andere gemeente</p>	8

Prestatie	Ambitie	Oordeel
<p>wijkteams. In 2011 zijn de eerste twee integrale wijkteams (Noord en Centrum) gestart. Zij richten zich op een gezamenlijke aanpak in afstemming om, in interactie met de bewoners(groepen), te werken aan een schone, hele en veilige wijk.</p> <p>Provides speelt een actieve rol in het functioneren van de wijkteams.</p>	IJsselstein, politie, welzijnsorganisatie Pulse, zorginstellingen, maatschappelijk werk en onderwijs willen wij hieraan inhoud geven	
<i>Sociale stijging en emancipatie</i>		
2008: bewoners effectief helpen met betalingsachterstand	2008 en 2009: Bij huurschulden in de combinatie met gezinnen met kinderen en/of overlast een huisbezoek afleggen en afspraken maken over toekomstig gewenst woon- en betalingsgedrag	7
2010: leerproject gestart ism Vrienden van het Cals College (vaardigheden in praktijk brengen in woning Provides)	Geen ambitie	
2010: inzet medewerkers sociale werkvoorziening voor schoonmaakwerkzaamheden kantoorpand	Geen ambitie	

Overig

Prestatie	Ambitie	Oordeel
2011: twee belanghoudersbijeenkomsten gehouden, eerste belanghoudersbrief verscheen, regulier contact met HVIJ	<i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i> Samen met anderen inhoud geven aan de samenwerking (tevredenheid van belanghouders over samenwerking minimaal 7,5)	8
<p>Twee maal per jaar wordt een bijeenkomst georganiseerd</p> <p>Jaarlijks relatiegesprek en bijeenkomsten op basis van lopende projecten of daar waar behoefte is aan afstemming</p> <p>Op hoofdlijnen afgestemd (2011)</p> <p>Provides organiseert tevens wijkplatformbijeenkomsten voor diverse bewonersgroepen. Provides informeert bewoners en beantwoordt vragen. Provides sluit indien gewenst ook aan bij bijeenkomsten georganiseerd door de gemeente om vragen van bewoners te beantwoorden of plannen toe te lichten.</p>	<p><i>Meerjarenplan Provides 2010-2014</i> Organiseren strategiebijeenkomsten met belanghouders voor visieontwikkeling en samenwerking op strategisch niveau</p> <p>Organiseren werkbijeenkomsten met belanghouders over afstemming en samenwerking op uitvoeringsniveau</p> <p>Maken afspraken over wijze invulling relatiebeheer per belanghouder</p>	8

Bijlage 4 Presteren naar opgaven

Huisvesting primaire doelgroep

Prestatie	Opgave	Oordeel
<p>2010: Percentage sociaal 27%</p> <p>2011: Percentage sociaal 26% (in de nieuwbouw alleen wel 30%)</p> <p>2010: 97% van de woningen bereikbaar</p> <p>2011: 95% van de woningen bereikbaar</p>	<p>Gezamenlijke verantwoordelijkheid voor 30% van de toevoegingen aan de woningvoorraad in de sociale sector (huur en koop).</p> <p>Streven is 30% sociale woningbouw in 2015</p>	7
<p>2011: 95% vrijkomende woningen aan doelgroep met inkomen < €33.614 verhuurd</p>	Geen opgave	
<p>2011: lokaal maatwerk experiment voor jongeren (behoud inschrijfduur bij acceptatie eerste woning) wordt opgezet</p>	<p>Gemeente en Provides volgen het experiment in Houten waarbij starters met behoud van inschrijfduur een eerste woning kunnen huren (bij gebleken succes introduceert gemeente experiment ook in IJsselstein)</p>	7
<p>2007-2010: 97,2% passend toegewezen</p> <p>Provides heeft een woningvoorraad van 3.700 woningen, meer dan 95% onder huurtoeslaggrens</p>	<p>Kernvoorraad 3.500 sociale huurwoningen in stand houden</p>	7
<p>2008: 8 statushouders gehuisvest</p> <p>2009: 7 statushouders gehuisvest</p> <p>2010: 1 statushouder gehuisvest</p> <p>2011: 14 statushouders gehuisvest</p> <p>2010: inzet is jaarlijks 2 woningen minder kamergewijs te verhuren. Hiervoor zijn jaarlijks 6 woningen nodig. Dit tempo blijkt niet haalbaar te zijn, nieuwe afspraken maken met gemeente</p> <p>2011: actieve inspanning om te voldoen aan de taakstelling. In 2012 wordt een systeem van doorstroming vanuit de kamers opgezet samen met de gemeente.</p> <p>In 2012 is door extra inspanning de achterstand ingelopen en een voorsprong ontstaan.</p>	<p>Provides en gemeente spannen zich gezamenlijk in voor de huisvesting van statushouders en pardonners volgens de huidige afspraken</p> <p>Provides en gemeente werken samen met Vluchtelingenwerk aan de afbouw van de kamergewijze verhuur voor statushouders (Provides zet zich in jaarlijks 2 woningen (met gemiddeld 8 huurders) minder kamergewijs te verhuren. Jaarlijks 6 woningen extra beschikbaar hiervoor.</p>	7
<p>2009: overstap naar Flexi-Match (ten behoeve van woningzoekenden)</p> <p>2010: digitaliseren aanbiedingsproces woningzoekenden</p>	<p>Provides zorgt voor een adequate informatievoorziening aan woningzoekenden in IJsselstein</p>	7
<p>2010: leerlingen Baanbreker kunnen zich gratis inschrijven bij Woningnet vanaf hun 18^e</p>	Geen opgave	
<p>2011: norm vaststellen blijkt niet zinvol. Slaagkans in de BRU-regio op basis van de informatie van Woningnet is 11,9% (en stabiel over de afgelopen drie jaar)</p>	Geen opgave	

Prestatie	Opgave	Oordeel
2010: 3 toewijzingen buiten de woningkrant 2011: 3 toewijzingen buiten de woningkrant	Provides en gemeente kunnen kandidaten voordragen voor toewijzing buiten de woonkrant om (maximaal 10 woningen per jaar)	7
2010: leegkomende sloopwoningen verhuurd aan jongeren (Vicarielaan), in 2012 zal dit gebeuren in Kloosterplantsoen	Provides verhuurt tijdelijk de te slopen woningen aan de Vicarielaan (tot 1 januari 2010) en het Kloosterplantsoen (van 1 juli 2011 tot 1 juli 2012) voor starters	7
Huur 70,8% van maximaal toegestane huur	Geen opgave	
2008: streefhuren vastgesteld (om zo de basiskwaliteit van de woningen te kunnen garanderen of ze te kunnen renoveren)		
2010 en 2011: huurharmonisatie vindt plaats bij mutatie.		
2008: inzet Koopgarant voor starters 2008: niet verkochte woningen New Limits ingezet als Te Woon 2009: 30 woningen verkocht onder Koopgarant (Green View) 2010: inzet Koopgarant woningen Nieuwpoort		

Kwaliteit woningen en woningbeheer

Prestatie	Opgave	Oordeel
Gemiddelde punten WWS 139 (landelijk 131)	Er zijn geen afspraken opgesteld ten aanzien van onderhoud en verbetering van de bestaande voorraad.	nvt
2010: nulmeting kwaliteit bezit ten behoeve van MJOP voor komende tien jaar		
Uitgaven dagelijks onderhoud 2008: € 2.062.000 2009: € 2.462.931 2010: € 2.128.880 2011: € 2.130.664		
Uitgaven planmatig onderhoud 2008: € 2.482.000 2009: € 4.892.953 2010: € 2.787.863 2011: € 3.081.000 Merendeel onderuitputting te verklaren uit aanbestedingsvoordeel en hernieuwde blik op bezit, waardoor onderhoud naar achteren kan worden geschoven 2011: 80% van het begrote werk is aanbesteed, 17% is komen te vervallen		
Uitgaven woningverbetering 2008: onbekend 2009: € 1.715.000 2010: € 3.692.000 2011: € 6.180.000		

Prestatie	Opgave	Oordeel
2011: 255 woningen gemuteerd, waarvan 39 gerenoveerd. Alle woningen zijn op basiskwaliteit gebracht		
2008: KWH-label gemiddelde score 8,0 2009: KWH-label gemiddelde score 7,9 2010: KWH-label gemiddelde score 7,9 2011: KWH-label gemiddelde score 7,9 2010: after sales zeer positieve terugkoppeling 2011: after sales niet uitgevoerd als gevolg van personele omstandigheden 2010: entree enquêtes gedigitaliseerd 2011: resultaat entree enquêtes op norm 2010: exit enquêtes gedigitaliseerd 2011: resultaat exit enquêtes op norm	Er zijn geen afspraken opgesteld omtrent de kwaliteit van de dienstverlening	
2008: klantenpanel onder woningzoekenden (woonwensen)	Geen opgave	
2008: klankbordgroep ingesteld voor herstructurering Vicarielaan	Geen opgave	
2009: grootschalig onderzoek naar keuzevrijheid	Geen opgave	
2011: actualisatie energielabels in WWS afgerond, effect meenemen in huurprijsbeleid 2011: conceptplan duurzaamheidsbeleid. Bij groot onderhoud Vondellaan worden ingrepen getoetst. Op basis van deze ervaringen wordt in 2012 het Duurzaamheidsbeleid vastgesteld. Bij mutatie worden woningen minimaal op D label gebracht	Provides ondersteunt het gemeentelijk duurzaamheidsbeleid door menskracht beschikbaar te stellen. Provides ontwikkelt in 2011 haar energietransitiebeleid volgend op en rekening houdend met het gemeentelijk beleid. Zij legt hierbij een relatie met de totale woonlasten, duurzame toekomstkwaliteit van portfolio en beperking van gebruik van grondstoffen.	7

Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

Prestatie	Opgave	Oordeel
2008: met zorginstelling Ewoud Gasthuis gezocht naar een locatie voor een op te richten woonzorgboerderij met 24 uurszorg voor licht-dementerenden (nog niet gelukt). 2010: onderzoek haalbaarheid kleinschalige woonvormen voor ouderen is afgerond. Optie voor de toekomst is herontwikkeling Pulse gebouw	Provides heeft samen met AxionContinu, Ewoud en Pulse in 2009 een behoefte- en haalbaarheidsonderzoek uitgevoerd naar wensen ten aanzien van huisvesting van bijzondere zorgdoelgroepen.	7
2010: start domoticaproject (samen met gemeente en zorgpartijen). Lancering IJsselstein Community begin 2011. 2010 en 2011 norm ten aanzien van toepassingen domotica niet gehaald, experiment blijkt financieel niet haalbaar. Als vervolg wordt de betrokkenheid bij IJsselstein	Provides experimenteert in 2010 bij ca 50 woningen met draadloze toepassing van domotica ten behoeve van professionele alarmopvolging	7

Prestatie	Opgave	Oordeel
Community vergroot en wordt nieuwbouw (technisch) voorbereid op toepassing domotica		
Provides is een van de partners voor de gemeente bij de doorontwikkeling van de vier woonservicezones. Concrete inzet van Provides op toegankelijkheidsdefinitie en vervolgens indeling van woningen, opzet integrale wijkteams, inzet huisvesting bijzondere doelgroepen en IJsselstein Community 2008: investeringen in Woonservicezones (in zone 1 oplevering MFC, uitbreiding aantal Fokuswoningen, uitzetten van pilot voor domotica; in zone 2 gestart met servicepunt)	Gemeente en Provides zetten zich in om woonservicezones in IJsselstein vorm te geven. Provides is een van de partners voor de gemeente bij de ontwikkeling van woonservicezones (inzet op vastgoed in de zones, inzet bepalen voor verzorgde en geschikte woonvormen, menskracht beschikbaar stellen voor doorontwikkeling zones).	7
2008: 2 Fokuswoningen opgeleverd 2010: uitbreiding Fokus woningen naar 16 2011: uitbreiding naar 18	Provides realiseert voor mensen met een lichamelijke beperking in 2010 (uiterlijk 2011) 2 Fokuswoningen in de bestaande voorraad (schakelflats)	8
2010: 57 woningen, 2% van de voorraad wordt ingezet voor huisvesting bijzondere doelgroepen 2011: 67 woningen, 2% van de voorraad wordt ingezet voor huisvesting bijzondere doelgroepen (verwachting geen grote groei in 2012)	Geen opgave	
2011: op verzoek van zorgpartijen met een concreet voorstel komen: <ul style="list-style-type: none"> • SBWU-kantoor/begeleidingsruimte in IJsselveld Oost • Twee onderdoorgangen in IJsselveld Oost maatschappelijk ingevuld (gemeente, bewonersgroep, wijkbeheerders, Pulse) • Onderzoek herontwikkeling Duitslandstraat met mogelijkheden voor Reinaerde 	Geen opgave	-
2011 enquête voor het meten van de tevredenheid onder gebruikers van maatschappelijk vastgoed is opgesteld en eenmaal uitgevoerd. De resultaten waren conform de opgestelde norm.	Geen opgave	-
2008: pilot Woonhotel (mensen die tijdelijk onderdak nodig hebben), in 2009 is pilot doorgezet (goede bezetting) 2010: exploitatie Woonhotel Vicarielaan (short stay facility) samen met Tussenvoorziening. Na evaluatie (en sloop) in 2011 verhuren van een woning als doorstroomwoning aan de Tussenvoorziening 2011: in plaats van Woonhotel vijf woningen beschikbaar voor De Tussenvoorziening	Provides is in 2009 gestart met een experiment met een woonhotel voor gescheiden vaders (1 woning beschikbaar). In 2010 evaluatie van de inzet van Provides. Mogelijk koppeling met BOKA inzake daklozen	8

Prestatie	Opgave	Oordeel
<p>2008: 9 woningen verhuurd aan Stichting Reinaerde, Woningen verhuurd aan Abrona (logeerhuis De Bever)</p> <p>2010: woningen verhuurd aan Stichting Tussenvoorziening (BOKA) voor opvang dak- en thuislozen</p>	Geen opgave	-

(Des)investeren in vastgoed

Prestatie	Opgave	Oordeel
<p>2010 en 2011: er wordt op de uitgangspunten van de woonvisie gestuurd. In 2011 is een viertal locaties in onderzoek</p> <p>Het aantal te realiseren woningen in het sociale segment door middel van sloop en nieuwbouw ligt op de norm (2012: 70, 2013: 78)</p> <p>2010: 50% van de woningen heeft koopprijs < € 200.000</p>	<p>Provides toont zich bereid om op de locatie Rijnenburg sociale woningbouw te ontwikkelen, met name gericht op de sociale opgave van IJsselstein.</p> <p>Gezamenlijke verantwoordelijkheid voor 30% van de toevoegingen aan de woningvoorraad in de sociale sector (huur en koop)</p>	7
<p>2008/2009: 30 Koopgarantwoningen opgeleverd</p> <p>2009: gestart met eerste fase wijkvernieuwing IJsselveld Oost</p> <p>2009-2012</p> <p>Provides heeft bij ruim 700 woningen geïnvesteerd in onderhoudsmaatregelen (van een opknopbeurt aan de buitenschil tot de vervanging van entrees en balkons) en zijn de onderdoorgangen dichtgemaakt. Daarnaast zijn overal inbraakwerende maatregelen genomen door toevoeging/vervanging van hang –en sluitwerk. In totaal zijn er 10 portieken extra met lift bijgekomen. Tevens zijn er een 2-tal grote onderdoorgangen dichtgemaakt, waarvan 1 met extra bergingen en 1 met een maatschappelijke invulling door middel van (wijk)medewerkers van Pulse en wijkbeheerders van Provides.</p>	Gemeente en Provides hebben afspraken gemaakt over wijkvernieuwing IJsselveld Oost (deze afzonderlijke afspraken zijn onverkort van toepassing)	7
<ul style="list-style-type: none"> • Vicarielaan conform planning • Kloosterplantsoen, uitplaatsing bewoners 2012, sloop 2014, nieuwbouw 2014, oplevering 2015 • Floriadelaan vervallen, gemeente heeft zich teruggetrokken uit project • Oranje Nassaukade, nieuwbouw eind 2012 begin 2013 • Omroepplein, planvoorbereiding 2012, start herhuisvesting 2013, start bouw 2014/2015 (alles sociale huur) • Cape Kennedy, planvoorbereiding 2012, start herhuisvesting 2015, start bouw 2016 <p>2011: 0 koopwoningen opgeleverd</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aanpak complex Vicarielaan (wijk Kasteelkwartier) <ul style="list-style-type: none"> ○ Start uitplaatsing bewoners 1-7-2009, start sloop 1-1-2011, start nieuwbouw 1-7-2011 ○ Provides zet in op behoud van aantal sociale huurwoningen bij herontwikkeling • Aanpak complex Kloosterplantsoen (wijk Nieuwpoort) <ul style="list-style-type: none"> ○ Gemeente en Provides voeren op basis van de startnotitie samen haalbaarheidsonderzoek uit ○ Gemeente en Provides streven naar 	7

Prestatie	Opgave	Oordeel
<p>Plannen voor 19 sociale koopwoningen Oranje Nassaukade, 27 koopwoningen Kloosterplantsoen en overige (totaal ca 98)</p>	<p>volgende planning: begin 2011 start uitplaatsing bewoners, 2012 start sloop, 2013 start nieuwbouw</p> <ul style="list-style-type: none"> o Provides zet in op behoud van aantal sociale huurwoningen bij herontwikkeling • Volgend op Vicarielaan en Kloosterplantsoen trekken gemeente en Provides samen op met de rest van de wijken Europakwartier/ Oranjekwartier en Kasteelkwartier/ Nieuwpoort • Ten behoeve van het herstructureringsproces zet Provides haar plannen in de tijd uit, om zo sloop, nieuwbouw en mogelijkheden voor herhuisvesting in samenhang te plannen • Jaarlijks voortschrijdend woonprogramma, waarbij de gewenste conceptdifferentiatie vanuit de volkshuisvestelijke Opgaves van de gemeente het vertrekpunt is <p>Afspraken bekende locaties</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oranje Nassaukade – Provides start per april 2012 met de bouw van 10 sociale huur- en 16 sociale koopwoningen (bij tijdige levering bouwrijpe grond) • Floriadelaan – Provides start in 2011 met de bouw van 33 woningen, waarvan 30 sociale huur- en koopwoningen (bij tijdige levering bouwrijpe grond) • Panoven – Provides heeft bod gedaan voor 8 sociale appartementen 	
<p>2008: 0 (geen woningen vrijgekomen) 2009: 4 2010: 17 (wv 10 Koopgarant) 2011: 12 (wv 4 Koopgarant) (stagnerende verkoopmarkt, maar ook geen financiële noodzaak om meer woningen voor verkoop aan te wijzen, de norm is gericht op financiële opbrengst en niet op absoluut aantal)</p>	<p>Provides wil sociale huurwoningen verkopen om hiermee middelen vrij te maken voor noodzakelijke investeringen in het bestaande woningbezit en nieuwbouw</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tot 2011 biedt zij 110 woningen voor verkoop aan in IJsselveld Oost • Bij complexen waar reeds delen zijn verkocht, wordt verkoop onverminderd doorgezet ter voorkoming van versnippering van het woningbezit • Bij verkoop kan ook verkoop onder voorwaarden worden ingezet, zodat ook voor de toekomst het sociale segment behouden blijft • Provides zal in 2010 met nadere verkoopvoorstellen komen te behoeve van de financiering van vastgoedontwikkelingen 	7

Prestatie	Opgave	Oordeel
Provides heeft een eigen kwaliteitssysteem opgesteld voor de kwaliteit van haar woningen, mede op basis van input van bewoners. 2008: geïnvesteerd in levensloopbestendig wonen	Alle nieuwbouwappartementen worden gerealiseerd volgens de criteria van aanpasbaar en levensloopbestendig wonen, zoals opgenomen in het Woonkeurmerk	7
2008/2009: Sterrenwacht IJsselveld West opgeleverd (huisartsenpraktijk, ADL-eenheid voor Fokuswoningen, ruimte voor Vitras en Pulse)	Provides vindt zich medeverantwoordelijk voor de fysieke infrastructuur voor maatschappelijke activiteiten <ul style="list-style-type: none"> • Investerings in maatschappelijk vastgoed moeten passen in de wijkvisie • Tevens mag het niet de primaire huisvestingsverantwoordelijkheid onder druk zetten • Provides is bij deze ontwikkelingen geen initiatiefnemer In beginsel ondersteunt Provides alleen projecten waarin ook een volkshuisvestingscomponent aanwezig is	7

Kwaliteit wijken en buurten

Prestatie	Opgave	Oordeel
2008: 103 woningen voorzien van inbraakwerende middelen (in het kader van PKVW) 2009/2010: alle begane-grondwoningen in IJsselveld Oost voorzien van inbraakwerende middelen	Alle woningen die door IJWBV (Provides) worden gebouwd, beschikken over het Politiekeurmerk Veilig Wonen). Bij ingrepen in bestaande woningen wordt het PKVW als referentiekader gehanteerd.	7
2008: bewoners effectief helpen met betalingsachterstand 2008: inzet in project Buurtbemiddeling, Laatste en Eerste Kansbeleid 2010: 0 zaken laatste kansbeleid 2011: 1 zaak laatste kansbeleid	Gemeente en Provides leveren hun bijdrage aan laatste kansbeleid en elk jaar Provides en gemeente continueren hun inzet in het kader van buurtbemiddeling	7
2010 en 2011: overlastzaken 100% volgens procedure afgehandeld 2010 en 2011: handhaving schotelantennebeleid op de norm (verschillende juridische procedures nodig) 2010 en 2011: verzoeken buurtbemiddeling gehonoreerd 2010 en 2011: 100% meldingen onrechtmatige bewoning opgepakt 2008: overeenkomsten opgesteld: Aanpak Hennep en Onrechtmatig Wonen (Hennep convenant november 2010 ondertekend) 2010 en 2011: beleid portiekaanpak is opgesteld en wordt conform procesafspraken uitgevoerd (gemeenschappelijke ruimten complexen, onderhoud tuinen en groen –	Gemeente en Provides spreken af om de acties uit de beleidsnotitie Onrechtmatige bewoning gezamenlijk uit te voeren. Gemeente en Provides streven er naar het in 2010 vast te stellen regionaal hennepconvenant tot uitvoering te brengen.	7

Prestatie	Opgave	Oordeel
Provides kleurt IJsselstein)		
2008: Sociaal Buurtbeheer opgericht (samen met welzijnsorganisaties en gemeente), in 2008 portiekgesprekken gevoerd. 2009: huis-aan-huis bezoeken	Provides en de gemeente continueren hun samenwerking ten aanzien van wijkgericht werken en sociaal buurtbeheer (samenwerking met Pulse)	8
2010: spreekuren vanuit twee locaties (noord en zuid) - wijkbeheerders	Gemeente en Provides werken samen in het kader van Wijkgericht werken en Sociaal buurtbeheer	
2011: ondertekening convenant Wonen, zorg, welzijn en veiligheid -> samenwerking in vier wijkteams. In 2011 zijn de eerste twee integrale wijkteams (Noord en Centrum) gestart. Zij richten zich op een gezamenlijke aanpak in afstemming om, in interactie met de bewoners(groepen), te werken aan een schone, hele en veilige wijk.		
Sinds 2007 leefbaarheidsbudget beschikbaar gesteld aan bewonersgroepen 2010 en 2011: verzoeken leefbaarheidscheques zijn gehonoreerd (in 2011: 8 cheques uitgereikt)	Geen opgave	
2008-2010: project Kansrijk Samenleven (vergroten onderling begrip tussen verschillende culturen). 2011: project is afgerond, succesvolle initiatieven worden vervolgd binnen het opbouwwerk	Geen opgave	
2010: leerproject gestart ism Vrienden van het Cals College (vaardigheden in praktijk brengen in woning Provides)	Geen opgave	
2010: inzet medewerkers sociale werkvoorziening voor schoonmaakwerkzaamheden kantoorpand	Geen opgave	

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie Provides in 2012 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

Rotterdam, 18 december 2012



Wouter Vos
Partner

Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Provides

September-december 2012

verklaren hierbij dat a) de maatschappelijke visitatie van bovengenoemde corporatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden, b) geen relaties, privé noch zakelijk, te onderhouden die de onafhankelijkheid ten positieve dan wel ten negatieve kunnen beïnvloeden en c) in de vier jaar voorafgaand aan de visitatie geen advies- en/of interim-opdrachten te hebben uitgevoerd op beleidsterreinen die de visitatie raken en deze in de komende twee jaar ook niet te zullen uitvoeren bij deze corporatie.

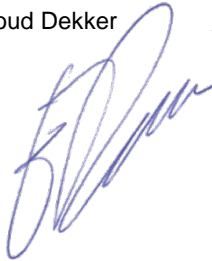
Naam en handtekening voorzitter

Sandra Groot



Naam en handtekening secretaris

Ewoud Dekker



Naam en handtekening commissielid

Marleen Roekx



Plaats:

Rotterdam

Datum:

18 december 2012

CV's visitatoren

Voorzitter

Naam, titel, voorletters:

Groot-Jansen, S.G.B.

Geboorteplaats en –datum:

Gouda, 11 februari 1964

Woonplaats:

Gouda

Huidige functie:

Principal consultant

Onderwijs:

2008: Sales cursus, in company Ecorys
2002: Projectmanagement cursus, in company Ecorys
1992 – 1994: Vertaler Nederlands-Engels, Engels-Nederlands, ITV Utrecht
1986: NIMA-B
1982 – 1986 HEAO-EL (economisch-linguïstische opleiding), HES Rotterdam
1976 – 1982 VWO, Antoniuscollege, Gouda

Loopbaan:

1986 – heden: Ecorys, diverse functies (sinds 2009 senior consultant)

Profielchets:

Sandra heeft in de loop der jaren veel expertise opgebouwd ten aanzien van woningmarktvraagstukken. Deze vraagstukken zijn zeer divers, en bestaan bijvoorbeeld uit haalbaarheidsstudies voor concrete projecten, vaststellen van woningbouwprogramma's voor nieuwe wijken, locatiezoektocht voor toekomstige woningbouw. Opdrachtgevers zijn ontwikkelaars, beleggers, gemeenten en woningbouwcorporaties. De kennis van de woningmarkt, en dus het speelveld waarbinnen de corporaties ook een belangrijke rol spelen, is hiermee gewaarborgd binnen de maatschappelijke visitaties.

Sandra is, samen met een aantal (oud-)collega's, vanaf het begin betrokken bij de methodiekontwikkeling van maatschappelijke visitaties en betrokken geweest bij de meeste visitatietrajecten die door Ecorys Vastgoed zijn en worden uitgevoerd. Binnen deze visitatietrajecten heeft ze diverse rollen vervuld, uiteenlopend van commissielid tot voorzitter van de visitatiecommissie.

Secretaris

Naam, titel, voorletters:

Dekker, ing. MScRE, E.

Geboorteplaats en –datum:

Avereest, 14 september 1982

Woonplaats:

Rotterdam

Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

- 2006 – 2008: Vastgoedkunde, Faculteit der Ruimtelijke Wetenschappen, Rijksuniversiteit Groningen
- 2005 – 2006: Sociale Geografie en Planologie, Faculteit der Ruimtelijke Wetenschappen, Rijksuniversiteit Groningen
- 2001 – 2005: Bouwmanagement, Commercieel Technische Bedrijfskunde, Saxion Hogeschool Enschede
- 1994 – 2000: Hoger Algemeen Vormend Onderwijs, Van der Capellen Scholengemeenschap Zwolle

Loopbaan:

- 2010 – heden: Ecorys Vastgoed, Consultant
- 2008 – 2009: Multi Development, Research en Concepts

Nevenactiviteiten:

- 2010: FRESH Alumni, debat commissie, organiseren van het FRESH Forward Debat: "projectontwikkeling anno 2011"

Profielchets:

Ewoud is consultant bij Ecorys en richt zich in zijn werkzaamheden met name op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties, marktonderzoek en advisering ten aanzien van de woning- en winkelmarkt en vastgoedstrategische vraagstukken bij corporaties, gemeenten, ontwikkelaars en beleggers. Zijn expertise ligt daarmee in het doorlichten van organisaties en op een hoger abstractieniveau het adviseren van de genoemde actoren op het gebied van het inrichten van organisaties en strategiebepaling op project- en organisatieniveau. Daarin vindt hij met name het creëren van toegevoegde waarde, zowel financieel als maatschappelijk, belangrijke elementen. Ewoud heeft in de afgelopen periode maatschappelijke visitaties uitgevoerd bij een groot aantal corporaties, variërend van kleine corporaties op het platteland tot corporaties in de grote steden, waarbij hij wisselend de rol van secretaris en commissielid heeft vervuld.

Functie algemeen commissielid

Naam, titel, voorletters:

Roekx, MSc., M.

Geboorteplaats en –datum:

Maassluis, 24 januari 1981

Woonplaats:

Mijnsheerenland

Huidige functie:

Junior Consultant

Onderwijs:

- 2012- heden: Corporatie en Vastgoed, Amsterdam School of Real Estate
- 2004 – 2007: Master Regionale Geografie, Universiteit Utrecht
- 2004 – 2007: Bachelor Sociale Geografie en Planologie, Universiteit Utrecht
- 2002 – 2003: Sociaal Pedagogisch Medewerker (3), ROC Zadkine Rotterdam
- 1999 – 2000: VWO ROC-Zadkine, Capelle a/d IJssel
- 1994 – 1999: Rudolf Steiner College, Rotterdam

Loopbaan:

- 2008 – heden: Ecorys Vastgoed, Consultant
- 2001 – 2004: Pedagogisch medewerker St. Kinderopvang Mundo

Profielchets:

Marleen is binnen Ecorys vanuit de afdeling vastgoed betrokken bij het uitvoeren van maatschappelijke visitaties. Andere werkzaamheden zijn onder andere het uitvoeren van woningmarktonderzoeken. Naast kennis van de woningmarkt heeft Marleen zich met de Master Regionale Geografie gericht op het fenomeen krimp. Een thema dat in Nederland steeds meer aandacht krijgt. Ook binnen de maatschappelijke visitaties komt dit thema terug. Marleen heeft verschillende visitaties mede uitgevoerd, zowel bij grote als kleine corporaties, in de stad en op het platteland in verschillende delen van Nederland.



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas