

Maatschappelijke visitatie

Woonpalet

Definitief Rapport

Opdrachtgever: Woonpalet

ECORYS Nederland BV

Sandra Groot
Bart Stek
Lotte Storcken

Rotterdam, oktober 2010

ECORYS Nederland BV

Postbus 4175

3006 AD Rotterdam

Watermanweg 44

3067 GG Rotterdam

T 010 453 88 00

F 010 453 07 68

E netherlands@ecorys.com

www.ecorys.nl

K.v.K. nr. 24316726

ECORYS Vastgoed

T 010 453 85 19

F 010 453 85 88

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Voorwoord	6
Recensie	10
1 Woonpalet	12
1.1 Profiel	12
1.2 Bezit	12
1.3 Beleidscyclus	14
2 Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen (PnA/D)	15
2.1 Inleiding	15
2.2 Ondernemingsplan 2006-2010 ‘Groei naar volwassenheid’	15
2.2.1 Jaarlijkse doelstellingen periode 2006-2009	18
2.3 Overig beleid	19
2.4 Evaluatie	20
2.5 Prestaties en beoordeling	21
2.6 Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen: Ruim voldoende	22
3 Presteren naar Opgaven (PnO)	24
3.1 Inleiding	24
3.2 Lokale opgaven	24
3.2.1 “Zeewolde: goed wonen tussen water en groen” Woonvisie Zeewolde 2005-2010	24
3.2.2 Convenant Wonen 2008-2012	25
3.3 Overige afspraken	26
3.4 Toekomstige Opgaven	27
3.4.1 Koersdocument structuurvisie Zeewolde	27
3.4.2 “Van samen wonen naar samen leven” Kadernota Wonen 2010-2015	28
3.5 Prestaties en beoordeling	28
3.6 Presteren naar Opgaven: Goed	29
4 Presteren volgens Stakeholders	31
4.1 Inleiding	31
4.2 Samenwerking en overleg	31
4.3 Betrokkenheid van stakeholders bij de maatschappelijke visitatie	33
4.3.1 Stakeholdersbijeenkomst	33

4.3.2	Ronde 1: Ambities en doelstellingen van Woonpalet	34
4.3.3	Ronde 2 – Opgaven in het werkgebied van Woonpalet	36
4.3.4	Ronde 3: Boodschap voor Woonpalet	37
4.3.5	Telefonische interviews stakeholders	38
4.3.6	Eindoordeel stakeholders	39
4.4	Presteren volgens Stakeholders: Goed	40
5	Presteren naar Vermogen en Efficiëntie	42
5.1	Inleiding	42
5.2	Inventarisatie en beoordeling door het CFV	42
5.3	Maatschappelijk rendement	48
5.4	Financiële sturing door Woonpalet	48
5.5	Financiële prestaties periode 2006 – 2009 (incl. toekomst)	50
5.6	Efficiëntie	52
5.7	Presteren naar Vermogen en Efficiëntie: Ruim voldoende	53
6	Governance	57
6.1	Inleiding	57
6.2	Governance structuur	57
6.3	Intern Toezicht - Raad van Commissarissen	58
6.4	Betrokkenheid van Stakeholders	60
6.5	Prestatie op het gebied van Governance: Goed	60
Deel II: Prestatiespinnenwebben		63
	Het totaalbeeld	63
	Presteren naar Ambities en Doelstellingen	63
	Presteren naar Opgaven	65
	Presteren volgens Stakeholders	66
	Presteren naar Vermogen en Efficiëntie	67
	Presteren naar Governance	67
Deel III: Integrale beoordelingstabel		68
Bijlagen		69
	Bijlage 1: visitatiemethodiek versie 3.0	70
	Bijlage 2: Geïnterviewde personen Woonpalet	76
	Bijlage 3: Betrokken stakeholders	77
	Bijlage 4: Documentatie	78
	Bijlage 5: Beoordeling presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen	81
	Beoordeling eigen ambities en doelstellingen jaarplan 2006	83
	Beoordeling eigen ambities en doelstellingen jaarplan 2007	85
	Beoordeling eigen ambities en doelstellingen jaarplan 2008	87
	Beoordeling eigen ambities en doelstellingen jaarplan 2009	89
	Bijlage 6: Beoordeling Presteren naar Opgaven	91
	Prestatieafspraken op basis van Woonvisie 2005 – 2010	91
	Prestatieafspraken gemeente en Woonpalet 2008	93
	Prestatieafspraken gemeente en Woonpalet 2009	94
	Beoordeling prestatieafspraken 2008 en 2009	95

Bijlage 7: Convenant Wonen	96
Bijlage 8: Begrippenlijst	97

Voorwoord

Een nieuw visitatiestelsel

Een aantal corporaties, verenigd in Het Woonnetwerk, heeft in 2005 het initiatief genomen om te komen tot de ontwikkeling van een nieuw stelsel voor maatschappelijke visitatie. Het initiatief sluit aan op de actuele discussies over toezicht, verantwoording en governance waarover onder meer de commissies Sas en Winter zich hebben uitgesproken. In de AedesCode, die in januari 2007 is vastgesteld, is de verplichting opgenomen voor corporaties die aangesloten zijn bij Aedes om zich eens per vier jaar te onderwerpen aan een audit die een gestructureerd oordeel oplevert over de maatschappelijke prestaties.

Het Woonnetwerk heeft de SEV gevraagd om de ontwikkeling van een nieuw visitatiestelsel te willen ondersteunen, waarbij als accenten werden geformuleerd:

- Een onafhankelijk vormgegeven instrument: geen instrument van de branche of van de overheid;
- Toetsing van buiten naar binnen: welke vragen wil 'de omgeving' beantwoord zien?;
- Primair een horizontale verantwoording, niet zozeer een leerinstrument;
- Meer toetsen op resultaat dan op proces.

Medio 2006 was het visitatiestelsel op hoofdlijnen ontwikkeld¹ 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. De maatschappelijke visitaties worden uitgevoerd conform de methodiek, die omschreven is in de 3.0 versie.

Hoofdlijnen van het stelsel voor maatschappelijke visitatie

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 stakeholders daarin een expliciete rol, zodat de maatschappelijke visitatie ook inzicht geeft in het presteren volgens de maatstaven van de stakeholders.

Daarmee wordt bereikt dat de visitatie informatie en verantwoording verstrekt aan de stakeholders over het presteren van de corporatie².

¹ Vastgelegd in Deel 1: Contouren van het nieuwe visitatiestelsel: producten van de visitatie. Deel II: Onderleggers van de visitatieonderdelen.

² Idem.

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 stakeholders;
- 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 kwantitatieve scorekaart. De maatschappelijke visitatie resulteert verder in een toelichtende rapportage en een recensie die een overkoepelende en samenvattende beoordeling bevat.

Maatschappelijke visitatie Woonpalet – de aanpak van ECORYS

Woonpalet heeft ECORYS opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode juni-oktober 2010. Het visitatieteam bestond uit Sandra Groot, Bart Stek en Lotte Storcken. De aanpak van ECORYS kende de volgende stappen:

1. Deskresearch:
Op basis van beschikbare documenten is juni 2010 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 28 juni 2010 heeft onder leiding van ECORYS een startbijeenkomst plaatsgevonden met de directeur-bestuurder, het managementteam en aantal leden van de Raad van Commissarissen. Daarbij heeft ECORYS een korte toelichting gegeven op de doelstellingen en de aanpak van de maatschappelijke visitatie. De bevindingen van de deskresearch zijn besproken. Tevens zijn afspraken gemaakt over de vervolgstappen.
3. Interviews intern³:
Op 28 en 29 juni 2010 hebben interviews plaatsgevonden met de directeur-bestuurder, twee leden van de Raad van Commissarissen en de leden van het managementteam. Doelstelling van deze interviews was om de bevindingen uit de deskresearch aan te vullen en in te kleuren.
4. Stakeholdersronde:
Op 19 augustus heeft ECORYS een stakeholdersbijeenkomsten georganiseerd. Daarnaast hebben telefonische interviews plaatsgevonden met de stakeholders die niet bij de bijeenkomst aanwezig konden zijn. Bijlage 3 bevat het volledige overzicht van de bij de visitatie betrokken stakeholders.
5. Interne bijeenkomsten visitatieteam ECORYS:
In de maanden augustus en september heeft het visitatieteam van ECORYS intern overleg gevoerd. Daarbij zijn de bevindingen ten behoeve van de rapportage en de beoordeling van de prestaties besproken.
6. Rapportage:
Aansluitend is de conceptrapportage maatschappelijke visitatie geformuleerd. Deze is op 11 oktober 2010 besproken met de directeur-bestuurder, het managementteam en

³ Voor een volledig overzicht zie bijlage 2

een aantal leden van de Raad van Commissarissen van Woonpalet. Na verwerking van tekstuele correcties is de definitieve rapportage opgesteld.

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

- Wij beschouwen terugkijkend de jaren 2006 tot en met 2009 en vooruitkijkend het jaar 2010 en de daaropvolgende meerjarenramingen. ECORYS maakt zoveel mogelijk gebruik van feiten en cijfers, normeringen en oordelen van anderen. De *feitelijk geleverde prestaties* en de waargenomen stakeholdersoordelen vormen steeds de basis van de beoordeling.
- Wij bekijken tevens de beleidsstructuur waarbinnen de prestaties zijn (worden) geleverd. De beleidsstructuur geeft een indruk van de borging en de duurzaamheid van de prestaties en is mede van invloed op de beoordeling. De wijze waarop binnen de corporatie de governance is ingevuld, maakt eveneens deel uit 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 om 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 cijfermatige beoordeling voor het Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen en het Presteren naar Opgaven in het werkgebied wordt als volgt toegepast:

Cijfer	Toelichting	
10	Prestatie ruimschoots boven hetgeen de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders + verwerking van voortschrijdend inzicht en extra ambities.	Uitmuntend
9	Prestatie ruimschoots boven hetgeen de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders.	Zeer goed
8	Prestatie conform hetgeen de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders (100%).	Goed
7	Prestatie iets achterblijvend bij hetgeen de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders (90-100%).	Ruim voldoende
6	Prestatie behoorlijk achterblijvend bij hetgeen de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders (75-90%).	Voldoende
5	Prestatie onvoldoende ten opzichte van wat de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders (50-75%).	Onvoldoende
4	Prestaties minder dan de helft van hetgeen de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders.	Sterk onvoldoende
3-1	Niet of nauwelijks prestaties op de eigen doelstellingen of afspraken met stakeholders. Toekenning 3, 2 of 1 varieert met de geleverde inspanning en de mate waarin die zichtbaar wordt.	Zeer sterk onvoldoende

Wanneer de doelstellingen (zowel ten aanzien van eigen ambities en doelstellingen als de opgaven) kwalitatief geformuleerd zijn, heeft de beoordeling als volgt plaatsgevonden:

Cijfer	Toelichting
8	Gerealiseerd conform afspraak
7 of 6	Gedeeltelijk gerealiseerd
5 of 4	Niet gerealiseerd

Leeswijzer

Deel 0 bevat de recensie en samenvatting

Deel I van de rapportage bevat het toelichtende rapport. Het bestaat uit de volgende hoofdstukken:

1. Profiel Woonpalet
2. Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen
3. Presteren naar Opgaven
4. Presteren volgens Stakeholders
5. Presteren naar Vermogen en Efficiëntie
6. Governance

Deel II bevat de prestatiespinnenwebben met tekstblokken.

Deel III geeft de kwantitatieve scorekaart weer.

Bijlage 1 bevat de beoordelingsschema's van de visitatiemethodiek

Bijlage 2 geeft een overzicht van de betrokkenen bij Woonpalet die wij in het kader van de maatschappelijke visitatie hebben gesproken en geïnterviewd.

Bijlage 3 geeft een overzicht van de stakeholders die betrokken waren bij de maatschappelijke visitatie.

Bijlage 4 geeft het overzicht van de bestudeerde documentatie.

Bijlage 5 geeft een uitwerking van het presteren naar eigen doelen en ambities weer.

Bijlage 6 geeft een uitwerking van het presteren naar opgaven weer.

Bijlage 7 laat de prestatieafspraken in het Convenant Wonen zien.

Bijlage 8 betreft de begrippenlijst.

Tot slot

De leden van het visitatieteam van ECORYS hebben de procesgang gedurende de maatschappelijke visitatie en de samenwerking daarin met Woonpalet ervaren als constructief, open en prettig. Wij danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie.

Recensie

Woningcorporatie Woonpalet uit Zeewolde presteert ruim voldoende tot goed over de volle breedte

Woningcorporatie Woonpalet is werkzaam in de gemeente Zeewolde. Het bezit omvat ca 1.900 huurwoningen. Bijna 75% van het woningbezit van de corporatie bestaat uit eengezinswoningen. Jongerenwoningen (3,1%) en grondgebonden seniorenwoningen (4,7%) vormen slechts een klein deel van het bezit. Vanwege het relatief korte bestaan van de gemeente Zeewolde is ook het woningbezit van woningcorporatie Woonpalet zeer jong. Het aandeel woningen dat gebouwd is in de jaren '90 en daarna is groot (resp. 42,3% en 21,4%). De woningcorporatie is de laatste jaren actief in het ontwikkelen van nieuwe projecten voor de verschillende doelgroepen.

Woonpalet is sterk verankerd in de gemeente Zeewolde en opereert lokaal. De woningcorporatie heeft de ambitie zich als maatschappelijke onderneming in vooral de huursector te richten op de versterking van de gemeente waarin zij actief is. Om deze ambities te realiseren zijn in het verleden ook koopwoningen gerealiseerd. In de periode 2006 tot en met 2009 is duidelijk te zien dat Woonpalet zich opstelt als een actieve partij in Zeewolde. Daarbij wordt ingespeeld op behoeften die leven bij specifieke doelgroepen als ouderen, zorgbehoevenden maar ook jonge starters. Daartoe wordt op projectniveau samengewerkt met regionale woon-zorgpartijen. Daarnaast heeft de corporatie een actieve aanpak ten aanzien van kwetsbare doelgroepen en wordt met andere partijen samengewerkt om problemen preventief op te lossen, c.q. te voorkomen. Bij het grootste nieuwbouwproject in Zeewolde waarbij, wederom in samenwerking met andere partijen een participatie aandeel is verworven, zijn de gevolgen van de crisisperiode merkbaar en zijn plannen waar mogelijk aangepast.

De corporatie laat de wil tot presteren zien. Prestaties worden in relatie tot opgaven en ook ambities zichtbaar gemaakt, hoewel op dit punt verbeteringen mogelijk zijn. De prestaties in het werkgebied van Woonpalet zijn de afgelopen vier jaar goed en constant geweest. De geleverde prestaties ten aanzien van de jaarlijks opgestelde jaarplannen hebben een positieve groeicurve, van ruim voldoende naar goed. De ambities op het gebied van duurzaamheid worden nog niet expliciet geformuleerd in de prestatieafspraken met de gemeente. Gezien het feit dat Zeewolde zich profileert als groene gemeente, zou Woonpalet hier met haar eigen profilering op in kunnen haken. Het thema zou in de nieuwe prestatieafspraken een rol kunnen spelen.

Woonpalet is een relatief jonge woningcorporatie en heeft daarom een beperkt eigen vermogen dat kan worden ingezet ten behoeve van maatschappelijke investeringen. Dit wil niet zeggen dat de corporatie verzuimt te investeren in het werkgebied, integendeel.

De corporatie zoekt haar grenzen wat betreft investeringen op, overigens zonder dat dit ten koste gaat van de continuïteit van de corporatie. Dit uit zich onder andere in de flexibiliteit van de organisatie om in te spelen op de gevolgen van de financiële crisis in combinatie met veranderingen in het politieke en maatschappelijke klimaat. Desalniettemin heeft de corporatie in de periode 2006 – 2009 ca. €20 miljoen maatschappelijk geïnvesteerd in de gemeente Zeewolde. Deze maatschappelijke investeringen uiteten zich vooral in de onrendabele toppen in nieuwbouwprojecten en het huurprijsniveau van de sociale voorraad dat onder de maximaal redelijke huur ligt. Vanwege het hoogwaardige leefklimaat in Zeewolde zijn de investeringen in leefbaarheid beperkt.

Woonpalet spant zich zichtbaar in om de relatie met haar belangrijkste stakeholders te onderhouden en te verbeteren, daar waar het nodig is. Ondanks deze inspanningen zijn de verhoudingen tussen de corporatie en haar huurders en de gemeente niet altijd optimaal geweest. Gelukkig zijn de verhoudingen op dit moment verbeterd. De stakeholders hebben een zeer positieve beoordeling gegeven ten aanzien van het presteren van Woonpalet over de afgelopen vier jaar. Daarnaast worden de stakeholders van Woonpalet actief betrokken bij het tot stand komen van het nieuwe ondernemingsplan en worden ook andere managementstukken zoals het jaarplan en het jaarverslag met de stakeholders gecommuniceerd. De belangrijke onderdelen van de beleidscyclus komen daarmee nog beter op orde, vooral in het SMART formuleren van de eigen beleidsintenties, zodat een transparant referentiekader ontstaat voor de beoordeling van het presteren naar eigen ambities en doelstellingen.

De governance is bij Woonpalet op orde; in formele zin, maar ook in de betrokkenheid van stakeholders en in de wijze waarop het intern toezicht wordt uitgeoefend.

Geconcludeerd kan worden, dat Woonpalet over de volle breedte ruim voldoende tot goed presteert en een evenwichtige groei laat zien op zowel het organisatorische als het maatschappelijke vlak. Naar de toekomst toe zal dit beeld eveneens blijven bestaan en zullen er bij de formulering van haar nieuwe ondernemingsplan, aanzetten tot verbetering aanwezig zijn.

1 Woonpalet

1.1 Profiel

Woonpalet heeft een bezit van ca. 1.900 huurwoningen. Het werkgebied van Woonpalet betreft de gemeente Zeewolde. In de systematiek van het Centraal Fonds Volkshuisvesting behoort Woonpalet tot de referentiegroep corporaties met een relatief jong bezit. In totaal worden 16 corporaties tot deze referentiegroep gerekend.

1.2 Bezit

Het bezit van Woonpalet kan, al blijkende uit de bovenstaande typering, worden gekenmerkt als relatief jong. Het aandeel woningen dat gebouwd is in de jaren '90 en daarna is groot (resp. 42,3% en 21,4%) in vergelijking met het landelijk gemiddelde (resp. 21,3% en 7,6%). Het grootste aandeel vormen eengezinswoningen (74%), dit is eveneens hoog ten opzichte van het landelijk gemiddelde (43,7%). De overige woningen betreffen voornamelijk appartementen met of zonder lift. Jongerenwoningen (3,1%) en grondgebonden seniorenwoningen (4,7%) vormen slechts een klein deel van het bezit.

Tabel 1.1.1 Woningbezit Woonpalet

	Woonpalet %	Landelijk %
Eengezinswoningen	74	43,7
Meergezinswoningen 4 etages zonder lift	7,2	28,0
Meergezinswoningen met lift	18,1	12,6
Hoogbouw	0,0	9,9
Eenheden verzorging	0,0	2,1
Overig	0,7	3,7
Onbekend	0,0	0,0
Totaal	100,0	100,0

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonpalet, 2009, Centraal Fonds Volkshuisvesting

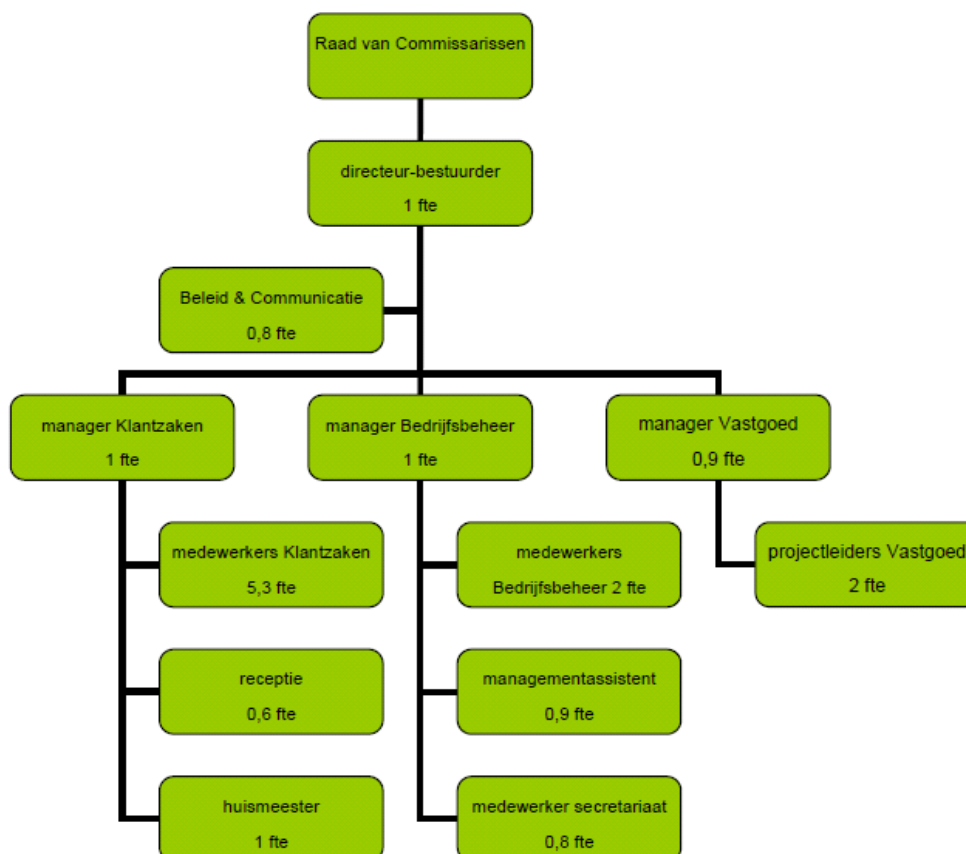
Het gemiddelde huurniveau ligt bij Woonpalet op €439,- per maand. Dit is 66% van maximaal redelijk. Deze cijfers zijn ongeveer gelijk aan die van de referentiegroep (respectievelijk €442,- en 68,8%). Ongeveer 3,5% van de woningen behoort tot de goedkope voorraad, hetgeen minder is dan in de referentiegroep (11,3%) en landelijk (26,6%). De overige woningen behoren voornamelijk (90,6%) tot het betaalbare prijssegment.

Algemeen

De directeur-bestuurder wordt ondersteund door een managementteam bestaande uit de manager Klantzaken verantwoordelijk voor de klantencontacten, de manager Bedrijfsbeheer voor de ondersteunende diensten en de manager Vastgoed. Bij Woonpalet werken ultimo 2009 20 mensen (17,3 fte), van wie zeven in deeltijd. De Raad van Commissarissen heeft als taak toezicht te houden op het bestuur en op de algemene gang van zaken binnen de woningcorporatie en de met haar verbonden ondernemingen. De Raad van Commissarissen heeft vijf leden.

Woonpalet heeft sinds 2006 een organisatorische groei meegemaakt en het aantal werknemers is in de visitatieperiode met vijf personen uitgebreid. Daarnaast hebben er wijzigingen plaatsgevonden in de structuur. De afdeling Vastgoed is begin 2009 opgericht ten behoeve van een efficiëntere werking van het planmatig onderhoud en de projectontwikkeling.

Figuur 1.1.2 Organogram Woonpalet



Bron: Jaarverslag 2009, Woonpalet.

Deelnemingen

Woonpalet heeft ultimo 2009 geen deelnemingen anders dan in verenigingen van eigenaren (VVE). Verder is zij enig aandeelhouder van haar dochterorganisatie Woonpalet Vastgoed BV, welke in 2005 is opgericht voor commerciële activiteiten. In deze dochteronderneming zijn ultimo 2009 nog geen projecten ondergebracht.

1.3 Beleidscyclus

In het kader van de maatschappelijke visitatie is een beoordeling van de beleidscyclus van belang vanwege de verankering van de maatschappelijke prestaties in de organisatie en de duurzaamheid van het presteren.

Het beleid van Woonpalet is in 2006 vertaald in het ondernemingsplan voor de periode 2006-2010. De doelstellingen van het ondernemingsplan zijn per jaar uitgewerkt in jaarplannen. In de jaarplannen wordt aangegeven welke doelstellingen gesteld zijn voor het betreffende jaar. De opzet van de jaarplannen is niet over de gehele periode gelijk. Vanaf 2009 hanteert Woonpalet een nieuwe opzet van haar jaarplan. In de nieuwe versie van de jaarplannen zijn de doelstellingen onderverdeeld in andere thema's en is het jaarplan minder beschrijvend.

De monitoring van het ondernemingsplan en de jaarplannen vindt plaats door middel van kwartaalrapportages en jaarverslagen. De jaarplannen kunnen gedeeltelijk worden getypeerd als specifiek meetbaar, realistisch en tijdsgebonden. De kwartaalrapportages worden uitgebreider gedurende de jaren. In kwartaalrapportages wordt vooral gerefereerd aan doelstellingen uit het ondernemingsplan en niet aan jaarplannen. Hetzelfde geldt voor het jaarverslag.

In 2010 loopt het huidige ondernemingsplan van Woonpalet af. Aan de hand van de maatschappelijke visitatie wil Woonpalet een beeld krijgen waar de aandachtspunten liggen voor de corporatie. De resultaten uit de visitatie zullen als input worden gebruikt voor het vaststellen van het nieuwe ondernemingsplan voor de periode 2011-2016.

Woonpalet evalueert regelmatig haar eigen beleidsdocumenten. In deze evaluatie wordt gekeken naar de resultaten van het beleid en de verbeterpunten. Daarnaast stelt Woonpalet beslisdocumenten op. In deze documenten wordt een verantwoording gegeven over het al dan niet invoeren van beleid.

2 Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen (PnA/D)

2.1 Inleiding

In het kader van de visitatie zijn de beleidsplannen van Woonpalet van belang voor de inventarisatie van de eigen ambities en doelstellingen. In de visitatie wordt teruggekeken op de periode 2006 tot en met 2009, een belangrijk document is derhalve het ondernemingsplan 2006-2010: “Groei naar volwassenheid”. Verder wordt gekeken naar de jaarplannen voor de jaren 2006 t/m 2009.

De meest relevante beleidsdocumenten worden in de navolgende paragrafen kort beschreven. Aansluitend worden de ambities en doelstellingen gekoppeld aan de feitelijk gerealiseerde prestaties om tot de beoordeling te komen.

2.2 Ondernemingsplan 2006-2010 ‘Groei naar volwassenheid’

Het centrale thema van het ondernemingsplan is groei. Dit thema komt voort uit de verwachte groei van de gemeente Zeewolde van 19.000 inwoners in 2006 naar ongeveer 30.000 rond het jaar 2020.

De hoofddoelstelling is in het ondernemingsplan als volgt geformuleerd:

- Woonpalet biedt goede huisvesting voor iedereen in Zeewolde. Dat doen we in de eerste plaats voor mensen die daar moeilijk zelf in kunnen voorzien. Maar ook andere groepen kunnen bij ons terecht.
- Zorgen dat men zich écht thuis voelt.
- Kwaliteit van dienstverlening door een breed en veelzijdig aanbod van producten en diensten.

De overige ambities die uit het ondernemingsplan naar voren komen zijn:

Zorgen voor kwaliteit

Woonpalet wil zowel voor onderhoud als nieuwbouw verschillende kwaliteitsniveaus formuleren, waardoor klanten meer keuzemogelijkheden hebben.

Bouwen

Woonpalet wil het marktaandeel in Zeewolde graag behouden en dé lokale woningcorporatie zijn en blijven. De corporatie wil graag nieuwe koopwoningen realiseren om zo de onrendabele top van sociale woningbouw tot aanvaardbare hoogte terug te brengen. Nieuwe woningen wil Woonpalet zo flexibel mogelijk bouwen, zodat ze in een later stadium eenvoudig en goedkoop aan te passen zijn voor nieuwe of andere doelgroepen.

Verhuren

Meer dan de helft van de huurders heeft een inkomen dat eigenlijk te hoog is voor de woning waarin ze wonen. Woonpalet wil alternatieven bieden door het aanbod voor middeninkomens te vergroten. Het doel van Woonpalet is om alle woningen op de streefhuur te brengen. Daarmee wil ze garanderen dat voor de periode tot 2015 minimaal 75% van haar bezit betaalbaar blijft.

Service verlenen

Woonpalet wil het KWH-Huurlabel behouden. Bij groot onderhoud en nieuwbouw wil Woonpalet haar klanten zoveel mogelijk de keuzevrijheid te bieden om zelf de keuken, het tegelwerk en de kleuren te kiezen.

Leefbaarheid stimuleren

Woonpalet stimuleert een leefbare woonomgeving, waarbij de leefbaarheid in de wijken wordt bevorderd door de diversiteit te vergroten.

Milieu sparen

Woonpalet bouwt en beheert duurzaam, door middel van gebruik van duurzame materialen bij de bouw en het meer milieu- en energiebewust bouwen en verbeteren.

Intern perfect organiseren

Het is van groot belang om over gemotiveerde en competente medewerkers te beschikken. Elke medewerker bij Woonpalet moet voldoen aan de volgende kernwaarden: betrokken, betrouwbaar en slagvaardig.

Samenwerken

Woonpalet kiest er voor zelfstandig te blijven. De corporatie is lokaal verankerd en wil haar herkenbaarheid behouden. Vooral met de gemeente wil Woonpalet de komende periode komen tot een aantal prestatieafspraken.

Financieel gezond blijven

De onrendabele toppen op de voorgenomen nieuwbouw van huurwoningen wil Woonpalet zoveel mogelijk opvangen met boekwaardewinsten uit de verkoop van bestaand bezit. Woonpalet streeft naar positieve resultaten uit gewone bedrijfsvoering en een solvabiliteit van ten minste 5% in 2010.

De doelstellingen uit het ondernemingsplan zijn weergegeven in het overzicht: alle plannen op een rij, welke aan het ondernemingsplan is toegevoegd. In het overzicht wordt aangegeven in welk jaar Woonpalet haar ambities wil verwezenlijken. Niet alle bovengenoemde thema's zijn opgenomen in het overzicht. De doelstellingen die wel zijn opgenomen worden meegenomen in de prestatiemeting van Woonpalet over de visitatieperiode. In bijlage 5 wordt de integrale uitwerking van de prestaties eigen ambities en doelstellingen weergegeven.

Tabel 2.1 Ambities en Doelstellingen Ondernemingsplan 2006 – 2010

2006	2007	2008	2009	Zorgen voor kwaliteit
•	•			Uitwerken strategisch voorraadbeheer inclusief ontwikkelen kwaliteitsbeleid onderhoud en nieuwbouw
				Bouwen
•	•	•	•	Realiseren (alle) sociale huurwoningen in Polderdijk
•	•	•	•	Sterk blijven maken voor de bouw van koopwoningen
				Verhuren
•	•	•	•	Uitwerken aanvullend inkomens-grenzen bij woningtoewijzing
	•			Onderzoek naar mogelijkheden 'Te Woon' concept
•	•	•	•	Jaarlijkse monitoring ontwikkeling woningvraag met behulp van RIGO-model
				Service verlenen
•				Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoek
	•			Onderzoek naar mogelijkheden klantenpanels
•	•	•	•	Behouden KWH-Huurlabels
	•	•	•	Oriënteren op en invoeren van integraal kwaliteitssysteem
•				Onderzoeken welk benchmarksysteem het beste aansluit op onze wensen
		•		Onderzoek naar wensen en mogelijkheden nieuwe aanvullende diensten (m.n. gericht op langer zelfstandig kunnen wonen van ouderen)
•				Uitwerken van woonwinkelconcept
•				Opstellen en implementeren klantkeuzeplan (keuken, tegelwerk, kleuren)
				Leefbaarheid stimuleren
		•		Uitvoeren leefbaarheidsonderzoek
•				Evalueren leefbaarheidsonderzoek
				Milieu sparen
•	•	•	•	Stimuleren milieuvriendelijkheid huurders
				Intern perfect organiseren
	•		•	Opzetten en uitvoeren medewerkerstevredenheidsonderzoek
•	•			Beschrijven bedrijfsprocessen
•				Opzetten intranet
	•	•		Opzetten digitaal archief
•				Verbeteren interactiviteit website
		•		Uitwerken en implementeren informatiebeveiliging
				Samenwerken
	•			Prestatieafspraken met gemeente vastleggen

Bron: Ondernemingsplan Woonpalet 2006-2010

2.2.1 Jaarlijkse doelstellingen periode 2006-2009

De resultaatgebieden en de jaarlijkse doelstellingen voor de periode 2006 – 2009 volgen naast het ondernemingsplan uit de jaarplannen en worden gemonitord in de kwartaalrapportages.

Woonpalet heeft gekozen voor de volgende indeling van haar jaarplannen 2006-2009:

- De organisatie
- De maatschappij
- Financiële continuïteit

In 2009 heeft het jaarplan een andere lay-out gekregen. De volgende thema's komen aan de orde:

- Wonen
- Zorgen
- Kwaliteit
- In de organisatie

In 2009 heeft Woonpalet gekozen voor een beknoptere weergave van het jaarplan, omdat deze ook aan de stakeholders gezonden wordt. Intern zijn er kwantitatieve doelstellingen (in ieder geval ten aanzien van financiën en woningaantallen) vastgelegd in een aparte bijlage bij de jaarlijkse begroting.

Om de prestaties van de jaarplannen te beoordelen is er voor gekozen om de thema's uit het jaarplan 2009 op dezelfde manier in te delen als in de voorgaande jaarplannen.

De doelstellingen in de jaarplannen zijn voor een groot deel beschrijvend van aard. In het onderdeel ontwikkeling kengetallen staat de verwachte ontwikkeling van de financiële kengetallen weergegeven. Echter geen specifieke doelstellingen worden hieromtrent gegeven.

Het monitoren van de prestaties van Woonpalet gebeurt in de kwartaalrapportages en jaarverslagen. De kwartaalrapportages zijn ingedeeld in de volgende thema's:

1. Organisatie
2. Financiën
3. Nieuwbouw
4. Onderhoud
5. Verhuur

Deze indeling wijkt zichtbaar af van de jaarplannen. In de jaarplannen worden dan ook geen doelstellingen geformuleerd op alle onderdelen van de kwartaalrapportages. De integrale uitwerking van de prestaties eigen ambities en doelstellingen is weergegeven in bijlage 5.

2.3 Overig beleid

Verkoopplan (2006)

Om de aankomende investeringen te financieren heeft Woonpalet in 2006 besloten om 100 woningen toe te voegen aan het verkoopprogramma. Op basis van vraagontwikkeling en opbouw van de huidige woningmarkt wordt de verkoop van jongeren en seniorenwoningen uitgesloten.

Strategisch Voorraadbeleid Woonpalet (2008/2009)

In 2008 heeft Woonpalet in samenwerking met Atrivé haar vastgoedsturing uitgewerkt in een strategisch voorraadbeleid naar complexniveau. De belangrijkste conclusie uit dit document is dat nieuwbouw van appartementen met lift en eengezinswoningen gewenst is. Uitbreiding van de overige segmenten is volgens het beleidsstuk niet gewenst.

Overige uitgangspunten die voortkomen uit het voorraadbeleid zijn:

- Toename van de kernvoorraad tot 1.900 woningen in 2015.
- Denken in termen van beschikbaarheid en bestrijden van goedkope scheefheid.
- 100 woningen goedkoop houden binnen de kernvoorraad van 1.500 woningen.
- 300 niet-kernvoorraad woningen naar hoger huursegment.
- Aanpassen huurbeleid.
- Nieuwbouw betaalbare, middeldure en dure segment, met focus op eengezinswoningen en (senioren) appartementen met lift.
- Een verkoooppoule van 150-200 woningen.
- Experimenteren pilot “Te Woon”, om de keuzevrijheid van de huurder te vergroten.
- Meer differentiatie in kwaliteitsniveaus van het bezit, samenhangend met huurbeleid.

Beleidsnotitie Te Woon (2008)

In oktober 2008 is de beleidsnotitie Te Woon, in samenwerking met Atrivé opgesteld. Een concept waarbij de corporatie bezitsneutraal haar bewoners en kandidaat-bewoners verschillende contractvormen aanbiedt; Koopgarant, Kopen met korting, Koopcomfort, Vrije Koop, Huurvast, Huurzeker en Normale Huur. Het Te Woon-concept is opgesteld om woningzoekenden maximale keuzevrijheid te bieden en het bestaande gat tussen huren en kopen te verkleinen.

In 2008 is er onderzoek naar het Te Woon-concept uitgevoerd en het jaarlijkse uitje met de Raad van Commissarissen is aan dit thema gewijd. Uiteindelijk is in een interne vergadering met het managementteam de beslissing genomen om het Te Woon-concept niet in te voeren. Belangrijke argumenten daarbij waren: grote tijdsinvestering, grote impact op bedrijfsvoering, in eerste instantie beperkte interesse van de klanten, uiterste onzekerheid over de opbrengsten en het feit dat Woonpalet al voldoende keuzemogelijkheden biedt en de effecten op langere termijn nog onvoldoende bekend zijn.

Notitie Huurbeleid 2010

Wegens de extra lasten (Vogelaarheffing en Vennootschapsbelasting) die corporaties moeten dragen is Woonpalet genoodzaakt om maatregelen te nemen om de kasstromen positief te beïnvloeden. Naast de jaarlijkse huurverhoging worden de huren van eengezinswoningen per 1 januari 2010 bij mutatie naar 70% van de maximaal redelijke huur verhoogd (was 65%). De huurprijs van appartementen gaat bij mutatie naar 85% van maximaal redelijk (was 80%).

In de prestatieafspraken met de gemeente staat dat de kernvoorraad die beschikbaar is voor het huisvesten van de primaire doelgroep kan dalen van 24% in 2007 naar 21% in 2015.

2.4 Evaluatie

Woonpalet evalueert regelmatig haar eigen beleidsdocumenten. In deze evaluatie wordt gekeken naar de resultaten van het beleid en de verbeterpunten. In de jaren 2006 tot en met 2009 zijn de volgende beleidsdocumenten geëvalueerd:

- Woonruimteverdeling (2006)
- ZAV (2006)
- Leefbaarheidsfonds
- Huurincasso (2007)
- Buurtbemiddeling (2009)

De meest relevante documenten worden verder uitgelicht.

Leefbaarheidsfonds (2006)

In 2003 heeft Woonpalet bij haar huurders het leefbaarheidsfonds geïntroduceerd.

Met ingang van 2007 vallen ook de volgende zaken onder leefbaarheid:

- Bijdrage meldpunt VVM, bijdrage maatschappelijke ondersteuning, budget toezicht-houders en bijdrage Zorgpluspakket.

Het leefbaarheidsfonds (bijdrage voor uitvoering van plannen van de huurders) wordt vanaf 2007 van €11.000 teruggebracht naar €2.000 op jaarbasis. Daarnaast komt een budget vrij van €10.000 om initiatieven van Woonpalet op het gebied van leefbaarheid uit te kunnen voeren. Tevens wordt er onderzocht of een verdere samenwerking met lokale partners op gebied van leefbaarheid integraal kan worden opgepakt.

Medewerkers Klantzaken overleggen met de bewonerscommissies in de wijken en stellen jaarlijks een budget van €1.000 per wijk beschikbaar. Dit bedrag mogen bewonerscommissies inzetten voor activiteiten die bijdragen aan de leefbaarheid. In 2007 bedroeg de uitgaven €39.500, in 2008: €50.489 en in 2009: €50.489

Huurincasso (2007)

In een vroegtijdig stadium moet worden voorkomen dat huurders in de problemen raken bij huurincasso. Samen met andere hulpverleningsinstanties worden afspraken gemaakt en een 2^e kansbeleid opgesteld.

Buurtbemiddeling (2009)

Woonpalet maakt sinds 2007 gebruik van de inzet van Buurtbemiddeling bij overlast situaties/burenproblemen. In de prestatieafspraken 2008-2011 zijn met de gemeente afspraken gemaakt over gezamenlijke inzet van middelen. Zowel Woonpalet als de gemeente Zeewolde is van mening dat Buurtbemiddeling een belangrijk instrument is dat alleen tot stand kan komen met actieve samenwerking tussen beide partijen. De gemeente is vanwege bezuinigingen niet in staat om middelen in te zetten, waardoor uiteindelijk is besloten om de Buurtbemiddeling niet voort te zetten.

2.5 Prestaties en beoordeling

De beoordeling van de resultaten van Woonpalet vindt plaats op basis van de gerealiseerde eigen doelstellingen en ambities die in zowel het ondernemingsplan 2006-2010 en de jaarplannen 2006 t/m 2009 zijn geformuleerd. In bijlage 5 zijn alle ambities en doelstellingen uit het ondernemingsplan en de jaarplannen opgenomen en met een cijfer beoordeeld. De beoordeling vindt plaats op basis van de geleverde prestaties van Woonpalet op alle doelstellingen en ambities. Bij elke doelstelling en ambitie is tevens een beschrijving gegeven van de prestaties van de corporatie. Deze beschrijving is vooral gebaseerd op informatie uit de kwartaalrapportages en de jaarverslagen.

Voor het bepalen van het totaalcijfer 'Presteren naar Ambities en Doelstellingen' telt het ondernemingsplan voor 40% en het gemiddelde van de jaarplannen voor 60% mee. De jaarplannen tellen in de beoordeling zwaarder mee, omdat de corporatie heeft aangegeven vooral op de doelstellingen in de jaarplannen te sturen.

De behaalde resultaten uit het ondernemingsplan staan in tabel 2.2 weergegeven.

Tabel 2.2 Prestaties ondernemingsplan 2006-2010

Thema	Cijfer
Zorgen voor kwaliteit	7,0
Bouwen	6,5
Verhuren	7,7
Service verlenen	7,4
Leefbaarheid stimuleren	8,0
Milieu sparen	8,0
Intern perfecte organisatie	6,5
Samenwerken	8,0
Totaal	7,4

Woonpalet scoort goed op de onderdelen Leefbaarheid, Verhuren, Samenwerken en Milieu. Onderdelen die relatief laag scoren zijn Bouwen en de Interne organisatie. Het totaal cijfer over het ondernemingsplan komt uit op een 7,4.

Per jaar zijn de ambities en doelstellingen uit het ondernemingsplan doorvertaald in jaarplannen. De cijfermatige beoordeling uit de jaarplannen 2006-2009 is in de onderstaande tabel weergegeven. In de laatste kolom is het gemiddelde per thema weergegeven.

Tabel 2.3 Prestaties jaarplannen 2006-2010

Thema	2006	2007	2008	2009	Gemiddeld
De organisatie	7,0	7,3	7,0	8,0	7,3
De maatschappij	7,1	7,4	8,0	7,2	7,4
Financiële continuïteit	6,0	7,0	6,8	8,0	7,0
Gemiddeld	6,7	7,2	7,3	7,7	7,2

Woonpalet haalt de hoogste score op het gebied van de Maatschappij. De scores op de andere prestatiethema's zijn tevens ruim voldoende. Het totaalcijfer van de jaarplannen 2006 t/m 2009 komt uit op 7,2.

In de onderstaande tabel is het saldo van beide gemiddelden weergegeven.

Tabel 2.4 Saldo prestaties Ondernemingsplan en Jaarplannen

	Cijfer	Beoordeling
Prestaties ondernemingsplan (40%)	7,4	2,96
Prestaties jaarplannen (60%)	7,2	4,32
Totaal		7,3

Geconcludeerd kan worden, dat er geen grote verschillen waar te nemen zijn tussen de prestaties op basis van de ambities en doelstellingen in het ondernemingsplan en de jaarplannen van Woonpalet. Opvallend zijn de toenemende prestaties van Woonpalet in de periode van 2006 t/m 2009. Het resultaat uit de bovenstaande tabel, een 7,3 wordt meegenomen in het beoordelingsschema in de volgende paragraaf.

2.6 Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen: Ruim voldoende

Het beoordelingsschema uit de 3.0 versie van de visitatiemethodiek is als bijlage bijgevoegd. Ingevuld voor Woonpalet resulteert het volgende beeld:

Tabel 2.5 Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen

	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegingsfactor	Gewogen oordeel
I. Feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan eigen doelen en ambities.	De doelen en ambities zijn in het ondernemingsplan 2006-2010 vooral kwalitatief geformuleerd. De doelstellingen zijn doorvertaald in jaarplannen. Monitoring vindt plaats in de jaarverslagen en in kwartaalrapportages. In de jaarverslagen en kwartaalrapportages wordt vooral gerefereerd naar het ondernemingsplan. De visitatiecommissie concludeert dat Woonpalet haar ambities en doelstellingen grotendeels waarmaakt.	7,3	70%	5,1
II. Missie, visie en doelen zijn geformuleerd, passend bij corporatie en werkgebied.	De ambities en doelstellingen van de corporatie zijn passend bij haar werkgebied, namelijk Zeewolde. De ambities die geformuleerd zijn, spelen in op de ontwikkelingen in het werkgebied.	8	10%	0,8

	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegingsfactor	Gewogen oordeel
III. Doelen zijn geoperationaliseerd in een concreet plan, inclusief financiële onderbouwing in meetbare eenheden.	De doelstellingen uit het ondernemingsplan zijn niet gelijk aan de doelstellingen uit de jaarverslagen, er vindt slechts deels vertaling plaats naar de jaarplannen. Er vindt een positieve ontwikkeling plaats in het SMART formuleren van doelstellingen. De financiële onderbouwing van de doelstellingen komt onvoldoende terug in de stukken van de corporatie.	6	10%	0,6
IV. Corporatie beoordeelt jaarlijks het eigen presteren en trekt daaruit conclusies.	In de kwartaalrapportages en jaarverslagen monitort Woonpalet haar prestaties. Daarnaast geeft de corporatie in de laatste jaarplannen een terugblik op het voorgaande jaar. Woonpalet maakt geen gebruik van Balanced Score Cards in deze periode. Doelstellingen in de jaarplannen worden bijgesteld.	8	10%	0,8
Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen:				7,3

Woonpalet heeft haar ambities en doelstellingen vertaald in een ondernemingsplan voor de periode 2006-2010 en vervolgens jaarlijks een uitvoeringsprogramma opgesteld. Voor het nieuwe ondernemingsplan wordt nadrukkelijk de input van de stakeholders gezocht.

Wanneer gekeken wordt naar de prestaties, die Woonpalet levert ten aanzien van haar eigen ambities en doelstellingen, kan geconcludeerd worden dat dat over de afgelopen jaren ruim voldoende is geweest. Met name op de onderdelen 'stimuleren leefbaarheid', 'milieu sparen', 'verhuren' en 'samenwerken' worden goede prestaties gerealiseerd. Opvallend is verder, dat de mate van prestaties toeneemt gedurende de periode 2006-2010

3 Presteren naar Opgaven (PnO)

3.1 Inleiding

Het werkgebied van Woonpalet is de gemeente Zeewolde. In dit hoofdstuk komen de lokale afspraken aan bod die in bilateraal en/of multilateraal verband zijn gemaakt tussen Woonpalet en haar stakeholders.

De prestatieafspraken zijn vervolgens onderverdeeld naar prestatievelden. Daarna is er per afspraak gekeken in hoeverre aan de gemaakte afspraken is voldaan. Deze exercitie levert per prestatieveld een cijfer op. Op basis van alle cijfers geven we tenslotte een gemiddelde beoordeling van de prestaties met betrekking tot de opgaven in het werkgebied.

3.2 Lokale opgaven

De lokale opgaven voor Woonpalet vloeien voort uit de Woonvisie Zeewolde 2005-2010. Vervolgens zijn de lokale opgaven vertaald in het Convenant Wonen 2008-2012 tussen de gemeente Zeewolde en Woonpalet. Aan de hand van de het Convenant Wonen zijn per jaar prestatieafspraken gemaakt.

3.2.1 “Zeewolde: goed wonen tussen water en groen” Woonvisie Zeewolde 2005-2010

De kern van de visie op het wonen in Zeewolde is het tegemoetkomen aan de woonwensen door het creëren van voldoende keuzemogelijkheden op de woningmarkt in een schone en veilige leefomgeving. In de visie is er specifieke aandacht voor de beleidsthema's keuzevrijheid, betaalbaarheid, wonen en zorg en leefbaarheid.

Tabel 3.1 Woonvisie Zeewolde

Prestatieveld	Doelstellingen
Beschikbaarheid (keuzevrijheid)	<ul style="list-style-type: none">• Bij de uitbreiding van de woningvoorraad het huidige kwaliteitsniveau van de woningen handhaven (met accent op verschillende aspecten van de woningkwaliteit).• Bij de uitbreiding van de woningvoorraad een grotere variëteit in woningtypen en woning plattengronden realiseren.• Waarbij mogelijk bij de uitbreiding van de woningvoorraad de mogelijkheid benutten om differentiatie binnen het dorps woonmilieu te creëren.• Consumentgericht bouwen blijven stimuleren in het duurdere marktsegment en ook mogelijk maken in het middeldure en goedkope marktsegment• Verbeteren van de voorlichting over het aanbod aan huur- en koopwoningen op de woningmarkt• De woonconsumenten, hun belangenvertegenwoordigers en intermediairs op een meer structurele wijze benaderen om zo een actueel beeld te krijgen van de wensen met betrekking tot het wonen in Zeewolde

Prestatieveld	Doelstellingen
Betaalbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> • Minimaal 25% van de totale woningvoorraad moet toegankelijk blijven voor de lagere inkomensgroepen. • De lagere inkomensgroepen meer keuzemogelijkheden op de woningmarkt bieden
Bijzondere doelgroepen (wonen en zorg)	<ul style="list-style-type: none"> • Het (mede) realiseren van de basisinfrastructuur van de woonservicezone in de Polderwijk • Het concept woonservicezone zal de komende jaren verder ingevuld worden • Het vastgesteld beleid m.b.t. aanpasbaar bouwen realiseren (2/3 van alle woningen in Polderwijk en alle nieuwe woningen in het centrum onder het Woonkeur bouwen). • Realiseren van de programmatische opgave van zorgwoningen, zoals is vastgelegd in de beleidnotitie "Wonen met Zorg in Zeewolde 2004-2020". • Het opzetten van een monitor, zodat bepaald kan worden wanneer bepaalde woonvormen gerealiseerd moeten worden. • Uitgangspunten voor de toepassing van domotica voorzieningen formuleren.
Leefbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> • Op een meer structurele wijze aandacht besteden aan de sociale component van wijkbeheer.

In de visie komt de bijdrage van de woningcorporatie duidelijk naar voren. Zo wordt verondersteld dat de woningcorporatie invulling geeft aan de volgende aspecten:

- Verantwoordelijk is voor de financiering van de onrendabele top.
- De primaire taak heeft om de doelgroepen goed en betaalbaar te huisvesten.
- Zonder toestemming van de gemeente, een sociale huurwoning mag verkopen, waarbij de opbrengst kan worden gebruikt om nieuwe woningen te bouwen.
- Samen met de gemeente verantwoordelijk is voor het lokale woonbeleid. De werkzaamheden van woningcorporaties zijn gebaseerd op de zes prestatievelden uit het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH): goed en betaalbaar huisvesten van de doelgroep(en) van beleid, zorg voor de kwaliteit van het woningbezit, zorg voor de financiële continuïteit van de corporatie, wonen en zorg en het bevorderen van leefbaarheid op buurtniveau.

3.2.2 Convenant Wonen 2008-2012

In december 2007 hebben de gemeente Zeewolde en Woonpalet het Convenant Wonen 2008-2012 ondertekend. Hierin worden prestatieafspraken gemaakt over constructieve samenwerking op het vlak van wonen. Het convenant Wonen vloeit voort uit de gemeentelijke woonvisie voor de periode 2005 – 2010. Voor de periode 2006 en 2007 zijn geen prestatieafspraken aanwezig.

Deze samenwerking richt zich vooral op vier beleidsthema's:

- Woonwensen centraal
- Betaalbaarheid
- Wonen en zorg
- Leefbaarheid

In het convenant is aandacht voor de verdere groei van Zeewolde, de realisatie van nieuwbouwplannen, de leefbaarheid van de bestaande wijken en een goede benutting van

bestaande woningvoorraad voor het huisvesten van de mensen met een smallere beurs. De volledige uitwerking van het Convenant Wonen 2008-2012 is opgenomen in bijlage 7.

Bestuurlijk overleg over actuele ontwikkelingen op het terrein van wonen vindt eenmaal per kwartaal plaats. Hierbij zijn de bestuursvoorzitter Wonen of diens bestuurlijke vertegenwoordiger, de directeur-bestuurder van Woonpalet en de gemeentelijke beleidsmedewerker wonen aanwezig. Het bestuurlijk overleg is verantwoordelijk voor de uitvoering, evaluatie en eventuele bijstelling van het Convenant Wonen en de Prestatieafspraken.

Monitoring vindt per kwartaal plaats, door middel van een gespecificeerde rapportage over de ingeschreven woningzoekenden en de toewijzingen. Jaarlijks wordt een overzicht verstrekt van de samenstelling van de woningvoorraad van Woonpalet en brengt de corporatie een financieel verslag uit. Woonpalet en de gemeente monitoren gezamenlijk de jaarlijkse ontwikkelingen van de omvang van de primaire doelgroep en de benodigde kernvoorraad. Ook spannen zij zich samen in om verschillende monitors in het kader van de leefbaarheid op elkaar af te stemmen. Elk jaar wordt voor 1 april een verslag opgesteld met inzicht in de realisatie van de prestatieafspraken. In tabel 3.2 staat aangegeven welke thema's, c.q. prestatievelden in 2008 en 2009 zijn opgenomen in de prestatieafspraken.

Tabel 3.2 Prestatievelden gemeente Zeewolde en Woonpalet in 2008 en 2009

Prestatieveld	2008	2009
Kernvoorraad en Nieuwbouw	wel	wel
Verkoop huurwoningen	wel	wel
Woonservicezone (alleen 2009)	niet	wel
Woonruimteverdeling (alleen 2009)	niet	wel
Investeren in leefbaarheid	wel	wel
Overige	wel	niet

3.3 Overige afspraken

Naast de prestatieafspraken zijn er tussen de gemeente Zeewolde en de in de gemeente werkzame instellingen als politie, maatschappelijke dienstverlening en de GGD ook andere convenanten opgesteld.

Convenant "Ketenaanpak OGGZ Noord Flevoland" (2008)

Het convenant is ondertekend door de gemeenten, GGD, zorg- en welzijnsinstanties, politie en woningcorporaties in het desbetreffende gebied. Het doel van het convenant is opvang en begeleiding van kwetsbare groepen zoals dak- en thuislozen, verslaafden, (ex)psychiatrische patiënten en andere zorgwekkende zorgmijders.

Overeenkomst zorgpluspakket (2009)

Stichting Woonpalet Zeewolde en Stichting Icare Meppel hebben een overeenkomst gesloten die betrekking heeft op het aanbieden van een pakket bestaande uit zorg-, service- en comfortdiensten aan huurders van 65 jaar of ouder. Woonpalet wil deze huurders in-

formeren over dit pakket door gebruik te maken van een brochure. Icare levert de zorg-, service en comfortdiensten (ZorgPluspakket).

Afspraken tussen Woonpalet en de Alliantie Flevoland (2009)

De Alliantie Flevoland bouwt woningen in Zeewolde. Met de gemeente Zeewolde en Woonpalet zijn afspraken gemaakt over de toewijzing:

1. Woonpalet zet alle aan te bieden woningen in haar systeem en op de website.
2. Woonpalet levert de Alliantie een lijst met woningzoekenden die gereageerd hebben op een woning (Woonpalet en de Alliantie) en voor beide woningen als eerst in aanmerking komen.
3. Woonpalet bericht de klant die is geaccepteerd dat men wordt uitgeschreven als woningzoekende.
4. Woonpalet verantwoordt de toewijzing van woningen van de Alliantie op eenzelfde wijze zoals ook de woningen van Woonpalet worden verantwoord.

Tijdens de maatschappelijke visitatie wordt teruggeblikt op de periode 2006-2009. Woonpalet neemt de opgaven in haar werkgebied serieus door verschillende convenanten af te sluiten op het gebied zorg en welzijn. Voor de periode vanaf 2010 heeft Woonpalet ook al enkele convenanten opgesteld, namelijk:

- Interventieverklaring Woonservicecentrum De Sfinx, Zeewolde
- Convenant Voorkomen Huisuitzetting bij schulden en overlast

3.4 Toekomstige Opgaven

3.4.1 Koersdocument structuurvisie Zeewolde

Het koersdocument is een eerste besluit over de hoofdlijnen van de structuurvisie 2010. De kernwaarden van Zeewolde zijn: rust, ruimte, groen en dynamiek. De structuurvisie is uitgewerkt in zes uitgangspunten, waarvan twee uitgangspunten betrekking hebben op wonen:

- Kwaliteit in plaats van kwantiteit:
De gemeente streeft naar unieke en onderscheidende woonmilieus en richt zich op kwaliteit voor de bewoners en gebruikers van Zeewolde.
- Ruimte voor specifieke bevolkingsgroepen:
Met name senioren en jongeren hebben woonruimte, specifieke (zorg)voorzieningen en ontwikkelingsmogelijkheden nodig. Tevens moet er aandacht komen voor gezinnen met hun specifieke eisen voor een veilige woonomgeving en goede scholen.

De toekomst van de bestaande kern

Zeewolde is de afgelopen 25 jaar geleidelijk gegroeid en zal dit blijven doen. Qua tempo is er een gemiddelde groei van 250-300 woningen per jaar gerealiseerd in de afgelopen 25 jaar. De vraag in Zeewolde bestaat voor een deel uit: starters op de woningmarkt, studenten die terugkeren en ouderen op zoek naar een ander type woning. Jongeren en ouderen stellen andere eisen aan hun woning dan gezinnen.

3.4.2 “Van samen wonen naar samen leven” Kadernota Wonen 2010-2015

Het doel van deze kadernota is richting te geven aan het woonbeleid in Zeewolde door een toekomstbeeld te schetsen en kernwaarden en –taken te benoemen op het gebied van wonen in Zeewolde.

De visie wonen voor deze kadernota Wonen is ontleend aan:

‘Culturele diversiteit bevordert de kwaliteit van de leefbaarheid’

Het woonbeleid zal:

- Gericht zijn op integratie en deelnemingen van alle burgers
- Borg staan voor sociale samenhang en vitaliteit van de Zeewolder’ samenleving

3.5 Prestaties en beoordeling

In deze paragraaf wordt de vertaalslag gemaakt van de gerealiseerde prestaties van Woonpalet in haar werkgebied en de beoordeling op het gebied van ‘Presteren naar Opgaven’. Omdat voor de periode 2006-2007 geen specifieke prestatieafspraken zijn gemaakt worden de prestaties van deze jaren aan de hand van de doelstellingen uit de Woonvisie 2005-2010 gemeten. Om een volledige weergave te geven van de geleverde prestaties worden de jaren 2008 en 2009 ook meegerekend. De beoordeling van de Woonvisie is in bijlage 6 weergegeven. Voor de jaren 2008-2009 wordt gekeken naar de geleverde prestaties ten aanzien van de prestatieafspraken tussen de gemeente Zeewolde en Woonpalet. De integrale beoordelingstabel met de BBSH prestatievelden is opgenomen in bijlage 6.

De beoordeling van de maatschappelijke prestaties op de opgaven in het werkgebied is gebaseerd op de navolgende informatie:

- Kwartaalrapportages
- Jaarverslagen
- Corporatie in perspectief

De uitwerking van en toelichting op de beoordeling van de prestaties naar opgaven is weergegeven in bijlage 6. De prestatieafspraken zijn onderverdeeld in de verschillende prestatievelden die in het BBSH zijn opgenomen. Onderstaand wordt per prestatieveld het totaal gewogen cijfer weergegeven. Het cijfer voor de periode 2006 – 2007 en periode 2008 – 2009 tellen elk voor 50% mee in het totaalcijfer. Dit geldt alleen voor de prestatievelden die in beide periodes zijn opgenomen.

Tabel 3.3 Presteren naar Opgaven Woonpalet (periode 2006 – 2009)

Prestatieveld	Woonvisie 2006 – 2007	Prestatieafspraken 2008 – 2009	Totaal
Beschikbaarheid	7,7	7,3	7,5
Betaalbaarheid	8,0	8,3	8,1
Bijzondere doelgroepen	7,8	8,0	7,9
Leefbaarheid en veiligheid	7,0	7,8	7,4
Bouwproductie	8,0	7,8	7,9
Herstructurering	-	-	-
Duurzaamheid en energie	8,0	-	8,0
Totaal beoordeling	7,7	7,8	7,8

Op basis van de gerealiseerde prestaties in relatie tot de gemaakte afspraken, in zowel de Woonvisie 2005-2010 als het Convenant Wonen, scoort Woonpalet over de hele linie goed. Het gemiddeld cijfer tussen de twee periodes ligt erg dicht bij elkaar en geeft een sterke continuïteit aan in het presteren van Woonpalet. Opmerkelijk is het feit dat in de afgelopen periode nagenoeg geen prestatieafspraken zijn gemaakt op het gebied van Duurzaamheid en energie. Dat herstructurering nog niet aan de orde is spreekt deels voor zich. Aan de andere kant zegt het ook iets over de kwaliteit van woningen en de leefomgeving in de gemeente Zeewolde. Woonpalet presteert goed ten aanzien van de opgaven in het werkgebied. Woonpalet realiseert een **totaalscore** van **7,8** voor de periode 2006 – 2009.

3.6 Presteren naar Opgaven: Goed

Het beoordelingsschema uit de 3.0 versie van de visitatiemethodiek is als bijlage bijgevoegd. Ingevuld voor Woonpalet resulteert het volgende beeld:

Tabel 3.4 Presteren naar Opgaven in het werkgebied

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegingsfactor	Gewogen oordeel
I De feitelijke en geplande prestaties leiden ertoe dat aan de externe opgaven wordt voldaan.	De feitelijk geleverde prestaties van Woonpalet in het werkgebied voldoen in grote mate aan de prestatieafspraken die zijn gemaakt met de gemeente en de ambities en doelstellingen die zijn verwoord in de Woonvisie.	7,8	70%	5,5
II De corporatie heeft op elk van de prestatievelden gedegen inzicht in de opgaven die zich in het werkgebied en, voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen.	Met het Convenant Wonen dat eind 2007 is gesloten tussen de gemeente Zeewolde en Woonpalet is er meer inhoud gegeven aan concrete prestatieafspraken. Jaarlijks worden nieuwe prestatieafspraken gemaakt op de meeste prestatievelden die in het BBSH gedefinieerd zijn. Prestatieafspraken op het gebied van duurzaamheid en energie ontbreken nagenoeg. Woonpalet zorgt voor een sterke monitoring van ontwikkelingen op de woningmarkt en probeert op die manier te anticiperen op de toekomstige vraag.	7	10%	0,7

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegingsfactor	Gewogen oordeel
III De corporatie vertaalt de opgaven naar concrete doelen en verantwoordt extern de prioriteiten die daarbij zijn gesteld. De corporatie geeft aan welke samenwerking met andere organisaties en partijen benodigd is.	De lokale opgaven komen voor een groot deel overeen met de ambities en doelstellingen die Woonpalet zichzelf heeft gesteld. Woonpalet heeft de beleidsthema's uit de Woonvisie samen met de gemeente vertaald in concrete doelen. Prioritering van doelen, c.q. activiteiten wordt niet weergegeven. Woonpalet geeft in haar jaarverslagen weer met welke partijen samengewerkt wordt om tot realisatie van de afspraken te kunnen komen.	8	10%	0,8
IV De corporatie beoordeelt jaarlijks de voortgang en de realisatie van de opgaven op de prestatievelden en trekt daaruit conclusies.	Woonpalet geeft in haar jaarverslagen en kwartaalrapportages terugkoppeling op de geleverde prestaties. Daarbij ligt de focus op de doelstellingen uit het ondernemingsplan. Vanaf 2009 wordt in het jaarplan een terugblik gegeven op de projecten die gerealiseerd zijn. Voor niet gerealiseerde projecten wordt geen verbeterplan opgesteld.	7	10%	0,7
Presteren naar Opgaven:				7,7

Op basis van de beschikbare stukken over de opgaven in het werkgebied moet geconcludeerd worden dat Woonpalet ruim voldoende tot goed presteert. Woonpalet kent de opgaven in de gemeente Zeewolde en is bereid om daar samen met partners invulling aan te geven. Gezien het feit dat Zeewolde een jonge gemeente is, zijn er nog geen opgaven op het gebied van herstructurering en duurzaamheid en energie. De jonge voorraad van Woonpalet is reeds voorzien van een bepaalde duurzaamheid. De corporatie staat er wel voor open om dit verder vorm te gaan geven, waarbij het uitgangspunt 'Zeewolde, groene gemeente' onderstreept wordt.

In een gemeente als Zeewolde is de bouwproductie een van de belangrijkste opgaven. Woonpalet neemt haar deel in het gemeentelijke woningbouwprogramma. Soms wordt de productie van huurwoningen vanwege externe omstandigheden niet conform planning gerealiseerd. Woonpalet realiseert eveneens koopwoningen, maar is in de planning en realisatie daarvan afhankelijk van de gemeente Zeewolde.

4 Presteren volgens Stakeholders

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Woonpalet door haar stakeholders beoordeeld. Allereerst zal worden ingegaan op de samenwerking en overleg tussen Woonpalet en haar stakeholders. Er zal eerst kort worden ingegaan op de gesloten samenwerkingsverbanden en het overleg met de huurdersbelangenverenigingen. Vervolgens wordt de betrokkenheid van de stakeholders bij de maatschappelijke visitatie besproken en geven wij aan de hand van een aantal thema's weer hoe de stakeholders Woonpalet beoordelen. Tenslotte worden de conclusies in het beoordelingsschema met de daarbij horende rapportcijfers uiteengezet.

4.2 Samenwerking en overleg

Woonpalet heeft formeel en informeel contact met haar stakeholders in het werkgebied. Woonpalet heeft met een aantal partners zoals de gemeente, zorg- en welzijnsorganisaties en de huurdersbelangenvereniging prestatieafspraken gemaakt.

Zorg- en welzijnsorganisaties

Woonpalet heeft in samenwerking met de zorgpartijen Coloriet en Icare, de politie en Wolderwelzijn het platform Thuis in Zeewolde opgezet. Het platform is in het leven geroepen om een sluitende keten te krijgen tussen wonen, veiligheid en welzijn, welzijn en zorg. Deze partijen hebben een gezamenlijke visie opgesteld over hoe ze de komende jaren in Zeewolde een invulling geven aan de ontwikkelingen van vergrijzing, marktontwikkelingen en de toename van het aantal zorgvragers. Samen willen ze invloed uitoefenen op de gemeentelijke beleidsontwikkelingen.

Huurders

De manager Klantzaken voert namens Woonpalet regelmatig overleg met de overkoepelende huurdersorganisatie 'Huurdersbelangen Zeewolde'. In 2005 is de overeenkomst voor samenwerking tussen Huurdersbelangen Zeewolde en Woonpalet ondertekend. De huurdersorganisatie geeft Woonpalet adviezen over onderwerpen als de huurovereenkomst, de woonruimteverdeling, het kwaliteits- en huurbeleid. 'Huurdersbelangen' is de gesprekspartner op het gebied van energiezuinigheid. Daarnaast overleggen de medewerkers Klantzaken met de verschillende bewonerscommissies. In deze overleggen komen onderwerpen aan de orde die betrekking hebben op de directe woon- en leefsituatie van de huurders in de complexen.

In 2008 is de samenwerkingsovereenkomst geëvalueerd. De verhouding tussen Woonpalet en Huurdersbelangenvereniging is goed, er vindt regelmatig overleg plaats en dat gebeurt maandelijks op een informele manier. Eens per kwartaal vindt formeel overleg plaats. Door de hoge vergaderfrequentie is er een band ontstaan tussen de Huurdersbelangenvereniging en Woonpalet.

Daarnaast beschikt Woonpalet over een digitaal klantenpanel. In 2009 is dit klantenpanel voor het eerst benaderd voor een onderzoek met het thema consumentgericht (ver)bouwen. Van het panel heeft 76% (van de ruim 360 leden) geparticipeerd in het onderzoek. De panelleden waren enthousiast over hun deelname en het onderzoek leverde interessante resultaten op. Woonpalet wil in 2010 het panel twee maal benaderen voor het verstrekken van informatie.

Sinds 2008 is Woonpalet aangesloten bij de klachtenadviescommissie van vier samenwerkende corporaties op Noord-Veluwe. De klachtenadviescommissie behandelt geschillen die kunnen ontstaan over de wijze van afhandeling van klachten door de corporatie.

Tevredenheidsmetingen – KWH-label

Woonpalet houdt zicht op de tevredenheid van haar bewoners door jaarlijkse metingen van het KWH-huurlabel. Het KWH-huurlabel bestaat uit tien onderdelen; Woonpalet laat jaarlijks vijf onderdelen meten. Om in aanmerking te komen voor het KWH-huurlabel moet per labelonderdeel het eindcijfer minimaal een 7 zijn. Voor het labelonderdeel Klachten afhandelen geldt dat de score minimaal een 6,5 moet zijn.

Hieronder zijn de resultaten van Woonpalet voor 2006 tot en met 2009 weergegeven. De laatste kolom is per labelonderdeel het landelijk gemiddelde opgenomen.

Tabel 4.1 KWH-oordeel Woonpalet 2006-2009

Onderdeel	2006	2007	2008	2009	KWH landelijk 2008
Corporatie bezoeken	8,1	-	8,0	-	7,8
Corporatie bellen	-	8,1	-	7,8	7,6
Woning zoeken	nvt	-	7,9	-	7,6
Woning betrekken	7,7	-	8,1	-	8,0
Woning veranderen	-	7,2	-	7,4	7,3
Huur betalen	9	-	8,4	-	8,0
Reparatie uitvoeren	7,6	-	7,8	-	7,8
Woning onderhouden	-	7,0	-	7,4	7,8
Klachten afhandelen	-	6,8	-	6,8	6,8
Woning verlaten	-	8,4	-	8,6	8,4
Gemiddeld		7,5	8	7,6	7,7

Het resultaat van Woonpalet in 2008 en 2009 ligt boven het landelijke gemiddelde uit 2008. De onderdelen corporatie bezoeken, corporatie bellen en huur betalen zijn verslechterd ten opzichte van de vorige meting.

4.3 Betrokkenheid van stakeholders bij de maatschappelijke visitatie

Woonpalet heeft in overleg met ECORYS er voor gekozen om de stakeholders door middel van een stakeholdersbijeenkomst te betrekken bij de visitatie. Alle stakeholders zijn uitgenodigd in een gezamenlijke brief van Woonpalet en ECORYS. In de brief werd de doelstelling van de visitatie uitgelegd en werd om medewerking gevraagd. Naast de stakeholdersbijeenkomst heeft ECORYS telefonische interviews gehad met drie stakeholders, omdat zij niet aanwezig konden zijn bij de bijeenkomst. De hoofdpunten van de telefonische interviews komen terug in de volgende paragraaf.

4.3.1 Stakeholdersbijeenkomst

Het programma voor de bijeenkomst was als volgt: na een korte uitleg over de visitatie en een beknopte profilering van Woonpalet, is in drie gespreksrondes met de stakeholders gesproken over Woonpalet:

Eerste ronde: Hoe beoordeelt u het presteren van Woonpalet op haar eigen doelen en ambities?

Tweede ronde: Hoe beoordeelt u het presteren van Woonpalet in relatie tot de opgaven in het werkgebied?

Derde ronde: Welke boodschap wilt u Woonpalet meegeven?

De rondes zijn ingeleid met een beknopt overzicht van relevante informatie over Woonpalet. De eerste, tweede en derde gespreksronde gingen vergezeld van een korte enquête. In de derde ronde werd daarnaast nog een korte mondelinge inventarisatieronde gehouden waarin elk van de stakeholders hun boodschap voor de toekomst van Woonpalet kon meegeven en Woonpalet kon vergelijken met een automerk.

In de volgende subparagrafen worden de resultaten van de gespreksrondes weergegeven. Het gaat hierbij steeds om de perceptie van de stakeholders.

Stakeholders

Er waren in totaal 7 stakeholders aanwezig, die allemaal hebben deelgenomen aan de schriftelijke peilingen in de onderstaande gespreksronden.

Tabel 4.2 Bij de visitatie betrokken stakeholders

Waar bent u werkzaam?	Aantal
Gemeente	3
Zorg- of welzijnsorganisatie	3
Huurders	1
Totaal	7

NB: In bijlage 3 is een lijst met deelnemers opgenomen.

4.3.2 Ronde 1: Ambities en doelstellingen van Woonpalet

In de eerste ronde wordt aandacht besteed aan de ambities en doelstellingen van Woonpalet zoals deze in haar ondernemersplan 2006-2010 zijn geformuleerd. In de onderstaande tabel wordt een weergave gegeven van de beoordeling van de mate van belangrijkheid en de prestaties.

Tabel 4.3 Stakeholdersoordeel over ambities en doelstellingen Woonpalet

Ambities en doelstellingen	Belangrijk? Op een schaal van 1-10	Geen mening	Prestaties Woonpalet? Op schaal van 1-10	Geen mening
Zorgen voor kwaliteit	8,3	0	7,3	1
Bouwen	8,2	0	8,1	0
Verhuren	8,3	0	8,0	1
Service verlenen	8,8	0	7,8	1
Leefbaarheid stimuleren	8,3	0	7,3	1
Intern perfect organiseren	7,7	1	7,8	3
Samenwerken	8,6	0	8,2	0
Financieel gezond blijven	8,1	0	7,9	3
Gemiddeld (gewogen)	8,3		7,8	

De belangrijkste conclusies op basis van de beoordeling in tabel 4.3, zijn:

- Alle ambities en doelstellingen van Woonpalet worden door de stakeholders als belangrijk ervaren. De belangrijkste kernwaarden zijn “Service verlenen” en “Samenwerken”.
- De stakeholders geven de hoogste beoordeling voor de prestaties van Woonpalet op het gebied van Bouwen, Samenwerken en Verhuren. Het prestatieveld dat de stakeholders als belangrijk beschouwen (“Service verlenen”) scoort hoog met een 7,8.
- Op het gebied van “Zorgen voor kwaliteit” en “Leefbaarheid stimuleren” scoort Woonpalet relatief gezien het laagst.
- Over het algemeen zijn de stakeholders erg tevreden over het presteren van Woonpalet ten aanzien van de eigen ambities en doelstellingen. Het totale gemiddelde van de prestaties van Woonpalet komt uit op een 7,8.
- Bij prestatievelden als “Intern perfect organiseren” en “Financieel gezond blijven” is het voor een deel van de stakeholders niet inzichtelijk hoe Woonpalet hier presteert.

Actieve woningcorporatie

Als tijdens de bijeenkomst wordt gevraagd welke ambities de stakeholders belangrijk vinden, worden “Leefbaarheid” en “Service verlening” genoemd. De stakeholders ervaren de samenwerking met Woonpalet doorgaans als zeer goed. De corporatie zet zich actief in voor senioren en mensen met een beperking. In de ogen van de stakeholders verrichten ze veel goed werk voor de belangrijkste doelgroepen. Ze zijn betrokken bij wat er in Zeevolde speelt. In het kader van welzijnsbrede aspecten is Woonpalet als ketenpartner belangrijk in meerdere samenwerkingsverbanden.

Daarnaast pakken ze ook nog veel nevenactiviteiten op. Van deze nevenprojecten is een aantal minder succesvol, maar dit is niet zo relevant. Het werk voor de belangrijke doelgroepen wordt op de juiste manier uitgevoerd. De stakeholders typeren Woonpalet als “Samenwerkingsgericht”, “Betrouwbaar” en “Oprecht betrokken”.

Kwaliteit woningvoorraad

Er zijn ook punten waar Woonpalet minder goed uit de verf komt. De kwaliteit van de woningen wordt als een belangrijk thema gezien en is over het algemeen goed (Woonpalet heeft een jonge voorraad). Maar als er iets mankeert aan een woning, wordt dit niet altijd door de juiste gekwalificeerde medewerkers opgelost. Daarnaast wordt er opgemerkt dat de geluidsisolatie van sommige woningen slecht is en daardoor een aandachtspunt voor de corporatie.

Wachttijden

Voor sommige specifieke gebouwen zijn de wachtlijsten erg groot. Dit wordt veroorzaakt doordat mensen zich voor één specifieke woning inschrijven. In het algemeen wordt opgemerkt dat de wachttijden voor een woning in Zeewolde niet lang zijn.

Leefbaarheid

De stakeholders zien leefbaarheid als een belangrijk, maar lastig thema. Ze vragen zich af, in hoeverre een woningcorporatie wezenlijk kan bijdragen aan de verbetering van leefbaarheid in de buurten. Dit is iets dat de mensen uit de buurt zelf moeten oppakken. Wel geeft een stakeholder aan dat een corporatie kan bijdragen door te zorgen voor een prettige, schone en veilige leefomgeving.

Woonpalet beschikt over een leefbaarheidsbudget. De corporatie is actief op dit gebied, maar de stakeholders hebben hier geen al te hoge verwachtingen van. Woonpalet zou zich bijvoorbeeld beter kunnen inzetten om bewoners aan te spreken en samenwerking te stimuleren.

Bij overlast is de woningcorporatie niet degene die alle initiatieven moet nemen. Maar Woonpalet neemt in dergelijke situaties vaak een afwachtende houding aan. In de meeste gevallen gaat het om complexe problemen, waar meerdere dingen meespelen.

Algemeen beeld

Het algemene beeld dat de stakeholders van Woonpalet hebben is overwegend positief. Ze profileren zich als een actieve corporatie en ondernemen veel op het gebied van samenwerking in zorg en voor ouderen. De corporatie is goed op de hoogte van wat er speelt in haar werkgebied. Woonpalet wordt door de stakeholders gezien als een vooruitstrevende corporatie. Echter zijn er wel punten waar ze op moeten blijven letten zoals het bewaken van de (interne) kwaliteit van woningen. Als voorbeelden worden de keukens genoemd en de gehorigheid van de woningen.

4.3.3 Ronde 2 – Opgaven in het werkgebied van Woonpalet

In de tweede ronde wordt aan de deelnemers gevraagd om de prestaties van Woonpalet op de opgaven in het werkgebied te beoordelen.

Tabel 4.4 Stakeholdersoordeel over de prestaties van Woonpalet ten aanzien van de lokale opgaven

Opgaven in het werkgebied Woonpalet	belang volgens stakeholders	geen mening over het belang ervan	beoordeling van de prestaties van Woonpalet	geen mening over de prestatie
Beschikbaarheid	8,4	0	8,0	2
Betaalbaarheid	8,4	0	7,8	1
Bijzondere doelgroepen	8,9	0	8,6	0
Leefbaarheid en veiligheid	8,6	0	7,3	1
Nieuwbouwproductie	7,9	0	7,7	1
Herstructurering	7,7	4	-	7
Duurzaamheid	8,2	2	7,5	3
Gemiddeld (gewogen)	8,3		7,8	

De belangrijkste conclusies op basis van de cijfermatige beoordelingen zijn:

- Alle prestatievelden worden door de stakeholders als (zeer) belangrijk ervaren. Het hoogst scoren Bijzondere doelgroepen en Leefbaarheid en veiligheid.
- Herstructurering wordt in mindere mate als belangrijk ervaren, omdat de woningvoorraad van Woonpalet relatief jong is en geen herstructureringsopgave kent. Er zijn voor herstructurering geen afspraken gemaakt. Toch is hier naar gevraagd om het belang aan te geven van herstructurering in relatie tot het woningbezit van Woonpalet. Hetzelfde geldt voor duurzaamheid.
- Op het gebied van Bijzondere doelgroepen scoort Woonpalet het hoogst met een 8,6.
- Het grootste verschil tussen de mate van belangrijkheid (8,6) en geleverde prestaties (7,3) is bij het prestatieveld Leefbaarheid en veiligheid.
- Het gemiddelde van de geleverde prestaties door Woonpalet ten aanzien van de opgaven in het werkgebied komt uit op een 7,8.

Betaalbaarheid en Beschikbaarheid

Vanuit de gemeente wordt aangegeven dat zij goed zicht hebben op de prestatievelden Betaalbaarheid en Beschikbaarheid. Zij ervaren dit een zeer belangrijk thema en geven aan dat Woonpalet zeer transparant is in het monitoren van deze gegevens. Met name de gegevens over beschikbaarheid van woningen voor de specifieke doelgroepen worden helder weergegeven. De urgentiebepaling is heel duidelijk bij Woonpalet, maar kan verder uitgebreid worden. De wachttijden voor ouderen zijn het langst, voor deze doelgroep zijn de minste geschikte woningen. Vaak heeft deze doelgroep daarbij een heel specifieke wens.

Vanuit de gemeente is er behoefte naar een monitoring van de toewijzing/verkoop starterswoningen, c.q. koopgoedkoop-constructie. Dit is een vrij nieuwe constructie die zich nog aan het ontwikkelen is binnen Woonpalet.

Woonpalet huisvest een breed scala aan bijzondere doelgroepen. De corporatie is meedenkend en dingen worden op de juiste manier opgepakt.

Huurverhoging

Vanuit de stakeholders is er commentaar op de verhoging van de huurprijs (percentage van het maximaal redelijk). De huurders die minder ruim bij kas zitten mogen niet vergeten worden. De huurverhoging kan voor de laagste inkomens een grote invloed hebben op hun toch al beperkte inkomsten. Woonpalet moet er op blijven letten dat deze mensen niet buiten de boot vallen. Omdat de corporatie jong bezit heeft, ontbreekt de hele goedkope voorraad.

Een ander punt waar Woonpalet actief op inzet is het tegengaan van 'scheefwonen'. Dit vormt een groot probleem in Zeewolde. Om dit aan te pakken is het belangrijk dat de doorstroming wordt gestimuleerd.

Leefbaarheid en veiligheid

Op het gebied van leefbaarheid en veiligheid kan Woonpalet zich inzetten door te investeren in de fysieke veiligheid van de buurt. Hierbij kan gedacht worden aan verlichting van poorten.

Duurzaamheid

Eén van de stakeholders maakt een opmerking over duurzaamheid, waarbij het gaat om duurzaamheid van gebouwen in het kader flexibel bouwen/inrichten van gebouwen. Bij zorginstellingen komt het regelmatig voor dat de aantallen (en type) patiënten wisselen. In een dergelijke situatie is het eenvoudig aanpasbaar/geschikt maken van een woning of gebouw erg gewenst. Doorgaans pakt Woonpalet dit op, maar de stakeholder is van mening dat Woonpalet hierin nog een slag kan maken.

4.3.4 Ronde 3: Boodschap voor Woonpalet

In de 3^e ronde is er ruimte voor de opmerkingen die in de eerste twee ronden niet ter sprake zijn gekomen. Het algemeen beeld dat de stakeholders van de Woonpalet hebben is een goede, samenwerkingsgerichte, betrouwbare en flexibele organisatie die initiatief durft te nemen. De corporatie richt zich op haar kerntaken en is een goede samenwerkingspartner onder andere op het gebied van de zorg. Wel moet Woonpalet zich blijven ontwikkelen en groeien.

Punten van aandacht voor Woonpalet

De stakeholders vinden over het algemeen dat Woonpalet met goede dingen bezig is en vooral op dezelfde weg door moet gaan. Wel zijn er aandachtsgebieden zoals kwaliteit van de woningvoorraad, beheer, woningverbetering en huurdifferentiatie. Woonpalet moet op haar hoede zijn dat ze niet te erg vast zit aan bepaalde partners. Tevens moet ze blijven letten op toekomstbestendigheid, maatschappelijke betrokkenheid en zich richten op meerdere doelgroepen ten behoeve van de diversiteit van Zeewolde.

Woonpalet vergeleken met een automeerk

De stakeholders is gevraagd Woonpalet te vergelijken met een automeerk, 5 stakeholders hebben een auto genoemd. De volgende auto's werden genoemd (incl. motivering):

- Toyota (Aygo) (2x): degelijk, betrouwbaar, bereid tot zelfreflectie, vooruitstrevend en ambitieus ondanks haar kleine omvang, dynamisch naar mogelijkheid, niet opzienbarend, redelijk geprijsd, voor een redelijke kwaliteit,
- Suzuki Swift (cabrio): jong, goed van prijs, goede prijs-kwaliteitverhouding. Daarna volgt de volgende stap in groei naar of een duurder merk of een grotere auto
- Renault Megane: prima auto waar ik zelf in rij en wat vertrouwd voelt
- stationcar: ruimtelijk, inzetbaar voor meerdere doelgroepen en functies, flexibel in gebruik, functioneel. Niet per se op uiterlijke schijn gericht, maar meer op doel en inhoud

Rapportcijfer Woonpalet

Het gemiddelde rapportcijfer dat Woonpalet van de stakeholders krijgt is een **7,9**.

4.3.5 Telefonische interviews stakeholders

Naast de stakeholdersbijeenkomst heeft ECORYS drie telefonische interviews afgenomen met de huurdersvereniging en zorg- en welzijnsinstellingen. In deze subparagraaf zijn de hoofdpunten uit deze gesprekken per onderwerp opgenomen.

Beeld Woonpalet

Woonpalet wordt beschouwd als een organisatie waar goed mee samengewerkt kan worden, het is een solide en betrouwbare partner met een professionele insteek. Alle onderwerpen zijn bespreekbaar. Woonpalet is een betrokken organisatie, zeker in de lokale samenleving en wil investeren in sociale projecten. Woonpalet onderneemt ook echt actie als dit nodig is, zij zijn pas tevreden bij een positief resultaat.

Eigen doelen en ambities Woonpalet en opgaven in het werkgebied

De huurdersvereniging wordt goed ingelicht over de ambities en doelstellingen van Woonpalet. De zorg- en welzijnsinstellingen geven echter aan dat zij beperkt zicht hebben op alle geleverde prestaties, omdat ze enkel met hun eigen werkgebied met Woonpalet zijn betrokken. Daar waar het gaat om bijzondere doelgroepen en leefbaarheid/ veiligheid zien zij dat Woonpalet prestaties realiseert. Woonpalet komt haar afspraken na en probeert deze zo goed mogelijk in te vullen binnen haar financiële mogelijkheden. Daar waar mogelijk initieert Woonpalet activiteiten.

De huurdersvereniging geeft aan dat zij zaken kan inbrengen, die van belang zijn voor alle huurders (en dus voor de ambities en doelstellingen van Woonpalet). Woonpalet levert prestaties op haar ambities en doelstellingen. De volgende voorbeelden illustreren dit:

- Bij de keuzevrijheid van de huurders wordt gerefereerd aan de keukenrenovaties, die in de eerste fase bepaalde problemen veroorzaakten. Met tussenkomst van de huurdersvereniging zijn die problemen in de tweede fase voorkomen.
- Ten aanzien van het stimuleren van leefbaarheid heeft Woonpalet het leefbaarheidsfonds in het leven geroepen. Twee maal per jaar overleggen Woonpalet en de huurdersvereniging over de besteding van het leefbaarheidsfonds. Daarbij wordt wel de

opmerking gemaakt dat het leefbaarheidsfonds niet zo leeft binnen Zeewolde. Het is aan Woonpalet en de huurdersvereniging om hier meer bekendheid aan te geven, wellicht in samenspraak met de wijkagent.

Ten aanzien van de opgaven geldt, dat Woonpalet één keer per jaar de totaalresultaten presenteert aan de huurdersvereniging. De huurdersvereniging heeft verder weinig zicht op de opgaven zoals die afgesproken zijn tussen de gemeente en Woonpalet (met uitzondering van de aspecten die ook bij de ambities en doelstellingen genoemd zijn).

Oordeel stakeholders

Over het algemeen is Woonpalet met de juiste dingen bezig en staat zij open voor signalen. Als het binnen hun mogelijkheden ligt, dan doen ze er ook iets mee.

De toewijzing van woningen op sommige aspecten behoeft echter meer aandacht. Als voorbeeld geldt de toewijzing van woningen bestemd voor ouderen aan jongeren. Woonpalet heeft hier wel een luisterend oor voor, maar het is moeilijk om iets aan deze situatie te veranderen.

Automerik

De stakeholders vergelijken Woonpalet met een goede middenklasser, zoals Opel/ Volkswagen, een solide, degelijke en betrouwbare auto. Geen hele luxe auto, geen ‘overdreven hoeveelheid chroom’.

Rapportcijfer

Het gemiddeld rapportcijfer dat de stakeholders van de telefonische interviews geven is een 7,8

4.3.6 Eindoordeel stakeholders

De verschillende stakeholders hebben Woonpalet het volgende rapportcijfer gegeven:

Type stakeholders	Rapportcijfers	Gemiddeld
Huurders	7,5-8	7,8
Gemeente	7,5 -8,5	8
Maatschappelijke partners	7-8	7,7
Gemiddeld		7,8

Het rapportcijfers per ‘ronde’ staat in de onderstaande tabel weergegeven:

	Cijfer
Ambities & Doelstellingen	7,8
Opgaven in het werkgebied	7,8
Overkoepelend rapportpunt	7,9
Gemiddeld	7,8

4.4 Presteren volgens Stakeholders: Goed

Het beoordelingsschema uit de 3.0 versie van de visitatiemethodiek is als bijlage bijgevoegd. Ingevuld voor Woonpalet resulteert het volgende beeld:

Tabel 4.5 Presteren volgens stakeholders

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegingsfactor	Gewogen oordeel
<p>Ia De ambitie en doelen van de corporatie verhouden zich volgens de stakeholders tot de opgaven in het werkgebied en de financiële mogelijkheden van de corporatie (vermogen).</p> <p>Ib. De feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van de verwachtingen, wensen en/of verlangens van de stakeholders.</p>	De stakeholders van Woonpalet beoordelen zowel de ambities en doelstellingen van de corporatie als de bijdragen aan de lokale opgaven als ruim voldoende tot goed. De prestaties op het gebied van Beschikbaarheid, Betaalbaarheid en Bijzondere Doelgroepen worden goed gewaardeerd door de stakeholders. De stakeholders zien Woonpalet als een samenwerkingsgerichte, betrouwbare en flexibele corporatie, aandachtsgebieden voor de corporatie zijn kwaliteit van de woningvoorraad, huurdifferentiatie en het toekomst beeld. Het oordeel van de stakeholders is goed	7,8	70%	5,5
II De corporatie kent alle relevante stakeholders op de prestatievelen en kent hun verwachtingen, wensen en/of verlangens.	Woonpalet kent de stakeholders binnen haar werkgebied. Er zijn korte lijnen tussen Woonpalet en de stakeholders; de stakeholders beschouwen Woonpalet als een prettige samenwerkingspartner. Woonpalet heeft vanaf 2008 met de gemeente Zeewolde prestatieafspraken gemaakt voor de opgaven in de gemeente.	7	10%	0,7
III De corporatie maakt duidelijk aan welke verwachtingen, wensen en/of verlangens van stakeholders kan worden voldaan en verwerkt deze op transparante wijze in het eigen beleid.	Woonpalet geeft in de afspraken die met stakeholders gemaakt worden, duidelijk aan op welke wijze men de prestaties wil leveren. De stakeholders worden op formele en informele wijze geïnformeerd. De contacten en de samenwerking met zorg- en welzijnspartijen zijn in de loop der jaren geïntensiveerd. In de jaarverslagen vindt de evaluatie van de prestaties plaats.	8	10%	0,8
IV De corporatie betreft de oordelen van de stakeholders (over de mate waarin de feitelijke en geplande prestaties aantoonbaar bijdragen aan de realisatie van hun verwachtingen, wensen en/of verlangens) aantoonbaar bij de formulering van toekomstige prestaties.	Woonpalet betreft de stakeholders d.m.v. bewonersonderzoek en klantenpanels. Deze resultaten worden geëvalueerd en dragen bij aan bijv. opstellen van SVB. Woonpalet heeft ook tijdens de stakeholdersbijeenkomst specifieke vragen gesteld over de nieuwe koers van de corporatie in de komende 4 jaar. Dit zal worden verwerkt in het nieuwe ondernemingsplan van de corporatie.	8	10%	0,8
Presteren volgens Stakeholders:				7,8

Woonpalet kent de relevante stakeholders in haar werkgebied en werkt daar formeel en informeel mee samen. Zij heeft daartoe prestatieafspraken afgesloten met de gemeente Zeewolde en samenwerkingsovereenkomsten met andere partners.

Stakeholders zien Woonpalet als een organisatie waar goed mee samengewerkt kan worden; een solide en betrouwbare partner met een professionele insteek. De lokale verankering van de corporatie wordt als een groot goed gezien.

De stakeholders herkennen de ambities en doelstellingen alsmede de opgaven in het werkgebied en zien daar ook prestaties op. Naar de toekomst toe zullen opgaven op het gebied van herstructurering (inclusief kwaliteit van de voorraad) en energie/ duurzaamheid belangrijkere thema's worden in de gemeente Zeewolde. De stakeholders beoordelen de prestaties van Woonpalet uiteindelijk als ruim voldoende tot goed.

5 Presteren naar Vermogen en Efficiëntie

5.1 Inleiding

ECORYS beoordeelt het presteren naar vermogen en efficiëntie veelal langs drie invalshoeken:

- De Transparantiemethodiek⁴, ontwikkeld door RIGO Research & Advies;
- De gegevens van het CFV betreffende investeringen, bedrijfsvoering en de financiële positie en de gegevens van het WSW betreffende kasstromen en kredietwaardigheid;
- De eigen filosofie en het financiële beleid van Woonpalet inzake het vraagstuk presteren naar vermogen.

Langs deze lijnen komt de beoordeling over presteren naar vermogen tot stand. De mate waarin de organisatie efficiënt werkt, wordt hierin meegenomen.

De transparantiemethodiek gaat ervan uit dat corporaties twee rollen hebben: die van commerciële vastgoedondernemer, gericht op het optimaliseren van financieel rendement en een maatschappelijke rol, gericht op het maatschappelijke rendement. De gedachte is dat door beide rollen te scheiden inzicht kan worden gegeven in het budget dat de corporatie beschikbaar heeft voor maatschappelijke investeringen.

Uitgangspunt van ECORYS bij het gebruik van deze methodiek in de visitatie is dat het mogelijk moet zijn om dit in te vullen zonder al te veel tijdsbesteding door de corporatie. Gelet op de specificiteit van de transparantiemethodiek en de eigenheid van de financiële organisatie van iedere corporatie is dit niet altijd mogelijk. Het kost dan teveel tijd om alle gegevens conform de gevraagde eisen op een rij te zetten. Dit was ook het geval bij Woonpalet. In gezamenlijkheid is daarom besloten af te zien van het invullen van de transparantiemethodiek.

5.2 Inventarisatie en beoordeling door het CFV⁵

Uit de cijfers van het CFV over de periode 2006 tot en met 2008 komt Woonpalet naar voren als een actieve corporatie met een grote dynamiek in de woningvoorraad. In de periode 2006 t/m 2008 ligt het realisatieniveau van nieuwbouw huurwoningen aanzienlijk hoger vergeleken met de referentiegroep. Dit geldt ook voor de verkoop van bestaande huurwoningen. In de periode 2009-2013 zal Woonpalet pas op de plaats maken, ten aanzien van de ontwikkeling van nieuwe huurwoningen en de verkoop van bestaande huur-

⁴ De Transparantiemethodiek werd in de 1.0 versie van het SEV-referentiekader voorgesteld voor het blok Presteren naar Vermogen.

⁵ De definities van enkele bedrijfs-economische begrippen zijn opgenomen in bijlage 8

woningen. Woonpalet is een financieel gezonde corporatie, met een beperkt eigen vermogen en een relatief hoog bedrag aan leningen per verhuureenheid. De solvabiliteit van Woonpalet is de afgelopen jaren toegenomen en Woonpalet heeft de beoordeling ‘voldoende’ gekregen van het CFV in 2008 en 2009. Toch ziet de corporatie zich genoodzaakt om (bezuinigings)maatregelen te nemen om de ontwikkeling van de negatieve kasstromen te verminderen. De corporatie is actief in het bijstellen van haar plannen, omdat ze wil blijven voldoen aan de richtlijnen van het CFV en WSW. Op die manier wordt getracht om het faciliteringsvolume van het WSW te waarborgen.

In het navolgende worden de gegevens weergegeven betreffende de uitgaven aan onderhoud, de mutaties in het bezit, de bedrijfsvoering en de financiële positie. Op onderdelen zijn prognoses beschikbaar voor 2009 tot en met 2013. Daarbij geldt steeds de referentiegroep⁶ als vergelijking, evenals de landelijke cijfers.

Onderhoudsuitgaven en woningverbetering

Woonpalet heeft lagere uitgaven voor mutatieonderhoud, klachtenonderhoud en planmatig onderhoud dan de referentiegroep en ook het landelijke beeld. De uitgaven voor de verschillende typen onderhoud zijn in de periode vanaf 2006 wel toegenomen. Wanneer gekeken wordt naar de uitgaven op het gebied van woningverbetering, dan valt op dat de uitgaven van Woonpalet ver onder de referentiegroep en het landelijk beeld zitten. Dit grote verschil in uitgaven is het gevolg van de samenstelling van de woningvoorraad van Woonpalet. De oudste woningen zijn gerealiseerd in de periode 1980 – 1990.

Tabel 5.1 Onderhoudskosten Woonpalet, 2006 t/m 2008

x € 1.000	2006	2007	2008	in € per VHE 2008		
				Woonpalet	Referentie	Landelijk
Klachtenonderhoud	276	268	396	207	209	300
Mutatieonderhoud	91	152	204	107	116	186
Planmatig onderhoud	770	910	1.324	692	864	978
Woningverbetering	0	298	143	428	5.269	13.928

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonpalet, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

Uitgaven voor leefbaarheid

De uitgaven voor leefbaarheid zijn in de CFV-gegevens gesplitst in sociale activiteiten en fysieke activiteiten. De totale uitgaven aan leefbaarheid per wooneenheid, die betrekking hebben op sociale activiteiten, ligt voor Woonpalet op een lager niveau dan voor de referentiegroep en het landelijk beeld. De leefbaarheidsuitgaven die betrekking hebben op fysieke activiteiten liggen ook aanzienlijk lager dan de referentiegroep. De totale investering van Woonpalet blijft ver achter op de totale investeringen van de referentiegroep en het landelijke beeld. De uitgaven in leefbaarheid zijn relatief beperkt vanwege de hoge leefkwaliteit in wijken en de beperkte vraag van bewoners naar bijdragen voor sociale activiteiten (middels het leefbaarheidsfonds van Woonpalet). Daarnaast speelt mee dat de gemeente Zeewolde zelf verantwoordelijk wil zijn voor de leefbaarheidsuitgaven in de wijken, waardoor investeringsinitiatieven in de leefbaarheid van wijken door de corpora-

⁶ Woonpalet behoort in CFV-termen tot de corporaties met relatief jong bezit

tie, niet altijd worden gewaardeerd. In 2009 is ook de buurtbemiddeling gestaakt door de gemeente, ondanks het feit dat Woonpalet ziet dat hier behoefte aan is.

Tabel 5.2 Uitgaven leefbaarheid (realisatie in € per woongelegenhed 2008)

	Woonpalet	Referentie	Landelijk
Sociale activiteiten	13	17	58
Fysieke activiteiten	17	59	54
Totaal	30	78	112

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonpalet, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

Uit het jaarverslag 2009 blijkt dat Woonpalet in het kader van leefbaarheid in 2009 een bedrag van €34.458,- heeft besteed aan leefbaarheid, in 2008 was dit €50.489,-. Onder de uitgaven leefbaarheid vallen: Bijdrage meldpunt Vangnet en Advies, Maatschappelijke/promotionele acties, bijdrage Icare lidmaatschap, vergoeding toezichthouders, kosten leefbaarheidsfonds en bewonerscommissies.

Mutaties

Het Centraal Fonds Volkshuisvesting laat de mutaties in het bezit van de corporaties (nieuwbouw, sloop, verkoop, aankoop) zien als een percentage van de voorraad. Opvallend is dat Woonpalet voor de periode 2006-2008 een hogere dynamiek heeft voor nieuwbouw huurwoningen. Op alle overige aspecten scoort Woonpalet minder sterk dan de referentiegroep en het landelijk beeld, met uitzondering van verkoop van huurwoningen; deze is ongeveer gelijk. Dit staat ook in nauw verband met de gemiddelde leeftijd van de woningen in de portefeuille van Woonpalet.

Tabel 5.3 Mutaties in de voorraad Woonpalet, 2006 t/m 2008 en 2009 t/m 2013

	2006-2008			2009-2013		
	Woonpalet	Referentie	Landelijk	Woonpalet	Referentie	Landelijk
Nieuwbouw huur	3,9%	1,8%	1,0%	1,6%	1,8%	1,6%
Sloop huur	0,0%	0,3%	0,7%	0,0%	0,0%	0,9%
Aankoop huur	0,0%	0,2%	0,9%	0,0%	0,1%	0,5%
Verkoop huur	0,9%	0,5%	1,3%	0,6%	0,5%	0,8%
Nieuwbouw koop	0,0%	0,3%	0,4%	0,1%	0,5%	0,9%

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonpalet, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

Woonpalet werkt actief aan haar doelstelling om nieuwe huurwoningen in Zeewolde te realiseren. De afgelopen vier jaar is het woningbezit met 164 woningen toegenomen, als som van de realisatie van woningen en de verkoop van huurwoningen uit de bestaande voorraad. In vier jaar tijd heeft Woonpalet in totaal 64 woningen verkocht.

Realisatie-index

Wat betreft de nieuwbouw en verkoop van bezit kan vastgesteld worden dat Woonpalet haar eigen prognoses in de periode 2006-2008 meer waarmaakt dan landelijk het geval is. Door de specifieke eigenschappen van de woningvoorraad vindt er geen sloop van bestaande woningen plaats.

Tabel 5.4 Realisatie-index 2006-2008; uitgedrukt als percentage van de voornemens

Realisatie-index 2006-2008	Woonpalet	Landelijk
Nieuwbouw	89%	56%
Sloop (n.v.t.)	0%	45%
Verkoop van bezit	91%	61%

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonpalet, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

Kosten en opbrengsten productie

De huuropbrengst per VHE ligt nagenoeg gelijk aan het gemiddelde van de referentiegroep en het landelijke cijfer. Wel valt op dat de bruto stichtingskosten van nieuwbouwwoningen veel hoger zijn bij Woonpalet. Dit verschil van ca. €30.000,- per woning zit voornamelijk in de bouwkosten en de bijkomende kosten. De kosten per woning zijn hoger, omdat het twee ontwikkelingen betrof waarin aanvullende voorzieningen zijn aangebracht. De stichtingskosten voor koopwoningen zijn 0, omdat Woonpalet in 2008 geen koopwoningen heeft opgeleverd.

Tabel 5.5 Kosten en opbrengsten productie 2008

Rendement	Woonpalet	Referentie	Landelijk
Huuropbrengst per VHE	5.200	5.314	4.729
Sociale huurwoningen			
Bruto stichtingskosten	182.675	150.780	155.528
- grondkosten	18.723	12.445	20.681
- bouwkosten	140.108	121.354	128.809
- bijkomende kosten	23.843	7.981	6.038
Koopwoningen			
Bruto stichtingskosten	0	184.333	181.208
Netto verkoopresultaat	0	29.667	11.275
Verkoop bestaand bezit			
Bruto verkoopprijs	148.636	164.622	146.104
Verkoopkosten	2.364	3.756	7.757
Sloop woongelegenheden			
Kosten	0	6.097	7.814

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonpalet, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

Rentedekkingsgraad

De rentedekkingsgraad ligt in de periode 2005-2008 op een redelijk vergelijkbaar niveau als de referentiegroep en het landelijke beeld. De rentedekkingsgraad is de afgelopen jaren licht afgenomen. Dit ten gevolge van de afnemende netto kasstroom van Woonpalet.

Tabel 5.6 Rentedekkingsgraad

	2005	2006	2007	2008
Woonpalet	1,3	1,4	1,3	1,2
Referentiegroep	1,3	1,2	1,3	1,3
Landelijk	1,6	1,6	1,6	1,4

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonpalet, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

Vastgoedwaarde

De bedrijfswaarde van Woonpalet per verhuureenheid ligt hoger dan het landelijk gemiddelde, net zoals de volkshuisvestelijke exploitatiewaarde. Dit heeft te maken met de relatief jonge woningvoorraad van Woonpalet. De WOZ-waarde (per woning) van Woonpalet ligt nagenoeg gelijk aan de referentiegroep, maar wel ver boven het landelijk gemiddelde.

Tabel 5.7 Vastgoedwaarde 2008

	Woonpalet	Referentie	Landelijk
Bedrijfswaarde / VHE	€ 66.247	NB	€ 42.253
Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde / VHE	€ 59.107	NB	€ 35.518
WOZ-waarde / VHE	€ 174.824	€ 178.280	€ 155.105
Huur/WOZ-waarde	3,0	3,0	3,2

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonpalet, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

Risicoprofiel en ontwikkeling volkshuisvestelijk vermogen

Het CFV maakt met ingang van het jaar 2008 de vergelijking tussen het volkshuisvestelijk vermogen en het vermogen dat beschikbaar moet zijn om risico's op te kunnen vangen. Als het volkshuisvestelijk vermogen groter is dan het benodigde risicovermogen, volgt een positief solvabiliteitsoordeel. Het solvabiliteitsoordeel wordt uitgesproken over de laatst bekende balansdatum (in dit geval 31/12/08) en op basis van de prognoses (31/12/13). Voor Woonpalet is het oordeel positief.

Tabel 5.8 Volkshuisvestelijk vermogen (in € per VHE)

	2008	2013
Woonpalet	11.528	16.333
Referentie	15.035	14.060
Landelijk	13.322	14.434

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonpalet, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

In de vergelijking valt op dat het volkshuisvestelijk vermogen (per verhuureenheid) van Woonpalet lager ligt dan in de referentiegroep en het landelijke beeld. Het volkshuisvestelijk vermogen per VHE zal in 2013 toenemen, waardoor het hoger zal liggen dan de referentiegroep en het landelijk beeld.

Tabel 5.9 Volkshuisvestelijk vermogen in verslagjaar als % balanstotaal

	2006	2007	2008	Ultimo 2014
Woonpalet	15,0	20,6	18,6	24,9
Referentie	23,4	23,3	24,3	NB
Landelijk	32,6	31,6	30,5	NB

Bron: Corporatie in Perspectief 2009 en Continuïteitsoordeel 2010, CFV.

In tabel 5.9 is het volkshuisvestelijk vermogen als percentage van het balanstotaal opgenomen. In de periode 2006 t/m 2008 is de positie van Woonpalet verbeterd, overeenkomstig de ontwikkeling van de referentiegroep. Het landelijk beeld laat een neerwaartse ontwikkeling van het volkshuisvestelijk vermogen als percentage van het balanstotaal zien. Toch ligt het aandeel van 18,6% van Woonpalet beduidend lager dan de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. In het 'Continuïteitsoordeel 2010' van het CFV valt op dat het percentage wel toeneemt en (naar verwachting) ultimo 2014 uitkomt op 24,9%.

De risicobeoordeling in 2008 ligt ongeveer gelijk aan dat van de referentiegroep en het landelijk beeld. Woonpalet kent een lagere gevoeligheid voor het operationele risico⁷, en het marktrisico⁸. Het macro-economische⁹ ligt een fractie hoger dan de referentiegroep en het landelijk beeld. In 2013 liggen alle risicobeoordelingen ten opzichte van de referentiegroep op een lager niveau.

Tabel 5.10 Risicobeoordeling (als % van het balanstotaal)

	2008				2013			
	Markt	Macro-economisch	Operationeel	Totaal	Markt	Macro-economisch	Operationeel	Totaal
Woonpalet	2,9	7,2	0,8	7,8	3,4	10,9	2,2	11,6
Referentie	3,3	6,1	1,2	7,2	4,4	11,9	3,0	13,2
Landelijk	3,9	7,0	2,4	8,7	6,1	13,6	5,5	16,2

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonpalet, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

In aanvulling op het solvabiliteitsoordeel geeft het CFV een continuïteitsoordeel. Daarin worden de voorgenomen activiteiten in relatie gebracht tot de vermogenspositie. Woonpalet heeft in 2010 het continuïteitsoordeel A gekregen op basis van de cijfers uit 2009. Dit betekent dat de uitvoering van de beleidsvoornemens van de corporatie, volgens het

⁷ Toelichting CFV op operationeel risico: dit betreft het risico van een verlies door inadequate of falende interne processen, mensen of systemen of door externe gebeurtenissen.

⁸ Toelichting CFV op marktrisico: dit betreft het risico dat door negatieve marktontwikkelingen de waarde van het bezit of de opbrengst van nieuwbouwkopen lager is dan verwacht. Ook het marktrisico bij de verkoop van eenheden uit de bestaande voorraad is hieraan toegevoegd.

⁹ Toelichting CFV op het macro-economische risico: Dit betreft de kans dat door economische ontwikkelingen (inflatie, rente) de komende vijf jaar de waarde van bezittingen of schulden lager uitpakt dan verwacht. De benadering is ten behoeve van het solvabiliteitsoordeel uitgewerkt voor de balansposten materiële vaste activa in exploitatie en langlopende schulden. Deze twee posten maken ook het overgrote deel van de balans uit (eigen vermogen buiten beschouwing latend). De focus is hierbij met name gericht op de onzekere kasstromen in de volkshuisvestelijke exploitatiewaarde en de onzekerheid met betrekking tot de renteontwikkeling.

CFV, leiden tot een voldoende inzet van het beschikbare vermogen voor de volkshuisvesting. Er is een balans tussen de activiteiten en de financiële positie van Woonpalet.

5.3 Maatschappelijk rendement

In de jaarverslagen is door Woonpalet op een aantal aspecten een financiële vertaling van het maatschappelijke rendement opgenomen. Deze gegevens zijn weergegeven in onderstaande tabel.

Tabel 5.11 Maatschappelijk investeringen Woonpalet

	2006	2007	2008	2009	Totaal
Leefbaarheid	NB	20.885	50.489	34.458	105.832
Onrendabele top	1.934.000	2.410.000	1.298.000	1.071.000	6.713.000
Huurprijsniveau onder max. redelijk ¹⁰	2.874.564	3.002.760	3.301.488	3.538.080	12.716.892
Totaal	4.808.564	5.412.760	4.599.488	4.609.080	19.429.892

Bron: Jaarverslagen Woonpalet 2006 t/m 2009.

Op basis van de bovenstaande tabel met maatschappelijke investeringen door Woonpalet kan geconcludeerd worden dat de corporatie de afgelopen 4 jaar (minimaal) jaarlijks gemiddeld €4.900.000,- maatschappelijk heeft geïnvesteerd.

5.4 Financiële sturing door Woonpalet

Beleidssturing

Het financiële beleid van Woonpalet is gericht op het waarborgen van de financiële continuïteit. De kaders voor het te voeren financiële beleid van Woonpalet zijn vastgelegd in het Treasurystatuut. Het oude statuut van 2003 is geactualiseerd in 2009 en aangepast aan de huidige inzichten. Bij de bepaling van haar financieel beleid houdt Woonpalet rekening met de minimale eisen van het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Woonpalet heeft de volgende doelstellingen geformuleerd:

- Ondergrens voor de financiële buffer van Woonpalet: de solvabiliteit op basis waardering tegen historische kostprijs bedraagt minimaal 5%.
- Voldoen aan de eisen van het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV): de solvabiliteit op basis van het gecorrigeerde weerstandsvermogen bedraagt minimaal 15%
- Voldoen aan de eisen van Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW): de toekomstige operationele kasstromen, rekening houdend met de 2% aflossingsfictie, zijn positief.

Het treasurystatuut legt een formeel kader vast voor alle activiteiten op het gebied van treasury binnen Woonpalet. De belangrijkste doelstellingen van het treasurybeleid zijn:

- Bewaken en zekerstellen van de financierbaarheid door tijdige en voldoende toegang tot de geld- en kapitaalmarkt op zowel korte als lange termijn;

¹⁰ Op basis van huurniveau die gemiddeld 75% van maximale huur is, de gemiddelde huurprijs en het aantal woningen in het betreffende jaar.

- Realiseren van passende financieringslasten door het minimaliseren van rentekosten en maximaliseren van renteopbrengsten binnen de daarvoor vastgestelde kaders;
- Bijdragen aan het realiseren van rendement- en solvabiliteitsdoelstellingen;
- Signaleren, spreiden en reduceren van renterisico's;
- Signaleren, spreiden en reduceren van beleggingsrisico's;
- Zorg dragen voor kosteneffectief en efficiënt betalingsverkeer;
- Onderhouden van goede 'investor relations' met bestaande en potentiële financiers.

Jaarlijks stelt Woonpalet samen met haar externe treasury-adviseur een treasurywerkplan op. Dit jaarplan wordt ter goedkeuring aan de Raad van Commissarissen voorgelegd. In dit werkplan wordt ingegaan op de financierbaarheid op de korte en lange termijn, de gevolgen van investeringen op de financiële positie van Woonpalet en het beheersen van de renterisico's. Daarnaast worden op het gebied van treasury elk jaar actiepunten geformuleerd.

Woonpalet beschikt tevens over een treasurycommissie, bestaande uit de manager Bedrijfsbeheer en een externe onafhankelijke adviseur van Zanders. De treasurycommissie vergadert 2 tot 3 keer per jaar. Tijdens de vergaderingen wordt gesproken over het treasurywerkplan, de liquiditeitsbegroting en de activiteiten die worden ondernomen, zoals het contact met de banken en het WSW en financieringstransacties.

Risicomanagement

Het risicomanagement binnen de organisatie van Woonpalet is en blijft een belangrijk punt van aandacht. Woonpalet is actief bezig om in te spelen op de verschillende soorten risico's waar de corporatie mee geconfronteerd wordt. Inmiddels zijn onder meer de volgende maatregelen genomen of in voorbereiding:

- In het treasurystatuut is een apart hoofdstuk gewijd aan renterisicomanagement, Het centrale uitgangspunt bij renterisicomanagement is het in de tijd spreiden van (her)financieringsrisico's en renterisico's en het voorkomen van te grote pieken in het risicoprofiel. De treasurycommissie houdt rekening met de normen en eisen die zijn opgesteld in het treasurystatuut;
- Woonpalet heeft de procuratieregeling ingevoerd in combinatie met het budgethouderschap. Hierdoor is duidelijk welke aangewezen personen/functionarissen volmacht hebben tot het aangaan van externe contractuele verplichtingen namens Woonpalet. De financiële bevoegdheden die ingevolge de statuten door de RvC aan de directeur-bestuurder zijn gemandateerd, worden in deze budgethoudersregeling ondergemandateerd aan de medewerkers binnen de organisatie;
- Voorafgaand aan grote investeringen, zoals het ontwikkelen van vastgoed wordt een projectplan opgesteld. In het projectplan, dat moet worden goedgekeurd door de Raad van Commissarissen, is een scenarioanalyse opgenomen waarin de mogelijke risico's in kaart zijn gebracht. Woonpalet hanteert tevens interne rendementsdoelstellingen voor de verschillende typen vastgoed die mogelijk in de toekomst ontwikkeld zullen worden.
- Woonpalet bespreekt gesignaleerde risico's in het managementteam. Het inventariseren en analyseren van risico's is nog geen vast terugkerend agendapunt in het managementteam. In 2009 heeft de externe accountant samen met het managementteam en de RvC een workshop risicomanagement uitgevoerd. Tijdens deze bijeenkomst zijn de belangrijkste risico's voor corporatie in kaart gebracht. Op basis van de onderken-

de risico's is een risicokaart opgesteld. Deze risicokaart heeft nog wel een verdere uitbreiding en uitwerking.

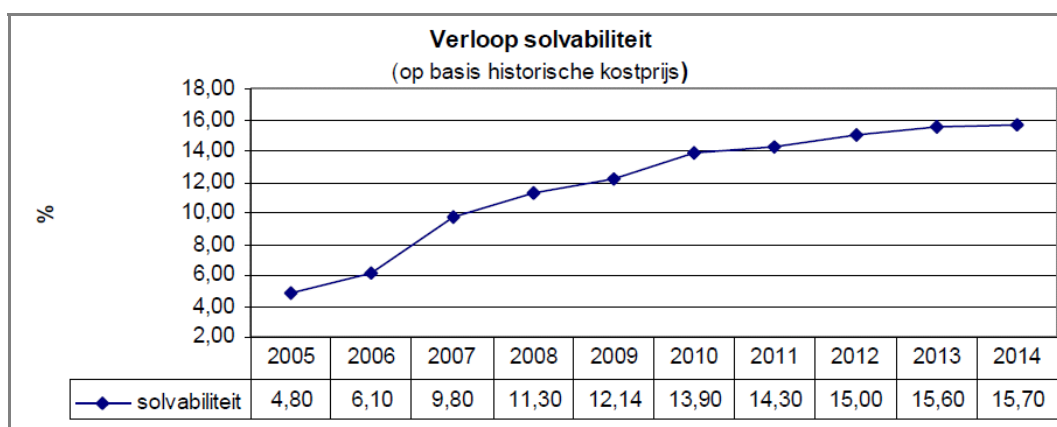
- In de kwartaalrapportages van Woonpalet is veel aandacht voor de ontwikkeling van de financiën per kwartaal en de lopende treasury-activiteiten. Daarnaast wordt een beschrijving gegeven van de voortgang van nieuwbouwprojecten is een budgetbewaking (inclusief positieve of negatieve verschillen ten opzichte van de begroting) per project opgenomen.

5.5 Financiële prestaties periode 2006 – 2009 (incl. toekomst)

Solvabiliteit

De solvabiliteit geeft aan in hoeverre Woonpalet op lange termijn aan de financiële verplichtingen kan voldoen. Het is als ware een financiële buffer om tegenvallers te kunnen opvangen. De solvabiliteit geeft het eigen vermogen in percentage van het balanstotaal aan. Woonpalet streeft naar een mate van solvabiliteit (op basis van historische kostprijs) van minimaal 5%. De afgelopen jaren is de solvabiliteit positief ontwikkeld en deze trend zal naar verwachting worden doorgezet.

Figuur 5.1 Solvabiliteitsontwikkeling Woonpalet (tegen historische kostprijs)



Bron: Jaarverslag Woonpalet, 2009.

Kasstromen

Naast de ontwikkeling van de solvabiliteit zijn positieve kasstromen cruciaal voor de corporatie bij de borging van toekomstige investeringen en herfinancieringen. Voor het daadwerkelijk afgeven van het zogenaamde faciliteringsvolume moet Woonpalet volgens het WSW voldoen aan twee criteria:

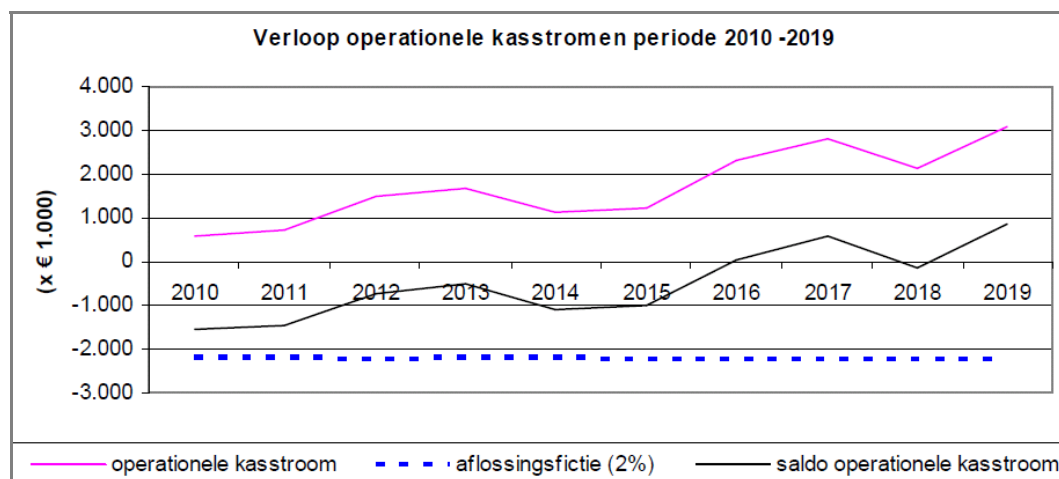
1. Er is sprake van een positieve operationele kasstroom (inclusief rentelasten) na fictieve aflossing van 2% van de leningenportefeuille per 1 januari;
2. De totale omvang van de geborgde en te borgen leningenportefeuille mag niet hoger zijn dan 50% WOZ-waarde van het bezit van Woonpalet.

De financiering van nieuwbouw wordt een steeds nijpender probleem voor Woonpalet, als gevolg van toenemende lasten zoals de vennootschapsbelasting, Vogelaarheffing, gestegen waterschapslasten en lagere huurstijgingspercentages. Als gevolg hiervan liepen de toekomstige operationele kasstromen van Woonpalet uit de pas met de hieraan gestelde norm van het WSW. In 2009 heeft de corporatie daarom aanvullende (beleids) maatregelen moeten treffen om de ontwikkeling van de kasstromen om te buigen.

De belangrijkste maatregelen die zijn genomen, zijn:

- Verhoging van de huurprijs bij mutatie tot 70% (eengezinswoningen) en tot 85% (meergezinswoningen);
- Spreiden van de ingrepen planmatig onderhoud, doorrekenen woningverkoop en actualiseren van de cijfers;
- Temporiseren van de nieuwbouw: twintig huurwoningen op jaarbasis met ingang van 2012;
- Beperking van de stijging van de bedrijfslasten;
- Toevoeging van 139 extra huurwoningen aan het verkoopprogramma;

Figuur 5.2 Gevolgen maatregelen op operationele kasstroom Woonpalet



Bron: Jaarverslag Woonpalet, 2009.

Door de maatregelen van Woonpalet is het berekende faciliteringsvolume nagenoeg toereikend om de noodzakelijke herfinanciering onder borging van het WSW mogelijk te maken. De corporatie is ook in gesprek met het WSW om extra faciliteringsvolume te verkrijgen.

Meerjarenbegroting 2010-2019

Ondanks de negatieve kasstromen (fictief) laat de meerjarenbegroting voor de komende jaren een positief resultaat zien. Wel valt op dat het jaarresultaat voor de jaren 2014 en 2015 een stuk lager ligt dan de andere jaren, deels als gevolg van hogere lasten voor planmatig onderhoud.

Tabel 5.12 Meerjarenbegroting Woonpalet 2009-2019

Winst en verlies (x 1.000)	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Bedrijfsopbrengsten											
Huren	10.684	10.851	11.185	11.517	11.842	12.214	12.598	13.002	13.425	13.868	14.327
Verkoop huurwoningen	1.176	3.146	2.005	1.643	1.475	1.393	1.444	1.352	1.283	1.174	1.215
Overige bedrijfsopbrengsten	327	1.065	492	590	673	755	320	521	555	649	1.029
Som der bedrijfsopbrengsten	12.187	15.062	13.682	13.750	13.990	14.362	14.362	14.875	15.263	15.691	16.571
Verkopen woningen (aantallen)	13	34	19	14	12	11	11	10	9	8	8
Totaal bedrijfslasten	6.340	6.060	7.721	7.236	7.512	8.776	9.168	8.245	8.178	9.706	9.076
Exploitatieresultaat voor rente	5.847	9.002	5.960	6.514	6.478	5.586	5.708	7.018	7.513	6.299	7.495
Rentelasten (bestaand)	4.965	4.839	4.724	4.678	4.679	4.695	4.740	4.755	4.755	4.758	4.770
Rentelasten (nw leningen cum)	0	90	230	280	280	305	355	380	380	380	380
Waardeverandering fin. V Activa	-119										
Rentebaten	96	62	54	45	43	40	36	35	35	35	35
Belastingen	159	430	226	485	548	362	387	768	947	703	1.034
Jaarresultaat	700	3.704	834	1.117	1.014	264	262	1.151	1.466	494	1.346
Eigen vermogen	14.672	18.376	19.210	20.327	21.342	21.605	21.868	23.019	24.485	24.979	26.325
Vreemd vermogen	111.752	113.383	114.471	114.263	114.240	115.226	116.269	116.269	116.269	116.273	116.273

Bron: Woonpalet Zeewolde Jaarplan 2010-2019

5.6 Efficiëntie

De mate waarin de corporatie de prestaties op efficiënte wijze behaalt, weegt mee in het oordeel over het presteren naar vermogen. De netto bedrijfslasten per verhuureenheid vormen daarvoor de relevante maat. Daarnaast kijkt de visitatiecommissie tevens naar de focus die de corporatie heeft op efficiëntie.

Cijfers CFV

Tabel 5.13 Ontwikkeling van de netto bedrijfslasten per verhuureenheid; periode 2005-2008

	2005	2006	2007	2008	Toename 2005-2008 in %
Woonpalet	€982	€1.030	€974	€1.066	8,6
Referentiegroep	€975	€1.036	€1.241	€1.238	27,7
Landelijk	€1.114	€1.169	€1.249	€1.340	20,3

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonpalet, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

De netto bedrijfslasten per verhuureenheid liggen volgens de cijfers van het CFV bij Woonpalet onder het niveau van de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. De corporatie heeft minder VHE per Fte (115) dan de referentiegroep (120). De personeelskosten per verhuureenheid liggen lager dan in de referentiegroep en landelijk het geval is. Het meerjarig beeld van de wijze waarop de bedrijfslasten zich hebben ontwikkeld, laat zien dat Woonpalet een wisselend beeld kent in de bedrijfslasten. In de periode 2005 tot 2008 is er sprake van een geringe toename in de netto bedrijfslasten, vergeleken met de stijging in de referentiegroep en het Nederlands gemiddelde.

Tabel 5.14 Netto bedrijfslasten, personeelskosten en vhe per fte

	Woonpalet	Referentiegroep	Landelijk
Netto bedrijfslasten per vhe	€ 1.066	€ 1.238	€ 1.340
Personeelskosten per fte	€ 57.831	€ 67.863	€ 64.248
Aantal vhe per fte	115	120	92

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonpalet, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

5.7 Presteren naar Vermogen en Efficiëntie: Ruim voldoende

Het beoordelingsschema uit de 3.0 versie van de visitatiemethodiek is als bijlage bijgevoegd. Ingevuld voor Woonpalet resulteert het volgende beeld:

Tabel 5.13 Presteren naar vermogen en efficiëntie

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegings factor	Gewogen oordeel
<i>Vermogensprestatie</i> I. Bedrijfswaarde a. De corporatie heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde	<p>a. In de jaarverslagen en de treasurywerkplannen van Woonpalet vindt de vermogensberekening plaats aan de hand van de historische kostprijs. De corporatie hanteert twee verschillende solvabiliteitsdoelstellingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> de solvabiliteit o.b.v. waardering tegen historische kostprijs van minimaal 5% de solvabiliteit o.b.v. het gecorrigeerd weerstandsvermogen van minimaal 15% <p>De 2^e solvabiliteitsdoelstelling komt alleen terug in de jaarplannen van 2006, 2007 en 2008 en in de jaarverslagen tot en met 2007. In de gepresenteerde grafieken is de toekomstige ontwikkeling van de solvabiliteit o.b.v. het gecorrigeerd weerstandsvermogen te zien. Vanaf 2007 zakt de solvabiliteit onder de 15% doelstelling van Woonpalet. Vanaf 2009 ligt de focus van Woonpalet meer op de ontwikkeling van de kasstromen, in plaats van het weerstandsvermogen.</p>	7	70%	4,9

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegings factor	Gewogen oordeel
<p>b. De corporatie heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen vanwege de strategie bestaand bezit, gebaseerd op een duidelijk omschreven investeringsprogramma inclusief economische rendementseisen. Deze rendementseisen kunnen verschillen per type investering. Rendementseisen lager dan de marktseis komen laste van het bestemd eigen vermogen.</p>	<p>b. In de financiële meerjarenprognoses (FMP) van Woonpalet, die niet zijn terug te vinden in de beleidsdocumenten van de corporatie, kijkt de corporatie 10 jaar vooruit op de ontwikkeling van de financiële positie en het eigen vermogen. In het (strategisch voorraad) beleid van Woonpalet worden, op basis van de beperkte financiële positie, c.q. middelen van de corporatie, concrete uitgangspunten geformuleerd. Deze uitgangspunten moeten leiden tot een gepast beslag op het vermogen van de corporatie. In het SVB is een uitgewerkt investeringsprogramma van de bestaande woningvoorraad opgenomen. Daarnaast zijn ook groeidoelstellingen opgenomen in combinatie met verkoopscenario's. Woonpalet heeft ook uitgangspunten voor projectontwikkeling opgesteld, met daarin de onrendabele investering per woning, de rendementsdoelstelling per type vastgoed en het maximale investeringsvolume per jaar.</p>			
<p><i>Vermogensprestatie</i> II Extra potenties c. De corporatie heeft scenario's die de verkooppotenties in kaart brengen d. De corporatie heeft de potenties van de (extra) financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht.</p>	<p>c. In het strategisch voorraadbeleid en de begroting van Woonpalet wordt gerekend met een verkoop van 103 woningen uit de bestaande voorraad. De verkoop van woningen is een belangrijke voorwaarde voor de corporatie om de gezonde financiële positie te waarborgen. Woonpalet heeft ook een scenario uitgewerkt met de verkoop van 139 extra woningen, om op deze manier de operationele kasstromen te verbeteren.</p> <p>d. Woonpalet stuurt sterk op de ontwikkeling van de (positieve) kasstromen, om op deze manier het faciliteringsvolume van het WSW te optimaliseren. Dit aspect komt terug in alle belangrijke beleidsdocumenten van de corporatie.</p>			

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegings factor	Gewogen oordeel
<p>e. De corporatie heeft haar risicobuffers berekend</p>	<p>e. Woonpalet heeft een focus op zowel de marktrisico's als de macro-economische en operationele risico's. Op het gebied van operationele risico's heeft Woonpalet de afgelopen jaar een risicokaart opgesteld, waarin de belangrijkste risico's zijn opgenomen. De risicokaart behoeft een verdere uitbreiding en uitwerking. Om de macro-economische risico's en met name de renterisico's te beperken heeft Woonpalet een hoofdstuk renterisico management opgenomen in het treasurystatuut. De focus ligt daarbij op de spreiding van het renterisico. In de belangrijkste beleidsdocumenten wordt inzicht gegeven in het lange en korte termijn bedrijfseconomische renterisico. Door actief treasurybeleid binnen Woonpalet, hetgeen zich onder andere uit in treasurywerkplannen, is de gemiddelde rentevoet van de leningen van Woonpalet in de periode 2001 t/m 2009 gedaald van 6,6% naar 4,6%. De marktrisico's worden eveneens goed gemonitord en er wordt sterk gestuurd op de kasstromen. Op het moment dat deze onder de norm zitten, wordt een bijstelling van ambities en investeringen serieus overwogen. De risicobeoordelingsprognose van het CFV laat positieve ontwikkeling van Woonpalet zien ten opzichte van de referentie en het landelijk gemiddelde.</p>			
<p><i>Vermogensprestatie</i> III Presteren naar vermogen f. De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties g. De visitatiecommissie geeft een oordeel of de corporatie presteert naar de mogelijkheden van haar vermogen.</p>	<p>f. Woonpalet geeft inzicht in de ontwikkeling van zowel het eigen vermogen ten opzichte van de langlopende schulden, als ook het jaarresultaat en de kasstromen. De corporatie stuurt sterk op positieve kasstromen. Het saldo van de kasstromen en het jaarresultaat, zijn ondanks de investeringen in de woningportefeuille (bestaand en nieuwbouw) positief. De maatschappelijke investeringen van Woonpalet worden deels toegelicht in het jaarverslag. Daarbij wordt inzicht gegeven in de onrendabele top en investeringen in leefbaarheid. De grootste maatschappelijke investering die niet in geld wordt uitgedrukt is het huurprijsniveau van woningen van Woonpalet dat onder de maximaal redelijke huur ligt. g. Woonpalet presteert naar de mogelijkheden van haar vermogen en zeilt op het gebied van investeringen en kasstromen sterk aan de wind.</p>			

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegings factor	Gewogen oordeel
<i>Visie</i> II De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling ten aanzien van het beoogd economisch rendement op het vermogen	Woonpalet heeft geen expliciete doelstellingen en ambities geformuleerd ten aanzien van het beoogde economische rendement op het (eigen) vermogen en de besteding van de ruimte in het vrij eigen vermogen. De corporatie heeft wel interne rendementsdoelstellingen geformuleerd op de verschillende typen vastgoed. Woonpalet presenteert geen investeringsprogramma waarin alle investeringen van de corporatie in één overzicht zijn opgenomen. De informatie is verspreid in documenten zoals het jaarverslag, FMP, kwartaalrapportage en het jaarplan opgenomen.	6	10%	0,6
<i>Risicoprofiel</i> III De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het voorgenomen investeringsprogramma.	Woonpalet hanteert twee solvabiliteitseisen van tussen de 5 en 15%. Een toelichting in het licht van het voorgenomen investeringsprogramma ontbreekt. De CFV-gegevens laten zien dat het volkshuisvestelijk vermogen als percentage van het balanstotaal onder dat van de referentiegroep ligt.	6	10%	0,6
<i>Bedrijfsvoering</i> IV De corporatie presteert efficiënt	De gerealiseerde bedrijfslasten liggen ver onder die van die referentiegroep. De stijging in bedrijfslasten is de afgelopen jaren beperkt geweest. Kostenbesparing is een belangrijk thema binnen de corporatie.	8	10%	0,8
Presteren naar Vermogen en Efficiëntie:				6,9

Woonpalet heeft een woningvoorraad die relatief jong is. Zowel technisch als woontechnisch zijn er nog weinig kosten gemaakt. De dynamiek van de voorraad betreft vooral de nieuwbouw van woningen.

Woonpalet heeft van het CFV de A-status gekregen. Dat is positief, net als het WSW-oordeel met betrekking tot de kasstromen. Maar gegeven de recessie en de stagnatie in de woningbouw die de recessie met zich meebrengt is het nodig de vinger aan de pols te houden. Woonpalet heeft hiertoe haar financiële beleid (en de daaraan gekoppelde uitgangspunten) aangescherpt en aangepast om ook in de (nabije) toekomst haar opgaven te kunnen financieren.

De bedrijfslasten de personeelslasten zijn lager dan de referentiegroep. In zijn totaliteit bezien presteert Woonpalet voldoende efficiënt. Daarnaast heeft zij de focus op efficiëntie ook neergelegd in de aanscherping van het financiële beleid. Het oordeel op het vlak 'presteren naar vermogen en efficiëntie' is afgerond een 7.

6 Governance

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de wijze waarop Woonpalet het toezicht op haar functioneren heeft geregeld. Hierbij wordt onder meer beoordeeld in welke mate Woonpalet gevolg geeft aan de in het visitatiekader opgenomen normen ten aanzien van Governance.

De toetsing omvat twee onderdelen:

1. Governance structuur en naleving en handhaving van de code.
2. Maatschappelijke verantwoording en beïnvloeding door belanghebbenden op het gebied van:
 - Eigen ambities en doelen.
 - Opgaven in het werkgebied.
 - Betrokkenheid van belanghebbenden.
 - Vermogen.

In het visitatiekader is aangegeven dat het niet de bedoeling is om de (volledige) naleving van de Aedes Governance Code te toetsen. Het gaat vooral om hetgeen de Raad van Commissarissen doet om de maatschappelijke prestaties in beeld te brengen en de prestaties daarop te toetsen en in continuïteit te borgen.

De visitatiecommissie heeft het oordeel over de Governance onder meer gebaseerd op de wijze waarop Woonpalet omgaat met de Governance code en op de rol en invulling van het interne toezicht. Daartoe zijn statuten, reglementen en verslagen van RvC-bijeenkomsten bestudeerd. Tevens zijn er interviews gehouden met de directeur-bestuurder en met een delegatie van de Raad van Commissarissen. In aanvulling op hoofdstuk vier wordt tevens beknopt weergegeven op welke wijze Woonpalet de stakeholders betreft bij organisatie en beleid en verantwoording aflegt.

6.2 Governance structuur

Woonpalet hecht waarde aan een goed bestuur en goed toezicht, een solide ondernemingsstructuur en integer en transparant handelen van bestuur en toezichthouders. Woonpalet past in grote lijnen de Governancecode Woningcorporaties toe. Afwijking hierop is het overleg met stakeholders, waarbij volgens de code de volledige Raad aanwezig moet zijn. Een ander afwijking op de Governancecode is dat de huidige directeur-bestuurder niet voor een periode van slechts vier jaar is benoemd. Dit zou in strijd zijn met de eerder gesloten arbeidsovereenkomst.

De Aedescode, de Governancecode, de Integriteitscode, het Reglement voor de Raad van Commissarissen en de profielschets zijn op de website van Woonpalet gepubliceerd. Verder is in het integriteitsprotocol een klokkenluidersregeling opgenomen.

6.3 Intern Toezicht - Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen van Woonpalet bestaat uit vijf leden. De Raad heeft tot taak toezicht te houden op het bestuur van Woonpalet en de algemene gang van zaken binnen de organisatie en de met haar verbonden ondernemingen. Het bestuur is verantwoordelijk voor realisatie van de doelstellingen van de woningcorporatie, strategie, financiering, beleid, resultaatontwikkeling en het beleid ten aanzien van de deelnemingen van de corporatie. Voor het uitvoeren van deze taken legt het bestuur verantwoording af aan de Raad van Commissarissen.

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Commissarissen zijn de statuten van Woonpalet omschreven. Binnen de Raad van Commissarissen van Woonpalet zijn de volgende expertises zo breed mogelijk vertegenwoordigd:

- Bestuurkundige discipline;
- Economische discipline;
- Sociaal-maatschappelijke discipline.

De Raad van Commissarissen laat zich op bepaalde thema's, waarover te weinig inhoudelijke kennis aanwezig is, bijstaan door specialisten. Als voorbeeld geldt de ontwikkelingen in de volkshuisvesting, waarbij met specialisten informatie wordt uitgewisseld. De ontwikkeling van de Raad van Commissarissen blijft een aandachtspunt; de Raad is bezig met het opstellen van een kader voor haar eigen functioneren.

Er is duidelijk afgesproken dat de Commissaris, die in het dagelijkse leven rechter is, geen zaken behandelt die conflicterend kunnen zijn in relatie tot het toezicht houden bij Woonpalet. De rol van de Raad van Commissarissen is duidelijk afgebakend, de leden hebben geen persoonlijke doelstellingen en er is geen sprake van belangenverstrengeling. Komt de integriteit in het geding dan zal de betreffende commissaris aftreden. Dit is een keer voor gekomen bij een commissaris van wie de echtgenoot als wethouder van Zeevolde aantrad.

De Raad vergadert vier maal per jaar. De Raad van Commissarissen houdt onder andere toezicht op:

- realisatie van de doelstellingen van de corporatie;
- realisatie van de volkshuisvestelijke opgaven;
- strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten van de corporatie;
- opzet en werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen;
- kwaliteitsbeleid;
- kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording;
- financieel verslaggevingsproces;
- naleving van toepasselijke wet- en regelgeving.

Daarnaast organiseert zij jaarlijks een themabijeenkomst, waarbij het managementteam aanwezig is. In 2009 stond deze themabijeenkomst in het teken van risicomanagement. De Raad van Commissarissen wordt door middel van kwartaalrapportages, verslagen van

vergaderingen en kopieën van belangrijke correspondentie op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen binnen Woonpalet. In de kwartaalrapportages komen de organisatie, financiën, nieuwbouw, onderhoud en verhuur van Woonpalet aan de orde.

De Raad van Commissarissen benoemt de externe accountant na advies van de directeur-bestuurder. Eenmaal in de vier jaar wordt een grondige beoordeling van het functioneren van de externe accountant opgesteld. De externe accountant woont het gedeelte van de vergadering van de Raad van Commissarissen bij, waarin het verslag van de externe accountant over het onderzoek van de jaarrekening wordt besproken en waarin de goedkeuring van de jaarrekening wordt besloten. De Raad kan tijdens deze vergadering vragen stellen aan de externe accountant over zijn verklaring over de getrouwheid van de jaarrekening. De Raad van Commissarissen hecht veel waarde aan de kwaliteit van de accountant. Om de vier jaar vindt een evaluatie plaats over het functioneren van de externe accountant. Tot op heden heeft deze evaluatie niet geleid tot een wisseling van accountant.

Beoordeling Raad van Commissarissen

Conform de Governancecode beoordeelt de Raad van Commissarissen jaarlijks haar eigen functioneren. Het ene jaar gebeurt dit door middel van individuele functioneringsgesprekken, het andere jaar door middel van een groepsgesprek. Uit de gesprekken die in 2009 zijn gevoerd bleek dat er de wens was om meer zicht te krijgen op hoe je als toezichthouder meer inzicht en grip krijgt op de risico's. Naar aanleiding van deze vraag volgde een workshop over risicomanagement.

Financiën – omgaan met risico's

Bij nieuwbouwplannen van Woonpalet wordt een afweging gemaakt of het past binnen de doelstellingen van Zeewolde. Tevens wordt er per complex gekeken naar de onrendabele toppen. Bij het ontwikkelen van vastgoed zijn er verschillende beslismomenten, waarbij het risico van het project wordt beoordeeld. De belangrijkste punten uit deze tussentijdse vergaderingen zijn terug te vinden in de kwartaalrapportages. Daarnaast maakt de Raad van Commissarissen gebruik van een risicokaart. De Raad van Commissarissen geeft aan dat het gebruik van scenarioanalyses een verdere uitwerking behoeft.

De Raad van Commissarissen is van mening dat Woonpalet een conservatief financieel beleid hanteert, waarbij zij wel de grenzen van haar investeringsruimte opzoekt.. Dat hierbij rekening wordt gehouden met de risico's op de lange termijn en de positie van de corporatie is evident. De corporatie is 'in control', maar men is van mening dat het risicomanagement wel verder uitgewerkt dient te worden.

De borging van WSW maakt het Woonpalet wel lastig om haar ambities te realiseren. De Raad van Commissarissen is van mening dat er richtlijnen nodig zijn voor het controleren van corporaties. Maar tegelijkertijd leggen deze richtlijnen beperkingen op voor corporaties met de juiste intenties zoals Woonpalet. De Raad is niet aanwezig bij de gesprekken met WSW, maar het wordt tijdens de vergaderingen wel behandeld.

6.4 Betrokkenheid van Stakeholders

In deze paragraaf wordt de betrokkenheid van stakeholders bij de corporatie kort weergegeven. Voor de invulling van de stakeholderscontacten wordt verwezen naar hoofdstuk 4. De huurders en de gemeente Zeewolde worden gezien als primaire stakeholders, waarmee de relatie niet altijd even goed is geweest. Op dit moment is er sprake van een herstel in de beide relaties. Woonpalet stuurt elk jaar het nieuwe jaarplan en het jaarverslag naar haar stakeholders met daarbij de vraag om feedback. Helaas is hier de afgelopen jaren weinig respons op gekomen.

In het jaarverslag worden de belangrijkste stakeholders van Woonpalet genoemd en uitgebreid beschreven. Woonpalet vindt een goede relatie met haar stakeholders belangrijk en schrijft in het jaarverslag 2009:

“Laat het werkwoord in de titel van dit jaarverslag daar nu op zinspelen... ‘Woonpalet groeit mee.’ Dit mag u gerust beschouwen als een uitnodiging gericht aan al onze stakeholders, dus ook aan u: ‘Groe met ons mee.’ Groei met ons mee en geef ons de kans om te blijven investeren in goede huisvesting, in Zeewolde als prettige gemeente en in onze organisatie.”

Voor de vaststelling van haar nieuwe ondernemingsplan zoekt Woonpalet ook de stakeholders op om hun input te verkrijgen voor het toekomstige beleid. Dit gebeurt op een actieve wijze, waarbij op voorhand gevraagd wordt aan de stakeholders om op bepaalde thema's input te leveren. Bij het voorgaande ondernemingsplan is de reactie van de stakeholders gevraagd op het ondernemingsplan, hetgeen reactief genoemd kan worden.

6.5 Prestatie op het gebied van Governance: Goed

Het beoordelingsschema uit de 3.0 versie van de visitatiemethodiek is als bijlage bijgevoegd. Ingevuld voor Woonpalet resulteert het volgende beeld:

Tabel 6.1 Prestatie op het gebied van Governance (deel 1)

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegings factor	Gewogen oordeel
I Goed bestuur.				
De corporatie heeft de borging van de kwaliteit van het intern toezicht vastgelegd	De Raad van Commissarissen van Woonpalet heeft de borging van de kwaliteit van het intern toezicht vastgelegd. Dit komt onder andere terug in de jaarverslagen en de relevante documenten op de website van de corporatie.	8	20%	1,6
II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden.				
<i>Tav eigen ambities en doelen</i> De corporatie hanteert een visie op de maatschappelijke positie als uitgangspunt voor strategie en beleid. Het bestuur vertaalt de visie in een missie en beleidsdoelstellingen	Het bestuur van Woonpalet heeft een duidelijke visie op de taak van de corporatie in het werkgebied en heeft dit omschreven (incl. doelstellingen) in het ondernemingsplan. Binnen de corporatie is duidelijk sprake van continuïteit in het beleid, getuige de jaarlijkse opgestelde jaarplannen en het nieuwe ondernemingsplan dat momenteel wordt opgesteld.	8	20%	1,6

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegings factor	Gewogen oordeel
<i>Tav opgaven in het werkgebied</i> Het bestuur geeft inzicht in de beleidsdoelstellingen en geleverde prestaties in het werkgebied en communiceert hierover met relevante belanghouders.	Woonpalet heeft goed in beeld wie haar stakeholders in het werkgebied zijn en onderhoudt contacten met deze partijen. Daarnaast worden specifieke prestatieafspraken opgesteld en samenwerkingsafspraken gemaakt. Stakeholders worden tevens geïnformeerd over het presteren van de corporatie, via overleggen/vergaderingen en de jaarverslagen die worden opgestuurd naar de stakeholders.	8	20%	1,6
<i>Tav de betrokkenheid van belanghebbenden</i> Het bestuur betreft belanghebbenden bij de beleidsvorming en communiceert met hen over de realisatie van beleidsdoelstellingen	De betrokkenheid van stakeholders bij de beleidsvorming was voorheen reactief (stakeholders kregen de mogelijkheid om te reageren op het ondernemingsplan), maar met het opstellen van het nieuwe ondernemingsplan is dit actief geworden (stakeholders kunnen op voorhand hun input op verschillende thema's leveren). Daarnaast is de relatie tussen de corporatie en huurders en gemeenten niet altijd optimaal geweest. De afgelopen jaren is wel een positieve ontwikkeling gaande.	8	20%	1,6
II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden.				
<i>Tav het vermogen</i> De externe accountant rapporteert zijn bevindingen betreffende het onderzoek naar de jaarrekening tegelijkertijd en op dezelfde wijze aan het bestuur en de RvC/RvT.	De externe accountant woont het gedeelte van de vergadering van de Raad van Commissarissen bij, waarin het verslag van de externe accountant over het onderzoek van de jaarrekening wordt besproken en waarin de goedkeuring van de jaarrekening wordt besloten.	8	20%	1,6
Eindoordeel Governance:				8,0

De governance is bij Woonpalet goed op orde. De kwaliteit van bestuur en intern toezicht zijn vastgelegd en geborgd in documenten, die deels via de website toegankelijk zijn. Verder wordt er aandacht aan besteed in de jaarverslagen. De Governance Code is geïmplementeerd en wordt goed nageleefd. Als uitzondering is de vaste aanstelling van de directeur-bestuurder opgenomen

De Raad van Commissarissen is goed op de hoogte van de ontwikkelingen in de sector in het algemeen en in Zeewolde in het bijzonder. Daar waar specifieke kennis ontbreekt, wordt dat door specialisten ingevuld. Het huidig tijdsgewricht heeft tot gevolg dat financiële continuïteit en daaraan gekoppeld het risicomanagement belangrijke onderwerpen zijn binnen Woonpalet.

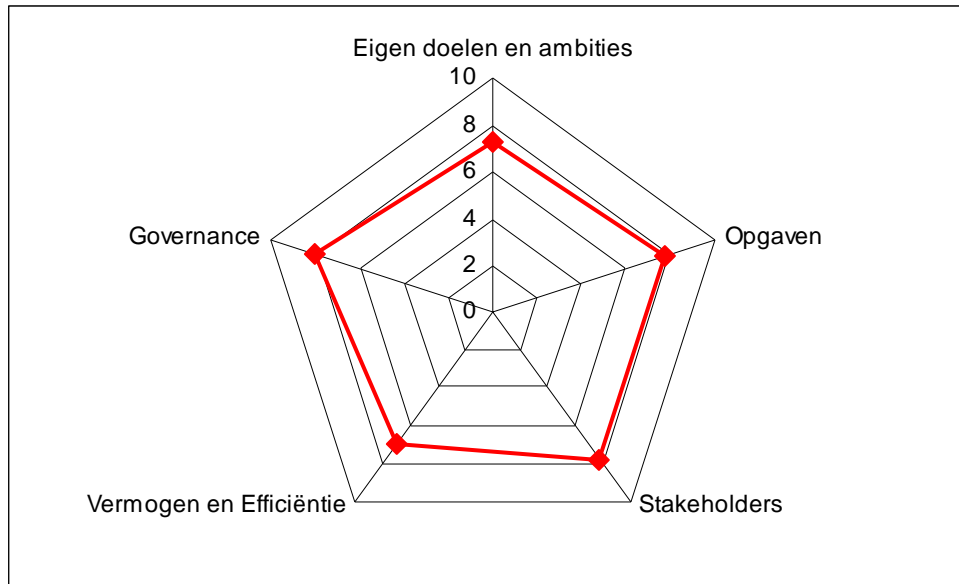
De betrokkenheid van stakeholders bij het beleid van Woonpalet is goed op orde en laat een positieve ontwikkeling zien. Niet alleen in de relatie met primaire stakeholders als de huurders en de gemeente, maar ook in steeds meer actief betrekken van de stakeholders bij het vaststellen van beleid (nieuw ondernemingsplan).

Deel II: Prestatiespinnenwebben

Het totaalbeeld

Woonpalet krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke prestaties zijn:

- ruim voldoende, indien de eigen ambities en doelstellingen het referentiekader zijn (PnA/D: 7,3):
- goed, indien de opgaven in het werkgebied het referentiekader zijn (PnO: 7,7);
- goed, waar het de betrokkenheid, de verwachtingen en de beoordeling van de stakeholders betreft (PvS: 7,8)
- ruim voldoende, indien deze worden afgezet tegen de financiële mogelijkheden van Woonpalet en de mate van efficiëntie die daarbij aan de orde is (PnV/E: 6,9).
- goed wat betreft de invulling van de governance (PnG: 8,0)

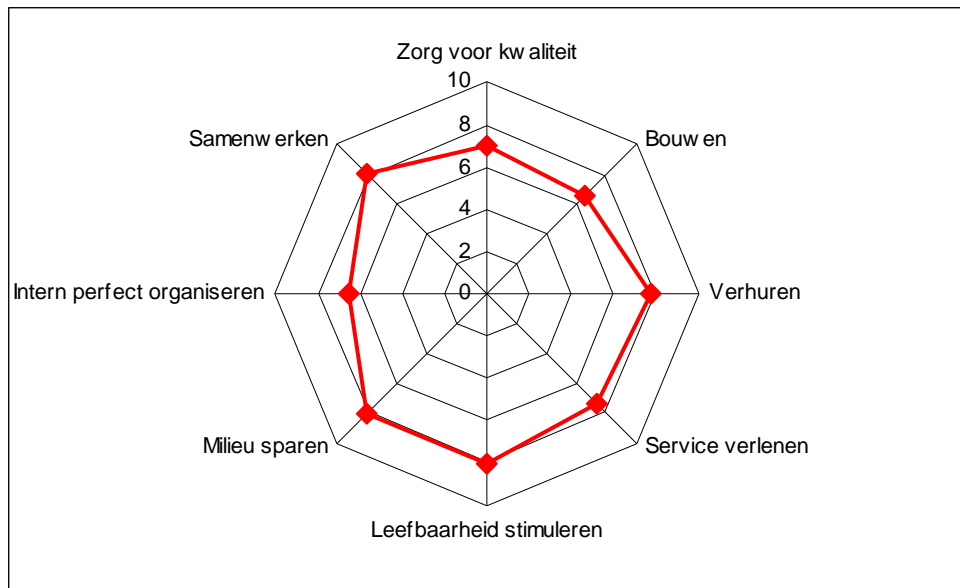


Presteren naar Ambities en Doelstellingen

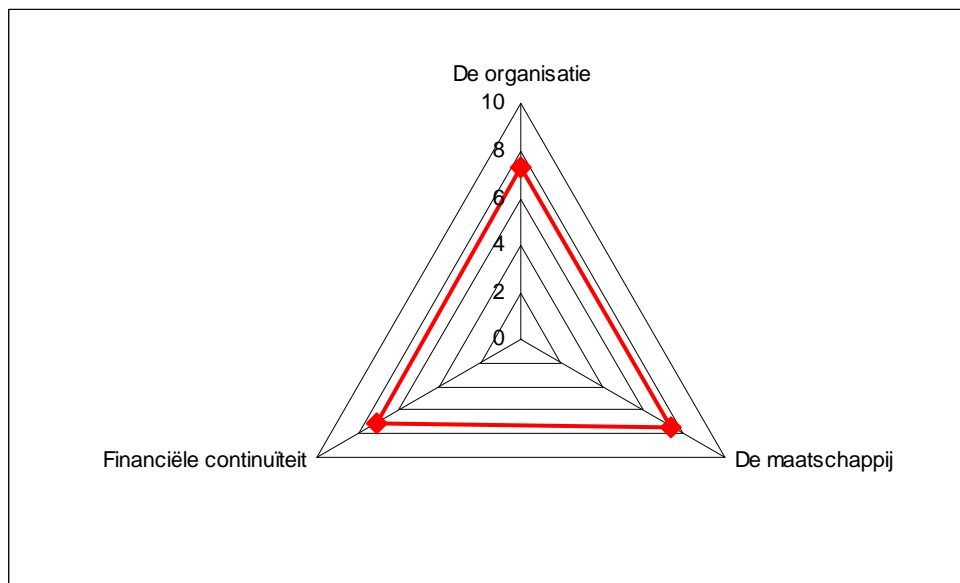
Woonpalet heeft haar ambities en doelstellingen vertaald in een ondernemingsplan voor de periode 2006-2010 en vervolgens jaarlijks een uitvoeringsprogramma opgesteld. Voor het nieuwe ondernemingsplan wordt nadrukkelijk de input van de stakeholders gezocht.

Wanneer gekeken wordt naar de prestaties, die Woonpalet levert ten aanzien van haar eigen ambities en doelstellingen, kan geconcludeerd worden dat dat over de afgelopen jaren ruim voldoende is geweest. Met name op de onderdelen ‘stimuleren leefbaarheid’, ‘milieu sparen’, ‘verhuren’ en ‘samenwerken’ worden goede prestaties gerealiseerd. Opvallend is verder, dat de mate van prestaties toeneemt gedurende de periode 2006-2010.

Prestaties ten aanzien van het doelstellingen en ambities in het ondernemingsplan



Prestaties ten aanzien van het doelstellingen en ambities in de jaarplannen

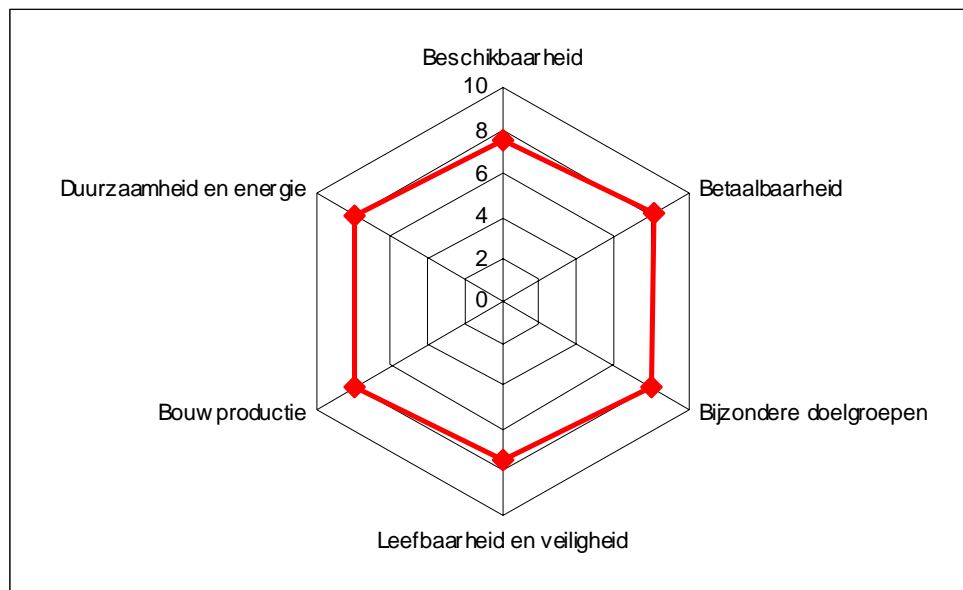


Presteren naar Opgaven

Op basis van de beschikbare stukken over de opgaven in het werkgebied moet geconcludeerd worden dat Woonpalet ruim voldoende tot goed presteert. Woonpalet kent de opgaven in de gemeente Zeewolde en is bereid om daar samen met partners invulling aan te geven. Gezien het feit dat Zeewolde een jonge gemeente is, zijn er nog geen opgaven op het gebied van herstructurering en duurzaamheid en energie. De jonge voorraad van Woonpalet is reeds voorzien van een bepaalde duurzaamheid. De corporatie staat er wel voor open om dit verder vorm te gaan geven, waarbij het uitgangspunt 'Zeewolde, groene gemeente' onderstreept wordt.

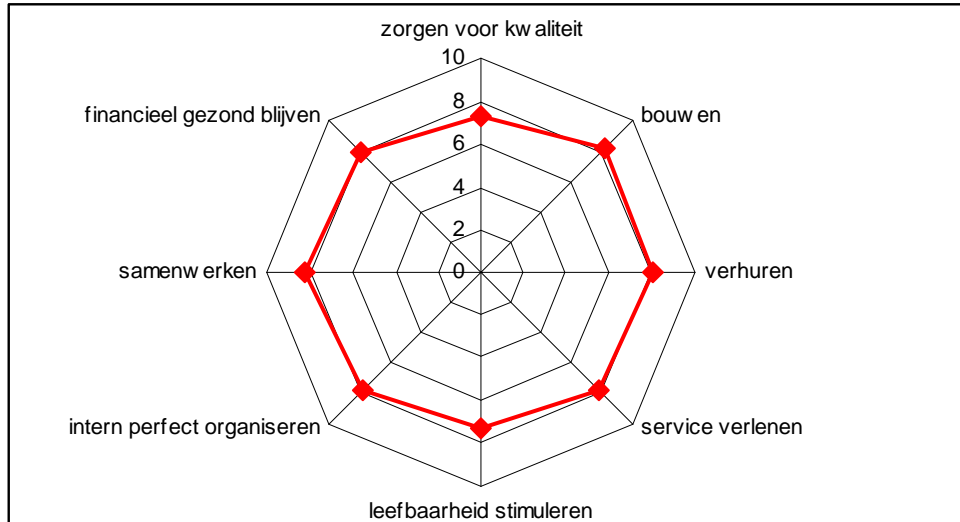
In een gemeente als Zeewolde is de bouwproductie een van de belangrijkste opgaven. Woonpalet neemt haar deel in het gemeentelijke woningbouwprogramma. Soms wordt de productie van huurwoningen vanwege externe omstandigheden niet conform planning gerealiseerd. Woonpalet realiseert eveneens koopwoningen, maar is in de planning en realisatie daarvan afhankelijk van de gemeente Zeewolde.

Prestaties ten aanzien van opgaven in het werkgebied (2006 – 2009)

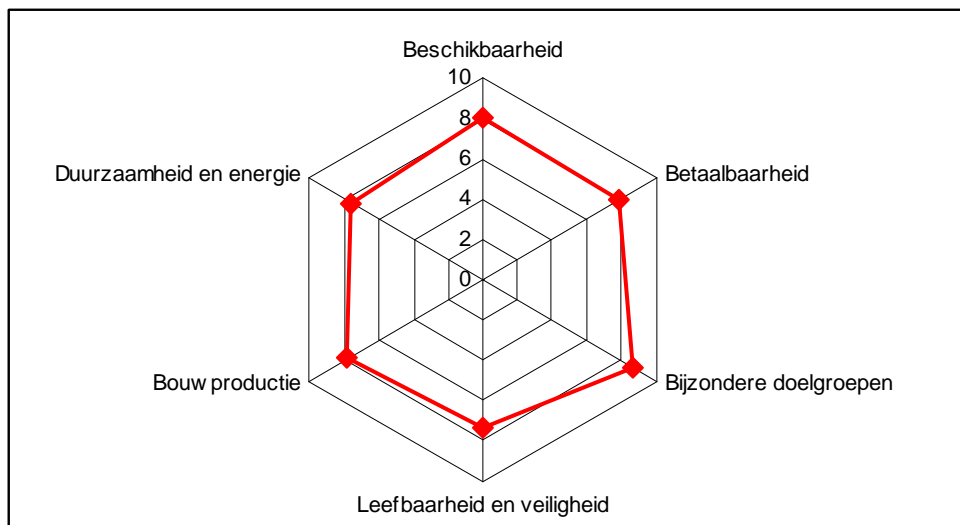


Presteren volgens Stakeholders

Prestaties ten aanzien van eigen ambities en doelen



Prestaties ten aanzien van opgaven in het werkgebied



Woonpalet kent de relevante stakeholders in haar werkgebied en werkt daar formeel en informeel mee samen. Zij heeft daartoe prestatieafspraken afgesloten met de gemeente Zeewolde en samenwerkingsovereenkomsten met andere partners.

Stakeholders zien Woonpalet als een organisatie waar goed mee samengewerkt kan worden; een solide en betrouwbare partner met een professionele insteek. De lokale verankering van de corporatie wordt als een groot goed gezien.

De stakeholders herkennen de ambities en doelstellingen alsmede de opgaven in het werkgebied en zien daar ook prestaties op. Naar de toekomst toe zullen opgaven op het gebied van herstructurering (inclusief kwaliteit van de voorraad) en energie/ duurzaam-

heid belangrijkere thema's worden in de gemeente Zeewolde. De stakeholders beoordelen de prestaties van Woonpalet uiteindelijk als ruim voldoende tot goed.

Presteren naar Vermogen en Efficiëntie

Woonpalet heeft een woningvoorraad die relatief jong is. Zowel technisch als woontechnisch zijn er nog weinig kosten gemaakt. De dynamiek van de voorraad betreft vooral de nieuwbouw van woningen.

Woonpalet heeft van het CFV de A-status gekregen. Dat is positief, net als het WSW-oordeel met betrekking tot de kasstromen. Maar gegeven de recessie en de stagnatie in de woningbouw die de recessie met zich meebrengt is het nodig de vinger aan de pols te houden. Woonpalet heeft hiertoe haar financiële beleid (en de daaraan gekoppelde uitgangspunten) aangescherpt en aangepast om ook in de (nabije) toekomst haar opgaven te kunnen financieren.

De bedrijfslasten de personeelslasten zijn lager dan de referentiegroep. In zijn totaliteit bezien presteert Woonpalet voldoende efficiënt. Daarnaast heeft zij de focus op efficiëntie ook neergelegd in de aanscherping van het financiële beleid. Het oordeel op het vlak 'presteren naar vermogen en efficiëntie' is afgerond een 7.

Presteren naar Governance

De governance is bij Woonpalet goed op orde. De kwaliteit van bestuur en intern toezicht zijn vastgelegd en geborgd in documenten, die deels via de website toegankelijk zijn. Verder wordt er aandacht aan besteed in de jaarverslagen. De Governance Code is geïmplementeerd en wordt goed nageleefd. Als uitzondering is de vaste aanstelling van de directeur-bestuurder opgenomen

De Raad van Commissarissen is goed op de hoogte van de ontwikkelingen in de sector in het algemeen en in Zeewolde in het bijzonder. Daar waar specifieke kennis ontbreekt, wordt dat door specialisten ingevuld. Het huidig tijdsgewricht heeft tot gevolg dat financiële continuïteit en daaraan gekoppeld het risicomanagement belangrijke onderwerpen zijn binnen Woonpalet.

De betrokkenheid van stakeholders bij het beleid van Woonpalet is goed op orde en laat een positieve ontwikkeling zien. Niet alleen in de relatie met primaire stakeholders als de huurders en de gemeente, maar ook in steeds meer actief betrekken van de stakeholders bij het vaststellen van beleid (nieuw ondernemingsplan).

Deel III: Integrale beoordelingstabel

Tabel 0.1 Integrale beoordelingstabel

Totaalbeeld	Kwant. prestaties	Kwant. prestaties	I	II	III	IV	V	Totaal
Presteren naar eigen ambities en doelstellingen			7,3	8	6	8		7,3
<i>Ondernemingsplan + Jaarplannen</i>	7,4 (40%)	7,2 (60%)						
Zorgen voor kwaliteit	7,0							
Bouwen	6,5							
Verhuren	7,7							
Service verlenen	7,4							
Leefbaarheid stimuleren	8,0							
Milieu sparen	8,0							
Intern perfecte organisatie	6,5							
Samenwerken	8,0							
De organisatie		7,3						
De maatschappij		7,4						
Financiële continuïteit		7,0						
Presteren naar Opgaven			7,8	7	8	7		7,7
<i>Woonvisie 2005 – 2010 + Prestatieafspraken 2008 en 2009</i>	7,8							
Beschikbaarheid	7,5							
Betaalbaarheid	8,1							
Bijzondere doelgroepen	7,9							
Leefbaarheid en veiligheid	7,4							
Bouwproductie	7,9							
Herstructurering	-							
Duurzaamheid en energie	8,0							
Presteren volgens Stakeholders			7,8	7	8	8		7,8
Presteren naar Vermogen en Efficiëntie			7	6	6	8		6,9
Presteren ten aanzien van Governance			8	8	8	7	8	8,0
Totaalscore								7,5

I feitelijke prestaties (70%)

II inzicht (10%)

III vertaling (10%)

IV monitoring (10%)

Alleen bij Governance tellen I, II, III, IV en V elk voor 20% mee in de totaalscore

Bijlagen

Bijlage 1: visitatiemethodiek versie 3.0

Tabel 0.1 Beoordeling Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
I. Feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan eigen doelen en ambities	Corporatie legt logische relatie tussen prestaties en doelen/ambities	Feitelijke prestaties komen overeen met de gestelde ambities en doelen	70%
II. Missie, visie en doelen zijn geformuleerd, passend bij corporatie en werkgebied	Streefbeelden voor de toekomst zijn vertaald in meetbare doelen	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht	10%
III. Doelen zijn geoperationaliseerd in een concreet plan, inclusief financiële onderbouwing in meetbare eenheden	Geplande doelen zijn uitgewerkt in meetbare eenheden, inclusief kosten	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht	10%
IV. Corporatie beoordeelt jaarlijks het eigen presteren en trekt daaruit conclusies	Evaluatie van prestaties ten opzichte van ambities en doelen. Bij onderprestatie wordt een verbeterplan geformuleerd.	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht	10%

Tabel 0.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven (deel 1)

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
I De feitelijke en geplande prestaties leiden ertoe dat aan de externe opgaven wordt voldaan.	De corporatie heeft de geplande prestaties, gebaseerd op de externe opgaven, in beeld gebracht en de feitelijke prestaties daarvan gemeten. Bij de meting van de feitelijke prestaties is gebruik gemaakt van dezelfde meeteenheden en de meting heeft op vergelijkbare wijze plaatsgevonden. De feitelijke prestaties worden afgezet tegen de geplande prestaties.	De feitelijke prestaties komen overeen met de gestelde externe opgaven.	70%
II De corporatie heeft op elk van de prestatievelden gedegen inzicht in de opgaven die zich in het werkgebied en, voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen.	De corporatie beschikt op de zeven prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) over een overzicht van de lokale, regionale en landelijke opgaven en heeft deze in kwantitatieve en/of kwalitatieve variabelen uiteengezet. De corporatie brengt de voor het beleid relevante en/of beïnvloedbare variabelen systematisch en periodiek in beeld.	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht.	10%

Tabel 0.3 Beoordeling Presteren naar Opgaven (deel 2)

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
<p>III De corporatie vertaalt de opgaven naar concrete doelen en verantwoordt extern de prioriteiten die daarbij zijn gesteld.</p> <p>De corporatie geeft aan welke samenwerking met andere organisaties en partijen benodigd is.</p>	<p>De corporatie heeft voor elk van de zeven prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) beschreven wat de opgaven zijn en wat de corporatie daarmee doet. De corporatie heeft meetbare doelen opgesteld en een prioritering aangebracht, zowel voor het gehele werkgebied van de corporatie als per prestatieveld.</p>	<p>De corporatie geeft in voldoende mate inzicht.</p>	<p>10%</p>
<p>IV De corporatie beoordeelt jaarlijks de voortgang en de realisatie van de opgaven op de prestatievelden en trekt daaruit conclusies.</p>	<p>De corporatie meet en beoordeelt de prestaties en geeft aan of de geplande prestaties wel of niet en in welke mate zijn gerealiseerd. De corporatie geeft bij onvoldoende realisatie aan wat zij gaat doen om de geplande doelen zo snel mogelijk alsnog te realiseren.</p>	<p>De corporatie geeft in voldoende mate inzicht.</p>	<p>10%</p>

Tabel 0.4 Beoordeling Presteren volgens Stakeholders (deel 1)

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
<p>Ia De ambitie en doelen van de corporatie verhouden zich volgens de stakeholders tot de opgaven in het werkgebied en de financiële mogelijkheden van de corporatie (vermogen).</p> <p>Ib De feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van de verwachtingen, wensen en/of verlangens van de stakeholders.</p>	<p>De corporatie beschrijft in een managementdocument de verwachtingen, wensen en/of verlangens van de stakeholders en zet deze af tegen de eigen ambities en doelen en gerealiseerde prestaties. De corporatie licht eventuele verschillen toe.</p>	<p>Tevredenheid stakeholders</p>	<p>70%</p>
<p>II De corporatie kent alle relevante stakeholders op de prestatievelden en kent hun verwachtingen, wensen en/of verlangens.</p>	<p>De corporatie benoemt de voor haar relevante stakeholders op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) en voert met hen een dialoog over de uitvoering van beleid. Het benoemen van de stakeholders wordt extern gecommuniceerd. De corporatie beschrijft de verwachtingen, wensen en/of verlangens van de stakeholders en maakt deze openbaar.</p>	<p>De corporatie geeft in voldoende mate inzicht</p>	<p>10%</p>

Tabel 0.5 Beoordeling Presteren volgens Stakeholders (deel 2)

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
III De corporatie maakt duidelijk aan welke verwachtingen, wensen en/of verlangens van stakeholders kan worden voldaan en verwerkt deze op transparante wijze in het eigen beleid.	De corporatie maakt de in kaart gebrachte verwachtingen, wensen en/of verlangens van de belangrijkste stakeholders zichtbaar in haar eigen doelen op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden).	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht	10%
IV De corporatie betreft de oordelen van de stakeholders (over de mate waarin de feitelijke en geplande prestaties aantoonbaar bijdragen aan de realisatie van hun verwachtingen, wensen en/of verlangens) aantoonbaar bij de formulering van toekomstige prestaties.	Bij het opstellen van de prestaties voert de corporatie overleg met de stakeholders over het presteren van de corporatie in voorgaande ja(a)r(en).	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht	10%

Tabel 0.6 Beoordeling Presteren naar Vermogen (deel 1)

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
<p><i>Vermogensprestatie</i></p> <p>I. bedrijfswaarde</p> <p>a. De corporatie heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde.</p> <p>b. De corporatie heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen vanwege de strategie bestaand bezit, gebaseerd op een duidelijk omschreven investeringsprogramma inclusief economische rendementseisen. Deze rendementseisen kunnen verschillen per type investering. Rendementseisen lager dan de markteis komen ten laste van het bestemd eigen vermogen.</p>	<p>a. De vermogensberekening vindt plaats aan de hand van de bedrijfswaarde.</p> <p>b. De berekening van het bestemd vermogen vanwege de strategie van het eigen bezit beslaat een periode van 20 jaar vooruit. Het betreft beleidsmatige keuzes om minder te verdienen, die leiden tot een beslag op het eigen vermogen. Het betreft ook de voorgenomen investeringen waarvan de effecten voor een periode van 20 jaar vooruit in kaart zijn gebracht.</p>	<p>Het beschikbare eigen vermogen (inclusief en exclusief extra potenties) wordt maximaal ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties.</p> <p>De visitatiecommissie beoordeelt het vrije eigen vermogen in bedrijfswaardetermen in relatie tot de opgaven in het werkgebied.</p> <p>De visitatiecommissie weegt in haar oordeel mee de overwegingen van het bestuur en RvC/RvT ten aanzien van investeringen, risicobeheersing en bestemming van vermogen.</p>	70%

Tabel 0.7 Beoordeling Presteren naar Vermogen (deel 2)

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
<p>II Extra potenties</p> <p>c. De corporatie heeft scenario's die de verkooppotenties in kaart brengen</p> <p>d. De corporatie heeft de potenties van de (extra) financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht</p> <p>e. De corporatie heeft haar risicobuffers berekend</p> <p>III Presteren naar vermogen</p> <p>f. De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties</p> <p>g. De visitatiecommissie geeft een oordeel of de corporatie presteert naar de mogelijkheden van haar vermogen.</p>	<p>c. Dit betreft het vastgestelde verkoopprogramma plus de potentiële extra mogelijkheden voor verkoop</p> <p>d. Dit betreft de extra leencapaciteit op basis van waardestijging in het vastgoed cq WOZ-waarde van vastgoed</p> <p>e. De risicobuffers betreffen de marktrisico's macro-economische risico's en operationele risico's</p> <p>f. Het eigen vermogen volgens bedrijfswaarde minus investeringsvoornemens geeft een bedrag aan resterend vermogen</p> <p>g. Het resterend vermogen volgens bedrijfswaarde plus de berekende extra potenties, hanteert de visitatiecommissie voor haar oordeel</p>		
<p><i>Visie</i></p> <p>II De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling ten aanzien van het beoogd economisch rendement op het vermogen.</p>	In relevante documenten zijn een onderbouwing en een toelichting opgenomen.	In openbare publicaties beschikbaar	10%
<p><i>Risicoprofiel</i></p> <p>III De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het voorgenomen investeringsprogramma.</p>	In relevante documenten is een toelichting opgenomen.	De gerealiseerde en beoogde solvabiliteit verhoudt zich tot de referentiegroep	10%
<p><i>Bedrijfsvoering</i></p> <p>IV De corporatie presteert efficiënt</p>	In relevante documenten is een toelichting opgenomen.	De gerealiseerde en beoogde bedrijfslasten VHE komen overeen met de referentiegroep.	10%

Tabel 0.8 Beoordeling Presteren ten aanzien van Governance (deel 1)

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
<p>I Goed bestuur</p> <p>De corporatie heeft de borging van de kwaliteit van het intern toezicht vastgelegd</p>	<p>De RvC/RvT heeft:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een eigen visie op de wijze van haar toezicht gehouden en deze is getoetst aan de Aedes Governance Code woningcorporaties • vastgesteld wat de gewenste output is van het toezicht en welke normen er worden gehanteerd om de output te meten • een duidelijke taakomschrijving van het bestuur en de toezichthouders 	<p>De aanwezige deskundigheid in de RvC/RvT is zodanig dat rekening is gehouden met de aard van de corporatie, haar activiteiten en de daaruit voortvloeiende gewenste deskundigheid en achtergrond van de RvC/RvT</p> <p>De samenstelling van de RvC/RvT vormt een goede afspiegeling van de belangrijkste belanghebbende van de corporatie</p> <p>Het resultaat van inhoudelijke toetsing en toetsingsinformatie in relatie tot de geleverde prestaties geeft inzicht dat de uitvoering van het toezicht houden verloopt conform de gestelde doelen</p>	<p>20%</p>
<p>II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden</p> <p><i>Tav eigen ambities en doelen</i></p> <p>De corporatie hanteert een visie op de maatschappelijke positie als uitgangspunt voor strategie en beleid. Het bestuur vertaalt de visie in een missie en beleidsdoelstellingen</p>	<p>De corporatie heeft een schriftelijk neergelegde opvatting over haar maatschappelijk functioneren in haar werkgebied geformuleerd. Hieruit moet af te leiden zijn welke rol de corporatie inneemt in het werkgebied en hoe die rol zich vertaalt naar de eigen organisatie en relatie met maatschappelijke partners</p>	<p>De corporatie beschikt over een strategiedocument, goedgekeurd door de RvC/RvT, waarin haar maatschappelijke positionering in algemene zin en haar positionering in het werkgebied blijkt en wordt gemotiveerd.</p> <p>De corporatie beschikt over een document waarin heldere doelstellingen zijn geformuleerd en maakt daarbij de voortgang in de realisatie van haar ambities en doelen inzichtelijk</p>	<p>20%</p>

Tabel 0.9 Beoordeling Presteren ten aanzien van Governance (deel 2)

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegings factor
<p><i>Tav opgaven in het werkgebied</i></p> <p>Het bestuur geeft inzicht in de beleidsdoelstellingen en geleverde prestaties in het werkgebied en communiceert hierover met relevante belanghebbenden</p>	<p>De corporatie communiceert haar beleidsvoornemens en prestatieafspraken met belanghebbenden. De corporatie maakt haar geleverde prestaties inzichtelijk voor derden, minimaal via haar website</p>	<p>Beleidsdoelen, prestatieafspraken en geleverde prestaties zijn transparant, helder en inzichtelijk beschikbaar voor derden, minimaal via de website</p>	20%
<p><i>Tav de betrokkenheid van belanghebbenden</i></p> <p>Het bestuur betreft belanghebbenden bij de beleidsvorming en communiceert met hen over de realisatie van beleidsdoelstellingen</p>	<p>De corporatie heeft, onder goedkeuring van de RvC/RvT, voor iedereen kenbaar belanghebbenden benoemd bij de maatschappelijke en volkshuisvestelijke missie.</p> <p>De corporatie houdt ten minste één keer per jaar een vergadering met belanghebbenden, waarin de corporatie in dialoog treedt over de beleidsvoornemens en resultaten.</p>	<p>Er is een belanghebbendenregister, waaruit blijkt welke organisaties de corporatie tot haar belanghebbenden rekent; de woningcorporatie maakt dit kenbaar op haar website</p> <p>De corporatie heeft de belanghebbendenbijeenkomst gehouden. De werkwijze in de bijeenkomst ligt vast.</p> <p>Het bestuur en de RvC/ RvT zijn bij voorkeur voltallig aanwezig bij de vergadering met belanghebbenden. Er is een schriftelijk verslag beschikbaar.</p> <p>Het bestuur en RvC/RvT bespreekt het visitatierapport met de belanghebbenden.</p>	20%
<p><i>Tav het vermogen</i></p> <p>De externe accountant rapporteert zijn bevindingen betreffende het onderzoek naar de jaarrekening gelijktijdig en op dezelfde wijze van het bestuur en de RvC/RvT</p>	<p>In het verslag van de externe accountant komt ten minste aan de orde: analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in de cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de corporatie</p>	<p>Een verslag waarin de externe accountant inzicht geeft in ontwikkelingen van vermogen en resultaat, die niet in de cijfers tot uitdrukking komen</p>	20%

Bijlage 2: Geïnterviewde personen Woonpalet

Naam	Functie
Mevrouw L. Mulder	Directeur-bestuurder
De heer R. Hol	Manager Vastgoed
De heer A. Jordans	Manager Bedrijfsbeheer
Mevrouw S. Scholts	Beleid & Communicatie
De heer B. Eding	Manager Klantzaken
De heer R. Doeze Jager	Voorzitter Raad van Commissarissen
De heer J. van der Wolf	Raad van Commissarissen

Bijlage 3: Betrokken stakeholders

Naam	Organisatie
<i>Aanwezig bij stakeholdersbijeenkomst</i>	
Mevrouw M. Pastoor	Gemeente Zeewolde
Mevrouw W. Prins	Gemeente Zeewolde
Mevrouw N. Wesly	Gemeente Zeewolde
De heer F. Wijtman	Huurder
Mevrouw M. Ouwehand	Coloriet
De heer B. Bouwhuis	Wolderwelzijn
De heer J. de Vries	Stichting Philadelphia
<i>Telefonische interviews</i>	
Mevrouw Van Schie	GGD Flevoland
De heer Juffer	Huurdersbelangen
De heer Hermesen	MDF

Bijlage 4: Documentatie

Documentatie
Beleidsnotitie ZAV Versie MT
Bevestiging afspraken Alliantie, mei 2009
Budgethoudersregeling
C527 Overeenkomst zorgpluspakket miv 2009 aangepast 29 oktober
CFV Continuïteitsoordeel 2008
CFV Continuïteitsoordeel 2009
CFV Financiële positie verslagjaar 2006
CFV Solvabiliteitsoordeel 2008 (verslagjaar 2007)
CFV Solvabiliteitsoordeel 2009 (verslagjaar 2008)
CFV Analyse CIP 2009
CFV Bijlage integriteit 2009
CFV Oordeelsbrief 2009
CFV Samenvatting CIP 2009
Convenant (concept) ketenaanpak OGGZ Noord-Flevoland
Convenant voorkomen Huisuitzetting
Convenant Wonen 2008-2012
Docs 113 vermogen en efficiëntie
Ecorys woningmarktonderzoek 2007
Huurbeleid 2009
Huurbeleid 2010 definitieve versie
Integriteitscode, mei 2008
Intentieverklaring met gemeente rond de Sfinx getekend
Intentieverklaring met gemeente rond de Sfinx, inclusief oplegnotitie
Jaarafspraak 2010-2011 definitief
Jaarafspraken 2009-2010
Jaarkranten 2007, 2008
Jaarrekening Woonpalet 2006 definitief
Jaarplannen Woonpalet 2006, 2007, 2008, 2009 en 2010
Jaarverslag (concept) 2009
Jaarverslag Woonpalet 2006 definitief
Jaarverslag Woonpalet 2007 definitief
Jaarverslag Woonpalet 2008 definitief
Kadernota Wonen 2010-2015
Koersdocument Structuurvisie Zeewolde
Kwaliteitsniveaus Vastgoed, december 2009
KWH Resultaten meting 2006
KWH Resultaten meting 2007
KWH Resultaten meting 2008
KWH Resultaten meting 2009
Leefbaarheidsmonitor 2008
Link naar omgevingsplan Flevoland
Managementletter 2006

Documentatie
Managementletter 2007
Managementletter 2008 (voortgang 2007)
Managementletter 2009
Mjb 2006-2015
Mjb 2007-2016
Mjb 2008-2017
Mjb 2009-2018
Mjb 2010-2019
Mjb Toelichting 2010-2014
Notities Rvc nrs. 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101
Notitie inzetten klantenpanel
Notitie kernvoorraad en huurbeleid
Notulen huurdersbelangen 2006
Notulen huurdersbelangen 2007
Notulen huurdersbelangen, december 2009
Notulen huurdersbelangen, januari 2009
Notulen huurdersbelangen, juni 2009
Notulen huurdersbelangen, maart 2009
Notulen huurdersbelangen, maart 2010
Notulen huurdersbelangen, september 2009
Notulen vergadering HB 06102008 19
Notulen vergadering HB 16062008 18
Notulen vergadering HB 17032008 17
Ondernemingsplan 2006-2010
Oplegnotitie strategisch voorraad beleid mei 2006
Overzicht geplaatste huishoudens en woningzoekenden Woonpalet 4 ^e kwartaal 2007
Overzicht geplaatste huishoudens en woningzoekenden Woonpalet 300907
Overzicht woningzoekenden en geplaatsten 1 ^e kwartaal 2009, 2 ^e kwartaal 2009, 3 ^e kwartaal 2009 en 4 ^e kwartaal 2009
Overzicht woningzoekenden en geplaatsten 1 ^e kwartaal 2008, 2 ^e kwartaal 2008, 3 ^e kwartaal 2008 en 4 ^e kwartaal 2008
Overzicht woningzoekenden en geplaatsten tot en met 300907
Prestatie-afspraken 2008-2009
Procuratieregeling
Rapportages RvC 1 ^e kwartaal 2006, 2007, 2008, 2009, 2010
Rapportages RvC 2 ^e kwartaal 2006, 2007, 2008, 2009
Rapportages RvC 3 ^e kwartaal 2006, 2007, 2008, 2009
Rapportages RvC 4 ^e kwartaal 2006, 2007, 2008, 2009
Reglement klachtenadviescommissie
Reglement klachtencommissie WRV Woonpalet 2009
Reglement Participatie bewonerscommissie
Reglement RvC 2007

Documentatie
Resultaten klantenpanel bouwen en verbouwen
Samenwerkingsovereenkomst met huurdersbelangen Zeewolde
Samenwerkingsovereenkomst Thuis in Zeewolde
Sponsorbeleid februari 2010
Stakeholdersregister Woonpalet
Strategisch Voorraadbeleid notitie Rekenexcercitie, februari 2009
Treasurystatuut 2009
Treasury werkplan 2007, 2008, 2009, 2010
Tweede kans beleid mei 2008
Urgentiebeleid 2009
USP Bewonersscan 2006, concept
Verhuurgegevens Woonpalet 1 ^e halfjaar 2007
Verkoopbesluit 2006
Verkoopbesluit september 2009
Visies Woonpalet nav nieuwbouw woonzorgcomplex, februari 2006
Voorraadbeleid Woonpalet door Atrivé, november 2008
Wmo Zeewolde 2007-2010
Wmo Zeewolde 2010-2015
Woonpalet verhuurgegevens 2006
Verkoopvoorstel 100 woningen, maart 2006
Beleidsnotitie Te Woon
Continuïteitsoordeel 2010
De Welzijnszorgmakelaar Zeewolde januari 2010
Eindnotitie Richtlijnen balkons en schotels
Energielabelling februari 2010
Evaluatie buurtbemiddeling
Evaluatie huurincasso
Evaluatie leefbaarheidsfonds
Evaluatie samenwerkingsovereenkomst huurdersbelangen Zeewolde en Woonpalet
Aanscherping urgentieregeling
Evaluatie woonruimteverdeling
Evaluatie ZAV-beleid
Notitie Te Woon voor RvC
Plan van Aanpak kostenbeheersing NPO en mutatie onderhoudsklachtenregeling
Plan van Aanpak voorraadbeheer
RIGO-impressie woonpalet
RIGO werkwijze strategiebepaling complexen
Vergoedingenregeling bij keukens

Bijlage 5: Beoordeling presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen

Tabel 0.10 Beoordeling ambities en doelstellingen Ondernemingsplan 2006 – 2010

2006	2007	2008	2009	Zorgen voor kwaliteit	Gerealiseerd	cijfer
•	•			Uitwerken strategisch voorraadbeheer inclusief ontwikkelen kwaliteitsbeleid onderhoud en nieuwbouw	Rapport "Strategisch voorraadbeleid 2006-2015" (juni 2006) met hierin notitie kernvoorraad en huurbeleid. 2007: heeft het traject aanzienlijke vertraging opgelopen, afgerond 2009	7
				Bouwen		
•	•	•	•	Realiseren (alle) sociale huurwoningen in Polderdijk	Vanaf 2009 is Woonpalet niet meer de enige aanbieder van de sociale huurwoningen in Polderwijk (deal Alliantie en Bemog).	7
•	•	•	•	Sterk blijven maken voor de bouw van koopwoningen	2006: sterk maken koopwoningen is onderwerp periodiek bestuurlijk overleg. Het is Woonpalet in 2009 gelukt om meer betrokken te raken bij het ontwikkelen van koopwoningen. Vanaf 2009 zijn 57 koopwoningen in ontwikkeling	6
				Verhuren		
•	•	•	•	Uitwerken aanvullend inkomensgrenzen bij woningtoewijzing	Aanvullende inkomensgrenzen zijn geformuleerd en ingestemd door de Gemeente (2006). Dit wordt meegenomen in de discussie bij de te maken prestatieafspraken. 2007: gemaakte voorstel heeft het in de onderhandelingen met de gemeente niet gehaald.	8
	•			Onderzoek naar mogelijkheden 'Te Woon' concept	Deadline niet gehaald, onderzoek verschoven naar 2008. In 2009 is besloten het 'Te Woon' niet in te voeren.	7
•	•	•	•	Jaarlijkse monitoring ontwikkeling woningvraag met behulp van RIGO-model	Het Rigo-model is gebruikt bij de onderbouwing van het ondernemingsplan 2006-2010. 2008: nieuwe woningmarktmonitor uitgevoerd (met RIGO-model)	8
				Service verlenen		
•				Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoek	Gerealiseerd zomer 2006	8
	•			Onderzoek naar mogelijkheden klantenpanels	Verkenning uitgevoerd. In 2008 is de impact onderzocht	7
•	•	•	•	Behouden KWH-Huurlabels	KWH label alle jaren behouden	8

				Service verlenen		
	•	•	•	Oriënteren op en invoeren van integraal kwaliteitssysteem	2006: INK-managementmodel ingevoerd en wordt Woonpalet ingericht naar procegerichte organisatie. Ligt op koers (2008)	8
•				Onderzoeken welk benchmarksysteem het beste aansluit op onze wensen	Uitstellen keuze tot de verschillende benchmarksystemen verder zijn uitgewerkt (vervolgens niet meer genoemd. Deelname aan KWH en CFV hanteert benchmarksysteem	5
		•		Onderzoek naar wensen en mogelijkheden nieuwe aanvullende diensten (m.n. gericht op langer zelfstandig kunnen wonen van ouderen)	(deel)onderzoek uitgevoerd 1 ^e kw. 2008, en geïntegreerd in klantenpanel 3 ^e kw. 2010.	8
•				Uitwerken van woonwinkelconcept	Woonwinkel wordt in het pand ondergebracht. Het concept heeft verdere uitwerking nodig. (resultaat)	7
•				Opstellen en implementeren klantkeuzeplan (keuken, tegelwerk, kleuren)	Samen met Wooncomfortcentrum is een klantkeuzeplan opgesteld (bij nieuwbouw Polderwijk).welk jaar	8
				Leefbaarheid stimuleren		
		•		Uitvoeren leefbaarheidsonderzoek	Gerealiseerd	8
•				Evalueren leefbeheidsonderzoek	Samen met huurdersbelangen is leefbaarheidsfonds geëvalueerd.	8
				Milieu sparen		
•	•	•	•	Stimuleren milieuvriendelijkheid huurders	2006: geen concrete plannen. 2007: aandacht voor milieu in bewonersblad en natuurschouw in wijk Noord 2008: ondersteunen van milieuvriendelijke bewonersinitiatieven en energielabeling is afgerond. 2009: campagne 'De energie van Zeewolde' gestart en eigen campagne website geactiveerd	8
				Intern perfect organiseren		
	•		•	Opzetten en uitvoeren medewerkerstevredenheidsonderzoek	Het laatste medewerkerstevredenheidsonderzoek heeft in 2007 plaatsgevonden.	6
•	•			Beschrijven bedrijfsprocessen	2006: PvA is beschreven, niet gestart. 2007: belangrijkste procesbeschrijvingen hebben plaatsgevonden	8
•				Opzetten intranet	Project niet van de grond gekomen 2006. Intranet in 2008 voor medewerkers opengesteld.	6
	•	•		Opzetten digitaal archief	Project 2007 gestart, in 2008 heeft het project vertraging opgelopen	7

				Intern perfect organiseren		
•				Verbeteren interactiviteit website	Start in 2006 gemaakt, maar vraagt verdere verbetering. Voortgang niet meer genoemd	6
		•		Uitwerken en implementeren informatiebeveiliging	Door het ontbreken van corporatievoorbeelden zal hier meer tijd mee gemoeid zijn dan verondersteld.	6
				Samenwerken		
	•			Prestatieafspraken met gemeente vastleggen	Prestatieafspraken zijn per 21 dec. met de gemeente gesloten.	8

Bron: Ondernemingsplan Woonpalet 2006-2010

Beoordeling eigen ambities en doelstellingen jaarplan 2006

Tabel 0.11 De organisatie

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Onderzoek naar het gewenste strategische voorraadbeleid begin 2006 afronden	RIGO Research en Advies heeft geadviseerd bij strategisch voorraadbeleid en huurbeleid. In juni 2006 is rapport "Strategisch voorraadbeleid 2006-2015" uitgebracht	8
Starten met een drietal continu metingen naar de service	In 2006 is gestart met het continu meten van de dienstverlening. (er is gekozen voor 2x per jaar uit kostenoverwegingen)	7
Een extern bureau een uitgebreid klanttevredenheidsonderzoek laten verrichten.	Onderzoeksbureau USP Marketing Consultancy heeft een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de huurders	8
Het door Woonpalet gewenste kwaliteitsniveau voor nieuwbouw en groot onderhoud herijken en vaststellen	Heeft aanzienlijke vertraging opgelopen (is in 4 ^e kw. 2007 uitgevoerd)	7
Gemiddeld		7,0

Tabel 0.12 De maatschappij

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Evalueren van de inzet van het leefbaarheidsfonds samen met huurdersvereniging in het laatste kwartaal van 2006.	Eind 2006 is in samenspraak met de huurdersvereniging het leefbaarheidsfonds geëvalueerd en zijn een aantal verbeterpunten doorgevoerd	8
Inspanningen leveren om het overleg op het platform Wijkbeheer weer op gang te krijgen	Vanuit de gemeente zijn veel wisselingen geweest waardoor het onduidelijk was wie contactpersoon is. Woonpalet wil inspanningen leveren, maar de inspanningen zijn meer toeval dan geborgd	6
Participeren in het VVM (Vervuiling, Verwaarlozing en Mishandeling)	In 2006 heeft Woonpalet het initiatief genomen om in een werkgroep het tweede kansbeleid verder uit te werken. Platform VVM is in 2006 uitgebreid (heet voortaan meldpunt Vangnet en Advies)	8
Het strategisch portefeuillebeleid na raadpleging van de stakeholders verder vormgeven	Strategisch Voorraadbeleid opgesteld in 2008. Markttevredenheidsonderzoek (USP Marketing Consultancy) krijgt plek in SVB-proces.	7
Meer differentiëren in huurprijzen en delen van het bezit anders positioneren in het nieuwe huurbeleid.	Huren niet gedifferentieerd. De huren worden bij mutatie aangepast aan de kwaliteit van de woning .	5
Samen met Stichting Philadelphia de mogelijkheden onderzoeken om in Polderwijk een complex te ontwikkelen voor mensen met een verstandelijke handicap	In 2007 zal Woonpalet in Polderwijk voor Stichting Philadelphia een complex met 16 eenheden voor verstandelijke gehandicapten bouwen.	8
Starten met het aanbieden van het product 'Koop Goedkoop' om starters betaalbare woningen te kunnen bieden.	Er zijn dit jaar twee woningen verkocht onder de voorwaarde Koop Goedkoop.	8
Start met de bouw van circa 133 eengezinswoningen en 43 appartementen in Polderwijk	In 2006 is gestart met de bouw van 93 eengezinswoningen en 43 appartementen.	7
Verkoop van 25 woningen in 2006	In 2006 heeft Woonpalet 21 bestaande huurwoningen verkocht.	6
Evalueren over het functioneren van de bewonerscommissies	In 2006 heeft Woonpalet met de bewonerscommissie teruggeblikt op hun functioneren.	8
Gemiddeld		7,1

Tabel 0.13 Financiële continuïteit

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Solvabiliteit van minimaal 7,5% per einde 2006	De solvabiliteit bedroeg eind 2006 6,2%.	6
Gemiddeld		6,0

Beoordeling eigen ambities en doelstellingen jaarplan 2007

Tabel 0.14 De Organisatie

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Actualiseren bedrijfsprocessen en toegankelijk maken via intranet voor medewerkers	Verschillende verkennende gesprekken om bedrijfsprocessen te beschrijven en vast te leggen (1 ^e kw. 2007) Gerealiseerd 1 ^e kw. 2008. Intranet wordt begin september 2008 voor medewerkers opengesteld.	6
Uitwerken strategische keuzes m.b.t. INK-managementmodel	Ambities uit het ondernemingsplan zijn vertaald naar fasen van het INK-managementmodel.	8
De RvC zal nagaan op welke wijze zij verdere invulling aan de Aedes governancecode gaat geven	Verantwoording van de governance code is te vinden in het jaarverslag 2007. Tijdens RvC vergadering governancecode besproken	8
Gemiddeld		7,3

Tabel 0.15 De maatschappij

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
In overleg met huurdersbelangen Zeewolde 2007 een andere invulling geven aan het leefbaarheidsfonds	In 2007 zijn er een aantal plannen ontvangen om de leefbaarheid in de omgeving te verbeteren 2x per jaar overleggen Woonpalet en de huurdersvereniging over de besteding van het leefbaarheidsfonds	8
Doortrekken dalende trend in huisuitzettingen	2005: 14; 2006:0; 2007: 7 huisuitzettingen.	7
Verder uitbouwen en formaliseren van samenwerking met hulpverleningsinstanties d.m.v. een intentieovereenkomst.	Samen met politie, gemeente, Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland (MDF) is een convenant 'het voorkomen van huisuitzetting' opgesteld. Dit wordt in 2008 ondertekend	7
Opstellen van het kwaliteits- en onderhoudsbeleid op organisatieniveau en vertalen van de uitkomsten naar de verschillende complexen	In 2008 worden de volgende activiteiten opgepakt. Het uitwerken van het vastgoedbeleid en mogelijke differentiatie in dit beleid naar doelgroepen en marktsegmenten, opstellen complexbeheersplannen en sturing geven aan concrete beheer- en ontwikkelplannen, integreren van het voorraadbeleid in de planning en controlecyclus, het vertalen van het beleidsproces rond vastgoedsturing in procedures.	7
In kaart brengen wat de effecten zijn van de nieuwe wet- en regelgeving op de streefhuren en onderzoeken of de streefhuren bijgesteld dienen te worden.	In 2009 heeft Woonpalet aanvullende maatregelen moeten treffen om de ontwikkeling van de kasstromen om te buigen.	6
De voor- en nadelen van het Te Woon concept tegenover elkaar zetten	Woonpalet had het voornemen het onderzoek naar de mogelijkheden in september in de vorm van een notitie te presenteren. Dit is niet gehaald omdat de fiscale gevolgen nogal ingrijpend zijn en eerst goed in beeld gebracht dienen te worden.	7

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Starten met de bouw appartementencomplex voor de Woongroep 50+.	Begonnen met de bouw van 42 appartementen bestemd voor de Woongroep 50+.	8
Samen met Stichting Philadelphia 16 woningen voor verstandelijk gehandicapten ontwikkelen.	Polderwijk, complex 44: 16 appartementen + gemeenschappelijke ruimten Philadelphia	8
Starten met de bouw van het appartementencomplex Luxor.	De eerste paal is geslagen van een nieuw woonzorgcomplex: 'Luxor' waarin 39 appartementen worden gerealiseerd.	8
Starten met de bouw van in totaal 80 appartementen	Begonnen met de bouw van 81 appartementen (in ontwikkeling eind 2007)	8
Belangrijke punten waar we in 2007 met huurdersbelangen over willen praten zijn het kwaliteits- en onderhoudsbeleid en het huurbeleid voor de korte- en middellange termijn.	In 2007 heeft Woonpalet regelmatig overleg met Huurdersbelangen over het beheer en beleid van de corporatie.	8
In 2007 onderzoeken we of klantenpanels alternatieven bieden om met de klant in gesprek te gaan.	In 2007 zijn eerste stappen gezet om de kijken naar de meerwaarde van klantenpanels. In 2008 worden de kosten van zo'n panel en de impact op de organisatie onderzocht.	7
In 2007 is afgesproken dat er wederzijdse prestatieafspraken komen.	Prestatieafspraken met de gemeente Zeewolde zijn per 21 december 2007 gesloten.	8
Verkorten van de doorlooptijd van de klachtenafhandeling	Klachtenafhandeling scoort een 6,8 in KWH label (gelijk aan landelijk gemiddelde). Doorlooptijd niet genoemd	7
Een technische conditiemeting uitvoeren bij een aantal complexen.	Er is een voorzichtige vertaling gemaakt naar strategieën en beheerlabels voor individuele complexen. In 2008 moet deze in samenwerking met een externe deskundige verder worden uitgebouwd en verankerd in de organisatie.	7
Gemiddeld		7,4

Tabel 0.16 Financiële continuïteit

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Solvabiliteit op basis van het gepresenteerd weerstandsvermogen (o.b.v. historische kostprijs) van minimaal 5%	Het solvabiliteitspercentage bedroeg per eind 2007 9,8%	8
Solvabiliteit op basis van het gecorrigeerd weerstandsvermogen van minimaal 15%	Het gecorrigeerd weerstandsvermogen was eind 2007 14%	7
Beschikken over een positieve borgingsruimte bij het WSW	Een belangrijke voorwaarde voor het WSW om het faciliteringsvolume toe te kennen, is dat de (operationele) kasstroom positief uitvalt. In de prognose van Woonpalet t/m 2012 zijn deze echter negatief (vanwege 2% aflossingsfictie) waardoor de kasstroomtoets negatief uitvalt. Ultimo 2007 was het WSW nog bezig de gegevens te beoordelen. Woonpalet kwam met maatregelen om de kasstroom te verbeteren.	6
Gemiddeld		7,0

Beoordeling eigen ambities en doelstellingen jaarplan 2008

Tabel 0.17 De Organisatie

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Aantrekken van een projectleider voor de nieuwbouwprojecten	Momenteel ontwikkelt Woonpalet zelf alle projecten. Daarbij wordt het bouwkundig projectleiderschap uitbesteed en het toezicht zelf uitgevoerd, op het moment dat er voldoende capaciteit is.	8
Afronden van het beschrijven van de bedrijfsprocessen en toegankelijk maken via intranet voor medewerkers	Het merendeel van de processen zijn per einde van het jaar beschreven. Een aantal processen worden om praktische redenen doorgeschoven naar 2009. Omdat deze processen nog in ontwikkeling of aan verandering onderhevig zijn. Het intranet is opengesteld voor medewerkers. Procedures en werkprocessen zijn nu voor iedereen toegankelijk.	7
Inhoud geven aan ons maatschappelijk ondernemerschap in Zeewolde	Woonpalet heeft een visie gedefinieerd op haar maatschappelijke positie en hanteert deze als uitgangspunt bij bepaling van beleid	8
Herziening van de communicatiestrategie	Nieuwe strategie is nooit officieel afgetikt. Kernwaarden oude strategie zijn in tact gebleven	5
Onderzoeken hoe een overlegvorm met alle belanghouders bij elkaar en Woonpalet geïntroduceerd kan worden	7 x overleg met huurdersbelangen Zeewolde in 2008. Overleg met de bewonerscommissies. In 2008 corporatiebreed klantenpanel opgezet. Bestuurlijk overleg met de gemeente. Geen overleg voor de stakeholders gezamenlijk.	7
Het door Woonpalet gewenste kwaliteitsniveau voor nieuwbouw en groot onderhoud herijken en vaststellen.	Uitwerken strategisch voorraadbeheer inclusief ontwikkelen kwaliteitsbeleid onderhoud en nieuwbouw. Gestart 2008, afgerond 2009	7
Gemiddeld		7,0

Tabel 0.18 De maatschappij

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Inventarisatie van de knelpunten die zich op sociaal terrein in de wijken voordoen.	3 ^e kw. 2008 heeft Woonpalet samen met gemeente een leefbaarheidsonderzoek laten uitvoeren	8
De samenwerking met hulpverleningsinstanties, politie en gemeente formaliseren in een intentieovereenkomst	In september 2008 ondertekende Woonpalet samen met politie, MDF, GGD en de gemeente het convenant 'Voorkomen van huisuitzettingen'. In het convenant staan o.a. de rollen van de verschillende partners beschreven.	8

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
2008: Woonpalet neemt 40 woningen van de categorie in aanbouw	12 woningen (met lage aanvangshuur voor jongeren) in aanbouw in Polderwijk 16 woningen voor jonge cliënten van Philadelphia. 22 woningen in Parkkwartier-Noord in Polderwijk.	9
In de op te stellen complexplannen, die voortvloeien uit het portefeuillebeleid, geven we aan welke doelgroepen waar gehuisvest worden.	In 2008 heeft Woonpalet onze woningen in het strategisch voorraadbeleid op complex-niveau gelabeld. Er is onderscheid gemaakt tussen doelgroepen en kwaliteitsniveaus. Woonpalet heeft streefhuren voorgesteld en het (meerjaren)onderhoudbeleid op de maatregelen doorge-rekend.	8
Opstarten onderzoek naar Te Woon concept	In het derde kwartaal heeft Atrive de notitie Te Woon afgerond. Intern zal er een oplegnotitie bij het rapport worden opgesteld. Verwacht wordt dat dit begin 2009 zal worden afgerond.	8
Opleveren van de complexen Luxor en Kruidenborg	Deze gebouwen zijn beide in het jaar 2008 opgeleverd.	8
12 woningen voor jongeren bouwen met een lage huurprijs in Parkkwartier-Noord	In 2008 heeft Woonpalet 12 van deze woningen in aanbouw genomen.	8
Start van project in centrum Zeewolde bestaande uit: een kantoor, 24 huurappartementen en enkele bedrijfsruimten	De bouw van dit complex is noodgedwongen uitgesteld. De benodigde ruimtelijke ordeningsprocedure is namelijk pas eind 2008 gestart.	7
Gemiddeld		8,0

Tabel 0.19 Financiële continuïteit

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Solvabiliteit op basis van het gepresenteerd weerstandsvermogen (o.b.v. historische kostprijs) van minimaal 5%	De solvabiliteit aan het einde van 2008 bedroeg 11,3%	8
Solvabiliteit op basis van het gecorrigeerde weerstandsvermogen van minimaal 15%	In het jaarverslag 2008 is geen passage meer opgenomen over deze financiële parameter	4
Beschikken over een positieve borgingsruimte bij het WSW	In juni 2008 heeft WSW verklaart dat Woonpalet voldoet aan de eisen van kredietwaardigheid. Op grond van deze verklaring kan Woonpalet gebruik maken van de faciliteiten van het waarborgfonds.	8
Een positieve operationele kasstroom	De operationele kasstromen van Woonpalet in 2008 waren positief. Indien men rekening houdt met de 2% aflossingsfictie, komen de kasstromen negatief uit.	7
Gemiddeld		6,8

Beoordeling eigen ambities en doelstellingen jaarplan 2009

Tabel 0.20 De organisatie

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Het strategisch voorraadbeleid verder uitwerken en bespreken met Huurdersbelangen. De uitkomsten worden vastgelegd in het primaire systeem	Het strategisch voorraadbeheer is afgerond en de programmatuur wordt bij het schrijven van de 4 ^e kwartaalrapportage geïmplementeerd. Hiermee worden de complexbeheersplannen straks vastgelegd.	8
Digitaal aanmaken en verwerken van werkbonden. Waarbij aannemers eveneens toegang krijgen via een beveiligd gedeelte van de website	Het proces van aansturen van de onderhoudsbedrijven is gedigitaliseerd en het proces is efficiënter ingericht.	8
Onderzoeken hoe Woonpalet kan bijdragen aan het glasvezelnet-project	Alle woningen van Woonpalet krijgen een aansluiting. Woonpalet heeft medewerking in de communicatie verleend om zodoende huurders zover te krijgen dat zij medewerking verlenen bij het aanbrengen van een aansluitpunt. De eerste klantaansluitingen zijn gerealiseerd. Van het totale woningbestand van Zeewolde wordt bij circa 99% de voorbereidingen in de meterkast daadwerkelijk uitgevoerd. Ca. 1/3 hiervan neemt ook daadwerkelijk diensten af.	8
Overschakelen op een andere telefooncentrale	Onbekend	-
Gemiddeld		8,0

Tabel 0.21 De maatschappij

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Het geven van het Politiekeurmerk Veilig Wonen aan 200 woningen.	Circa 30% van de 200 aangeschreven huurders maakt gebruik van de aanbieding. De overige woningen worden van een keurmerk voorzien bij mutatie.	8
Uitwerken van het convenant Voorkomen huisuitzettingen.	Het convenant is uiteindelijk gerealiseerd in juni 2010	8
Onderzoeken van de gevolgen van de aanpassingen in de Wet op het overleg huurders.	De huurdersvereniging wordt goed ingelicht over de ambities en doelstellingen van Woonpalet en ervaren dit overleg als prettig.	7
Instellen van een klantenpanel waarin tweemaal per jaar digitaal een vragenlijst wordt voorgelegd.	Het eerste onderzoek dat aan het klantenpanel is voorgelegd is uitgevoerd. Ongeveer 300 panelleden (78%) hebben aan het onderzoek meegedaan. Het tweede panel is in voorbereiding.	7
Onderzoeken of er voldoende middelen kunnen worden vrijgemaakt om de energiezuinigheid van woningen te verbeteren.	Wegens de goede energiezuinigheid van de voorraad (mede omdat deze vrij nieuw is) heeft dit prioriteit verloren en is er geen sprake van prioriteit op dit vlak.	7

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Beslissen of het Te Woon concept wordt ingezet	Woonpalet heeft besloten om het Te Woon niet in te voeren.	8
Verkoop van 13 woningen in 2009	In 2009 zijn 11 bestaande huurwoningen verkocht, waarvan 10 onder de KoopGoedkoop regeling.	6
Start met de bouw van een complex met 8 huurwoningen en 14 koopwoningen in Parkkwartier-Noord	Het programma is gewijzigd in 22 koopwoningen en er is overeenstemming bereikt met de gemeente. De bouw is in mei 2010 van start gegaan.	7
Start van project in centrum Zeewolde bestaande uit: een kantoor, 24 huurappartementen en enkele bedrijfsruimten	De uitvoering van dit project heeft door juridische procedures vertraging opgelopen. De aannemer is in februari 2010 gestart met de bouw.	7
Gemiddeld		7,2

Tabel 0.22 Financiële continuïteit

		Cijfer
Onderzoeken welke maatregelen genomen kunnen worden om de kasstromen te verbeteren	In 2009 zijn aanvullende maatregelen genomen om de ontwikkeling van de kasstromen om te buigen. De belangrijkste zijn: Verhogen van de huurprijs bij mutatie, spreiden van de ingrepen planmatig onderhoud, temporeren van de nieuwbouw: 20 huurwoningen op jaarbasis per 2012, toevoegen van 139 extra huurwoningen aan het verkoopprogramma.	8
Gemiddeld		8

Bijlage 6: Beoordeling Presteren naar Opgaven

Prestatieafspraken op basis van Woonvisie 2005 – 2010

Tabel 0.23 Prestaties Woonpalet op beschikbaarheid, duurzaamheid en bouwproductie

Doelstelling	Resultaten 2006-2010	Cijfer
Bij de uitbreiding van de woningvoorraad het huidige kwaliteitsniveau van de woningen handhaven (met accent op verschillende aspecten van de woningkwaliteit). (Duurzaamheid & Bouwproductie)	Voor de aandachtsgroepen uit het beleid (senioren en jongeren) is de keuzevrijheid in het woningaanbod in alle segmenten toegenomen, met name het aanbod van appartementen (evaluatie Kadernota jaar 2010) Nieuwbouw 2006: 7	8
Bij de uitbreiding van de woningvoorraad een grotere variëteit in woningtypen en woning plattengronden realiseren. (Bouwproductie)	Nieuwbouw 2007: 129 (eengezinswoningen en appartementen)	
Waarbij mogelijk bij de uitbreiding van de woningvoorraad de mogelijkheid benutten om differentiatie binnen het dorpse woonmilieu te creëren. (Bouwproductie)	Naast eengezinswoningen en appartementen ook begonnen aan de bouw van appartementen voor 50+ en levensbestendige huurappartementen.	8
Consumentgericht bouwen blijven stimuleren in het duurdere marktsegment en ook mogelijk maken in het middeldure en goedkope marktsegment (Beschikbaarheid)	Woonpalet richt zich op het middeldure en goedkope segment in Zeewolde. Bij nieuwbouwprojecten hebben klanten de mogelijkheid om de kleur van buitenwerk en keuken en tegels te kiezen. Ook bij het vervangen van oude keukens hebben de bewoners de keuze.	8
Verbeteren van de voorlichting over het aanbod aan huur- en koopwoningen op de woningmarkt (Beschikbaarheid)	Het aanbod van Woonpalet is te vinden op internet (via site van Woonpalet) en via lokale krant	8
De woonconsumenten, hun belangenvertegenwoordigers en intermediairs op een meer structurele wijze benaderen om zo een actueel beeld te krijgen van de wensen met betrekking tot het wonen in Zeewolde. (Beschikbaarheid)	In 2007 eerste stappen gezet om te kijken welke meerwaarde klantenpanels hebben. Klantenpanel ingevoerd in 2008.	7
Gemiddeld		7,8

Tabel 0.24 Betaalbaarheid

Doelstelling	Resultaten 2006 - 2010	Cijfer
Minimaal 25% van de totale woningvoorraad moet toegankelijk blijven voor de lagere inkomensgroepen.	Er zijn wel maatregelen genomen om de keuzevrijheid in het betaalbare segment te vergroten. CFV gegevens (2008): 3,4% hoort tot de goedkope voorraad (in vergelijking met 11,3% referentiegroep) en 90,6% hoort tot de betaalbare voorraad (in vergelijking met 76,5% referentiegroep).	8
De lagere inkomensgroepen meer keuzemogelijkheden op de woningmarkt bieden	In 2007 behoort 92 % van het bezit van Woonpalet tot de kernvoorraad. Woonpalet is bezig met initiatieven als 'Te Woon' (uiteindelijk niet doorgegaan) en 'Koop Goedkoop' om koopwoningen bereikbaar te maken voor lagere inkomensgroepen.	8
Gemiddeld		8

Tabel 0.25 Bijzondere doelgroepen (wonen en zorg)

Doelstelling	Resultaten 2006 - 2010	Cijfer
Het (mede) realiseren van de basisinfrastructuur van de woonservicezone in de Polderwijk	<ul style="list-style-type: none"> In Polderwijk zijn voor senioren veel geschikte appartementen gerealiseerd en 16 woningen voor verstandelijk gehandicapten (geen woonservicezone in Polderwijk) 	7
Het concept woonservicezone zal de komende jaren verder ingevuld worden	<p>Start bouw woonzorgcomplex: Luxor (39 woningen)</p> <ul style="list-style-type: none"> Kruidenberg en Luxor zijn nabij het centrum gerealiseerd, waardoor twee woonservicecomplexen in Zeewolde zijn bijgekomen. De ontwikkeling van de Sfinx is actief opgepakt (Evaluatie kadernota) 	8
Het vastgesteld beleid m.b.t. aanpasbaar bouwen realiseren (2/3 van alle woningen in Polderwijk en alle nieuwe woningen in het centrum onder het Woonkeur bouwen).	Het programma van eisen van nieuwbouw is afgestemd op de eisen van Woonkeur.	8
Realiseren programmatische opgave zorgwoningen, zoals is vastgelegd in beleidnotitie "Wonen met Zorg in Zeewolde 2004-2020".	Start bouw 16 zorgappartementen Polderwijk, woonzorgcomplex (39 appartementen) en 42 appartementen voor Woongroep 50+	8
Opzetten van monitor, zodat bepaald kan worden wanneer bepaalde woonvormen gerealiseerd moeten worden.	Jaarlijks monitort Woonpalet haar woningvoorraad. In SVB is aandacht voor kwaliteitsbeleid onderhoud en nieuwbouw	8
Uitgangspunten voor de toepassing van domotica voorzieningen formuleren	In het complex Luxor biedt Woonpalet samen met Coloret professionele alarmopvolging aan en is de nieuwste generatie domotica aangebracht	8
Gemiddeld		7,8

Tabel 0.26 Leefbaarheid

Doelstelling	Realisatie 2006-2010	Cijfer
Op een meer structurele wijze aandacht besteden aan de sociale component van wijkbeheer.	Woonpalet houdt eens in de 2 jaar een leefbaarheidsmonitor. De bewoners zijn over het algemeen positief over hun omgeving. Wel blijkt hieruit dat de betrokkenheid bij eigen woonbuurt nog verbetering verdient.	7
Gemiddeld		7

Prestatieafspraken gemeente en Woonpalet 2008

Tabel 0.27 Kernvoorraad & nieuwbouw

	Doelstelling 2008	Gerealiseerd	Cijfer
Minimum aantal huurwoningen tot kernvoorraad per begindatum (Beschikbaarheid)	1.694	-	-
Minimum aantal huurwoningen tot kernvoorraad per einddatum (Beschikbaarheid)	1.724	1.702	4
Aantal in aanbouw te nemen huurwoningen in kernvoorraad (Bouwproductie)	42	12 starterswoning 16 zorgappartement 22 eengezinswoning Totaal: 50	9
Aantal in aanbouw te nemen huurwoningen tussen 1 ^e en 2 ^e aftoppingsgrens (50%) (Bouwproductie)			
Aantal in aanbouw te nemen huurwoningen boven de liberalisatiegrens (Bouwproductie)	0		-
Aantal in aanbouw te nemen sociale koopwoningen (Bouwproductie)	0		-
Aantal in aanbouw te nemen overige koopwoningen (Bouwproductie)	0		-

Tabel 0.28 Verkoop huurwoningen

	Doelstelling 2008	Gerealiseerd	Cijfer
Gemiddelde verkoopprijs te verkopen huurwoningen uit kernvoorraad (raming) (Betaalbaarheid)	Vastgestelde marktprijs is gemiddeld € 155.000 tot ca. € 165.000	Bruto verkoopprijs: € 148.636	9
Aantal te verkopen huurwoningen uit kernvoorraad (Betaalbaarheid & Beschikbaarheid)	10-15	11	8
Aantal te verkopen huurwoningen buiten kernvoorraad (Betaalbaarheid & Beschikbaarheid)	0	0	-

Tabel 0.29 Investerings leefbaarheid

	Doelstelling 2008	Gerealiseerd	Cijfer
Investerings in leefbaarheid door corporatie (Leefbaarheid en veiligheid)	Woonpalet heeft reeds € 45.000 geoormerkt voor specifieke projecten in het kader van de leefbaarheid. Woonpalet is bereid aanvullend middelen beschikbaar te stellen en dit af te stemmen op de beheerplannen van de gemeente.	€ 50.489	9
Inzet tweede kansbeleid corporatie (Leefbaarheid en veiligheid)	€ 7.000 per jaar	Bijdrage € 7.000 aan meldpunt Vangnet en Advies	8

Tabel 0.30 Overige

	Doelstelling 2008	Gerealiseerd	Cijfer
Onderzoek naar een eventuele verandering in toewijzingssysteem, volgens het concept 'Te Woon' (Beschikbaarheid)	Afronding juni 2008	16 maart 2009 besloten concept 'Te Woon' niet in te voeren	7
Afstemming van de Leefbaarheidsmonitor van Woonpalet, de Gemeentelijke Zeewoldemonitor, de gemeentelijke Omnibus en de Politiemonitor (Leefbaarheid en veiligheid)	Uiterlijk december 2008	Leefbaarheidsmonitor uitgevoerd in samenwerking gemeente Zeewolde	7

Prestatieafspraken gemeente en Woonpalet 2009

Tabel 0.31 Kernvoorraad + nieuwbouw

	Doelstelling 2009	Gerealiseerd	Cijfer
Minimum aantal huurwoningen tot kernvoorraad per begindatum (Beschikbaarheid)	1.702	-	-
Minimum aantal huurwoningen tot kernvoorraad per einddatum (Beschikbaarheid)	1.720	1.794	9
Aantal in aanbouw te nemen huurwoningen in kernvoorraad (Bouwproductie)	46	22	4
Overige in aanbouw te nemen huurwoningen boven kernvoorraad (Bouwproductie)	G		
Aantal in aanbouw te nemen sociale koopwoningen (Bouwproductie)	0	35	9

Tabel 0.32 Verkoop huurwoningen

	Doelstelling 2009	Gerealiseerd	Cijfer
Aantal te verkopen huurwoningen uit kernvoorraad (raming) (Betaalbaarheid & Beschikbaarheid)	10-15	11	8
Aantal te verkopen huurwoningen buiten kernvoorraad (Betaalbaarheid & Beschikbaarheid)	0	0	-

Tabel 0.33 Woonservicezone

	Doelstelling 2009	Gerealiseerd	Cijfer
Ontwikkeling van de uitbreiding van de Sfinx (Bijzondere doelgroepen)		In 2009 gestart met gesprekken voor de uitbreiding van woonzorgcomplex de Sfinx.	8

Tabel 0.34 Woonruimteverdeling

	Doelstelling 2009	Gerealiseerd	Cijfer
Huisvesten van urgenten (<i>Beschikbaarheid & Bijzondere doelgroepen</i>)	Binnen 3 maanden	gerealiseerd	8
Huisvesten van gehandicapten (<i>Beschikbaarheid & Bijzondere doelgroepen</i>)	Met voorrang passend	16 woningen	8
Aanvaardbare norm voor gemiddelde wachttijd (<i>Beschikbaarheid</i>)	2,5 jaar	2,2 jaar	8
Taakstelling tot het huisvesten van statushouders (<i>Beschikbaarheid & Bijzondere doelgroepen</i>)	23	Voldaan aan taakstelling	8

Tabel 0.35 Investerings leefbaarheid

	Doelstelling 2009	Gerealiseerd	Cijfer
Investerings in leefbaarheid door corporatie (<i>Leefbaarheid en veiligheid</i>)	-	€ 34.458 (minder dan in 2008)	7
Inzet tweede kansen beleid corporatie (<i>Leefbaarheid en veiligheid</i>)	€ 7.000 per jaar	€ 7.000	8
Inzet in buurtbemiddeling corporatie (<i>Leefbaarheid en veiligheid</i>)	€ 6.000	Bijdrage geleverd	8

Beoordeling prestatieafspraken 2008 en 2009

Tabel 0.36 Beoordeling prestatieafspraken 2008 en 2009

Prestatieveld	2008	2009	Totaal 2008 – 2009
Beschikbaarheid	7,7	7,3	7,5
Betaalbaarheid	8,0	8,3	8,1
Bijzondere doelgroepen	7,8	8,0	7,9
Leefbaarheid en veiligheid	7,0	7,8	7,4
Bouwproductie	8,0	7,8	7,9
Herstructurering	-	-	-
Duurzaamheid en energie	8,0	-	8,0
Gemiddeld	7,7	7,8	7,8

Bijlage 7: Convenant Wonen

Tabel 0.37 Convenant Wonen 2008-2012

<p>Beschikbaarheid/ betaalbaarheid</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Het aanleggen en bijhouden register van woningzoekenden voor huurwoning tot de liberaliseringsgrens • Toewijzing huurwoningen tot de liberaliseringsgrens • Toewijzing via urgentiesysteem • Klachten m.b.t. inschrijving, urgentiebepaling en toewijzing kunnen worden voorgelegd aan onafhankelijke klachtencommissie (uiterlijk 1 juli 2008) • Transparant toewijzingssysteem. • Huisvesten van asielzoekers • In projectovereenkomst voor de nieuwbouw voor jongeren (onder de 23 jaar), of kavel (afwijking v. 5%) wordt aangepaste prijs gehanteerd. Deze woningen worden min. 10 jaar door Woonpalet verhuurd of worden verkocht onder voorwaarde dat woning door de nieuwe eigenaar met voorkeursrecht aan Woonpalet wordt aangeboden bij verkoop • Nieuwbouw betaalbare woningen • worden verkocht onder een vorm van maatschappelijk gebonden eigendom. • Sociale koopwoningen gedurende min. 3 maanden moeten worden aangeboden aan inwoners die min. 2 jaar in Zeewolde wonen
<p>Bijzondere doelgroepen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeente en woningcorporaties verantwoordelijk huisvesting primaire doelgroepen • Afname percentage huurwoningen in de kernvoorraad van 24% in 2007 tot 21% in 2015, absoluut toename van 1.900 huurwoningen. • Omvang kernvoorraad in stand te houden (onder voorwaarde dat de gemeente voldoende mogelijkheden biedt) • Zorgen voor evenwichtige bevolkingssamenstelling • Woonpalet is één van de partners om vorm te geven aan integratie van wonen, welzijn en zorg in het woonservicegebied rond de Sfinx. Woonpalet is bereid bij te dragen bij ontwikkeling van de woonservicezone in Polderdijk (zorgsteunpunt)
<p>Nieuwbouw</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bij nieuwbouw uitgaan van evenwichtige bevolkingssamenstelling in de verschillende buurten van Zeewolde. • Hanteren van Convenant Nieuw Flevoland Peil (duurzaamheid) • Bij realisatie van sociale koopwoningen door Woonpalet eis dat woningen volgens Maatschappelijk Gebonden Eigendom worden aangeboden.
<p>Leefbaarheid en veiligheid</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Richten op kwaliteit, het beheer en gebruik van (woning)bezit en de directe omgeving • De leefbaarheid van wijken en buurten • Financiële middelen inzetten voor leefbaarheid • Inventarisatie uitvoeren naar de mogelijke knelpunten op sociaal terrein/ sociale samenhang in wijken. • Start maken om het Tweede kansenbeleid vorm te geven.

Bijlage 8: Begrippenlijst

Realisatie index:

Met de realisatie-index wordt het verschil tussen de door corporaties opgegeven prognoses en de feitelijke realisaties weergegeven. De realisatie-index biedt daarmee inzicht in de mate waarin de corporatie realiseert wat zij zich heeft voorgenomen c.q. afgesproken heeft met de stakeholders.

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.

Volkshuisvestelijk vermogen:

In de methodiek neemt het begrip volkshuisvestelijk vermogen een belangrijke plaats in. Het volkshuisvestelijk vermogen bestaat uit het eigen vermogen op basis van een nadere waardering van alle balansposten plus de overige voorzieningen, de voorziening onderhoud en de egalisatierekening en minus de immateriële vaste activa. Met deze benaming wordt tot uitdrukking gebracht dat dit het vermogen van de woningcorporatie is op basis van een waardering, waaraan de veronderstelling van continuïteit in de maatschappelijke functie van de woningcorporatie ten grondslag ligt. Een belangrijke factor bij de bepaling van dit vermogen is de bedrijfswaarde.

Bedrijfswaarde:

De door corporaties opgegeven bedrijfswaarde Deze laat de verdien capaciteit van het bezit zien voor de resterende levensduur. De bedrijfswaarde heeft een prospectief karakter, omdat gerekend wordt met schattingen van toekomstige uitgangspunten, bedragen en stijgingspercentages. De bedrijfswaarde is gelijk aan de contante waarde van de toekomstige inkomsten (onder andere huren, eventuele bijdragen en overige opbrengsten) verminderd met de contante waarde van de toekomstige uitgaven (onder andere onderhoud, beheerkosten, belastingen en verzekeringen) over de restant levensduur van het bezit. De bedrijfswaarde kan bij individuele corporaties sterk worden beïnvloed door eventueel in de bedrijfswaarde opgenomen toekomstige verkoopopbrengsten en de restwaarde van het bezit. Omdat de inkomsten en uitgaven per jaar zijn uitgedrukt in euro's van dat jaar, worden deze via een zogenoemde 'contantmakingsfactor' (de disconteringsvoet) naar het basisjaar teruggerekend, dat wil zeggen uitgedrukt in euro's van het betreffende basisjaar.

Solvabiliteit:

Met solvabiliteit wordt aangegeven in hoeverre een onderneming de financiële verplichtingen (betalingen) aan verschafters van vreemd vermogen (leningen) kan nakomen met behulp van alle activa. De solvabiliteit is de verhouding tussen het eigen vermogen en het vreemd vermogen op de balans. Hierbij is de vraag aan de orde of de onderneming voldoende eigen vermogen heeft om in geval van liquidatie alle verschafters van vreemd vermogen hun leningen terug te betalen.

Weerstandsvermogen:

Grootheid die het CFV in het leven heeft geroepen om de levensvatbaarheid van een woningcorporatie of verbinding (van een woningcorporatie met andere rechtspersoon/personen) te beoordelen. Zij voert deze beoordeling uit met behulp van de 'Methodiek financiële beoordeling corporaties' die zich richt op de waardering van de vaste activa en een risico-analyse. Het weerstandsvermogen valt uiteen in drie concepten:

1. Het gepresenteerde weerstandsvermogen: dat wat voortvloeit uit het volkshuisvestingsverslag van een woningcorporatie of een verbinding waar de woningcorporatie deel van uitmaakt.

Berekening: Eigen vermogen + egalisatierekening + voorziening onderhoud + overige voorzieningen - immateriële vaste activa - herwaarderingsreserve (= verschil actuele waarde en historische kostprijs).

2. Het gecorrigeerde weerstandsvermogen: aanpassingen vanuit het CFV om alle woningcorporaties op eenzelfde vergelijkingsbasis te brengen.

Berekening: Gepresenteerd weerstandsvermogen + of - correcties in de bedrijfswaarde + of - correcties in de rentabiliteitsvoet. Zowel bij de berekening van de bedrijfswaarde als de omvang van de uitstaande verplichtingen kan er een verschil zijn tussen de gehanteerde disconteringsvoet en de rentevoet van leningen, zoals het CFV die hanteert.

3. Het minimaal vereiste weerstandsvermogen: op basis van een zestal risicofactoren bepaalt het CFV het weerstandsvermogen dat minimaal noodzakelijk is voor een woningcorporatie of de verbinding waar zij deel van uitmaakt. Er is sprake van voldoende weerstandsvermogen als het gecorrigeerde weerstandsvermogen groter is dan het minimaal vereiste weerstandsvermogen.