

KWH

**Maak kennis
met kwaliteit**

Visitatierapport

KWH-Visitatie Woningcorporaties

Deel I: Maatschappelijke prestaties

Verantwoording op basis van de methodiek van de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland

Woonpartners

Rotterdam, oktober 2011

Colofon

Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH)
Oostzeedijk 62
Postbus 4000
3006 AA ROTTERDAM
T 010 282 7088
F 010 213 3727
E kwh@kwh.nl
W www.kwh.nl

Visitatiecommissie:

- > Mw. drs. A. Vermunt-Bastiaansen (voorzitter)
- > Dhr. dr. P. de Vries (visitator)
- > Dhr. dr. J.S.C.M. Hoekstra (secretaris)

Inhoudsopgave

Voorwoord

0	Samenvatting	7
0.1	Beoordeling per ratio	7
0.2	Beoordeling per prestatieveld	8
0.3	Samenvattende scorekaart	9
0.4	De prestaties van Woonpartners: een recensie	10
1	Inleiding	16
1.1	Visitaties in de corporatiesector	16
1.2	De KWH-aanpak van visitaties	17
1.3	Bijzondere aanpak visitatie Woonpartners	20
1.4	Woonpartners en haar werkgebied: een impressie	20
1.5	Leeswijzer	21
2	Presteren naar opgaven (PnO)	21
2.1	De maatschappelijke opgaven in Helmond	21
2.2	Presteren naar Opgaven (PnO): I Prestaties	22
2.3	Presteren naar Opgaven (PnO): II Kennis en Inzicht	34
2.4	Presteren naar Opgaven (PnO): III Planning	35
2.5	Presteren naar Opgaven (PnO): IV Monitoring	36
2.6	Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven (PnO)	36
3	Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)	37
3.1	Missie en ambities	37
3.2	Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): I Prestaties	37
3.3	Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): II Kennis en Inzicht	50
3.4	Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): III Planning	50
3.5	Presteren naar Ambities en Doelen (PnA/D): IV Monitoring	51
3.6	Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)	51
4	Presteren volgens Belanghouders (PvB)	53
4.1	De belangrijkste belanghouders van Woonpartners	53
4.2	Presteren volgens Belanghouders (PvB): I Prestaties en ambities	53
4.3	Presteren volgens Belanghouders (PvB): II Kennis en Inzicht	58
4.4	Presteren volgens Belanghouders (PvB): III Planning	59
4.5	Presteren volgens Belanghouders (PvB): IV Monitoring	60
4.6	Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties volgens Belanghouders (PvB)	60
5	Presteren naar Vermogen (PnV)	62
5.1	Enkele kerngegevens	62

5.2 Presteren naar Vermogen (PnV): I Prestaties	62
5.3 Presteren naar Vermogen (PnV): II Visie	64
5.4 Presteren naar Vermogen (PnV): III Risicoprofiel	65
5.5 Presteren naar Vermogen (PnV): IV Bedrijfsvoering	65
5.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties naar Vermogen (PnV)	66

6 Governance	67
6.1 Goed bestuur	67
6.2 Onderdeel II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding	68
6.3 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	69

Bijlagen

- I. Onderzoeksverantwoording
- II. Samenstelling visitatiecommissie
- III. Overzicht geïnterviewde personen
- IV. Overzicht geraadpleegde documenten
- V. Bestuurlijke reactie Woonpartners



Voorwoord

Voor u ligt de rapportage van de maatschappelijke visitatie van Woonpartners die is uitgevoerd op basis van de KWH-Visitatiemethode. KWH is een door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland geaccrediteerde organisatie. Met behulp van deze visitatiemethode zijn de prestaties van Woonpartners, de kwaliteit van het maatschappelijk ondernemen en de borging hiervan beoordeeld.

De visitatie van Woonpartners is bijzonder omdat de corporatie een sterke lokale oriëntatie heeft. Woonpartners is praktisch alleen actief in de gemeente Helmond, waar het met een bezit van 7.500 woningen meer dan de helft van de sociale huurwoningenvoorraad beheert.

Ik wil Woonpartners veel succes wensen bij de verdere groei en ontwikkeling van haar maatschappelijk ondernemerschap.

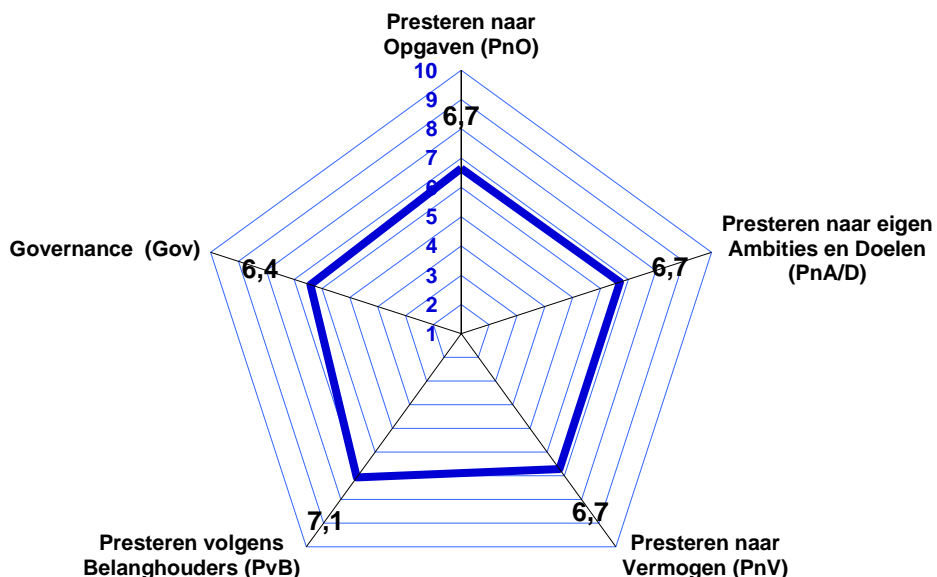
mr. Sjoerd Hooftman
directeur-bestuurder KWH

0 Samenvatting

In deze samenvatting geven wij in een notendop de uitkomsten van de maatschappelijke visitatie van Woonpartners.

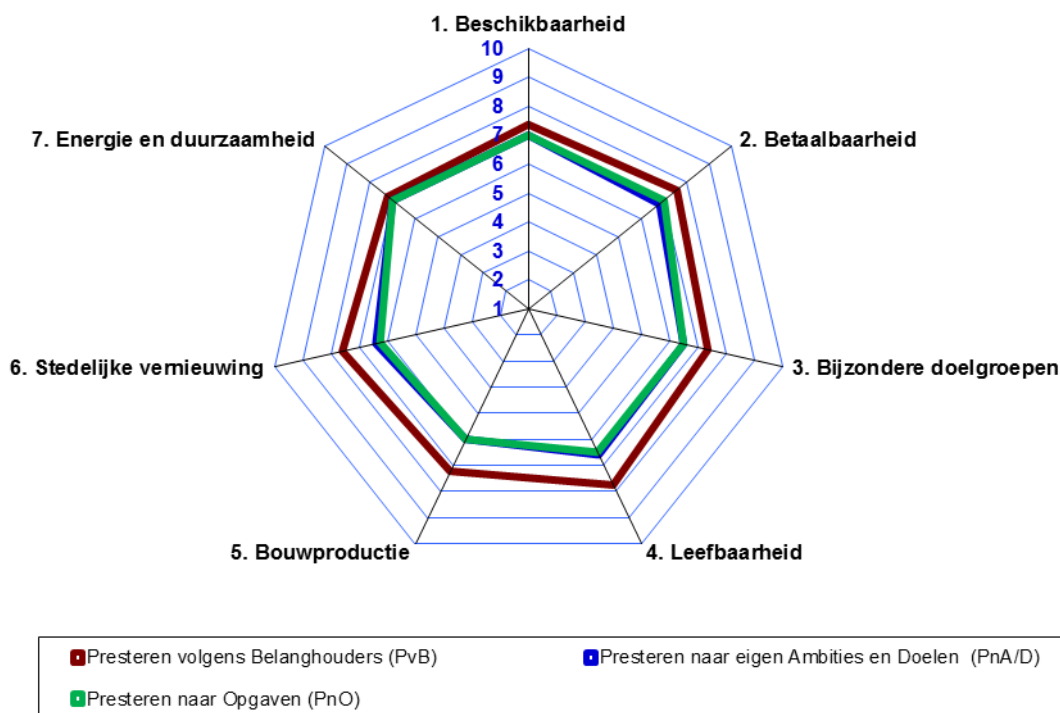
0.1 Beoordeling per ratio

In onderstaande figuur staan de scores die Woonpartners haalt op de verschillende ratio's (dit zijn perspectieven) die we voor deze visitatie hanteren.



Op alle vijf de ratio's presteert Woonpartners voldoende tot ruim voldoende. De hoogste score (7,1) wordt behaald op de ratio 'Presteren volgens Belanghouders'. De relatief laagste score (6,4) wordt gehaald op de ratio 'Governance'. Het feit dat er geen onvoldoendes worden gegeven, impliceert dat Woonpartners haar zaken over de gehele linie in behoorlijke mate op orde heeft.

0.2 Beoordeling per prestatievelde



De belanghouders beoordelen de prestaties van Woonpartners met een gemiddeld rapportcijfer 7,4 (hoogste score 7,8: leefbaarheid, laagste score 7,2: bouwproductie en energie en duurzaamheid).

Op de ratio Presteren naar Opgaven (prestaties) scoort Woonpartners een gemiddeld rapportcijfer 6,8. De hoogste score (8,0) wordt behaald op de overige opgaven (niet opgenomen in spinnenweb), terwijl de laagste score (6,0) betrekking heeft op de het prestatievelde bouwproductie.

Voor wat betreft het Presteren naar eigen Ambities en Doelen (prestaties) scoort Woonpartners gemiddeld een 6,7 (hoogste score 7,3: overige opgaven, niet opgenomen in spinnenweb, laagste score 6,0: bouwproductie).

Per saldo constateert de visitatiecommissie dat Woonpartners voldoende tot ruim voldoende presteert op de ratio's 'Presteren naar Opgaven' en 'Presteren naar eigen Ambities en Doelen'. De belanghouders zijn van mening dat Woonpartners goede maatschappelijke prestaties levert.

0.3 Samenvattende scorekaart

In de onderstaande tabel wordt de beoordeling van Woonpartners per onderdeel weergegeven. Een toelichting op de diverse onderdelen is opgenomen in de hoofdstukken 2 tot en met 6 van dit rapport.

	I	II	III	IV	
	Prestaties	Kennis en Inzicht	Planning	Monitoring	Totaal
Wegingsfactor	70%	10%	10%	10%	
Presteren naar Opgaven (PnO)	6,8	6,0	6,5	6,5	6,7
1. Beschikbaarheid	7,0				
2. Betaalbaarheid	7,0				
3. Bijzondere doelgroepen	6,5				
4. Leefbaarheid	6,5				
5. Bouwproductie	6,0				
6. Stedelijke vernieuwing	6,3				
7. Energie en duurzaamheid	7,0				
8. Overige opgaven	8,0				
Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)	6,7	7,2	6,5	6,5	6,7
1. Beschikbaarheid	7,0				
2. Betaalbaarheid	6,8				
3. Bijzondere doelgroepen	6,5				
4. Leefbaarheid	6,6				
5. Bouwproductie	6,0				
6. Stedelijke vernieuwing	6,4				
7. Energie en duurzaamheid	7,0				
8. Overige opgaven	7,3				
Presteren volgens Belanghouders (PvB)	7,4	6,6	6,0	6,0	7,1
1. Beschikbaarheid	7,4				
2. Betaalbaarheid	7,6				
3. Bijzondere doelgroepen	7,4				
4. Leefbaarheid	7,8				
5. Bouwproductie	7,2				
6. Stedelijke vernieuwing	7,6				
7. Energie en duurzaamheid	7,2				
Totaal	7,0	6,6	6,3	6,3	6,8



	I	II	III	IV	
	Vermogens prestaties	Visie	Risico profiel	Bedrijfsvoering	Totaal
<i>Wegingsfactor</i>	70%	10%	10%	10%	
Presteren naar Vermogen (PnV)	6,7	6,3	6,8	6,5	6,7

	I	II				
	Goed bestuur	Maatschappelijke verantwoording en Beleidsbeïnvloeding				Totaal
		Ambities en doelen	Opgaven in het werkgebied	Betrokkenheid van belanghebbenden	Vermogen	
<i>Wegingsfactor</i>	20%	20%	20%	20%	20%	
Governance (Gov)	6,6	6,7	6,0	5,8	7,0	6,4

0.4 De prestaties van Woonpartners: een recensie

In deze paragraaf geven wij een samenvattend oordeel over de prestaties van Woonpartners op de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie.

Algemeen

Woonpartners is ruim 10 jaar geleden ontstaan uit een fusie (“overname”) tussen Woonpartners en De Hoop. Het integreren van beide werkorganisaties i.h.b. van twee verschillende culturen heeft een aantal jaren in beslag genomen. De laatste jaren zijn de inspanningen vooral gericht op de verdergaande professionalisering en de transformatie van een min of meer hiërarchische naar een lerende en ondernemende organisatie. Hoewel sommige belanghouders wijzen op bureaucratische trekjes, is hierin inmiddels een aantal belangrijke stappen gezet.

Woonpartners beheert met ongeveer 7500 woningen ruim de helft van het aantal sociale huurwoningen in Helmond en is daarmee de grootste van de vier in Helmond werkzame corporaties. Deze positie vertaalt zich door in de sterke voortrekkersrol die Woonpartners binnen de Helmondse volkshuisvesting vervult. Een rol die

door de gemeente, de collega-corporaties en andere relevante belanghouders wordt herkend, geaccepteerd en vooral ook gewaardeerd.

Woonpartners is een ambitieuze corporatie die haar kerntaken breed invult en oppakt. Woonpartners maakt duidelijke keuzes en communiceert deze ook. Zo getuigt het van lef om, gelet op de lopende krimp versus groei-discussie in Helmond, expliciet te kiezen voor de (kwaliteit van de) bestaande wijken in combinatie met herstructurering, en de nieuwbouwpoging daarop af te stemmen en niet omgekeerd. Ook op de prestatievelen leefbaarheid en duurzaamheid manifesteert Woonpartners zich duidelijk en herkenbaar.

Woonpartners heeft een sterk imago en wordt gezien als een actieve, open, sociaal ondernemende en op samenwerking gerichte organisatie. Dit imago wordt vooral gekoppeld aan de persoon van de directeur-bestuurder. Daar de commissie voornamelijk heeft gesproken met bestuurders en/of directeuren van de samenwerkingspartners, is niet duidelijk of dit imago ook vanuit de lagere echelons in de organisatie wordt uitgedragen.

Samenwerking met belanghouders

Woonpartners is gericht op samenwerking met andere, relevante partijen in Helmond. Deze samenwerking heeft vooral het karakter van overleg over, en afstemming van, wederzijdse taken en activiteiten. Met betrekking tot diverse activiteiten en projecten zijn/worden overeenkomsten respectievelijk convenanten afgesloten. De belangrijkste overeenkomst vormen de prestatieafspraken tussen de gemeente Helmond en de vier in Helmond werkzame corporaties. Woonpartners heeft een voortrekkersrol gespeeld bij het opstellen van deze prestatieafspraken.

Verdergaande samenwerking waarbij wederzijds verantwoordelijkheden en bevoegdheden worden gedeeld respectievelijk ingeleverd is, behoudens de samenwerking in het kader van de woonruimteverdeling (Wooniezie), de buurtbeheerders en de wijkontwikkelingsmaatschappij voor de herstructurering van de binnenstad (samen met Volksbelang), niet aan de orde. Hoewel in het recente verleden in de samenwerking met de LEV-groep wel een poging tot "ketensamenwerking" is gedaan, heeft deze poging (nog) niet het gewenste resultaat opgeleverd. Het feit dat de Helmondse woningcorporaties niet in dezelfde wijken actief zijn, maakt een verdergaande samenwerking wellicht minder noodzakelijk. Fusie is op dit moment geen actueel gespreksonderwerp binnen het Helmondse.

Woonpartners heeft weliswaar een overzicht van belanghouders maar heeft het wie, wat en waarom van de belanghoudersbenadering niet helder vastgelegd. Ook ontbreekt het aan een duidelijke visie op de thema's waarover, de frequentie waarmee, en de wijze waarop met de belanghouders collectief respectievelijk individueel wordt overlegd en gecommuniceerd. Kortom, er is (nog) geen sprake van een gedegen belanghoudersmanagement.

Samenwerking met bewoners-vertegenwoordigers

De relatie van Woonpartners met haar HuurdersBelangenVereniging (HBV) is ambivalent. Enerzijds is de HBV trots op wat Woonpartners doet en bereikt, anderzijds voelt de HBV zich niet altijd serieus genomen. Hoewel de HBV tevreden is over de vigerende participatieovereenkomst, is de HBV minder te spreken over de wijze waarop Woonpartners daaraan uitvoering geeft. Zo worden adviezen volgens hen te laat aangevraagd en er wordt niet of

te laat gecommuniceerd over wat er met het advies wordt gedaan. Woonpartners onderkent dat de samenwerking met de HBV (nog) niet optimaal verloopt, maar men geeft aan te werken aan de versterking van de samenwerkingsrelatie.

Naast de samenwerking met de HBV investeert Woonpartners actief in de samenwerking met bewonersvertegenwoordigingen op wijk- respectievelijk complexniveau; er zijn inmiddels zo'n 28 bewonerscommissies actief. De leden van deze commissies zijn doorgaans tevreden over de samenwerking met Woonpartners in het algemeen, en de samenwerking met de woonconsulenten en/of andere medewerkers in het bijzonder. In de toekomst wil Woonpartners haar participatiebeleid nader uitwerken en "nieuwe" vormen van participatie (bijvoorbeeld klantenpanels) introduceren. Mede getuige de goede scores op het KWH-huurlabel zijn de huurders van Woonpartners zeer tevreden over de (dagelijkse) dienstverlening van de corporatie.

Beleid

Het ondernemingsplan 2008 – 2012 is op interactieve wijze tot stand gekomen; alle leidinggevenden en sleutelfunctionarissen binnen de organisatie, alsmede de ondernemingsraad, zijn bij de opstelling ervan betrokken geweest. Na vaststelling is het plan breed in de organisatie gecommuniceerd. In het plan zijn per prestatieveld de nodige beleidsdoelen geformuleerd waarvan een aantal is vertaald in meetbare te behalen prestaties. Niettemin kan er nog een slag worden gemaakt waar het gaat om het scherp formuleren van de gewenste output. Ook constateert de commissie dat de doorvertaling van het ondernemingsplan 2008 – 2012 in beleidsplannen op meer specifieke maar niettemin zeer belangrijke deelterreinen (o.a. strategisch voorraad beleid, financieel beleid => najaar 2010) relatief lang op zich heeft laten wachten.

De doelstellingen uit het ondernemingsplan zijn doorvertaald naar afdelings-, team- en individuele (werk-) plannen. Via maand-, kwartaal- en jaarrapportages wordt de uitvoering van deze plannen gevolgd en wordt gerapporteerd aan bestuur en RvT. Dit alles betekent dat de afgelopen jaren de nodige stappen zijn gezet met betrekking tot de invulling van een adequate planning- en controlesystematiek. Tegelijkertijd constateert de commissie dat de periodieke rapportages vooral beschrijvend/ constaterend van aard zijn en (nog) te weinig aangeven welke verbeteracties worden ingezet om de prestaties te verbeteren. De voortgang met betrekking tot de uitvoering van de beleidsdoelen wordt goed gevolgd, maar de vertaalslag naar bijstuur- respectievelijk verbeteracties wordt nog niet systematisch gemaakt. De PDCA-cyclus wordt op de onderdelen Plan en Do goed gevolgd, maar is op de onderdelen Check en met name Act nog onvoldoende geïmplementeerd. Positieve uitzondering zijn de systematische verbeteracties die worden uitgezet op basis van de resultaten van de KWH-kwaliteitsmetingen.

Extern zijn de nodige (plannings-)stappen gezet in de vorm van prestatieafspraken tussen de gemeente Helmond enerzijds en de vier Helmondse corporaties anderzijds. Gelet op de inhoud van deze prestatieafspraken blijkt dat de eigen ambities/doelen van Woonpartners op hoofdlijnen overeen komen respectievelijk aansluiten bij de opgaven zoals die door de gemeente Helmond in samenwerking met de Helmondse corporaties zijn geformuleerd. Opvallend is wel dat de prestatieafspraken niet zijn geactualiseerd naar aanleiding van het uitbreken van de kredietcrisis. De als gevolg hiervan sterk gewijzigde omstandigheden op de woningmarkt en de kapitaalmarkt maken het voor Woonpartners praktisch onmogelijk om de in de prestatieafspraken geformuleerde nieuwbouwambities te realiseren.

Interne organisatie

Woonpartners heeft de afgelopen jaren de nodige stappen gezet met betrekking tot prestatiegericht werken, de functionerings- en beoordelingssystematiek, competentie management, versterking van het ondernemerschap binnen de organisatie enz. Er is sprake van een positief draagvlak bij medewerkers voor deze ontwikkelingen/verbeteringen. De medewerkers van Woonpartners zijn over het algemeen sterk betrokken bij hun werk, loyaal aan hun managers en positief-kritisch met betrekking tot het functioneren van de eigen organisatie. De meeste medewerkers onderschrijven de ontwikkelingsrichting van de organisatie (van hiërarchisch aangestuurd naar ondernemend én van aanbod- naar vraaggestuurd), maar sommige medewerkers vinden wel dat een aantal ontwikkelingen te snel wordt doorgevoerd, dat er te weinig focus in het beleid is, en dat er te weinig aandacht wordt besteed aan de borging van een aantal verbeteringen. Ook menen de medewerkers dat er meer beroep gedaan zou moeten worden op de eigen, in de organisatie aanwezige kwaliteiten en deskundigheden. De inschakeling van externe deskundigen kan dan worden beperkt.

Presteren naar opgaven

De opgaven die Woonpartners ziet zijn vrijwel volledig gebaseerd op de met de gemeente Helmond en de drie andere corporaties gemaakte prestatieafspraken. Deze afspraken vloeien voort uit de gemeentelijke Woonvisie 2007 – 2015, die uitgaat van een forse groei-doelstelling. Woonpartners heeft deze groei-doelstelling in 2010 ter discussie gesteld, onder meer middels het Manifest “Aandacht voor de bestaande stad”, dat door diverse samenwerkingspartners mede is ondertekend. Deze discussie heeft echter (nog) niet geresulteerd in de bijstelling van de prestatieafspraken op het gebied van nieuwbouwproductie. De visitatiecommissie constateert dat de groei- versus krimpdiscussie vooral politiek wordt ingestoken en slechts in beperkte wordt onderbouwd door stevig demografisch, economisch en sociaal-cultureel onderzoek.

Woonpartners scoort voor Presteren naar Opgaven gemiddeld een 6.8 met een ruim voldoende (7) voor de beschikbaarheid en de betaalbaarheid van de voorraad én voor energie en duurzaamheid; de scores voor bouwproductie en stedelijke vernieuwing komen uit op voldoende (6,0 en 6,3). Met name dat laatste is opmerkelijk gelet op de grote waardering die veel belanghouders hebben voor de herstructureringsaanpak van de wijk Vossenbergh. De belangrijkste reden voor deze relatief lage cijfers is het grotendeels stilvallen van de bouwproductie in 2010 als gevolg van de economische recessie. Het tijdig bijsturen van opgaven als gevolg van gewijzigde externe omstandigheden vergt aandacht.

Presteren naar eigen ambities en doelen

De eigen ambities en doelen van Woonpartners zijn, deels wel en deels niet SMART, vastgelegd in het ondernemingsplan 2008 – 2012. Woonpartners scoort voor Presteren naar Eigen Ambities en doelen een 6.7. De sub-scores op de diverse prestatievelden komen sterk overeen met die op het onderdeel Presteren naar Opgaven; niet verwonderlijk gelet op de constatering dat de eigen ambities en doelen van Woonpartners in belangrijke mate samenvallen met de opgaven zoals afgeleid van de prestatieafspraken met de gemeente Helmond.

Eén van de eigen ambities van de corporatie is het streven om alle huurwoningen per 1 juli 2012 te voorzien van het energielabel C. Al snel werd echter duidelijk dat deze ambitie financieel niet haalbaar is. In het Strategisch Voorraadbeleid 2011 -2020 is de genoemde ambitie daarom bijgesteld.

Presteren volgens belanghouders

De belanghouders zijn positief tot zeer positief over de inzet van, en de samenwerking met, Woonpartners. Woonpartners reageert actief op vragen en initiatieven, gaat voortdurend het gesprek en de discussie aan, toont betrokkenheid bij en enthousiasmeert partijen. Belanghouders zijn eveneens tevreden over het beleid en de uitvoering daarvan door Woonpartners. Hoewel Woonpartners de intentie heeft haar belanghouders actief te betrekken bij de ontwikkeling van haar beleid blijkt de daadwerkelijke invloed van de belanghouders relatief nog beperkt. Hoewel sommige belanghouders daaraan geen behoefte hebben, stellen anderen meer invloed op het beleid juist wel op prijs. Wel speelt Woonpartners blijkbaar goed in op wat belangrijk is voor Helmond in het algemeen en voor haar belanghouders in het bijzonder, getuige het feit dat laatstgenoemden zich goed in het beleid van Woonpartners (kunnen) herkennen.

Hoewel Woonpartners zeker rekening houdt met hun belangen, vindt een aantal belanghouders het jammer dat de corporatie niet actiever geïnteresseerd is in het beleid en de activiteiten van hun organisatie. Het lijkt soms of Woonpartners vooral gericht is op het verkrijgen van draagvlak respectievelijk medewerking voor het eigen beleid, en minder op de bijdrage die zij zouden kunnen leveren aan het welslagen van het beleid van de belanghouders. Met behoud van de alom gewaardeerde voortrekkersrol kan Woonpartners de samenwerking met haar belanghouders verder versterken door haar sterk sturende rol te combineren met een faciliterende, meer procesgerichte rol.

Presteren naar vermogen

De financiële positie van Woonpartners is positief (A-status CFV). Woonpartners beschikt over een financieel meerjarenperspectief voor de komende vijf jaar en heeft haar strategisch voorraadbeleid voor een periode van tien jaar doorgerekend. Hoewel de commissie beseft dat in de toekomst kijken moeilijk is, geeft zij in overweging om het financieel meerjarenbeleid scherper/steviger uit te werken o.a. door de tijdshorizon verder te verleggen en meerdere scenario's ("draaien aan knoppen") uit te werken. Ook het integrale risicomanagement behoeft meer en steviger aandacht.

Het merendeel van de belanghouders geeft aan geen helder inzicht te hebben in de financiële positie van Woonpartners. Intuïtief hebben zij de indruk dat de corporatie financieel draagkrachtig is. Toch vragen enkele belanghouders zich af of Woonpartners financieel voldoende in staat zal zijn alle toekomstige herstructureringsopgaven te financieren. Zij zouden graag meer inzicht hebben in de financiële mogelijkheden van Woonpartners.

Hoewel de kosten van de bedrijfsvoering niet substantieel hoger zijn dan die van de gemiddelde corporatie, zijn deze kosten de afgelopen jaren wel relatief sterk gestegen.

Zowel geledingen binnen de eigen organisatie alsook enkele belanghouders zijn van mening dat de bedrijfsvoering efficiënter en dus goedkoper kan. Ook wordt er de nodige aandacht voor efficiencyvraagstukken gevraagd.

Governance

Het interne toezicht is de afgelopen jaren versterkt. De Governance Code is een belangrijke leidraad geweest bij het doorvoeren van verbeteringen op dit gebied. Na het voorgenomen vertrek van één van de commissarissen die een dubbelfunctie als commissaris én lid van de HBV vervult, zal de samenstelling van de Raad voldoen aan de daaraan vanuit de Governance Code gestelde eisen.

Hoewel de RvT goed functioneert ontbreekt een helder uitgewerkt toezichtskader op dit moment nog. De uitwerking van zo'n toezichtskader kan een bijdrage leveren aan het slechten van de nog aanwezige verschillen van inzicht binnen de RvT met betrekking tot de daadwerkelijke reikwijdte en de concrete invulling van de toezichttaak. Op dit moment is de Raad soms nog teveel geneigd zich te richten op de operationele aspecten van het beleid in plaats van op strategische kwesties.

Eindconclusies:

1. Woonpartners is een actieve woningcorporatie die haar kerntaken breed oppakt en invult. De maatschappelijke prestaties van Woonpartners zijn ruim voldoende en worden gewaardeerd door de belanghouders.
2. De samenwerking tussen Woonpartners en de voor haar relevante belanghouders is goed. Wel kan het belanghoudersmanagement op een aantal punten nog verder worden ontwikkeld.
3. Als organisatie is Woonpartners in behoorlijke mate in control, al zijn er op onderdelen nog zeker verbeteringen mogelijk. Verbeterpunten betreffen de evaluatie van beleidsdoelstellingen, het onder controle houden van de bedrijfslasten het werken met scenario's.

1 Inleiding

1.1 Visitaties in de corporatiesector

De samenleving heeft het laatste woord als het gaat over het maatschappelijk presteren van corporaties, niet de overheid, maar ook corporaties zelf niet. Verticaal toezicht door de overheid maakt plaats voor 'horizontale' verantwoording aan de samenleving. Huurders, gemeenten en andere belanghouders kunnen nu gefundeerd hun maatschappelijk oordeel uitspreken over prestaties van woningcorporaties. Een nieuw systeem van maatschappelijke visitatie biedt daarvoor alle handvatten. Het nieuwe visitatiestelsel maakt objectief zichtbaar en meetbaar wat corporaties nu en straks kunnen betekenen voor bestuurders, toezichthouders, de rijksoverheid en vooral voor de huurders, de buurten en andere belanghouders.

Werking

Deelname aan maatschappelijke visitaties is verplicht voor corporaties die lid zijn van brancheorganisatie Aedes. Corporaties dienen zich eenmaal in de vier jaar te laten visiteren. Eens per vier jaar krijgt elke corporatie een deskundige visitatiecommissie op bezoek, samengesteld door een geaccrediteerd bureau. Die commissie licht de corporatie door vanuit het perspectief van de opgaven in het werkgebied en vanuit de verwachtingen van gemeente, huurders en andere belanghouders in de directe omgeving. Wat presteert de corporatie werkelijk? Welk vermogen is daarvoor echt beschikbaar? Wordt dat vermogen voldoende benut? Wat vinden belanghebbenden van het presteren van de corporatie? Hoe worden zij in de dagelijkse praktijk betrokken bij het beleid? Ook telt mee welke doelen de corporatie zelf heeft en of ze wel alles doet wat in haar vermogen ligt om deze doelen te realiseren. De bevindingen worden zo veel mogelijk meetbaar gemaakt, geanalyseerd, beoordeeld en gerapporteerd volgens een uniforme methodiek. Het visitatierapport is openbaar. De beoordeling van de prestaties heeft plaatsgevonden op basis van een uitgebreid stelsel van normen en meetpunten. In de onderstaande tabel is weergegeven hoe de beoordeling tot stand is gekomen.

Normstelling prestatiebeoordeling

Beoordeling in rapportcijfers	Kwantitatieve meetpunten	Kwalitatieve meetpunten
Rapportcijfer 10	De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking meer dan +75%	De corporatie voldoet geheel aan de norm: "Ja, en ..." De corporatie overstijgt deze op een inventieve en creatieve manier. De prestatie van de corporatie kan als best-practice voor de gehele branche gelden.
Rapportcijfer 9	De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking +50% tot +75%	De corporatie voldoet geheel aan de norm en overstijgt deze: "Ja, en..."
Rapportcijfer 8	De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking +25% tot +50%	De corporatie voldoet geheel aan de norm en is bezig haar prestatie nog verder te verbeteren: "Ja, en .."
Rapportcijfer 7	De prestatie is gelijk of enigszins hoger dan	De corporatie voldoet aan de norm.: "Ja"

Beoordeling in rapportcijfers	Kwantitatieve meetpunten	Kwalitatieve meetpunten
	de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking 0% tot +25%	
Rapportcijfer 6	De prestatie komt bijna overeen met de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking 0% tot - 10%	De corporatie voldoet bijna aan de norm, en voert maatregelen door om binnen een jaar aan de norm te voldoen: " Ja, maar... "
Rapportcijfer 5	De prestatie is aanzienlijk lager dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking - 10% tot - 25%	De corporatie voldoet niet aan de norm, maar is bezig met het doorvoeren van verbeteringen: " Nee, maar... "
Rapportcijfer 4	De prestatie is aanzienlijk lager dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking - 25% tot - 50%	De corporatie voldoet niet aan de norm, maar overweegt maatregelen om haar prestaties te verbeteren: " Nee, maar... "
Rapportcijfer 3	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking - 50% tot -75%	De corporatie voldoet niet aan de norm en is zich hiervan bewust, maar heeft (nog) geen maatregelen genomen om haar prestaties te verbeteren: " Nee "
Rapportcijfer 2	Er zijn vrijwel geen prestaties geleverd die passen bij de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking - 75% tot - 100%	De corporatie voldoet niet aan de norm en is zich niet bewust dat op dit punt van haar prestaties worden verwacht: " Nee "
Rapportcijfer 1	Er zijn geen prestaties geleverd die passen bij de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders, of zijn zelfs schadelijk voor de doelstelling: afwijking meer dan -100%	De corporatie voldoet volkomen niet aan de norm en onttrekt zich bewust aan het leveren van prestaties op dit terrein: " Nee, en ... "

1.2 De KWH-aanpak van visitaties

Woonpartners heeft haar prestaties, haar beleids- en bedrijfsproces laten beoordelen op basis van de KWH-Visitatiemethode. Deze methode bestaat uit twee delen. Deel I beoordeelt de prestaties van Woonpartners conform het visitatiestelsel "Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties" versie 3.0. Dit stelsel wordt hieronder nader toegelicht. Deel II geeft concrete aanknopingspunten voor leren en verbeteren vanuit vijf perspectieven: de klant, bewonersparticipatie, belanghouders, intern toezicht en medewerkers. De scores in beide delen zijn gebaseerd op een beoordeling van de prestaties van Woonpartners door een visitatiecommissie. Meer informatie over samenstelling van de commissie is opgenomen in bijlage II.

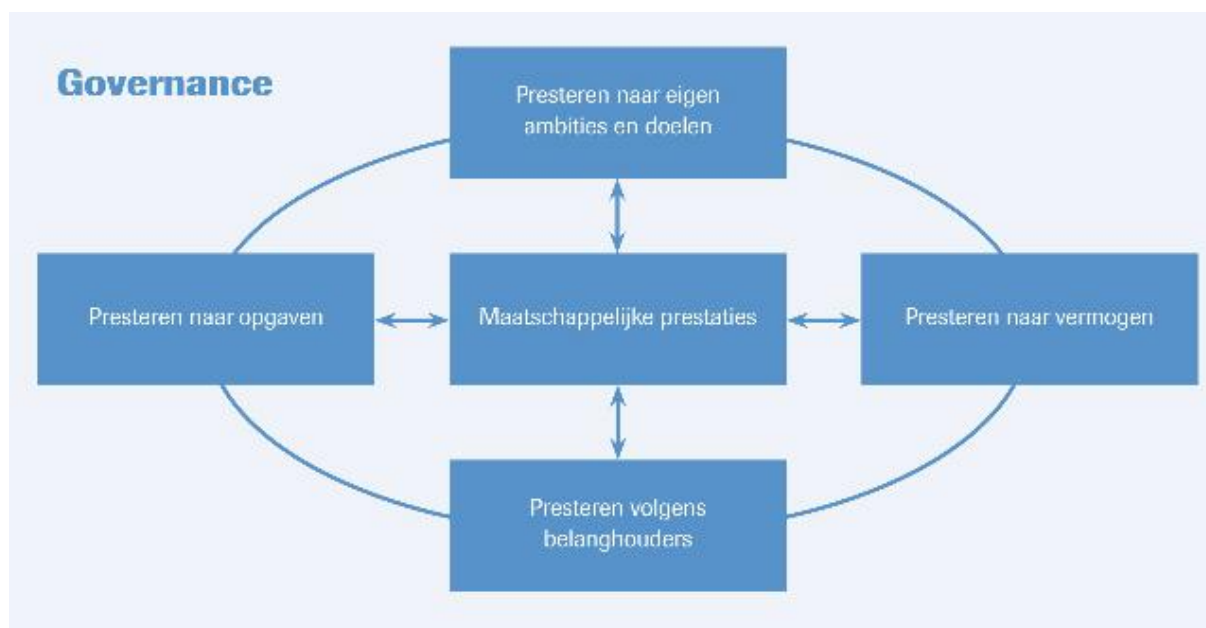
Deel I: beoordeling op basis van het visitiestelsel “Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties” versie 3.0

Het onderzoek in deel I van het rapport omvat een beoordeling van geleverde prestaties afgezet tegen vijf ratio's: ten eerste de opgaven in het werkgebied zoals deze zijn vastgelegd in prestatieafspraken en de woonvisies van de gemeenten in het werkgebied. Daarnaast is gekeken naar de eigen prestaties in relatie tot de doelen en ambities van de corporatie, de prestaties volgens belanghouders, het presteren naar (financieel) vermogen en ten slotte de kwaliteit van de besluitvorming /governance (zie figuur 1).

De beoordeling heeft plaatsgevonden op basis van documentanalyses, gesprekken met belanghouders, zoals de gemeente, zorg- en welzijnsinstellingen, wijkraden en bewonersvertegenwoordigers. Eveneens is gesproken met interne toezichthouders, directieleden, leidinggevendenden, medewerkers en met de accountant van Woonpartners. Een compleet overzicht van de geïnterviewde personen is te vinden in bijlage III.

Als onderdeel van de visitatie heeft Woonpartners een zelfevaluatie opgesteld en gegevens verzameld over de opgaven in haar werkgebied, haar doelen en ambities en de door haar geleverde prestaties. Woonpartners diende alle gegevens te onderbouwen met oorspronkelijke documenten, zoals beleidsplannen en jaarverslagen. Een compleet overzicht van alle in het kader van deze visitatie geraadpleegde documenten is te vinden in bijlage IV. Een nadere toelichting op de structuur en werkwijze van deze KWH-Visitatie is opgenomen in de onderzoeksverantwoording in bijlage I.

Figuur 1. Structuur visitiestelsel “Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties” versie 3.0



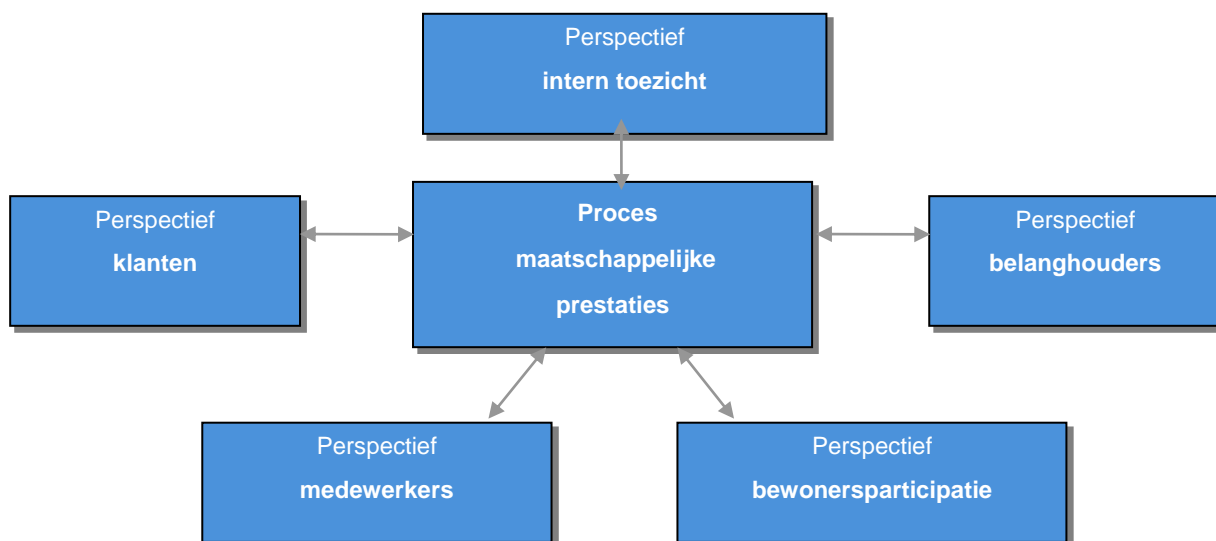
Het visitiestelsel versie 3.0 gebruikt de uitdrukking *Presteren volgens Stakeholders (PvS)*. KWH is van mening dat het Nederlandse woord *belanghouders* een volwaardig alternatief is en gebruikt daarom de omschrijving *Presteren volgens Belanghouders* en de afkorting *PvB*.

Deel II: de perspectieven van KWH

In het tweede deel van de KWH-Visitatie wordt de waardering van klanten en belanghouders voor het

maatschappelijk presteren van de corporatie in beeld gebracht. Deze waardering wordt gemeten met delen van KWH-maatproducten zoals het KWH-Participatielabel, het KWH-Maatschappijlabel en KWH-Huurlabel. De meerwaarde van deel II van het rapport is dat naast het oordeel over prestaties ook een oordeel wordt gegeven over het beleidsproces van de corporatie en de mate waarin belanghouders tevreden zijn hierover aangevuld met de tevredenheid van klanten over de dienstverlening van de corporatie. Doordat gebruik wordt gemaakt van hele concrete normen en meetpunten, geeft het tweede deel van het rapport concrete aanknopingspunten voor leren en verbeteren.

Figuur 2: de perspectieven van KWH in schema



De visitatiecommissie zoekt in deel II verklaringen voor prestaties of het uitblijven daarvan. De sleutel kan bijvoorbeeld liggen in het interne toezicht, in de mate waarin de structuur, de bedrijfsvoering en de cultuur van de werkorganisatie zijn afgestemd op de ambities en externe opgave en uitdagingen van de corporatie, of in de frequentie en de diepgang van het overleg met de belanghouders. De commissie kijkt niet alleen naar wat al is bereikt. Ze beoordeelt ook of er voldoende waarborgen zijn voor goed presteren in de nabije toekomst. Het is aan

de visitatiecommissie om het presteren in perspectief te plaatsen en te komen tot een wijs en communiceerbaar oordeel.

De beoordeling van Woonpartners in het tweede deel van dit onderzoek heeft plaatsgevonden op basis van een uitgebreid stelsel van normen en meetpunten. In bijlage I van visitatierapport deel II wordt de gekozen onderzoeksmethodiek nader toegelicht.

1.3 Bijzondere aanpak visitatie Woonpartners

De visitatie van Woonpartners is bijzonder omdat de corporatie sterk lokaal georiënteerd is. Praktisch al het woningbezit van Woonpartners is te vinden in Helmond. In deze gemeente beheert Woonpartners meer dan de helft van de sociale huurwoningenvoorraad en is zij zeer actief op het gebied van herstructurering en stedelijke vernieuwing.

1.4 Woonpartners en haar werkgebied: een impressie

Organisatie en werkgebied

Woonpartners is in 1983 ontstaan na een fusie tussen Algemeen Belang en Binderen. In 1999 heeft ook 'De Hoop' zich bij de fusiecorporatie gevoegd. Het woningbezit van Woonpartners bestaat uit 7.560 woningen verdeeld over vijf wijken. Daarnaast bezit Woonpartners ook nog 1.536 overige verhuureenheden, voor het merendeel garages. Hoewel Woonpartners praktisch alleen woningen in Helmond bezit, heeft de corporatie een toelating voor de stadsregio Eindhoven. De overgrote meerderheid van de woningen van Woonpartners bevindt zich in het goedkope en/of betaalbare segment (onder de aftoppingsgrenzen uit de huurtoeslagwet). Woonpartners heeft een formatie van 89 fte, inclusief een eigen technische dienst. In totaal werken er 96 mensen.

Woonpartners is onderverdeeld in vier afdelingen: staf, wonen, vastgoedsturing en interne zaken. De managers van deze vier afdelingen vormen samen met de directeur-bestuurder het Intern Directieoverleg (IDO). De huidige directeur-bestuurder van Woonpartners, de heer De Wilde, is per 2001 in dienst. Het interne toezicht wordt uitgeoefend door een Raad van Commissarissen van vijf leden, onder voorzitterschap van de heer Krekels

Missie

In het ondernemingsplan 'Met het oog op de toekomst van onze wijken' (2008-2012) wordt de missie van Woonpartners als volgt gedefinieerd:

Woonpartners is een maatschappelijke onderneming die haar klanten een wooncarrière biedt die past bij hun wensen en mogelijkheden binnen een gewaardeerde en gevarieerde woonomgeving in de stad Helmond en de regio.

Bij deze missie horen volgens de corporatie de volgende vier kernwaarden:

- > Klantgericht
- > Maatschappelijk betrokken

- > Betrouwbaar
- > Ondernemend

Belanghouders

Woonpartners zoekt actief samenwerking met haar belanghouders: gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen, huurders, en collega-corporaties. Als verdere belanghouders worden benoemd financiers, onderwijsinstellingen, politie en projectontwikkelaars.

1.5 Leeswijzer

Het visitatierapport bestaat uit twee delen. In deel I worden de prestaties van Woonpartners beoordeeld op basis van de visitatiemethodiek zoals die wordt beheerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN). Dit deel toetst vooral de 'harde' prestaties en hoe deze door belanghouders worden gewaardeerd. In hoofdstuk 2 tot en met 5 van deel I worden de prestaties van Woonpartners afgezet tegen respectievelijk de opgaven in het werkgebied (PnO), de eigen ambities en doelen (PnA/D), de verwachtingen van de belanghouders (PvB) en de financiële mogelijkheden (PnV). In hoofdstuk 6 van deel I worden de kwaliteit van het bestuur en de mogelijkheden tot beïnvloeding van Woonpartners beoordeeld (Gov).

Deel II verdiept dit beeld door een aantal aanvullende perspectieven te belichten, namelijk dat van de klanten, de bewonersorganisaties, het intern toezicht en de medewerkers. Dit deel belicht meer de 'zachte' kant van Woonpartners. Er komen vragen aan bod zoals: hoe worden de producten en diensten van Woonpartners gewaardeerd door haar klanten?; hoe beoordelen belanghouders de samenwerking met Woonpartners?; voelen bewonersorganisaties zich voldoende ondersteund en serieus genomen?; hoe geeft de RvT invulling aan haar rol van toezichthouder en adviseur?; krijgen medewerkers voldoende sturing en ondersteuning? Op basis van de bevindingen uit deel II formuleert de visitatiecommissie tot slot een aantal aanbevelingen.

2 Presteren naar opgaven (PnO)

2.1 De maatschappelijke opgaven in Helmond

In het kader van de eigen prestatie-evaluatie levert de corporatie een overzicht aan van opgaven in het werkgebied op elk van de prestatievelden. Per prestatieveld benoemt de corporatie de opgaven en wordt aangegeven waar (in welke documenten) deze opgaven zijn gedocumenteerd. Daarnaast heeft Woonpartners ook aangegeven in welke mate er prestaties zijn gerealiseerd die bijdragen aan een oplossing van deze opgaven. Maatschappelijke opgaven op het terrein van wonen - maar dat geldt voor alle opgaven in de publieke sector - zijn moeilijk objectief te maken. De benoeming van een bepaalde situatie tot een maatschappelijke opgave en een aandachtspunt voor het woonbeleid vergt altijd een besluitvormingsproces waarbij een belangrijke rol is weggelegd voor democratisch gelegitimeerde instellingen. Op het gebied van wonen is dit vooral de

gemeenteraad. Bij het formuleren van de maatschappelijke opgaven heeft Woonpartners daarom aansluiting gezocht bij documenten die door de gemeenteraad van Helmond zijn goedgekeurd (prestatieafspraken, woonvisies).

2.2 Presteren naar Opgaven (PnO): I Prestaties

In onderstaand overzicht worden de Prestaties naar Opgaven van Woonpartners op de verschillende prestatievelden uitgedrukt in een rapportcijfer. In de rest van deze paragraaf lichten we uitgebreid toe hoe deze cijfers tot stand zijn gekomen.

PnO: Oordeel van de visitatiecommissie

	Prestatieveld	Beoordeling
1	Beschikbaarheid	7,0
2	Betaalbaarheid	7,0
3	Bijzondere doelgroepen	6,5
4	Leefbaarheid	6,5
5	Bouwproductie	6,0
6	Stedelijke vernieuwing	6,3
7	Energie en duurzaamheid	7,0
8	Overige opgaven	8,0
	Totaal	6,8

Beschikbaarheid

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
1	Beschikbaarheid	Woonpartners houdt een kernvoorraad in stand van 7.500 woningen (huurprijs tot maximale grens huurtoeslag), waarvan 5.250 woningen met een huurniveau onder de	Kernvoorraad tot huurtoeslaggrens 2010: 7.381 woningen. Aftoppingsgrens 3 of meer personen 7.086 woningen. <i>Cijfer: 7</i>

Prestatieveld		Opgaven	Prestaties
		aftoppingsgrens voor 3 en meer persoons huishoudens. <i>Bron: prestatieafspraken met gemeente</i>	
2		Bij de verdeling van woonruimte wordt uitgegaan van een transparant, open en objectief systeem. De woningcorporaties bieden (kandidaat-) huurders inzicht in de wijze waarop de woonruimteverdeling plaatsvindt. <i>Bron: prestatieafspraken met gemeente</i>	Woonpartners is mede initiatiefnemer van Wooniezie als transparant en toegankelijk woonruimtebemiddelingsstelsel. Wooniezie wordt door drie Helmondse corporaties gebruikt voor het aanbieden van woningen aan woningzoekenden. Het stelsel wordt beheerd door Woonpartners. <i>Cijfer: 7</i>
3		De gemeente en de woningcorporaties voeren gezamenlijk een onderzoek uit naar de mogelijkheden tot het opzetten van een virtueel woonplein. Wij beschouwen het portaal voor wonen, welzijn en zorg als onderdeel daarvan. <i>Bron: prestatieafspraken met de gemeente</i>	Woonpartners heeft gesprekken gevoerd met externe partijen. Het resultaat daarvan is een besluitnotitie die door alle betrokken partijen is getekend. Het contentbeheer is vooralsnog ondergebracht bij Wooniezie en wordt door Woonpartners verzorgd. Gesprekken voor een ondernemingsplan voor het Woonplein zijn opgestart. <i>Cijfer: 7</i>
		Score: 7.0	

Toelichting:

- > De visitatiecommissie constateert dat de prestatieafspraken met de gemeente op het gebied van de beschikbaarheid alleen betrekking hebben op de omvang van de kernvoorraad en niet op de toewijzing van woningen aan de doelgroep. In het eigen beleid van Woonpartners (2008-2012) is overigens wel een ambitie ten aanzien van de toewijzing van woningen opgenomen (zie ook paragraaf 3.2, prestatieveld beschikbaarheid).
- > Als gevolg van de herstructurering is het woningbezit van Woonpartners met een huurprijs onder de huurtoeslaggrens gedaald tot onder de 7500. In 2015, wanneer de herstructurering is voltooid, verwacht men weer op het afgesproken niveau van 7500 te zitten. Overigens is Woonpartners van mening dat veranderingen in de beleids- en woningmarktcontext (EU-beschikking, dreigende bevolkingskrimp) in de toekomst een afname van de kernvoorraad rechtvaardigen. In het nieuwe ondernemingsplan zal deze verwachting worden geconcretiseerd in een nieuwe beleidsdoelstelling.
- > De kernvoorraad in 2010 is kleiner dan hetgeen er in de prestatieafspraken is afgesproken, maar de voorraad woningen met een huurprijs onder de aftoppingsgrens is juist veel groter dan afgesproken. Uit het beschikbare onderzoeksmateriaal (met name het rapport van Laagland Advies) blijkt dat Woonpartners serieus nadenkt over de toekomstige omvang van doelgroepen en de voor deze doelgroepen beschikbare

sociale huurwoningenvoorraad. De commissie adviseert om, mede op basis van de uitkomsten hiervan, de afspraken over de kernvoorraad te actualiseren en het huurprijzenbeleid hierop af te stemmen.

- > Zo op het eerste gezicht lijkt het Wooniezie woonruimteverdelingssysteem transparant, open en objectief. Omdat er nog geen systematische evaluatie van het systeem heeft plaatsgevonden (Wooniezie bestaat pas 1 jaar en de eerste evaluatie ervan wordt binnenkort opgestart), is het echter lastig om in te schatten hoe de woningzoekenden het systeem waarderen. Door middel van overleg met bewonersgroepen en online vragenlijsten doet Woonpartners wel haar uiterste best om het systeem zo klantvriendelijk als mogelijk te maken.
- > Uit de prestatieafspraken kan niet goed worden afgeleid wat er precies bedoeld wordt met de term 'virtueel woonplein'. Samen met het woonruimteverdelingssysteem 'Wooniezie' lijkt het digitaal ketenportaal 'wonen, zorg, welzijn' een eerste stap te zijn in de richting van een dergelijk woonplein. Het onderzoek naar de instelling van dit digitale ketenportaal heeft zijn neerslag gevonden in de Besluitnotitie deelname ontwikkeling digitaal ketenportaal wonen, welzijn, zorg. Inmiddels functioneert het systeem onder de naam Guido Helmond.

Betaalbaarheid

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
1	Betaalbaarheid	Verantwoordelijkheid: De woningcorporaties zijn verantwoordelijk voor het huurbeleid. Uitgangspunt is een gematigd huurbeleid gericht op beheersing van de woonlasten. Prestaties: De woningcorporaties zijn verantwoordelijk voor het vaststellen van het huurniveau. De woningcorporaties voeren daarbij een gematigd huurprijzenbeleid. <i>Bron: prestatieafspraken met gemeente</i>	De huren worden jaarlijks aangepast met het door de overheid goedgekeurde aanpassingspercentage. Daarbij wordt geen differentiatie toegepast. Bij mutatie wordt harmonisatie ineens toegepast tot 70% van de maximaal redelijke huur. <i>Cijfer: 7</i>
2		Door de gezamenlijke woningcorporaties in stand houden van de kernvoorraad van 14.000 huurwoningen (peildatum 2008), waarvan 70% met een minimum huurniveau onder de aftoppingsgrens voor 3 en meerpersoonshuishoudens (prijsspeil 1-7-2008: €535,33). Afspraak Woonpartners: Kernvoorraad tot 1-1-2015 minimaal 7.500 waarvan < aftoppingsgrens 5.250 woningen. <i>Bron: prestatieafspraken met gemeente</i>	Zie tabel <i>Cijfer: 7</i>
		Score: 7,0	

Toelichting:

- > Voor wat betreft de jaarlijkse huurprijs is de beleidsruimte voor woningcorporaties beperkt en heeft Woonpartners, net als de overige Nederlandse woningcorporaties, in de afgelopen jaren een inflatievolgend huurbeleid gevolgd. Voor wat betreft de huurprijsvaststelling na mutatie is de beleidsvrijheid voor woningcorporaties een stuk groter. Woonpartners heeft er jarenlang voor gekozen om de huurprijzen bij nieuwe verhuringen vast te stellen op 70% van de maximaal redelijke huurprijs. Hiermee heeft de corporatie op een goede wijze invulling gegeven aan de term gematigd huurbeleid; een term die in de prestatieafspraken overigens niet nader wordt geoperationaliseerd. Tegelijkertijd kunnen er vanuit financieel

en markttechnisch oogpunt vraagtekens worden gezet bij een normhuur van 70% maximaal redelijk. In het nieuwe strategisch voorraadbeleid van Woonpartners wordt daarom voorgesteld om dit percentage te laten variëren met de marktpositie van de woningen.

- > De tweede prestatieafspraken is al beoordeeld bij het thema 'beschikbaarheid'. Hoewel Woonpartners grosso modo aan deze afspraak voldoet, vindt de visitatiecommissie het opmerkelijk dat is afgesproken dat minimaal 70% van de woningvoorraad een huurprijs moet hebben onder de aftoppingsgrens uit de Wet op de Huurtoeslag, terwijl uit de cijfers blijkt dat praktisch alle woningen van Woonpartners op dit moment aan het genoemde criterium voldoen. Bij het maken van deze afspraak lijkt er dan ook niet bepaald sprake te zijn geweest van op de corporatie toegespitst maatwerk. De onderstaande tabel geeft inzicht in de onderverdeling naar prijsklassen van de huurwoningenvoorraad van Woonpartners in de periode 2007 t/m 2010.

Woningvoorraad van Woonpartners uitgesplitst naar huurprijsklasse, 2007 t/m 2010

	< aftopping	> aftopping, < huurtoeslag	> huurtoeslag	kernvoorraad	totale voorraad
2007	7390	214	91	7604	7695
2008	7273	229	101	7502	7603
2009	7186	249	125	7435	7560
2010	7086	295	135	7381	7516

Bijzondere doelgroepen

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
1	Bijzondere doelgroepen	<p>Door de gezamenlijke corporaties oplevering van 675 nieuwbouw huurwoningen in de periode 2008 tot en met 2010, waaronder woningen in het kader van vermaatschappelijking van de zorg.</p> <p><i>Bron: prestatieafspraken met gemeente</i></p>	<p>In het nieuwbouwproject aan de Bernadettestraat/Margrietlaan worden tien appartementen beschikbaar gesteld voor een woonvorm voor jongvolwassenen met een autistische stoornis. Opgeleverd eind 2009. In Keyershof worden 12 appartementen verhuurd aan Triocen ten behoeve van de huisvesting van mensen met verstandelijke en lichamelijke beperkingen. Dit wordt gecombineerd met een leerwerkbedrijf in hetzelfde gebouw in de vorm van een lunchroom. In het naastgelegen complex huurt Triocen ruimten van Woonpartners voor dagopvang en activering. Woonpartners heeft een groot pand aangekocht in de binnenstad voor het huisvesten van 10 jongeren in de leeftijd van 12-18 jaar met sociaal emotionele problematieken en ADHD. Begeleiding door GGZ. Bouw van 23 woonunits met gemeenschappelijke ruimte ten</p>



	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
			<p>behoefte van stichting ORO. Dit is ter vervanging van een bestaand gezinsvervangend tehuis.</p> <p><i>Cijfer: niet toegekend</i></p>
2		<p>De gezamenlijke corporaties verzorgen de huisvesting van specifieke doelgroepen, onder andere: het bieden van een adequaat huisvestings- en voorzieningenniveau gericht op het zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en functioneren in het kader van wonen, zorg en welzijn.</p> <p><i>Bron: prestatieafspraken met gemeente</i></p>	<p>Verzorgd Wonen: 120 appartementen woonzorgcentrum Rivierenhof, 25 woonzorgappartementen Keyserinnedael, 12 woonzorgappartementen Keysershof. Geschikt Wonen: 300 appartementen in geclusterde complexen met steunpunt of steunpunt plus (Brouwhorst, Kortenaer en Rozenhof). Overig: 350 woningen in appartementcomplexen voor senioren en 600 verspreid gelegen seniorenwoningen. Woonzorgcentrum Rivierenhof is in 2010 uitgebreid met 14 plaatsen. Via Domovisie worden voorzieningen in de woningen aangebracht waardoor de mensen langer in hun woning kunnen blijven wonen. Woonpartners is mede oprichter van Domovisie.</p> <p>12 woningen Kamers met Kansen tot medio 2010 (met SMO). Project woonbegeleiding 11 jongeren pastorie Margrietlaan (met BJB). Hotel Wilhelmina opvang 12 AMA's (met BJB).</p> <p>Met diverse maatschappelijke instellingen wordt samengewerkt voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen. SMO: Woonbegeleiding 55-60 woningen, Doorgangshuis 15 plaatsen crisisopvang, Noordende 12 plaatsen resocialisatie. ORO: 85 woonplekken met dagbesteding voor mensen met verstandelijke beperking. Bouw 23 woonunits ter vervanging gezinsvervangend tehuis. Triocen: 12 appartementen voor mensen met 24-uursbegeleiding, ontmoetingsruimte en leerwerkplek. GGZ: Wisselend aantal woningen voor huisvesting van mensen met een psychiatrische achtergrond. LAT: 10 appartementen voor jongeren met autistische stoornis</p> <p><i>Cijfer: 7</i></p>



Prestatieveld		Opgaven	Prestaties
3		<p>De gezamenlijke corporaties voorzien in de huisvesting van de doelgroepen van beleid en de huisvesting van specifieke doelgroepen. Afspraken zijn gemaakt op lokaal niveau. Niet van alle afspraken zijn schriftelijke bevestigingen beschikbaar. Beschikbaar gesteld voor doelgroepen van beleid (door Helmondse corporaties): 2007: 119. 2008: 54. 2009: 89. 2010: 110. De ambitie hierbij is om te voorzien in de vraag.</p> <p><i>Bron: prestatieafspraken met gemeente, taakstelling bijzondere doelgroepen 2007 t/m 2010</i></p>	<p>Doelstelling gehaald. Aandeel Woonpartners 2007: 30. 2008: 44. 2009: 39. 2010: 29.</p> <p><i>Cijfer: 7</i></p>
4		<p>Realisatie van een project Kamers met Kansen t.b.v. jongeren voor 01-01-2010 met maximaal 50 eenheden.</p> <p><i>Bron: prestatieafspraken met gemeente</i></p>	<p>Doelstelling gedeeltelijk gehaald. Woonpartners heeft drie projecten gerealiseerd voor deze aandachtsgroep. In de jaren 2007 t/m 2010 zijn hier geen nieuwe projecten aan toegevoegd. SMO heeft besloten het project op te schalen tot 30 kamers op een andere locatie. Deze taakstelling is volledig door een andere corporatie in één nieuw project uitgevoerd. Voor de 20 woningen t.o.v. de doelstelling was geen vraag bij SMO.</p> <p><i>Cijfer: 5</i></p>
5		<p>Huisvesten van de doelgroep woonwageneigenaren binnen het kader van de nota Woonwagenezaken</p> <p><i>Bron: prestatieafspraken met gemeente</i></p>	<p>Doelstelling gehaald. Woonpartners participeert in een bv die de Helmondse corporaties hebben opgericht voor het organiseren van de huisvesting van Woonwageneigenaren. Woonpartners levert een financiële bijdrage aan deze organisatie zodat deze haar taken kan uitvoeren. De uitvoering wordt gecoördineerd door een andere corporatie. Standplaatsen in beheer: 2007 - 88, 2008 - 93, 2009 - 94. Over 2010 zijn nog geen gegevens beschikbaar.</p> <p><i>Cijfer: 7</i></p>
		Score: 6,5	

Toelichting:

- > De eerste opgave op het gebied van bijzondere doelgroepen is erg algemeen en kan niet worden uitgesplitst naar de afzonderlijke corporaties. Als gevolg hiervan heeft de visitatiecommissie de op dit onderdeel geleverde prestaties niet cijfermatig kunnen beoordelen.

- > Om te voorkomen dat het cijfer op het prestatieveld 'bijzondere doelgroepen' alleen afhangt van de geleverde prestaties op de als tweede en derde genoemde opgaven, heeft de commissie besloten om twee opgaven uit het perspectief 'presteren naar ambities en doelen, prestatieveld bijzondere doelgroepen' te kopiëren naar 'presteren naar opgaven, prestatieveld bijzondere doelgroepen'. Het gaat hierbij om twee opgaven die zijn opgenomen in de prestatieafspraken met de gemeente en die dus feitelijk deel uitmaken van de lokale opgave. Deze opgaven zijn als nummer 4 en 5 in de bovenstaande tabel opgenomen.
- > De tweede opgave is weinig 'smart' geformuleerd en kan daarom moeilijk worden getoetst. Op basis van de geleverde prestaties concludeert de visitatiecommissie niettemin dat Woonpartners in ruim voldoende mate actief is op het gebied van bijzondere doelgroepen. Daarom is het cijfer 7 toegekend.
- > De derde opgave heeft betrekking op het huisvesten van bijzondere doelgroepen binnen Helmond. Hierbij wordt gewerkt met een systeem waarin afspraken worden gemaakt over het beschikbaar stellen van 'sleutels' in het woonruimtebemiddelingssysteem (hierbij wordt overigens geen uitsplitsing gemaakt naar individuele corporaties). Belanghouders zoals WVG, Gemeente (COA), GGZ, BJ Brabant, SMO en ORO kunnen deze sleutels vervolgens gebruiken om hun cliënten te huisvesten. In de afgelopen jaren hebben deze belanghouders minder sleutels gebruikt dan voor hen beschikbaar zijn. Aan de vraag van de belanghouders is door de Helmondse corporaties en, daarmee ook door Woonpartners, dus voldaan. Het systeem met sleutels voor bijzondere doelgroepen heeft in de afgelopen jaren goed gewerkt. Door de terugloop van het aantal mutaties in de sociale huursector is er in 2011 echter een tekort aan voor bijzondere doelgroepen beschikbare woningen ontstaan, zo hebben belanghouders in de met hen gevoerde gesprekken aangegeven.
- > Woonpartners heeft in de periode 2007 t/m 2010 geen nieuwe activiteiten op het gebied van kamers met kansen ontplooid. Dit komt enerzijds omdat de taakstelling is overgenomen door een andere corporatie, en anderzijds omdat de vraag naar 'Kamers met Kansen' minder groot was dan verwacht. Volgens de visitatiecommissie had het voor de hand gelegen om deze afspraak bij te stellen onder invloed van de gewijzigde omstandigheden. Dit is echter niet gebeurd. Omdat de door Woonpartners geleverde prestaties sterk achterblijven bij de geformuleerde opgave is het cijfer 5 toegekend.
- > De doelstelling voor wat betreft de huisvesting van woonwageneigenaren is gerealiseerd.

Leefbaarheid

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
1	Leefbaarheid	De gemeente en woningcorporaties maken tweejaarlijks afspraken over de verbetering van de veiligheid op wijk- en buurtniveau. In het belang van de versterking van de leefbaarheid dragen woningcorporaties bij aan de kosten van deze aanpassingen c.q. verbeteringen indien een rechtstreekse relatie bestaat met het vastgoed van de woningcorporaties in de wijk of buurt. Gezamenlijk worden afspraken gemaakt ter voorkoming van verloedering, daarbij wordt aandacht geschonken aan onderhoud tuinen, voorkomen en opruimen van zwerfafval, bestrijden graffiti, verbetering parkeerproblematiek en verlichting directe woonomgeving.	Leefbaarheid is al jaren een belangrijk thema binnen Woonpartners. In de jaren voorafgaand aan de prestatieafspraken met de gemeente Helmond heeft Woonpartners al brandgangen afgesloten en de toegankelijkheid exclusief gemaakt voor aanwonende bewoners. Ook is in de brandgangen verlichting aangelegd. In 2010 is een visie leefbaarheid uitgewerkt met daarin de speerpunten van beleid voor de komende jaren. De prestaties van afgelopen jaren zijn groot en divers. Deze activiteiten bestaan o.a. uit: onderhoud groenvoorzieningen, buurtactiviteiten, schoonmaakacties, schuttingen plaatsen, opplussen

Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
	<i>Bron: prestatieafspraken met gemeente</i>	<p>voorraad, onderhoud poorten, schoonmaak openbare ruimte, aanpassingen entrees, parkeergarages, trapopgangen, politiekeurmerk, onderhoud brandgangen, behoeftenonderzoek.</p> <p><i>Cijfer: -</i></p>
2	<p>De gemeente en de woningcorporaties spreken uit dat het wenselijk is de huidige inzet op het gebied van buurtbeheerders/conciërges voort te zetten. Op basis van ervaringen wordt bezien in hoeverre een uitbreiding wenselijk is.</p> <p><i>Bron: prestatieafspraken met gemeente</i></p>	<p>Woonpartners heeft vier buurtbeheerders en twee assistent buurtbeheerders in dienst. Deze buurtbeheerders zijn in de wijken actief namens zowel de corporatie(s) als de gemeente Helmond. De gemeente participeert in de kosten van de buurtbeheerders.</p> <p><i>Cijfer: 7</i></p>
3	<p>De woningcorporaties voeren een beleid gericht op het voorkomen van huisuitzettingen. Voor 1 januari 2009 maken partijen een afspraak over de wijze waarop partijen handelen bij huisuitzettingen.</p> <p><i>Bron: prestatieafspraken met gemeente</i></p>	<p>Woonpartners participeert vanaf 2000 in het project VIP (Vroegtijdige Interventie Probleemhuurders). Dit is ontstaan vanuit een initiatief tussen Gemeente Helmond, Stichting Maatschappelijke Opvang (SMO) en de Helmondse corporaties. Woonpartners heeft alle jaren de huisvesting gefaciliteerd. Enkele corporaties zijn in de loop der jaren afgehaakt. Woonpartners is blijven participeren. Vanuit het project worden onder andere vroegtijdig huurders benaderd waarbij mogelijk financiële problemen ontstaan. De juiste vormen van begeleiding worden onderzocht en geadviseerd. Woonpartners is eveneens medeoprichter van Saldo Plus, een organisatie gericht op schuldhulpverlening en budgetbeheer. De afspraak over hoe te handelen bij huisuitzettingen is in 2010 gemaakt.</p> <p><i>Cijfer: 6</i></p>
4	<p>Woonpartners investeert in de jaren 2007 t/m 2014 een bedrag van € 5.330.000 aan leefbaarheid op basis van het format uitgewerkt in bijlage 4 van de prestatieafspraken. Het format is niet meer</p>	<p>In 2010 is de visie leefbaarheid uitgewerkt. Uit de volkshuisvestingsverslagen over de jaren 2007 t/m 2010 blijkt dat Woonpartners in de jaren 2007 t/m</p>



Prestatieveld		Opgaven	Prestaties
		geformaliseerd. <i>Bron: prestatieafspraken met gemeente</i>	2010 € 3.875.000 (73%) heeft geïnvesteerd in leefbaarheid. Een greep uit de activiteiten / aandachtsgebieden voor Woonpartners waren onder andere Opplussen van de voorraad, het oppluspakket 55+, instandhouding van het VIP-project, vele opruim- en schoonmaakacties in wijken, opknappen groenvoorzieningen en achterpaden, vervanging schuttingen op zichtlocaties en hercertificering voor het Politiekeurmerk. Woonpartners heeft vier voltijd buurtbeheerders en twee assistent buurtbeheerders in dienst. Per buurtbeheerder draagt de gemeente € 17.500 per jaar bij. <i>Cijfer: 8</i>
5		In het kader van de leefbaarheid wordt het wonen boven winkels bevorderd. Woningbouwvereniging Compaaen en Stichting Woonpartners richten hiertoe gezamenlijk een NV. op waarin de gemeente als toezichthouder participeert. De doelstelling is in 10 jaar tijd een substantieel aantal extra woonruimten te creëren in het centrumgebied. De gemeente stelt hiervoor jaarlijks 100.000 Euro beschikbaar. <i>Bron: prestatieafspraken met gemeente</i>	In februari 2009 is de startnotitie Wonen boven Winkels Helmond opgeleverd. Hierin zijn doelstelling, werkgebied, programma, organisatie en financiële aandachtspunten uitgewerkt. Het project heeft echter geen vervolg gekregen aangezien de gemeente Helmond vanwege bezuinigingen geen middelen beschikbaar wilde stellen. De corporaties hebben zich daarop teruggetrokken. <i>Cijfer: 5</i>
		Score: 6,5	

Toelichting:

- > In de prestatieafspraken wordt gesproken over tweejaarlijkse leefbaarheidsafspraken tussen gemeente en woningcorporaties en een koppeling van deze afspraken aan de jaarlijkse inwonersenquête. Hierbij is het streven erop gericht om minimaal een beoordeling op niveau 7 te scoren in de jaarlijkse inwonersenquête. In de door Woonpartners aangedragen prestaties en stukken is hier echter niets van terug te vinden en wordt alleen ingegaan op de door Woonpartners zelf geleverde prestaties. Navraag bij de woningcorporatie leerde dat de gemeente Helmond verantwoordelijk is voor de uitvoering van de jaarlijkse inwonersenquête en de koppeling van de resultaten van deze enquête aan de leefbaarheidsinvesteringen. Tot op heden heeft de gemeente echter nog geen invulling gegeven aan deze verantwoordelijkheid, waardoor moeilijk kan worden vastgesteld of de investeringen die Woonpartners doet op het gebied van leefbaarheid ook daadwerkelijk het

gewenste effect sorteren. Daarom heeft de visitatiecommissie besloten om geen cijfer toe te kennen voor de door Woonpartners geleverde prestaties m.b.t. de eerste opgave in de bovenstaande tabel.

- > Voor wat betreft de inzet van wijkbeheerders heeft Woonpartners voldaan aan de gemaakte prestatieafspraken.
- > Woonpartners is de afgelopen jaren duidelijk zeer actief geweest voor wat betreft het voorkomen van huisuitzettingen. Niettemin is de afspraak met de gemeente over hoe te handelen in dergelijke gevallen niet voor 1 januari 2009 gemaakt. Daarom is het cijfer 6 toegekend. Verder is uit de gevoerde gesprekken gebleken dat Woonpartners haar deelname aan het VIP-project en SaldoPlus inmiddels heeft stopgezet.
- > Volgens bijlage 4 van de prestatieafspraken moet Woonpartners gemiddeld 666.250 Euro per jaar aan leefbaarheidsactiviteiten uitgeven. De werkelijke uitgaven aan dit beleidsterrein zijn 3.875.000 Euro in 4 jaar, oftewel 968.000 Euro per jaar. Dit is ongeveer 45% meer dan afgesproken is, hetgeen het rapportcijfer 8 rechtvaardigt.
- > De doelstelling voor wat betreft het wonen boven winkels is niet gehaald. Daarom is het cijfer 5 toegekend. De vraag is wel wie de verantwoordelijkheid draagt voor het niet realiseren van de doelstelling. Volgens Woonpartners komt dit door bezuinigingen bij de gemeente. De visitatiecommissie vraagt zich echter af of Woonpartners zelf ook niet een deel van de verantwoordelijkheid draagt. In hoeverre heeft Woonpartners overwogen om zelf meer geld in het project te stoppen?

Bouwproductie

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
1	Bouwproductie	2007 gepland: sociale huur betaalbaar: 102 sociale huur luxe: 2 koop: 106 <i>Bron: prestatieafspraken met gemeente</i>	2007 gerealiseerd: sociale huur betaalbaar: 91 sociale huur luxe: 7 koop: 105 <i>Cijfer: 6</i>
2		2008 gepland: sociale huur betaalbaar: 37 koop: 35 <i>Bron: prestatieafspraken met gemeente</i>	2008 gerealiseerd: sociale huur betaalbaar: 37 koop: 35 <i>Cijfer: 7</i>
3		2009 gepland: sociale huur betaalbaar: 43 sociale huur duur: 8 luxe huur: 2 koop: 34 <i>Bron: prestatieafspraken met gemeente</i>	2009 gerealiseerd: sociale huur betaalbaar: 47 sociale huur duur: 4 luxe huur: 2 koop: 0 <i>Cijfer: 6</i>
4		2010 gepland: sociale huur betaalbaar: 91 sociale huur duur: 0 luxe huur: 9 koop: 42 <i>Bron: prestatieafspraken met gemeente</i>	2010 gerealiseerd: sociale huur betaalbaar: 57 sociale huur duur: 6 luxe huur: 8 koop: 24 <i>Cijfer: 5</i>
		Score: 6,0	

Toelichting:

- > Bij de beoordeling van de prestaties op dit prestatieveld is het nieuwbouwprogramma uit de prestatieafspraken voor de jaren 2007 t/m 2010 vergeleken met de daadwerkelijk gerealiseerde bouwproductie.
- > Het achterblijven van de bouwproductie in de sociale huursector in 2007 heeft voor dat jaar geresulteerd in het cijfer 6.
- > Het voor 2008 afgesproken nieuwbouwprogramma is gerealiseerd hetgeen resulteert in het cijfer 7.
- > In 2009 is de realisatie van koopwoningen sterk achtergebleven bij de afspraken. Daarom is het cijfer 6 gegeven.
- > In 2010 is de realisatie van nieuwbouwwoningen over de gehele lijn achtergebleven bij de afspraken. Dit heeft te maken met het doorschuiven van projecten naar 2010 en de stagnatie op de markt van koopwoningen. Het geplande bouwproject in de Tamboerijnstraat is vertraagd vanwege bezwaren. Dit betekent dat 95 van de 154 voor 2010 geplande woningen zijn gerealiseerd. Hiermee is de geplande productie ongeveer 40% achtergebleven bij de afspraken. Uitgaande van de normen voor de cijfertoekening zou dit moeten resulteren in het rapportcijfer 4. Vanwege de uitzonderlijk slechte omstandigheden op de woningmarkt als gevolg van de economische crisis is het cijfer 5 toegekend.

Stedelijke vernieuwing

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
1	Stedelijke vernieuwing	Woonpartners realiseert in 2007 114 nieuwbouwwoningen in het herstructureringsgebied Vossenber <i>Bron: prestatieafspraken met gemeente</i>	In 2007 zijn er in totaal 143 nieuwbouwwoningen in Vossenber gerealiseerd. <i>Cijfer: 8</i>
2		Woonpartners realiseert in 2008 72 nieuwbouwwoningen in het herstructureringsgebied Vossenber <i>Bron: prestatieafspraken met gemeente</i>	Doelstelling is gerealiseerd. <i>Cijfer: 7</i>
3		Woonpartners realiseert in 2009 24 nieuwbouwwoningen in het herstructureringsgebied Vossenber <i>Bron: prestatieafspraken met gemeente</i>	Betreft 24 koopwoningen, geïnitieerd door Woonpartners en gebouwd door Jansen de Jong. De bouwstart is geweest in 2009. Oplevering heeft in 2010 plaatsgevonden. De woningen waren voor Jansen de Jong Projectontwikkeling niet verkoopbaar. Woonpartners heeft de woningen en het verkooprisico overgenomen en de woningen succesvol op de markt gebracht. <i>Cijfer: 6</i>
4		Woonpartners realiseert in 2010 79 nieuwe woningen in het herstructureringsgebied Vossenber <i>Bron: prestatieafspraken met gemeente</i>	Programma niet gerealiseerd. Doorgeschoven projecten met start bouw in 2011. Marktstagnatie koopwoningen. Herbezinning aandeel huur/koop als gevolg van marktstagnatie. Tamboerijnstraat vertraagd vanwege bezwaren. <i>Cijfer: 4</i>

Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
	Score: 6,3	

Toelichting:

- > Bij het prestatieveld 'stedelijke vernieuwing' worden dezelfde nieuwboufafspraken beoordeeld als bij het prestatieveld 'bouwproductie'. Alleen heeft de visitatiecommissie bij de beoordeling van de prestaties op dit prestatieveld specifiek gekeken naar de mate waarin de voor het herstructureringsgebied geplande nieuwbouwproductie ook daadwerkelijk is gerealiseerd.
- > In 2007 is de nieuwbouwproductie in het herstructureringsgebied Vossenberghooger geweest dan in de afspraken met de gemeente is overeengekomen. Vandaar het cijfer 8.
- > Alle 72 voor herstructureringsgebied Vossenbergh geplande woningen zijn in 2008 ook gerealiseerd. Vandaar het rapportcijfer 7.
- > De 24 koopwoningen in Vossenbergh die voor 2009 waren gepland, zijn uiteindelijk in 2010 gerealiseerd (zie ook 6a). Vanwege dit uitstel is het cijfer 6 toegekend.
- > Van de 79 woningen die er in het herstructureringsgebied Vossenbergh voor 2010 zijn gepland, zijn er 24 gerealiseerd (eigenlijk een doorgeschoven project uit 2009). Dit betekent dat slechts 30% van de doelstelling is gehaald. Uitgaande van de visitatiemethodiek 3.0 resulteert dit in het rapportcijfer 3. Vanwege de uitzonderlijk slechte omstandigheden op de woningmarkt als gevolg van de economische crisis heeft de commissie dit cijfer echter opgehoogd naar een 4.

>Energie en Duurzaamheid

Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
1	De gezamenlijke woningcorporaties zullen voor 01-01-2010 een voorlichtingscampagne opzetten onder huurders van hun woningbezit met als doel het bevorderen van het energiebewustzijn. <i>Bron: prestatieafspraken met gemeente</i>	Woonpartners is initiator geweest van een voorlichtingscampagne onder basisschoolleerlingen. Eén van de doelstellingen was om via de kinderen ook allochtone ouders en grootouders te bereiken. <i>Cijfer: 6</i>
2	Op 1 januari 2010 is 70% van het bezit van de woningcorporaties voorzien van een certificaat Politie Keurmerk Veilig Wonen terwijl het streven erop gericht is dit te verhogen naar 80% in 2015. <i>Bron: prestatieafspraken met gemeente</i>	Uit eind 2008 waren 5.900 woningen (77%) gecertificeerd voor het Politiekeurmerk Veilige Woning / Veilig Gebouw. <i>Cijfer: 8</i>
3	De woningcorporaties streven ernaar op 01-01-2015 het energieverbruik t.o.v. 01-01-2009 met 15% te reduceren. <i>Bron: prestatieafspraken met gemeente</i>	Woonpartners heeft dit vertaald in het verhogen van het energielabel voor haar woningen. Hierop is het energiebesparingsplan gebaseerd. <i>Cijfer: 7</i>
	Score: 7,0	

Toelichting:

- > Grosso modo is er voldaan aan de doelstelling betreffende voorlichting over energiebesparing. Toch vraagt de visitatiecommissie zich af of het niet meer voor de hand had gelegen om de voorlichtingscampagne direct op de huurders zelf te richten, in plaats van op basisschoolleerlingen.
- > Bij de tweede doelstelling op dit prestatieveld overtreffen de geleverde prestaties de gemaakte afspraken. Dit is het cijfer 8 waard. De visitatiecommissie vraagt zich niettemin wel af in hoeverre de gestelde doelstelling nog gerelateerd is aan het thema 'energie en duurzaamheid'.
- > Hoewel de prestatieafpraak betreffende energiebesparing pas in 2015 getoetst kan worden, laat het energiebeleidsplan 2010-2017 zien dan Woonpartners dit thema duurzaamheid serieus neemt. Daarom is het cijfer 7 toegekend.

Overige opgaven

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
1	Overige opgaven	Woningcorporaties ontwikkelen mengvormen tussen huur en koop om daarmee de toegankelijkheid tot de koopmarkt voor met name de primaire doelgroep van beleid te verruimen. <i>Bron: prestatieafspraken met gemeente</i>	Woonpartners heeft Slimmer Kopen® toegepast en mede aan de ontwikkeling gestaan van de startersrenteregeling als concept. De startersrenteregeling is in 2010 uitgeroepen tot het beste financieringsproduct. <i>Cijfer: 8</i>
2		Gemeente en woningcorporaties geven uitvoering aan hun wettelijke taken op het gebied van het betrekken van bewoners bij het beleid en beheer. <i>Bron: prestatieafspraken met gemeente</i>	Woonpartners heeft in november 2008 een participatieovereenkomst gesloten met de huurdersbelangenvereniging. Woonpartners was daarmee de eerste corporatie in Nederland die haar participatie op basis van de nieuwe Overlegwet heeft vastgelegd. <i>Cijfer: 8</i>
		Score: 8,0	

- > Woonpartners is zeer actief op het gebied van tussenvormen en bij de ondersteuning van koopstarters. Daarom heeft de commissie het cijfer 8 toegekend.
- > Woonpartners is één van de eerste Nederlandse woningcorporaties die de nieuwe Overlegwet heeft vertaald in een participatieovereenkomst met de Huurdersbelangenvereniging. Volgens de Huurdersbelangenvereniging laat de uitvoering van deze overeenkomst op onderdelen nog wel te wensen over.

2.3 Presteren naar Opgaven (PnO): II Kennis en Inzicht

Onderdelen	Cijfer
II De corporatie heeft op ieder van de prestatievelden gedegen inzicht in de opgaven die zich in het werkgebied en voor zover relevant ook landelijk en regionaal voordoen.	6,0
II.1 De corporatie beschikt op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) over een overzicht in lokale, regionale en landelijke opgaven en heeft deze in kwantitatieve en/of kwalitatieve variabelen uiteengezet.	7,0



II.2	De corporatie brengt de ontwikkeling van -voor het beleid- relevante en/of beïnvloedbare omgevingsvariabelen (zie II.1) systematisch en periodiek in beeld.	5.0
------	---	-----

Toelichting:

- > Op basis van de gevoerde gesprekken concludeert de commissie dat Woonpartners voldoende zicht heeft op de lokale en regionale opgaven. Al dan niet in samenwerking met andere partijen worden er regelmatig onderzoeken naar de relevante vraagstukken uitgezet. Wel constateert de commissie dat de opgaven in het ondernemingsplan van Woonpartners eigenlijk alleen in het voorwoord van de bestuurder kort aan de orde komen. Een onderzoeksmatige onderbouwing van de gestelde beleidsdoelen ontbreekt in dit plan.
- > Hoewel er regelmatig onderzoeken worden uitgezet, brengt Woonpartners de relevante en/of beïnvloedbare omgevingsvariabelen nog niet systematisch en periodiek in beeld.

2.4 Presteren naar Opgaven (PnO): III Planning

Onderdelen	Cijfer
III De corporatie vertaalt de opgaven naar concrete doelen op de prestatievelden en verantwoordt extern de prioriteiten die daarbij zijn gesteld. De corporatie geeft aan welke samenwerking met andere organisaties en partijen benodigd is.	6,5
III.1 De corporatie heeft voor ieder van de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) beschreven wat de opgaven zijn en wat de corporatie daarmee doet.	7,0
III.2 De corporatie heeft meetbare doelen opgesteld en een prioritering aangebracht, zowel voor het hele werkgebied van de corporatie als per prestatieveld.	6,1
III.3 De corporatie geeft aan welke samenwerking met andere organisaties en partijen nodig is, zowel voor het hele werkgebied van de corporatie als per prestatieveld.	6,5

Toelichting:

- > In het ondernemingsplan 2008 t/m 2012 wordt per thema een aantal strategische doelen geformuleerd. Deze strategische doelen worden vervolgens geconcretiseerd in te behalen resultaten, waarbij er per doel meerdere resultaten behaald dienen te worden. De doorvertaling van doelen naar resultaten gebeurt over het algemeen op consistente wijze en de meeste, maar niet alle, te behalen resultaten zijn 'smart' gedefinieerd. Per strategisch doel worden ook zogenaamde 'kritische succesfactoren' weergegeven. Hoe er voor gezorgd dient te worden dat aan deze kritische succesfactoren wordt voldaan, maakt het ondernemingsplan echter niet duidelijk. De visitatiecommissie meent dat de kritische succesfactoren meer aandacht zouden moeten krijgen in het beleid van Woonpartners. Het gaat hier immers om cruciale randvoorwaarden voor het bereiken van de beleidsdoelstellingen.
- > De doelen in het ondernemingsplan zijn wel meetbaar maar er is geen prioritering in aangebracht. Wel beschikt Woonpartners over een instrument om investeringsprojecten ten opzichte van elkaar te prioriteren.
- > In het ondernemingsplan worden de partners waarmee Woonpartners samenwerkt slechts in algemene zin genoemd, en wordt niet gespecificeerd welke partners noodzakelijk zijn voor welke projecten. In de prestatieafspraken met de gemeente worden de samenwerkingspartners wel benoemd. Daarnaast heeft Woonpartners verschillende samenwerkingsovereenkomsten en convenanten met belanghouders getekend.

2.5 Presteren naar Opgaven (PnO): IV Monitoring

Onderdelen	Cijfer
IV De corporatie beoordeelt jaarlijks de voortgang en de realisatie van de opgaven op de prestatievelden en trekt daaruit conclusies.	6,5
IV.1 De corporatie meet en beoordeelt de prestaties en geeft aan of de geplande prestaties wel of niet en in welke mate zijn gerealiseerd.	7,0
IV.2 De corporatie geeft bij onvoldoende realisatie aan wat zij gaat doen om de geplande doelen zo snel mogelijk alsnog te realiseren.	6,0

Toelichting:

- > Woonpartners heeft een managementinformatiesysteem waarin de doelstellingen uit het ondernemingsplan gevolgd worden. Deze doelstellingen dienen tevens als basis voor de jaarlijkse afdelingsplannen. De voortgang van deze afdelingsplannen wordt ieder kwartaal in het IDO besproken. Daarnaast zijn de afdelingsplannen gerelateerd aan de beoordelingscyclus van individuele medewerkers. In het begin van het jaar worden met alle medewerkers planningsafspraken gemaakt, gebaseerd op de afdelingsplannen. Aan het eind van het jaar wordt iedere medewerker beoordeeld, waarbij de mate van realisatie van de afspraken uit het planningsgesprek mede bepalend is voor het uiteindelijke beoordelingsresultaat. Uit de interne gesprekken is gebleken dat dit systeem nog in ontwikkeling is, maar dat er in de afgelopen jaren wel een aantal grote stappen in de positieve richting is gezet. In de management letters van de accountant wordt dit eveneens geconstateerd.
- > Woonpartners is deelnemer aan het KWH-Huurlabel en het KWH-Maatschappijlabel. De metingen t.b.v. dit label worden door het IDO geëvalueerd en er wordt actie ondernomen op de punten die verbeterd kunnen worden. De voortgang van de doelstellingen uit het ondernemingsplan wordt op overzichtelijke wijze gemonitord in onder meer kwartaalrapportages. Verbeterpunten voor het geval dat bepaalde doelstellingen niet worden gehaald, worden in de managementrapportages echter niet consistent weergegeven.

2.6 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven (PnO)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	6,8
II Kennis en inzicht	10%	6,0
III Planning	10%	6,5
IV Monitoring	10%	6,5
Totaal		6,7

3 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)

3.1 Missie en ambities

De missie van Woonpartners luidt:

Woonpartners is een maatschappelijke onderneming die haar klanten een wooncarrière biedt die past bij hun wensen en mogelijkheden binnen een gewaarde en gevarieerde woonomgeving in de stad Helmond en de regio.

3.2 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): I Prestaties

In deze paragraaf lichten wij toe hoe de scores op de 'Prestaties naar eigen Ambities en Doelen' tot stand komen. Woonpartners heeft een overzicht met beleidsdoelstellingen en geleverde prestaties aangeleverd dat door de commissie is getoetst. De ambities en doelen die zijn geformuleerd zijn voor het merendeel afkomstig uit het ondernemingsplan 2008-2012.

Op basis van de geleverde prestaties in verhouding tot de eigen doelen en ambities van Woonpartners komt de visitatiecommissie tot de onderstaande beoordeling.

PnA/D: Beoordeling prestaties naar eigen doelen en ambities

Prestatieveld		Beoordeling
1	Beschikbaarheid	7,0
2	Betaalbaarheid	6,8
3	Bijzondere doelgroepen	6,5
4	Leefbaarheid	6,6
5	Bouwproductie	6,0
6	Stedelijke vernieuwing	6,4
7	Energie en duurzaamheid	7,0
8	Overige opgaven	7,3
Totaal		6,7

Beschikbaarheid

Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
1	<p>Woonpartners stelt zich als maatschappelijke organisatie primair ten doel mensen in de laagste inkomenscategorie adequaat te huisvesten. Dit willen we bereiken door tenminste 70% van de vrijkomende woningen beneden de huurtoeslaggrens toe te wijzen aan mensen met een inkomen beneden de huurtoeslaggrens en een nog hoger percentage van de woningen passend te verhuren.</p> <p><i>Bron: ondernemingsplan 2008-2012</i></p>	<p>Toewijzingen aan huishoudens met een inkomen beneden de huurtoeslaggrens: 2007: 81% 2008: 75% 2009: 72%</p> <p>Passende verhuringen: 2007: 83% 2008: 88% 2009: 91% <i>Cijfer: 8</i></p>

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
2		<p>Woonpartners beschouwt 50% van de overeengekomen gemeentelijke taakstelling voor de Helmondse corporaties vanuit de door partijen gedragen Woonvisie 2007-2015 als inspanningsverplichting. Woonpartners staat garant voor minimaal 7.500 woningen kernvoorraad (huur < huurtoeslaggrens). Voor mensen uit alle doelgroepen van beleid zijn tot 2015 voldoende woningen beschikbaar.</p> <p><i>Bron: ondernemingsplan 2008-2012</i></p>	<p>De doelstelling van een kernvoorraad van 7500 woningen is niet volledig gehaald (zie ook presteren naar opgaven, prestatievelden beschikbaarheid en betaalbaarheid). Voorzien was al dat Woonpartners door herstructurering beneden dit niveau zou dalen. Na afronding van de herstructurering in 2015 zit Woonpartners weer op het afgesproken niveau. Op dit moment is al duidelijk dat in de toekomst de omvang van de kernvoorraad kan afnemen. Ook als gevolg van gewijzigd overheidsbeleid neemt de vraag in Helmond af. In het volgende ondernemingsplan wordt de ambitie bijgesteld.</p> <p><i>Cijfer: 6</i></p>
		Score: 7,0	

Toelichting:

- > De visitatiecommissie heeft de onder punt 1 geformuleerde 70% -doelstelling niet terug kunnen vinden in het ondernemingsplan. Niettemin gaat de commissie ervan uit dat deze doelstelling in de afgelopen jaren wel van toepassing is geweest. Voor wat betreft de prestaties die zijn geleverd met betrekking tot deze doelstelling is de commissie uitgegaan van de cijfers zoals die zijn opgenomen in 'Corporatie in Perspectief' (om makkelijker te kunnen vergelijken met andere corporaties). Deze cijfers wijken licht af van het cijfermateriaal dat door Woonpartners zelf is aangeleverd. Op basis van de cijfers uit Corporatie in Perspectief constateert de visitatiecommissie dat de gestelde doelstelling wordt overtroffen. Daarom is het cijfer 8 gegeven.
- > De doelstelling van een kernvoorraad van 7500 woningen is niet volledig gehaald.

Betaalbaarheid

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
1	Betaalbaarheid	<p>Het huur- en woonlastenbeleid van Woonpartners kent drie pijlers. 1: een gematigd algemeen huurbeleid. 2. Bij nieuwbouw wordt geïnvesteerd in energiebesparing. 3. Aan bestaand bezit worden voorzieningen getroffen die woonlasten dienen te besparen. In 2009 stelt Woonpartners haar geactualiseerde integrale huurbeleid voor de komende jaren vast, gerelateerd aan het Strategisch Vastgoedbeleid.</p> <p><i>Bron: Ondernemingsplan 2008-2012</i></p>	<p>Doelstelling 1 gerealiseerd. In 2007 is een inflatievolgend huurbeleid vastgesteld en een streefhuur van 70% van de maximale huur. Dit beleid is de opvolgende jaren voortgezet. Voor een beperkt aantal complexen is een hogere maximale huur afgesproken. Het nieuwe huurbeleid is vastgesteld per 01-04-2010. Dit is onderdeel van Strategisch Vastgoedbeleid. De herziening van het Strategisch Vastgoedbeleid heeft meer tijd gevergd dan bij het opstellen van het ondernemingsplan werd verwacht. Woonpartners hanteert een</p>

Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
		<p>Inflatievolgend beleid bij de jaarlijkse huurverhoging. Streefhuur bestaande woningen 50 - 100% van de maximale huur. Streefhuur bij nieuwbouw 80 - 100% van de maximale huur.</p> <p>Doelstelling 2 gerealiseerd: Warmtevoorziening in nieuwbouwwoningen wordt verzorgd middels warmte-koude-installaties</p> <p>Doelstelling 3: Er zijn zonneboilers geplaatst op individuele woningen. Woonpartners heeft zich aangemeld voor een pilot voor het aanleggen van zonnepanelen op grote daken van appartementencomplexen. Voor de pilot voor het aanleggen van zonnepanelen op daken is Woonpartners in eerste instantie uitgeloot. Woonpartners is nog steeds kandidaat voor een volgend proefproject. <i>Cijfer: 7</i></p>
2	<p>Woonpartners zet minimaal 75% van de op te leveren huurwoningen in de markt met een subsidiabele aanvangshuur onder de aftoppingsgrens. Woonpartners levert een substantiële bijdrage aan (de instandhouding van) de kernvoorraad. Door het passend te verhuren wordt bereikt dat de laatste inkomenscategorieën een zo laag mogelijke woonlast hebben.</p> <p><i>Bron: ondernemingsplan 2008-2012</i></p>	<p>Doelstelling gerealiseerd. 2007: opgeleverd 104 waarvan 91 = 87,5% < aftoppingsgrens. 2008: opgeleverd 37 waarvan 33 = 89% < aftoppingsgrens. 2009: opgeleverd 53 waarvan 47 = 89% < aftoppingsgrens. 2010: opgeleverd 71 waarvan 54 = 76% < aftoppingsgrens. Woonpartners heeft een voorziening voor onrendabele investeringen bij nieuwbouw. Gedurende de jaren 2007 t/m 2010 is aan deze voorziening ruim 22,8 miljoen Euro onttrokken. <i>Cijfer: 7</i></p>
3	<p>De woningvoorraad van Woonpartners is afgestemd op de woningmarkt. Woonpartners beschikt over een in 2007 vastgesteld financieel haalbaar strategisch voorraadbeleid, waarin voor haar hele bezit is vastgelegd welke keuzes zijn gemaakt: instandhouding, verbetering, aanpassing, sloop / vervanging of verkoop. Keuzes die daarbij zijn gemaakt zijn: sloop van ca. 930 woningen, verkoop van ca. 930 woningen, toevoegen aan nieuwbouwprogramma van circa 775 woningen. streefhuurgrenzen (tussen 50-100%</p>	<p>Beschrijven beleidsrichting gerealiseerd. Woonpartners heeft in 2009 - 2010 haar Strategisch Vastgoedbeleid (SVB) herijkt en vastgesteld. In het SVB is uitgewerkt op welke wijze het bezit in overeenstemming kan worden gebracht/gehouden met de vraag van de diverse doelgroepen. In het kader van het SVB zijn diverse beleidsterreinen benoemd waarvoor beleidskaders zijn gesteld.</p>

Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
	<p>maximaal redelijke huur), gemiddeld energielabel C voor hele bezit, en de principiële keuze voor klant- en eigenaargestuurd onderhoud.</p> <p><i>Bron: ondernemingsplan 2008-2012</i></p>	<p>Voordat de geformuleerde ambities kunnen worden uitgevoerd dient het beleid te worden uitgewerkt en de financiële haalbaarheid worden onderzocht. Deze fase is afgerond. De gemaakte keuzen / doelstellingen uit het Strategisch Vastgoedbeleid worden de komende 10 jaren stapsgewijs gerealiseerd.</p> <p><i>Cijfer: 7</i></p>
4	<p>Woonpartners beschouwt 50% van de overeengekomen gemeentelijke taakstelling voor de Helmondse corporaties vanuit de door partijen gedragen Woonvisie 2007 - 2015 als inspanningsverplichting. Woonpartners staat garant voor minimaal 5.250 woningen met een huurprijs lager dan € 548,18 (peil 2009-2010).</p> <p><i>Bron: ondernemingsplan 2008-2012</i></p>	<p>2007: 7390 woningen < aftoppingsgrens 2008: 7273 woningen < aftoppingsgrens 2009: 7186 woningen < aftoppingsgrens 2010: 7086 woningen < aftoppingsgrens</p> <p><i>Cijfer: 8</i></p>
5	<p>Woonpartners stelt een energiebesparingsplan op voor haar hele bezit en investeert in voorzieningen die leiden tot een lagere energielast. Op 1 juli 2012 beschikken alle huurwoningen over minimaal energielabel C.</p> <p><i>Bron: ondernemingsplan 2008-2012</i></p>	<p>Beleidsvoorbereiding gerealiseerd. Uitvoering niet verwerkt in het Strategisch Vastgoedbeleid. In 2010 is een energiebesparingsplan opgesteld waarbij voor het gehele bezit gewenste energiebesparende maatregelen zijn uitgewerkt en getoetst op zowel financiële als technische haalbaarheid. De uitvoering van het energieplan is uitgewerkt in het Strategisch Vastgoedbeleid.</p> <p>In 2008 beschikten alle woningen van Woonpartners over een energiecertificaat. Uit de labeltoekenningen bleek dat de nodige ingrepen groter waren dan verwacht. Gebleken is dat de uitvoering van het plan een zodanig vermogensbeslag legt dat andere doelstellingen, waaronder nieuwbouw, niet meer zouden worden gehaald. Daarom is besloten de uitvoering verder in de tijd te spreiden. De inzetbaarheid van het vermogen is mede beperkt als gevolg van wijziging van de waarderingsgrondslagen door het CFV.</p> <p><i>Cijfer: 5</i></p>
	<p>Score: 6,8</p>	

Toelichting:

- > De eerste doelstelling op het prestatieveld betaalbaarheid is geen concrete doelstelling maar meer een beschrijving van de beleidsontwikkeling op het gebied van huurbeleid en energiebesparing. Deze beleidsontwikkeling heeft weliswaar wat vertraging opgelopen, maar is alsnog op goede wijze vormgegeven. Daarom is het cijfer 7 toegekend.
- > De geformuleerde doelstelling voor wat betreft de huurprijzen van nieuwbouwwoningen wordt ieder jaar overtroffen, maar de positieve afwijking is minder dan 25%. Uitgaande van de meetsystematiek betekent dit dat het cijfer 7 moet worden toegekend.
- > De verschillende aspecten van het strategisch voorraadbeleid zijn door Woonpartners op gedegen wijze uitgewerkt.
- > De gestelde doelstelling met betrekking tot het aantal woningen met een huurprijs onder de aftoppingsgrens wordt ruimschoots overtroffen.
- > Het energiebeleidsplan is volgens afspraak opgesteld. De in het ondernemingsplan opgenomen doelstelling om alle huurwoningen per 1 juli 2012 over minimaal energielabel C te laten beschikken is bij lange na niet gehaald. Vandaar het cijfer 5. Achteraf gezien is deze ambitie (financieel) onvoldoende doordacht.

Bijzondere doelgroepen

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
1	Bijzondere doelgroepen	<p>De gezamenlijke corporaties voorzien in de huisvesting van de doelgroepen van beleid en de huisvesting van specifieke doelgroepen. Afspraken zijn gemaakt op lokaal niveau. Niet van alle afspraken zijn schriftelijke bevestigingen beschikbaar. Beschikbaar gesteld voor doelgroepen van beleid (door Helmondse corporaties): 2007: 119. 2008: 54. 2009: 89. 2010: 110. De ambitie hierbij is om te voorzien in de vraag.</p> <p><i>Bron: prestatieafspraken met de gemeente</i></p>	<p>De afspraken worden op lokaal niveau gemaakt op basis van het beschikbaar stellen van sleutels in het woonruimtebemiddelingssysteem. Er worden geen specifieke afspraken gemaakt over het aandeel van de individuele corporaties. Belanghouders zoals WVG, Gemeente (COA), GGZ, BJ Brabant, SMO en ORO hebben minder sleutels gebruikt dan voor hen beschikbaar zijn. Dat betekent dat het niet voldoen aan de taakstelling komt omdat er bij de belanghouders minder vraag is dan aanbod beschikbaar is. Ook de vraag naar huisvesting voor asielzoekers is beperkter dan verwacht. Dit is de reden dat dit doel niet is behaald. Aan de vraag van belanghouders is door de Helmondse corporaties en daarmee ook door Woonpartners voldaan.</p> <p><i>Cijfer: 7</i></p>
2		<p>Realisatie van een project Kamers met Kansen t.b.v. jongeren voor 01-01-2010 met maximaal 50 eenheden.</p> <p><i>Bron: prestatieafspraken met de gemeente</i></p>	<p>Doelstelling gedeeltelijk gehaald. Woonpartners heeft drie projecten gerealiseerd voor deze aandachtsgroep. In de jaren 2007 t/m 2010 zijn hier geen nieuwe projecten aan toegevoegd.</p> <p>SMO heeft besloten het project op te</p>



Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
		<p>schalen tot 30 kamers op een andere locatie. Deze taakstelling is volledig door een andere corporatie in één nieuw project uitgevoerd. Voor de 20 woningen t.o.v. de doelstelling was geen vraag bij SMO.</p> <p><i>Cijfer: 5</i></p>
3	<p>Huisvesten van de doelgroep woonwagewoners binnen het kader van de nota Woonwagengzaken.</p> <p><i>Bron: prestatieafspraken met de gemeente</i></p>	<p>Doelstelling gehaald. Woonpartners participeert in een bv. die de Helmondse corporaties hebben opgericht voor het organiseren van de huisvesting van woonwagewoners. Woonpartners levert een financiële bijdrage aan deze organisatie zodat deze haar taken kan uitoefenen. De uitvoering wordt gecoördineerd door een andere corporatie. Standplaatsen in beheer: 2007 - 88, 2008 - 93, 2009 - 94. Over 2010 zijn nog geen gegevens beschikbaar.</p> <p><i>Cijfer: 7</i></p>
4	<p>De woningvoorraad van Woonpartners is afgestemd op de woningmarkt. Zij hecht er belang aan dat voor elk marktsegment per doelgroep van beleid voldoende aanbod aanwezig is.</p> <p><i>Bron: ondernemingsplan 2008-2012</i></p>	<p>Doelstelling gehaald. In het nieuwbouwproject aan de Bernadettestraat/Margrietlaan worden tien appartementen beschikbaar gesteld voor een woonvorm voor autistische jongvolwassenen. Opgeleverd eind 2009. In Keyersshof worden 12 appartementen verhuurd aan Triocen ten behoeve van de huisvesting van mensen met verstandelijke en lichamelijke beperkingen. Dit wordt gecombineerd met een leerwerkbedrijf in hetzelfde gebouw in de vorm van een lunchroom. In het naastgelegen complex huurt Triocen ruimten van Woonpartners voor dagopvang en activering. Woonpartners heeft een groot pand aangekocht in de binnenstad voor het huisvesten van 10 jongeren in de leeftijd van 12-18 jaar met sociaal emotionele problematieken en ADHD. Begeleiding door GGZ. Bouw van 23 woonunits met gemeenschappelijke ruimte ten behoeve van stichting ORO. Dit is ter vervanging van een bestaand gezinsvervangend tehuis.</p>

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
			<i>Cijfer: -</i>
5		<p>Er is voldoende passende huisvesting aanwezig voor ouderen en gehandicapten in de wijken waar Woonpartners bezit heeft. Het aantal geschikte woningen voor deze doelgroep wordt uitgebreid door middel van opplussen.</p> <p><i>Bron: ondernemingsplan 2008-2012</i></p>	<p>Doelstelling gehaald. De door Woonpartners reeds opgedane ervaringen met opplussen zijn ingebracht en overgenomen in de gemeentelijke subsidieverordening. In 2007, 2008 en 2009 werden aan ca. 950 woningen voorzieningen getroffen voor een totaalbedrag van ca. € 650.000,-. Aan diverse woongebouwen werden voor een bedrag van ca. € 275.000,- voorzieningen getroffen. Tevens heeft Woonpartners met de woongebouwen Rivierenhof, Rozenhof, De Kortenaer en Residentie Brouwhorst een aantal specifieke seniorencomplexen met (zorg)voorzieningen in exploitatie. Na evaluatie is het project in 2010 beëindigd.</p> <p><i>Cijfer: 7</i></p>
		Score: 6,5	

Toelichting:

- > Belanghouders geven aan dat het systeem met sleutels voor bijzondere doelgroepen in de afgelopen jaren goed heeft gewerkt. Door de terugloop van het aantal mutaties in de sociale huursector is er volgens hen in 2011 echter een tekort aan voor bijzondere doelgroepen beschikbare woningen ontstaan. Deze doelstelling is eveneens beoordeeld bij 'Presteren naar Opgaven', prestatieveld bijzondere doelgroepen.
- > Woonpartners heeft in de periode 2007 t/m 2010 geen nieuwe activiteiten op het gebied van kamers met kansen ontplooid, deels omdat de taakstelling is overgenomen door een andere corporatie. Vandaar het cijfer 5. Ook hier gaat het om een doelstelling die eveneens beoordeeld is bij 'Presteren naar Opgaven', prestatieveld bijzondere doelgroepen.
- > De gestelde doelstelling voor wat betreft het huisvesten van woonwagengedwongen is gehaald. Ook deze doelstelling is eveneens beoordeeld bij 'Presteren naar Opgaven', prestatieveld bijzondere doelgroepen.
- > De vierde doelstelling is zodanig vaag dat hij moeilijk geoperationaliseerd en getoetst kan worden. Duidelijk is dat Woonpartners de nodige prestaties heeft geleverd op het gebied van bijzondere doelgroepen. De visitatiecommissie kan echter niet beoordelen of er voor elk marktsegment per doelgroep van beleid ook daadwerkelijk voldoende aanbod beschikbaar is. Daarom is besloten om geen cijfer toe te kennen voor de geleverde prestaties m.b.t. deze doelstelling.
- > De vijfde doelstelling, die overigens weinig smart is geformuleerd, is gerealiseerd. Woonpartners heeft behoorlijk geïnvesteerd in het opplussen van woningen zodat ze geschikt worden voor bewoning door ouderen.

Leefbaarheid

Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
---------------	-------------------	------------

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
1	Leefbaarheid	<p>Woonpartners zet zich in om via overleg en afspraken tot constructieve samenwerking met andere partijen te komen.</p> <p><i>Bron: Ondernemingsplan 2008-2012</i></p>	<p>Doelstelling gehaald. Met de gemeente Helmond zijn, in samenwerking met de andere Helmondse corporaties, prestatieafspraken gemaakt. In de prestatieafspraken is in bijlage 4 nadrukkelijk het thema leefbaarheid uitgewerkt.</p> <p><i>Score: 7</i></p>
2		<p>In 2009 is per wijk structureel wijkoverleg gerealiseerd.</p> <p><i>Bron: Ondernemingsplan 2008-2012</i></p>	<p>Doelstelling gehaald. Woonpartners heeft op 27 november 2008 een participatie-overeenkomst gesloten met de Huurdersbelangenvereniging. Hierin is het overleg met bewonerscommissies uitgewerkt. Woonpartners heeft 28 bewonerscommissies. Daarmee vindt gestructureerd overleg plaats.</p> <p><i>Score: 7</i></p>
3		<p>Eind 2008 heeft Woonpartners haar eerste wijkvisie (Helmond-Oost) met bijbehorend WOP opgeleverd, ontwikkeld met en gedragen door de wijk zelf.</p> <p><i>Bron: Ondernemingsplan 2008-2012</i></p>	<p>Doelstelling gehaald. In 2008 is op initiatief van Woonpartners de Wijkvisie Helmond-Oost tot stand gekomen.</p> <p><i>Score: 7</i></p>
4		<p>Voor al haar wijken stelt Woonpartners een wijkvisie op met een planhorizon tot 2020.</p> <p><i>Bron: Ondernemingsplan 2008-2012</i></p>	<p>Doelstelling gedeeltelijk gehaald. Voor andere wijken (buiten Helmond-Oost) zijn geen volledige wijkvisies uitgewerkt. Als gevolg van wijziging van prioriteiten heeft de gemeente Helmond geen budgetten meer beschikbaar gesteld voor het opstellen van wijkvisies. Daarom heeft Woonpartners gekozen voor het uitvoeren van wijkscans. Deze wijkscans zijn ondersteunend bij het uitwerken van het strategisch voorraadbeleid.</p> <p><i>Score: 5</i></p>
5		<p>Woonpartners streeft naar een goed woon- en leefmilieu (schoon, heel en veilig, maar ook sociaal) in die wijken waar zij bezit heeft. Deze wijken hebben ook een gezonde sociale structuur.</p> <p><i>Bron: Ondernemingsplan 2008-2012</i></p>	<p>Doelstelling gehaald. In de jaren 2007 t/m 2010 werden 25 huurovereenkomsten ontbonden. Soms vrijwillig, soms na een gerechtelijke uitspraak. Schade als gevolg van hennepeteelt wordt niet afzonderlijk geregistreerd, maar deze is aanzienlijk. Woonpartners investeert ook in klantvoorlichting. In de aanloop naar de verkiezingen is Woonpartners initiatiefnemer geweest voor het</p>



Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
			<p>opstellen van een manifest dat door een groot aantal welzijnsinstellingen mede is onderschreven. Hierbij wordt met name aandacht gevraagd voor de leefbaarheid in de bestaande stad.</p> <p>Verder heeft Woonpartners door het aanstellen van een aantal buurtbeheerders en assistent-buurtbeheerders (in samenwerking met de gemeente en een collega-corporatie) ogen en oren in de wijk. De buurtbeheerders worden gekend en herkend door wijkbewoners en kunnen mensen aanspreken op bijvoorbeeld ongewenst gedrag.</p> <p><i>Score: 7</i></p>
		Score: 6,6	

Toelichting:

- > De gezamenlijke Helmondse corporaties hebben met de gemeente Helmond prestatieafspraken gemaakt met betrekking tot de beleidsvelden stedelijke vernieuwing, nieuwbouwproductie en leefbaarheid.
- > Het overleg op wijkniveau vindt plaats via de bewonerscommissies. Woonpartners heeft 28 bewonerscommissies die echter niet allemaal even actief zijn.
- > De wijkvisie Helmond Oost is inmiddels gerealiseerd. Onderdeel van deze wijkvisie zijn enkele interessante samenwerkingsprojecten tussen Woonpartners en instellingen op het gebied van zorg en welzijn.
- > De doelstelling om voor iedere wijk een wijkvisie te ontwikkelen is niet gehaald. De wijkscans zijn meer beschrijvend en beleidsarmer dan de geplande wijkvisies. Niettemin vormen ze wel een goede basis voor het strategisch voorraadbeleid.
- > De vijfde doelstelling is nogal vaag geformuleerd en daardoor moeilijk toetsbaar. Gezien de prestaties van Woonpartners op het gebied van leefbaarheid heeft de commissie niettemin besloten om het cijfer 7 toe te kennen. Uit de gesprekken met belanghouders is gebleken dat met name de inzet van de buurtbeheerders zeer wordt gewaardeerd.

Bouwproductie

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
1	Bouwproductie	<p>Uitvoeren van de woningbouwafspraken zoals die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken met de gemeente.</p> <p><i>Bron: prestatieafspraken met de gemeente</i></p>	<p>Zie paragraaf 2.2, onderdeel bouwproductie.</p> <p><i>Score: 6 (gemiddelde score over de jaren 2007 t/m 2010)</i></p>
2		<p>De bestaande voorraad voldoet aan de eigentijdse woon- en bouwtechnische normen en sluit aan bij de beleving van de klant.</p> <p><i>Bron: ondernemingsplan 2008-2012</i></p>	<p>Doelstelling gehaald. Gerealiseerde investeringen in onderhoud. 2007: € 12 mln. waarvan 8,7 miljoen planmatig. 2008: € 10,8 miljoen waarvan € 9,5 miljoen planmatig. 2009 € 10,1 miljoen waarvan € 7,2 miljoen planmatig. 2010 € 7,3 miljoen waarvan € 4,8 miljoen</p>

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
			planmatig. Bij het uitvoeren van planmatig onderhoud wordt rekening gehouden met de woon- en bouwtechnische eisen welke zijn voorgeschreven. <i>Score: -</i>
		Score: 6,0	

Toelichting:

- > De ambities die Woonpartners heeft geformuleerd op het gebied van woningbouwproductie vloeien voort uit de prestatieafspraken met de gemeente. Deze afspraken zijn al beoordeeld in paragraaf 2.2, onderdeel bouwproductie. Het gemiddelde cijfer dat in deze paragraaf is gegeven (6,0) wordt hier overgenomen.
- > Voor de geleverde prestaties met betrekking tot de kwaliteit van de bestaande woningvoorraad heeft de visitatiecommissie geen cijfer gegeven. Op basis van de door de Woonpartners aangeleverde gegevens (omvang van de gerealiseerde investeringen in onderhoud) was de commissie niet in staat om te beoordelen of de gestelde ambities al dan niet zijn gerealiseerd. Om de doelstelling te kunnen toetsen is het noodzakelijk om te beschikken over informatie met betrekking tot woon- en bouwtechnische normen en klantbeleving.

Stedelijke vernieuwing

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
1	Stedelijke vernieuwing	De herstructurering Binnenstad is in 2015 voltooid. De aanpak vindt plaats conform de afspraken die met de gemeente en andere partijen daarover zijn gemaakt. <i>Bron: ondernemingsplan 2008-2012</i>	Doelstelling gehaald. Met de gemeente Helmond zijn samenwerkingsovereenkomsten gesloten voor de twee herstructureringsgebieden. <i>Score: 7</i>
2		Uitvoeren van de woningbouwafspraken voor het herstructureringsgebied zoals die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken met de gemeente. <i>Bron: prestatieafspraken met de gemeente</i>	Zie paragraaf 2.2, onderdeel stedelijke vernieuwing. <i>Score: 6,3</i> <i>(telt 4 keer mee omdat het gaat om de gemiddelde score over 4 jaren: 2007, 2008, 2009 en 2010)</i>
		Score: 6,4	

Toelichting:

- > Voor wat betreft de herstructurering van de binnenstad constateert de visitatiecommissie dat de samenwerkingsovereenkomsten volgens afspraak zijn gesloten. Of de herstructurering van de binnenstad inderdaad in 2015 voltooid zal zijn, kan pas op dat moment worden beoordeeld. Het is niet denkbeeldig dat de huidige stagnatie op de woningmarkt voor een vertraging in dit proces zal zorgen. Van de belanghouders heeft de commissie vrijwel alleen maar positieve geluiden gehoord over de herstructurering van de binnenstad en de rol van Woonpartners hierin. Tegen deze achtergrond is besloten het cijfer 7 toe te kennen.
- > De ambities die Woonpartners heeft geformuleerd op het terrein van woningbouwproductie in het herstructureringsgebied vloeien voort uit de prestatieafspraken met de gemeente. Deze afspraken zijn al

beoordeeld in paragraaf 2.2, onderdeel stedelijke vernieuwing. De cijfers die in deze paragraaf zijn gegeven (8, 7, 6, 4, hetgeen resulteert in een gemiddelde score van 6,3) worden hier overgenomen.

Energie en duurzaamheid

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
1	Energie en Duurzaamheid	Woonpartners stelt in 2009 een energiebesparingsplan op voor haar hele bezit. Zij investeert in voorzieningen die leiden tot een lagere energielast voor de huurder. <i>Bron: ondernemingsplan 2008-2012</i>	Doelstelling gehaald. Er is een uitgewerkt energiebeleidsplan met benodigde investeringen. De uitvoering van het plan is verwerkt in het Strategisch Voorraadbeleid 2011 - 2020. Daaruit blijkt de financiële haalbaarheid van de voorgenomen doelstellingen. <i>Score: 7</i>
2		Woonpartners onderkent het belang van preventie op het gebied van energiebesparing en is actief op dit gebied, waaronder we verstaan het werken aan bewustwording, voorlichting, etc. <i>Bron: ondernemingsplan 2008-2012</i>	Doelstelling gehaald. Woonpartners draagt actief bij aan het vergroten van het bewustzijn van haar huurders ten aanzien van energiegebruik en -besparing. Daartoe is een bewustwordingsproject gerealiseerd in samenwerking met basisscholen. Woonpartners neemt vanaf 2009 initiatief op de jaarlijkse dag van de duurzaamheid. <i>Score: 7</i>
3		Woonpartners past bij nieuwbouw nieuwe technieken toe die aantoonbaar duurzaam en energiezuinig zijn, bijvoorbeeld door het gebruik van aardwarmte en het hanteren van strengere energieprestatienormen. <i>Bron: ondernemingsplan 2008-2012</i>	Doelstelling gehaald. Woonpartners installeert bij nieuwbouwwoningen warmtepompen voor het toepassen van aardwarmte. In 2009 is een intentieovereenkomst gesloten met belanghouders om in een gebied met een gezamenlijk belang een installatie voor warmte-koudeopslag te realiseren. In 2010 heeft Woonpartners het Convenant Regionale GPR Gebouw ondertekend. Dit convenant heeft betrekking op de nieuwbouw van woningen. <i>Score: 7</i>
4		Woonpartners onderkent het belang van preventie op het gebied van energiebesparing en is actief op dit gebied. <i>Bron: ondernemingsplan 2008-2012</i>	Doelstelling deels gehaald. In 2009 zijn bij een complex als proef zonneboilers op de daken geplaatst. De intentie was om dit, bij goed resultaat, in de toekomst vaker toe te passen. Door problemen en kinderziekten is echter besloten om het project voorlopig niet voort te zetten. Ook op andere gebieden wil Woonpartners een bijdrage leveren aan het besparen van

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
			energie en daarmee aan het beperken van CO2-uitstoot. Met The New motion is een intentieovereenkomst gesloten voor deelname aan een project voor de gezamenlijke inkoop van elektrische auto's. <i>Score: 7</i>
		Score: 7,0	

Toelichting:

- > De doelstelling om een energiebeleidsplan op te stellen is door Woonpartners gehaald.
- > Woonpartners investeert ruim voldoende in voorlichting over energiebesparing en het vergroten van het energiebewustzijn van haar huurders.
- > Woonpartners is voorloper waar het gaat om de toepassing van energiebesparende en duurzame technieken zoals warmtepompen, zonneboilers en elektrische auto's (opgaven 3 en 4 in de bovenstaande tabel). Uit de gesprekken die de commissie heeft gevoerd, blijkt echter wel dat de implementatie en exploitatie van dergelijke technieken soms problematisch verloopt. Dit is een belangrijk aandachtspunt.

Overige opgaven

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
1	Overige doelen / ambities	Woonpartners ziet een rol voor zich weggelegd in de ontwikkeling en het beheer van maatschappelijk vastgoed op wijkniveau, zodat wijken zelfstandig kunnen functioneren als een soort dorp in de stad. <i>Bron: ondernemingsplan 2008-2012</i>	Doelstelling gehaald. In 2009 is met basisscholen, kinderopvangorganisaties en de gemeente Helmond een intentieovereenkomst gesloten voor het bouwen van schoolwoningen. Deze schoolwoningen werden in 2010 opgeleverd. In 2010 is met de gemeente Helmond een samenwerkingsovereenkomst gesloten waarbij Woonpartners de bouw en exploitatie van een brede school op zich neemt. De bouw is in uitvoering. <i>Score: 7</i>
2		Woonpartners verkleint de kloof tussen kopen en huren. Zij maakt het verwerven van een eigen woning bereikbaar voor financieel minder draagkrachtigen. <i>Bron: ondernemingsplan 2008-2012</i>	Doelstelling gehaald. Woonpartners heeft Slimmer Kopen® toegepast en bijgedragen aan de ontwikkeling van de concept startersrenteregeling. Dit concept is in 2010 uitgeroepen tot het beste financieringsproduct. Er is een budget van € 2.500.000 gereserveerd voor het toepassen van de startersrenteregeling. De volgende aantallen verkochte woningen zijn gerealiseerd onder het label Slimmer Kopen: 2008: 18, 2009: 35, 2010: 28. startersrenteregeling 2009:0, 2010:8. <i>Score: 8</i>

Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
3	<p>Elke medewerker is voldoende bekwaam en deskundig om zijn werk te doen.</p> <p>Woonpartners vindt het belangrijk dat er bewonersgroepen actief zijn. Deze moeten wel over voldoende kennis beschikken.</p> <p>Woonpartners biedt scholingsprogramma's en onafhankelijke professionele begeleiding aan bewonersgroepen aan.</p> <p><i>Bron: ondernemingsplan 2008-2012</i></p>	<p>Doelstelling gerealiseerd. Naast normale opleidingsprogramma's vermelden we hier een drietal bijzondere vormen van training en ontwikkeling. 1 - Woonpartners faciliteert 2 afgestudeerde HBO-ers gedurende twee jaar met een specifieke volkshuisvestelijke opleiding. 2 - Woonpartners faciliteert medewerkers met tijd en geld bij het uitvoeren van een bouwproject in de Township Zolani in Zuid Afrika. Een van de motivaties is de leerervaring voor deze medewerkers. Daarnaast was het project een leerproject voor de mensen in de township, waarbij zij bouwvaardigheden hebben geleerd van onze medewerkers. 3 - Woonpartners biedt bewoners aantrekkelijke kortingen op de kosten van opleidingen die via het ROC worden gevolgd. Hiervoor is een samenwerkingsovereenkomst met het ROC afgesloten.</p> <p><i>Score: 7</i></p>
4	<p>Het transparant en integer handelen van medewerkers, bestuur en toezichhouders moet getoetst kunnen worden aan gedragsregels die zijn vastgelegd in de zogenaamde integriteitscode.</p> <p><i>Bron: ondernemingsplan 2009-2012</i></p>	<p>Doelstelling gehaald. Er is een gedragscode integriteit opgesteld. Met medewerkers is afgesproken te handelen naar de inhoud van deze code. Bij nieuwe medewerkers maakt de code deel uit van de arbeidsovereenkomst. Ook externe bedrijven is gevraagd zich aan de gedragscode te houden.</p> <p><i>Score: 7</i></p>
	Score: 7,3	

Toelichting:

- > De gestelde doelstelling op het terrein van maatschappelijk vastgoed is weinig 'smart' gedefinieerd en daardoor moeilijk toetsbaar. Op basis van de gevoerde gesprekken met belanghouders constateert de visitatiecommissie niettemin dat Woonpartners in ruim voldoende mate actief is op het terrein van maatschappelijk vastgoed. Daarom is het cijfer 7 gegeven.
- > Woonpartners is een voorloper waar het gaat om het ontwikkelen en toepassen van regelingen en concepten die de koopsector beter betaalbaar maken voor woningzoekenden. Daarom is het cijfer 8 toegekend.
- > Woonpartners presteert ruim voldoende op het gebied van scholing. Ook het feit dat de corporatie aandacht besteedt aan de scholing van bewoners is positief. De doelstelling om een integriteitscode op te stellen is gehaald. Sinds 2008 beschikt Woonpartners over een dergelijke code.

3.3 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): II Kennis en Inzicht

	Normen en meetpunten	Cijfer
II	De corporatie werkt vanuit een gedocumenteerde ambitie (missie en visie) en heeft eigen doelen geformuleerd die passen bij de rol als corporatie en passen bij het werkgebied waarin de corporatie actief is	7,2
II.1	De corporatie heeft haar eigen streefbeelden voor de toekomst beschreven en een vertaling gemaakt naar eigen meetbare doelstellingen.	7,2

Toelichting:

- > Met 'met het oog op de toekomst van onze wijken' beschikt Woonpartners over een actueel ondernemingsplan. De missie van Woonpartners wordt in dit plan op heldere wijze omschreven.
- > Het ondernemingsplan is op een gestructureerde wijze opgezet, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen strategische doelen, te behalen resultaten en kritische succesfactoren.
- > Het ondernemingsplan is op een interactieve manier tot stand gekomen met inbreng van alle leidinggevendenden en een aantal sleutelfunctionarissen. Het plan is eveneens ter advisering aan de ondernemingsraad aangeboden. Na de vaststelling van het plan is het document integraal gepresenteerd aan de medewerkers. Ook hebben alle medewerkers een exemplaar van het stuk ontvangen en is het document op internet geplaatst. Tijdens personeelsbijeenkomsten is het ondernemingsplan besproken en toegelicht en hebben medewerkers gelegenheid gehad om vragen te stellen.
- > De meeste medewerkers zijn bekend met de kernwaarden van Woonpartners: klantgericht, maatschappelijk betrokken, betrouwbaar en ondernemend. In de centrale ruimten van het kantoor van de corporatie worden deze waarden ook prominent uitgedragen

3.4 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): III Planning

	Onderdelen	Cijfer
III	De corporatie heeft de doelen die zij wil bereiken geoperationaliseerd in een concreet plan, inclusief financiële onderbouwing. De doelen zijn in meetbare eenheden opgesteld op de prestatievelden.	6,5
III.1	De corporatie heeft de geplande doelen op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) uitgewerkt in meetbare eenheden, zodat het doelbereik ook als zodanig kan worden gemeten.	7,0
III.2	De corporatie heeft bij haar doelstellingen een kostenoverzicht met bijbehorende dekking opgenomen.	6,0

Toelichting:

- > In het ondernemingsplan wordt een aantal strategische doelen geformuleerd. Deze doelen worden vervolgens geoperationaliseerd naar te behalen resultaten. Een aantal is 'smart' geformuleerd zodat het doelbereik kan worden gemeten.

- > Het ondernemingsplan bevat ook een financiële paragraaf. Deze paragraaf is echter niet erg actueel omdat de berekeningen nog gebaseerd zijn op de historische kostprijs, terwijl Woonpartners al sinds 2007 werkt met de bedrijfswaarde. Aangekondigd wordt dat het ondernemingsplan zal worden aangepast aan deze nieuwe berekeningsgrondslag. De visitatiecommissie heeft de resultaten van deze aanpassing echter niet kunnen vinden tussen de aangeleverde stukken. Hierdoor blijft het enigszins onduidelijk in hoeverre de in het ondernemingsplan geformuleerde doelstellingen ook in financieel opzicht realistisch zijn. Pas in 2011 is een nieuw financieel beleidskader vastgesteld, gekoppeld aan het strategisch voorraadbeleid. Dit betekent dat het ondernemingsplan 3 jaar dienst heeft gedaan zonder duidelijke financiële randvoorwaarden. Hierbij dient wel te worden aangetekend dat de jaarrekeningen van Woonpartners een financieel meerjarenperspectief bevatten waarin de belangrijkste beleidsdoelstellingen worden doorgerekend. Helemaal zonder financiële inkadering is het beleid van Woonpartners dan ook zeker niet geweest.

3.5 Presteren naar Ambities en Doelen (PnA/D): IV Monitoring

Onderdelen	Cijfer
IV De corporatie beoordeelt jaarlijks het eigen presteren naar doelen en ambities en trekt daaruit conclusies.	6,5
IV.1 De corporatie evalueert jaarlijks het eigen presteren naar doelen en ambities op de prestatievelden.	7,0
IV.2 Bij onderpresteren formuleert de corporatie verbeteracties.	6,0

Toelichting:

- > De monitoring van de doelstellingen uit het ondernemingsplan vindt plaats aan de hand van een specifiek managementdocument. Daarnaast komt de gemaakte voortgang op de belangrijkste onderdelen van het ondernemingsplan ook aan de orde in de kwartaalrapportages voor de Raad van Toezicht.
- > Verbeterpunten worden geformuleerd naar aanleiding van de resultaten van het KWH-Huurlabel en het KWH-Maatschappijlabel. Daarnaast is er binnen Woonpartners ook sprake van een intern organisatieontwikkelingstraject, waarbij onder externe begeleiding gewerkt wordt aan verbeterpunten voor de organisatie. In de rapportages waarin de doelstellingen uit het ondernemingsplan worden gemonitord (specifiek managementdocument, kwartaalrapportages voor de RvT) heeft de visitatiecommissie daarentegen geen verbeterpunten aangetroffen. Hetzelfde geldt voor de evaluatie van de prestatieafspraken met de gemeente.

3.6 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	6,7
II Kennis en inzicht	10%	7,2
III Planning	10%	6,5
IV Monitoring	10%	6,5

Totaal	6,7
---------------	------------

4 Presteren volgens Belanghouders (PvB)

4.1 De belangrijkste belanghouders van Woonpartners

In de zelfevaluatie die Woonpartners als onderdeel van de visitatie heeft opgesteld ziet Woonpartners de volgende partijen als haar meest relevante belanghouders:

- > De gemeenten in het werkgebied
- > De huurdersorganisaties
- > Instellingen en stichtingen op het gebied van zorg en welzijn
- > Collega-corporaties

Daarnaast worden ook financiers, onderwijsinstellingen, politie en projectontwikkelaars benoemd als belangrijke belanghouders.

4.2 Presteren volgens Belanghouders (PvB): I Prestaties en ambities

De scores in onderstaande tabel komen uit de vragenlijsten die aan de belanghouders zijn voorgelegd. De scores zijn gebaseerd op het gemiddelde van alle ondervraagde belanghouders.

	I.1	I.2	I.3	
	Het belang dat de belanghouders aan de prestatie toekennen.	De waardering die belanghouders geven aan de prestaties van de afgelopen jaren.	De waardering die belanghouders hebben voor de ambities en doelen voor de komende jaren.	Totaal (gemiddelde I.2+I.3)
Prestatieveld				
Beschikbaarheid	7,9 (11)	7,3 (11)	7,4 (10)	7,4
Betaalbaarheid	7,9 (11)	7,6 (10)	7,5 (10)	7,6
Bijzondere doelgroepen	8,1 (11)	7,2 (11)	7,5 (10)	7,4
Leefbaarheid	7,7 (12)	7,6 (11)	7,9 (11)	7,8
Bouwproductie	6,6 (11)	7,2 (9)	7,2 (9)	7,2
Stedelijke vernieuwing	7,4 (12)	7,6 (10)	7,6 (10)	7,6
Energie en duurzaamheid	6,9 (11)	7,3 (8)	7,1 (8)	7,2
Totaal	7,5	7,4	7,5	7,5

Noot: een aantal belanghouders kon op een aantal punten geen uitspraak doen over de prestaties van de corporatie. In de tabel staat tussen haakjes het aantal ontvangen reacties.

Typering

In de vragenlijst is aan iedere belanghouder gevraagd om Woonpartners te typeren aan de hand van een aantal kernwoorden. De volgende kernwoorden zijn genoemd:

- > Maatschappelijk betrokken (6 keer)
- > Actief/ondernemend (6 keer)
- > Betrouwbaar/solide/degelijk (4 keer)
- > Vernieuwend/ innovatief (4 keer)
- > Soms log/stroperig/traag (3 keer)
- > Klantgericht/klantvriendelijk (2 keer)
- > Coöperatief (2 keer)
 - > Doortastend
 - > Toekomstgericht
 - > Lokaal gebonden
 - > Financieel behoudend
 - > Flexibel
 - > Coöperatief
 - > Zakelijk
 - > Open
 - > Milieuvriendelijk
 - > Praktisch
 - > Terugtrekkend op kerntaken
 - > Sociaal
 - > Toegankelijk

Opvallend is dat de drie meest genoemde typering (maatschappelijk betrokken, ondernemend, betrouwbaar) deel uitmaken van de vier kernwaarden van Woonpartners. Ook de vierde kernwaarde, klantgerichtheid, wordt door meer dan één belanghouder genoemd.

Prestaties

Prestaties: beschikbaarheid

De belanghouders waarderen de prestaties van Woonpartners op het gebied van beschikbaarheid met een gemiddeld cijfer van 7,3. Zes belanghouders geven een cijfer 8 of hoger. Drie van deze zes belanghouders geven een toelichting op hun positieve beoordeling, waarbij de volgende zaken worden genoemd:

- > Op basis van het gezamenlijk optrekken met betrekking tot ' beschikbaarheid ' c.q. kernvoorraad in de gemeente Helmond weet ik dat Woonpartners hier een goede invulling aan geeft.
- > Woonpartners levert aantoonbaar goede prestaties op het gebied van beschikbaarheid.
- > De website van Woonzie zie geeft een goed overzicht van de beschikbare woningen.

Eén belanghouder is van mening dat Woonpartners onvoldoende presteert op het gebied van beschikbaarheid. Deze belanghouder geeft aan dat er via de woonwinkel voor zorgaanbieders te weinig woningen voor specifieke doelgroepen beschikbaar worden gesteld.

Prestaties: betaalbaarheid

De door Woonpartners geleverde prestaties op het gebied van betaalbaarheid worden door de belanghouders gewaardeerd met een gemiddeld cijfer 7,6. In totaal zes belanghouders geven een rapportcijfer 8 of hoger. Van deze zes belanghouders hebben er twee een toelichting gegeven op hun positieve beoordeling:

- > Woonpartners richt zich vooral op de laagste inkomensgroepen.
- > De woningen van Woonpartners zijn ook betaalbaar voor bijzondere doelgroepen.

Geen van de ondervraagde belanghouders bestempelt de prestaties van Woonpartners op het gebied van betaalbaarheid als onvoldoende.

Prestaties: bijzondere doelgroepen

Voor de prestaties van Woonpartners op het prestatieveld 'bijzondere doelgroepen' wordt een gemiddeld rapportcijfer gegeven van 7,2. Niettemin zijn er twee belanghouders die deze prestaties onvoldoende vinden (deze belanghouders geven respectievelijk een 4 en een 5). Eén van deze belanghouders merkt op dat de behoefte aan woonvormen voor bijzondere doelgroepen nog niet volledig is ingevuld. De andere belanghouder is van mening dat Woonpartners een te geringe financiële bijdrage levert aan de begeleiding van huurders die niet zelfstandig kunnen wonen. Er zijn zeven belanghouders die de prestaties van Woonpartners op het gebied van bijzondere doelgroepen met een cijfer 8 of hoger waarderen. Drie van deze zeven belanghouders geven hierbij ook een toelichting:

- > Woonpartners voert een actief beleid op het gebied van bijzondere doelgroepen, zowel in de bestaande woningvoorraad als ook in bijzondere projecten.
- > Woonpartners heeft oog voor bijzondere doelgroepen en heeft ten behoeve van deze doelgroepen veel woningen ontwikkeld.
- > Voor de Helmondse ouderen wordt door Woonpartners voldoende huisvesting gerealiseerd.

Prestaties: leefbaarheid

De prestaties van Woonpartners op het gebied van leefbaarheid worden door de belanghouders met een gemiddeld cijfer 7,6 gewaardeerd. Zes belanghouders geven een cijfer 8 of hoger. Drie van deze zes belanghouders hebben ook een toelichting gegeven op hun positieve beoordeling:

- > Uit de gezamenlijke prestatieafspraken blijkt dat Woonpartners stevig investeert in leefbaarheid in haar wijken.
- > Woonpartners is erg actief op het gebied van buurtbemiddeling en bij de inzet van wijkbeheerders.
- > Woonpartners neemt zelf initiatieven om de leefbaarheid binnen de wijken te vergroten

Geen van de ondervraagde belanghouders bestempelt de door Woonpartners geleverde prestaties op het gebied van leefbaarheid als 'onvoldoende'.

Prestaties: bouwproductie

De prestaties van Woonpartners op het gebied van bouwproductie worden door de belanghouders met een gemiddeld cijfer 7,2 gewaardeerd. In totaal vier belanghouders geven een cijfer 8 of hoger. Drie van deze vier belanghouders geven ook een toelichting op hun positieve beoordeling:

- > Woonpartners heeft een aantal mooie projecten in de stad gerealiseerd en investeert stevig in de kwaliteit van haar bestaande voorraad. Woonpartners is actief met het maken van wijkvisies voor haar wijken en heeft op basis hiervan in belangrijke mate het strategisch voorraadbeleid vormgegeven.
- > Woonpartners houdt zich aan de afspraken zoals gemaakt in de woonvisie van de gemeente.
- > Ik zie Woonpartners als een actieve ontwikkelaar

Eén van de belanghouders vindt de prestaties van Woonpartners op het gebied van bouwproductie onvoldoende.

Prestaties: stedelijke vernieuwing

Voor de door Woonpartners geleverde prestaties op het gebied van stedelijke vernieuwing geven de belanghouders een gemiddeld cijfer 7,6. Vier belanghouders waarderen de prestaties van Woonpartners op het prestatieveld 'stedelijke vernieuwing' met het cijfer 8 of hoger. Twee van deze vier belanghouders onderbouwen hun hoge waardering met een toelichting:

- > Woonpartners levert een belangrijke en goede bijdrage aan de herstructurering van de binnenstad.
- > Woonpartners presteert goed bij de vernieuwing van de oude binnenstad.

Geen van de ondervraagde belanghouders bestempelt de prestaties van Woonpartners op het gebied van stedelijke vernieuwing als onvoldoende.

Prestaties: energie en duurzaamheid

Voor de door Woonpartners geleverde prestaties op het gebied van energie en duurzaamheid geven de belanghouders een gemiddeld rapportcijfer 7,3. Van de acht belanghouders die de vraag met betrekking tot dit onderwerp hebben beantwoord, geven er vier een rapportcijfer 8 of hoger. Al deze vier belanghouders geven ook een motivatie voor hun positieve beoordeling. Hierbij worden de volgende aspecten genoemd:

- > Woonpartners werkt veel met warmte-koude opslag.
- > Woonpartners maakt gebruik van energielabels.
- > Woonpartners werkt in onze voorzieningen met diverse energiebesparende technieken.
- > Woonpartners lijkt zeker voorop te lopen op dit terrein. Denk aan het gebruik van aardwarmte en het beschikbaar stellen van een 'groene auto'.

Geen van de ondervraagde belanghouders beoordeelde de prestaties van Woonpartners op het gebied van energie en duurzaamheid als onvoldoende.

Ambities

Ambities: beschikbaarheid

De belanghouders waarderen de ambities van Woonpartners op het gebied van beschikbaarheid met een gemiddeld cijfer 7,4. In totaal zeven belanghouders geven een cijfer 8 of hoger. Van deze zeven belanghouders geven er vijf ook een motivatie voor hun beoordeling:

- > Ik heb kennis genomen van de populaire versie van het beleidsplan van Woonpartners. Hieruit blijkt dat op alle onderdelen duidelijke ambities en doelen geformuleerd zijn. Belangrijk is dat Woonpartners niet alleen oog heeft voor haar eigen wijken maar ook voor de stad Helmond als geheel. Woonpartners zoekt hierbij ook nadrukkelijk naar samenwerking met de gemeente en de collega corporaties.
- > Ten aanzien van het thema 'beschikbaarheid' heeft Woonpartners goede prestatieafspraken met de gemeente gemaakt.
- > Woonpartners is op diverse plaatsen binnen Helmond actief om woningen te realiseren.
- > Voor zover mij bekend wordt door 'Wooniezie' een transparant systeem voor iedereen gehanteerd.
- > Woonpartners is erg actief in de herstructurering. In het herstructureringsgebied realiseert men kwalitatief goede en grote woningen tegen redelijke huurprijzen. Nadat de herstructurering voltooid is, houdt men zich ook actief bezig met de leefbaarheid. Daarnaast is Woonpartners actief op het gebied van nieuwe koopvormen zoals 'slimmer kopen' en 'slimmer financieren'.

Eén belanghouder vindt de ambities van Woonpartners op het gebied van beschikbaarheid onvoldoende. Deze belanghouder geeft aan dat Woonpartners er niet in slaagt om voldoende woningen voor bijzondere doelgroepen beschikbaar te hebben.

Ambities: betaalbaarheid

De ambities van Woonpartners op het gebied van betaalbaarheid worden door de belanghouders gewaardeerd met een gemiddeld cijfer 7,5. Vijf belanghouders geven een cijfer 8 of hoger. Twee van deze vijf geven hiervoor ook een motivatie:

- > Woonpartners heeft met de gemeente prestatieafspraken gemaakt ten aanzien van betaalbaarheidsaspecten.
- > Ik heb geen signalen dat het de komende jaren anders wordt dan het altijd was.

Geen van de ondervraagde belanghouders beoordeelt de ambities van Woonpartners op het gebied van betaalbaarheid als onvoldoende.

Ambities: bijzondere doelgroepen

De belanghouders waarderen de ambities van Woonpartners op het gebied van bijzondere doelgroepen met een gemiddeld cijfer 7,5. Eén van de ondervraagde belanghouders geeft een onvoldoende (cijfer 3). Deze belanghouder is van mening dat Woonpartners onvoldoende doet om in de huisvestingsbehoefte van bijzondere doelgroepen te voorzien. Er zijn zeven belanghouders die een cijfer 8 of hoger geven. Vier van deze zeven belanghouders geven ook een toelichting op deze positieve beoordeling:

- > De huisvesting van bijzondere doelgroepen maakt deel uit van de prestatieafspraken tussen Woonpartners en de gemeente.
- > Woonpartners ontwikkelt een initiatief voor het realiseren van een nieuwe project op het gebied van huisvesting en zorg.
- > Samen met Woonpartners kijken zorginstellingen naar nieuwe woonvormen.
- > De ambities van Woonpartners op het gebied van bijzondere doelgroepen zijn altijd heel transparant geweest. Over het algemeen vinden lokale zorg- en welzijnsinstellingen Woonpartners één van de beste woningcorporaties om mee samen te werken.

Ambities: leefbaarheid

De ondervraagde belanghouders waarderen de ambities van Woonpartners op het gebied van leefbaarheid met een gemiddeld cijfer 7,9. Geen van de belanghouders geeft een onvoldoende voor deze ambities. In totaal acht belanghouders geven een rapportcijfer 8 of hoger. Van deze acht geven er drie ook een toelichting op hun beoordeling:

- > In de prestatieafspraken met de gemeente wil men komen tot kwaliteitsimpulsen binnen de bestaande wijken en een verbetering van het woon- en leefklimaat.
- > Woonpartners heeft oog voor wijkvisies.
- > De bereidheid, het geduld en het beschikbaar stellen van middelen om samen met maatschappelijke organisaties te werken aan leefbaarheid moge tot voorbeeld strekken.

Ambities: bouwproductie

De ambities van Woonpartners op het gebied van de bouwproductie worden door de belanghouders met een gemiddeld cijfer 7,2 gewaardeerd. In totaal vier belanghouders geven een rapportcijfer 8 of hoger voor deze ambities. Van deze vier belanghouders geeft er één ook een motivatie voor deze positieve beoordeling:

- > Zie prestatieafspraken gerelateerd aan woonvisie gemeente.

Ambities: stedelijke vernieuwing

De belanghouders waarderen de ambities van Woonpartners op het gebied van stedelijke vernieuwing met een gemiddeld cijfer 7,6. Geen van de belanghouders geeft een onvoldoende voor deze ambities. In totaal zes belanghouders geven een cijfer 8 of hoger. Van deze zes belanghouders geeft er één ook een toelichting:

- > Woonpartners heeft in de binnenstad van Helmond een belangrijke bijdrage geleverd aan een enorm stedelijke vernieuwingsproject. Ik neem zonder meer aan dat dit navolging zal krijgen, eventueel mede afhankelijk van de economische situatie.

Ambities: energie en duurzaamheid

De ambities van Woonpartners op het gebied van energie en duurzaamheid worden gewaardeerd met een gemiddeld cijfer 7,1. In totaal drie belanghouders geven een rapportcijfer 8 of hoger voor deze ambities. Van deze drie belanghouders geven er twee ook een toelichting op hun beoordeling:

- > Vormt enerzijds toenemende mogelijkheid om de totale woonlasten te drukken alsmede het wooncomfort te verbeteren. Levert bijdrage aan duurzaamheid.
- > De bereidheid om woningen goed te isoleren is voor de verhuurder, maar ook voor de huurder en het milieu, van enorm belang.

Geen van de ondervraagde belanghouders beoordeelt de ambities van Woonpartners op het gebied van energie en duurzaamheid als onvoldoende.

Tips van belanghouders

De belanghouders geven de volgende adviezen aan Woonpartners:

- > Doorgaan op dezelfde wijze als tot nu toe (3 keer genoemd).
- > Ontwikkel niet alleen vanuit het behoud van het aantal woningen/wooneenheden, maar meer vanuit de behoefte en de maatschappelijke functie van een woningcorporatie.
- > In sommige situaties merk ik dat de interne communicatie voor verbetering vatbaar is. Dit zal ook te maken hebben met de omvang en de organisatie van de corporatie.
- > Verder investeren in leefbaarheid en beleid gericht op de doelgroep ouderen. Daarbij zal de corporatie in de toekomst meer moeten investeren in het uitrustingsniveau van woningen voor ouderen, gelet op de toenemende zorgvraag en de afnemende zelfredzaamheid.
- > Meer inzet ten behoeve van huurders met problemen.
- > Ben minder bescheiden.

4.3 Presteren volgens Belanghouders (PvB): II Kennis en Inzicht

Onderdelen	Cijfer
II De corporatie kent alle relevante belanghouders op de prestatievelden en kent hun verwachtingen, wensen en/of verlangens.	6,6

Onderdelen	Cijfer
II.1 De corporatie benoemt de voor haar relevante belanghouders op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden).	7,0
II.2 De corporatie communiceert het benoemen van haar belanghouders met haar maatschappelijke omgeving.	7,3
II.3 De corporatie voert met haar belanghouders een dialoog over de uitvoering van het beleid.	6,0
II.4 De corporatie beschrijft de verwachtingen, wensen en/of verlangens van de belanghouders en maakt deze openbaar.	6,0

Toelichting:

- > Woonpartners beschikt niet over een geformaliseerd beleid ten aanzien van de belanghouders. Niettemin heeft de visitatiecommissie de indruk dat de corporatie goed inzicht heeft in de voor haar relevante belanghouders op de verschillende prestatievelden.
- > Woonpartners beschikt over een uitgebreid belanghoudersregister. In dit register wordt geen onderscheid gemaakt naar de aard of het belang van de desbetreffende belanghouder. Belanghouders worden wel per thema benoemd in diverse beleidsdocumenten.
- > Uit de door Woonpartners uitgevoerde zelfevaluatie (proces) blijkt welke partijen de corporatie als relevante belanghouders beschouwt. De genoemde typen belanghouders komen overeen met de belanghouders zoals die in de Aedes governance code worden genoemd. Daarnaast worden ook financiers, projectontwikkelaars, en de politie door Woonpartners benoemd als relevante belanghouders.
- > De ondervraagde belanghouders zijn positief over de wijze waarop Woonpartners het contact met hen organiseert. Ze waarderen dit onderdeel gemiddeld met een 7,7.
- > Woonpartners voert structureel overleg met haar belanghouders. Men heeft meerdere malen per jaar overleg met de gemeente en de huurdersbelangenvereniging. Ook met de maatschappelijke organisaties heeft Woonpartners overleg maar dit overleg is vaak gekoppeld aan de projecten waar men mee bezig is. Daarnaast hebben de directeur en de accountmanager van Woonpartners regelmatig overleg met individuele belanghouders, waarbij ze dikwijls vragen om input voor het beleid van de organisatie.
- > Woonpartners streeft er naar om één keer per jaar een belanghoudersbijeenkomst te organiseren waarvoor de verschillende typen belanghouders worden uitgenodigd. In de afgelopen periode is men er echter niet in geslaagd om aan deze doelstelling te voldoen. Op 26 maart 2007 is er een belanghoudersbijeenkomst georganiseerd waarbij de ideeën van Woonpartners voor de komende jaren zijn gepresenteerd en de belanghouders input konden leveren voor het ondernemingsplan 2008-2012. In december 2008 is er een themabijeenkomst voor belanghouders georganiseerd waarin is ingegaan op de wijkstrategie. In 2009 en 2010 zijn er echter geen belanghoudersbijeenkomsten meer georganiseerd.
- > De ondervraagde belanghouders geven een gemiddeld cijfer van 6,3 voor de wijze waarop Woonpartners hen bij haar beleidsproces betreft.
- > De ondervraagde belanghouders geven een gemiddeld cijfer van 7,4 voor de mate waarin Woonpartners interesse toont in hun belangen en doelstellingen. De mate waarin Woonpartners de doelen en ambities van de ondervraagde belanghouders kent, wordt gewaardeerd met een gemiddeld cijfer van 6,8.
- > Van de twee belanghoudersbijeenkomsten die Woonpartners heeft georganiseerd (2007 en 2008) zijn schriftelijke verslagen gemaakt. De desbetreffende verslagen zijn niet op de website van Woonpartners geplaatst.

4.4 Presteren volgens Belanghouders (PvB): III Planning

Onderdelen	Cijfer
III De corporatie maakt duidelijk aan welke verwachtingen, wensen en/of verlangens van belanghouders kan worden voldaan en verwerkt deze op transparante wijze in het eigen beleid.	6,0
III.1 De corporatie maakt de in kaart gebrachte verwachtingen, wensen en/of verlangens van de belangrijkste belanghouders zichtbaar in haar eigen doelen op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) en licht eventuele verschillen tussen verwachtingen en doelen toe.	6,0

Toelichting:

- > In het ondernemingsplan wordt aangegeven dat de belanghouders betrokken zijn geweest bij de opstelling van het stuk. Er wordt echter niet expliciet duidelijk gemaakt hoe de wensen van de belanghouders zichtbaar zijn de in de doelstellingen van de corporatie. Ook is uit de interne gesprekken gebleken dat wijzigingen in de doelstellingen van het ondernemingsplan niet worden gecommuniceerd aan de belanghouders.

4.5 Presteren volgens Belanghouders (PvB): IV Monitoring

Onderdelen	Cijfer
IV De corporatie betreft de oordelen van de belanghouders (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.	6,0
IV.1 Bij het opstellen van de doelen voert de corporatie overleg met de belanghouders over het presteren van de corporatie in voorgaande jaren.	6,0

Toelichting:

- > Een expliciete evaluatie door de belanghouders van de doelen en prestaties van Woonpartners is niet beschikbaar. Middels het KWH maatschappijlabel meet Woonpartners wel in algemene zin hoe de belanghouders het functioneren van de corporatie waarderen. De ondervraagde belanghouders geven een gemiddelde score van 6,5 op de stelling ' De corporatie weet op welke manier ik haar beleid waardeer' .
- > Woonpartners beschikt niet over een managementdocument waarin wordt aangegeven hoe de oordelen van de belanghouders zijn meegenomen bij de vaststelling van het beleid voor de komende jaren.

4.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties volgens Belanghouders (PvB)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	7,4
II Kennis en inzicht	10%	6,6
III Planning	10%	6,0
IV Monitoring	10%	6,0
Totaal		7,1

5 Presteren naar Vermogen (PnV)

5.1 Enkele kerngegevens

Kengetallen financiële positie

Deze kengetallen zijn ontleend aan de *Corporatie in Perspectief rapportage 2010 van het CFV*

	Woonpartners	Referentie	Landelijk
Gemiddelde huurprijs per maand per woning in 2009	€ 436	€ 423	€ 409
Huur in percentage van de maximale huur in 2009	67,0%	69,5%	71,5%
Onderhoud per woning in 2009 (klachten-, mutatie- en planmatig onderhoud)	€ 1.329	€ 1.667	€ 1.445
WOZ-waarde per woning in 2009 in €	€ 151.960	€ 164.053	€ 159.816
Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde per woning in 2009	€ 32.072	Niet beschikbaar	€ 37.888
Rentedekkingsgraad	1,8	1,5	1,5
Volkshuisvestelijk vermogen 2009 (in % van het balanstotaal)	24,9%	27,2%	29,3%
Volkshuisvestelijk vermogen 2009 (per vhe)	€ 9.562	€ 13.018	€ 13.400
Volkshuisvestelijk vermogen 2014 (per vhe)	€ 11.535	€ 18.578	€ 16.132
Netto bedrijfslasten per vhe in 2009 (exclusief leefbaarheidsuitgaven)	€ 1.400	€ 1.457	€ 1.293

- > Ten opzichte van de geboden kwaliteit zijn de huurniveaus bij Woonpartners relatief laag. Het beleid is er echter op gericht om deze huurniveaus te verhogen.
- > Woonpartners geeft relatief weinig geld uit aan klachten-, mutatie- en planmatig onderhoud.
- > De solvabiliteit van Woonpartners is iets lager dan gemiddeld
- > De netto bedrijfslasten van Woonpartners liggen boven het landelijk gemiddelde maar iets onder het gemiddelde voor het referentiegebied.

5.2 Presteren naar Vermogen (PnV): I Prestaties

Onderdelen	Cijfer
I Het beschikbare eigen vermogen wordt maximaal ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties.	6,7
I.1 De corporatie heeft inzicht in het vermogen dat beschikbaar is voor het leveren van maatschappelijke prestaties.	6,7
I.2 De corporaties heeft extra potenties voor haar vermogensontwikkeling verkend en maakt hier maximaal gebruik van.	6,5
I.3 De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet	7,0

voor het leveren van maatschappelijke prestaties.

Dit oordeel telt voor 70% mee voor het waarderen van het onderdeel Presteren naar Vermogen (PnV).

Toelichting:

Ontwikkeling vermogen op basis van bedrijfswaarde (Specificatie onderdeel I.1)

- > Sinds enkele jaren berekent Woonpartners de solvabiliteit op basis van de bedrijfswaarde. Uitgegaan wordt van een minimum solvabiliteit van 20%.
- > De meerjarenbegroting van Woonpartners loopt slechts door tot 2015. In het strategisch voorraadbeleid lopen de berekeningen daarentegen door tot 2020.
- > Woonpartners beschikt over een beleidsdocument waarin per type investering rendementseisen worden geformuleerd.

Extra potenties (Specificatie onderdeel I.2)

- > Woonpartners beschikt over een beleidsnotitie verkoop waarin een aantal beleidsuitgangspunten ten aanzien van het verkoopbeleid worden geformuleerd. Uitgaande van deze notitie mogen er in een periode van drie jaar (2010-2012) maximaal 150 woningen worden verkocht. In dit document wordt echter niet specifiek aangegeven welke woningen als te verkopen worden gelabeld. Ook in het strategisch voorraadbeleid is een verkoopprogramma ingebed. Hier rekent men met de verkoop van 10 woningen per jaar (dit is ook de basis voor de financiële doorrekeningen). Onderdeel van het strategisch voorraadbeleid is een lijst waarin wordt aangegeven welke woningen voor verkoop gelabeld zijn.
- > De solvabiliteitsdoelstelling van 20% fungeert als financieel risicobuffer. Het percentage van 20% wordt onderbouwd aan de hand van het CFV continuïteitsoordeel. Vanwege de korte tijdshorizon van de meerjarenbegroting (vijf jaar) is het echter onduidelijk of deze doelstelling ook op de langere termijn realistisch is. Woonpartners beschikt niet over een eigen visie op de gewenste langjarige ontwikkeling van het vermogen.
- > Om de toekomstige investeringspotentie en de te lopen financiële risico's beter in kaart te brengen zou Woonpartners meer moeten werken met risicoanalyses en scenarioberekeningen (bijvoorbeeld niet alleen uitgaande van verschillende rentestanden, maar ook van verschillende huurprijs-, verkoop- en nieuwbouwsenario's).
- > Uit de beoordelingen van het WSW blijkt dat het faciliteringsvolume in de afgelopen jaren lang niet maximaal is gebruikt. Dit is in lijn met het Treasury Statuut van Woonpartners, waarin expliciet wordt gekozen voor een risicomijdend beleid met betrekking tot het financieel vermogensbeheer. Eén van de uitgangspunten van het financieringsbeleid van Woonpartners is het streven naar interne financiering. Volgens Woonpartners versterkt dit niet alleen de financiële positie (solvabiliteit), maar beperkt het ook de kosten van borgstelling, alsmede het financieringsrisico.

Ontwikkeling en aanwending vermogen 2009 tot en met 2014 (x € 1.000) (Specificatie onderdeel I.3)

Prognose beschikbaar komende middelen			Prognose beslag op vermogen		
1	Rendement op materiële vaste	94.069	7	Nieuwbouw	0



	activa in exploitatie			woongelegenheden en overig vastgoed	
2	Af: rendement op leningen	-70.836	8	Aankoop woongelegenheden en overig vastgoed	0
3	Verkoop bestaand bezit	6.729	9	Sloop woongelegenheden en overig vastgoed	0
4	Productie nieuwbouw voor verkoop	1.237	10	Verbetering woongelegenheden en overig vastgoed	9.810
5	Vermogenseffect nieuwe leningen en renteconversie	15.200	11	Vennootschapbelasting	0
6	Vermogenseffect verbindingen	-1.077	12	Projectverliezen	5.500
	TOTAAL	45.312		TOTAAL	15.310

Bron: Continuïteitsoordeel Woonpartners 2010, CFV

- > De komende jaren zal de vermogenspositie van Woonpartners naar verwachting verbeteren. Dit komt mede doordat er voor de geplande investeringen in nieuwbouw en aankoop van woningen in het verleden al voorzieningen zijn getroffen. De solvabiliteit van de corporatie zal toenemen van 21,9 % (ultimo 2008) naar 26,7 (ultimo 2014). Het continuïteitsoordeel van het CFV voor 2010 was A1. Dit betekent dat de door Woonpartners voorgenomen activiteiten in financieel opzicht passen bij de vermogenspositie van de corporatie. Het solvabiliteitsoordeel van het CFV voor 2010 was eveneens positief, hetgeen impliceert dat Woonpartners over voldoende vermogen beschikt om haar opgaven te realiseren.

5.3 Presteren naar Vermogen (PnV): II Visie

Onderdelen	Cijfer
II De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd over het beoogde rendement op en de omvang van het eigen vermogen en de besteding van de ruimte in het vrije eigen vermogen. Deze visie is onderbouwd met kennis van de maatschappelijke opgave in het werkgebied.	6,3
II.1 De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd over het beoogde rendement <i>op</i> en de omvang <i>van</i> het eigen vermogen.	7,0
II.2 De corporatie heeft een duidelijk visie en doelstelling over de besteding van de ruimte in het vrije eigen vermogen.	6,0
II.3 De corporatie heeft haar visie en doelstelling over het rendement <i>op</i> en de omvang <i>van</i> het eigen vermogen onderbouwd met kennis van de maatschappelijke opgaven in haar werkgebied.	6,0

Toelichting:

- > Met het document 'Financieel beleid Woonpartners' beschikt Woonpartners over een duidelijk financieel beleidskader. Dit document is echter pas eind 2010 verschenen, als onderdeel van de actualisering van het strategisch voorraadbeleid.

- > In het ondernemingsplan 2008-2012 wordt het financieel beleid nog te weinig uitgewerkt. De visitatiecommissie meent dat er nog in onvoldoende mate gewerkt wordt met scenario's en risicoanalyses. Dit is een belangrijk aandachtspunt voor het nieuwe ondernemingsplan. Overigens wordt dit door ook Woonpartners zelf erkend en werkt men inmiddels aan de verdere ontwikkeling van het financieel beleid.
- > De ondervraagde belanghouders zijn gematigd positief over de financiële prestaties van Woonpartners. Ze geven een gemiddelde score van 6,2 voor de mate waarin de corporatie haar (financiële) vermogen maximaal inzet voor het realiseren van haar ambities en doelen. Voor de stelling 'de corporatie werkt sober en doelmatig' geven ze een gemiddeld cijfer van 6,3.

5.4 Presteren naar Vermogen (PnV): III Risicoprofiel

Onderdelen	Cijfer
III. De corporatie beschikt over een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma.	6,8
III.1 De corporatie beschikt over een concrete solvabiliteitsdoelstellingen die is toegelicht in interne (b.v. Begroting, jaarrekening) en/of externe (b.v. Jaarverslag) documenten	6,8

Toelichting:

- > Zoals hierboven al gesteld is, hanteert Woonpartners een solvabiliteitsdoelstelling van 20%. Dit percentage is gebaseerd op de risicoberekeningen van het CFV (continuïteitsoordeel). Vanwege de korte tijdshorizon van de meerjarenbegroting (vijf jaar) is echter niet duidelijk of dit percentage ook op langere termijn realistisch is.
- > Volgens de criteria van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (solvabiliteitsoordeel en continuïteitsoordeel) is Woonpartners een financieel gezonde woningcorporatie.

5.5 Presteren naar Vermogen (PnV): IV Bedrijfsvoering

Onderdelen	Cijfer
IV De corporatie presteert efficiënt	6,5
IV.1 De corporatie onderneemt aantoonbare maatregelen om haar efficiëntie te vergroten	6,5

Toelichting:

- > De bedrijfslasten van Woonpartners komen voor 2009 overeen met die van de referentiegroep in de CiP rapportage van het CFV.
- > Vergroting van de efficiency is geen thema dat veel aandacht krijgt in de beleidsstukken van Woonpartners. Volgens de visitatiecommissie is dit ten onrechte. De cijfers uit Corporatie in Perspectief laten zien dat de bedrijfslasten van Woonpartners (inclusief leefbaarheid) in de afgelopen jaren (2006 t./m 2009) bovengemiddeld zijn gestegen. Navraag bij de corporatie leerde de visitatiecommissie dat dit deels samenhangt met het vrijvallen van een voorziening in 2006 en een forse toename van de

leefbaarheidsinvesteringen. Dit laat onverlet dat de commissie het van belang acht om deze stijgende lijn in de komende jaren om te buigen.

5.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties naar Vermogen (PnV)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	6,7
II Visie	10%	6,3
III Risicoprofiel	10%	6,8
IV Bedrijfsvoering	10%	6,5
Totaal		6,7

6 Governance

6.1 Goed bestuur

Het onderdeel goed bestuur is verdeeld in diverse normen en meetpunten. Het oordeel van de visitatiecommissie staat vermeld in de onderstaande tabel en zal vervolgens worden toegelicht.

	Normen en meetpunten	Cijfer
I	De corporatie heeft de borging van de kwaliteit van het intern toezicht vastgelegd (zie hoofdstuk III Governance Code)	6,6
I.1	De interne toezichthouder (RvT) heeft een eigen visie op de invulling van haar functie. Deze visie is getoetst aan de Governance Code	7,0
I.2	De interne toezichthouder (RvT) heeft vastgesteld wat de gewenste output van het toezicht is en welke normen er worden gehanteerd om de output te meten.	6,3
I.3	De interne toezichthouder (RvT) heeft een duidelijke taakomschrijving van het bestuur en de toezichthouders.	6,5

Toelichting:

- > De RvT heeft de gewenste samenstelling en deskundigheid vastgelegd in een profielschets. Deze profielschets dateert uit 2003.
- > De gewenste samenstelling en deskundigheid van de RvT sluit aan bij de aard van de corporatie en haar activiteiten.
- > In de huidige RvT is kennis aanwezig op het gebied van volkshuisvesting/ vastgoed, juridische zaken, financiën en openbaar bestuur. Hiermee voldoet de huidige RvT qua samenstelling goed aan de opgestelde profielschets.
- > Behalve het formele reglement van de RvT is de visitatiecommissie geen documenten tegengekomen die aangeven hoe de RvT invulling wil geven aan zijn toezichtsrol.
- > De RvT heeft duidelijke normen vastgesteld om de prestaties van de directeur-bestuurder te beoordelen. Het variabele deel van het salaris van de directeur-bestuurder (30% van het totale salaris) wordt bepaald aan de hand van de door de corporatie geleverde prestaties op verschillende meetbare prestatievelen.
- > De directeur-bestuurder wordt 1 keer per jaar door de RvT beoordeeld. Van deze beoordeling wordt een schriftelijk verslag gemaakt.
- > De RvT houdt 1 keer per jaar een evaluatie van zijn eigen functioneren. In het verleden deed men dit zelf maar in 2010 is dit traject voor de eerste keer begeleid door een extern adviesbureau. Alleen voor 2009 is een verslag van de RvT-evaluatie beschikbaar.
- > Woonpartners beschikt niet over een separate taakomschrijving voor de directeur-bestuurder. De belangrijkste verantwoordelijkheden van de directeur-bestuurder zijn verankerd in de statuten van de stichting. In het competentiehandboek van Woonpartners staat een competentieprofiel voor de functie van directeur-bestuurder.
- > De profielschets van de RvT bevat kwaliteitsprofielen voor de afzonderlijke RvT-leden.

6.2 Onderdeel II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding

Normen en meetpunten		Cijfer
II	Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden	
II.1	Eigen ambities en doelen De corporatie heeft een schriftelijk neergelegde opvatting over haar maatschappelijk functioneren in haar werkgebied geformuleerd. Hieruit is af te leiden welke rol de corporatie inneemt in haar werkgebied en hoe die rol zich vertaalt naar de eigen organisatie en relatie met maatschappelijke partners.	6,7
II.2	Opgaven in het werkgebied De corporatie communiceert haar beleidsvoornemens en prestatieafspraken met haar belanghebbenden.	6,0
II.3	Belanghouders De corporatie houdt ten minste een keer per jaar een vergadering met belanghebbenden, waarin de corporatie in dialoog treedt over de beleidsdoelstellingen en resultaten.	5,8
II.4	Vermogen De accountant maakt een verslag van 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 woningcorporatie.	7,0

Toelichting:

Ten aanzien van de eigen ambities en doelen:

- > Het ondernemingsplan 2008-2012 is door de RvT goedgekeurd en vormt het richtsnoer voor het huidige beleid van Woonpartners. De visitatiecommissie constateert dat het ondernemingsplan een aantal duidelijke beleidsdoelstellingen bevat, die voor een deel ook 'smart' zijn geformuleerd. Tegelijkertijd meent de commissie dat het ondernemingsplan te weinig aandacht besteed aan de maatschappelijke, beleidsmatige en woningmarktcontext waarbinnen Woonpartners functioneert, zowel op landelijk als ook op regionaal/lokaal niveau. Ook is de financiële vertaling van het beleid matig uitgewerkt. In latere beleidsnotities die zijn opgesteld in het kader van het strategisch voorraadbeleid is deze financiële vertaling overigens wel terug te vinden.
- > Woonpartners beschikt over verschillende managementrapportages die inzicht geven in de voortgang van de gestelde ambities en doelen: maandrapportages, kwartaalrapportages en voortgangsrapportages van het ondernemingsplan. Hoewel de PDCA-cyclus (Plan, Do, Check, Act) van Woonpartners nog in ontwikkeling is, concludeert de visitatiecommissie op basis van de gevoerde gesprekken en de aangeleverde documenten dat deze cyclus op dit moment behoorlijk functioneert.

Ten aanzien van de opgaven in het werkgebied

- > Woonpartners betreft haar belanghouders bij het opstellen van ondernemingsplannen. De geleverde prestaties worden regelmatig voor het voetlicht gebracht, onder meer via persberichten en advertorials. Het ondernemingsplan is terug te vinden op de website van Woonpartners. Dit geldt echter niet voor de prestatieafspraken.

Ten aanzien van de betrokkenheid van belanghebbenden:

- > Woonpartners beschikt over een belanghoudersregister maar dit register wordt door de corporatie niet openbaar gemaakt.
- > Woonpartners slaagt er niet in om minimaal één keer per jaar een belanghoudersbijeenkomst te organiseren. In 2009 en 2010 zijn dergelijke bijeenkomsten niet georganiseerd.
- > De werkwijze voor de belanghoudersbijeenkomst is niet vastgelegd in een door de RvT goedgekeurd reglement, of een door de RvT goedgekeurde procesbeschrijving.
- > Het bestuur en de RvT van Woonpartners zijn bij voorkeur voltallig aanwezig bij belanghoudersbijeenkomsten.
- > Van de twee gehouden belanghoudersbijeenkomsten (2007 en 2008) zijn schriftelijke verslagen gemaakt waarin opmerkingen, suggesties en adviezen van belanghouders zijn verwerkt. Deze verslagen zijn echter niet terug te vinden op de website van Woonpartners.

Ten aanzien van het vermogen:

- > De accountant van Woonpartners doet zijn werk naar behoren en geeft in zijn management letters ook duidelijke verbeterpunten aan. Hij houdt niet alleen financieel toezicht maar doet ook suggesties voor het verbeteren van de Planning en Control-cyclus.

6.3 Beoordeling visitatiecommissie: Governance

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Goed Bestuur	20%	6,6
II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden t.a.v.:		
- ambities en doelen	20%	6,7
- opgaven in het werkgebied	20%	6,0
- betrokkenheid van belanghebbenden	20%	5,8
- vermogen	20%	7,0
Totaal		6,4

Bijlage I. Onderzoeksverantwoording

Deel I

De visitatie bestaat uit vijf ratio's:

- > **Presteren naar Opgaven (PnO)**, het betreft hier landelijke, lokale en regionale opgaven op het gebied van wonen
- > **Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)**, het betreft hier de eigen visie en doelstellingen van de corporaties
- > **Presteren volgens Belanghouders (PvB)**, in welke mate sluiten de prestaties aan bij de verwachtingen en wensen van andere betrokken partijen?
- > **Presteren naar Vermogen (PnV)**, in welke mate sluiten de prestaties aan bij de financiële mogelijkheden van de corporatie?
- > **Governance (Gov)**, is er sprake van een zorgvuldige besluitvorming, werkt het interne toezicht naar behoren, hebben Belanghouders invloed op het beleid en de activiteiten van de corporatie?

Iedere ratio is verdeeld in vier onderdelen ook wel 'standaarden' genoemd:

- > I Prestaties (*wegingspercentage 70%*);
- > II kennis en inzicht (*wegingspercentage 10%*);
- > III planning (*wegingspercentage 10%*);
- > IV monitoring (*wegingspercentage 10%*)

Voor de ratio's Presteren naar Vermogen (PnV) en voor Governance (Gov) wordt een iets andere indeling gebruikt.

De te beoordelen prestaties zijn onderverdeeld in een aantal prestatievelden die zijn ontleend aan het BBSH en de decemberbrief van de toenmalige Minister van VROM. Het betreft de volgende prestatievelden:

1. **Beschikbaarheid** van woningen voor de aandachtsgroep door het bij voorrang toewijzen van betaalbare woningen aan huishoudens uit de aandachtsgroep passend bij de opgave in haar werkgebied
2. **Betaalbaarheid** van woningen voor de aandachtsgroep
3. **Bijzondere doelgroepen**, realiseren van huisvesting die specifiek geschikt is voor ouderen, gehandicapten en andere personen die zorg of begeleiding behoeven of speciale eisen aan hun woning stellen.
4. **Leefbaarheid** in de wijken en buurten waarin de woningen van de corporatie zijn gelegen.
5. **Bouwproductie** in de vorm van nieuwbouw, verkoop, aankoop, aanpassing of verbetering.
6. **Stedelijke vernieuwing** door fysiek, sociale en economische investeringen
7. **Energie en duurzaamheid**, bijvoorbeeld door het gebruik van duurzame materialen en verantwoord omgaan met energieverbruik.



Bijlage II. Samenstelling visitatiecommissie

Mw. drs. A. Vermunt - Bastiaansen (voorzitter)

Mevrouw Vermunt heeft een jarenlange ervaring in de corporatiewereld en is van 2000 tot 2008 directeur-bestuurder geweest van Woningstichting Singelveste. Sinds haar vroegpensioen is ze actief als toezichthouder van een woningcorporatie, een zorginstelling en een kinderopvangorganisatie.

Dhr. dr. P. de Vries (visitor)

De heer de Vries werkt als senioronderzoeker bij het Onderzoeksinstituut OTB van de TU Delft waar hij zich voornamelijk bezig houdt met het verklaren en voorspellen van woningprijzen. Daarnaast is hij lid van de Raad van Toezicht van een woningcorporatie.

Dhr. dr. J.S.C.M. Hoekstra (secretaris)

De heer Hoekstra werkt als onderzoeker bij het Onderzoeksinstituut OTB van de TU Delft, waar hij zowel puur wetenschappelijk als ook contractonderzoek verricht. Zijn specialisaties zijn internationaal vergelijkend onderzoek, woonbeleid en woningmarktontwikkelingen. De heer Hoekstra is redacteur van het internationaal wetenschappelijke tijdschrift *Journal of Housing and the Built Environment*

Bijlage III. Overzicht geïnterviewde personen

Groepsgesprek met zes medewerkers van Woonpartners (6-6-2011)

Mw. Saskia Sonnemans (tevens OR-lid)
 Dhr. Paul Geurts (tevens OR-lid)
 Dhr. Rob Ploegmakers
 Dhr. Thijs van den Reek
 Mw. Laura Rovers
 Dhr. Harry LaValette

Groepsgesprek met de managers van Woonpartners (6-6-2011)

Dhr. John Felten (tevens lid IDO)
 Mw. Elena Romero Jódar (tevens lid IDO)
 Dhr. Chris Huppertz (tevens lid IDO)
 Mw. Georgette Sanderus
 Mw. Birgitta Verkampen

Face-to-face interview met de directeur-bestuurder van Woonpartners (6-6-2011)

Dhr. Ger de Wilde

Groepsgesprek met vier leden van de RvT van Woonpartners (12-10-2010)

Dhr. Piet Krekels (voorzitter RvT)
 Dhr. Nico Dijkhuizen
 Dhr. Gerrit van den Heuvel
 Mw. Ingrid Stommels

Face-to-face interviews met belanghouders van Woonpartners (tussen 24-5-2011 en 6-6-2011)

Dhr. Van Bruggen, voorzitter Huurdersbelangenvereniging
 Dhr. Van der Eijden, bestuurslid Huurdersbelangenvereniging
 Dhr. Manders, bestuurslid Huurdersbelangenvereniging
 Mw. Van Eijndhoven, lid raad van bestuur LEV-groep (organisatie voor welzijnswerk)
 Dhr. Stienen, wethouder volkshuisvesting / RO gemeente Helmond
 Dhr. Middel, teammanager wonen gemeente Helmond
 Dhr. Van der Laak, lid raad van bestuur LEV-groep (voorheen directeur Stichting Welzijn Ouderen Helmond)
 Dhr. Smidt, directeur-bestuurder woningcorporatie Compaen
 Dhr. Feurriegel, directeur Stichting Maatschappelijke Opvang Helmond

Telefonische interviews met belanghouders van Woonpartners (tussen 13-5-2010 en 10-6-2010)

Dhr. Verkerk, directeur van Jansen de Jong (projectontwikkelaar en bouwer)
 Dhr. Eggenhuizen, directeur Bijzonder Jeugdwerk Brabant
 Dhr. Borghs, lid raad van bestuur van de Zorgboog (zorginstelling)
 Dhr. Bergmans, accountant van Woonpartners (via Deloitte)
 Dhr. Van der Heijden, Voorzitter van het bestuur van Qlicq (organisatie voor Primair onderwijs in Helmond e.o.)

Dhr. Steenbakkers, voorzitter bewonerscommissie Helmond-Oost
 Dhr. Litjens, extern adviseur platform Helmondse Bewonersorganisaties
 Dhr. Heling, directeur-bestuurder van Savant Zorg (organisatie voor thuiszorg, zorg en verpleging)
 Mw. Bloemers, voorzitter bewonersgroep Molenbeek
 Mw. Van der Maat, afdelingsmanager Zorgpoort (gemeentelijke organisatie verantwoordelijk voor uitvoering WMO)
 Dhr. Strik, directeur woningcorporatie WOCOM

Bijlage IV Overzicht geraadpleegde documenten

Nr	Titel / bestandsnaam
001	Ondernemingsplan 2008-2012 – bijgesteld
002	Strategisch Voorraadbeleid (SVB) 2011 - 2020
003	Huurbeleid versie 01-04-2010 (Onderdeel SVB)
004	Verkoopbeleid versie 01-04-2010 (Onderdeel SVB)
005	Acquisitiebeleid versie 01-04-2010 (Onderdeel SVB)
006	Doelgroepenbeleid versie 01-04-2010 (Onderdeel SVB)
007	Financieel beleid Woonpartners 18-10-2010 (Onderdeel SVB)
008	Investeringsbeleid Financieel 18-10-2010 (Onderdeel SVB)
009	Onderhoudsbeleid 06-12-2010 (Onderdeel SVB)
010	Verslag IDO-SVB 08-04-2010 (Vaststelling beleidsnotities)
011	Verslag IDO-SVB 18-10-2010 (Vaststelling beleidsnotities)
012	Bestuursbesluit vaststelling SVB 2011 - 2020
013	Visie leefbaarheid
014	Wijkvisie Helmond-Oost
015	Wijkscan Binnenstad
016	Wijkscan Centrum
017	Wijkscan Brouwhuis
018	Wijkscan Helmond Noord
019	Wijkscan Helmond Oost
020	Wijkscan Rijpelberg
021	Bijlage SWOT Binnenstad januari 2010
022	Bijlage SWOT Centrum januari 2010
023	Bijlage SWOT Brouwhuis februari 2010
024	Bijlage SWOT Noord januari 2010
025	Bijlage SWOT Oost februari 2010

Nr	Titel / bestandsnaam
026	Bijlage SWOT Rijpelberg februari 2010
027	Projectopdracht energiebesparingsplan – september 2009
028	Memo uitgangspunten energiebeleidsplan – december 2009
029	Energiebeleidsplan 2010-2015 versie 1.1 – januari 2010
030	Energiebeleidsplan 2010 – 2017
031	Verklaring toetreding Convenant Regionaal GPR Gebouw
032	Plan van aanpak Dag Duurzaamheid 2010
033	Persbericht Dag Duurzaamheid 2010
034	Projectevaluatieformulier Dag Duurzaamheid 2010
035	Dag van de duurzaamheid 2009 - spaarlampenwisseldag
036	Analyse leefbaarheid 2007 werkelijk tov begroot
037	Analyse leefbaarheid 2008 werkelijk tov begroot
038	Analyse leefbaarheid 2009 werkelijk tov begroot
039	Analyse leefbaarheid 2010 werkelijk tov begroot concept
040	SOK Dierenbuurt 16-12-02
041	SOK Weverspoort 28-05-09
042	Aanvulling SOK Weverspoort 27-05-09
043	Beheerplan herstructurering 3 ^e fase 26-11-07
044	Uitvoeringsovereenkomst Weverspoort 14-10-10
045	Dienstverleningsovereenkomst WOM 20-07-09
046	Overeenkomst kredietverstrekking WOM 20-07-09
050	Startdocument Tolpost (WKO)
051	Voortgangsrapportage Reynaerde (WKO)
052	Startdocument 4 groepswoningen (WKO en Zorgboog)
053	Startdocument Margrietlaan (WKO)
054	Startdocument Azalealaan 2005 (WKO)
055	Kostenoverzicht WKO Azalealaan 2005-2006
056	Memo aanbesteding Tamboerijnstraat
060	Intentieovereenkomst Warmte-Koude-Opslag De Eeuwsels
068	Huurbeleid 2007 – bestuursbesluit
061	Samenwerkings-realisatieovereenkomst Brede School
062	Aannemingsovereenkomst Brede School

Nr	Titel / bestandsnaam
063	Samenwerkings-realisatieovereenkomst schoolwoningen
064	Aannemingsovereenkomst schoolwoningen
065	Startnotitie wonen boven winkels februari 2009
070	Plan van aanpak uitvoering opplussen 2008
075	Projectplan energiebesparingsproject met scholen
076	Energiebesparingsproject voor basisscholen en wijken – memo gemeente
077	Energiebesparingsproject voor basisscholen – memo scholen
078	Zonne-energie op grote daken
079	Gebruikersovereenkomst Slimmer Kopen®
080	Beleidsbeslissingen Slimmer Kopen® 26-10-2007
081	Toepassen startersrenteregeling blok 8 Vossenberg
082	Besluit budget startersrenteregeling 26-08-2009
083	Geactualiseerd verkoopbeleid per 09-07-2007
084	Ledenovereenkomst startersrenteregeling
090	Voortgang ondernemingsplan t/m 2008
100	Voorschrijdende lijst bestuursbesluiten 2007
101	Voorschrijdende lijst bestuursbesluiten 2008
102	Voorschrijdende lijst bestuursbesluiten 2009
103	Voorschrijdende lijst bestuursbesluiten 2010
105	Prestatieafspraken 2008-2015 incl bijlagen
106	Monitoring prestatieafspraken januari 2011
107	Evaluatie kernvoorraad en doelgroepen 2010
108	Rapport laagland Advies – Helmonders en hun woningen
110	Volkshuisvestingsverslag 2007
111	Volkshuisvestingsverslag 2008
112	Volkshuisvestingsverslag 2009
113	VHV-verslag 2010 - CONCEPT
115	Advertorial Hennep
120	Taakstellingen bijzondere doelgroepen 2007
121	Taakstellingen bijzondere doelgroepen 2008
122	Taakstellingen bijzondere doelgroepen 2009
123	Taakstellingen bijzondere doelgroepen 2010

Nr	Titel / bestandsnaam
201	Meetresultaat KWH-Huurlabel 2007
202	Meetresultaat KWH-Huurlabel 2008
203	Meetresultaat KWH-Huurlabel 2009
204	Meetresultaat KWH-Huurlabel 2010
205	Meetresultaat telefonisch bereikbaarheidsonderzoek 2008
206	Meetresultaat telefonisch bereikbaarheidsonderzoek 2009
207	Meetresultaat telefonisch bereikbaarheidsonderzoek 2010-1
208	Meetresultaat telefonisch bereikbaarheidsonderzoek 2010-2
209	Managementrapportage klantonderzoek nieuwkomers 4 ^e kwartaal 2007
210	Managementrapportage klantonderzoek nieuwkomers 4 ^e kwartaal 2008
211	Managementrapportage klantonderzoek nieuwkomers 4 ^e kwartaal 2009
212	Managementrapportage klantonderzoek vertrekkers 4 ^e kwartaal 2007
213	Managementrapportage klantonderzoek vertrekkers 4 ^e kwartaal 2008
214	Managementrapportage klantonderzoek vertrekkers 4 ^e kwartaal 2009
215	Managementrapportage klantonderzoek reparaties 4 ^e kwartaal 2007
216	Managementrapportage klantonderzoek reparaties 4 ^e kwartaal 2008
217	Managementrapportage klantonderzoek reparaties 4 ^e kwartaal 2009
218	Prestatie-index 26-03-2010
219	Projectbeschrijving integraal klachtmanagement
220	Visiedocument managersdag klachtmanagement
221	Verslag MT-bijeenkomst implementatie klachtprocedure en –registratiesysteem
230	Gedragscode integriteit
240	Competentiehandboek
241	Een nieuw beoordelingssysteem
242	Beoordelen en belonen
250	Beschikbaarheid procedures
251	Beleidskader procedures en processen
260	Verslag bewonersoverleg 2009 – Helmond Noord - Planetenflats
261	Verslag bewonersoverleg najaar 2009 Res Brouwhorst
262	Verslag bewonersoverleg najaar 2010 La Facade en L'etage
263	Verslag bewonersoverleg voorjaar 2010 Bloemenbuurt
270	Jaarplan leefbaarheid incl. extra's begroting 2008

Nr	Titel / bestandsnaam
271	Jaarplan leefbaarheid begroting 2009
272	Jaarplan 2010 Woonservice incl. leefbaarheid
300	Evaluatie Raad van toezicht 2009
301	Verslag Rvt – 2007-01 050307
302	Verslag Rvt – 2007-02 230507
303	Verslag Rvt – 2007-02a 120607
304	Verslag Rvt – 2007-03 250707
305	Verslag Rvt – 2007-04 270907
306	Verslag Rvt – 2007-05 151107
307	Verslag Rvt – 2007-06 101207
308	Verslag Rvt – 2008-01 270208
309	Verslag Rvt – 2008-02 230408
310	Verslag Rvt – 2008-03 250608
311	Verslag Rvt – 2008-04 200808
312	Verslag Rvt – 2008-05 081008
313	Verslag Rvt – 2008-06 261108
314	Verslag Rvt – 2009-01 180209
315	Verslag Rvt – 2009-02 010409
316	Verslag Rvt – 2009-03 080409
317	Verslag Rvt – 2009-04 130509
318	Verslag Rvt – 2009-05 090909
319	Verslag Rvt – 2009-06 041109
320	Verslag Rvt – 2010-01 100210
321	Verslag Rvt – 2010-02 070410
322	Verslag Rvt – 2010-03 110510
323	Verslag Rvt – 2010-04 300610
324	Verslag Rvt – 2010-05 080910
325	Verslag Rvt – 2010-05a 121010
326	Verslag Rvt – 2010-06 031110
327	Verslag Rvt – 2010-07 151210
330	Reglement Raad van toezicht
331	Profielchets Raad van toezicht 09-2003

Nr	Titel / bestandsnaam
335	Voortschrijdende besluitenlijst Raad van toezicht 2007
336	Voortschrijdende besluitenlijst Raad van toezicht 2008
337	Voortschrijdende besluitenlijst Raad van toezicht 2009
338	Voortschrijdende besluitenlijst Raad van toezicht 2010
400	Woonvisie Gemeente Helmond 2007-2015
401	SaldoPlus Intentieverklaring 21-02-06
402	SaldoPlus oprichting en statuten 24-08-06
403	SaldoPlus overeenkomst van geldlening 27-09-06
404	SOK Vroegtijdige Interventie Probleemhuurders 2007
405	Beleid huisuitzettingen – afspraak met gemeente
406	Bijlage 4 bij prestatieafspraken Uitwerking budgetten prestatieveld leefbaarheid
407	Uitwerking prestatieafspraken huisuitzettingen
410	Oprichting woonwag en standplaatsen beheer bv
411	Evaluatie buurtbeheerders 2010-06
412	Kengetallen 2007 Woonwagbeheer
413	Kengetallen 2008 Woonwagbeheer
414	Kengetallen 2009 Woonwagbeheer
420	Monitoring prestatie afspraken corporaties 2008-2015
430	Bevindingen jaarrapportage 2007 – Woonruimtebemiddeling doelgroepen
431	Bevindingen jaarrapportage 2008 – Woonruimtebemiddeling doelgroepen
432	Bevindingen jaarrapportage 2009 – Woonruimtebemiddeling doelgroepen
435	Hoofdstuk 2 – De aanbiedingen doelgroepen. Zie pag. 38, tabel 2.9
500	Participatieovereenkomst
501	Uitslagen stemlijsten belanghoudersdag
502	Uitnodiging stakeholdersdag
503	Brief stakeholders na afloop
504	Impressieverslag stakeholdersbijeenkomst definitief
505	Links films 26 maart stakeholdersbijeenkomst
506	Presentatie directeur stakeholdersbijeenkomst
507	Organisatorische richtingen stakeholdersdag 12-2008
508	Presentatie stakeholdersdag 12-2008
509	Verslag stakeholdersbijeenkomst 12-2008

Nr	Titel / bestandsnaam
515	Manifest Aandacht voor de bestaande stad
520	Overzicht belanghouders tbv visitatiecommissie
521	Bewonerscommissies
600	Jaarrekening 2007
601	Jaarrekening 2008
602	Jaarrekening 2009
603	Jaarrekening 2010 - CONCEPT
610	Corporatie in Perspectief 2007 Analyse 2006
611	Corporatie in Perspectief 2008 Analyse 2007
612	Corporatie in Perspectief 2009 Analyse 2008
613	Corporatie in Perspectief 2010 Analyse 2009
621	Continuïteitsoordeel 2008 CFV
622	Continuïteitsoordeel 2009 CFV
623	Continuïteitsoordeel 2010 CFV
625	Oordeelsbrief 2007 VROM
626	Oordeelsbrief 2008 VROM
627	Oordeelsbrief 2009 VROM
628	Oordeelsbrief 2010 VROM
631	Uitslag 2008 solvabiliteit (jaarrekening 2007) CFV
632	Uitslag 2009 solvabiliteit (jaarrekening 2008) CFV kort
633	Uitslag 2010 solvabiliteit (jaarrekening 2009) CFV
640	Beoordeling WSW 2007 Woonpartners Helmond
641	Beoordeling WSW 2008 Woonpartners Helmond
642	Uitslag WSW kredietwaardigheid 2009
643	Uitslag WSW kredietwaardigheid 2010
650	Accountantsverslag Stichting Woonpartners 2007
651	Accountantsverslag Stichting Woonpartners 2008
652	Accountantsverslag Stichting Woonpartners 2009
655	Accountantsverklaring Stichting Woonpartners 2007
656	Accountantsverklaring Stichting Woonpartners 2008
657	Accountantsverklaring Stichting Woonpartners 2009
660	Managementletter 2007

Nr	Titel / bestandsnaam
661	Managementletter 2008
662	Managementletter 2009
663	Managementletter 2010 concept@4 januari 2011
665	Toetsingskader (onrendabele) investeringen
666	Initiatiefdocument tbv toetsen prioritering project
667	Treasurystatuut 19 03 2009
668	Financieel beleid Woonpartners 18 oktober 2010
670	Begroting 2007
671	Begroting 2008
672	Begroting 2009
673	Begroting 2010
674	Begroting 2011
680	Kwartaalrapportage 01-07
681	Kwartaalrapportage 02-07
682	Kwartaalrapportage 03-07
683	Kwartaalrapportage 04-07
684	Kwartaalrapportage 01-08
685	Kwartaalrapportage 02-08
686	Kwartaalrapportage 03-08
687	Kwartaalrapportage 04-08
688	Kwartaalrapportage 01-09
689	Kwartaalrapportage 02-09
690	Kwartaalrapportage 03-09
691	Kwartaalrapportages 1 ^e kw 2010
692	Kwartaalrapportages 2 ^e kw 2010
693	Kwartaalrapportages 2 ^e kw 2010
694	Resultatenrekening 2 ^e kw 2010
695	Resultatenrekening 3 ^e kw 2010
700	Medewerkersinitiatief project Township Zolani
710	Doelstellingen en randvoorwaarden kweekvijver
720	Samenwerkingsovereenkomst cursussen ROC
721	Briefkaart opleidingen huurders

Nr	Titel / bestandsnaam
722	Cursusaanbod aan huurders
725	Besluitnotitie deelname ontwikkeling digitaal ketenportaal wonen welzijn en zorg
730	Convenant oprichting Domovisie
731	Besluit Raad van toezicht deelneming Domovisie
735	Advies documentenbeheer
736	Advies informatievoorziening IDO
737	Advies flexwerken
738	Advies huisvesting
800	Medewerkertevredenheidsonderzoek 2009
801	Medewerkertevredenheidsonderzoek 2010
805	Onderzoek gevolgen bevolkingskrimp op woningmarkt in Helmond
806	Bijlagen Onderzoek gevolgen bevolkingskrimp op woningmarkt in Helmond
810	Rapportage KWH-Huurlabel 2007
811	Rapportage KWH-Huurlabel 2008
812	Rapportage KWH-Huurlabel 2009
813	Rapportage KWH-Huurlabel 2010
814	Rapportage telefonisch bereikbaarheidsonderzoek 2008
815	Rapportage telefonisch bereikbaarheidsonderzoek 2009
816	Rapportage telefonisch bereikbaarheidsonderzoek 2010-1
817	Rapportage telefonisch bereikbaarheidsonderzoek 2010-2
818	Rapportage KWH-Maatschappijlabel 2010
820	Voortgangsrapportage Ondernemingsplan
825	Voorbeeldrapportage leegstand
826	Voorbeeldrapportage woningen onder aftoppingsgrens
830	Verslag overleg Huurdersbelangenvereniging 22-02-2007
831	Verslag overleg Huurdersbelangenvereniging 26-04-2007
832	Verslag overleg Huurdersbelangenvereniging 26-06-2007
833	Verslag overleg Huurdersbelangenvereniging 18-09-2007
834	Verslag overleg Huurdersbelangenvereniging 18-12-2007
835	Verslag overleg Huurdersbelangenvereniging 28-02-2008
836	Verslag overleg Huurdersbelangenvereniging 18-04-2008
837	Verslag overleg Huurdersbelangenvereniging 25-09-2008

Nr	Titel / bestandsnaam
838	Verslag overleg Huurdersbelangenvereniging 04-12-2008
839	Verslag overleg Huurdersbelangenvereniging 17-02-2009
840	Verslag overleg Huurdersbelangenvereniging 20-04-2009
841	Verslag overleg Huurdersbelangenvereniging 30-07-2009
842	Verslag overleg Huurdersbelangenvereniging 14-10-2009
843	Verslag overleg Huurdersbelangenvereniging 19-11-2009
844	Verslag overleg Huurdersbelangenvereniging 22-02-2010
845	Verslag overleg Huurdersbelangenvereniging 28-07-2010
846	Verslag overleg Huurdersbelangenvereniging 22-09-2010
847	Verslag overleg Huurdersbelangenvereniging 29-11-2010
850	Statuten Woonpartners 23-07-2003
855	Zelfevaluatie Raad van toezicht 14-02-2009
856	Lijst belanghouders en relaties
860	Jaarplan 2008 – Communicatie
861	Jaarplan 2008 – Facilitaire zaken
862	Jaarplan 2008 – P&C
863	Jaarplan 2008 – Kwaliteitszorg
864	Jaarplan 2008 – P&O
865	Jaarplan 2008 – Projectontwikkeling
866	Jaarplan 2008 – Sector Wonen
867	Jaarplan 2008 – Strategisch Vastgoedbeleid
868	Jaarplan 2009 – Woonpartners
869	Jaarplan 2010 – Communicatie
870	Jaarplan 2010 – Facilitaire zaken
871	Jaarplan 2010 – Kwaliteitszorg
872	Jaarplan 2010 – P&C
873	Jaarplan 2010 – P&O
874	Jaarplan 2010 – Productontwikkeling
875	Jaarplan 2010 – Projecten I&A
876	Jaarplan 2010 – Projectontwikkeling
877	Jaarplan 2010 – Sector Wonen
880	Evaluatie overleg Woonpartners met Huurdersbelangenvereniging.

Nr	Titel / bestandsnaam
881	Formatieplan 2011

Bijlage V Reactie bestuurder en Raad van Toezicht Woonpartners

Helmond, 7 december 2011

Woonpartners laat zich een keer per vier jaar visiteren waarbij een gestructureerd oordeel wordt gegeven over het volkshuisvestelijk en maatschappelijk presteren. Visitatie is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van bestuurder en Raad van Toezicht. Woonpartners heeft zich laten visiteren door KWH. Het visitatierapport van 2011 geeft een beschouwing van het presteren in de periode van 2007 tot en met 2010.

In deze reactie geven de bestuurder en Raad van Toezicht hun standpunten over de visitatie.

Algemeen

Woonpartners heeft kwaliteit hoog in het vaandel en stelt zich voortdurend open voor verbeteringen. In dat kader is deze visitatie een welkome reflectie voor de organisatie. We willen onze waardering uitspreken voor de consciëntieuze manier waarop de visitatiecommissie haar werkzaamheden heeft uitgevoerd.

Alle scores van Woonpartners zijn voldoende tot ruim voldoende, waarmee wordt geïmpliceerd dat Woonpartners haar zaken behoorlijk op orde heeft. Daarnaast geeft dit aan dat op onderdelen verbeterlagen kunnen worden gemaakt. Het is goed om te zien dat voor de onderdelen waarop door de visitatiecommissie ruimte voor verbetering wordt gezien, door Woonpartners al voor het ontvangen van het rapport stappen zijn gezet.

Verbeterpunten

Huurders

Belangrijk is de samenwerking met de vertegenwoordigende organen van de huurders van Woonpartners. De in 2008 gesloten participatieovereenkomst was de afgelopen jaren de basis voor overleg en inspraak. De verwachting is dat de samenwerking na een evaluatie van de participatieovereenkomst in december 2011 weer op een volgend niveau kan worden gebracht zodat we met onze klanten tot nog betere resultaten kunnen komen. Woonpartners heeft in dit kader de eerste stappen gezet om ook social media in te gaan zetten voor het betrekken van bewoners bij specifieke onderwerpen.

Belanghouders

Onze belanghouders zijn positief tot zeer positief over de samenwerking met Woonpartners. Toch zullen we proberen onze relatie met hen nog verder te verbeteren. We zullen de invloed die zij hebben op ons beleid duidelijk met hen communiceren en hen regelmatig op de hoogte stellen van de uitvoering van dat beleid. Daarnaast gaan we hen met meer inzicht geven in de financiële positie en mogelijkheden van Woonpartners.

Kosten bedrijfsvoering

In 2011 heeft Woonpartners een veranderingsproces in gang gezet dat moet leiden tot betere beheersing en op termijn verlaging van de bedrijfskosten. De verwachting is dat dit deels zal worden bereikt door grotere efficiëntie op een aantal onderdelen in de bedrijfsvoering.



Intern Toezicht

In de afgelopen jaren zijn al belangrijke stappen gezet om het interne toezicht te verbeteren. De visitatiecommissie heeft dat ook geconstateerd. De door de visitatiecommissie vermelde verbeterpunten zijn deels al in 2011 in gang gezet en zullen verder worden uitgewerkt in 2012 op basis van de Governance Code. Zo wordt gewerkt aan een verbindingsstatuut en zijn in november 2011 de profielschetsen van de Raad van Toezicht geactualiseerd.

Tot slot

Woonpartners staat de komende jaren voor flinke uitdagingen. Uitdagingen die we met verve zullen aangaan in overleg met onze belanghouders en klanten. Het is geen streven op zich maar we hebben er vertrouwen in dat we bij een volgende visitatie een verbeterde score zullen laten zien.

We danken degenen die actief een bijdrage hebben geleverd aan de visitatie en die daarmee Woonpartners onder andere een beter beeld hebben gegeven van de verwachtingen die van ons bestaan.

G.C.H.M. de Wilde
Algemeen directeur

P.H.J. Krekels
Voorzitter Raad van Toezicht