



Vitalis Sociale Woonvormen

Visitatierapport



Utrecht, september 2011

Colofon

Raeflex
Catharijnesingel 56
3511 GE Utrecht
E: w.dewater@raeflex.nl
W: www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer drs. A.M.H. van Mook (voorzitter)
De heer M.C.M. van Beurden
De heer drs. A.C. Lucassen (secretaris)

Voorwoord

Sinds 1 januari 2007 is in de AedesCode opgenomen dat alle leden zich verplichten zich eens in de vier jaar te laten visiteren. Visitaties geven inzicht in de prestaties van de corporaties. Behalve de prestaties geeft de visitatie ook inzicht in de checks en balances van de corporatie onder het hoofdstuk Governance. Met de visitatie legt de corporatie verantwoording af aan de omgeving. Visitatierapporten zijn openbaar.

Raeflex voert sinds 2002 visitaties uit voor woningcorporaties. Wij zien visitaties als een beoordelingsinstrument over het maatschappelijk presteren van individuele woningcorporaties, én als instrument om de prestaties in de toekomst te verbeteren. Onze visitaties worden uitgevoerd door onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die dus niet bij Raeflex in dienst zijn. Bij visitaties wordt gekeken naar de prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar en naar de plannen en ambities voor de komende vier jaar, voor zover dat relevant en beschreven is. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

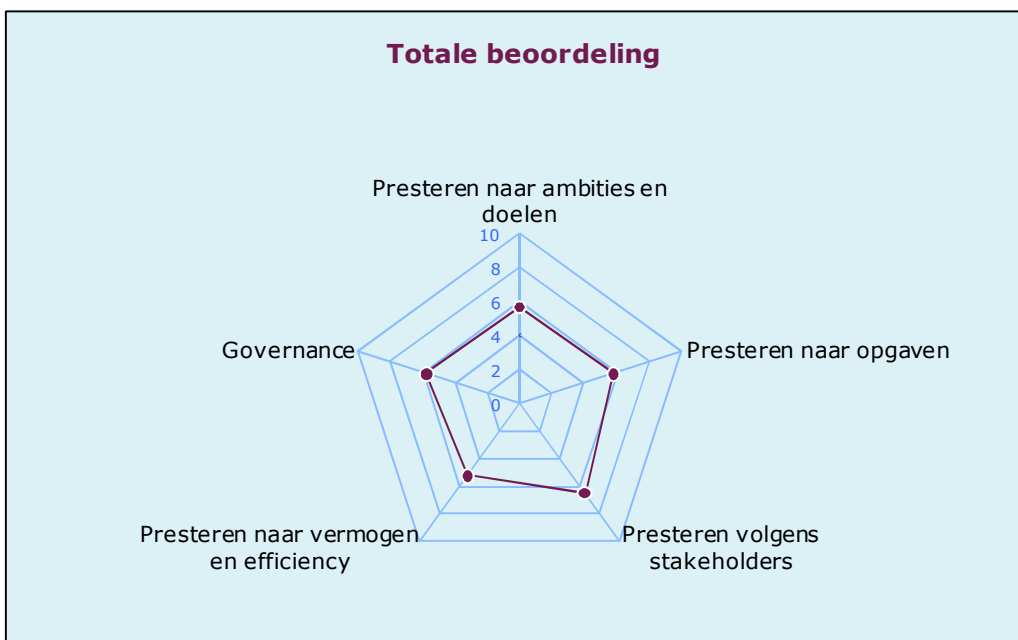
Vitalis WoonZorg Groep biedt een combinatie van Wonen en Zorg. Vanuit deze situatie worden de prestaties van Vitalis door verschillende instanties beoordeeld. Vanuit de zorgoptiek biedt de PREZO systematiek van Stichting Perspekt een waardering van de prestaties van Vitalis WoonZorg Groep. Stichting Vitalis Sociale Woonvormen vormt een onderdeel van Vitalis WoonZorg Groep. Als toegelaten instelling worden de prestaties van Stichting Vitalis Sociale Woonvormen gewaardeerd conform de visitatiemethodiek zoals deze is vastgesteld door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland (SVWN). In het geval van Stichting Vitalis Sociale Woonvormen is de 3.0 systematiek gehanteerd. De PREZO systematiek en de 3.0 visitatiemethodiek staan los van elkaar en belichten ieder vanuit een ander perspectief de prestaties van Vitalis WoonZorg Groep en Stichting Vitalis Sociale Woonvormen. De toegekende waarderingen komen dan ook niet noodzakelijk met elkaar overeen. Oordelen dienen in het licht van de juiste kaders te worden gelezen en op deze wijze op waarde te worden geschat.

Samenvatting en recensie

Samenvatting

In november 2010 heeft Stichting Vitalis Sociale Woonvormen (hierna Vitalis) te Eindhoven opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) en vond plaats tussen december 2010 en juni 2011. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 20 en 21 april 2011.

Stichting Vitalis Sociale Woonvormen wordt gewaardeerd met het eindcijfer 6.



totale beoordeling	
Verplichte velden	Cijfer
Presteren naar ambities en doelen	6
Presteren naar opgaven	6
Presteren volgens stakeholders	7
Presteren naar vermogen en efficiency	5
Governance	6
Gemiddelde score	6

Op het onderdeel Presteren volgens stakeholders presteert Vitalis ruim voldoende. Op de onderdelen Presteren naar ambities en doelen, Presteren naar opgaven en Governance presteert Vitalis voldoende. Op het onderdeel Presteren naar vermogen en efficiency presteert Vitalis bijna voldoende.

Tijdens de visitatie zijn alle prestaties van de corporatie vanuit verschillende invalshoeken beoordeeld. In deze samenvatting presenteren wij de prestatievelden in

samenhang tot elkaar. De commissie komt tot de conclusie dat Vitalis voldoende presteert.

Statutair gezien betreft het werkgebied van Vitalis de gemeenten Eindhoven, Heerlen, Helmond en Breda. Het feitelijke werkgebied van Vitalis beperkt zich hoofdzakelijk tot de gemeente Eindhoven. Het werkgebied van Vitalis kenmerkt zich door een stedelijke woonomgeving. Conform opgave van de gemeente Eindhoven is in het werkgebied met name vraag naar middeldure en dure huurwoningen. Vitalis richt zich primair op het huisvesten van ouderen. Vitalis exploiteert hiertoe wooncomplexen voor zelfstandig wonen en zorggerelateerd wonen.

Vitalis ziet het als haar primaire taak haar cliënten een goede kwaliteit van leven te bieden. Om deze taak te realiseren heeft Vitalis een aantal doelstellingen geformuleerd en deze vastgelegd in een ondernemingsplan.

Ultimo 2010 beheert Vitalis 2.043 verhuureenheden (VHE). Het bezit van Vitalis is opgebouwd uit 669 verpleeg- en verzorgingshuiskamers in tehuizen, 20 zelfstandige kamers in tehuizen, 335 verzorgingsappartementen en 999 zelfstandige appartementen. Bijna 40 procent van het bezit is gerealiseerd na het jaar 2000.

Bijna het volledige bezit van Vitalis concentreert zich in de categorieën betaalbaar en middelduur. Dit sluit aan bij de visie van de gemeente Eindhoven om in toenemende mate woningen in de betaalbare en duurdere huurcategorieën beschikbaar te hebben. Met de gemeente Eindhoven heeft Vitalis geen concrete afspraken gemaakt met betrekking tot de beschikbaarheid van betaalbare woningen. De commissie is van oordeel dat Vitalis meer inspanningen kan leveren om invulling te geven aan de opgave die er ligt op het gebied van seniorenhuisvesting in het werkgebied.

Vitalis had zich tot doel gesteld om een visie op zorgvastgoed te ontwikkelen en vast te leggen. Die visie is op deelonderwerpen tot stand gekomen; er is geen concernbrede visie op het voorraadbeleid van de corporatie. Vitalis kiest ervoor haar toekomstige ambities op het vlak van het ontwikkelen van vastgoed fors bij te stellen. Dit heeft tot gevolg dat Vitalis, buiten de bestaande investeringsplannen, zich gaat richten op het beheren van haar bestaande bezit.

Vitalis zet zich in ruim voldoende mate in voor het leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten. In de afgelopen periode heeft Vitalis invulling gegeven aan de afspraken die met de gemeente Eindhoven zijn gemaakt met betrekking tot duurzaamheid. Zo maakt Vitalis gebruik van een door de gemeente ontwikkeld meetinstrument en heeft Vitalis de afgelopen periode haar bezit gelabeld en een verbeterplan opgesteld. Hierbij is rekening gehouden met de afspraken die met de gemeente zijn gemaakt.

Uit klanttevredenheidsonderzoek in zowel 2008 als 2010 (zie bijlage 4) komt naar voren dat cliënten Vitalis bovengemiddeld waarderen op het gebied van zorg en wonen. Dit sluit aan met de afspraken die met betrekking tot klanttevredenheid met de gemeente zijn gemaakt. Daarnaast heeft Vitalis conform afspraak met de gemeente een klachtencommissie ingesteld waar bewoners terecht kunnen met hun klachten.

Op het gebied van leefbaarheid levert Vitalis in ruim voldoende mate prestaties. Vitalis is actief betrokken bij senioren in de wijk. Middels de Vitaalpas kunnen zij gebruik

maken van de voorzieningen van Vitalis. Conform de gemaakte afspraken is Vitalis actief in verschillende wijken van de gemeente Eindhoven. Vitalis stelt haar locaties in toenemende mate open voor de buurt. Vitalis is met de gemeente in gesprek over de inrichting van woonzorgzones. Met betrekking tot de realisatie van woonzorgzones zijn de eerste stappen gezet. De commissie is van mening dat Vitalis zich nadrukkelijker kan profileren in de wijk.

Vitalis had zich voorgenomen in de planperiode haar vastgoedportefeuille uit te breiden van 150 miljoen euro in 2007 naar 235 miljoen euro in 2011. Ultimo 2010 bedroeg de waarde van de vastgoedportefeuille conform de bedrijfswaardeberekening ruim 199 miljoen euro. Op basis van de voorliggende investeringsbegroting is de verwachting dat deze doelstelling ultimo 2014 gerealiseerd zal zijn. Naast de bestaande nieuwbouwplannen is Vitalis voorzichtig met het ontwikkelen van verdere expansieplannen. De hoofdoorzaak hiervoor is te vinden in ontwikkelingen in de zorgsector. De commissie is van oordeel dat de keuze om geen grote investeringen meer te doen in uitbereiding van haar bezit vanuit het zorgperspectief wellicht te onderbouwen is. Als Toegelaten Instelling kent Vitalis echter ook een volkshuisvestelijke taak. De omvang van de wachtlijst en de visie van gemeente zijn duidelijke signalen dat er vraag is naar het type bezit waar Vitalis zich op richt.

Inzake de renovatie van De Horst en een deelrenovatie van Kronehoef loopt Vitalis achter op realisatie. Hetzelfde geldt voor Theresia. Problemen met de financiering liggen hier aan ten grondslag. Daarnaast biedt renovatie in beperkte mate toegevoegde waarde voor het bezit.

Met betrekking tot het onderwerp stedelijke vernieuwing neemt Vitalis geen actieve rol op zich. In de prestatieafspraken is vastgelegd dat Vitalis in de wijk Doornakkers bijdraagt aan een goed kwalitatief en kwantitatief senioren woningaanbod, alsmede aantrekkelijke voorzieningen op het gebied van zorg. Met de realisatie van project Berckelhof in 2010 geeft Vitalis invulling aan deze afspraak.

Vitalis werkt met een (meerjaren) begroting. Het is in mindere mate inzichtelijk hoe Vitalis haar doelstellingen hierin verwerkt heeft. De commissie mist bij de begroting het werken met verschillende scenario's. Vitalis legt in het jaarverslag en in de jaarrekening geen duidelijk verband tussen doelstelling en realisatie. Ook wordt door Vitalis geen verband gelegd tussen de geconstateerde afwijkingen en de oorzaken en gevolgen daarvan. Dit maakt het voor de corporatie lastig om sturing te geven aan haar beleid en de gevolgen van haar beleid te overzien.

Vitalis is met de voor haar belangrijke stakeholders in gesprek. In toenemende mate betreft Vitalis haar stakeholders bij het ontwikkelen van beleid. Op operationeel niveau is er op periodieke basis contact met de verschillende stakeholders. Bij stakeholders bestaat het beeld dat Vitalis ruim voldoende presteert. Zonder uitzondering ervaren de stakeholders de contacten met de corporatie als prettig en constructief. Stakeholders constateren dat beleidskeuzes vanuit het oogpunt van zorg worden gemaakt. Dit sluit in mindere mate aan bij volkshuisvestelijke opgaven binnen het werkgebied van Vitalis.

Vitalis heeft een ondernemingsplan. Binnen het ondernemingsplan ligt de focus voor een groot gedeelte op het ontwikkelen van zorggerelateerde dienstverlening en het ontwikkelen van de eigen organisatie. Het ondernemingsplan wordt

geoperationaliseerd in een activiteitenplan. Dit wordt periodiek bijgewerkt en op tweejaarlijkse basis hernieuwd. De commissie mist de koppeling tussen het ondernemingsplan en de (jaar)begroting van Vitalis. Daarnaast beschikt Vitalis, zoals gezegd, niet over een strategisch voorraadbeleid. Dit maakt het lastig om vast te stellen welke koers de corporatie vaart in relatie tot de ambities in het ondernemingsplan en de opgaven in het werkgebied.

Vitalis heeft van het CFV een A1-beoordeling ontvangen, wat er op duidt dat de voorgenomen activiteiten passen bij de vermogenspositie van de corporatie (continuïteitsoordeel A1). Vitalis heeft voor zichzelf geen grote groeiplannen geformuleerd, anders dan de investeringen die reeds in de plan- en uitvoerende fase zijn. In haar zelfevaluatie geeft Vitalis aan dat bij keuzes omtrent de ontwikkeling en uitbreiding van het bezit de zorgvraag en het aanbod prevaleert boven de volkshuisvestelijke opgave. Naar mening van de commissie geeft Vitalis middels haar vermogensinzet in onvoldoende mate invulling aan haar volkshuisvestelijke taken. Met haar vermogen heeft Vitalis, zowel op basis van berekeningen van het CFV als op basis van haar eigen solvabiliteitscriterium, ruimte tot het doen van extra investeringen. Uiteraard is hierbij de voorwaarde dat investeringen bijdragen aan de positieve kasstroom van de corporatie. Daarnaast dient in overleg met het WSW borging te worden verkregen voor voorgenomen investeringen.

Vitalis heeft momenteel geen strategisch voorraadbeleid. Het ontbreken van (een integrale doorrekening van) het strategisch voorraadbeleid is een teken van een beperkte visie op een structurele en planmatige inzet van het beschikbare vermogen. De commissie heeft er geen zicht op of de keuzes die Vitalis gemaakt heeft financieel en beleidsmatig getoetst zijn. De commissie is van mening dat het ontbreken van een integraal sturingsmechanisme de corporatie beperkt in de mate waarin zij haar consequenties van handelen (nu en in de toekomst) kan overzien.

Vitalis heeft doelstellingen ontwikkeld op het gebied van het te behalen economisch rendement op het eigen vermogen en de inzet van het vrije vermogen voor maatschappelijke opgaven. Voor zover de commissie kan beoordelen op basis van de ontvangen stukken maakt Vitalis van deze doelstellingen geen gebruik om de organisatie aan te sturen.

Uit de gegevens van het CFV blijkt dat de netto bedrijfslasten van Vitalis op een marktconform niveau liggen. Uit extern onderzoek blijkt dat Vitalis haar bedrijfsvoering en bedrijfsprocessen efficiënter in kan richten.

De commissie beoordeelt het onderdeel Governance als voldoende. De Raad van Toezicht (RvT) werkt volgens een reglement dat is verankerd in de statuten, de Aedescode en de Governancecode en de Zorgbrede Governancecode. Gezien het bijzondere karakter van de corporatie heeft de Raad van Toezicht er bewust voor gekozen om de Zorgbrede Governancecode leidend te verklaren. In het jaarverslag van Vitalis wordt deze keuze verantwoord. Een belangrijke afwijking ten opzichte van beide codes is het feit dat er binnen de RvT geen leden worden benoemd op voordracht van de Cliëntenraad.

De maatschappelijke verantwoording van Vitalis vindt plaats op grond van externe richtlijnen en regelgeving en beantwoordt daaraan (jaarverslag, jaarrekening, interne gedragsregels). Ook is de corporatie transparant door publicaties op de website, al zijn

niet alle relevante publicaties hier terug te vinden. Met name publicaties omtrent de beleidsvorming ontbreken.

Door het ontbreken van een integraal sturingsinstrument is het voor de RVT lastig in te schatten wat de (lange termijn) gevolgen en risico's zijn van de keuzes die door de corporatie worden gemaakt.

Recensie

Samenvattend stelt de commissie dat Vitalis in het algemeen de juiste dingen doet en zich binnen haar mogelijkheden voldoende inzet om haar ambities, doelstellingen en opgaven te realiseren. De commissie tekent hierbij aan dat het beleid wordt bepaald vanuit de zorgcontext en in mindere mate vanuit de volkshuisvestelijke opgave in het werkgebied. Van een Toegelaten Instelling mag, naar het oordeel van de commissie, een bewuste focus op de volkshuisvestelijke opgaven verwacht worden.

Vitalis maakt zich sterk om senioren zelfstandig en comfortabel te laten wonen in en om Eindhoven. Vitalis is een corporatie die zich op operationeel niveau transparant naar de buitenwereld opstelt, maar daarbij haar eigen koers vaart. Vitalis opereert hierbij relatief behoudend en binnen haar eigen gestelde grenzen. Keuzes zijn hierbij in mindere mate vanuit de volkshuisvestelijke opgave te verklaren.

Vitalis richt zich primair op ouderenhuisvesting. Als gevolg van het categorale karakter van de corporatie is de oriëntatie op haar opgaven relatief smal in vergelijking met andere corporaties. Vitalis dekt wel middels haar beleid alle BBSH-velden in meer of mindere mate af.

In haar beleidsvorming en bewustwording van de consequenties van haar activiteiten stelt Vitalis zich reactief op. Dit blijkt onder andere uit het ontbreken van een integraal sturingsmechanisme. Dit maakt het voor de corporatie en daarmee ook voor de Raad van Toezicht lastig om de gevolgen van beleidskeuzes en (toekomstige) ontwikkelingen in te schatten.

Vitalis presteert doelmatig en kostenbewust en handelt hierbij binnen de gestelde normen. Uit extern onderzoek is gebleken dat er op het gebied van efficiency en de inbedding van de Toegelaten Instelling binnen de gehele Vitalis-organisatie nog de nodige stappen te zetten zijn.

De corporatie stelt zich open voor haar omgeving en heeft interactie met haar stakeholders. Deze interactie is vooral op operationeel niveau. In toenemende mate mogen stakeholders meepraten bij de beleidsvorming van Vitalis. Vitalis stelt zich op dit vlak interactief en transparant op. Dit helpt de corporatie bij het bepalen van haar koers en het inspelen op de eisen en wensen van haar belangrijkste stakeholders.

Inhoud

Voorwoord	3
Samenvatting en recensie	5
Inhoud	11
1 Stichting Vitalis Sociale Woonvormen en het werkgebied	13
1.1 De visitatie	13
1.2 Stichting Vitalis Sociale Woonvormen	13
1.3 Het werkgebied	14
1.4 Leeswijzer	14
2 Presteren naar ambities en doelen	17
2.1 Missie en ambities	17
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelen	18
2.3 Conclusies en motivatie	18
3 Presteren naar opgaven	23
3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied	23
3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven	25
3.3 Conclusies en motivatie	25
4 Presteren volgens stakeholders	31
4.1 De stakeholders van Stichting Vitalis Sociale Woonvormen	31
4.2 Beoordeling prestaties door stakeholders	32
4.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders	36
4.4 Conclusies en motivatie	36
5 Presteren naar vermogen en efficiency	39
5.1 Kerngegevens	39
5.2 Beschrijving vermogensontwikkeling	39
5.3 Efficiency	40
5.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen en efficiency	41
5.5 Conclusies en motivatie	42
6 Governance	45
6.1 Beoordeling visitatiecommissie: governance	45
6.2 Conclusies en motivatie	45
7 Scorekaarten	49
Bijlage 1 Verantwoording visitatie	55
Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	59
Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie	67
Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties	71
Bijlage 5 Definities	89

1 Stichting Vitalis Sociale Woonvormen en het werkgebied

1.1 De visitatie

In november 2010 heeft Stichting Vitalis Sociale Woonvormen (hierna Vitalis) te Eindhoven opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) en vond plaats tussen december 2010 en juni 2011. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 20 en 21 april 2011.

De visitatiecommissie bestond uit de heer drs. A.M.H van Mook (voorzitter), de heer M.C.M. van Beurden (algemeen commissielid) en de heer drs. A.C. Lucassen (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

Vitalis volgt de Aedescode en gebruikt het visitatierapport als verantwoordingsinstrument naar haar stakeholders. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren wil Vitalis middels deze visitatie zichtbaar maken welke prestaties de stakeholders in de toekomst kunnen verwachten. De visitatie betreft de periode 2007 - 2010 en 2011 - 2015.

Voor de beoordelingen hanteert Raeflex een 10-puntsschaal. De wijze van beoordeling wordt toegelicht in bijlage 3.

1.2 Stichting Vitalis Sociale Woonvormen

Vitalis is opgericht in 1990 onder de naam R.K. Stichting Bejaardenhuisvesting Eindhoven. Na een fusie in 1999 heeft Stichting Vitalis Sociale Woonvormen in 2006 haar huidige naam gekregen. Ultimo 2010 beheert Vitalis 2.043 verhuureenheden (VHE). Het bezit van Vitalis is opgebouwd uit 669 verpleeg- en verzorgingshuiskamers in tehuizen, 20 zelfstandige kamers in tehuizen, 335 verzorgingsappartementen en 999 zelfstandige appartementen. Bijna 40 procent van het bezit is gerealiseerd na het jaar 2000. Het oudste bezit (bijna tien procent) stamt uit de zestiger jaren. Het werkgebied van de corporatie concentreert zich in de gemeente Eindhoven. Daarnaast bezit Vitalis een ontwikkellocatie in de gemeente Breda.

Stichting Vitalis Sociale Woonvormen maakt onderdeel uit van de Stichting Vitalis WoonZorg Groep. Stichting Vitalis WoonZorg Groep treedt op als 'koepelstichting' en fungeert als groepshoofd voor de rechtspersonen die hieronder vallen. Stichting Vitalis Sociale Woonvormen is een Toegelaten Instelling met de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen. De organisatiernaam Vitalis is in dit visitatierapport gekoppeld aan Stichting Vitalis Sociale Woonvormen. Stichting Vitalis Sociale Woonvormen heeft geen personeel in dienst en wordt bestuurd en gefaciliteerd vanuit de koepelstichting. Het interne toezicht vindt tevens plaats vanuit de koepelstichting. Het intern toezicht bestaat uit een Raad van Toezicht (hierna RvT) die statutair bestaat uit ten minste vijf en ten hoogste zeven leden. Ultimo 2010 bestaat de RvT uit zeven personen. Geen van de leden van de RvT is benoemd op voordracht van de

huurders of de ondernemingsraad.

Vitalis is te typeren als een categorale instelling gericht op het huisvesten van ouderen. Dit maakt de prestaties van Vitalis niet altijd eenvoudig inpasbaar binnen het gehanteerde visitatiekader. De commissie heeft de toepasbaarheid per prestatieveld bekeken en eventuele afwijkingen toegelicht. Daarnaast heeft de commissie het categorale karakter van de Vitalis, waar mogelijk, in haar beoordeling meegenomen.

1.3 Het werkgebied

Statutair gezien betreft het werkgebied van Vitalis de gemeenten Eindhoven, Heerlen, Helmond en Breda. Het feitelijke werkgebied van Vitalis beperkt zich hoofdzakelijk tot de gemeente Eindhoven. In Breda bezit Vitalis een ontwikkellocatie waar nog geen bezit gerealiseerd is. Het werkgebied van Vitalis kenmerkt zich door een stedelijke woonomgeving. Conform de opgave van de gemeente Eindhoven is in het werkgebied met name vraag naar middeldure en dure huurwoningen. Vitalis richt zich primair op het huisvesten van ouderen. Vitalis exploiteert hiertoe wooncomplexen voor zelfstandig wonen en zorggerelateerd wonen.

Op het gebied van ouderenhuisvesting is binnen de gemeente Eindhoven het beleid erop gericht senioren en mensen met een functiebeperking zelfstandig in hun wijk/stadsdeel te laten wonen. Hiertoe moeten voldoende betaalbare en geschikte woningen aanwezig zijn¹. Middels een projectaanpak beoogt de gemeente woonzorgzones in te richten. In de periode 2010 – 2015 ligt er, conform de opgave van de gemeente Eindhoven, op het gebied van ouderenhuisvesting een bouwopgave van 1500 woningen.

Het bezit van Vitalis is voor bijna 90 procent gelokaliseerd in wijken met een gemiddeld profiel. Daarnaast is ruim tien procent gelokaliseerd in zwakke wijken².

Het Centraal Fonds hanteert als referentieregio 'Eindhoven en omstreken' en heeft Vitalis in de referentiegroep 'Ouderenhuisvesting' ingedeeld. Van de 430 woningcorporaties in Nederland bevinden 21 corporaties zich in diezelfde referentiegroep.

1.4 Leeswijzer

Dit rapport is ingedeeld naar de onderdelen waarop de woningcorporatie is beoordeeld. Daarbij zijn de vastgestelde onderdelen:

- Presteren naar ambities en doelen (hoofdstuk 2);
- Presteren naar opgaven (hoofdstuk 3);
- Presteren volgens stakeholders (hoofdstuk 4);
- Presteren naar vermogen en efficiency (hoofdstuk 5);
- Governance (hoofdstuk 6).

¹ Bron: Programma wonen 2010 - 2015

² Bron: CIP analyse CFV 2010

Ieder hoofdstuk geeft de beoordeling weer waarna de motivatie van het cijfer wordt gegeven.

Voor de leesbaarheid van het rapport is ervoor gekozen om tot slot in hoofdstuk 7 een cijfermatig overzicht te geven van alle beoordelingen. In bijlage 4 worden alle beschrijvingen van de doelstellingen, opgaven en de gegevens over de prestaties in tabelvorm weergegeven. Deze tabel vormt de onderlegger voor de beoordelingen.

2 Presteren naar ambities en doelen

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van Vitalis in relatie tot de ambities en doelen die de organisatie zichzelf heeft gesteld.

2.1 Missie en ambities

De missie van Vitalis is vastgelegd in het ondernemingsplan 2008 - 2011. Het ondernemingsplan heeft een looptijd van vier jaar. Vitalis splitst deze periode op in twee activiteitenperioden van ieder 2 jaar. Vitalis constateert dat op basis van demografische ontwikkelingen een groei zichtbaar is in het aantal senioren. Volgens Vitalis is groei noodzakelijk om een voorloper te kunnen blijven in de markt. Dit vormt samen met de zorggerelateerde kernbegrippen, vraagontwikkeling, schaarste op de arbeidsmarkt en liberalisering de basis voor het ondernemingsplan 2008 – 2011. Vitalis verwoordt de uitgangspunten in de volgende missie.

Missie:

“Ruimte voor een Goed Leven”

Toelichting, zoals vermeld in het ondernemingsplan:

Vitalis staat voor een goede kwaliteit van leven voor onze cliënten. Wij bieden alles aan wat daarvoor noodzakelijk is: woningen en voorzieningen in allerlei variaties, alle vormen van zorg, begeleiding en behandeling, een breed spectrum aan services en (welzijns)activiteiten in een sfeervolle en stimulerende leefomgeving. Wij zeggen in principe op ieder verzoek ja. Voor alles wat we bieden geldt: een hoge kwaliteit, maatwerk en vernieuwing. Dit betekent voor cliënten alle ruimte om hun eigen leven in te vullen en voor medewerkers ruimte om hun werk op een creatieve, afwisselende en professionele wijze uit te voeren.

Om invulling aan haar missie te geven heeft Vitalis een aantal doelstellingen geformuleerd:

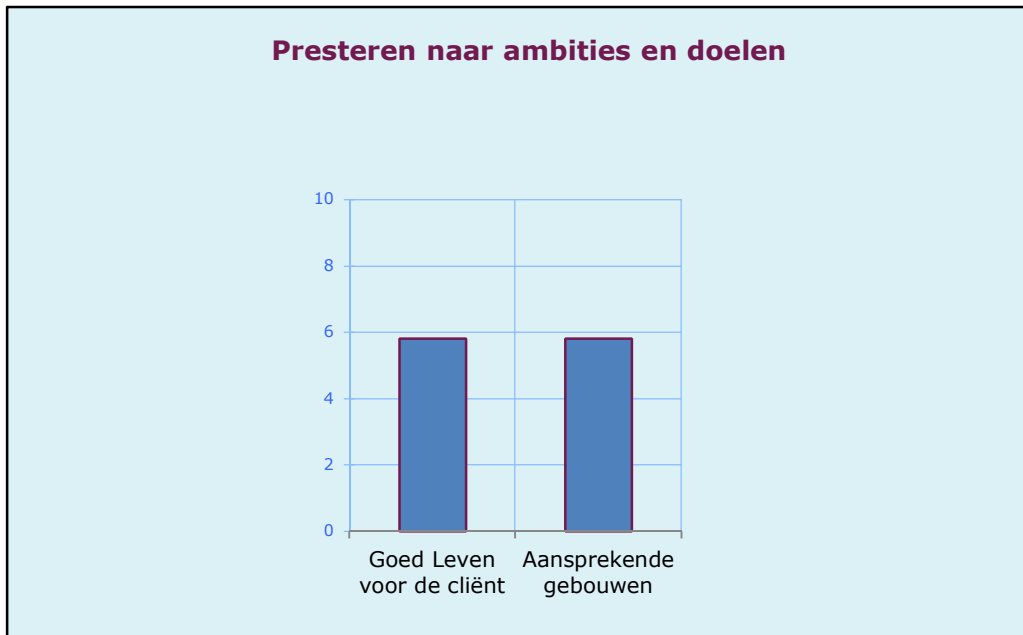
- Goed Leven voor onze cliënt;
- Werken met plezier;
- Een gezond bedrijf;
- Aansprekende gebouwen;
- Een Vitaal netwerk.

Mede gelet op de samenhang tussen wonen, welzijn en zorg voert Vitalis WoonZorg Groep deze doelstellingen uit voor alle stichtingen. In het ondernemingsplan 2008 – 2011 en de daaropvolgende activiteitenplannen zijn deze doelstellingen verder geoperationaliseerd.

Op basis van de zelfevaluatie en het ondernemingsplan is de visitatiecommissie tot de conclusie gekomen dat slechts twee doelstellingen ('Goed leven voor onze cliënt' en 'aansprekende gebouwen') kenmerken bevatten van volkshuisvestelijke ambities. De andere ambities zijn of op ontwikkeling van de eigen organisatie of op zorg gericht.

Deze ambities vinden geen plaats in het visitatiekader en worden tijdens deze visitatie buiten beschouwing gelaten.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelen



Presteren naar ambities en doelen	
Prestatievelden	Cijfer
Goed Leven voor de cliënt	5,8
Aansprekende gebouwen	5,8
Gemiddelde score	6

2.3 Conclusies en motivatie

Goed Leven voor de cliënt

De commissie waardeert dit onderdeel met een 5,8.

Deze doelstelling wordt geoperationaliseerd in een aantal volkshuisvestelijke en zorggerelateerde doelstellingen (zie bijlage 4). In de beoordeling van deze doelstelling heeft de commissie alleen de volkshuisvestelijke componenten meegenomen.

Met betrekking tot de doelstelling 'Goed Leven voor de cliënt' komt de commissie tot de conclusie dat Vitalis op dit vlak voldoende heeft gepresteerd.

Vitalis had zich voorgenomen in de planperiode haar vastgoedportefeuille uit te breiden van 150 miljoen euro in 2007 naar 235 miljoen euro in 2011. Ultimo 2010 bedroeg de waarde van de vastgoedportefeuille, zoals vastgelegd in het jaarverslag 2010, ruim 199 miljoen euro. De realisatie van de complexen Wissehaege en Berckelhof in de periode 2008 – 2010 hebben hier een belangrijke bijdrage aan

geleverd. In 2011 zal worden gestart met de sloop en nieuwbouw van Parc Gender, ook wel locatie Engelsberg genoemd (zie bijlage 4). Conform het investeringsoverzicht zoals opgenomen in de concept jaarrekening 2010 zal de totale som van investeringen ruim 23 miljoen euro bedragen. Deze investering wordt over een termijn van 3 jaar gerealiseerd. Naast deze investering op het gebied van nieuwbouw staat er voor de komende jaren nog voor ruim 17 miljoen euro aan renovatieprojecten gepland. Deze investeringen zullen een positieve invloed hebben op de waarde van het bezit van Vitalis. Op basis van de gerealiseerde en geplande investeringen geeft Vitalis invulling aan haar doelstelling om haar vastgoedportefeuille uit te bereiden naar 235 miljoen euro. Deze doelstelling zal echter niet in 2011 gerealiseerd worden. Op basis van de voorliggende investeringsbegroting is de verwachting dat deze doelstelling ultimo 2014 gerealiseerd zal zijn.

Naast de bestaande nieuwbouwplannen is Vitalis voorzichtig met het ontwikkelen van verdere expansieplannen. Dit komt mede voort uit de toenemende extramuralisering van de zorg en de economische ontwikkelingen van de afgelopen jaren. Senioren worden gestimuleerd om langer in hun woning te blijven wonen. Daarnaast is het voor senioren, gezien de kopersmarkt, lastig om hun bezit te verkopen en hun intrek te nemen in een complex van Vitalis. De commissie constateert dat deze keuze door Vitalis voornamelijk is gemaakt op basis van de veranderende zorgvraag en in mindere mate gebaseerd is op (toekomstige) demografische ontwikkelingen met betrekking tot de huisvestingsvraag en de volkshuisvestelijke opgave in het werkgebied.

De waardering van de bewoners voor de huisvesting en dienstverlening van Vitalis wordt tweejaarlijks gemeten in een klanttevredenheidsonderzoek. Dit onderzoek richt zich voornamelijk op de wijze waarin Vitalis WoonZorg Groep invulling geeft aan de zorgvraag en in mindere mate op de wijze waarin Vitalis WoonZorg Groep invulling geeft aan haar volkshuisvestelijke opgave. Doelstelling van Vitalis hierbij is om in 2010 boven het landelijk gemiddelde en boven de uitkomsten van het onderzoek in 2008 te scoren. Uit het cliënttevredenheidsonderzoek komt naar voren dat zowel op locatieniveau als op concernniveau Vitalis ruim boven het landelijk gemiddelde scoort en haar score van 2008 verbeterd heeft (zie bijlage 4). Ook via Kiesbeter.nl, een landelijke zorgvergelijker, wordt de cliënttevredenheid met een 3,09 op een vijfpuntsschaal als bovengemiddeld betiteld. Dit is in lijn met de doelstelling die Vitalis zichzelf heeft gesteld.

Aansprekende gebouwen

De commissie waardeert dit onderdeel met een 5,8.

Deze doelstelling wordt geoperationaliseerd in een aantal volkshuisvestelijke en zorggerelateerde doelstellingen (zie bijlage 4). In de beoordeling van deze doelstelling heeft de commissie alleen de volkshuisvestelijke componenten meegenomen.

Met betrekking tot de doelstelling 'aansprekende gebouwen' komt de commissie tot de conclusie dat Vitalis op dit vlak voldoende heeft gepresteerd.

In de planperiode was de doelstelling van Vitalis middels een aantal renovatietrajecten de kwaliteit van haar bestaande bezit te verbeteren. Van de vier voorgenomen projecten heeft Vitalis twee projecten gerealiseerd (Kronehoef en Berckelhof). De overige twee projecten zijn tot op heden niet gestart. De keuze om de projecten uit te stellen is volgens Vitalis te vinden in het feit dat er geen voldoende borgingsruimte

beschikbaar was om de financiering rond te krijgen. Daarnaast is in mindere mate gebleken dat een renovatie voldoende bijdraagt aan de verlenging van de levensduur van het gebouw en daarmee aan de kwaliteit van wonen. Ook hebben de bewoners aangegeven geen behoefte aan een renovatie te hebben.

Daarnaast had Vitalis zich in de planperiode tot doel gesteld om een visie op zorgvastgoed te ontwikkelen en vast te leggen (zie bijlage 4). Hiertoe zijn in 2009 de eerste stappen gezet middels een extern uitgevoerd onderzoek. De belangrijkste adviezen die hieruit voortkomen zijn:

- Het uitwerken van het ondernemingsplan in een vastgoedbeleidsplan met concrete doelstellingen en criteria (Strategisch voorraadbeleid);
- Het verbeteren van de effectiviteit en de efficiency van de vastgoedmanagement- en ontwikkelactiviteiten;
- Het geven van invulling aan de centrale afdeling vastgoed.

De commissie constateert, mede op basis van het activiteitenplan 2010-2011, dat op deelonderwerpen reeds acties zijn ondernomen. Zo wordt er actief gestuurd op leegstand en worden de beheerskosten nader bekeken en waar nodig richtlijnen aangescherpt. Daarnaast heeft Vitalis gewerkt aan verzwaring van haar vastgoedfunctie middels het aantrekken van een directeur en een manager vastgoed. Het doel was om ervoor te zorgen dat de vastgoedtak verder ingebed werd in de Vitalisorganisatie. Tot op heden is nog geen overkoepelende centraal gedeelde visie vastgesteld. Vitalis kiest ervoor haar toekomstige ambities op het vlak van het ontwikkelen van vastgoed materieel bij te stellen. Dit heeft tot gevolg dat Vitalis zich, buiten de bestaande investeringsplannen, gaat richten op consolidatie van haar bezit en afscheid heeft genomen van de directeur en manager vastgoed. Het is voor de commissie tijdens de visitatie in mindere mate helder geworden wat de gevolgen hiervan zijn voor Vitalis als Toegelaten Instelling en hoe deze keuze past binnen de volkshuisvestelijke opgave in het werkgebied.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

De commissie waardeert de afzonderlijke onderdelen als volgt:

- Kennis en inzicht: 5,0;
- Planning: 6,0;
- Monitoring: 5,0.

In het ondernemingsplan 2008 - 2011 heeft Vitalis haar ambities vastgelegd. Het ondernemingsplan bevat geen visie op de opgaven in het werkgebied. Opvallend is dat het ondernemingsplan vanuit de zorgvraag geschreven is, waarbij Vitalis als Toegelaten Instelling relatief onderbelicht blijft. Het ondernemingsplan benoemt ontwikkelingen in de externe omgeving van Vitalis. De commissie heeft geen helder beeld gekregen hoe deze ontwikkelingen daadwerkelijk in het plan verwerkt zijn. De commissie mist hiermee de strategische basis van beleidsvorming voor de toegelaten instelling. Vitalis voert in beperkte mate zelf onderzoeken uit binnen haar doelgroep. Onderzoeken worden in mindere mate centraal gestuurd. Waar mogelijk maakt Vitalis gebruik van extern verkregen informatie. De commissie mist de koppeling tussen de resultaten van het uitgevoerd onderzoek en het beleid van Vitalis.

De ambities die Vitalis in haar ondernemingsplan heeft opgenomen vloeien voort uit haar missie en zijn geoperationaliseerd in doelstellingen. Deze zijn over het algemeen SMART geformuleerd. Vitalis werkt met een (meerjaren) begroting. De commissie mist in de begroting een koppeling met de in het ondernemingsplan geformuleerde doelstellingen. Daarnaast maakt Vitalis geen gebruik van vooraf vastgestelde scenario's om mogelijke gevolgen van beleidskeuzes inzichtelijk te maken.

Vitalis werkt met een beleidscyclus. Het is niet altijd inzichtelijk hoe de verschillende stukken zich tot elkaar verhouden. De doelstellingen van Vitalis zijn vastgelegd in een ondernemingsplan en worden vertaald naar een tweejaars activiteitenplan. De commissie mist vervolgens de link van de beleidsstukken met de verdere bedrijfsvoering van Vitalis. Daarnaast mist de commissie op sommige punten consistentie in de formulering van de doelstellingen in de verschillende activiteitenplannen en een heldere terugkoppeling naar de ambities van Vitalis.

Binnen de beleidscyclus is Planning in voldoende mate verankerd. De onderdelen Monitoring en Kennis en Inzicht verdienen nadere aandacht. Vitalis legt in het jaarverslag en in de jaarrekening geen duidelijk verband tussen doelstelling en realisatie. De kwaliteit van de verantwoording verbetert als Vitalis inzicht geeft in de oorzaken en gevolgen van eventuele afwijkingen. Het ontbreken van dit inzicht maakt het voor de corporatie lastig om sturing te geven aan haar beleid en de gevolgen van haar beleid te overzien.

3 Presteren naar opgaven

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van Stichting Vitalis Sociale Woonvormen in relatie tot de externe opgaven die zich in het werkgebied, en voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen.

3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied

In de woonvisie, die dateert uit 2004, heeft de gemeente Eindhoven een aantal beleidsdoelstellingen geformuleerd:

- Het voortzetten van de transformatieopgave van een deel van de sociale huursector naar meer (sociale) koop in combinatie met het intensiveren van duurzame nieuwbouw in met name de marktsector;
- Het creëren van een gedifferentieerd aanbod van duurzame woningen en woonmilieus voor alle doelgroepen op wijkniveau. Het creëren van met name centrum stedelijke en groen stedelijke woonmilieus met speciale aandacht voor de omgevingskwaliteit;
- Het op peil houden van de kernvoorraad voor mensen in kwetsbare posities en bijzondere doelgroepen;
- Vergroting van de keuzevrijheid van de woonconsument door het vroegtijdig betrekken bij de planvorming, het stimuleren van particulier opdrachtgeverschap en de invoering van een op keuzevrijheid gericht woonruimteverhuursysteem;
- Het stimuleren van een integrale aanpak van wonen, zorg en welzijn op stadsdeelniveau;
- Het verbeteren van leefbaarheid in bestaande wijken.

Het programma Wonen 2010 – 2015 borduurt voort op bovenstaande uitgangspunten. In dit document constateert de gemeente Eindhoven dat er met name een opgave ligt op het gebied van betaalbare en(middel)dure huurwoningen, nulredenwoningen in het betaalbare en (middel)dure segment en locaties voor verzorgd wonen.

Bovenstaande uitgangspunten zijn door de gemeente en de corporaties vertaald in prestatieafspraken. Met Vitalis heeft de gemeente de volgende afspraken gemaakt.

Beschikbaarheid betaalbare woningen

Met betrekking tot de beschikbaarheid van betaalbare woningen zijn geen concrete afspraken vastgelegd tussen Vitalis en de gemeente Eindhoven.

Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten

In samenwerking met de corporaties heeft de gemeente Eindhoven een Gemeentelijke Praktijk Richtlijn (GPR) voor duurzaamheid ontwikkeld. Dit wordt gebruikt bij nieuwbouw en grootschalige renovatie. Vitalis streeft ernaar om op haar complexen een GPR score van 7 te behalen. Daarnaast werkt Vitalis aan het verbeteren van de energielabeling bij bestaande bouw. Met betrekking tot haar dienstverlening onderhoudt Vitalis actief contacten met de Cliëntenraad. Op stichtingsniveau functioneert een klachtencommissie voor de woonvoorzieningen, samengesteld uit

twee vertegenwoordigers namens de bewoners, twee vertegenwoordigers namens Vitalis en een onafhankelijk voorzitter.

Leefbaarheid

De gemeente en Vitalis zijn overeengekomen dat de corporatie in goed overleg met andere betrokken partners meewerkt aan de totstandkoming van buurtcontacten. Vitalis is hierbij actief in de wijken Woensel, Strijp, Gestel, Stratum en Tongelre. Vitalis stelt haar locaties beschikbaar voor activiteiten en probeert middels de Vitaalpas senioren die zelfstandig wonen te faciliteren en uit hun isolement te houden.

Bijzondere doelgroepen

Met betrekking tot bijzondere doelgroepen zijn gezien het categorale karakter van de corporatie geen afspraken gemaakt. Vitalis richt zich uitsluitend op huisvesting van senioren.

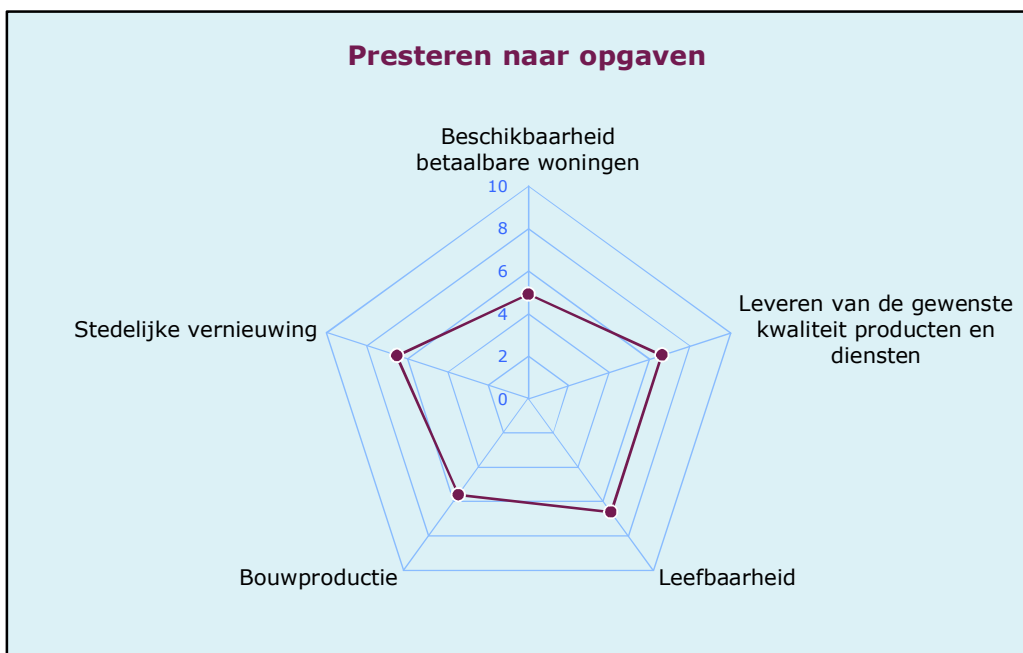
Bouwproductie

Met de gemeente Eindhoven zijn aan aantal concrete afspraken gemaakt met betrekking tot het realiseren van nieuwbouw/renovatie (zie bijlage 4). De belangrijkste opgave hierbij is de herontwikkeling van Parc Gender. Dit betreft nieuwbouw van circa 200 VHE. Hier tegenover staat de sloop van ongeveer 160 VHE.

Stedelijke vernieuwing

Met betrekking tot wijkvernieuwing worden op complexniveau afspraken gemaakt tussen de gemeente en Vitalis.

3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven



Presteren naar opgaven	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	4,9
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	6,6
Leefbaarheid	6,6
Bouwproductie	5,6
Stedelijke vernieuwing	6,5
Gemiddelde score	6

3.3 Conclusies en motivatie

Gezien het categorale karakter van Vitalis (ouderenhuisvesting) kiest de commissie ervoor het prestatieveld bijzondere doelgroepen niet te beoordelen. Vitalis richt zich immers maar op één doelgroep, te weten ouderen. De corporatie bouwt zowel voor zelfstandige als voor zorgbehoevende ouderen. Vanuit de gemeente heeft de corporatie daarbij geen aanvullende opgaven op het gebied van bijzondere doelgroepen meegekregen.

Beschikbaarheid betaalbare woningen

De commissie waardeert dit onderdeel met een 4,9.

Vitalis heeft met de gemeente Eindhoven geen concrete afspraken gemaakt met betrekking tot de beschikbaarheid van betaalbare woningen (zie bijlage 4). Het bezit van Vitalis concentreert zich in de categorieën betaalbaar, middelduur en duur. In de categorie goedkoop heeft Vitalis geen bezit. Dit sluit aan bij het beleid van de

gemeente Eindhoven³. De gemeente streeft ernaar om binnen de stadsgrenzen meer huurwoningen in de betaalbare en duurdere categorie beschikbaar te hebben.

Met de gemeente Eindhoven zijn weliswaar geen concrete afspraken gemaakt met betrekking tot de beschikbaarheid van betaalbare woningen. De commissie is desalniettemin van oordeel dat Vitalis zich niet in voldoende mate inspant om invulling te geven aan de opgave die er ligt op het gebied van seniorenhuisvesting nu en in de toekomst. Door de toenemende vergrijzing zal de vraag naar nultredenwoningen de komende jaren toe blijven nemen. Dit blijkt ook uit de beleidsvisie van de gemeente. De verwachting van de gemeente Eindhoven is dat er de komende jaren een behoefte is van 1.500 woningen, bestemd voor senioren- en gehandicaptenhuisvesting. Daarnaast heeft Vitalis een relatief lange wachtlijst. De commissie heeft gedurende de visitatie geen eenduidig beeld gekregen omtrent de aard en samenstelling van de wachtlijst. Vitalis zelf heeft in mindere mate inzicht in de aard en samenstelling van de wachtlijst. Het gebruiken van de wachtlijst als stuurinstrument zou Vitalis kunnen helpen om invulling te geven aan haar beleid. De omvang van de wachtlijst is een helder signaal dat er behoefte is aan het type huisvesting dat Vitalis beschikbaar stelt.

In haar zelfevaluatie stelt Vitalis dat, gezien haar dominante positie, in de gemeente Eindhoven vooralsnog geen uitbereiding van het bezit wordt voorzien. Als reden hiervoor voert Vitalis onder ander de onzekerheid in de markt aan. Vitalis stelt dat vanuit het ontwikkelperspectief de zorgvraag domineert. De volkshuisvestelijke vraag is hier ondergeschikt aan. De commissie is echter van mening dat het zijn van een Toegelaten Instelling (hierna TI) verantwoordelijkheden met zich mee brengt richting het werkgebied van de corporaties. Een TI doet er goed aan zich rekenschap te geven van ontwikkelingen in de externe omgeving en hier op in te spelen. Vitalis zou er goed aan doen hier in haar zelfopgelegde focus rekening mee te houden.

Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6,6.

In 2010 is de woningvoorraad van Vitalis voorzien van een energielabel. Deze analyse heeft geleid tot de conclusie dat het streven om het complete bezit, middels het treffen van energiebesparende maatregelen, 1 labelpunt op te plussen niet haalbaar is. Voor de complexen waar dit wel mogelijk is worden plannen uitgewerkt. Dit is in lijn met de afspraken die met de gemeente zijn gemaakt. Complexen die jonger zijn dan 15 jaar naar minimaal een B Label worden opgeplust (zie bijlage 4). Bij complexen ouder dan 15 jaar hoeft dit alleen te gebeuren op het moment dat deze investering is terug te verdienen in de resterende levensloop.

Daarnaast zet de gemeente in op duurzaamheid door de introductie van de GPR systematiek. Aan de hand van deze systematiek kan bij renovatie of nieuwbouw per complex een duurzaamheidsscore worden berekend. Vitalis streeft hierbij naar een 7. Inmiddels zijn de eerste trajecten van start gegaan. De commissie heeft geen documentatie met betrekking tot de werking en resultaten van GPR aangetroffen. Uit de visitatiegesprekken met de gemeente is echter gebleken dat de gemeente waardering heeft voor de inzet van Vitalis op dit gebied.

³ Bron: Programma wonen 2010 - 2015

Uit klanttevredenheidsonderzoek in zowel 2008 als in 2010 (zie bijlage 4) komt naar voren dat cliënten Vitalis bovengemiddeld waarderen op het gebied van wonen en zorg. Dit sluit aan met de afspraken die met betrekking tot klanttevredenheid met de gemeente zijn gemaakt.

Met de gemeente is de afspraak gemaakt om een onafhankelijke klachtencommissie in het leven te roepen. In 2009 heeft Vitalis een klachtenregeling opgesteld. Deze is gebaseerd op de Wet Klachtrecht. Deze klachtenregeling voorziet ook in een klachtencommissie zoals in de prestatieafspraken is vastgelegd.

Leefbaarheid

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6,6.

Vitalis is actief betrokken bij de senioren in de wijk. Senioren kunnen, middels de Vitaalpas, gebruik maken van de voorzieningen in locaties van Vitalis. Hiermee levert Vitalis een bijdrage aan het voorkomen van een sociaal isolement van alleenstaande senioren. Vitalis heeft hiertoe contacten met partners in de wijk, zoals de gemeente en thuiszorgorganisaties (zie bijlage 4).

Conform de gemaakte afspraken met de gemeente is Vitalis actief in de wijken Woensel, Strijp, Stratum en Tongelre. Het openstellen van de locaties varieert van een trefpunt in de wijk, een eetpunt en de mogelijkheid tot deelname aan activiteiten op het gebied van welzijn, kunst en cultuur. Daarnaast stelt Vitalis in toenemende mate ruimten beschikbaar voor het huisvesten van bijvoorbeeld een gezondheidscentrum en een bibliotheek. Hierdoor wordt de wijk naar binnen gehaald. Dit heeft een gunstig effect op de wijk, maar ook op de bewoners van de complexen van Vitalis. In toenemende mate is Vitalis met de gemeente in gesprek over de inrichting van woonzorgzones. De betrokken partijen zijn nog op zoek naar een gestructureerde overlegvorm. Het overleg draagt er aan bij dat deze zones in toenemende mate benaderbaar zijn voor senioren en mensen met een beperking. Op gezamenlijk initiatief wordt bijvoorbeeld de bestrating aangepast.

Middels bovenstaande geeft Vitalis in ruim voldoende mate invulling aan de afspraken die met de gemeente zijn vastgelegd. Met betrekking tot leefbaarheid mag Vitalis zich nadrukkelijker profileren in de wijk, maar de eerste stappen zijn gezet.

Bouwproductie

De commissie waardeert dit onderdeel met een 5,6.

Samen met de gemeente heeft Vitalis op complexniveau afspraken gemaakt met betrekking tot het realiseren van bouwproductie. In de prestatieafspraken wordt geen koppeling gelegd tussen de door Vitalis gerealiseerde prestaties en de opgaven in het werkgebied. Hiermee blijft de vraag staan of Vitalis op het gebied van bouwproductie haar rol neemt en of Vitalis op dit gebied voldoet aan de verwachtingen.

Op hoofdlijnen concludeert de commissie dat Vitalis zich in voldoende mate heeft ingespannen om invulling te geven aan de afspraken die er met de gemeente zijn gemaakt (zie bijlage 4). Met de realisatie van de projecten Wilgenhof en Wissehaege Berckelhof geeft Vitalis invulling aan de gemaakte afspraken.

Mede als gevolg van de economische crisis heeft Vitalis besloten het project Den Elzet voorlopig stop te zetten. Met betrekking tot Woonzorgcentrum Engelsbergen (Parc Gender) wordt in 2011 gestart met de sloop van het oude pand, waarna nieuwbouw vanaf 2012 gerealiseerd zal gaan worden. Dit ligt in lijn met de afspraken die er met de gemeente gemaakt zijn.

Inzake de renovatie van De Horst en een deelrenovatie van Kronehoef loopt Vitalis achter op realisatie. Hetzelfde geldt voor Theresia. Problemen met de financiering liggen hier aan ten grondslag. Daarnaast biedt renovatie in beperkte mate toegevoegde waarde voor het bezit. De renovaties zijn opgenomen in de investeringsbegroting die loopt tot 2014.

Met betrekking tot de locatie Kortonjo zijn ultimo 2009 134 van de 210 appartementen verkocht. De verkoop is hier langzamer gegaan als verwacht. Dit met de kredietcrisis als hoofdoorzaak. In 2010 zijn 4 appartementen verkocht. Hiermee komt de realisatie uit onder de verkoopverwachting van 10 à 15 appartementen per jaar.

Stedelijke vernieuwing

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6,5.

Met betrekking tot het onderwerp stedelijke vernieuwing neemt Vitalis geen actieve rol op zich. In de prestatieafspraken is vastgelegd dat Vitalis in de wijk Doornakkers bijdraagt aan een goed kwalitatief en kwantitatief senioren woningaanbod, alsmede aantrekkelijke voorzieningen op het gebied van zorg. Met de realisatie van project Berckelhof in 2010 geeft Vitalis invulling aan deze afspraak.

Het overige bezit is conform de gegevens van het Centraal Fonds Volkshuisvesting in mindere mate gelokaliseerd in sociaal zwakke wijken. Hierdoor is de vernieuwingsopgave van Vitalis beperkt. Tevens is het bezit van Vitalis relatief jong. Ruim 40 procent van het bezit stamt van na het jaar 2000. Dit beperkt de vernieuwingsopgave van Vitalis.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

De commissie waardeert de afzonderlijke onderdelen als volgt:

- Kennis en inzicht: 5,6;
- Planning: 5,0;
- Monitoring: 5,0.

In het ondernemingsplan 2008-2011 zijn de missie en ambities van Vitalis vastgelegd. De commissie mist de koppeling tussen de ambities van Vitalis en de woonvisie 2004 van de gemeente Eindhoven. Vitalis maakt bij het opstellen van haar plannen gebruik van externe gegevens. Vitalis heeft zelfstandig onderzoek uitgevoerd naar de woonwensen van de toekomstige bewoners. Geen onderzoek is uitgevoerd naar de aard en omvang van de opgave in het werkgebied. In de zelfevaluatie is terug te lezen dat Vitalis primair handelt vanuit de zorgvraag. De volkshuisvestelijke opgave is hier volgend. Dit beperkt de corporatie in een blik op de opgaven in haar werkgebied.

De opgaven zoals deze zijn overeengekomen en zijn vastgelegd conform de door Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH) gedefinieerde prestatievelden. Naast de overeengekomen afspraken met de gemeente neemt Vitalis in mindere mate initiatieven op de BBSH-prestatievelden.

De opgaven van Vitalis zijn zowel kwalitatief als kwantitatief van aard. Vitalis werkt met een tweejaarlijks activiteitenplan. In het activiteitenplan is geen heldere koppeling gelegd met de prestatieafspraken die met de gemeente Eindhoven zijn gemaakt. Middels haar jaarverslag legt Vitalis verantwoording af over haar prestaties. Hierbij vindt echter geen confrontatie plaats tussen de doelstelling en daadwerkelijke realisatie. Vitalis maakt in mindere mate inzichtelijk in hoeverre de overeengekomen opgaven gerealiseerd zijn en wat de oorzaken en gevolgen van eventuele afwijkingen zijn.

Vitalis monitort haar prestaties ten aanzien van haar ambities, doelen en opgaven in haar kwartaalrapportages. De kwartaalrapportage is voornamelijk gericht op financiële resultaten en budgetuitputting. De commissie mist in de kwartaalrapportage de koppeling tussen de doelstellingen van Vitalis, zoals vastgelegd in het ondernemingsplan 2008-2011, en de daadwerkelijke (tussentijdse) realisatie. Daarnaast legt Vitalis verantwoording af middels haar jaarverslag en in gesprekken met stakeholders. De uitkomsten van de gesprekken met de belanghebbenden en de resultaten leiden niet zichtbaar tot bijsturing van de opgave.

4 Presteren volgens stakeholders

Stakeholders van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kunnen er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Stakeholders zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. Dit hoofdstuk gaat over het oordeel dat stakeholders geven ten aanzien van de prestaties van Vitalis.

4.1 De stakeholders van Stichting Vitalis Sociale Woonvormen

Vitalis is zich ervan bewust dat de belangrijke thema's op de terreinen wonen, welzijn en zorg alleen aangepakt kunnen worden wanneer de lokale overheid, organisaties werkzaam op de verschillende terreinen van de corporatie en bewoners(organisaties) elkaar vinden in deze opdracht.

Als maatschappelijke organisatie heeft Vitalis verscheidende stakeholders. Als belangrijkste stakeholders worden aangemerkt:

1. huurders/bewoners verenigd in de Centrale Cliëntenraad;
2. de gemeente Eindhoven (wethouders en ambtenaren);
3. zorginstellingen (Stichting Vitalis zorggroep);
4. collega-corporaties (waaronder Wooninc).

Vitalis kent haar stakeholders en is op periodieke basis met hen in overleg. Het gaat hierbij deels om formele overlegbijeenkomsten waarvan schriftelijke vastlegging plaatsvindt.

Met de Centrale Cliëntenraad (hierna Cliëntenraad) worden de hoofdlijnen van beleid besproken, waaronder het jaarverslag en de ontwikkeling van Vitalis. Daarnaast worden stakeholders middels verschillende bijeenkomsten betrokken bij het ontwikkelen van het meerjarenplan 2011 – 2015.

De contacten met de gemeente Eindhoven verlopen voornamelijk op directieniveau. In Eindhoven trekken de corporaties en de gemeente in toenemende mate met elkaar op om invulling te geven aan het huisvestingsbeleid. Gemeente en corporaties beschouwen dit als gedeelde verantwoordelijkheid. Tot en met 2010 hebben Vitalis en de gemeente op jaarbasis prestatieafspraken met elkaar gemaakt. Op periodieke basis vindt evaluatie van de gemaakte afspraken plaats. Momenteel wordt er door Vitalis en de gemeente gewerkt aan meerjaren afspraken.

Vanuit de koepelstichting Stichting Vitalis WoonZorg Groep heeft Stichting Vitalis Sociale Woonvormen een intensieve samenwerking met Stichting Vitalis Zorggroep. Deze samenwerking heeft betrekking op verzorgings- en verpleegtehuizen, op de levering van extramurale zorg in zelfstandige woningen en op welzijnsondersteuning in de complexen. Daarnaast zijn binnen het bezit van Vitalis ook nog andere zorgaanbieders actief, zoals bijvoorbeeld Zuidzorg en Stichting Gezondheidscentra Eindhoven (SGE). De corporatie heeft ervoor gekozen om Stichting Vitalis Zorggroep als stakeholder op het gebied van zorg aan te laten schuiven tijdens de visitatie. Dit

aangezien het aandeel van de andere zorgaanbieders binnen complexen van Vitalis gering is. De commissie heeft getracht de opmerkingen van stakeholders waar mogelijk en nodig te objectiveren.

4.2 Beoordeling prestaties door stakeholders

Centrale Cliëntenraad

Vitalis is een bijzondere corporatie. Dit omdat Vitalis onderdeel uitmaakt van de Vitalis WoonZorg Groep. Huurders van Vitalis zijn over het algemeen ook afnemers van de WoonZorg groep. De Centrale Cliëntenraad (hierna Cliëntenraad) vertegenwoordigt zowel de belangen van de huurders als de afnemers van zorg. In de cliëntenraad hebben, naast bewoners van complexen van Vitalis, ook een aantal onafhankelijke vertegenwoordigers zitting. De Cliëntenraad is betrokken bij de volledige Vitalis WoonZorg Groep. Bij gezamenlijke bijeenkomsten van de Vitalis WoonZorg Groep komen zowel huisvestingszaken als zorggerelateerde zaken aan de orde.

De Cliëntenraad ervaart het als vanzelfsprekend dat Vitalis naast aanbieder van zorgdiensten ook een corporatie is. Vitalis draagt immers zorg voor de huisvesting van bewoners binnen complexen van Vitalis. Bewoners hebben daarnaast vrijheid in de mate van zorg die zijn afnemen van Vitalis. Daarnaast mogen bewoners ook diensten afnemen van andere zorgaanbieders zoals bijvoorbeeld Zuidzorg.

De Cliëntenraad ervaart dat huisvesting niet prominent op de agenda staat. Tijdens bijeenkomsten met Vitalis komt verhuur wel aan de orde, maar niet als zelfstandig geagendeerd onderwerp. Daarnaast is er binnen Vitalis geen huurdersvereniging actief. Klachten van huurders worden binnen de Cliëntenraad opgepakt.

Over het algemeen heeft de Cliëntenraad geen klachten over de dienstverlening van Vitalis. Klachten van bewoners worden over het algemeen voortvarend opgepakt. Verbouwingen worden door bewoners als tijdrovend ervaren.

De Cliëntenraad vervult een adviesrol met betrekking tot het beleid van Vitalis. Door Vitalis wordt de Cliëntenraad uitgenodigd om mee te praten en te adviseren. De Cliëntenraad heeft ook een advies uitgebracht met betrekking tot het aanstellen van een nieuw lid van de Raad van Toezicht. Dit was echter geen bindende voordracht zoals geregeld in de Governancecode Woningcorporaties.

De verantwoording door de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht ervaart de Cliëntenraad als transparant. Aan de Cliëntenraad wordt, in toenemende mate, advies gevraagd met betrekking tot beleidsplannen, begrotingen en jaarrekeningen. Daarnaast is de Cliëntenraad betrokken bij het samenstellen van een programma van eisen voor het doorvoeren van renovatie. De uiteindelijke investeringsbeslissing gaat buiten de Cliëntenraad om.

Het besluit om het huidige bezit te consolideren en voorlopig geen nieuwe complexen te realiseren is aan de Cliëntenraad medegedeeld. Vooraf is geen advies gevraagd. Ook bij de veranderingen in de WMO is de Cliëntenraad niet direct betrokken. Dit heeft

de Cliëntenraad verbaasd, zeker omdat de wijzigingen grote gevolgen kunnen hebben voor de bewoners van Vitalis.

Vanuit Vitalis wordt aandacht besteed aan de leefbaarheid binnen het complex en de buurt. De mate waarin dit gebeurt hangt met name af van de directie van het complex. Middels de Vitaalpas heeft Vitalis geprobeerd de buurt bij Vitaliscomplexen te betrekken.

De wooncomplexen worden door de Cliëntenraad over het algemeen als goed ervaren. Veel locaties zijn recent gerealiseerd en ademen openheid, lucht en ruimte uit. Ook is de laatste jaren door Vitalis geïnvesteerd in het verhogen van het voorzieningenniveau. Er is nog een aantal complexen dat aan vervanging of renovatie toe is. Hier zijn nog niet in alle gevallen concrete plannen voor beschikbaar.

Over het algemeen zijn de bewoners tevreden over het niveau van huisvesting en geboden zorg.

De positieve waardering van de Centrale Cliëntenraad vertaalt zich in het rapportcijfer 7.

Gemeente

Het is lastig Vitalis te beschouwen als corporatie. Vitalis staat binnen de gemeente Eindhoven voornamelijk bekend als zorginstelling. Veel huisvestingsthema's zijn minder interessant voor Vitalis. Toch probeert Vitalis invulling te geven aan haar taken als Toegelaten Instelling. Zo ontplooit Vitalis, binnen haar complexen, activiteiten op het vlak van leefbaarheid. Een goed voorbeeld hiervan is het huisvesten van een bibliotheek binnen haar complex. Op het gebied van seniorenhuisvesting zou Vitalis nadrukkelijker het contact met collega-corporaties op kunnen zoeken.

In het verleden was er sprake van prestatieafspraken op corporatieniveau. Momenteel onderzoekt de gemeente samen met de corporatie of het mogelijk is om overkoepelende afspraken te maken. Ook Vitalis participeert hierin. De corporaties vervullen een voortrekkersrol in dit proces. In de komende periode zullen concrete afspraken gemaakt worden.

In de afgelopen periode zijn voornamelijk de nieuwbouwplannen van Vitalis onder druk komen te staan. Dit is jammer, maar de schuld hiervoor ligt niet geheel bij de corporatie. Voor de nieuwbouwproductie is de gemeente ook in mindere mate afhankelijk van Vitalis. Wel is het belangrijk dat iedere corporatie haar rol hierin pakt.

Binnen de gemeente is geen duidelijk zicht op de uiteindelijke huisvestingswachtlijst. Dit komt omdat iedere corporatie zijn eigen toewijzingssystematiek hanteert. Urgentie toewijzingen worden wel op centraal niveau bepaald. Dit is echter momenteel te bureaucratisch geregeld. In de toekomst zal de woonruimteverdeling en de urgentie centraal geregeld moeten worden.

Tot op heden zijn er met Vitalis geen concrete afspraken gemaakt op het gebied van leefbaarheid en duurzaamheid. Vitalis staat hier wel open voor. Het huisvesten van de bibliotheek is hier een goed voorbeeld van. Vitalis heeft geen bezit in krachtwijken.

Ook heeft Vitalis geen grote opgaven op het gebied van wijkvernieuwing. Afspraken met betrekking tot leefbaarheid en duurzaamheid zullen in toenemende mate SMART geformuleerd moeten worden. De afgelopen tijd heeft Vitalis geïnvesteerd in nieuwbouw en renovatie. Het onderwerp duurzaamheid stond hierbij meer op de agenda dan bij collega-corporaties. Duurzaamheid speelt tevens een rol bij het onderhoud en instandhouding van gebouwen. Door gezamenlijke inzet is er binnen de gemeente Eindhoven een verdere verbetering van de prestaties mogelijk.

Vitalis richt zich met haar bezit vooral op het segment betaalbaar en duur. Dit is een positieve ontwikkeling. In Eindhoven is er een grote voorraad in het goedkope segment. In haar woonvisie heeft de gemeente vastgelegd dat de focus komt te liggen op realisatie in het hogere segment. Vitalis haakt hierbij aan en geeft op deze wijze invulling aan het huisvestingsbeleid van de gemeente.

Gericht op de toekomst zou Vitalis er goed aan doen om heldere keuzes te maken in haar beleid. Door haar omvang en categorale instelling hoeft Vitalis zich niet te vergelijken met collega-corporaties.

De positieve waardering van wethouders en ambtenaren vertaalt zich in het rapportcijfer 7.

Zorginstellingen

Samen met de Vitalis WoonZorg Groep en de gemeente wordt er aan gewerkt om welzijnsactiviteiten van de grond te krijgen. Hierbij is niet alleen oog voor het eigen complex, maar ook voor de woonzorgzone. Een goed voorbeeld hiervan is het bereikbaar maken van voorzieningen middels het aanpassen van de bestrating. Daarnaast heeft Vitalis diverse eetpunten waar (buurt)bewoners gebruik van kunnen maken en huisvest een van de locaties van Vitalis een bibliotheek. Dit bevordert de integratie met de wijk.

Vitalis Zorggroep kijkt samen met Vitalis Sociale Woonvormen wat op wijkniveau de behoeften zijn op huisvestingsgebied. Hier ligt geen eenduidig onderzoek aan ten grondslag. Door de verschillende organisaties binnen Vitalis wordt wel onderzoek gedaan. Dit kan meer gestructureerd uitgevoerd worden. De verschillende complexen binnen Vitalis voeren op dit vlak een decentraal beleid.

Vitalis streeft naar een mix van sociale en dure bouw. Dit bevordert de leefbaarheid in een wijk. We proberen ook de variëteit in de activiteiten die in de complexen worden aangeboden hierop af te stemmen. Iedere doelgroep heeft tenslotte haar eigen behoeften.

Binnen Vitalis is weliswaar een grote wachtlijst. Het is echter niet zo dat de mensen op de wachtlijst met onmiddellijke ingang behoefte hebben aan een nieuwe woning. Op lokaal niveau is er een beeld van de mate van urgentie die binnen de wachtlijst bestaat. Op centraal niveau zijn hierover geen afspraken vastgelegd. De eerste op de wachtlijst krijgt een beschikbare woning aangeboden. Maakt deze persoon geen gebruik van dit aanbod, dan wordt gekeken of er een wachtende is met een urgentie of een zorgindicatie.

Vitalis zorgt ervoor dat aanpassingen die noodzakelijk zijn op WMO gebied over het algemeen voortvarend worden doorgevoerd. Aanpassingen worden binnen 2 à 3 weken geregeld. Als dit niet binnen deze termijn mogelijk is wordt in overleg met de bewoners naar een (tijdelijke) oplossing gezocht.

Bewoners worden via de Cliëntenraad betrokken bij het beleid van Vitalis. Zowel praktische als beleidsmatige zaken worden besproken. Dialoog is belangrijk om de leefbaarheid binnen Vitalis op pijl te houden.

Keuzevrijheid voor de klant is erg belangrijk. In toenemende mate wordt ook samengewerkt met Zuidzorg en SGE. In het begin lag deze samenwerking lastig, maar inmiddels is er sprake van wederzijds respect en zijn de contacten verbeterd.

De positieve waardering van zorginstellingen vertaalt zich in het rapportcijfer 8.

Collega-corporaties

In Eindhoven participeert Vitalis in het bestuurlijk overleg Wonen. Op deze wijze werken de corporaties aan het tot stand brengen van een centrale visie en gezamenlijke prestatieafspraken.

De collega-corporaties brengen naar voren dat het organisatiemodel van Vitalis op twee gedachten hinkt. Aan de ene kant zorg en aan de andere kant wonen. Vanuit corporatieperspectief komt het onderdeel wonen in toenemende mate onder druk te staan. Het is belangrijk dat Vitalis focus aanbrengt binnen haar beleid en keuzes maakt met betrekking tot hoe de organisatie zich in de toekomst gaat ontwikkelen.

Over het algemeen is de kwaliteit van de complexen van Vitalis op orde. Vitalis kan een grotere bijdrage leveren aan leefbaarheid in buurten en wijken door haar complexen fysiek meer open te stellen voor buurtbewoners. De eerste stappen zijn hierin reeds gezet. Een goed voorbeeld hiervan is het huisvesten van een bibliotheek. Een Toegelaten Instelling moet een positie in de wijk verwerven. Hierbij kan meer initiatief vanuit Vitalis zelf komen.

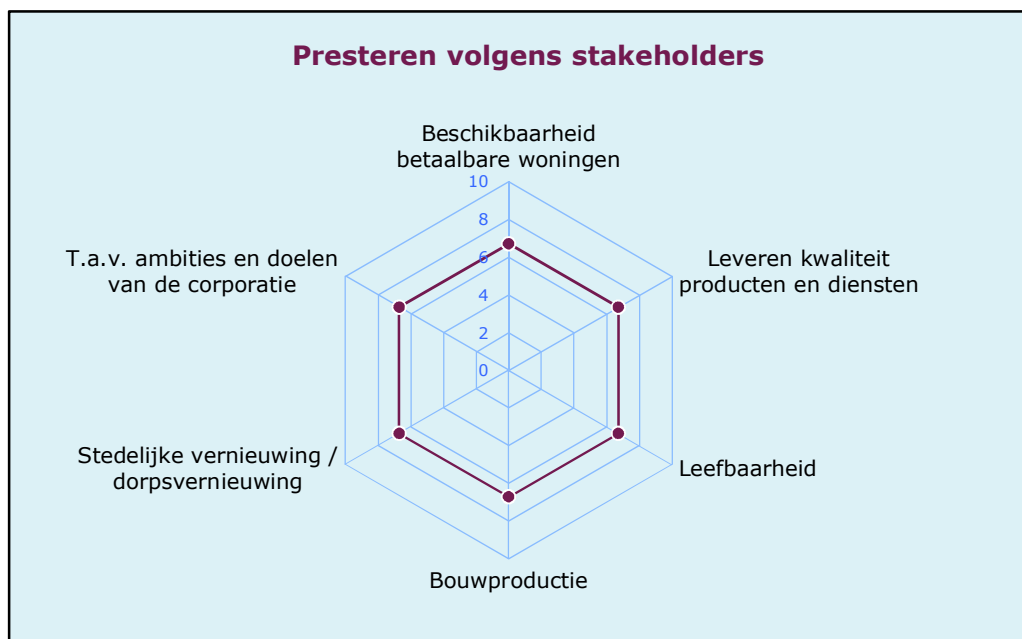
Vitalis stelt zich in toenemende mate open voor haar stakeholders. Zo worden stakeholders actief betrokken bij het formuleren van het nieuwe beleidsplan.

Vitalis richt zich op het hogere segment binnen de sociale huurmarkt. Op deze manier geven zij invulling aan de woonvisie van de gemeente Eindhoven. Deze richt zich in toenemende mate op de het beschikbaar stellen van huurwoningen in de duurdere categorieën.

Het grote voordeel is dat Vitalis een totaalconcept levert. Bewoners kunnen hun oude dag binnen Vitalis goed doorbrengen. Vitalis is in staat om op hun behoeften in te steken. Als corporatie zijnde is Vitalis, mede gezien haar categorale karakter, lastig te duiden. De keuze om te stoppen met het investeren in nieuwbouw sluit in mindere mate aan bij de toenemende vergrijzing binnen Eindhoven. Vitalis zou in haar beleid meer ruimte moeten laten voor het volkshuisvestelijke vraagstuk.

De waardering van de collega-corporatie vertaalt zich in het rapportcijfer 6.

4.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders



Presteren volgens stakeholders	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	6,7
Leveren kwaliteit producten en diensten	6,7
Leefbaarheid	6,7
Bouwproductie	6,7
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	6,7
T.a.v. ambities en doelen van de corporatie	6,7
Gemiddelde score	7

4.4 Conclusies en motivatie

Beschikbaarheid betaalbare woningen

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,7.

De stakeholders waarderen de inzet van Vitalis om aan te sluiten bij de uitgangspunten die in het beleid van de gemeente Eindhoven zijn neergelegd. Vitalis bevindt zich met haar woningen in het betaalbare en (middel)dure segment. Ook de investeringen in de afgelopen jaren waren hierop gericht. De stakeholders hechten er waarde aan dat hierbij de primaire doelgroep niet uit het oog wordt verloren. Daarnaast vragen de stakeholders zich af of het type bezit tot stand is gekomen op basis van de zorgvraag of op basis van de volkshuisvestelijke opgave.

Leveren van de gewenste kwaliteit van producten en diensten

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,7.

De stakeholders zijn tevreden over de kwaliteit van de woningen. Vitalis weet wat de eisen en wensen van de doelgroep zijn en gaat hier actief mee aan de slag. Dit blijkt

onder andere uit het voortvarend doorvoeren van aanpassingen vanuit de WMO en het investeren in domotica om de kwaliteit van leven en het veiligheidsgevoel verder te vergroten. Ook betreft Vitalis haar stakeholders in toenemende mate bij het formuleren van een kwaliteitsmaatstaf voor haar projecten. De kwaliteit van dienstverlening is ruim voldoende te noemen. Door de huisvesting in complexen is Vitalis dicht bij haar klanten en blijft Vitalis met haar klanten in gesprek.

Leefbaarheid

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,7.

De stakeholders beoordelen Leefbaarheid als ruim voldoende. Vitalis zet actief in op leefbaarheid op complex niveau. Dit doet zij zelfstandig of in samenwerking met stakeholders. Een voorbeeld hiervan is het huisvesten van centrale voorzieningen zoals bijvoorbeeld een bibliotheek en een eetpunt. Bij Vitalis ontbreekt een visie op leefbaarheid in de buurt en wijk. Stakeholders missen dit en menen dat dit vooral voort komt uit het categorale karakter van de corporatie. De stakeholders verwachten van een woningcorporatie dat zij zich een visie vormt op leefbaarheid in de wijk en buurt en hiermee aan de slag gaat. Dit is een van de kerntaken van de corporatie.

Bouwproductie

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,7.

De stakeholders hebben waardering voor de inspanningen die Vitalis in de afgelopen jaren heeft verricht. De complexen die Vitalis realiseert passen binnen de beleidslijn van de gemeente. Op het vlak van gebiedsontwikkeling binnen Eindhoven trekken de corporaties in toenemende mate gezamenlijk op. De stakeholders zijn bezorgd over het besluit van Vitalis om voorlopig te stoppen met investeren in nieuwbouwprojecten. Dit terwijl de vraag naar seniorenwoningen als gevolg van de toenemende vergrijzing in de komende jaren aanzienlijk zal stijgen. De stakeholders vragen zich hierbij af of Vitalis hierbij vanuit haar zorgvraag of vanuit de volkshuisvestelijke opgave handelt.

Stedelijke vernieuwing

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,7.

De stakeholders hebben waardering voor de inspanningen die Vitalis op het gebied van stedelijke vernieuwing verricht. Vitalis investeert actief in haar bezit. Complexen worden gerenoveerd en vervangen indien noodzakelijk. Daarbij houdt Vitalis rekening met de duurzaamheidsafspraken die met de gemeente zijn gemaakt. Daarnaast denkt Vitalis in toenemende mate met de gemeente mee over het inrichten van woonzorgzones en het beschikbaar stellen van faciliteiten die van toegevoegde waarde zijn voor de buurt. Dit stelt de gemeente in staat om kostenefficiëntie binnen haar beleid door te voeren, zonder dat voorzieningen voor de buurt verloren gaan. Stakeholders zien en waarderen dit. Vitalis lijkt hierbij echter in mindere mate vanuit een vastgestelde visie en complexgericht te handelen. Dit maakt het voor de corporatie lastig om hierop structureel beleid te ontwikkelen.

T.a.v. de eigen ambities van de corporatie

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,7.

De stakeholders hebben waardering voor de ambities van Vitalis. Deze ambities sluiten aan bij de vastgelegde opgaven in het werkgebied. De stakeholders zien in toenemende mate dat Vitalis zich inzet om invulling te geven aan de ambities zoals deze zijn vastgesteld in het strategisch plan. Hierin zijn vorderingen gemaakt. De stakeholders hechten er belang aan dat naast het verder ontwikkelen van haar zorgfunctie de corporatie haar volkshuisvestelijke opgaven in het oog houdt. Stakeholders constateren dat beleidskeuzes vanuit het oogpunt van zorg worden gemaakt. Dit sluit in mindere mate aan bij de volkshuisvestelijke opgaven binnen het werkgebied van Vitalis.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

De commissie waardeert de afzonderlijke onderdelen als volgt:

- Kennis en inzicht: 7,0;
- Planning: 5,0;
- Monitoring: 6,0.

Vitalis kent haar stakeholders en is in toenemende mate met haar stakeholders in gesprek. Stakeholders zijn over het algemeen tevreden over de inspanningen van Vitalis. Vitalis betreft stakeholders in toenemende mate bij het ontwikkelen van beleid. Dit is echter pas van de laatste periode. Belangrijke keuzes worden soms met de stakeholders besproken. Het betrekken van stakeholders bij belangrijke keuzes maakt het voor de stakeholders inzichtelijk hoe deze keuzes tot stand komen en of deze keuzes passen bij de beleidslijn van de corporatie.

Vitalis legt haar voornemens vast in een ondernemingsplan en verantwoordt zich over haar prestaties in het jaarverslag. Stakeholders worden in toenemende mate bij de planvorming betrokken. Vitalis kan de zichtbaarheid van haar inspanningen en de transparantie van haar organisatie vergroten door heldere keuzes te maken op het gebied van wonen en zorg. Bij de stakeholders bestaat het beeld dat keuzes voornamelijk tot stand komen vanuit de zorgvraag van Vitalis en dat in mindere mate aandacht wordt besteed aan de volkshuisvestelijke opgaven binnen het werkgebied van Vitalis.

5 Presteren naar vermogen en efficiency

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Vitalis, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van investeringen, rendement en efficiency.

5.1 Kerngegevens

In deze paragraaf zijn relevante gegevens over de financiële positie van de corporatie opgenomen.

Kerngegevens	Corporatie	Referentie-corporatie	Landelijk gemiddelde
Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde (per VHE x € 1)	71.283	x	37.888
WOZ-waarde (per woongelegenheid x € 1)	207.721	145.019	159.816
Volkshuisvestelijk vermogen (per VHE x € 1)	23.374	17.165	13.400
Prognose Volkshuisvestelijk vermogen 2013 (per VHE x € 1)	26.835	17.196	16.132
Nominale waarde langlopende leningen (per VHE x € 1)	59.643	53.876	30.995
Rentabiliteitswaarde langlopende leningen (per VHE x € 1)	55.746	48.123	27.284
Rentelasten (per VHE x € 1)	2.580	2.543	1.416
Netto kasstroom (per VHE x € 1)			
- huuropbrengst	6.812	5.990	4.894
- netto kasstroom na rente	2.391	1.470	684
Rentedekkingsgraad in %	1,9	1,6	1,5
Schuldverdien ratio in %	24,9	36,6	45,3
Netto bedrijfslasten (per VHE x € 1)	1.370	1.120	1396
Aantal VHE per fte	0	140	88
Toename netto bedrijfslasten (2005-2008) in %	36,1%	16,6%	19,5%
Onderhoudskosten (per VHE x € 1)			
- Klachtenonderhoud	576	261	325
- Mutatieonderhoud	0	31	205
- Planmatig onderhoud	124	656	915
Woningverbetering (per verbeterde woning x € 1.000)	0	13.142	15.984
Continuïteitsoordeel	A1	62,0%	81,0%
Solvabiliteitsoordeel	voldoende	95,2%	98,6%

Bron: Corporatie in Perspectief, CFV, Naarden, 2010

5.2 Beschrijving vermogensontwikkeling

Op basis van de prognosegegevens 2009-2014 komt het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) tot de conclusie dat de voorgenomen activiteiten passen bij de vermogenspositie van de corporatie (continuïteitsoordeel A1). Op basis van de prognosegegevens 2009 - 2014 laat het volkshuisvestelijk vermogen de komende jaren een licht dalende lijn zien. De gegevens met betrekking tot verwachte investeringen die Vitalis heeft verstrekt aan het CFV komen, voor zover na te gaan door de commissie, overeen met de meerjarige investeringsbegroting van Vitalis.

Conform de maatstaven van het CFV is de solvabiliteit van Vitalis akkoord bevonden. Vitalis hanteert voor de Toegelaten Instelling een solvabiliteitsondergrens van 25%. Ultimo 2010 ligt de solvabiliteit van Vitalis rond de 37%. In de verstrekte gegevens met betrekking tot de meerjarenbegroting wordt geen aandacht besteed aan de solvabiliteitsontwikkeling in de komende jaren. Op basis van de gegevens van het CFV laat het volkshuisvestelijk vermogen per VHE de komende jaren een stijgende lijn zien. Op basis van dit gegeven concludeert de commissie dat het huidige solvabiliteitspercentage van rond de 37% niet onder druk komt te staan en mogelijk verder zal toenemen. Dit kan het continuïteitsoordeel van het CFV inzake Vitalis beïnvloeden.

Het WSW heeft medio 2010 een borgingsruimte van 23 miljoen euro vrijgegeven. Dit past bij de voorgenomen activiteiten in de periode 2011 en 2012 en dan specifiek bij de investeringen in Parc Gender. Voor de jaren daarna is nog geen borgingsruimte verkregen.

De volkshuisvestelijke exploitatiewaarde ligt bijna 90 procent hoger dan het landelijk gemiddelde. Daarnaast ligt het volkshuisvestelijk vermogen hoger dan dat van de referentiecorporatie, respectievelijk het landelijk gemiddelde (36 procent, respectievelijk 74 procent). Dit is te verklaren uit het feit dat Vitalis een corporatie met relatief nieuw bezit (ruim 40 procent van het bezit stamt van na het jaar 2000) en een relatief goede vermogenspositie is. De prognose laat zien dat in de komende jaren een verdere stijging van het volkshuisvestelijk vermogen verwacht wordt. Dit sluit aan bij de keuze van de corporatie om op investeringsgebied pas op de plaats te maken. Vitalis gaat zich de komende jaren richten op beheer van haar bezit en mogelijke additionele investeringen zullen vanuit de zorgvraag geïnitieerd worden.

Dat er de afgelopen jaren door Vitalis behoorlijk is geïnvesteerd is terug te zien in de nominale waarde van langlopende leningen per VHE en relatief hoge rentelasten per VHE. Deze liggen hoger dan bij de referentiegroep en het landelijk gemiddelde.

De rentedekkingsgraad en de schuldverdienratio springen er in relatie met de referentiegroep en het landelijk gemiddelde positief uit. Dit sluit aan bij de goede vermogenspositie van de corporatie.

De huuropbrengst per VHE wijkt bij Vitalis af van de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde. De corporatie geeft aan dat dit voortkomt uit het relatief nieuwe bezit en het verhuur van verzorgingsplaatsen en algemene ruimten. Daarnaast is het bezit van Vitalis geconcentreerd in de categorieën betaalbaar en middelduur. Dit werkt een relatief hogere huuropbrengst in de hand. De hogere huuropbrengst in relatie tot de, ten opzichte van de referentiegroep, beperkte rentelasten leidt er toe dat er ten opzichte van de referentiegroep en het landelijk gemiddelde een grotere netto kasstroom ontstaat.

5.3 Efficiency

De netto bedrijfslasten van Vitalis liggen op een marktconform niveau. Vitalis heeft zelf geen personeel in dienst. Personeel is in dienst van de overkoepelende stichting Vitalis WoonZorg Groep en wordt ingehuurd voor werkzaamheden van Vitalis. Hierdoor kan geen uitspraak worden gedaan over het aantal verhuureenheden per FTE. Het bezit van Vitalis is voornamelijk geconcentreerd op complexniveau. Hierdoor kan er

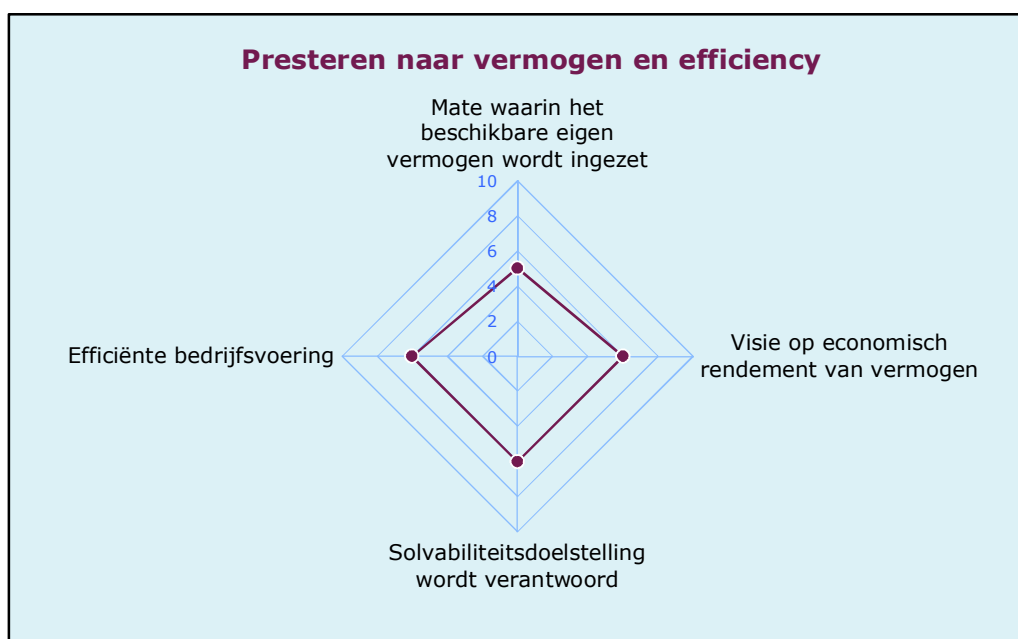
efficiënt gewerkt worden. Dit houdt de bedrijfslasten beperkt.

Opvallend is dat de netto bedrijfslasten in de periode 2006 – 2009 aanmerkelijk meer gestegen zijn dan bij de referentiegroep of het landelijk gemiddelde. De belangrijkste oorzaak hiervoor is de toename van het bezit met ruim 300 VHE.

Uit de cijfers van het CFV blijkt dat de onderhoudskosten gemiddeld ruim 25 procent lager liggen dan bij de referentiegroep en ruim 52 procent lager dan het landelijk gemiddelde. Conform de gegevens van het CFV vormt woningverbetering geen speerpunt van Vitalis. Het bezit van Vitalis is relatief nieuw, wat een relatief geringe onderhoudsvraag met zich meebrengt. Daarnaast zet Vitalis actief in op klachtenonderhoud om de kwaliteit van het bezit voor de bewoners in stand te houden. In de post klachtenonderhoud zitten ook aanpassingen van woningen in het kader van de WMO verwerkt.

De rentelasten liggen ten opzichte van de referentiecorporatie nagenoeg op gelijk niveau en ten opzichte van het landelijk gemiddelde 82 procent hoger. De rentelasten houden verband met de relatief grote investeringen in de afgelopen jaren.

5.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen en efficiency



Presteren naar vermogen en efficiency		
Prestatievelden	Cijfer	Weging
Mate waarin het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet	5,0	70%
Visie op economisch rendement van vermogen	6,0	10%
Solvabiliteitsdoelstelling wordt verantwoord	6,0	10%
Efficiënte bedrijfsvoering	6,0	10%
Gemiddelde score	5	

5.5 Conclusies en motivatie

Mate waarin het beschikbare vermogen wordt ingezet

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5,0.

Vitalis heeft van het CFV een A1-beoordeling ontvangen, wat er op duidt dat de voorgenomen activiteiten passen bij de vermogenspositie van de corporatie (continuïteitsoordeel A1). Vitalis heeft voor zichzelf geen grote groeiplannen geformuleerd, anders dan de investeringen die reeds in de plan- en uitvoerende fase zijn. In haar zelfevaluatie geeft Vitalis aan dat bij keuzes omtrent de ontwikkeling en uitbreiding van het bezit zorgvraag en aanbod prevaleert boven de volkshuisvestelijke opgave. Vitalis heeft het besluit genomen, mede gezien de dominante positie van Vitalis in Eindhoven, om voorlopig pas op de plaats te maken met betrekking tot investeringen in nieuwbouw en zich te concentreren op consolidatie van het bezit. Reden hiervoor is dat het momenteel in mindere mate transparant is hoe de vraag naar en het aanbod van zorg zich de komende jaren gaan ontwikkelen. De verwachting is dat zorg in toenemende mate geëxtramuraliseerd zal worden, waardoor er minder vraag ontstaat naar de verzorgde woonomgeving die Vitalis biedt.

De commissie is van oordeel dat de keuze om het bezit te consolideren vanuit het zorgperspectief wellicht te onderbouwen is. Als Toegelaten Instelling kent Vitalis echter ook een volkshuisvestelijke taak. Naar mening van de commissie geeft Vitalis middels haar vermogensinzet daar in onvoldoende mate invulling aan. Op basis van onderzoek van de gemeente is te herleiden dat er binnen het werkgebied van Vitalis in toenemende mate behoefte is aan betaalbare en (middel)dure woningen. Daarnaast blijkt dat er door de intredende vergrijzing in toenemende mate behoefte is aan nul-tredenwoningen. In de komende jaren zijn, op het gebied van seniorenhuisvesting, naar schatting, conform opgave van de gemeente Eindhoven, 1.500 extra verhuureenheden noodzakelijk. Binnen haar vermogen heeft Vitalis, zowel op basis van berekeningen van het CFV als op basis van haar eigen solvabiliteitscriterium, ruimte tot het doen van extra investeringen. Tot op heden en op basis van de voorliggende investeringsbegroting biedt het beschikbare vermogen ruimte voor verdere investeringen. Uiteraard is hierbij de voorwaarde dat investeringen bijdragen aan de positieve kasstroom van de corporatie. Daarnaast dient in overleg met het WSW borging te worden verkregen voor voorgenomen investeringen.

Uit de van de corporatie ontvangen stukken is niet te herleiden of de keuze om haar bezit te consolideren zowel financieel als beleidsmatig getoetst is. Deze keuze is in de ogen van de commissie reactief. Het ontbreken van een in de beleidscyclus (Plan, Do, Check, Act) geïntegreerd sturingsmechanisme maakt het voor de corporatie lastig vooraf te anticiperen op mogelijke ontwikkelingen en hier beleid op te ontwikkelen. Dit beeld wordt ondersteund door de bevindingen in de managementletter van de accountant.

Binnen Vitalis wordt momenteel niet gewerkt met een strategisch voorraadbeleid. Het ontbreken van (een integrale doorrekening van) het strategisch voorraadbeleid is tevens een teken van een beperkte visie op een structurele en planmatige inzet van het beschikbare vermogen. De keuzes die de corporatie maakt met betrekking tot het realiseren van vastgoed lijken soms in mindere mate vanuit volkshuisvestelijk oogpunt genomen.

In het jaarverslag vindt geen confrontatie plaats tussen de gestelde doelen en de daadwerkelijke realisatie. Het inzichtelijk maken of de gestelde doelen daadwerkelijk zijn gerealiseerd en wat de oorzaken en gevolgen van eventuele afwijkingen zijn kan Vitalis helpen sturing te geven aan haar organisatie.

De commissie is van mening dat het ontbreken van een integraal sturingsmechanisme de corporatie beperkt in de mate waarin zij haar consequenties van handelen (nu en in de toekomst) kan overzien.

Visie op economisch rendement van het vermogen en het verantwoorden van een solvabiliteitsdoelstelling

De commissie beoordeelt deze onderdelen beiden met een 6,0.

Vitalis heeft doelstellingen ontwikkeld op het gebied van het te behalen economisch rendement op het eigen vermogen en de inzet van het vrije vermogen voor maatschappelijke opgaven. Ten aanzien van solvabiliteit heeft Vitalis een ondergrens van 25% vastgesteld. Ten aanzien van het economisch rendement heeft Vitalis een rendementseis van 2% boven inflatie geformuleerd.

Het is de commissie in mindere mate helder geworden of er een visie ligt achter de geformuleerde doelstellingen en of de corporatie de geformuleerde doelstellingen daadwerkelijk als stuurinformatie gebruikt. In de begroting en de managementrapportages miste de commissie deze kengetallen.

De commissie is van mening dat een dergelijk toetsingskader de corporatie kan helpen om invulling en sturing te geven aan het beleid van de corporatie en daarmee aan haar volkshuisvestelijke en maatschappelijke opgave. Daarnaast past een toetsingskader binnen een integraal sturingsstelsel, omdat dit duidelijk aangeeft wanneer de grenzen van de corporatie in beeld komen. Dit stelt de corporatie in staat om hier proactief in plaats van reactief op te reageren.

Efficiënte bedrijfsvoering

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Uit de gegevens van het CFV blijkt dat de netto bedrijfslasten van Vitalis op een marktconform niveau liggen. Vitalis heeft geen eigen personeel in dienst. Personeel wordt ingehuurd van de overkoepelende stichting. De afgelopen jaren zijn de bedrijfslasten ten opzichte van de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde relatief gestegen. Dit is te verklaren uit de toename van het bezit van Vitalis met 300 VHE.

Een in 2009 extern uitgevoerd onderzoek geeft aan dat de uitvoeringsorganisatie van de Toegelaten Instelling nog kan groeien in haar functioneren. De belangrijkste adviezen van het onderzoek zijn:

- Het uitwerken van het ondernemingsplan in een vastgoedbeleidsplan;
- Het verbeteren van de effectiviteit en de efficiency van de vastgoedmanagement- en ontwikkelactiviteiten;
- Invulling geven aan een centrale afdeling vastgoed.

In het onderzoek wordt Vitalis geadviseerd helder en onderbouwd keuzes te maken ten aanzien van haar vastgoedportefeuille. Daarnaast blijkt uit het onderzoek dat

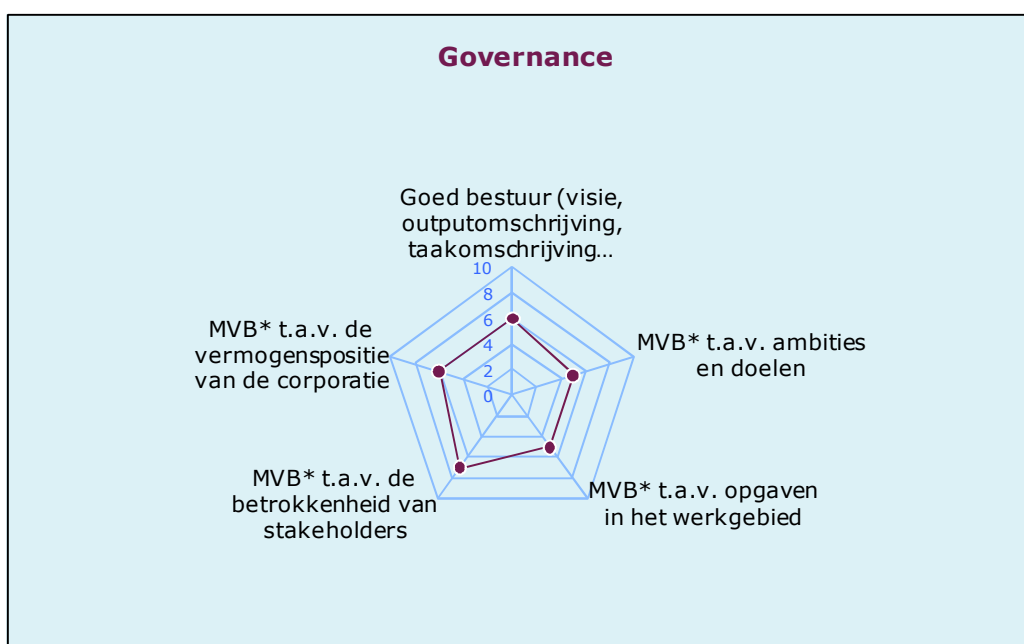
Vitalis haar bedrijfsvoering en bedrijfsprocessen efficiënter kan inrichten. De inefficiëntie in het proces werkt relatief hoge bedrijfskosten in de hand. Zo blijkt uit het onderzoek dat de exploitatie, onderhouds- en beheerskosten hoger liggen dan de norm. Hierbij baseert het onderzoek zich op de Aedex vastgoedindex.

Op basis van bovenstaande concludeert de commissie dat Vitalis marktconform presteert, maar dat er op het gebied van de bedrijfsvoering nog de nodige ruimte voor verbetering is.

6 Governance

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het sturen, het intern toezicht en de mate waarin beïnvloeding door en verantwoording aan interne en externe stakeholders plaatsvindt.

6.1 Beoordeling visitatiecommissie: governance



Governance	
Prestatievelden	Cijfer
Goed bestuur (visie, outputomschrijving, taakomschrijving van bestuur en toezichhouders)	6,0
MVB* t.a.v. ambities en doelen	5,0
MVB* t.a.v. opgaven in het werkgebied	5,0
MVB* t.a.v. de betrokkenheid van stakeholders	7,0
MVB* t.a.v. de vermogenspositie van de corporatie	6,0
Gemiddelde score	6

* *Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding*

6.2 Conclusies en motivatie

Goed bestuur

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

De Raad van Toezicht (RvT) houdt toezicht op de Raad van Bestuur. De RvT bestaat conform de statuten uit minimaal vijf en maximaal zeven leden. De huidige RvT bestaat uit zeven leden. De RvT werkt volgens een reglement dat is vastgesteld op

27 april 2011. De RvT baseert haar handelen mede op door de RvT goedgekeurde documenten, het reglement RvT, de AedesCode, de Governancecode Woningcorporaties, de Zorgbrede Governancecode en de statuten.

Vitalis hanteert een tweetal codes, te weten de Zorgbrede Governancecode en de Governancecode Woningcorporaties. Gezien het bijzondere karakter van de corporatie heeft de Raad van Toezicht er bewust voor gekozen om de Zorgbrede Governancecode leidend te verklaren. In het jaarverslag van Vitalis wordt deze keuze verantwoord. Een belangrijke afwijking ten opzichte van beide codes is het feit dat er binnen de RvT geen leden worden benoemd op voordracht van de Cliëntenraad.

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de RvT zijn omschreven in artikel 14 van de statuten van Vitalis en worden verder uitgewerkt in artikel 2 van het reglement RvT. Er bestaat een profielschets met betrekking tot de samenstelling van de RvT. Dit document is vastgesteld in oktober 2009.

Alle leden van de RvT zijn onafhankelijk van Vitalis. Er bestaan voor zover na te gaan geen overlappings met andere bestuurlijke functies. Geen van de commissarissen is in dienst (geweest) van Vitalis.

In de periode waar de visitatie betrekking op heeft is er op een tweetal momenten sprake geweest van dienstverlening tussen (zakelijke)relaties van voormalige leden van de RvT en Vitalis. De commissie is tot de conclusie gekomen dat in beide gevallen de betreffende leden van de RvT niet bij het besluitvormingsproces betrokken zijn geweest. De keuze is in beide trajecten objectief en transparant tot stand gekomen.

In artikel 9.2 van de statuten van Vitalis zijn de uitgangspunten met betrekking tot mandatering vastgelegd. Hier wordt in het reglement Raad van Toezicht, het reglement Raad van Bestuur en het treasurystatuut nader invulling aan gegeven. Door de RvT wordt gewerkt met een mandateringsregeling en een directiereglement waarin de taken en verantwoordelijkheden van de Raad van Bestuur geregeld zijn. Hierdoor is inzichtelijk hoe de RvT hier controle op uitoefent.

Voor de uitvoering van haar taken laat de RvT, inzake de realisatie van de beoogde doelen, zich met regelmaat mondeling en schriftelijk informeren door de Raad van Bestuur. Ook is de RvT op periodieke basis in gesprek met de ondernemingsraad en de Cliëntenraad. De managementrapportage is vooral gericht op het inzichtelijk maken van de financiële uitputting van de begroting en vormt in mindere mate een afspiegeling van de ambities van Vitalis. Het inzichtelijk maken van de daadwerkelijke realisatie van de gestelde doelen en wat de invloed op het beleid is bij geconstateerde afwijkingen kan Vitalis helpen de kwaliteit van haar managementinformatie te vergroten.

De RvT geeft de Raad van Bestuur voldoende ruimte in het te voeren beleid, oefent met de middelen die zij heeft controle uit op de activiteiten van de corporatie en stelt zich indien noodzakelijk kritisch op. Door het ontbreken van een integraal sturingsinstrument en beleidskader (te denken valt aan strategisch voorraadbeleid en een geobjectiveerde en geschoonde wachtlIJst) is het voor de RvT lastig in te schatten wat de (lange termijn) gevolgen en risico's zijn van de keuzes die door de corporatie worden gemaakt.

Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding

De commissie waardeert het onderdeel maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding met de volgende cijfers:

Ten aanzien van:

1. ambities en doelen met een 5,0;
2. opgaven met een 5,0;
3. betrokkenheid van stakeholders met een 7,0;
4. vermogenspositie met een 6,0.

De maatschappelijke verantwoording van Vitalis vindt plaats op grond van externe richtlijnen en regelgeving en beantwoordt daaraan (jaarverslag, jaarrekening, interne gedragsregels). Ook betracht de corporatie transparantie door publicaties op de website. Al zijn niet alle relevante publicaties hier terug te vinden. Met name publicaties omtrent het beleid ontbreken. Vitalis heeft een ondernemingsplan. Dit wordt met regelmaat geactualiseerd.

Binnen het ondernemingsplan ligt de focus voor een groot gedeelte op het ontwikkelen van zorggerelateerde dienstverlening en het ontwikkelen van de eigen organisatie. Er wordt geen duidelijke link gelegd met de externe volkshuisvestelijke opgaven, terwijl deze wel aanwezig is. Het ondernemingsplan wordt geoperationaliseerd in een activiteitenplan. Dit wordt periodiek bijgewerkt en op tweejaarlijkse basis hernieuwd. De commissie mist de koppeling tussen het ondernemingsplan en de (jaar)begroting van Vitalis. Vitalis heeft geen strategisch voorraadbeleid. Dit maakt het lastig om vast te stellen welke koers de corporatie vaart in relatie tot de ambities in het ondernemingsplan en de opgaven in het werkgebied. Vitalis heeft de keuze gemaakt om haar bezit te consolideren. Het is voor de commissie in mindere mate inzichtelijk hoe deze visie past bij de ontwikkelingen in het werkgebied.

Vitalis maakt op jaarlijkse basis prestatieafspraken met de gemeente Eindhoven. Aan de prestatieafspraken met de gemeente Eindhoven ligt een woonvisie ten grondslag. Vitalis geeft in voldoende mate invulling aan de gemaakte afspraken. Dit is echter in mindere mate terug te zien in haar rapportages. In het ondernemingsplan is geen duidelijke koppeling gelegd met de opgaven in het werkgebied. Ook het jaarverslag mist inzicht in de externe opgaven. Daarnaast vindt geen confrontatie plaats tussen doelstelling en realisatie. Op jaarlijkse basis worden de prestatieafspraken geëvalueerd.

Vitalis is met de voor haar belangrijke stakeholders in gesprek. In toenemende mate betreft Vitalis haar stakeholders bij het ontwikkelen van beleid. Momenteel is de corporatie bezig invulling te geven aan het beleidsplan 2011 – 2015. Hierbij wordt een actieve bijdrage van de verschillende stakeholders gevraagd. Ook op operationeel niveau is er op periodieke basis contact met de verschillende stakeholders.

Met betrekking tot het jaarverslag en de jaarrekening is goedkeuring van de accountant ontvangen. Vitalis stuurt haar organisatie op basis van (kwartaal)rapportages. De rapportages zijn financieel georiënteerd en er vindt geen duidelijke confrontatie plaats tussen doelstellingen, zoals vastgelegd in het ondernemingsplan en de daadwerkelijke realisatie. Hiermee is het lastig om een relatie te leggen tussen het ondernemingsplan en de rapportage. Binnen Vitalis wordt er in mindere mate gewerkt vanuit een integrale (financiële) visie met onderliggende scenario's. Aan het ondernemingsplan ligt bijvoorbeeld geen financiële onderbouwing

ten grondslag. Hierdoor is het voor Vitalis en de stakeholders van Vitalis lastig in te schatten wat de gevolgen van gemaakte keuzes zijn op de vermogensontwikkeling van de corporatie. Dit blijkt ook uit het feit dat Vitalis ervoor gekozen heeft haar bezit te consolideren, zonder dat daar een gefundeerde beleidskeuze aan ten grondslag ligt.

7 Scorekaarten

Presteren naar ambities en doelen					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Goed Leven voor de Cliënt	6	5	6	5	5,8
Aansprekende Gebouwen	6	5	6	5	5,8
Gemiddelde score	6,0	5,0	6,0	5,0	6

Toelichting

- I. De feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van ambities en doelen.
- II. De corporatie werkt vanuit een gedocumenteerde ambitie en heeft eigen doelen geformuleerd.
- III. De corporatie heeft de doelen geoperationaliseerd in een concreet plan, inclusief financiële onderbouwing.
- IV. De corporatie beoordeelt jaarlijks het eigen presteren naar doelen en ambities en trekt daaruit conclusies.

Presteren naar opgaven					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Beschikbaarheid betaalbare woningen	5	4	5	5	4,9
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	7	7	5	5	6,6
Leefbaarheid	7	7	5	5	6,6
Bouwproductie	6	4	5	5	5,6
Stedelijke vernieuwing	7	6	5	5	6,5
Gemiddelde score	6,4	5,6	5,0	5,0	6

Toelichting:

- I. De feitelijke en geplande prestaties leiden ertoe dat aan de externe opgaven wordt voldaan.*
- II. De corporatie heeft op ieder van de prestatievelden gedegen inzicht in de opgaven.*
- III. De corporatie vertaalt opgaven naar concrete doelen en verantwoordt extern de prioriteiten die daarbij zijn gesteld.*
- IV. De corporatie beoordeelt jaarlijks de voortgang en de realisatie van de opgaven en trekt daaruit conclusies.*

Presteren volgens stakeholders					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Beschikbaarheid betaalbare woningen	7	7	5	6	6,7
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	7	7	5	6	6,7
Leefbaarheid	7	7	5	6	6,7
Bouwproductie	7	7	5	6	6,7
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	7	7	5	6	6,7
T.a.v. de eigen ambities en doelen van de organisatie	7	7	5	6	6,7
Gemiddelde score	7,0	7,0	5,0	6,0	6,7

Toelichting:

- I. De ambitie en doelen van de corporatie verhouden zich volgens de stakeholders tot de opgaven in het werkgebied en de financiële mogelijkheden van de corporatie. De feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van verwachtingen, wensen en/of verlangens van stakeholders.*
- II. De corporatie kent alle relevante stakeholders op de prestatievelden en kent hun verwachtingen, wensen en/of verlangens.*
- III. De corporatie maakt duidelijk aan welke verwachtingen, wensen en/of verlangens van stakeholders kan worden voldaan en verwerkt deze op transparante wijze in het eigen beleid.*
- IV. De corporatie betreft de oordelen van de stakeholders (over de mate waarin de feitelijke en geplande prestaties aantoonbaar bijdragen aan de realisatie van verwachtingen) aantoonbaar bij de formulering van toekomstige prestaties.*

Presteren naar vermogen en efficiency			
Prestatieveld	Aanwezig	Beoordeling	Weging
Mate waarin het beschikbare vermogen wordt ingezet		5,0	70%
- De corporatie heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde	ja		
- De corporatie heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen	ja		
- De corporatie heeft scenario's die de verkooppotenties in kaart brengen	nee		
- De corporatie heeft de potenties van extra financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht	nee		
- De corporatie heeft risicobuffers berekend	ja		
- De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties	nee		
De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd ten aanzien van het beoogde economische rendement op het (eigen) vermogen	ja	6,0	10%
De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma	ja	6,0	10%
De corporatie presteert efficiënt	ja	6,0	10%
Gemiddelde score		5	

Governance		
Prestatieveld	Beoordeling	Weging
Goed bestuur: mate waarin er een visie op toezicht is, de output is vastgesteld en taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig is.	6,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van eigen ambities en doelen plaatsvindt	5,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied plaatsvindt	5,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholders plaatsvindt	7,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen plaatsvindt	6,0	20%
Gemiddelde score	6	

Bijlage 1 Verantwoording visitatie

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten
Presteren naar Ambitie	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring prestatieafspraken 2008-2010 • Tweejaars activiteitenplan 2010-2011 • Activiteitenplan locatie (Vitalis Peppelrode) 2010-2011 • Zelfevaluatie Vitalis Engelsbergen t.b.v. audit Prezo keurmerk 2011 • Correspondentie VROM 2007 - 2010 • Adviesaanvraag 'Hoofdstructuur en inrichting directoraten (januari 2010) • Voorgenomen besluit management- en organisatiestructuur directoraten (november 2010) • Procesoverzichten: <ul style="list-style-type: none"> - Totaalproces Vitalis - Proces wachtlijst - Wachtlijst (bemiddeling wonen) - Wachtlijst (voorbereiding leveren wonen) - Proces leveren - Leveren wonen - Beëindigen wonen • Ondernemingsplan 2004-2007 • Ondernemingsplan 2008-2011 • Tweejaarsactiviteitenplannen 2006-2007, 2008-2009 en 2010-2011 • Jaarverslagen Stichting Sociale Woonvormen 2007-2009 • Jaarverslag 2007-2009 Stichting Sociale Woonvormen • Onderhoud en inspectie van gebouwen en technische installaties Publicatiedatum:01-10-2008 Evaluatiedatum:01-06-2012 • Protocol beheerplan Legionella preventie Publicatiedatum:22-10-2009 Evaluatiedatum:22-10-2011 • Protocol storingsmeldingen Publicatiedatum:27-02-2009 Evaluatiedatum:01-07-2011 • Protocol logboek technische installaties Publicatiedatum:22-10-2009 Evaluatiedatum:22-10-2009 • Protocol onderhoud plus huisvesting en technische installaties Publicatiedatum:22-10-2009 Evaluatiedatum:22-10-2009 • Beleidsnotitie missie, visie en uitgangspunten van beleid Publicatiedatum:27-10-2009 Evaluatiedatum:27-10-2011 • Integriteitcode Stichting Vitalis Sociale Woonvormen Publicatiedatum:27-12-2009 Evaluatiedatum:27-12-2011 • Klokkenluidersregeling Stichting Vitalis Sociale Woonvormen Publicatiedatum:27-12-2009 Evaluatiedatum:27-12-2011 • Beleidsnotitie beleidscyclus Publicatiedatum:27-10-2009 Evaluatiedatum:27-10-2011 • Beleidsnotitie document- en procesmanagement Publicatiedatum:05-11-2009 Evaluatiedatum:15-03-2011 • Beleidsnotitie ZorgLeefplan Publicatiedatum:15-04-2009 Evaluatiedatum:15-04-2011

	<ul style="list-style-type: none"> • Klachtenregeling Vitalis Zorggroep Publicatiedatum:27-04-2009 Evaluatiedatum:27-04-2011 • Beleidsnotitie milieu Publicatiedatum:15-10-2009 Evaluatiedatum:15-10-2011 • Beleidsnotitie PDCA kwaliteitsbeleid Publicatiedatum:02-02-2011 Evaluatiedatum:02-02-2013 • Folder algemene bepalingen woonruimte Publicatiedatum:20-10-2010 Evaluatiedatum:20-10-2012 • Informatiemap Wonen 2010 • Reglement inzake bijdragen in de kosten van verhuizing bij renovatie van Stichting Sociale Woonvormen
Presteren naar Opgave	<ul style="list-style-type: none"> • Koepelvisie senioren Gemeente Eindhoven 2005 • Woningbouwmonitor Gemeente Eindhoven seniorenwoningen 2009 ev. • Eindhovense seniorenmonitor 2006 • Getekende prestatieafspraken 2008-2010/2010-2015 Gemeente Eindhoven • Overzicht samenwerkingsrelaties 2007 -2010 • Ondernemingsplan 2004-2007, 2008-2011 • Tweejarenactiviteitenplan 2006-2007 • Tweejarenactiviteitenplan 2008-2009 • Tweejarenactiviteitenplan 2010-2011 • Jaarverslag Stichting Vitalis Sociale Woonvormen 2007-2009 • Jaarverslag Stichting Vitalis Zorg Groep 2007-2009 • Jaarverslag Stichting Vitalis WoonZorg Groep 2008-2009 • Scriptie en bijlagen J. de Cort 'Nieuwe generatie senioren' 2007 • Schetsboek Parc Gender; doelgroepen Vitalis t/m pagina 5 • Overzicht Parc Gender seniorenwoningen op te leveren 2009-2014 • Marketingplan en onderzoeksrapport 2008
Presteren volgens Belanghebbenden	<ul style="list-style-type: none"> • Memo stakeholders 26 mei 2009 • Zie ook Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording 2009, paragraaf 2.4 Samenwerkingsrelaties • Jaarverslag Stichting Gezondheidscentra Eindhoven (SGE) 2009 • Wooninc. Visie • Wooninc. Jaarverslag 2009/2010 (t/m onderdeel Wonen, blz. 77) • Verslagen Bestuurlijk Overleg Gemeente 2008-2010 • Verslagen cliëntenraad 2007-2010 • Verslagen cliëntenpanel 2006-2011 • Tevredenheidsonderzoeken medewerkers 'Werk in beeld' 2009 (uitslag 2010). • Tevredenheidsonderzoeken medewerkers 'Werk in beeld' 2008. • Tevredenheidsonderzoek cliënten, CQ 2010, Facit Kortonjo en residentie Genneep (deel 1 en 2), Theresia (deel 1 en 2) • Tevredenheidsonderzoek cliënten, CQ 2008, Facit • Totaaloverzicht sterrenscore 2009-2010 • Protocol projectplanning cliënttevredenheidsonderzoek Publicatiedatum:26-10-2009 Evaluatiedatum:26-10-2011 • Voorlopig Reglement Ondernemingsraad (2010) • Reglement Centrale Cliëntenraad (2010)

<p>Presteren naar Vermogen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jaarverslagen 2007-2009 • Begroting 2011 • Correspondentie accountant 2007-2010 • Managementletter 2007-2009 • Management Letter 2009 Reply Status versie 25.11.2010 • Correspondentie Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) 2007-2010 • Managementrapportages (kwartaal 1-2-3) 2007-2010 • Overzicht leegstand 2009-2010 • Corpodata meerjarenbegroting 2008-2014/2009-2013/2009-2015 • Correspondentie 2007-2010 Waarborg Sociaalfonds Woningbouw inzake kredietwaardigheid en faciliteringsruimte • Begroting 2007-2011 • Beleidsnotitie debiteuren <p>Publicatiedatum:30-06-2010 Evaluatiedatum:30-06-2012</p> <ul style="list-style-type: none"> • ABW • Introductie ABW (Handleiding) • Overzicht selfservicepagina • Overzichten • Verwachte uitgaven vastgoedinvesteringen november 2010 - maart 2011 (besproken in de Auditcommissie 18.11.2010) • Planning bouwprojecten 2011 t/m 2015 • Begroting zorgtechnologie 2011-2020 • Overzicht groot onderhoud 2011-2020
<p>Governance</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda's en verslagen Raad van Toezicht 2007-2010 • Agenda's en verslagen Auditcommissie 2010 • Agenda's en verslagen Vastgoedcommissie 2010 • Agenda's en verslagen Raad van Bestuur 2007-2010

Geïnterviewde personen

Raad van commissarissen

- De heer mr. P.J.J.M. Mangelmans, voorzitter Raad van Toezicht
- De heer M.A.M. Bekkers, lid Raad van Toezicht en lid Vastgoedcommissie (RvT)
- De heer R.L.M. Jacobs, lid Raad van Toezicht en lid Vastgoedcommissie (RvT)

Raad van Bestuur

- De heer L.J.J. Rulkens RA , voorzitter Raad van Bestuur
- Mevrouw drs. I. van Veen MHA, lid Raad van Bestuur

Medewerkers

- Dhr. N.C.G. van Dongen, directeur Innovatie en Projecten sinds 01.01.2011, voorheen directeur Vitalis Berckelhof en Vitalis Theresia
- Dhr. W. Slot, concern controller (Vitalisbreed)
- Mevrouw M. Hurkx, secretaresse en nauw betrokken bij verhuurtrajecten op locaties (direct contact met huurders), Vitalis De Horst-Kronehoef, De Hoeve en De Dreef
- Mevrouw drs. W.M.A. (Mijke) Graat-Clement, Manager Opname en Verhuur (Vitalisbreed)

- Mevrouw W. Verhoef, voorzitter Ondernemingsraad

Centrale Cliëntenraad (CCR)

- Dhr. T. Derde, voorzitter CCR
- Dhr. J. Teklenburg, lid CCR en tevens bewoner van Vitalis Theresia
- Mevr. L. Zayen, lid CCR namens Vitalis Wilgenhof
- Dhr. G. Meeuwis, lid CCR namens Vitalis De Horst-Kronehoef

Gemeente

- Mevrouw drs. M. Fiers, wethouder Wonen, Wijken, Ruimte en Burgerparticipatie gemeente Eindhoven
- Mevrouw drs. Ir. J.M.P. van Rooij MBA MRICS Sector Gebiedsontwikkeling Programmamanager Wonen en Wijken

Zorg- en welzijnsinstellingen

- Drs. Mart M.M. van den Schoor, directeur Vitalis Wissehaege, 't Lint, Kortonjo en Wilgenhof
- Drs. Floor de Vroome, directeur Vitalis Peppelrode, De Horst-Kronehoef en Berckelhof per 01-01-2011. Voorheen directeur Vitalis Wilgenhof, Vitalis residentie Wilgenhof, Vitalis Den Elzent, Vitaal Flex en Vitalis Academie

Collega-corporatie

- Mevrouw ir. J.A.M.P. Pijnenburg, Raad van Bestuur Wooninc.

Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen

Raeflex werkt met een netwerk van onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven. Een brede managementervaring en veel kennis en expertise op de gebieden financieel, bestuurlijk, volkshuisvesting, wonen en zorg, management, organisatieontwikkeling of corporate communicatie is bij onze visitatoren aanwezig. Raeflex hanteert een gedragscode voor alle visitatoren en secretarissen. Naast onze visitatiemethodiek borgen onze visitatoren de kwaliteit van onze visitaties.

Voorzitter

Naam, titel, voorletters:
Mook, Drs. A.M.H. van

Geboorteplaats en -datum:
s-Gravenhage, 8 december 1946

Woonplaats:
Hoofddorp



Huidige functie:

- Zelfstandig gevestigd adviseur op het terrein van strategie, bestuur en coaching

Onderwijs:

- 1976: Doctoraal Algemene Economie Erasmus Universiteit Rotterdam

Loopbaan:

- 2005 – heden: Visitator Raeflex
- 1997 – 2004: Voorzitter Raad van Bestuur WOSM BV
- 1987 – 1997: Interimmanager/organisatie-adviseur Berenschot
- 1983 – 1987: Hoofd Personeel en Organisatie, Gemeente Haarlemmermeer
- 1979 – 1983: Plv. Hoofd Personeel en Organisatie, Dienst Openbare Werken. Gemeente Amsterdam
- 1977 – 1979: Hoofd Vorming, Loopbaanbegeleiding en Onderzoek, Directie PersoneelsZaken, Ministerie van Onderwijs
- 1967 – 1977: Stafmedewerker P&O, Directie Personeelszaken, Ministerie van Sociale Zaken

Relevante nevenfuncties:

- Plv.Voorzitter Raad van Commissarissen Stichting Ymere
- Lid van de Raad van Commissarissen Stichting Timpaan (sociale projectontwikkeling)
- Voorzitter Raad van Commissarissen Stichting Woonmaatschappij Holding tot 2008
- Commissaris Nutsbedrijf/kabelbedrijf Haarlemmermeer tot 2000
- Lid van de Raad van Commissarissen RIAGG Amstel-Meerlanden tot 2002
- Voorzitter Centrale Ondernemingsraad Berenschot tot 1995

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Stichting Vitalis Sociale Woonvormen te Eindhoven

visitatieweek: 16 - 2011

verklaart hierbij geen relaties of banden, privé noch zakelijk, te onderhouden met de hierboven genoemde woningbouwcorporatie en zulke relaties, die een volstrekt onafhankelijke oordeelvorming over de kwaliteit van de woningbouwcorporatie ten positieve of ten negatieve kunnen beïnvloeden, de afgelopen vier jaar ook niet te hebben gehad.

Naam : de heer drs. A.M.H. van Mook

Geboortedatum

: 8 december 1946

Handtekening

: 

Datum

: 9/12 '10

Algemeen commissielid

Naam, titel, voorletters:
Van Beurden, M.C.M.

Geboorteplaats en -datum:
Udenhout, 16 juli 1946

Woonplaats:
Boxtel



Huidige functie:

- Maakt sinds 1 februari 2007 gebruik van de OBU

Onderwijs:

- 1985 Directie cursus voor directies van Verpleeg en Verzorgingstehuizen (te Nijmegen)
- 1975 Hogeschool voor Verpleegkunde (te Nijmegen)
- 1971 Diploma Verpleegkunde (te Eindhoven)
- Diversen bijscholingscursussen op het gebied van o.a management, CAO-lezen, Time management en fusieprocessen.

Loopbaan:

- 2007 - Visitator Raeflex
- 2003 - 2007 Directeur Bouwzaken Zorggroep Elde te Boxtel
- 1999 - 2000 Algemeen Directeur Stichting Dommelhoven
- 1999 - 2003 Voorzitter Raad van Bestuur Stichting Dommelhoven (een 5-tal verzorgingstehuizen met verpleeghuisfuncties, en externe zorgverlening in 395 woningen voor ouderen.
- 1992 - 1999 Algemeen Directeur Stichting Centra Ouderenzorg Boxtel-Esch-Liempde (een 4-tal verzorgingstehuizen met verpleeghuisfuncties)
- 1980 - 1992 Directeur Verzorgingstehuis Simeonshof te Boxtel
- 1978 - 1980 Adjunct Directeur Verzorgingstehuis Emmaus te Boxtel
- 1972 - 1978 Chirurgische Verpleegkundige en waarnemend hoofd.

Nevenfuncties:

- Vanaf 2010 Secretaris en Bestuurslid van WMO -adviesraad gemeente Boxtel
- Vanaf 2009 Lid van Probus
- Vanaf 2007 Bestuurslid (secr.) Stichting Sjef van de Laar
- 2004 - 2009 Auditor Stichting Perspekt t.b.v. Kwaliteitskeurmerk in de zorg
- Vanaf 2005 Bestuurslid Stichting Brede Scholen Boxtel
- Vanaf 2004 Werkgroep lid bouw van een Bejaardentehuis in Salonta te Roemenie
- 2001 - 2006 Lid van het Bestuur van Stichting Bedrijventerrein Boxtel. Voorzitter van de werkgroep Personeel en Organisatie.

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Stichting Vitalis Sociale Woonvormen te Eindhoven

visitatieweek: 16 - 2011

verklaart hierbij geen relaties of banden, privé noch zakelijk, te onderhouden met de hierboven genoemde woningbouwcorporatie en zulke relaties, die een volstrekt onafhankelijke oordeelvorming over de kwaliteit van de woningbouwcorporatie ten positieve of ten negatieve kunnen beïnvloeden, de afgelopen vier jaar ook niet te hebben gehad.

Naam : De heer M.C.M. van Beurden

Geboortedatum : 16-07-1946

Handtekening : 

Datum : 28-11-2010

Secretaris

Naam, titel, voorletters:
Lucassen, drs. A.C. (Ard)

Geboorteplaats en -datum:
Boxmeer, 21-06-1978

Woonplaats:
Oudewater



Huidige functie:

- Senior Consultant Organisation & Control bij BDO Consultants BV

Onderwijs:

- Doctoraal bedrijfskunde, afstudeervariant Strategie, Marketing en Distributie, aan de Radboud Universiteit Nijmegen (1999 - 2002)
- Bedrijfseconomie aan de Hogeschool van Utrecht (1995 - 1999)
- Havo, St. Antonius-College te Gouda (1990 - 1995)

Loopbaan:

- 2011 - heden Senior Consultant Organisation & Control bij BDO Consultants BV
- 2009 - heden Secretaris Raeflex
- 2008 - 2010 Consultant bij BDO CampsObers Business Control B.V.
- 2004 - 2008 Consultant bij Jac's den Boer en Vink B.V. Bedrijfseconomisch adviesbureau voor non-profitorganisatie.
- 2002 - 2004 Management Trainee bij Gouderak BV. (onderdeel Deli N.V.)

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Stichting Vitalis Sociale Woonvormen te Eindhoven

visitatieweek: 16 - 2011

verklaart hierbij geen relaties of banden, privé noch zakelijk, te onderhouden met de hierboven genoemde woningbouwcorporatie en zulke relaties, die een volstrekt onafhankelijke oordeelvorming over de kwaliteit van de woningbouwcorporatie ten positieve of ten negatieve kunnen beïnvloeden, de afgelopen vier jaar ook niet te hebben gehad.

Naam : de heer drs. A.C. Lucassen

Geboortedatum

: 21-06-1970

Handtekening



Datum

: 13-12-2010

Bijlage 3 **Beoordelingskader voor visitatie**

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 3.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vijf prestatievelden te weten:

1. Presteren naar ambities en doelen;
2. Presteren naar opgaven;
3. Presteren volgens stakeholders;
4. Presteren naar vermogen en efficiency;
5. Governance.

Bij de uiteindelijke beoordeling tellen de gerealiseerde prestaties ('harde' prestaties) bij de eerste vier prestatievelden voor 70%. Daarnaast beoordeelt de commissie de gebieden: kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties (PDCA-cyclus). De resultaten op de overige standaarden tellen elk voor 10%.

Governance vormt een uitzondering. Daar gelden alle onderdelen gelijk (voor 20% mee). De vier prestatievelden en governance bepalen het eindcijfer van de corporatie.

De totaaloordelen worden beschreven in termen van: excellent (cijfer 10-9), goed (cijfer 8-7), (bijna) voldoende (cijfer 6-5) en onvoldoende (cijfer 4 en lager). Het is aan de commissie om het oordeel cijfermatig nader te specificeren. Bij de beschrijvingen van de cijfers hanteren we een uniforme formulering. De cijfers worden als volgt verwoord:

- 10 = voldoet uitmuntend
- 9 = voldoet zeer goed
- 8 = voldoet goed
- 7 = voldoet ruim voldoende
- 6 = voldoet / voldoende
- 5 = bijna voldoende
- 4 = voldoet onvoldoende
- 3 = voldoet zeer onvoldoende
- 2 = voldoet slecht
- 1 = voldoet zeer slecht

Beoordelingen per prestatieveld

Beoordeling Presteren naar ambities en doelen

Uitmundend (10-9)

Wordt toegekend als er sprake is van een volledige realisatie van de ambities en doelen.

Goed (8-7)

De ambities en doelen zijn bijna behaald.

(Bijna) Voldoende (6-5)

De ambities en doelen worden niet gehaald, maar de corporatie heeft ondanks belemmerende externe factoren, wel alles gedaan wat in haar macht lag.

Onvoldoende (4 en lager)

De ambities en doelen worden niet gehaald en de corporatie heeft onvoldoende of niets gedaan om knelpunten op te lossen.

Beoordeling Presteren naar opgaven

Uitmundend (10-9)

Wordt toegekend als er sprake is van een volledige realisatie van de opgaven.

Goed (8-7)

De opgave is bijna behaald.

(Bijna) Voldoende (6-5)

De opgaven worden niet gehaald, maar de corporatie heeft ondanks belemmerende externe factoren, wel alles gedaan wat in haar macht lag.

Onvoldoende (4 en lager)

De opgaven worden niet gehaald en de corporatie heeft onvoldoende of niets gedaan om knelpunten op te lossen.

Beoordeling Presteren volgens stakeholders

Uitmundend (10-9)

De corporatie kent alle relevante stakeholders, de stakeholders kennen de opgave van de corporaties in het werkgebied, de stakeholders zijn onderbouwd tevreden, alle in het toetsingskader genoemde bronnen zijn aanwezig:

- Stakeholdersregister;
- Documenten met opvattingen van stakeholders;
- Verslagen van overleg met stakeholders;
- Onderzoeken tevredenheid;
- Prestatieafspraken, convenanten contacten met stakeholders.

Goed (8-7)

De corporatie kent alle relevante stakeholders, de stakeholders kennen de opgave van de corporaties in het werkgebied, de stakeholders zijn onderbouwd tevreden, bijna alle in het toetsingskader genoemde bronnen zijn aanwezig zoals:

- Stakeholdersregister;
- Documenten met opvattingen van stakeholders;
- Verslagen van overleg met stakeholders;
- Onderzoeken tevredenheid;
- Prestatieafspraken, convenanten contacten met stakeholders.

(Bijna) Voldoende (6-5)

De corporatie kent alle relevante stakeholders, de stakeholders zijn onderbouwd tevreden, enkele van de in het toetsingskader genoemde bronnen zijn aanwezig zoals:

- Stakeholdersregister;
- Documenten met opvattingen van stakeholders;
- Verslagen van overleg met stakeholders;
- Onderzoeken tevredenheid;
- Prestatieafspraken, convenanten contacten met stakeholders.

Onvoldoende (4 en lager)

Slechts een of twee aspecten uit de onderstaande lijst zijn van toepassing op de corporatie. De corporatie kent alle relevante stakeholders, de stakeholders kennen de opgave van de corporaties in het werkgebied, de stakeholders zijn onderbouwd tevreden, alle in het toetsingskader genoemde bronnen zijn aanwezig:

- Stakeholdersregister;
- Documenten met opvattingen van stakeholders;
- Verslagen van overleg met stakeholders;
- Onderzoeken tevredenheid;
- Prestatieafspraken, convenanten contacten met stakeholders.

Beoordeling Presteren naar vermogen en efficiency

Uitmuntend (10-9)

De corporatie heeft volledig inzicht in haar financiële mogelijkheden. Op alle vragen is met een ja geantwoord. Daarnaast heeft de corporatie deze resultaten niet toevallig behaald. De corporatie zet haar vermogen maximaal in. De resultaten gelden de afgelopen vier jaar en vertonen een trend hoog te blijven. De prestaties zijn in vergelijking met branchegenoten uitmuntend en de doelen zijn ambitieus.

Goed (8-7)

De corporatie heeft vrijwel alle vragen met een ja beantwoord. De corporatie heeft nog geen optimaal inzicht in haar resterende vermogen en extra leencapaciteit waardoor de corporatie niet volledig op de hoogte is of er maximaal gepresteerd wordt. De corporatie zet haar vermogen maximaal in. De corporatie heeft nog niet geheel uitgewerkte of vage plannen om in de nabije toekomst extra vermogen in te zetten voor prestaties.

(Bijna) Voldoende (6-5)

De corporatie heeft de helft van de vragen met een 'ja' beantwoord. Dit geldt in ieder geval voor de bedrijfswaarde/volkshuisvestelijk vermogen, de investeringen en de solvabiliteit. De corporatie zet haar vermogen voldoende in. De corporatie heeft geen beeld van de extra mogelijkheden om prestaties te leveren en reageert daarin reactief.

Onvoldoende (4 of lager)

De corporatie heeft onvoldoende beeld van de basisgegevens: bedrijfswaarde, volkshuisvestelijk vermogen, solvabiliteit en voorgenomen investeringen. De corporatie zet haar vermogen onvoldoende in.

Beoordeling Governance

Uitmundend (10-9)

Alle documenten (bronnen) op alle onderdelen ten aanzien van 'Goed bestuur' en t.a.v. 'Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden' zijn aanwezig. Aan alle normen van het toetsingskader wordt voldaan. De organisatie functioneert ook dienovereenkomstig gedurende de onderzoeksperiode.

Goed (8-7)

Vrijwel alle documenten (bronnen) op alle onderdelen ten aanzien van goed bestuur en t.a.v. 'maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden' zijn aanwezig. Aan alle normen van het toetsingskader wordt voldaan. De organisatie functioneert ook dienovereenkomstig gedurende de onderzoeksperiode.

(Bijna) Voldoende (6-5)

Vrijwel alle documenten (bronnen) op alle onderdelen ten aanzien van goed bestuur en t.a.v. 'maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden' zijn aanwezig. Aan de meeste normen van het toetsingskader wordt voldaan. De organisatie functioneert nog niet dienovereenkomstig gedurende de onderzoeksperiode; nog niet alles is op orde.

Onvoldoende (4 of lager)

Er zijn vrijwel geen documenten aanwezig; aan weinig normen wordt voldaan. De corporatie functioneert niet of onvoldoende conform de regels van goed bestuur en maatschappelijke verantwoording.

Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties

Presteren naar ambities en doelen

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
Goed leven voor de Cliënt	<p>Clienttevredenheid: Vitalis voert iedere twee jaar een onderzoek naar tevredenheid uit. Doelstelling: het resultaat van de meting in 2010 is gemiddeld (per organisatie-eenheid) beter dan landelijk gemiddeld en het voorgaande onderzoek in 2008. (BBSH: leveren van gewenste kwaliteit).</p>	<p>2008: onderzoek uitgevoerd (Facit), uitslag besproken en verbeteracties uitgezet in samenspraak met cliënten</p> <p>2010: onderzoek uitgevoerd (Facit), uitslag besproken en verbeteracties uitgezet in samenspraak met cliënten.</p> <p>Doelstelling behaald: zowel landelijk als in vergelijking met voorgaande jaren scoort Vitalis in 2010 beter.</p> <p>Concreet resultaat: Het cliënt-tevredenheids-onderzoek (CQ) scoort Vitalisbreed op basis van de twee rapportcijfers over de beoordeling over de organisatie (locatie) en de beoordeling over de medewerkers ruim bovengemiddeld.</p> <p>Vitalis scoort op de zorginhoudelijke indicatoren een 3,28 en op cliënttevredenheid 3,09 uitgedrukt in de sterrenscore. (1-5 sterren, waarbij 3 sterren landelijk gemiddeld is, 1 ster ver beneden gemiddeld en 5 sterren ver bovengemiddeld).</p> <p>Voor de exacte uitslagen per indicator: zie www.kiesbeter.nl</p>	<p>2012 en 2014: nieuw onderzoek naar tevredenheid (plannen, uitvoeren, evalueren en bijstellen).</p>	6,0
	<p>Kwaliteitskeurmerk Prezo (Prestaties in de Zorg):</p> <p>voldoen aan de eisen</p>	<p>2010: vijf locaties zijn geaudited voor het kwaliteitskeurmerk Prezo. Drie locaties worden voorgedragen</p>	<p>2012-2014: kwaliteit (keurmerken) behouden en blijven inzetten in borgen en verbeteren van</p>	

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	van verantwoorde zorg en clienttevredenheid. Het behalen van het keurmerk vindt plaats door een beoordeling van een onafhankelijk externe commissie. (BBSH: leveren van gewenste kwaliteit).	voor het gouden keurmerk, twee locaties voor het zilveren keurmerk. 2011: alle locaties, met uitzondering van Petruspark en Engelsbergen hebben het gouden Prezo kwaliteitskeurmerk behaald. Petruspark en Engelsbergen beschikken over het zilveren keurmerk.	kwaliteit.	
	Gerealiseerde groei in vastgoed: Vitalis Sociale Woonvormen van ultimo 2007 € 150 mln. naar € 235 mln. in 2011 (BBSH: beschikbaarheid betaalbare woningen, bijzondere doelgroepen, bouwproductie, stedelijke vernieuwing).	Stand van zaken realisatie 2011 (alleen Sociale Woonvormen): - nieuwbouw Engelsbergen € 30 mln.: ontwerpfase - renovatie Wilgenhof (binnenterrein) en Kronehoef (appartementen) € 30 mln.: Wilgenhof in uitvoering, Kronehoef: gerealiseerd, - nieuwbouw en verpleegunits Berckelhof € 25 mln.: gerealiseerd, - sloop Meyboomflat Overzicht activiteiten 2008-2010 - Wissehaege, plan en realisatie 2008	2012-2014: lopende projecten afronden maken en geplande projecten - De Horst: realisatie verpleegunits en renovatie, - Theresia: renovatie (restaurant), - Engelsbergen : realisatie van het ontwerp nieuwbouw. 2014 en verder: renovatie (oude) woningen Wilgenhof, Kortonjo en Den Elzent.	
Aansprekende gebouwen	Renovatie en aanpassing functionaliteit De Horst: 150 appartementen en kleinschalig groepswonen (BBSH: beschikbaarheid betaalbare woningen, bijzondere doelgroepen, bouwproductie, stedelijke vernieuwing).	Niet gerealiseerd: uitgesteld. Reden: - beperkte verlenging van de levensduur van het gebouw - geen extra huuropbrengsten - doelgroepen-discussie met de gemeente. Voornaamste reden: financiering van de majeure investering is niet geborgd.	2012-2014: planvorming, uitvoering en realisatie renovatie en aanpassing functionaliteit De Horst.	6,0
	Renovatie en aanpassing functionaliteit Kronehoef (BBSH: beschikbaarheid betaalbare woningen, bijzondere	Uitgevoerd en gerealiseerd in 2008. Het gaat hier expliciet alleen om Kronehoef. De appartementen zijn, mede op verzoek van en inspraak van	N.v.t. (strategische positie en keuzes van aansprekende gebouwen wordt uiteraard meegenomen in nieuw	

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	doelgroepen, bouwproductie, stedelijke vernieuwing).	de cliëntenraad, gerenoveerd (badkamers en keukens).	ondernemingsplan).	
	Renovatie en revitalisering Theresia (BBSH: beschikbaarheid betaalbare woningen, bijzondere doelgroepen, bouwproductie, stedelijke vernieuwing).	Niet gerealiseerd: uitgesteld. Reden: - beperkte verlenging van de levensduur van het gebouw (geen toevoeging aan de woningen) - geen extra huuropbrengsten Voornaamste reden: financiering van de begrote € 3 mln. is niet geborgd (vrije faciliteerruimte).	2012-2014: planvorming, uitvoering en realisatie renovatie en revitalisering Theresia. Dit is ook expliciet meegenomen in de meerjarenbegroting 2012-2013 DPI. Algemeen 2012-2014: zie toelichting nieuw ondernemingsplan (bepaling doelgroepen en Vitalisconcept).	
	Renovatie en revitalisering Tongelre (BBSH: beschikbaarheid betaalbare woningen, bijzondere doelgroepen, bouwproductie, stedelijke vernieuwing).	(2003 eerste planvorming) 2004-2007: nadere uitwerking plannen en ontwerp definitief vaststellen 2008: start sloop oudbouw Tongelre Juli 2009: oplevering 121 nieuwe appartementen September 2009: verhuur nieuwe appartementen November 2009: oplevering nieuwe dagverzorging en restaurant Juli 2010: oplevering kleinschalig groepswonen 2010, kwartaal 3: officiële opening nieuwbouw Tongelre (nieuwe naam Berckelhof). Samengevat: nieuwbouw / uitbreiding (Tongelre) Berckelhof is geheel gerealiseerd, renovatie oudbouw verloopt in fasen.	N.v.t. (strategische positie en keuzes van aansprekende gebouwen wordt uiteraard meegenomen in nieuw ondernemingsplan).	
	Visie op zorgvastgoed: realisatie van aansprekende	2009: Onderzoek Price-WaterhouseCoopers	2011-2012: verdere inrichting directoraat Vastgoed en bepalen strategie onderdeel	

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	<p>gebouwen waarbij optimaal wonen, zorg en welzijn gerealiseerd kan worden (BBSH: beschikbaarheid betaalbare woningen, bijzondere doelgroepen, bouwproductie, stedelijke vernieuwing).</p>	<p>naar vastgoedpositie en beleid Vitalis. N.a.v. dit rapport zijn bepaalde keuzes in de organisatiestructuur gemaakt: positionering van vastgoed. Concreet: het apart positioneren van vastgoed, en daarmee de splitsing tussen zorg en vastgoed. Zie tevens de beschreven ontwikkeling van vastgoed in de zelfevaluatie, memo L. Rulkens (handreiking).</p> <p>2009 en 2010: bepalen positionering en inrichting directoraat Vastgoed.</p> <p>2011:</p> <p>actualisatie en aanscherping positie en inrichting directoraat Vastgoed vindt momenteel plaats (concept memo wordt besproken met Vastgoedcommissie Raad van Toezicht, MT-leden directoraat Vastgoed, Directieraadleden en Ondernemingsraad.</p> <p>Traject van nieuwbouw / renovatie 2007-2011: vroegtijdig betrekken van (toekomstige) bewoners en vertegenwoordigers d.m.v. organiseren van inspraakrondes (realisatie bij Kronehoef, Berckelhof, binnenterrein Wilgenhof).</p> <p>Kleinschalig groepswonen: visie ontwikkeld en Plan van Aanpak opgesteld. Kleinschalig groepswonen is duidelijk in opmars bij Vitalis (voorbeeld: Wissehaege, Berckelhof, planvorming Engelsbergen).</p>	<p>wonen Vitalis.</p> <p>Herontwikkeling Landgoed de Klokkenberg: lange termijn 2011-2015</p> <p>Algemeen 2012-2014: zie toelichting nieuw ondernemingsplan (bepaling doelgroepen en Vitalisconcept wonen).</p>	

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<p>Domotica: investeringsplan opgesteld voor de komende 5 jaar.</p> <p>ICT: netwerk is ruim uitgebreid (Vitalisbreed glasvezel en tweede serverruimte).</p>		

Presteren naar opgaven

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	<p><u>Toewijzingsbeleid:</u> De primaire woningtoewijzing van de woonruimte vindt plaats op volgorde van aanmelding = op datum (wachtlIJst gecoördineerd via interne dienst Opname en Verhuur) bij de organisatie Vitalis. Algemeen overleg over eventuele wachtlijsten kan plaatsvinden met de centrale cliëntenraad (ontwikkelingen in demografie).</p>	Continue in uitvoering.	2011/2012.	5,0
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	<ul style="list-style-type: none"> Vitalis WoonZorg Groep is een organisatie die aan cliënten een grote variatie woonvoorzieningen aanbiedt, met een op hun behoefte, belevingen en verwachtingen afgestemd pakket aan verzorging, verpleging en overige diensten. Vitalis WoonZorg Groep streeft ernaar dat haar voorzieningen bijdragen aan een optimale kwaliteit van leven van de cliënt. Het antwoord op een verzoek van een cliënt luidt in beginsel: 'ja'. Vitalis WoonZorg Groep is erop uit dat de cliënt haar dienstverlening ervaart als 'topkwaliteit'. Daarom verleent Vitalis WoonZorg Groep zelfstandig, beschermd, verzorgd en verpleegd wonen voor senioren waardoor gewaarborgd kan worden dat senioren ook bij toenemende zorgzwaarte in het complex kunnen blijven wonen. Het Vitalis-concept onderscheidt zich echter nadrukkelijk van dat van andere organisaties door: <ul style="list-style-type: none"> het exploiteren van residentiële voorzieningen, in zowel de sociale sector als het luxe segment; 			7,0

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ het aanbieden en beheren van de functies wonen, welzijn, zorg en behandeling in een samenhangend pakket; ▪ het aanbieden en beheren van deze functies binnen één organisatorisch verband en onder één dak; ▪ een compleet pakket zorgvoorzieningen , zeven dagen per week, 24 uur per dag, <ul style="list-style-type: none"> • Clienttevredenheid: Vitalis voert iedere twee jaar een onderzoek naar tevredenheid uit. Het resultaat van de meting in 2010 is gemiddeld (per organisatie-eenheid) beter dan landelijk gemiddeld en het voorgaande onderzoek in 2008. <ul style="list-style-type: none"> • Vitalis tracht te voldoen, binnen de mogelijkheden die er zijn, aan de hedendaagse eisen van duurzaam bouwen, zorgvuldig omgaan met energie- en veiligheidsvraagstukken te voldoen. Gezien de beperkingen van onze cliënten alsmede de beperkte financiële budgettaire mogelijkheden, kan Vitalis, naar verwachting, niet altijd voldoen aan de eisen van duurzaam bouwen en optimaal energiebeheer. Op een aantal deelgebieden wordt hier nu al aan voldaan: 	<p>2008: onderzoek uitgevoerd (Facit), uitslag besproken en verbeteracties uitgezet in samenspraak met cliënten</p> <p>2010: onderzoek uitgevoerd (Facit), uitslag besproken en verbeteracties uitgezet in samenspraak met cliënten.</p> <p>Doelstelling behaald: zowel landelijk als in vergelijking met voorgaande jaren scoort Vitalis in 2010 beter.</p>		

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> • Per (ver)nieuwbouwproject zal door onze dienst Bouw & Techniek afstemming plaatsvinden m.b.t. de mogelijkheden van duurzaam bouwen en optimaal energiebeheer. • Ten aanzien van de ondergrondse opslag van afval wordt in overweging genomen de beperkte mobiliteit van de bewoners van de complexen en de opslagmogelijkheden in de parkeergarages. • Vitalis WoonZorg Groep streeft naar een GPR van 7 bij nieuwbouwprojecten. 	<p>In 2010/2011 wordt de energielabeling van alle complexen in kaart gebracht.</p>	<p>Wordt meegenomen als eis bij nieuwbouwprojecten</p>	
Leefbaarheid	<p><u>Algemeen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vitalis WoonZorg Groep is actief betrokken met de senioren in de wijk; nu geformaliseerd in de woonservicezones. Dit betekent dat de senioren in de wijk gebruik kunnen maken van de voorzieningen in de locaties waarbij een bijdrage wordt geleverd aan het voorkomen van sociaal isolement van alleenstaande senioren. Dit gebeurt in goed overleg met de Thuiszorgorganisatie omdat Vitalis WoonZorg Groep de extramurale zorg beperkt tot de bewoners van de eigen locaties maar niet actief wil zijn in de wijk. • Vitalis is actief in de volgende stadsdelen: Woensel, Strijp, Gestel en Stratum en Tongelre. Het openstellen van de locatie varieert van een trefpunt in de wijk, tot eetpunt en deelname aan activiteiten op het gebied van welzijn, kunst en cultuur, maar ook allerlei voorzieningen zoals 	<p>Senioren hebben toegang tot de faciliteiten van Vitalis.</p> <p>Senioren hebben toegang tot de faciliteiten van Vitalis.</p>		7,0

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	<p>gezondheidscentrum. Door het streven om meer senioren te betrekken bij activiteiten in het woonzorgcentrum heeft Vitalis WoonZorg Groep de Vitaalpas ontwikkeld. Ook de senioren in de wijk kunnen met deze pas, tegen gereduceerd tarief, voorstellingen bijwonen en aan activiteiten deelnemen in de Vitalis-locaties in Eindhoven.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vitalis werkt in goed overleg met de andere betrokken partners, gemeente en bewoners mee aan de totstandkoming van buurtcontracten in Eindhoven. Dit houdt in dat: <ul style="list-style-type: none"> a. Vitalis het proces optimaal faciliteert zowel stedelijk als vanuit een stadsdeel, buurt of wijk en daartoe de nodige professionals inzet; b. Partijen de interne processen voor het leveren van inhoudelijke bijdragen aan de buurtcontracten zoveel mogelijk op elkaar afstemmen; c. Vitalis actief deelneemt aan een gezamenlijke overlegstructuur in de betreffende buurten of wijken; d. Vitalis zich richt op een inbreng vanuit Vitalis aan benodigde acties afgestemd op de wensen en behoeften van de wijk of buurt en Vitalis een actieve bijdrage levert aan de buurtanalyses; e. Partijen gezamenlijk communiceren over (de inzet) van het instrument buurtcontract en het gezamenlijke logo (samenwerken aan de buurt) daarvoor 	<p>Vitalis zet zich gezamenlijk met andere partijen in voor het realiseren van buurtcontacten.</p>		

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	<p>f. gebruiken; De gemeente de regie voert voor het maken en uitvoeren van een buurtcontract en deze in handen ligt bij de wijkcoördinator van het stadsdeelteam van de sector gebiedsontwikkeling.</p> <p><u>Locatie Vitalis Engelsbergen (Parc Gender):</u> Speciale aandacht voor woonservicezone (wonen-welzijn-zorg maar ook uitbreiding naar restauratieve- en middenstandsvoorzieningen) richting wijk; de Gemeente stimuleert en faciliteert de zorg- en welzijnsinfrastructuur in het algemeen en de overdracht van het wijkgebouw in het bijzonder. van goede woonvoorzieningen voor senioren en het leveren van een bijdrage aan de zorg- en welzijnsvoorzieningen in de wijk. In dit kader wordt proactief een bijdrage geleverd aan de realisering en invulling van woonservicezones door het openstellen van de woonzorgcomplexen voor de senioren in de wijk.</p> <p><u>Vitaalpas</u> Vitaalpas, een pas met een drietal beoogde functies (betalen, toegang en identificatie) realiseren voor zowel cliënten, vrijwilligers als medewerkers. De toepassing van ICT in betaal, toegangs- en registratiefuncties wordt in de pilotvorm ontwikkeld en getest. Op basis van de ervaringen worden besluiten genomen en verder beleid uitgezet.</p>	<p>Vitaalpas is beschikbaar voor bewoners van complexen van Vitalis en wijkbewoners van wijken waar Vitalis is gevestigd en die tot de doelgroep behoren.</p>	<p>Realisatie van 2012</p>	
<p>Bijzondere doelgroepen</p>	<p>Vitalis richt zich alleen op de realisatie van woonvoorzieningen voor senioren en het leveren van een bijbehorend zorgconcept d.w.z. 24-uurs calamiteitenzorg alsmede welzijnsvoorzieningen.</p>			

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
Bouwproductie	<p><u>Locatie Vitalis Wilgenhof:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> (Wilgenburgh; verkoop 63 appartementen residentiële sector.) (Schalmstraat: aankoop 39 appartementen residentiële sector.) Wilgenhof: haalbaarheidsstudie 2007 naar realisatie ondergrondse parkeergarage van ca. 50 parkeerplaatsen. <p><u>Locatie Vitalis Berckelhof:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Uitbreiding nieuwbouw plan Doornakkers ca. 120 woonzorg-appartementen (ca. 90 sociale (± 69 m2) en 34 vrije sector (± 88-116 m2) en 28 verpleeghuisplaatsen kleinschalig wonen alsmede een parkeergarage. <p>Incl. zorg- en welzijnsinfrastructuur (activiteiten, eetpunt etc.)</p> <p><u>Locatie Vitalis Wissehaege:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Nieuwbouw verpleeghuis De Weerde met 210 plaatsen en nieuwbouw woontoren 39 luxe koopappartementen. <p><u>Locatie Vitalis Kortonjo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Nieuwbouw ca. 50 woonzorgappartementen vrije sector Kortonjo. Voor deze realisatie zal er een deel van het huidige zorgcentrum (80 verzorgingsplaatsen) met algemene ruimten gesloopt dienen te worden. Naar verwachting worden er jaarlijks circa 10 appartementen onttrokken aan de verhuur en toegevoegd aan de koop. <p><u>Locatie Vitalis Engelsbergen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Uitbreiding ca. 130 woonzorgappartementen sociale sector en ca. 56 	<p>Verkocht in 2007</p> <p>Aangekocht in 2007</p> <p>Wordt gerealiseerd</p> <p>Is gerealiseerd in 2010</p> <p>Is gerealiseerd in 2008</p> <p>Niet gerealiseerd</p> <p>Planfase loopt</p>	<p>n.v.t.</p> <p>n.v.t.</p> <p>Oplevering 2011</p> <p>n.v.t.</p> <p>n.v.t.</p> <p>Planfase 2012 Realisatiefase 2014</p>	6,0

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	<p>woonzorgappartementen vrije sector en 28 plaatsen kleinschalig wonen. Voor de realisatie van deze uitbreiding zal er een deel van het huidige centrum gesloopt dienen te worden (ca. 20 verpleeghuisplaatsen, 145 verzorgingsplaatsen en ca. 25 woonzorgappartementen)</p> <p><u>Locatie Vitalis Den Elzent:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitbreiding ca. 50-75 woonzorgappartementen vrije sector 	Niet gerealiseerd	<p>Realisatie van 2012</p> <p>On hold</p>	
Stedelijke vernieuwing	<p><u>Locatie Vitalis Horst/ Kronehoef:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 28 verpleeghuis-plaatsen kleinschalig groepswonen (2011-2012). 169+142 renovatie badkamers en keukens <p><u>Sloop:</u></p> <p><u>Meijboomflat:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Onttrekking 140 studio's aan woningvoorraad. <p><u>Engelsbergen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sloop i.v.m. toekomstige uitbreiding: ca. 20 verpleeghuisplaatsen, 145 verzorgingsplaatsen en ca. 25 woonzorgappartementen. 	<p>In 2009 54 appartementen gerenoveerd Kronehoef.</p> <p>Is gerealiseerd</p> <p>Loopt</p>	<p>2011-2012</p> <p>On hold</p> <p>n.v.t.</p> <p>afhankelijk van nieuwbouw locatie Vitalis Engelsbergen</p>	7,0

Presteren volgens stakeholders

Wensen van stakeholders	(Meetbare) Afspraken met stakeholders	Prestaties (jaartal)	Geprogrammeerde prestaties (jaartal)	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	Zie oa. prestatieafspraken met de gemeente.	Zie presteren naar opgaven.	Zie presteren naar opgaven.	7,0
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	Zie oa. prestatieafspraken met de gemeente.	Zie presteren naar opgaven.	Zie presteren naar opgaven.	7,0
Leefbaarheid	Zie oa. prestatieafspraken met de gemeente.	Zie presteren naar opgaven.	Zie presteren naar opgaven.	7,0
Bijzondere doelgroepen	Zie oa. prestatieafspraken met de gemeente.	Zie presteren naar opgaven.	Zie presteren naar opgaven.	7,0
Bouwproductie	Zie oa. prestatieafspraken met de gemeente.	Zie presteren naar opgaven.	Zie presteren naar opgaven.	7,0
Stedelijke vernieuwing	Zie oa. prestatieafspraken met de gemeente.	Zie presteren naar opgaven.	Zie presteren naar opgaven.	7,0

Presteren naar vermogen en efficiency

Visie van Vitalis op economisch rendement vermogen

Visie en doelstellingen t.a.v.	Bron	Feitelijke realisatie t.a.v.	Cijfer
Mate waarin het beschikbare vermogen wordt ingezet.	Zelfevaluatie	<p>De corporatie heeft een vermogensberekening heeft op basis van bedrijfswaarde:</p> <p>ja</p> <p>De corporatie heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen:</p> <p>ja</p> <p>De corporatie heeft scenario's die de verkooppotenties in kaart brengen:</p> <p>nee</p> <p>De corporatie heeft de potenties van extra financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht:</p> <p>nee</p> <p>De corporatie heeft risicobuffers berekend:</p> <p>Ja</p> <p>De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties:</p> <p>nee</p>	5,0
De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstellingen geformuleerd ten aanzien van het beoogde economisch rendement op het (eigen) vermogen.	Ondernemingsplan 2008-2011	Zoals opgenomen in het Ondernemingsplan 2008-2011 dient de Vitalis Zorg Groep een financieel rendement te behalen van in beginsel 1% boven de inflatie en Vitalis Sociale Woonvormen 2% boven de inflatie (2010 2%) over het geïnvesteerde vermogen.	6,0
De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma	Zelfevaluatie	<p>Bij de beoordeling van de solvabiliteit dient wederom de bijzondere positie van VSW in acht te worden genomen, gezien het aandeel intramuraal zorgvastgoed.</p> <p>In beginsel wordt voor het Volkshuisvestelijk vermogen - uitgedrukt als % van het balanstotaal - een 'norm' van 25-30% gehanteerd (in lijn met landelijk gemiddelde 2008-2009).</p> <p>Daarnaast geldt als doelstelling het behouden van de A1-status.</p>	6,0
De corporatie presteert efficiënt	Zelfevaluatie	Hierbij dient de specifieke positie van Vitalis te worden betrokken, omdat een	6,0

Visie en doelstellingen t.a.v.	Bron	Feitelijke realisatie t.a.v.	Cijfer
		<p>aantal indicatoren minder relevant zijn dan wel afwijkende indicatoren veroorzaakt worden door incidenten (b.v. ontwikkeling leegstand). Daarnaast maken ook de kostenopbouw en de omvang van services (extra opbrengsten) een goede vergelijking in de bedrijfsvoering 'onmogelijk' (b.v. personeelskosten 2009 € 1.722 versus € 486 referentie).</p> <p>In aanvulling op het bovenstaande wordt vermeld dat per complex een begroting en een winst-en-verliesrekening (realisatie) wordt opgesteld. Periodiek wordt getoetst of de realisatie binnen dit taakstellend kader blijft. Zo niet, vindt nadere analyse en overleg met de betreffende directeur plaats.</p> <p>Op basis van de analyse van PWC uit 2009 blijkt dat er ruimte is om Vitalis Sociale Woonvormen efficiënter te laten functioneren.</p>	

Governance

Governance	Geprogrammeerde doelen	Bereikte doelen	Cijfer
<p>Goed bestuur: visie op toezicht, de output is vastgesteld en taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig is</p>		<p>De statuten van de stichtingen en het reglement geven beide inzicht wat de visie en de taak van Bestuur en Toezicht houden inhoudt.</p> <p>De Toezichthoudende taak door de Raad van Toezicht wordt integraal toegepast op de doelstellingen van de tot de Vitalis WoonZorg Groep behorende stichtingen. Het gaat om de realisatie van de totale dienstverlening op het gebied van wonen, zorg, welzijn en behandeling. De uitvoering van deze Toezichthoudende taak is afgestemd op de vigerende codes, te weten de Zorgbrede Governancecode (2010) en de Aedescode. Door middel van de jaarlijkse zelfevaluatie wordt inzage verschaft in de taakuitoefening door de Raad. Indien nodig, worden zaken bijgesteld.</p> <p>Alle regels worden toegepast conform het pas-toe-leg-uit-beginsel. Hierover wordt jaarlijks verslag van gedaan in het verslag Raad van Toezicht. In dit verslag wordt expliciet gesproken over de aantal vergaderingen, de bespreking van de inhoudelijke onderwerpen, de commissie vergaderingen (aantal per commissie en onderwerpen) en het eigen evalueren. Tevens wordt de samenstelling per jaar (profiel, termijn van aantreden en aftreden, nevenfuncties) verwoord. Daarnaast zijn in de reglementen en de statuten de bepalingen schriftelijk vastgelegd. Onderdelen van deze bepalingen zijn bijvoorbeeld de bezoldiging, de onafhankelijkheid en de werving en selectie van leden.</p>	<p>6,0</p>

Governance	Geprogrammeerde doelen	Bereikte doelen	Cijfer
		<p>Alle regels worden toegepast conform de Governance Code en de geldende Zorgbrede Governancecode 2010.</p> <p>Een tweetal onderdelen bezien vanuit de woningcorporatie worden anders ingevuld en vallen onder het leg-uit-beginsel, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Belanghebbende: Vitalis Sociale Woonvormen voert overleg met de Centrale Cliënten Raad op Bestuurlijk niveau en op decentraal niveau (directieniveau) met de lokale bewonerscommissies c.q. huurdersverenigingen • Deskundigheid en samenstelling: de Raad heeft ervoor gekozen om de maximale zittingstermijn van acht jaar te hanteren (conform Zorgbrede Governancecode 2010). In de Governance Code van Aedes is de zittingstermijn gemaximaliseerd op twaalf jaar (drie maal vier jaar). 	
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van ambities en doelen		<p>Middels de website en de jaarverslagen wordt inzicht gegeven in de ambities en doelen van Vitalis</p> <p>Jaarlijks wordt er diverse stakeholder-bijeenkomsten georganiseerd</p>	5,0
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied		<p>Middels de website en de jaarverslagen wordt inzicht gegeven in de ambities en doelen van Vitalis.</p> <p>Jaarlijks wordt er diverse stakeholder-bijeenkomsten georganiseerd</p>	5,0
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholders		Jaarlijks wordt door Vitalis in het volkshuisvestelijk-jaarverslag de relatie met de stakeholders toegelicht.	7,0
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen		Jaarlijks wordt door Vitalis een jaarverslag en een volkshuisvestelijkjaarverslag gepubliceerd.	6,0

Bijlage 5 Definities

(bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting, Naarden, 2009)

Bedrijfslasten

De netto bedrijfslasten bestaan uit de bruto bedrijfslasten verminderd met de ontvangen vergoedingen voor geleverde diensten, de overige bedrijfsopbrengsten en de geactiveerde productie voor het eigen bedrijf.

De bruto bedrijfslasten bestaan uit lonen en salarissen, de sociale lasten en pensioenlasten en de overige bedrijfslasten. De bruto bedrijfslasten zijn gelijk aan de variabele exploitatielasten minus de onderhoudslasten.

Bedrijfswaarde

De bedrijfswaarde is gelijk aan de contante waarde van de toekomstige inkomsten verminderd met de contante waarde van de toekomstige uitgaven over de restant levensduur van het bezit. De bedrijfswaarde laat de verdien capaciteit zien van het bezit voor de resterende levensduur.

Continuïteitsoordeel

De corporaties ontvangen de volgende oordelen:

- A de financiële continuïteit is gewaarborgd en de corporatie zet haar middelen voldoende in;
- B1 in nader onderzoek is vastgesteld dat de voorgenomen activiteiten de solvabiliteit op middellange termijn in gevaar brengen (laatste drie jaar van de prognose);
- B2 in nader onderzoek is vastgesteld dat de voorgenomen activiteiten de solvabiliteit op korte termijn in gevaar brengen (eerste twee jaar van de prognose);
- C in nader onderzoek is vastgesteld dat de uitvoering van de beleidsvoornemens van de corporatie leiden tot onvoldoende inzet van het beschikbare vermogen;
- D in uitzonderlijke gevallen en uitsluitend indien de aangeleverde gegevens ernstige tekortkomingen bevatten of in grote mate onvolledig zijn, zal het CFV het oordeel D afgeven. Wanneer de corporatie niet binnen één maand alsnog gegevens aanlevert, zal het Fonds de Minister vragen stappen te ondernemen.

Eigen vermogen

Het eigen vermogen in de jaarrekening van corporaties is het saldo van afzonderlijk gewaardeerde groepen van activa en de afzonderlijk gewaardeerde groepen van schulden, voorzieningen en overlopende posten. Bij woningcorporaties bestaat het eigen vermogen overwegend uit overige reserves en eventueel een herwaarderingsreserve of andere wettelijke reserves

Leningenportefeuille

De nominale waarde van langlopende leningen is de waarde die genoemd is van de leningen.

De rentabiliteitswaarde is de actuele waarde van de lening, dat wil zeggen de contante waarde van de toekomstige rentebetalingen en aflossingen, rekening houdend met de disconteringsvoet.

Netto bedrijfslasten

De netto bedrijfslasten bestaan uit de bruto bedrijfslasten (variabele exploitatielasten minus onderhoud en de aan het onderhoud toegerekende personeelskosten), verminderd met de ontvangen vergoedingen voor geleverde diensten en de overige bedrijfsopbrengsten en de geactiveerde productie voor het eigen bedrijf. Deze bedragen zijn afgeleid uit de opgaven van de corporatie uit de enkelvoudige winst- en verliesrekening.

Netto kasstroom

De netto kasstroom wordt berekend door de netto variabele lasten in mindering te brengen op de huuropbrengsten. De variabele lasten betreffen de lonen en salarissen, sociale lasten en pensioenlasten, de onderhoudslasten en de overige bedrijfslasten. De variabele lasten worden vervolgens verminderd met de overige bedrijfsopbrengsten, de geactiveerde productie voor het eigen bedrijf en de ontvangen vergoedingen voor geleverde diensten en vormen daarmee de netto variabele lasten.

Onderhoudskosten

Deze kosten zijn opgebouwd uit de kosten voor klachtenonderhoud, mutatieonderhoud en planmatig onderhoud. Daarnaast zijn er kosten voor woningverbetering.

Rentedekkingsgraad

De rentedekkingsgraad geeft aan hoe vaak uit de operationele kasstromen de verschuldigde rente aan verschaffers van vreemd vermogen kan worden betaald. Met andere woorden, hoe hoger de ratio, des te kleiner is het risico dat de corporatie de renteverplichtingen niet na kan komen.

Rentelasten op leningenportefeuille

De rentelasten van een corporatie zijn zowel afhankelijk van de omvang van de leningenportefeuille als van de rentevoet van door de corporatie aangetrokken leningen. Bij het weergegeven percentage rentelasten op de leningenportefeuille zijn zowel de langlopende leningen als de rentedragende kortlopende schulden meegenomen in de berekening.

Schuldverdienratio

De schuldverdienratio geeft de verhouding tussen de netto kasstroom (exclusief verkopen) en de langlopende schulden weer. Hierdoor is zichtbaar in hoeveel jaar de langlopende leningen uit de netto kasstroom zouden kunnen worden afgelost.

Solvabiliteit

Het eigen vermogen in procenten van het totale vermogen (balanstotaal) ultimo het boekjaar.

Vermogenovermaat

De vermogenovermaat is het verschil tussen het gecorrigeerd weerstandsvermogen en het minimaal noodzakelijk weerstandsvermogen gebaseerd op het per corporatie door het Fonds vastgestelde risicoprofiel.

Volkshuisvestelijk vermogen

Het volkshuisvestelijk vermogen bestaat uit het eigen vermogen op basis van een (nadere) waardering van alle balansposten plus de overige voorzieningen, de voorziening onderhoud en de egalisatierekening en minus de immateriële vaste activa. Met deze benaming wordt tot uitdrukking gebracht dat dit het vermogen van de woningcorporatie is op basis van een waardering, waaraan de veronderstelling van continuïteit in de maatschappelijke functie van de woningcorporatie ten grondslag ligt.

Volkshuisvestelijk vermogen (prognose)

Het betreft hier het volkshuisvestelijk vermogen in beeld gebracht voor het genoemde prognosejaar, rekening houdend met de voorgenomen activiteiten.

Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde

Om tot een uniformering van de bedrijfswaardeberekening te komen die het mogelijk maakt corporaties onderling goed met elkaar te vergelijken, is de volkshuisvestelijke exploitatiewaarde ontwikkeld. De volkshuisvestelijke exploitatiewaarde komt op basis van zeven processtappen tot stand. Deze stappen zijn:

1. Moment van disconteren: kasstromen worden verspreid over het jaar gerealiseerd. Bij discontering wordt er een aanname gedaan voor alle kasstromen
2. Verkoopportefeuille bij het continuïteitsoordeel wordt rekening gehouden met toekomstige verkoopopbrengsten i.t.t. de berekening van de solvabiliteit
3. Parameters voor huurstijging, huurderiving, stijging van de onderhoudskosten en overige exploitatie-uitgaven
4. Resterende economische levensduur van het vastgoed
5. Restwaarde van de woningen aan het einde van de exploitatietermijn
6. Lastenniveau voor de woongelegenheden
7. Heffing. Het gaat hier om bijzondere projectsteun ten behoeve van de 40 wijken. Uitgangspunt is dat in 2008 voor 75 miljoen euro aan extra financiële ruimte beschikbaar is voor activiteiten voor de wijkactieplannen.

WOZ-waarde

Waarde van de woning zoals deze door de gemeente wordt gehanteerd voor de berekening van de onroerende zaak belasting. De WOZ-waarde wordt jaarlijks vastgesteld.

Raeflex
Mevrouw W. de Water
Catharijnesingel 56
3511 GE UTRECHT

Eindhoven, 20 juli 2011

kenmerk: RvB/LR/RS/8.11.226
doorkiesnummer: 040 - 293 35 05
e-mail: L.rulikens@vitalisgroep.nl

onderwerp: **visitatie Vitalis Sociale Woonvormen**

Geachte mevrouw De Water,

Zoals reeds besproken met de heer Lucassen treft u onderstaand onze schriftelijke reactie op het visitatierapport aan.

Algemeen

Het mag duidelijk zijn dat wij het oordeel van de Visitatiecommissie waarderen en respecteren en dat wij hieraan op geen enkele wijze afbreuk willen doen.

Wij beseffen als geen ander dat de bijzondere positie als categoriale woningstichting, gericht op de (grootschalige) huisvesting van senioren in een beperkt aantal complexen (slechts 10) in Eindhoven, en de nauwe organisatorische verwevenheid binnen de Vitalis WoonZorg Groep complicerend werken voor de commissie. Deze bijzondere positie hebben wij voorafgaand aan de visitatie in een separate notitie toegelicht aan de visitatiecommissie en ook in de gesprekken is dit meermaals aan de orde geweest.

Verwevenheid wonen-zorg

Wij hebben begrip voor het standpunt van de commissie dat het beeld kan ontstaan dat zorg preva- leert en daardoor de volkshuisvestelijke taak onvoldoende bestuurlijke aandacht krijgt, doch dit bestrijden wij. Het is evident dat de interne organisatie c.q. bedrijfsvoering een duidelijke focus heeft op de zorg, maar dit betekent niet dat vastgoed onvoldoende aandacht krijgt; wellicht is dit onvoldoende geëxpliciteerd.

Uit de Prezo-keurmerkaudits blijkt dat de PDCA-cyclus zeer goed op orde is. Het bevreemdt ons dan ook dat de commissieleden daarbij vraagtekens plaatsen voor wat het vastgoed betreft.

De conclusie dat Vitalis Sociale Woonvormen niet beschikt over een strategisch voorraadbeleid is feitelijk juist. Maar met slechts 10 objecten die met name verhuurd worden aan de zorgorganisatie zijn de alternatieven beperkt. Er wordt volstaan met een Lange Termijn Huisvestingsplan en een inbedding van dit beleid in het Vitalisbeleid.



Presteren naar vermogen en efficiency

Zoals al meerdere malen aan de commissie is aangegeven, herkent Vitalis zich niet in de volgende conclusies:

- *'Naar de mening van de commissie geeft Vitalis middels haar vermogensinzet in onvoldoende mate invulling aan haar volkshuisvestelijke taken. Met haar vermogen heeft Vitalis, zowel op basis van berekeningen van het CFV als op basis van haar eigen solvabiliteitscriterium ruimte tot het doen van extra investeringen'.*
- *'De commissie is van oordeel dat de keuze om geen grote investeringen meer te doen in uitbreiding van haar bezit vanuit het zorgperspectief wellicht te onderbouwen is. Als Toegelaten Instelling kent Vitalis echter ook een volkshuisvestelijke taak'.*
- *'Vitalis had zich voorgenomen in de planperiode haar vastgoedportefeuille uit te breiden van 150 miljoen euro in 2007 naar 235 miljoen euro in 2011. Ultimo 2010 bedroeg de waarde van de vastgoedportefeuille conform de bedrijfswaardeberekening ruim 199 miljoen euro. Op basis van de voorliggende investeringsbegroting is de verwachting dat deze doelstelling ultimo 2014 gerealiseerd zal zijn'. Et cetera, et cetera*

1. Het behoeft geen nadere toelichting dat de (vastgoed-) ontwikkelingen in de zorgsector de strategische overwegingen van de TI domineren. De zorgaanbieder i.c. de Vitalis Zorg Groep is de belangrijkste huurder van de TI.
Het zou bestuurlijk onverantwoord zijn om geen rekening te houden met de nog onzekere ontwikkelingen op het gebied van de Normatieve HuisvestingsComponent, het scheiden van wonen en zorg in de AWBZ-sector, de ontwikkelingen binnen de WMO e.d. Dit geldt ook voor de andere Eindhovense aanbieders van seniorenappartementen. Gezien deze onzekerheden, de beperkte wachtlisterij en de in ontwikkeling zijnde woonzorgappartementen van andere aanbieders (zoals Archipel en Wooninc.) kan Vitalis de conclusie van de commissie *'De commissie is van desalniettemin van oordeel dat Vitalis zich niet in voldoende mate inspant om invulling te geven aan de opgave die er ligt op het gebied van seniorenhuisvesting nu en in de toekomst'* volstrekt niet plaatsen.
2. Zoals uit het Ondernemingsplan 2008-2011 'Ruimte voor een goed leven' blijkt had Vitalis hoge ambities, waaronder de beoogde groei van het vastgoed van € 150 mln. ultimo 2007 naar € 235 mln. ultimo 2011, zijnde maar liefst een plus van 57% (zie in dit kader ook de, overigens bestreden, conclusie van de commissie).
De commissie confronteert deze doelstelling ineens met de bedrijfswaarde ultimo 2010 ad € 199 mln. (bedrag onjuist).
Indien wij de juiste cijfers zouden vergelijken (bedrijfswaarde ultimo 2007 € 125 mln. versus de bedrijfswaarde ultimo 2010 ad € 189 mln.) leidt dit tot een stijging van 51% ultimo 2010. Wij verwachten dan ook onze doelstelling te realiseren. Gezien de ontwikkelingen in de vastgoedsector en de gepleegde afboekingen een bijzondere prestatie.
3. Op pagina 6 wordt vermeld dat Vitalis Sociale Woonvormen sinds 2000 bijna 40% van haar bezit heeft gerealiseerd. Als we dit in geld bezien dan vertegenwoordigt dat sinds 2000 is opgeleverd ruim 60% van onze balanswaarde. Naast het opgeleverde zijn er ook nog projecten in uitvoering namelijk paviljoen Wilgenhof (oplevering juli 2011), Parc Gender (Engelsbergen) en op dit moment feitelijk ook nog een deel van Landgoed De Klokkenberg. Deze nieuwbouwprojecten vertegenwoordigen wederom een aanzienlijk bedrag ook als we dit bezien in procenten van ons balanstotaal. Wij begrijpen daarom niet dat we score 5 ontvangen voor 'presteren naar vermogen en efficiency'.

Op pagina 8 wordt in de tweede alinea opgemerkt dat naar mening van de commissie Vitalis Sociale Woonvormen middels haar vermogensinzet in onvoldoende mate invulling geeft aan haar volkshuisvestelijke taken.

Hierbij, naast het bovenvermelde, nog een enkele kanttekening:

In haar continuïteitsoordeel geeft het CFV ook weer hoe het volkshuisvestelijk vermogen zich ontwikkelt gedurende de prognoseperiode, waarbij ook het scenario met de huurtoeslagheffing is weergegeven. Dan zit Vitalis Sociale Woonvormen nog steeds goed voor wat betreft haar volkshuisvestelijk vermogen ten opzichte van de door het fonds gesteld ondergrens, maar **de marge is dan wel fors afgenomen.**



In haar brief over de kredietwaardigheid en faciliteringsvolume van 5 mei 2011 (ook in het bezit van de commissie) merkt het WSW een paar zaken op. Geconstateerd wordt dat het schuldrestant per verhuureenheid fors boven het sectorgemiddelde ligt. Oorzaak hiervan is met name de forse nieuwbouw in de periode 2000-2011.

De rentedekking (ICR) wordt door het WSW voor het prognosetijdvak als zondermeer acceptabel beschouwd, maar er wordt opgemerkt dat het de vraag is of deze situatie blijft bestaan als er straks voor wat betreft de zorghuisvesting op basis van een ander regime wordt gesubsidieerd.

Op basis van de informatie van zowel het CFV als het WSW kan dan ook geconcludeerd worden dat Vitalis Sociale Woonvormen tot nu toe verstandig opereert en tevens op moet passen om niet 'te veel hooi' op de vork te nemen met nog extra investeringsplannen bovenop de plannen die er al zijn.

Ook biedt het faciliteringsvolume daartoe onvoldoende ruimte, hetgeen met het overhandigen van correspondentie aan de commissie is gestaafd. Met de realisatie van Parc Gender in 2012-2013 is er geen substantiële ruimte meer beschikbaar.

Resumerend kan worden gesteld dat wij niet kunnen instemmen met het oordeel van de Visitatiecommissie voor wat betreft het veld 'Presteren naar vermogen en efficiency'.

Een deel van de aanbevelingen van de commissie nemen wij zeer zeker ter harte. Een concrete invulling betreft de benoeming van een directeur vastgoed per 1 november a.s. die mede als opdracht krijgt de meer zelfstandige positie van Vitalis Sociale Woonvormen gestalte te geven.

Ook zullen wij de positie van de Toegelaten Instelling binnen de Vitalis WoonZorg Groep verbijzonderen. Door de invoering van de nieuwe hoofdstructuur in 2010 is het fundament hiervoor gelegd.

Bovenstaande kanttekeningen bij de bevindingen van de visitatiecommissie hebben wij meermaals met de commissie gedeeld. Dit heeft echter (helaas) niet geleid tot nuancering/aanpassing voor zover aantoonbaar onjuist. Graag vernemen wij uw standpunt in dezen voordat u tot publicatie van het rapport overgaat.

Gelieve deze brief te beschouwen als onze toelichting bij de visitatierapporten. Tot het verstrekken van een nadere toelichting ben ik gaarne bereid.

Met vriendelijke groet,

Léon J.J. Ruikens RA
voorzitter Raad van Bestuur

kopie aan: Raad van Toezicht Stichting Vitalis Sociale Woonvormen
drs. A.C. Lucassen, secretaris Visitatiecommissie